

สำนักจัดการป่าชุมชน
รับที่ ๑๖๐๓/๒๓
วันที่ ๒๐ ธ.ค. ๒๕๕๕
เวลา ๑๕.๓๗



ด่วนที่สุด บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ กรมป่าไม้ สำนักแผนงานและสารสนเทศ โทร. ๐ ๒๕๖๑ ๔๒๙๒-๓ ต่อ ๕๖๕๓, ๕๐๕๓

ที่ ทส ๑๖๐๓.๓/ 24140

วันที่ 18 ธันวาคม ๒๕๕๕

เรื่อง แนวทางการดำเนินการและระบบการจัดการเรื่องร้องเรียนของกรมป่าไม้

เรียน ผู้อำนวยการสำนักทุกสำนัก

ผู้อำนวยการสำนักจัดการทรัพยากรป่าไม้ที่ ๑-๑๓

ผู้อำนวยการสำนักจัดการทรัพยากรป่าไม้สาขาทุกสาขา

ผู้อำนวยการกลุ่มพัฒนาระบบบริหาร

หัวหน้ากลุ่มตรวจสอบภายใน

กรมป่าไม้ ขอส่งสำเนาหนังสือสำนักแผนงานและสารสนเทศ ด่วนที่สุด ที่ ทส ๑๖๐๓.๓/๑๙๔๘๘ ลงวันที่ ๒๓ กันยายน ๒๕๕๕ เรื่อง ปรับปรุงแนวทางการดำเนินการและระบบการจัดการเรื่องร้องเรียนของกรมป่าไม้ และหนังสือ ด่วนที่สุด ที่ ทส ๑๖๐๓.๓/๑๘๒๒๓ ลงวันที่ ๑๙ กันยายน ๒๕๕๕ เรื่อง สรุปผลการประชุมหารือแนวทางการดำเนินงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนที่ผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (E-Petition)ฯ มาเพื่อโปรดทราบและดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้องแล้วรายงานให้กรมป่าไม้ทราบโดยเคร่งครัด ต่อไป

เรียน ผู้อำนวยการสำนักจัดการป่าชุมชน

- เพื่อโปรดทราบ

- พล.ต.ท. วิฑูรย์ ตัญญาสุวรรณ์/ผู้ช่วย

- พล.ต.ท. วิฑูรย์

- พล.ต.ท. วิฑูรย์

๒๐ ธ.ค. ๒๕๕๕

(นางตัมพันธ์ ลิขิตชัย)

ผู้อำนวยการสำนักแผนงาน

(นายประยุทธ พลสุวรรณ์ศิริ,
รองอธิบดี ปฏิบัติราชการแทน
อธิบดีกรมป่าไม้)

1๖๔-๔๐. สำนักรักษา
- ส.ท.สุพรรณภูมิ
ไม่ทราบ / น. ๒๕๕๕

๒๕/๑๒/๕๕.

๒๐ ธ.ค. ๒๕๕๕

(นายประลอง ดำรงศรีไทย)

ผู้อำนวยการสำนักจัดการป่าชุมชน

(๒๐/๑๒ ๑๕๕๕)



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ กรมป่าไม้ สำนักแผนงานและสารสนเทศ โทร. ๕๖๕๗

ที่ ทส ๑๖๐๓.๗/ 18223

วันที่ 19 กันยายน ๒๕๕๕

เรื่อง สรุปผลการประชุมหารือแนวทางการดำเนินงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน ที่ผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (E-Petition) และแจ้งทะเบียนรายชื่อผู้ประสานงานเรื่องร้องเรียนที่ผ่านระบบ E-Petition ของหน่วยงานในสังกัด ทส.

