

การทบทวนระบบการจัดการเรื่องร้องเรียน / ข้อเสนอแนะ / ข้อคิดเห็น เพื่อปรับปรุงคุณภาพในการจัดการเรื่องร้องเรียนของกรมป่าไม้

1. ร่างแนวทางการปฏิบัติงานปรับปรุงใหม่

1.1 แนวทางการดำเนินการเรื่องร้องเรียนของกรมป่าไม้

การดำเนินการของศูนย์บริการประชาชนกรมป่าไม้

1.1.1 รับเรื่องร้องเรียนจากผู้ร้องเรียน

1.1.2 ตรวจสอบและพิจารณาส่งต่อให้หน่วยงานที่รับผิดชอบ ภายใน 1 วันทำการ

การดำเนินการของหน่วยงานที่รับผิดชอบ

สำนัก/กลุ่ม ส่วนกลาง

1.1.3 ผู้บริหารหน่วยงานพิจารณา ดังนี้

1.1.3.1 หากเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับหน่วยงานโดยตรง ส่งการให้ผู้รับผิดชอบดำเนินการแก้ไขเรื่องร้องเรียน ภายใน 1 วันทำการ นับจากได้รับเรื่องร้องเรียน และให้ดำเนินการตามข้อ 1.1.5 ต่อไป

1.1.3.2 หากเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับสำนักจัดการทรัพยากรป่าไม้ที่ 1 – 13 และสาขา ให้ส่งเรื่องไปดำเนินการตามข้อ 1.1.4 ต่อไป

สำนักจัดการทรัพยากรป่าไม้ที่ 1 – 13 และสาขา

1.1.4 ผู้บริหารหน่วยงานส่งการให้ผู้รับผิดชอบดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียน ภายใน 1 วันทำการ นับจากได้รับเรื่องร้องเรียน

1.1.5 ดำเนินการติดตาม เร่งรัด ให้ผู้รับผิดชอบของแต่ละหน่วยงานดำเนินการตรวจสอบแก้ไขให้แล้วเสร็จ พร้อมทั้งรายงานผลการดำเนินการให้ผู้เกี่ยวข้องทราบ ภายใน 15 วันทำการ

1.1.6 หากการดำเนินการแก้ไขเรื่องร้องเรียนไม่แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด ให้รายงานผลความก้าวหน้าในการแก้ไขเรื่องร้องเรียน ทุก 7 วันทำการ

1.1.7 แต่ละหน่วยงานสรุปวิเคราะห์ปัญหาที่เกิดการร้องเรียน พร้อมแนวทางปรับปรุงแก้ไขแล้วรายงานให้ผู้บริหารทราบ ภายใน 7 วัน หลังสิ้นปีงบประมาณ พร้อมสำเนาแจ้งศูนย์บริการประชาชนกรมป่าไม้เพื่อสรุปวิเคราะห์ในภาพรวมของกรมป่าไม้ต่อไป

1.1.8 ศูนย์บริการประชาชนกรมป่าไม้ รวบรวมสรุปวิเคราะห์เรื่องร้องเรียนของกรมป่าไม้ เพื่อกำหนดแนวทางในการปรับปรุงการดำเนินการ

1.2 แนวทางการดำเนินการเกี่ยวกับระบบบริหารจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ของกระทรวงทรัพยากร- ธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม (e-petition)

การดำเนินการของศูนย์บริการประชาชนกรมป่าไม้

1.2.1 ศูนย์บริการประชาชนกรมป่าไม้เข้าระบบ e-petition เพื่อรับเรื่องร้องเรียนที่ส่งมาจากศูนย์บริการร่วม กระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม แล้วส่งเรื่องร้องเรียนที่เกี่ยวข้องให้ผู้รับผิดชอบระบบ e-petition ของแต่ละหน่วยงาน ภายใน 1 วันทำการ โดยให้พิจารณาส่งเรื่องต่อให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องโดยตรง ดังนี้

1.2.1.1 ส่งเรื่องต่อให้สำนัก/กลุ่ม ส่วนกลาง และให้หน่วยงานดำเนินการตามข้อ 1.2.2 ต่อไป

1.2.1.2 ส่งเรื่องต่อให้สำนักจัดการทรัพยากรป่าไม้ที่ 1 – 13 และสาขา และให้หน่วยงานดำเนินการตามข้อ 1.2.2 ต่อไป

