



คู่มือการปฏิบัติงาน

(Work Manual)

ของกระบวนงานการจัดการซื้อห้องเรียน

ของกรมป่าไม้



ศูนย์บริการประชาชนกรมป่าไม้

สำนักแผนงานและสารสนเทศ

ปี 2556

สารบัญ

หน้า

บทที่ 1 บทนำ

1.1 หลักการและเหตุผล	1
1.2 การจัดตั้งศูนย์บริการประชาชนกรมป่าไม้	1
1.3 วัตถุประสงค์	1
1.4 ขอบเขต	2
1.5 ระดับและประเภทข้อร้องเรียน	3
1.6 หลักเกณฑ์ในการรับข้อร้องเรียน	4
1.7 การพิจารณากำหนดชั้นความลับและคุ้มครองผู้ร้องเรียน	4
1.8 กฎ ระเบียบ ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียน	5
1.9 คำจำกัดความ	5
1.10 หน้าที่ความรับผิดชอบ	6

บทที่ 2 กระบวนการทำงาน

2.1 แผนผังกระบวนการจัดการข้อร้องเรียน	7
2.2 ขั้นตอนการปฏิบัติงานกระบวนการจัดการข้อร้องเรียน	8
2.3 รายละเอียดการปฏิบัติงานแต่ละขั้นตอน	11
2.4 ขั้นตอนการปฏิบัติและการควบคุมกระบวนการ (Procedure)	13
2.5 แผนผังขั้นตอนการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนของกรมป่าไม้	16
2.6 คำอธิบายขั้นตอนการปฏิบัติงานโดยละเอียด	17
2.7 ผลลัพธ์ที่คาดหวังและตัวชี้วัดผลสัมฤทธิ์ของกระบวนการ	20
2.8 เอกสารอ้างอิง (Reference Document)	20
2.9 แบบฟอร์ม (ฟอร์ม)	20

รายชื่อผู้จัดทำ

ภาคผนวก

-คำสั่งกรมป่าไม้ ที่ 657/2556

เรื่อง กำหนดหน้าที่และขั้นตอนการดำเนินการระบบจัดการเรื่องร้องเรียน

คำนำ

การดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงานในสังกัดกรมป่าไม้ จำเป็นต้องมีขั้นตอน/กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานที่เป็นมาตรฐานเดียวกัน อีกทั้ง เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนดระเบียบ หลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียนที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอ และมีประสิทธิภาพ สอดคล้องกับนโยบายของกรมป่าไม้ ซึ่งเป็นการสร้างความเชื่อมั่นและภาพลักษณ์ที่ดีของกรมป่าไม้ ทั้งนี้ การจะจัดการข้อร้องเรียนจนได้ข้อยุติ ให้มีความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ เพื่อตอบสนองความต้องการ และความคาดหวังของผู้รับบริการเท่าที่จะเป็นไปได้นั้น จึงจำเป็นต้องมีขั้นตอน/กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานที่ชัดเจนและเป็นมาตรฐานเดียวกัน

คู่มือการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนของกรมป่าไม้เล่มนี้ จัดทำขึ้นเพื่อกำหนดเป็นมาตรฐานในการบริหารจัดการข้อร้องเรียนของศูนย์บริการประชาชนกรมป่าไม้ ทั้งนี้ ได้นำเสนอขอบเขต ขั้นตอนการจัดการข้อร้องเรียน ช่องทางการรับข้อร้องเรียน การวิเคราะห์ระดับข้อร้องเรียน แบบฟอร์ม/เอกสารที่เกี่ยวข้อง การประสานผู้ที่เกี่ยวข้องทั้งหน่วยงานภายในและหน่วยงานภายนอก การติดตามประเมินผล และการรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียน จึงหวังเป็นอย่างยิ่งว่าคู่มือเล่มนี้จะเป็นแนวทางในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ และสร้างความเข้าใจในวิธีการบริหารจัดการข้อร้องเรียนของศูนย์ฯ แก่ผู้รับบริการ