เรียน รองอธิบดีกรมป่าไม้

ผู้ตรวจราชการกรมป่าไม้ทุกท่าน

ผู้อำนวยการสำนักทุกสำนัก

ผู้อำนวยการสำนักจัดการทรัพยากรป่าไม้ที่ ๑ - ๑๓

ผู้อำนวยการสำนักจัดการทรัพยากรป่าไม้สาขาทุกสาขา

ผู้อำนวยการกลุ่มพัฒนาระบบบริหาร

หัวหน้ากลุ่มตรวจสอบภายใน

กรมป่าไม้ ขอส่งสำเนาหนังสือสำนักงานปลัดกระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ที่ ทส ๐๒๐๖.๒/ว ๒๙๒๕ ลงวันที่ ๗ กันยายน ๒๕๕๕ เรื่อง สรุปผลการประชุมหารือแนวทางการดำเนินงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน ที่ผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (E-Petition) และแจ้งทะเบียนรายชื่อผู้ประสานงานเรื่องร้องเรียนที่ผ่านระบบ E-Petition ของหน่วยงานในสังกัด ทส. เรียนมาเพื่อโปรดทราบ และพิจารณามอบหมายให้เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องทราบและยึดถือเป็นแนวทางการดำเนินการร่วมกัน

(นายประยุทธ์ ห่อสุวรรณศิริ)

รองอธิบดี ปฏิบัติราชการแทน

อธิบดีกรมป่าไม้



สำนักงานปลัดกระทรวงฯ
เลขที่ ๕๗๕๖
วันที่ 12 ก.ย. 2555
เวลา ๑๐:๓๗

ห้องรองอธิบดีกรมป่าไม้
(นายประยุทธ หล่อสุวรรณศิริ)
เลขรับ ๑ ๐๕๖๖
วันที่ ๑๐.๙.๕๕
เวลา ๑๐.๒๔.๕.

กรมป่าไม้
รับที่ ๓๒๑๑๒
วันที่ ๑๐ ก.ย. ๕๕
เวลา.....

บันทึกข้อความที่ ๑.ก.ย.๒๕๕๕

ส่วนราชการ สำนักงานปลัดกระทรวงฯ สำนักตรวจและประเมินผล โทร. ๐ ๒๒๗๘ ๘๖๓๖-โทรสาร. ๐ ๒๒๗๘ ๘๖๓๐
ที่ ทส ๐๒๐๖.๒/ว ๒๔๒๕ วันที่ ๓ กันยายน ๒๕๕๕

เรื่อง สรุปผลการประชุมหารือแนวทางการดำเนินงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน ที่ผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (E-Petition) และแจ้งทะเบียนรายชื่อผู้ประสานงานเรื่องร้องเรียนที่ผ่านระบบ E-Petition ของหน่วยงานในสังกัด ทส.

เรียน เลขาธิการสำนักงานนโยบายและแผนทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

ศูนย์บริการประชาชนกรมป่าไม้
๒๔๓๗

อธิบดีกรมทรัพยากรน้ำ

อธิบดีกรมทรัพยากรน้ำบาดาล

เลขรับ ๑ ๒ ก.ย. ๒๕๕๕

อธิบดีกรมป่าไม้

อธิบดีกรมอุทยานแห่งชาติ สัตว์ป่า และพันธุ์พืช

อธิบดีกรมทรัพยากรทางทะเลและชายฝั่ง

อธิบดีกรมทรัพยากรธรณี

อธิบดีกรมควบคุมมลพิษ

อธิบดีกรมส่งเสริมคุณภาพสิ่งแวดล้อม

ผู้อำนวยการองค์การการจัดการน้ำเสีย

ผู้อำนวยการองค์การสวนพฤกษศาสตร์

ผู้อำนวยการองค์การอุตสาหกรรมป่าไม้

ผู้อำนวยการองค์การสวนสัตว์ในพระบรมราชูปถัมภ์

ผู้อำนวยการสำนักงานทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมจังหวัด ๗๖ จังหวัด

ผู้อำนวยการสำนักงานสิ่งแวดล้อมภาคที่ ๑-๑๖

ผู้อำนวยการศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร

ผู้อำนวยการสำนักตรวจและประเมินผล

ผู้อำนวยการสำนักบริหารกลาง

ผู้อำนวยการกลุ่มงานกฎหมาย

ตามที่ สป.ทส. มีหนังสือที่ ทส ๐๒๐๖.๒/ว ๒๔๓๕ ลงวันที่ ๕ กรกฎาคม ๒๕๕๕ เชิญหน่วยงานในสังกัด ทส. เข้าร่วมประชุมหารือแนวทางการดำเนินงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน ที่ผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (E-Petition) ในวันที่ ๑๓ กรกฎาคม ๒๕๕๕ ณ ห้องประชุม ๒๐๑ อาคารกระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม นั้น (เอกสารแนบ)