การดำเนินการของผู้รับผิดชอบระบบ e-petition ของแต่ละหน่วยงาน

1.2.2 เข้าระบบ e-petition เพื่อรับเรื่องร้องเรียน ทุกวันทำการ

1.2.3 นำข้อร้องเรียนเสนอผู้บริหารของหน่วยงานเพื่อสั่งการ ภายใน 1 วันทำการ

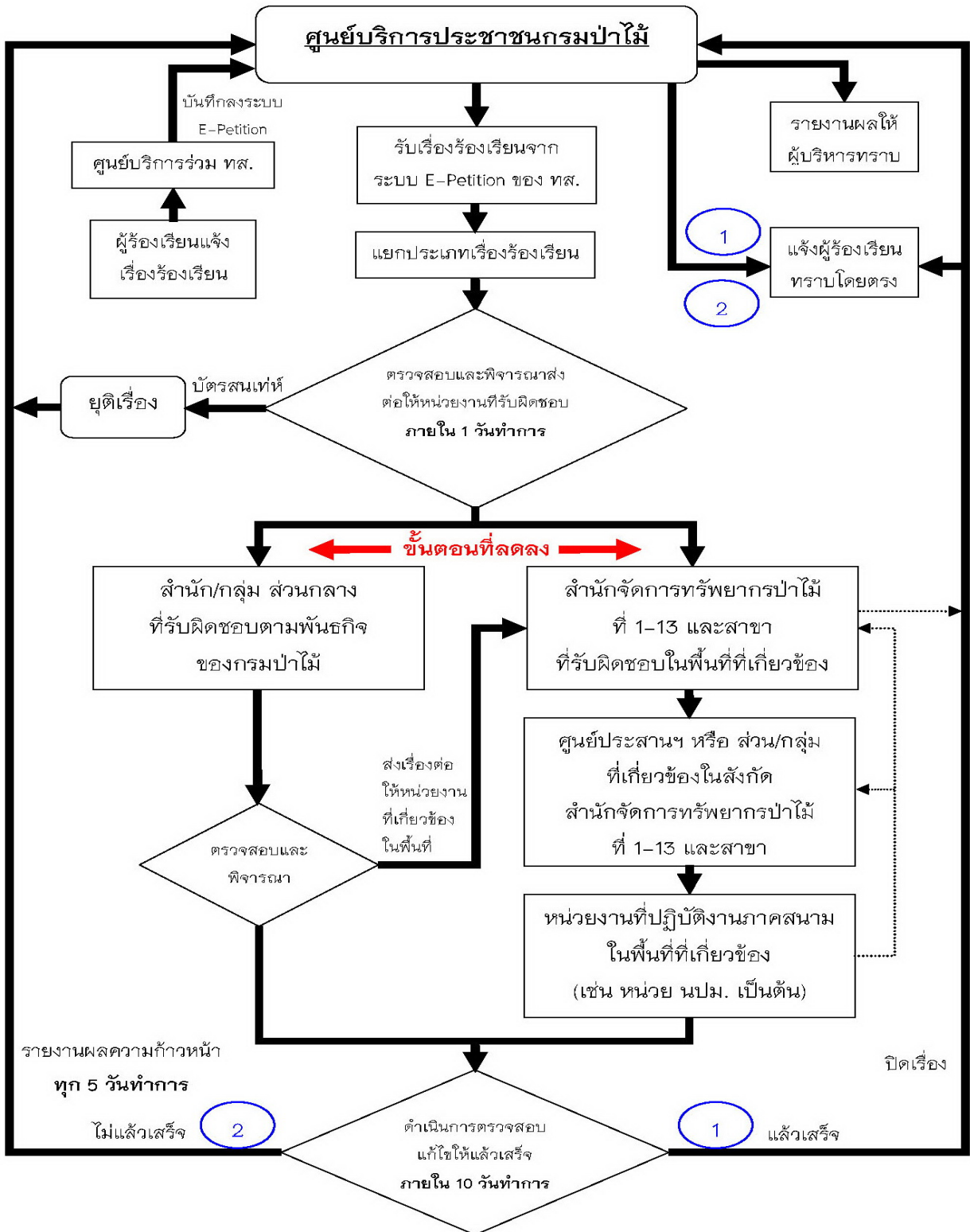
1.2.4 ติดตาม เร่งรัด การดำเนินการแก้ไขเรื่องร้องเรียน พร้อมทั้งรายงานผลการดำเนินการทางระบบ ภายใน 10 วันทำการ

1.2.5 หากการดำเนินการแก้ไขไม่แล้วเสร็จภายในกำหนด ให้รายงานผลความก้าวหน้าในการแก้ไขเรื่องร้องเรียน ทุก 5 วันทำการ จนกว่าการดำเนินการแก้ไขแล้วเสร็จ

1.2.6 แต่ละหน่วยงานสรุปวิเคราะห์ปัญหาที่เกิดการร้องเรียน พร้อมแนวทางปรับปรุงแก้ไข แล้วรายงานให้ผู้บริหารทราบ ภายใน 7 วัน หลังสิ้นปีงบประมาณ พร้อมสำเนาแจ้งศูนย์บริการประชาชนกรมป่าไม้ เพื่อสรุปวิเคราะห์ในภาพรวมของกรมป่าไม้ต่อไป

1.2.7 ศูนย์บริการประชาชนกรมป่าไม้ รวบรวมสรุปวิเคราะห์เรื่องร้องเรียนของกรมป่าไม้ เพื่อกำหนดแนวทางในการปรับปรุงการดำเนินการ

แผนผังขั้นตอนกระบวนการงานระบบบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนแบบอิเล็กทรอนิกส์ (E-Petition) ของกรมป่าไม้ (แผนปฏิบัติงานใหม่)



แผนผังการปฏิบัติงานใหม่ (ระบบ E-Petition)

2. แนวทางการปฏิบัติงานเดิม

2.1 แนวทางการดำเนินการเรื่องร้องเรียนของกรมป่าไม้

การดำเนินการของศูนย์บริการประชาชนกรมป่าไม้

2.1.1 รับเรื่องร้องเรียนจากผู้ร้องเรียน

2.1.2 ตรวจสอบและพิจารณาส่งต่อให้หน่วยงานที่รับผิดชอบ ภายใน 1 วันทำการ

การดำเนินการของหน่วยงานที่รับผิดชอบ

2.1.3 ผู้บริหารหน่วยงานสั่งการให้ผู้รับผิดชอบดำเนินการแก้ไขเรื่องร้องเรียน ภายใน 1 วันทำการ นับจากได้รับเรื่องร้องเรียน

2.1.4 ดำเนินการติดตาม เร่งรัด ให้ผู้รับผิดชอบของแต่ละหน่วยงานดำเนินการตรวจสอบแก้ไขให้แล้วเสร็จ พร้อมทั้งรายงานผลการดำเนินการให้ผู้เกี่ยวข้องทราบ ภายใน 15 วันทำการ

2.1.5 หากการดำเนินการแก้ไขเรื่องร้องเรียนไม่แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด ให้รายงานผลความก้าวหน้าในการแก้ไขเรื่องร้องเรียน ทุก 7 วันทำการ

2.1.6 แต่ละหน่วยงานสรุปวิเคราะห์ปัญหาที่เกิดการร้องเรียน พร้อมแนวทางปรับปรุงแก้ไข แล้วรายงานให้ผู้บริหารทราบ ภายใน 7 วัน หลังสิ้นปีงบประมาณ พร้อมสำเนาแจ้งศูนย์บริการประชาชนกรมป่าไม้เพื่อสรุปวิเคราะห์ในภาพรวมของกรมป่าไม้ต่อไป

2.1.7 ศูนย์บริการประชาชนกรมป่าไม้ รวบรวมสรุปวิเคราะห์เรื่องร้องเรียนของกรมป่าไม้ เพื่อกำหนดแนวทางในการปรับปรุงการดำเนินการ

2.2 แนวทางการดำเนินการเกี่ยวกับระบบบริหารจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ของกระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม (e-petition)

การดำเนินการของศูนย์บริการประชาชนกรมป่าไม้

2.2.1 ศูนย์บริการประชาชนกรมป่าไม้เข้าระบบ e-petition เพื่อรับเรื่องร้องเรียนที่ส่งมาจากศูนย์บริการร่วม กระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม แล้วส่งเรื่องร้องเรียนที่เกี่ยวข้องให้ผู้รับผิดชอบระบบ e-petition ของแต่ละหน่วยงาน ภายใน 1 วันทำการ