ศูนย์บริการประชาชนกรมป่าไม้

สำนักแผนงานและสารสนเทศ

กรกฎาคม ๒๕๕๖

คู่มือการจัดการข้อร้องเรียนของกรมป่าไม้

บทที่ 1 บทนำ

1.1 หลักการและเหตุผล

พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 ได้กำหนดแนวทางการปฏิบัติราชการ มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลางเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน ให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการ มีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มีขั้นตอนการปฏิบัติงานเกินจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ และมีการประเมินผลการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ

พระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. 2540 และพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 มาตรา 30 กำหนดให้ส่วนราชการระดับกระทรวงจัดให้มีศูนย์บริการร่วมกระทรวง เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชน และนโยบายของรัฐบาลที่ให้ส่วนราชการบริการข้อมูลข่าวสารสู่ประชาชน รับเรื่องราวร้องทุกข์ของประชาชน ตลอดจนประสานงานติดตามเร่งรัดการดำเนินงานเกี่ยวกับการบริการประชาชน

1.2 การจัดตั้งศูนย์บริการประชาชนกรมป่าไม้

กรมป่าไม้ ได้จัดตั้งศูนย์บริการประชาชนกรมป่าไม้ขึ้น เมื่อวันที่ 18 ธันวาคม 2551 เพื่อเป็นหน่วยงานบริการประชาชนที่มาติดต่อ สอบถาม ขอทราบข้อมูลที่เกี่ยวกับภารกิจของกรมป่าไม้ รวมทั้งเปิดเผยข้อมูลข่าวสารตามพระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. 2540 ตลอดจนเป็นหน่วยงานรับเรื่องราวร้องทุกข์ ร้องเรียน ขอความเป็นธรรม ขอความช่วยเหลือ หรือการแจ้งเบาะแสที่เกี่ยวกับภารกิจของกรมป่าไม้

สถานที่ตั้งของศูนย์บริการประชาชนกรมป่าไม้ ตั้งอยู่ ณ บริเวณด้านหน้าอาคารเทียมมคมกถส ชั้น 1 กรมป่าไม้เลขที่ 61 ถนนพหลโยธิน แขวงลาดยาว เขตจตุจักร กรุงเทพมหานคร

1.3 วัตถุประสงค์

การจัดการข้อร้องเรียนของกรมป่าไม้ ดำเนินการให้เป็นไปตาม

รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ.2550 หมวด 3 สิทธิและเสรีภาพของชนชาวไทย ส่วนที่ 10 สิทธิในข้อมูลข่าวสารและการร้องเรียน

มาตรา 59 "บุคคลย่อมมีสิทธิเสนอเรื่องราวร้องทุกข์และได้รับแจ้งผลการพิจารณาภายในเวลาอันรวดเร็ว"

- การอำนวยความสะดวกและการตอบสนองความต้องการของประชาชน

มาตรา 38 "เมื่อส่วนราชการใดได้รับการติดต่อจากประชาชน หรือจากส่วนราชการด้วยกัน เกี่ยวกับงานที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของส่วนราชการนั้น ให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้นที่จะต้องตอบคำถามหรือแจ้งการดำเนินการให้ทราบภายใน 15 วันหรือภายในกำหนดเวลาที่กำหนดไว้"

มาตรา 41 ในกรณีที่ส่วนราชการได้รับคำร้องเรียน เสนอแนะ หรือความคิดเห็นเกี่ยวกับ วิธีปฏิบัติราชการ อุปสรรค ความยุ่งยาก หรือปัญหาอื่นใดจากบุคคลใด โดยมีข้อมูลและสาระตามสมควร ให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้นที่จะต้องพิจารณาดำเนินการให้ลุล่วงไป และในกรณีที่มีที่อยู่ของบุคคลนั้น ให้แจ้งให้บุคคลนั้นทราบผลการดำเนินการด้วย ทั้งนี้ อาจแจ้งให้ทราบผ่านทางระบบเครือข่ายสารสนเทศของส่วนราชการด้วยก็ได้ ในกรณีการแจ้งผ่านทางระบบเครือข่ายสารสนเทศ มิให้เปิดเผยชื่อหรือที่อยู่ของผู้ร้องเรียน เสนอแนะ หรือแสดงความคิดเห็น