โดยการประชุมดังกล่าวมีผู้แทนหน่วยงานในสังกัด ทส. ที่เกี่ยวข้องเข้าร่วมประชุมและหารือร่วมกัน ซึ่งที่ประชุมมีความเห็นสอดคล้องกันในประเด็นต่าง ๆ โดยมีสาระสำคัญ สรุปได้ดังนี้

๑. กรณีที่มีเรื่องร้องเรียนผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (E-Petition) โดยมีเรื่องร้องเรียนบางเรื่องที่อาจมีส่วนเกี่ยวข้องกับหน่วยงานในสังกัด ทส. มากกว่า ๑ หน่วยงาน ซึ่งในช่วงเวลาที่ผ่านมา สป.ทส. โดย ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร (ศทส.) / สำนักตรวจและประเมิน (สตป.) จะพิจารณาส่งเรื่องผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (E-Petition) ไปให้หลายหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อพิจารณาดำเนินการ ซึ่งในประเด็นดังกล่าว ที่ประชุมพิจารณาเห็นไปในแนวทางเดียวกันว่า เพื่อไม่ให้เกิดความซ้ำซ้อนในการดำเนินการ เห็นควรให้ ศทส. / สตป. พิจารณาคำร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียนดังกล่าวให้ชัดเจนว่าเกี่ยวข้องกับหน่วยงานใดมากที่สุด และให้ส่งเรื่องร้องเรียนดังกล่าวให้กับหน่วยงานนั้น ๆ เพียงหน่วยงานเดียว เพื่อนำไปพิจารณาดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ที่เกี่ยวข้องต่อไป สำหรับกรณีการร้องเรียนในลักษณะเหตุเดือดร้อนรำคาญที่เกิดขึ้นในแต่ละจังหวัด ที่ประชุมพิจารณาเห็นไปในแนวทางเดียวกันว่า เห็นควรให้ ศทส. / สตป. ส่งเรื่องผ่านระบบ E-Petition ไปให้กับ ทสจ. ดำเนินการต่อไป เนื่องจากการดำเนินงานแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับเหตุเดือดร้อนรำคาญ ส่วนใหญ่เกี่ยวข้องกับการประสานงานกับหน่วยงานต่าง ๆ ในพื้นที่ ซึ่ง ทสจ. จะมีความคล่องตัวในการประสานการดำเนินงานในลักษณะดังกล่าว โดยให้ สสจ. ๑-๑๖ เป็นหน่วยงานสนับสนุนข้อมูลทางวิชาการและช่วยเหลือในส่วนที่เกี่ยวข้องอื่น ๆ ตามความเหมาะสมให้กับ ทสจ.

๒. กรณีการปิดเรื่องร้องเรียนในระบบ E-Petition จะสามารถปิดเรื่องได้ เมื่อหน่วยงานที่ได้รับเรื่องร้องเรียนแสดงเอกสารผลการดำเนินงานเพื่อแก้ไขปัญหากรณีการร้องเรียนดังกล่าวในระบบ E-Petition ซึ่งจากผลการดำเนินการที่ผ่านมา พบว่า กรมอุทยานแห่งชาติ สัตว์ป่า และพันธุ์พืช (อส.) และ กรมป่าไม้ (ปม.) มีจำนวนเรื่องร้องเรียนที่ยังไม่สามารถปิดเรื่องร้องเรียนในระบบ E-Petition มากกว่าหน่วยงานอื่น ๆ ส่วนหนึ่งเนื่องจากกรณีการร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับการกีดขวางการจราจรของ อส. และ ปม. มีการจับกุมตรวจยึดพื้นที่ที่มีการบุกรุกที่ดินป่าไม้และได้แจ้งความร้องทุกข์ต่อพนักงานสอบสวนเพื่อให้ดำเนินการตามกระบวนการยุติธรรม จนถึงขั้นตอนของศาล โดยกระบวนการ