การดำเนินการของผู้รับผิดชอบระบบ e-petition ของแต่ละหน่วยงาน

2.2.2 เข้าระบบ e-petition เพื่อรับเรื่องร้องเรียน ทุกวันทำการ

2.2.3 นำเรื่องร้องเรียนเสนอผู้บริหารของหน่วยงานเพื่อสั่งการ ภายใน 1 วันทำการ

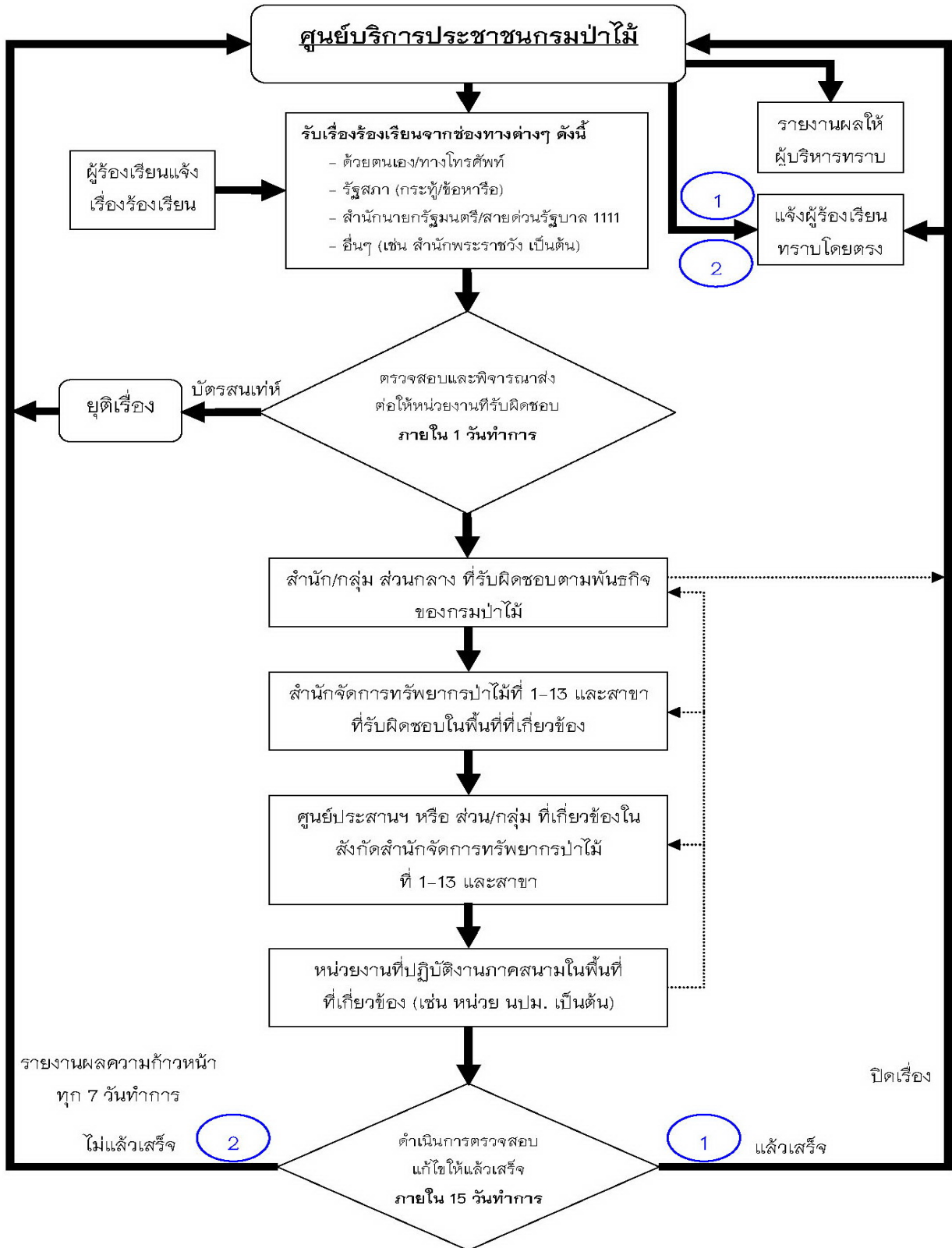
2.2.4 ติดตาม เร่งรัด การดำเนินการแก้ไขเรื่องร้องเรียน พร้อมทั้งรายงานผลการดำเนินการทางระบบ ภายใน 10 วันทำการ

2.2.5 หากการดำเนินการแก้ไขไม่แล้วเสร็จภายในกำหนด ให้รายงานผลความก้าวหน้าในการแก้ไข เรื่องร้องเรียน ทุก 5 วันทำการ จนกว่าการดำเนินการแก้ไขจะแล้วเสร็จ

2.2.6 แต่ละหน่วยงานสรุปวิเคราะห์ปัญหาที่เกิดการร้องเรียน พร้อมแนวทางปรับปรุงแก้ไข แล้วรายงาน ให้ผู้บริหารทราบ ภายใน 7 วัน หลังสิ้นปีงบประมาณ พร้อมสำเนาแจ้งศูนย์บริการประชาชนกรมป่าไม้ เพื่อสรุป วิเคราะห์ในภาพรวมของกรมป่าไม้ต่อไป

2.2.7 ศูนย์บริการประชาชนกรมป่าไม้ รวบรวมสรุปวิเคราะห์เรื่องร้องเรียนของกรมป่าไม้ เพื่อกำหนด แนวทางในการปรับปรุงการดำเนินการ