ดังนั้น การจัดทำคู่มือฉบับนี้จึงดำเนินการจัดทำเพื่อวัตถุประสงค์ ดังต่อไปนี้

1.) เพื่อให้มั่นใจว่ากระบวนการรับเรื่องราวร้องเรียนและดำเนินการจัดการข้อร้องเรียน ได้มีการปฏิบัติตามขั้นตอนการปฏิบัติงานที่สอดคล้องกับข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์เกี่ยวกับการรับเรื่องราวร้องเรียนและดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนที่กำหนดไว้อย่างครบถ้วนและมีประสิทธิภาพ

2.) เพื่อให้บุคลากรหรือเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบด้านการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงานกรมป่าไม้ ใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานและดำเนินการ แก้ไขปัญหาตามข้อร้องเรียนที่ได้รับจากช่องทางการร้องเรียนต่างๆ โดยกระบวนการและวิธีการดำเนินงานต้องเป็นไปในทิศทางเดียวกัน

3.) เพื่อเป็นหลักฐานแสดงวิธีการทำงานที่สามารถถ่ายทอดให้กับผู้เข้ามาปฏิบัติงานใหม่ พัฒนาให้การทำงานเป็นมืออาชีพ และใช้ประกอบการประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากรหรือเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ รวมทั้งแสดงหรือเผยแพร่ให้กับบุคคลภายนอกหรือผู้ใช้บริการ ให้สามารถเข้าใจ และใช้ประโยชน์จากกระบวนการที่มีอยู่ เพื่อขอรับบริการที่ตรงกับความต้องการ

4.) เพื่อเป็นการเผยแพร่ ประชาสัมพันธ์ ให้ประชาชนผู้รับบริการ ได้ทราบถึงกระบวนการจัดการข้อร้องเรียน หลักเกณฑ์ต่างๆ ในการร้องเรียน โดยกรมป่าไม้เปิดโอกาสให้ประชาชนผู้รับบริการ เข้ามามีส่วนร่วมในการรับรู้ แสดงความคิดเห็นหรือเสนอแนะเกี่ยวกับกระบวนการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียน เพื่อเป็นประโยชน์ในการปรับปรุง แก้ไขการดำเนินงานต่อไป

โดยระบบการจัดการข้อร้องเรียน กรมป่าไม้ได้ปรับปรุงและพัฒนาขึ้นมา เพื่อลดขั้นตอน และระยะเวลาการปฏิบัติงานลดความซ้ำซ้อน ลดพื้นที่ในการจัดเก็บเอกสาร และเพื่อรวมข้อมูลไว้ในฐานข้อมูลเดียวกัน ทำให้ข้อมูลไม่สูญหาย กระจัดกระจาย สามารถค้นหาได้สะดวกและรวดเร็ว

1.4 ขอบเขต

ใช้เป็นคู่มือมาตรฐานการปฏิบัติงานของกระบวนการรับเรื่องร้องเรียนและดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนของเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบการจัดการข้อร้องเรียนของกรมป่าไม้ โดยผ่านทางช่องทางต่างๆ ดังต่อไปนี้

1. เดินทางมาร้องเรียน ณ กรมป่าไม้ ติดต่อที่ ศูนย์บริการประชาชนกรมป่าไม้ อาคารเทียมคมกฤต ชั้น 1 กรมป่าไม้
2. เดินทางมาร้องเรียนที่หน่วยงานเจ้าของเรื่องโดยตรง
3. ส่งไปรษณีย์หรือจดหมาย มาที่ศูนย์บริการประชาชนกรมป่าไม้ เลขที่ 61 ถนนพหลโยธิน แขวงลาดยาว เขตจตุจักร กรุงเทพมหานคร รหัสไปรษณีย์ 10900
4. โทรศัพท์ หมายเลข 0 2561 4292-3 ต่อ 5657 , 5053 และ Green Call 1310 กด 3
5. โทรสาร หมายเลข 0 2579 2884
6. ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนออนไลน์ เว็บไซต์กรมป่าไม้ www.forest.go.th (ระบบรับเรื่องร้องเรียน)