ของศาลจำเป็นต้องใช้ระยะเวลาดำเนินการค่อนข้างยาวนานกว่าจะสามารถตัดสินคดีความได้ จึงส่งผลให้ไม่สามารถปิดเรื่องร้องเรียนฯ ได้ ซึ่งในประเด็นดังกล่าว ที่ประชุมพิจารณาเห็นไปในแนวทางเดียวกันว่า เพื่อให้สามารถปิดเรื่องร้องเรียนฯ ได้รวดเร็วมากยิ่งขึ้น เห็นควรให้ แต่ละหน่วยงาน พิจารณาการปิดเรื่องฯ โดยพิจารณาเฉพาะภารกิจรับผิดชอบหลักของหน่วยงานตนเองเป็นสำคัญ และแสดงเอกสารการดำเนินการเพื่อปิดเรื่องร้องเรียนในระบบฯ E-Petition เช่น กรณีเรื่องร้องเรียนของ อส. และ ปม. ที่จำเป็นต้องมีการดำเนินการตามกระบวนการยุติธรรม จนถึงขั้นตอนการพิจารณาคดีของศาลให้ อส. และ ปม. แสดงเอกสารที่ดำเนินการเพื่อให้เรื่องเข้าสู่กระบวนการตามกฎหมาย เพื่อปิดเรื่องร้องเรียนในระบบฯ E-Petition โดยไม่ต้องรอให้ศาลมีคำพิพากษาแล้วจึงค่อยปิดเรื่องฯ เพราะขั้นตอนการพิจารณาตัดสินของศาลอยู่นอกเหนือจากความรับผิดชอบของ อส. และ ปม. การดำเนินการในลักษณะนี้ จะมีส่วนทำให้เรื่องร้องเรียนที่ค้างอยู่ในระบบฯ E-Petition ลดน้อยลงได้

๓. กรณีที่มีเรื่องร้องเรียนที่ผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (E-Petition) ที่เกี่ยวข้องกับตัวบุคคล ช่วงที่ผ่านมา ศทส. /สตป. ได้ดำเนินการโดยพิจารณาว่าหากบุคคลที่ถูกร้องเรียนอยู่ในสังกัดหน่วยงานใดจะส่งเรื่องผ่านระบบฯ E-Petition ไปให้กับหน่วยงานต้นสังกัดของผู้ถูกร้องเรียน เพื่อให้ผู้บริหารของหน่วยงานดังกล่าว พิจารณาดำเนินการต่อไป ซึ่งในประเด็นดังกล่าว ที่ประชุมพิจารณาเห็นไปในแนวทางเดียวกันว่า เพื่อให้เกิดความเป็นธรรมในการตรวจสอบข้อเท็จจริงกรณีการร้องเรียนตัวบุคคลมากยิ่งขึ้น หากในระยะต่อไปมีกรณีการร้องเรียนเกี่ยวข้องกับตัวบุคคล เห็นควรพิจารณาดำเนินการ ดังนี้

๓.๑ กรณีการร้องเรียนตัวบุคคลในระดับเจ้าหน้าที่ของหน่วยงานในสังกัด สป.ทส. เห็นควรส่งเรื่องให้สำนักบริหารกลาง สป.ทส. พิจารณาดำเนินการต่อไป เนื่องจากมีการจัดตั้งกลุ่มงานเสริมสร้างวินัย ให้อยู่ในสังกัดสำนักบริหารกลาง สป.ทส. โดยมีวัตถุประสงค์สำคัญเพื่อดำเนินการสืบสวนข้อเท็จจริง และสอบสวนวินัยข้าราชการในสังกัดกระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมเป็นการเฉพาะ ซึ่งการดำเนินการดังกล่าวเป็นไปตามคำสั่งสำนักงานปลัดกระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ที่ ๖๑๒/๒๕๕๔ ลงวันที่ ๑๘ ตุลาคม ๒๕๕๔ โดยสำนักงานบริหารกลาง สป.ทส. ได้มีหนังสือแจ้งเวียนหน่วยงานในสังกัด สป.ทส. แล้ว ตามหนังสือ ที่ ทส ๐๒๐๑.๔/ว ๓๒๓๕ ลงวันที่ ๑๘ ตุลาคม ๒๕๕๔ (เอกสารแนบ ๑)