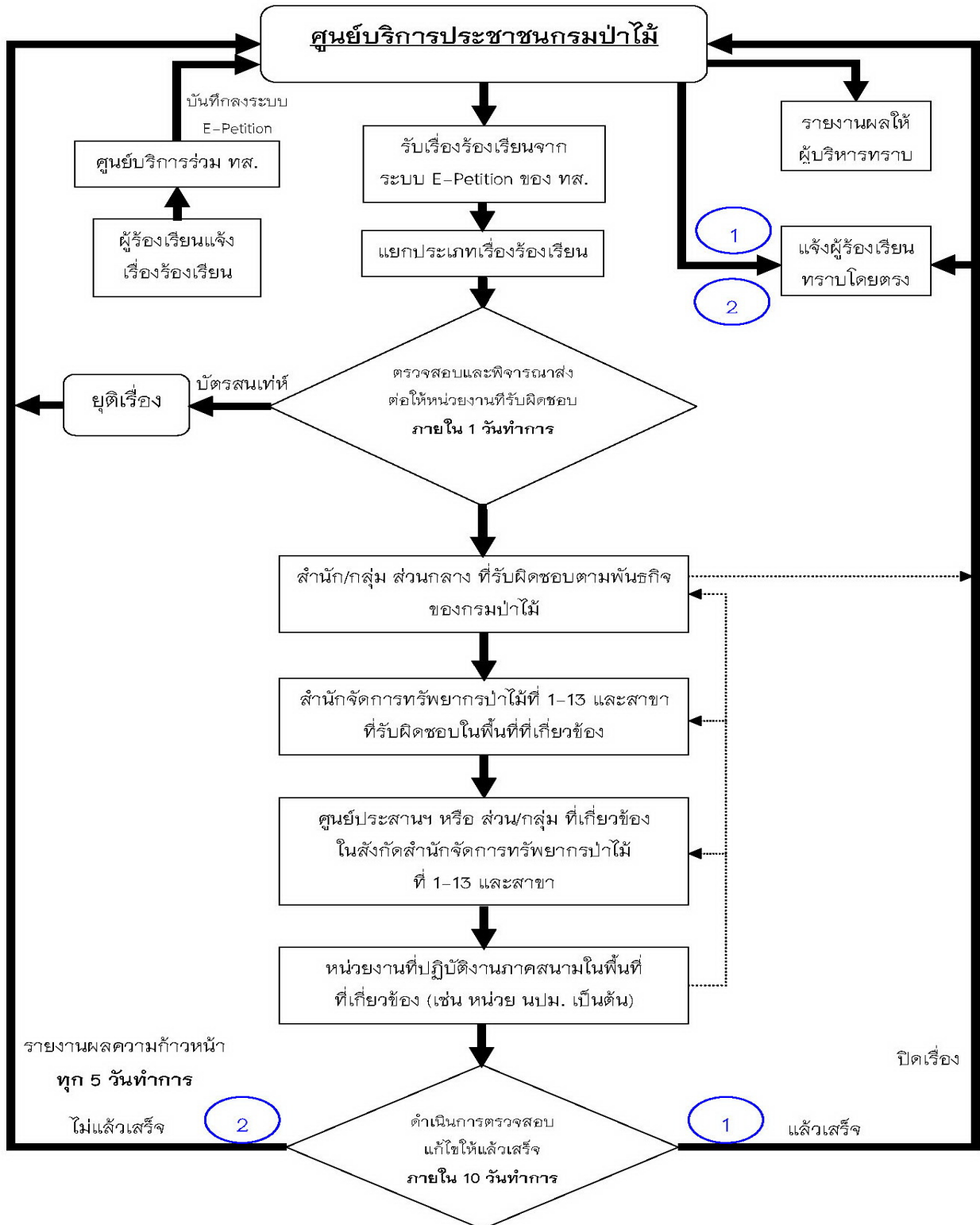
แผนผังขั้นตอนการดำเนินการเรื่องร้องเรียนของกรมป่าไม้ (แผนปฏิบัติงานเดิม)



แผนผังการปฏิบัติงานเดิม (กรมป่าไม้รับเรื่องเอง)

แผนผังขั้นตอนกระบวนการงานระบบบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนแบบอิเล็กทรอนิกส์ (E-Petition)

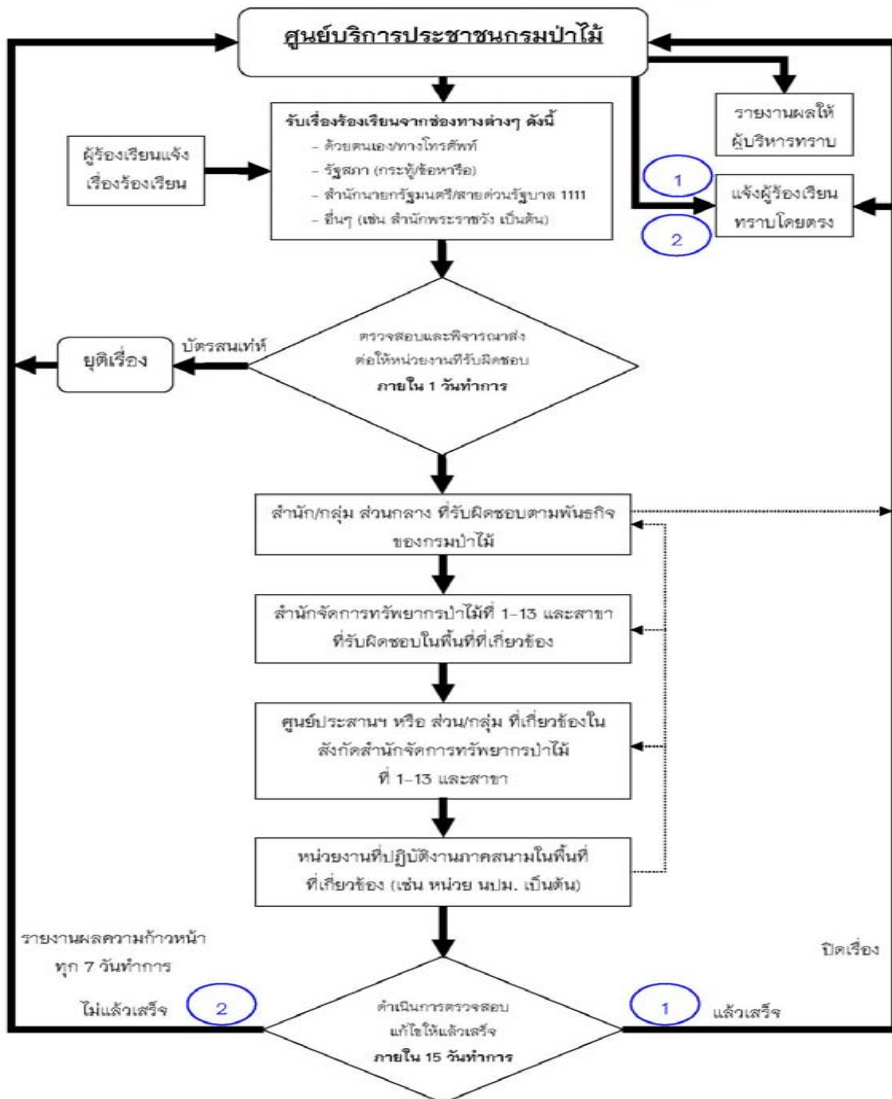
ของกรมป่าไม้ (แผนปฏิบัติงานเดิม)