1.5 ระดับและประเภทข้อร้องเรียน

ระดับและประเภทข้อร้องเรียน 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 (ภายในวันทำการนั้น)	เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของทุกหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
2	ข้อร้องเรียนระดับหน่วย	ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อน แต่สามารถแก้ไขได้โดยหน่วยงานเดียว	<ul style="list-style-type: none"> - การร้องเรียนเกี่ยวกับพฤติกรรมกรให้บริการของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน - การร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของหน่วยงาน 	ไม่เกิน 15 วันทำการหรือรายงานความก้าวหน้าทุก 7 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 	ไม่เกิน 15 วันทำการหรือรายงานความก้าวหน้าทุก 7 วันทำการ	หน่วยงานเจ้าของเรื่อง / หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง / ที่ประชุมกรมป่าไม้
4	ข้อร้องเรียนนอกเหนืออำนาจกรมป่าไม้	<ul style="list-style-type: none"> - ผู้ร้องเรียนร้องขอในสิ่งที่อยู่นอกเหนือบทบาทอำนาจหน้าที่ของกรมป่าไม้ - นโยบายของรัฐบาลที่มีผลกระทบต่อสังคมและไม่สามารถแก้ไขได้ 	<ul style="list-style-type: none"> - การร้องเรียนการบุกรุกทำลายป่าที่นอกเหนือจากแนวเขตป่าที่อยู่ในความรับผิดชอบของกรมป่าไม้ - นโยบายของรัฐบาลที่ส่งผลกระทบต่อ <u>ทางอ้อม</u> ในการบุกรุกทำลายป่า เช่น นโยบายส่งเสริมการปลูกยางพารา 	1 วัน (ชี้แจงและให้คำแนะนำแก่ผู้ร้องเรียนทราบ)	เจ้าหน้าที่ของศูนย์ฯ / เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของทุกหน่วยงาน

1.6 หลักเกณฑ์ในการรับข้อร้องเรียน

- ใช้ถ้อยคำหรือข้อความที่สุภาพ และต้องมี
 - วัน เดือน ปี
 - ชื่อ ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ อีเมลที่สามารถติดต่อถึงผู้ร้องเรียนหรือร้องทุกข์ได้
 - ข้อเท็จจริง หรือ พฤติการณ์ของเรื่องที่ร้องเรียนได้อย่างชัดเจนว่าได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหายอย่างไร ต้องการให้แก้ไข ดำเนินการอย่างไร หรือชี้ช่องทางแจ้งเบาะแส เกี่ยวกับการทุจริตของเจ้าหน้าที่/หน่วยงาน ของกรมได้ชัดเจนเพียงพอที่สามารถดำเนินการ สืบสวนสอบสวนได้
 - ระบุ พยาน เอกสาร พยานวัตถุ และพยานบุคคล (ถ้ามี)
- ข้อร้องเรียนต้องเป็นเรื่องจริงที่มีมูลเหตุ มิได้หวังสร้างกระแสหรือสร้างข่าวที่เสียหายต่อบุคคลอื่นหรือหน่วยงานต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง
- การใช้บริการร้องเรียนของกรมฯ นั้น ต้องสามารถติดต่อกลับไปยังผู้ใช้บริการได้ เพื่อยืนยันว่ามีตัวตนจริง ไม่ได้สร้างเรื่องเพื่อกล่าวหาบุคคลอื่นหรือหน่วยงานต่างๆ ให้เกิดความเสียหาย
- เป็นเรื่องที่ผู้ร้องได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหาย อันเนื่องมาจากการปฏิบัติหน้าที่ต่างๆ ของเจ้าหน้าที่หรือหน่วยงานภายในสังกัดกรมป่าไม้
- เป็นเรื่องที่ประสงค์ขอให้กรมป่าไม้ช่วยเหลือหรือขจัดความเดือดร้อนในด้านที่เกี่ยวข้องกับความรับผิดชอบหรือภารกิจของกรมฯ โดยตรง
- ข้อร้องเรียนที่มีข้อมูลไม่ครบถ้วน ไม่เพียงพอ หรือไม่ไม่สามารถหาข้อมูล เพิ่มเติมได้ในการดำเนินการตรวจสอบ สืบสวน สอบสวน ข้อเท็จจริง ตามรายละเอียดที่กล่าวมาในข้อที่ 1 นั้น ให้ยุติเรื่องและเก็บเป็นฐานข้อมูล
- ไม่เป็นข้อร้องเรียนที่เข้าลักษณะดังต่อไปนี้
 - ข้อร้องเรียนที่เป็นบัตรสนเท่ห์ เว้นแต่บัตรสนเท่ห์นั้นจะระบุรายละเอียดตามข้อที่ 1 จึงจะรับไว้พิจารณาเป็นการเฉพาะเรื่อง
 - ข้อร้องเรียนที่เข้าสู่กระบวนการยุติธรรมแล้ว หรือเป็นเรื่องที่ศาลได้มี คำพิพากษาหรือคำสั่งถึงที่สุดแล้ว
 - ข้อร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับสถาบันพระมหากษัตริย์
 - ข้อร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับนโยบายของรัฐบาล
 - ข้อร้องเรียนที่หน่วยงานอื่นได้ดำเนินการตรวจสอบ พิจารณาวินิจฉัยและได้มีข้อสรุปผลการพิจารณาเป็นที่เรียบร้อยแล้ว อย่างเช่น สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ (ป.ป.ช.), สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตภาครัฐ (ป.ป.ท.), สำนักงานป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน (ป.ป.ง.) เป็นต้นนอกเหนือจากหลักเกณฑ์ดังกล่าวข้างต้นแล้ว ให้อยู่ในดุลยพินิจของผู้บังคับบัญชาว่าจะรับไว้พิจารณาหรือไม่เป็นเรื่องเฉพาะกรณี

