



# ด่วนที่สุด บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ กรมป่าไม้ สำนักแผนงานและสารสนเทศ โทร. ๐ ๒๕๖๑ ๔๒๙๒-๓ ต่อ ๕๐๕๓,๕๖๕๗

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 ๑๖๐๓.๓/๑๗๓๖๓ 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 พร้อมสำเนาแจ้งศูนย์บริการประชาชน-กรมป่าไม้ เพื่อสรุปวิเคราะห์ในภาพรวมของกรมป่าไม้

๒.๖ ศูนย์บริการประชาชนกรมป่าไม้ รวบรวมสรุปวิเคราะห์เรื่องร้องเรียนของกรมป่าไม้ เพื่อกำหนดแนวทางในการปรับปรุงการดำเนินการต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและถือปฏิบัติ

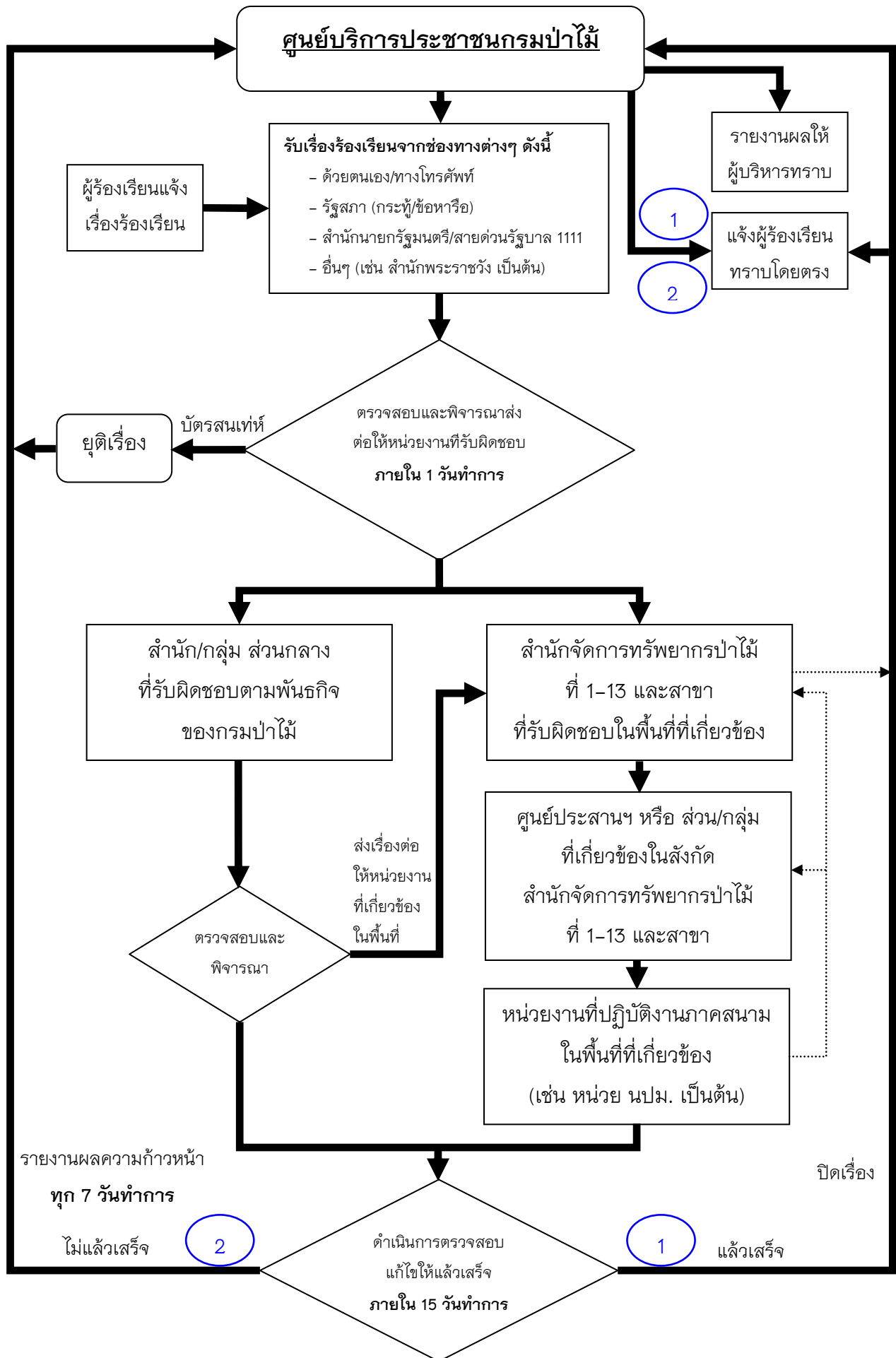


(นายประยุทธ หล่อสุวรรณศิริ)

รองอธิบดี ปฏิบัติราชการแทน

อธิบดีกรมป่าไม้

แผนผังขั้นตอนการดำเนินการเรื่องร้องเรียนของกรมป่าไม้ (แผนปฏิบัติงานปรับปรุงใหม่)



แผนผังขั้นตอนกระบวนการระบบบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนแบบอิเล็กทรอนิกส์ (E-Petition)

ของกรมป่าไม้ (แผนปฏิบัติงานปรับปรุงใหม่)