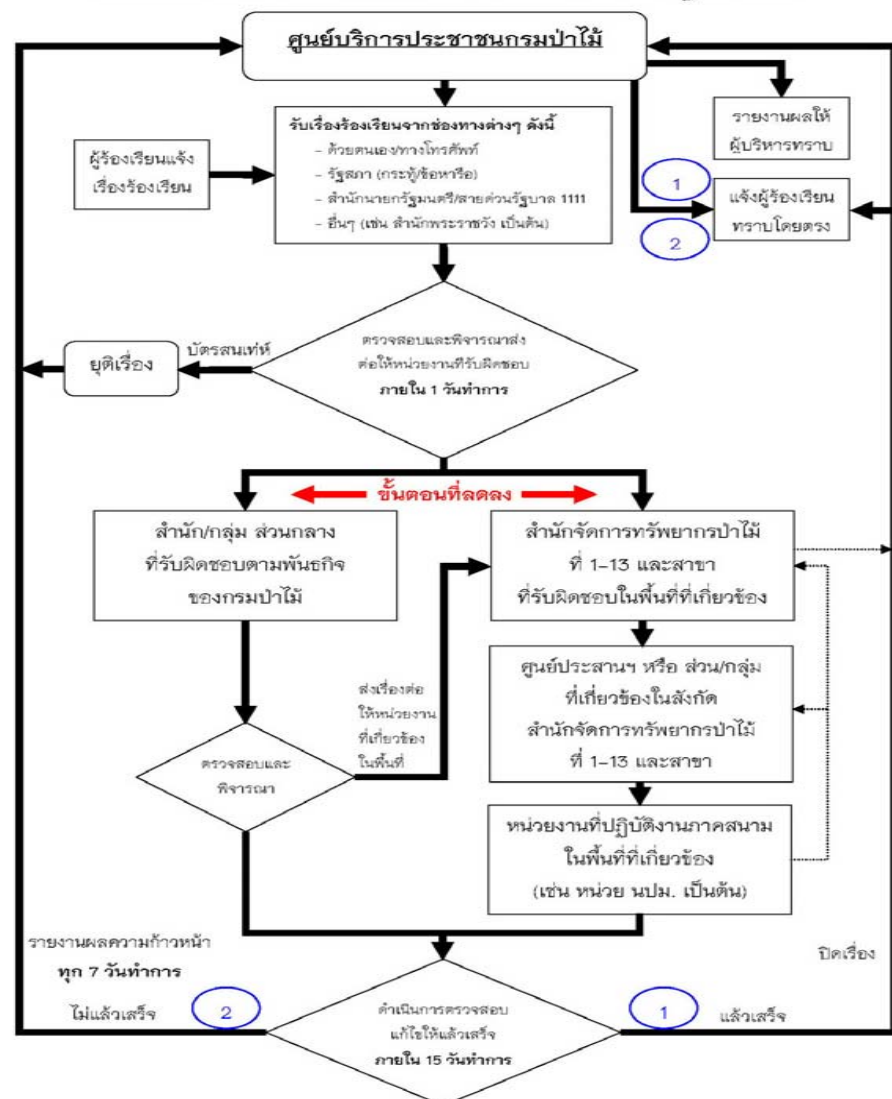
แผนผังการปฏิบัติงานเดิม (ระบบ E-Petition)

การเปรียบเทียบ แผนการปฏิบัติงานเดิมกับแผนปฏิบัติงานใหม่ (กรณีกรมป่าไม้รับเรื่องร้องเรียนเอง)

แผนผังขั้นตอนการดำเนินการเรื่องร้องเรียนของกรมป่าไม้ (แผนปฏิบัติงานเดิม)

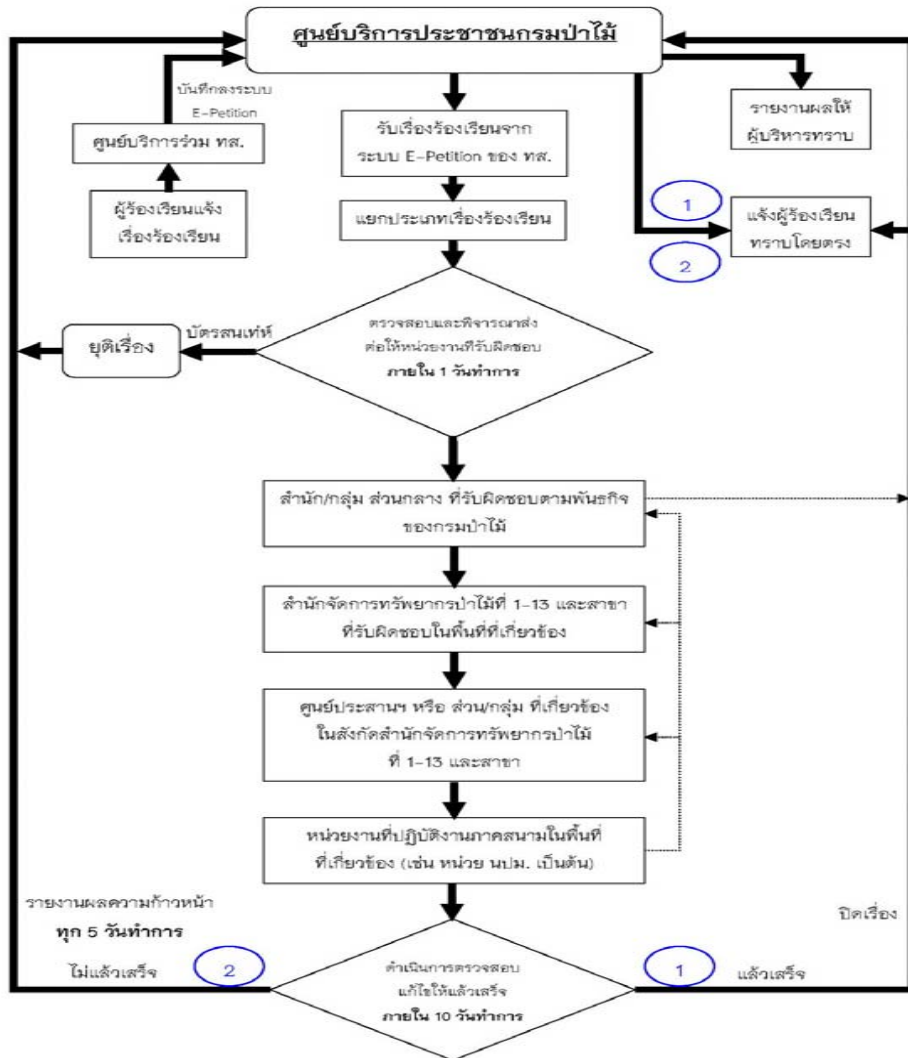


แผนผังขั้นตอนการดำเนินการเรื่องร้องเรียนของกรมป่าไม้ (แผนปฏิบัติงานใหม่)

