



ด่วนที่สุด

บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ กรมป่าไม้ สำนักแผนงานและสารสนเทศ โทร. 5657

ที่ ทส 1603.7/ **16913** วันที่ **16** สิงหาคม 2553

เรื่อง แนวทางการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน

เรียน รองอธิบดีกรมป่าไม้ทุกท่าน
ผู้ตรวจราชการกรมป่าไม้ทุกท่าน
ผู้อำนวยการสำนักทุกสำนัก
ผู้อำนวยการกลุ่มนิติการ
หัวหน้ากลุ่มพัฒนาระบบบริหาร
หัวหน้ากลุ่มตรวจสอบภายใน

เพื่อให้การดำเนินการแก้ไขเรื่องร้องเรียนเป็นไปด้วยความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ กรมป่าไม้จึงขอแจ้งแนวทางการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน ดังนี้

1. แนวทางการดำเนินการเรื่องร้องเรียน

1.1 รับเรื่องร้องเรียนจากผู้ร้องเรียน

1.2 ศูนย์บริการประชาชนกรมป่าไม้ ตรวจสอบและพิจารณาส่งต่อให้หน่วยงานที่รับผิดชอบ ภายใน 1 วันทำการ

1.3 การดำเนินการของหน่วยงาน

1.3.1 ผู้บริหารหน่วยงานสั่งการให้ผู้รับผิดชอบดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียน ภายใน 1 วันทำการ นับจากได้รับเรื่องร้องเรียน

1.3.2 ดำเนินการติดตาม เร่งรัด ให้ผู้รับผิดชอบของแต่ละหน่วยงานดำเนินการตรวจสอบแก้ไขให้แล้วเสร็จ พร้อมทั้งรายงานผลการดำเนินการให้ผู้เกี่ยวข้องทราบ ภายใน 15 วันทำการ

1.3.3 หากการดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียนไม่แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด ให้รายงานผลความก้าวหน้าในการแก้ไขข้อร้องเรียนทุก 7 วันทำการ

1.3.4 แต่ละหน่วยงานสรุปวิเคราะห์ปัญหาที่เกิดการร้องเรียน พร้อมแนวทางปรับปรุงแก้ไข แล้วรายงานให้ผู้บริหารทราบ ภายใน 7 วัน หลังสิ้นปีงบประมาณ พร้อมสำเนาแจ้งศูนย์บริการประชาชนกรมป่าไม้เพื่อสรุปวิเคราะห์ในภาพรวมของกรมป่าไม้ต่อไป

1.4 ศูนย์บริการประชาชนกรมป่าไม้ รวบรวมสรุปวิเคราะห์เรื่องร้องเรียนของกรมป่าไม้ เพื่อกำหนดแนวทางในการปรับปรุงการดำเนินการ

2. แนวทางการดำเนินการเกี่ยวกับระบบบริหารจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ของกระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม (e-petition)

2.1 ศูนย์บริการประชาชนกรมป่าไม้เข้าระบบ e-petition เพื่อรับเรื่องร้องเรียนที่ส่งมา

/จากศูนย์บริการร่วม...

จากศูนย์บริการร่วม กระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม แล้วส่งเรื่องร้องเรียนที่เกี่ยวข้องให้ผู้รับผิดชอบระบบ e-petition ของแต่ละหน่วยงาน ภายใน 1 วัน

2.2 ผู้รับผิดชอบระบบ e-petition ของแต่ละหน่วยงาน

2.2.1 เข้าสู่ระบบ e-petition เพื่อรับเรื่องราวร้องเรียน ทุกวันทำการ

2.2.2 ทำข้อร้องเรียนเสนอผู้บริหารของหน่วยงานเพื่อสั่งการ ภายใน 1 วันทำการ

2.2.3 ติดตาม เร่งรัด การดำเนินการแก้ไขเรื่องร้องเรียน พร้อมทั้งรายงานผลการดำเนินการทางระบบ ภายใน 10 วันทำการ

2.2.4 หากการดำเนินการแก้ไขไม่แล้วเสร็จภายในกำหนด ให้รายงานผลความก้าวหน้าในการแก้ไขข้อร้องเรียน ทุก 5 วันทำการ จนกว่าการดำเนินการแก้ไขจะแล้วเสร็จ

2.2.5 แต่ละหน่วยงานสรุปวิเคราะห์ปัญหาที่เกิดการร้องเรียน พร้อมแนวทางปรับปรุงแก้ไข แล้วรายงานให้ผู้บริหารทราบ ภายใน 7 วัน หลังสิ้นปีงบประมาณ พร้อมสำเนาแจ้งศูนย์บริการประชาชนกรมป่าไม้ เพื่อสรุปวิเคราะห์ในภาพรวมของกรมป่าไม้ต่อไป

2.3 ศูนย์บริการประชาชนกรมป่าไม้ รวบรวมสรุปวิเคราะห์เรื่องร้องเรียนของกรมป่าไม้ เพื่อกำหนดแนวทางในการปรับปรุงการดำเนินการ

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและถือปฏิบัติ



(นายสมชัย เพ็ชรสถาพร)

อธิบดีกรมป่าไม้