1.7 การพิจารณากำหนดชั้นความลับและคุ้มครองผู้ร้องเรียน

การพิจารณาข้อร้องเรียนในการกำหนดชั้นความลับและคุ้มครองผู้ร้องเรียนนั้น จะต้องปฏิบัติตามระเบียบว่าด้วยการรักษาความลับของทางราชการ พ.ศ. 2544 และการส่งเรื่องให้หน่วยงานพิจารณานั้น ผู้ให้ข้อมูลและผู้ร้องอาจได้รับความเดือดร้อน เช่น ข้อร้องเรียนกล่าวโทษข้าราชการ ในเบื้องต้นให้ถือว่าเป็นความลับทางราชการ (หากเป็นบัตรสนเท่ห์ ให้พิจารณาเฉพาะรายที่ระบุหลักฐาน กรณีแวดล้อมปรากฏชัดแจ้งตลอดจนชี้พยานบุคคลแน่นอนเท่านั้น) การแจ้งเบาะแสผู้มีอิทธิพล ต้องปกปิดชื่อและที่อยู่ผู้ร้อง หากไม่ปกปิดชื่อ ที่อยู่ ผู้ร้องจะต้องแจ้งให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องทราบและให้ความคุ้มครองแก่ผู้ร้องด้วย

- กรณีมีการระบุชื่อผู้ถูกกล่าวหา จะต้องคุ้มครองทั้งฝ่ายผู้ร้องและผู้ถูกกล่าวหา เนื่องจากเรื่องยังไม่ได้ผ่านกระบวนการตรวจสอบข้อเท็จจริงและอาจเป็นการกลั่นแกล้งกล่าวหาให้ได้รับความเดือดร้อนและเสียหายได้
- เรื่องที่เกี่ยวกับความมั่นคงของชาติ
- กรณีผู้ร้องเรียนระบุในคำร้องขอให้ปกปิดหรือไม่ประสงค์ให้เปิดเผยชื่อผู้ร้องเรียน หน่วยงานต้องไม่เปิดเผยชื่อผู้ร้องให้หน่วยงานผู้ถูกร้องทราบ เนื่องจากผู้ร้องอาจได้รับความเดือดร้อนตามเหตุแห่งการร้องเรียนนั้นๆ