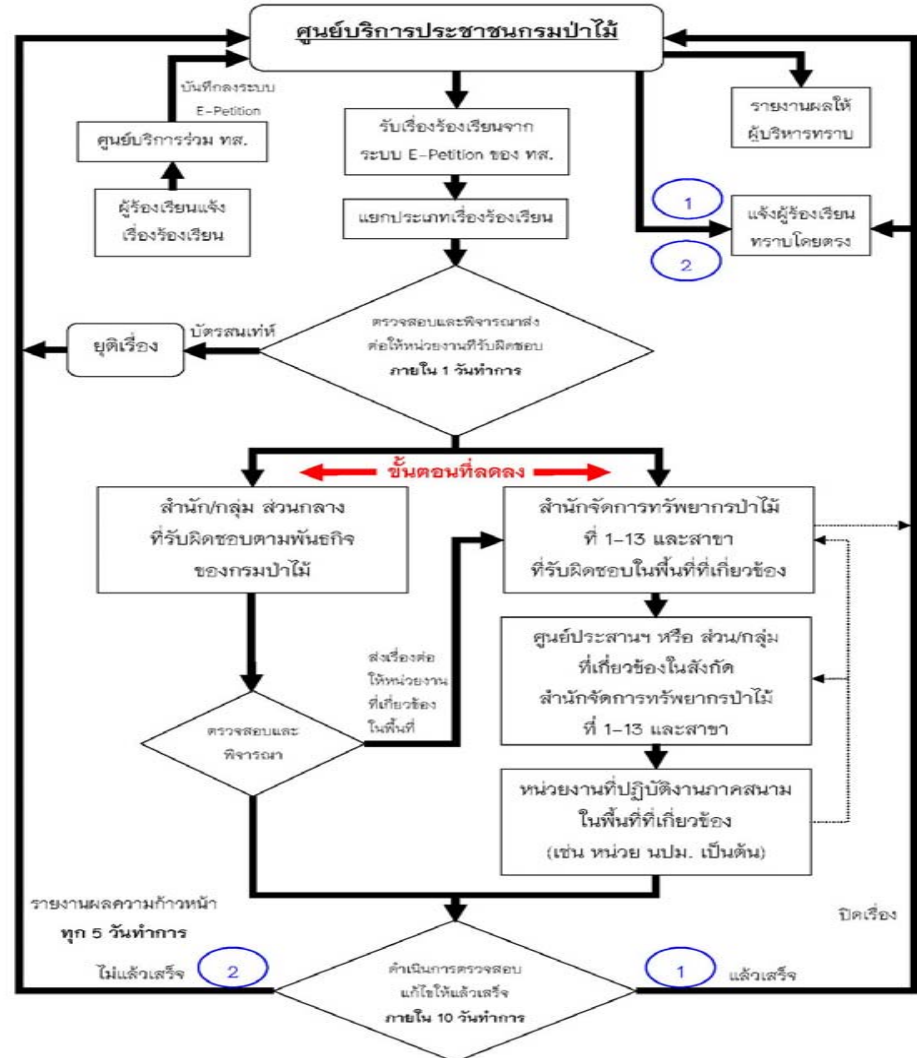


การเปรียบเทียบ แผนการปฏิบัติงานเดิมกับแผนปฏิบัติงานใหม่ (กรณีรับเรื่องร้องเรียนจากระบบ E-Petition)







แผนผังขั้นตอนกระบวนการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนแบบอิเล็กทรอนิกส์ (E-Petition) ของกรมป่าไม้ (แผนปฏิบัติงานเดิม)

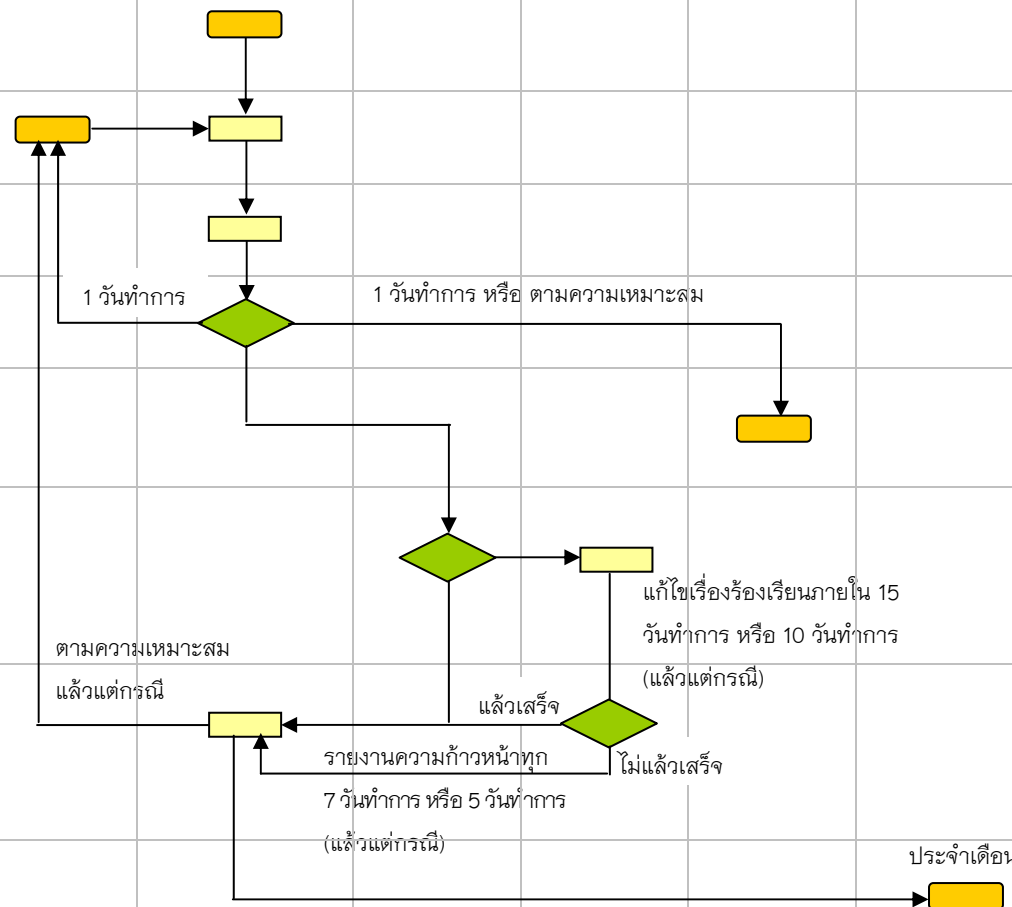


แผนผังขั้นตอนกระบวนการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนแบบอิเล็กทรอนิกส์ (E-Petition) ของกรมป่าไม้ (แผนปฏิบัติงานใหม่)