๓.๒ กรณีการร้องเรียนตัวบุคคลในระดับหัวหน้าหน่วยงานที่ขึ้นตรงกับ ปกท.ทส. ผู้อำนวยการสำนัก จนถึงระดับรองหัวหน้าส่วนราชการของ สป.ทส. เห็นควรส่งเรื่องให้สำนักบริหารกลาง สป.ทส. พิจารณาดำเนินการนำเรียน ปกท.ทส. พิจารณาต่อไป ซึ่งการดำเนินการดังกล่าว เป็นไปโดยสอดคล้องกับคำสั่งสำนักงานปลัดกระทรวงฯ ในลักษณะเดียวกันกับข้อ ๓.๑

๓.๓ กรณีการร้องเรียนตัวบุคคลในระดับเจ้าหน้าที่ ผู้อำนวยการสำนัก จนถึงระดับรองหัวหน้าส่วนราชการ ของหน่วยงานรัฐวิสาหกิจ และหน่วยงานระดับกรม ในสังกัด ทส. เห็นควรให้ส่งเรื่องผ่านระบบฯ E-Petition ไปยังหน่วยงานต้นสังกัดของผู้ถูกร้องเรียน เพื่อให้ผู้บริหารของหน่วยงานดังกล่าว พิจารณาดำเนินการต่อไป

๓.๔ กรณีการร้องเรียนตัวบุคคลในระดับหัวหน้าส่วนราชการของหน่วยงานรัฐวิสาหกิจ และหน่วยงานระดับกรม ในสังกัด ทส. เห็นควรส่งเรื่องให้สำนักบริหารกลาง สป.ทส. พิจารณาดำเนินการนำเรียน ปกท.ทส. พิจารณาต่อไป ซึ่งการดำเนินการดังกล่าว เป็นไปโดยสอดคล้องกับคำสั่งสำนักงานปลัดกระทรวงฯ ในลักษณะเดียวกันกับข้อ ๓.๑

๔. กรณีที่มีเรื่องร้องเรียนที่ผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (E-Petition) ซึ่งพิจารณาแล้วว่าไม่อยู่ในภารกิจรับผิดชอบหลักของหน่วยงานในสังกัด ทส. ช่วงที่ผ่านมา ศทส. สป.ทส./สตป. ได้ดำเนินการโดยพิจารณาส่งเรื่องผ่านระบบฯ E-Petition ไปถึง ทสจ. หรือหน่วยงานในสังกัดที่ ทส. ที่มีส่วนเกี่ยวข้องมากที่สุดกับเรื่องร้องเรียนดังกล่าว เพื่อให้นำไปประสานการดำเนินการกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องโดยตรงต่อไป ซึ่งในประเด็นดังกล่าว ที่ประชุมพิจารณาเห็นไปในแนวทางเดียวกันว่า เห็นควรให้ ศทส. สป.ทส./สตป. ส่งเรื่องให้กับหน่วยงานนอกสังกัด ทส. ที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียนดังกล่าวโดยตรง นำไปพิจารณาดำเนินการต่อไป ทั้งนี้ ศทส. สป.ทส./สตป. ควรแจ้งกลับผู้ร้องผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (E-Petition) ให้ผู้ร้องทราบด้วยว่าเรื่องดังกล่าว หน่วยงานในสังกัด ทส. ไม่มีภารกิจรับผิดชอบหลักในการดำเนินการแก้ไขปัญหา เพื่อให้การร้องเรียนประเด็นใด ๆ ในครั้งต่อไปผู้ร้องจะได้ร้องเรียนถูกช่องทางมากยิ่งขึ้น ซึ่งจะมีผลต่อความรวดเร็วในการแก้ไขปัญหาให้กับตัวผู้ร้องเรียนเองด้วย

