

สำเนาฉบับ

บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ ศูนย์บริการประชาชนกรมป่าไม้ โทร. 5657

ที่ ทส 1603.7/ 442

วันที่ 20 กันยายน 2553

เรื่อง การรายงานผลการปฏิบัติราชการตามคำรับรองการปฏิบัติราชการของกรมป่าไม้ ปีงบประมาณ พ.ศ. 2553 (รอบ 12 เดือน)

เรียน ผู้อำนวยการส่วนอำนวยความสะดวก 20 ก.ย. 2553

ตามหนังสือส่วนอำนวยความสะดวก ที่ ทส 1603.11/2702 ลงวันที่ 14 กันยายน 2553 เรื่อง การรายงานผลการปฏิบัติราชการตามคำรับรองการปฏิบัติราชการของกรมป่าไม้ ปีงบประมาณ พ.ศ. 2553 (รอบ 12 เดือน) มาเพื่อโปรดทราบและพิจารณาดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้อง นั้น

ศูนย์บริการประชาชนกรมป่าไม้ ขอเรียนว่า ศูนย์บริการฯ ได้จัดทำแบบรายงานผลการปฏิบัติราชการตามคำรับรองการปฏิบัติราชการของกรมป่าไม้ ปีงบประมาณ พ.ศ. 2553 (รอบ 12 เดือน) เสร็จเรียบร้อยแล้ว รายละเอียดตามเอกสารที่แนบมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและพิจารณา



(นายธนวรรณ พงษ์เกิด)

นักวิเคราะห์นโยบายและแผนปฏิบัติการ
รักษาราชการแทนหัวหน้าศูนย์บริการประชาชนกรมป่าไม้



รายงานผลการปฏิบัติราชการตามคำรับรองฯ (รายตัวชี้วัด) (....) รอบ 9 เดือน (../..) รอบ 12 เดือน						
ชื่อตัวชี้วัดที่ 7 : ระดับความสำเร็จในการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนจนได้ข้อยุติ						
ผู้กำกับดูแลตัวชี้วัด : ผู้อำนวยการสำนักแผนงานและสารสนเทศ			ผู้จัดเก็บข้อมูล : นายประพันธ์ ณะกิจรุ่งเรือง			
โทรศัพท์ : 0 2561 4292 – 3 ต่อ 5228			โทรศัพท์ : 0 2561 4292 – 3 ต่อ 5657			
ข้อมูลผลการดำเนินงาน : <p>เรื่องร้องเรียนด้านทรัพยากรป่าไม้ เกี่ยวกับการบุกรุกทำลายป่า ตาม พ.ร.บ.ป่าไม้</p> <p>1. จำนวนเรื่องร้องเรียนที่ยังคงค้างในปีงบประมาณ พ.ศ. 2552 จำนวน 6 เรื่อง ดำเนินการแล้วเสร็จ 6 เรื่อง</p> <p>2. จำนวนเรื่องที่ได้รับการร้องเรียนในปีงบประมาณ พ.ศ. 2553 จำนวน 222 เรื่อง ดำเนินการแล้วเสร็จ 108 เรื่อง</p> <p style="text-align: center;">รวม (1+2) จำนวน 228 เรื่อง ดำเนินการแล้วเสร็จ 114 เรื่อง</p> <p style="text-align: center;">คิดเป็นร้อยละ 50 %</p>						
ผลการดำเนินงาน :						
...ตัวชี้วัดที่ 7...		ผลการดำเนินการ ปีงบประมาณ พ.ศ.			ร้อยละที่เพิ่มขึ้น (ร้อยละ)	
		2251	2552	2553	2552	2553
ระดับความสำเร็จในการดำเนินการ เกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนจนได้ข้อยุติ		-	42	108	-	157.14
เกณฑ์การให้คะแนน :						
ระดับ 1	ระดับ 2	ระดับ 3	ระดับ 4	ระดับ 5		
74%	77%	80%	83%	86%		



รายงานผลการปฏิบัติราชการตามคำร้องฯ (รายตัวชี้วัด) (....) รอบ 9 เดือน
(../..) รอบ 12 เดือน

การคำนวณคะแนนจากผลการดำเนินงาน :

ตัวชี้วัด/ข้อมูลพื้นฐานประกอบตัวชี้วัด	น้ำหนัก (ร้อยละ)	ผลการดำเนินงาน	ค่าคะแนน ที่ได้	ค่าคะแนน ถ่วงน้ำหนัก
ร้อยละของเรื่องร้องเรียนด้าน ทรัพยากรธรรมชาติที่ได้ดำเนินการ แก้ไขแล้วเสร็จในระยะเวลาที่กำหนด	5	1	1	0.05

คำชี้แจงการปฏิบัติงาน/มาตรการที่ได้ดำเนินการ :