แผนผังขั้นตอนกระบวนการที่แสดงผู้รับผิดชอบและระบบการติดตาม

ขั้นตอนการดำเนินการ	ผู้ร้องเรียน	ศูนย์บริการประชาชน กรมป่าไม้	ผู้บริหารของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	ผู้รับผิดชอบของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	หน่วยงานภายนอก	อธิบดีกรมป่าไม้
1. การแต่งตั้งผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน						
2. การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่าง ๆ						
3. การบันทึกข้อร้องเรียน						
4. การวิเคราะห์ระดับข้อร้องเรียน						
5. การแจ้งกลับผู้ร้องเรียน กรณีข้อร้องเรียนระดับ 1 และการประสานหน่วยงานภายนอกกรณีข้อร้องเรียนระดับ 4						
6. การประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ดำเนินการแก้ไข/ปรับปรุงให้แล้วเสร็จภายใน 15 วันทำการ (กรมป่าไม้รับเรื่องเอง) หรือให้แล้วเสร็จภายใน 10 วันทำการ (ระบบ E-Petition) กรณีข้อร้องเรียนระดับ 2 และระดับ 3						
7. การเร่งรัดติดตามผลการแก้ไข/ปรับปรุง ทุก 7 วันทำการ (กรมป่าไม้รับเรื่องเอง) หรือ ทุก 5 วันทำการ (ระบบ E-Petition) และแจ้งกลับให้ผู้ร้องเรียนทราบ						
8. การรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงานให้อธิบดีกรมป่าไม้ทราบ (รายเดือน)						



อธิบายสัญลักษณ์

-  เริ่มต้น / สิ้นสุด
-  ดำเนินการ
-  พิจารณา

ตารางเปรียบเทียบ ระยะเวลาการดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียนของกรมป่าไม้

ขั้นตอนการดำเนินการ	ระยะเวลาดำเนินการ		
	กรณีรับเรื่องร้องเรียนผ่านศูนย์บริการประชาชนกรมป่าไม้	กรณีรับเรื่องร้องเรียนผ่านระบบ E-Petition ของ ทส.	ตัวชี้วัดที่แสดงให้เห็นถึงการเพิ่มประสิทธิภาพของกระบวนการ
<u>ศูนย์บริการประชาชนกรมป่าไม้</u> 1. รับเรื่องร้องเรียน 1.1 รับเรื่องร้องเรียนจากผู้ร้องเรียนด้วยตนเอง ทางโทรศัพท์/โทรสาร 1.2 รับเรื่องร้องเรียนจากระบบ E-Petition ของ ทส.	5 นาที	3 นาที	} ลดลง 2 นาที
2. ตรวจสอบและพิจารณาส่งต่อให้หน่วยงานที่รับผิดชอบ	1 วันทำการ	1 วันทำการ	
<u>หน่วยงานที่รับผิดชอบ (สำนัก/กลุ่ม)</u> 3. ผู้บริหารหน่วยงานที่รับผิดชอบสั่งการให้ผู้รับผิดชอบเรื่องร้องเรียนของหน่วยงานดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียน	1 วันทำการ	1 วันทำการ	
4. ดำเนินการติดตามเร่งรัดให้ผู้รับผิดชอบของแต่ละหน่วยงานดำเนินการตรวจสอบแก้ไขให้แล้วเสร็จ พร้อมทั้งรายงานผลการดำเนินการให้ผู้เกี่ยวข้อง และผู้ร้องเรียนทราบ	15 วันทำการ	10 วันทำการ	ลดลง 5 วันทำการ
5. หากดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียนไม่แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด ให้รายงานผลความก้าวหน้า	ทุก 7 วันทำการ	ทุก 5 วันทำการ	ลดลง 2 วันทำการ
6. แต่ละหน่วยงานสรุปวิเคราะห์ที่เกิดการร้องเรียน พร้อมแนวทางการปรับปรุงแก้ไขแล้ว รายงานให้ผู้บริหารทราบ ภายใน 7 วัน หลังสิ้นปีงบประมาณ พร้อมสำเนาแจ้งศูนย์บริการประชาชนกรมป่าไม้ เพื่อสรุปวิเคราะห์ในภาพรวมของกรมป่าไม้ต่อไป	7 วัน หลังสิ้นปีงบประมาณ	7 วัน หลังสิ้นปีงบประมาณ	
7. ศูนย์บริการประชาชนกรมป่าไม้ รวบรวมสรุปวิเคราะห์เรื่องร้องเรียนของกรมป่าไม้ เพื่อปรับปรุงแนวทางในการดำเนินการต่อไป	15 วัน หลังสิ้นปีงบประมาณ	15 วัน หลังสิ้นปีงบประมาณ	

ช่องทาง ความถี่ และระยะเวลาดำเนินการ

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการ รับเรื่องร้องเรียน เพื่อประสานหาทางแก้ไข	หมายเหตุ
โทรศัพท์	ทุกครั้งที่สายเข้า	ภายใน 1 วันทำการ	-
ร้องเรียนด้วยตนเอง ณ ศูนย์บริการฯ	ทุกครั้งที่มีการร้องเรียน	ภายใน 1 วันทำการ	-
ร้องเรียนผ่านระบบ e-petition ของ ทส.	ทุกวัน (ช่วงเวลา แล้วแต่ความเหมาะสม)	ภายใน 1 วันทำการ	-
หนังสือ / จดหมาย	ทุกฉบับ	ภายใน 1 วันทำการ (นับจากวันที่งานสารบรรณ ของหน่วยงานลงเลขรับหนังสือ / จดหมาย)	-
เว็บไซต์ / E-MAIL ของหน่วยงาน	ทุกวัน - เข้า 8.00 น. - บ่าย 13.00 น.	ภายใน 1 วันทำการ	-
อื่นๆ เช่น กล้องรับ ข้อร้องเรียน / กล้องแสดง ความคิดเห็น	ทุกวัน (ช่วงเวลา แล้วแต่ความเหมาะสม)	ภายใน 1 วันทำการ	-