ทั้งนี้ ที่ประชุมเห็นชอบให้ สป.ทส. โดย สำนักตรวจและประเมินผล จัดทำฐานข้อมูลรายชื่อเจ้าหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายให้ประสานงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนที่ผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (E-Petition) ของหน่วยงานในสังกัด ทส. เพื่อใช้ประโยชน์ในการประสานการดำเนินงานร่วมกันในโอกาสต่อไป ซึ่ง สป.ทส. โดย สำนักตรวจและประเมินผล ได้ประสานรวบรวมจัดทำฐานข้อมูลทะเบียนรายชื่อผู้ประสานงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนที่ผ่านระบบฯ E-Petition แล้วเสร็จ (เอกสารแนบ ๒) ในการนี้ สป.ทส. พิจารณาแล้วเพื่อเป็นการประหยัดทรัพยากร สป.ทส. จึงขอให้เจ้าหน้าที่ของหน่วยงาน ท่านดาวนโหลดเอกสารแนบ ได้ที่เว็บไซต์ สดป. ที่ ome.mnre.go.th แล้วเลือกไปที่เมนู ดาวนโหลด คลิก เอกสารจาก สดป. คลิก เอกสารแนบเกี่ยวกับผลการประชุมเรื่องร้องเรียนที่ผ่านระบบฯ E-Petition ของหน่วยงานในสังกัด ทส. คลิก Download และสามารถสอบถามรายละเอียดเพิ่มเติมได้ที่ นายธวัชชัย สุขลอย นักวิเคราะห์นโยบายและแผนปฏิบัติการ หมายเลขโทรศัพท์ ๐๒-๒๗๘๘๖๓๖ / ๐๘๖-๗๘๕๕๘๐๐

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและพิจารณามอบหมายให้เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องทราบแนวทางการดำเนินการร่วมกันดังกล่าวด้วย

18.

(นายโชติ ตราชู)

ปลัดกระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

13 Oct 2015

เพื่อโปรดทราบและพิจารณา

๑๑ ก.ย. ๕๕

(นายจิระพงษ์ คูหากาญจน์)

ผู้อำนวยการสำนักบริหารกลาง

ส.ค.ส.

ผอ.วงศกมลพิทักษ์

๑๑ ก.ย. ๕๕

(นายประยุทธ์ หล่อสุวรรณศิริ)

รองอธิบดี ปฏิบัติราชการแทน

อธิบดีกรมป่าไม้

อธิบดีกรมป่าไม้

- ศูนย์บริการประชาชนกรมป่าไม้

๑๑ ก.ย. ๕๕

(นายสุชุม มิตต์สสา)

ผู้อำนวยการสำนักแผนงานและสารสนเทศ

๑๑ ก.ย. ๕๕

๑๑ ก.ย. ๕๕

๑๑ ก.ย. ๕๕

(นางสาวเอื้อใจรัช ทอทองโพธิ์)

นักวิเคราะห์นโยบายและแผนปฏิบัติการ

รักษาการแทนหัวหน้าศูนย์บริการประชาชนกรมป่าไม้

ด่วนที่สุด

สำเนาฉบับ

บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ กรมป่าไม้ สำนักแผนงานและสารสนเทศ โทร. ๐ ๒๕๖๑ ๔๒๙๒-๓ ต่อ ๕๐๕๓, ๕๐๕๓/
ที่ ทส ๑๖๐๓.๓/ 19488 วันที่ 23 กันยายน ๒๕๕๔