ขั้นตอนการดำเนินการผ่านระบบ e-Petition

1. รับเรื่องราวร้องเรียนจากศูนย์บริการร่วม กระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ส่งผ่านระบบ e-Petition มายังกรมป่าไม้
2. ผู้รับผิดชอบเรื่องร้องเรียนของศูนย์บริการประชาชนกรมป่าไม้ เปิดเข้าระบบ e-Petition เพื่อดูข้อมูลจากศูนย์บริการร่วม กระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ส่งมาให้
3. พิจารณาเรื่องร้องเรียน แล้วส่งต่อไปยังหน่วยงานที่รับผิดชอบผ่านทางระบบ e-Petition
4. ผู้รับผิดชอบ ระบบ e-Petition แต่ละหน่วยงานจะเปิดดูข้อมูลเรื่องร้องเรียน และนำเสนอต่อผู้บังคับบัญชา เพื่อพิจารณาดำเนินการส่งให้เจ้าหน้าที่ไปดำเนินการตรวจสอบแก้ไข
5. ผู้ตรวจสอบรายงานผลการตรวจสอบเบื้องต้นกลับมายังต้นสังกัด ผู้รับผิดชอบ ระบบ e-Petition แต่ละหน่วยงานจะดำเนินการรายงานข้อมูลที่ได้ตรวจสอบแล้วเข้าในระบบอีกครั้ง
6. หน่วยงานที่รับผิดชอบแจ้งกลับผู้ร้องเรียน (กรณีที่ต้องการให้แจ้งกลับ)
7. ผู้รับผิดชอบเรื่องร้องเรียนของศูนย์บริการประชาชนกรมป่าไม้ เปิดเข้าระบบ e-Petition เพื่อพิจารณาดำเนินการปิดเรื่อง

ขั้นตอนการดำเนินการของเจ้าหน้าที่

1. รับเรื่องราวร้องเรียนจากผู้ร้องเรียน
2. ผู้รับผิดชอบเรื่องร้องเรียนของศูนย์บริการประชาชนกรมป่าไม้ พิจารณาเรื่องร้องเรียน แล้วส่งต่อไปยังหน่วยงานที่รับผิดชอบ
3. หน่วยงานที่รับผิดชอบจะดูข้อมูลเรื่องร้องเรียน และนำเสนอต่อผู้บังคับบัญชา เพื่อพิจารณาดำเนินการส่งให้เจ้าหน้าที่ไปดำเนินการตรวจสอบแก้ไข
4. ผู้ตรวจสอบรายงานผลการตรวจสอบเบื้องต้นกลับมายังต้นสังกัด และรายงานข้อมูลที่ได้ตรวจสอบ กลับมายังศูนย์บริการประชาชน
5. หน่วยงานที่รับผิดชอบแจ้งกลับผู้ร้องเรียน (กรณีที่ต้องการให้แจ้งกลับ)
6. ผู้รับผิดชอบเรื่องร้องเรียนของศูนย์บริการประชาชนกรมป่าไม้ พิจารณาดำเนินการปิดเรื่อง



รายงานผลการปฏิบัติราชการตามคำรับรองฯ (รายตัวชี้วัด) (.....) รอบ 9 เดือน
(../..) รอบ 12 เดือน

ปัจจัยสนับสนุนต่อการดำเนินงาน :

1. ผู้บริหารของกรมป่าไม้ให้ความสำคัญต่อเรื่องร้องเรียนและควบคุมให้มีการตรวจสอบ แก้ไขอย่างเคร่งครัด
2. บุคลากรผู้รับผิดชอบเรื่องร้องเรียน ยินดีให้บริการเรื่องร้องเรียนต่างๆ ให้กับผู้ร้องเรียนทุกคนและทุกเรื่อง อย่างเสมอภาค

อุปสรรคต่อการดำเนินงาน :

1. ปัญหาในการรับ-ส่งข้อมูลเรื่องร้องเรียนผ่านระบบ e-Petition สามารถส่งเรื่องร้องเรียนผ่านระบบ e-Petition ไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้องภายในกรมป่าไม้ได้เมื่อวันที่ 13 กันยายน 2553 เนื่องจากเว็บไซต์ของศูนย์บริการร่วม กระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม อยู่ระหว่างการแก้ไขระบบ จึงทำให้ไม่สามารถดำเนินการรับ-ส่งข้อมูลตามขั้นตอนในระบบได้
2. กรมป่าไม้ได้รับเรื่องร้องเรียนจากทั่วประเทศ จึงทำให้การตรวจสอบ และแก้ไขปัญหาในแต่ละท้องที่เกิดความล่าช้า
3. เรื่องร้องเรียนค้างอยู่ในระบบ e-Petition ก่อนจัดตั้งศูนย์บริการประชาชนกรมป่าไม้ เป็นจำนวนมาก