การวิเคราะห์ระดับเรื่องร้องเรียน มี 4 ระดับ ดังนี้

ระดับ	ประเภท	นิยาม	ตัวอย่างที่เป็นรูปธรรม	เวลาในการตอบสนอง	ผู้รับผิดชอบ
1	ข้อคิดเห็น, ข้อเสนอแนะ, คำชมเชย, สอบถามหรือร้องขอข้อมูล	ผู้ร้องเรียนไม่ได้รับความเดือดร้อน แต่ติดต่อมาเพื่อให้ข้อเสนอแนะ / ให้ข้อคิดเห็น / ชมเชย / สอบถามหรือร้องขอข้อมูลของกรมป่าไม้	<ul style="list-style-type: none"> - การเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการ แจกจ่ายพันธุ์กล้าไม้ - การสอบถามข้อมูลเกี่ยวกับกฎหมายป่าไม้ 	1 วัน	เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของทุกหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
2	ข้อร้องเรียนระดับหน่วย	ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อน แต่สามารถแก้ไขได้โดยหน่วยงานเดียว	<ul style="list-style-type: none"> - การร้องเรียนเกี่ยวกับพฤติกรรมกรให้บริการของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน - การร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของหน่วยงาน 	ไม่เกิน 15 วันทำการ	หน่วยงานเจ้าของเรื่อง
3	ข้อร้องเรียนระดับกรม	<ul style="list-style-type: none"> - ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อน ไม่สามารถแก้ไขได้โดยหน่วยงานเดียว ต้องอาศัยอำนาจของอธิบดี / รองอธิบดี หรือที่ประชุมกรมป่าไม้ - เรื่องที่สร้างความเสื่อมเสียชื่อเสียงและมีผลกระทบต่อกรมป่าไม้ 	<ul style="list-style-type: none"> - การแก้ไขปัญหาการบุกรุกทำลายป่า - การร้องเรียนกลุ่มนายทุนและผู้มีอิทธิพลในท้องถิ่น กรณีบุกรุกทำลายป่า - การเรียกร้องให้กรมป่าไม้ชดเชยค่าเสียหายจากการดำเนินงานที่ผิดพลาด - การร้องเรียนเกี่ยวกับความผิดวินัยร้ายแรงของเจ้าหน้าที่กรมป่าไม้ - การร้องเรียนความไม่โปร่งใสของการจัดซื้อจัดจ้างขนาดใหญ่ 	<p>ไม่เกิน 15 วันทำการ หรือรายงานความก้าวหน้าทุก 7 วันทำการ (กรมป่าไม้รับเรื่องเอง) และ</p> <p>ไม่เกิน 10 วันทำการ หรือรายงานความก้าวหน้าทุก 5 วันทำการ (ระบบ E-Petition)</p>	หน่วยงานเจ้าของเรื่อง / หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง / ที่ประชุมกรมป่าไม้
4	ข้อร้องเรียนนอกเหนืออำนาจกรมป่าไม้	<ul style="list-style-type: none"> - ผู้ร้องเรียนร้องขอในสิ่งที่ยอยู่นอกเหนือบทบาทอำนาจหน้าที่ของกรมป่าไม้ - นโยบายของรัฐบาลที่มีผลกระทบต่อสังคมและไม่สามารถแก้ไขได้ 	<ul style="list-style-type: none"> - การร้องเรียนการบุกรุกทำลายป่าที่นอกเหนือจากแนวเขตป่าที่อยู่ในความรับผิดชอบของกรมป่าไม้ - นโยบายของรัฐบาลที่ส่งผลกระทบต่อกรมป่าไม้ เช่น นโยบายส่งเสริมการปลูกยางพารา 	1 วัน (ชี้แจงและให้คำแนะนำแก่ผู้ร้องเรียนทราบ)	เจ้าหน้าที่ของศูนย์ฯ / เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของทุกหน่วยงาน

ข้อกำหนดที่สำคัญและตัวชี้วัดกระบวนการ

กระบวนการที่สำคัญ	ข้อกำหนดกระบวนการ	ขั้นตอนที่สำคัญ	ระยะเวลาการดำเนินการ	ตัวชี้วัดของกระบวนการ	ตัวชี้วัดที่แสดงให้เห็นถึงการเพิ่มประสิทธิภาพของกระบวนการ	ตัวชี้วัดผลสำเร็จของกระบวนการ	ความคุ้มค่าและประโยชน์จากการปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพของกระบวนการ
การบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน	<ul style="list-style-type: none"> - การให้บริการที่รวดเร็ว - ถูกต้อง - เชื้อถือได้ 	การส่งต่อเรื่องร้องเรียนให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องรับผิดชอบดำเนินการ	<ul style="list-style-type: none"> - ศูนย์บริการฯ พิจารณาส่งเรื่องต่อภายใน 1 วันทำการ - ผู้บริหารหน่วยงานที่เกี่ยวข้องพิจารณาส่งต่อให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ ภายใน 1 วันทำการ - เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบดำเนินการแก้ไขเรื่องร้องเรียนภายใน 15 วันทำการ - หากดำเนินการไม่แล้วเสร็จภายใน 15 วันทำการ ให้รายงานความก้าวหน้าทุก 7 วันทำการ 	ระยะเวลาดำเนินการส่งต่อเรื่องร้องเรียนให้หน่วยที่เกี่ยวข้องพิจารณา	ขั้นตอนการดำเนินการลดลง	ระดับความสำเร็จในการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนจนได้ข้อยุติ	การลดขั้นตอนการดำเนินการเรื่องร้องเรียน ช่วยทำให้การแก้ไขเรื่องร้องเรียนมีขั้นตอนลดลงและสามารถดำเนินการให้แล้วเสร็จได้รวดเร็วยิ่งขึ้น

**ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น ปัญหา/อุปสรรค โอกาสและแนวทางในการแก้ไขปรับปรุง
เกี่ยวกับการทบทวนกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนของกรมป่าไม้**

หน่วยงาน.....

1. ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็นเกี่ยวกับขั้นตอนการดำเนินการ

.....
.....
.....
.....

2. ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็นเกี่ยวกับระยะเวลาการดำเนินการ

.....
.....
.....
.....

3. ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็นเกี่ยวกับหน่วยงานหรือผู้รับผิดชอบ

.....
.....
.....
.....

4. ปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินการ

.....
.....
.....
.....

5. โอกาสและแนวทางในการแก้ไขปรับปรุง

.....
.....
.....
.....

6. ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็นอื่น ๆ

.....
.....
.....
.....