เรื่อง ปรับปรุงแนวทางการดำเนินการและระบบการจัดการเรื่องร้องเรียนของกรมป่าไม้

เรียน รองอธิบดีกรมป่าไม้ทุกท่าน

ผู้ตรวจราชการกรมป่าไม้ทุกท่าน

ผู้อำนวยการสำนักทุกสำนัก

ผู้อำนวยการสำนักจัดการทรัพยากรป่าไม้ที่ ๑ - ๑๓

ผู้อำนวยการสำนักจัดการทรัพยากรป่าไม้สาขาทุกสาขา

ผู้อำนวยการสำนักงานความหลากหลายทางชีวภาพด้านป่าไม้

ผู้อำนวยการกลุ่มพัฒนาระบบบริหาร

หัวหน้ากลุ่มตรวจสอบภายใน

ตามหนังสือกรมป่าไม้ ด่วนที่สุด ที่ ทส ๑๖๐๓.๓/๑๖๙๑๓ ลงวันที่ ๑๖ สิงหาคม ๒๕๕๓ เรื่อง แนวทางการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน และหนังสือ ด่วนที่สุด ที่ ทส ๑๖๐๓.๓/๑๓/๓๖๓ ลงวันที่ ๒๙ สิงหาคม ๒๕๕๔ เรื่อง ทบทวนแนวทางการดำเนินการและระบบการจัดการเรื่องร้องเรียนของกรมป่าไม้ นั้น

กรมป่าไม้พิจารณาแล้ว เพื่อให้การดำเนินการแก้ไขเรื่องร้องเรียนเป็นไปด้วยความรวดเร็ว มีประสิทธิภาพ และเป็นไปตามแนวทางการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐของกรมป่าไม้ หมวด ๓ การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย CS๓ จัดทำระบบการจัดการข้อร้องเรียน จึงให้ปรับปรุงแนวทางการดำเนินการและระบบการจัดการเรื่องร้องเรียนของกรมป่าไม้ ดังนี้

๑. แนวทางการดำเนินการเรื่องร้องเรียนของกรมป่าไม้

๑.๑ การดำเนินการของศูนย์บริการประชาชนกรมป่าไม้

๑.๑.๑ รับเรื่องร้องเรียนจากผู้ร้องเรียน

๑.๑.๒ ตรวจสอบและพิจารณาส่งต่อให้หน่วยงานที่รับผิดชอบ ภายใน ๑ วันทำการ

/๑.๒ การดำเนินการ...

๑.๒ การดำเนินการของหน่วยงานที่รับผิดชอบ

๑.๒.๑ สำนัก/กลุ่ม ส่วนกลาง

ผู้บริหารหน่วยงานพิจารณา ดังนี้

(๑) หากเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับหน่วยงานโดยตรง สั่งการให้ผู้รับผิดชอบดำเนินการแก้ไขเรื่องร้องเรียน ภายใน ๑ วันทำการ นับจากได้รับเรื่องร้องเรียน และให้ดำเนินการตามข้อ ๑.๓ ต่อไป

(๒) หากเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับสำนักจัดการทรัพยากรป่าไม้ ที่ ๑-๑๓ และสาขา ให้ส่งเรื่องไปดำเนินการตามข้อ ๑.๒.๒ ต่อไป

๑.๒.๒ สำนักจัดการทรัพยากรป่าไม้ ที่ ๑-๑๓ และสาขา

ผู้บริหารหน่วยงานสั่งการให้ผู้รับผิดชอบดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียน ภายใน ๑ วันทำการ นับจากได้รับเรื่องร้องเรียน

๑.๓ ดำเนินการติดตาม เร่งรัด ให้ผู้รับผิดชอบของแต่ละหน่วยงานดำเนินการตรวจสอบแก้ไขให้แล้วเสร็จ พร้อมทั้งรายงานผลการดำเนินการให้ผู้เกี่ยวข้องทราบ ภายใน ๑๕ วันทำการ และแจ้งผู้ร้องเรียนทราบ

๑.๔ หากการดำเนินการแก้ไขเรื่องร้องเรียนไม่แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด ให้รายงานผลความก้าวหน้าในการแก้ไขเรื่องร้องเรียน ทุก ๗ วันทำการ

๑.๕ แต่ละหน่วยงานสรุปวิเคราะห์ปัญหาที่เกิดการร้องเรียน พร้อมแนวทางปรับปรุงแก้ไขแล้วรายงานให้ผู้บริหารทราบ ภายใน ๗ วันทำการ หลังสิ้นปีงบประมาณ พร้อมสำเนาแจ้งศูนย์บริการประชาชนกรมป่าไม้ เพื่อสรุปวิเคราะห์ในภาพรวมของกรมป่าไม้

๑.๖ ศูนย์บริการประชาชนกรมป่าไม้ รวบรวมสรุปวิเคราะห์เรื่องร้องเรียนของกรมป่าไม้ เพื่อกำหนดแนวทางในการปรับปรุงการดำเนินการต่อไป

๒. แนวทางการดำเนินการเกี่ยวกับระบบบริหารจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ของกระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม (e-petition)

๒.๑ การดำเนินการของศูนย์บริการประชาชนกรมป่าไม้

ศูนย์บริการประชาชนกรมป่าไม้เข้าระบบ e-petition เพื่อรับเรื่องร้องเรียนที่ส่งมาจากศูนย์บริการร่วมกระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม แล้วส่งเรื่องร้องเรียนที่เกี่ยวข้องให้ผู้รับผิดชอบระบบ e-petition ของแต่ละหน่วยงาน ภายใน ๑ วันทำการ โดยให้พิจารณาส่งเรื่องต่อให้สำนัก/กลุ่ม ส่วนกลาง / สำนักจัดการทรัพยากรป่าไม้ที่ ๑-๑๓ และสาขาที่เกี่ยวข้องโดยตรง

๒.๒ การดำเนินการของผู้รับผิดชอบระบบ e-petition ของแต่ละหน่วยงาน

๒.๒.๑ เข้าระบบ e-petition เพื่อรับเรื่องร้องเรียน ทุกวันทำการ

๒.๒.๒ นำข้อร้องเรียนเสนอผู้บริหารของหน่วยงานเพื่อสั่งการ ภายใน ๑ วันทำการ

๒.๓ ติดตาม เร่งรัด การดำเนินการแก้ไขเรื่องร้องเรียน พร้อมทั้งรายงานผลการดำเนินการทางระบบ ภายใน ๑๐ วันทำการ และแจ้งผู้ร้องเรียนทราบ

๒.๔ หากการดำเนินการแก้ไขไม่แล้วเสร็จภายในกำหนด ให้รายงานผลความก้าวหน้าในการแก้ไขเรื่องร้องเรียน ทุก ๕ วันทำการ จนกว่าการดำเนินการแก้ไขจะแล้วเสร็จ

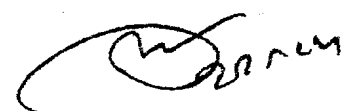
๒.๕ แต่ละหน่วยงานสรุปวิเคราะห์ปัญหาที่เกิดการร้องเรียน พร้อมแนวทางปรับปรุงแก้ไข แล้วรายงานให้ผู้บริหารทราบ ภายใน ๗ วันทำการ หลังสิ้นปีงบประมาณ พร้อมสำเนาแจ้งศูนย์บริการประชาชนกรมป่าไม้ เพื่อสรุปวิเคราะห์ในภาพรวมของกรมป่าไม้

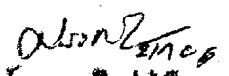
๒.๖ ศูนย์บริการประชาชนกรมป่าไม้ รวบรวมสรุปวิเคราะห์เรื่องร้องเรียนของกรมป่าไม้ เพื่อกำหนดแนวทางในการปรับปรุงการดำเนินการต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและถือปฏิบัติ


๒๓ ก.ย. ๕๕

(นายประยุทธ ห่อสุวรรณศิริ)
รองอธิบดี ปฏิบัติราชการแทน
อธิบดีกรมป่าไม้


(นายอดุลย์รัตน์ ต๊ะเทวี)
ผู้อำนวยการสำนักงานแผนงานและสารสนเทศ


(นายประพันธ์ อนุกิจรุ่งเรือง)
นักวิชาการป่าไม้ชำนาญการ
หัวหน้าศูนย์บริการประชาชนกรมป่าไม้
๒๓ ก.ย. ๕๕
๒๓๖.๕๔