1.8 กฎ ระเบียบ ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียน

1. รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2550 มาตรา 56, 57 และ 59
2. พระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. 2540
3. พระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการพลเรือน พ.ศ. 2551 หมวด 10 การร้องทุกข์ มาตรา 122, 123, 124 และ 125
4. พระราชบัญญัติความรับผิดชอบทางละเมิดของเจ้าหน้าที่ พ.ศ. 2539
5. พระราชบัญญัติวิธีปฏิบัติราชการทางปกครอง พ.ศ. 2539
6. พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 หมวด 7 การอำนวยความสะดวกและการตอบสนองความต้องการของประชาชน มาตรา 37, 38, 39, 41 และ 42
7. ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการจัดการเรื่องร้องทุกข์ พ.ศ. 2552
8. ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการรับฟังความคิดเห็นประชาชน พ.ศ. 2548 ข้อ 8, 9, และ 12
9. ระเบียบว่าด้วยการรักษาความลับของทางราชการ พ.ศ. 2544

1.9 คำจำกัดความ

ข้อร้องเรียน หมายความว่า เรื่องที่ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ร้องเรียนต่อกรมป่าไม้ ดังนี้

- ข้อร้องเรียนที่เกี่ยวกับหน่วยงานทั้งที่เป็นโครงสร้างที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการอยู่ในสังกัดกรมป่าไม้ทั้งในส่วนกลางและภูมิภาค เนื่องจาก ไม่ปฏิบัติตามกฎหมาย ระเบียบ เงื่อนไขการอนุญาต หรือมีการดำเนินการที่สร้างความเดือดร้อนแก่ประชาชนในพื้นที่
- ข้อร้องเรียนที่เกี่ยวกับการดำเนินงานตามภารกิจของกรมป่าไม้ เนื่องจากไม่มีประสิทธิภาพ ไม่ครบถ้วนหรือบกพร่อง หรือไม่ได้รับความเป็นธรรม
- ข้อร้องเรียนที่เกี่ยวกับเจ้าหน้าที่ของกรมป่าไม้ ปฏิบัติหน้าที่ไม่มีประสิทธิภาพ ไม่เต็มใจให้บริการ ปฏิบัติหน้าที่ผิดวินัย ประมวลจริยธรรม และจรรยาบรรณที่กำหนดไว้ รวมทั้งมีความประพฤติทั้งส่วนตัวและหรือการทำงานที่เสื่อมเสียต่อหน้าที่ราชการ
- ข้อร้องเรียนที่มีความร้ายแรงเป็นกรณีพิเศษ หมายถึง เรื่องร้องเรียนที่มีการเสนอข่าวทางสื่อมวลชน หรือเป็นเรื่องร้องเรียนที่สร้างความเสียหายอย่างร้ายแรงต่อภาพลักษณ์กรมป่าไม้

การดำเนินการจนได้ข้อยุติ ได้แก่

- เรื่องที่ดำเนินการแล้ว ได้ตามความประสงค์ของผู้ร้องทั้งหมด และได้แจ้งให้ผู้ร้องได้ทราบ
- เรื่องที่ดำเนินการแล้ว ได้ตามความประสงค์ของผู้ร้องบางส่วน (หน่วยงานเจ้าของเรื่องได้ดำเนินการตามขอบเขตเต็มที่แล้ว) หรือได้บรรเทา เยียวยาปัญหาความเดือดร้อนของผู้ร้องตามความเหมาะสมและได้แจ้งให้ผู้ร้องทราบ
- เรื่องดำเนินการแล้ว แต่ไม่ได้ตามความประสงค์ของผู้ร้อง เช่น พันวิสัยการดำเนินการ และขอบเขตอำนาจหน้าที่แล้ว และได้แจ้งทำความเข้าใจกับผู้ร้อง
- เรื่องที่ส่งต่อให้หน่วยงานอื่นเพื่อทราบ หรือดำเนินการตามอำนาจหน้าที่แล้ว และได้แจ้งให้ผู้ร้องทราบถึงหน่วยงานที่รับเรื่องต่อ
- เรื่องร้องเรียนที่ระงับการพิจารณา หรือรวมเรื่อง เช่น บัตรสนเท่ห์ เรื่อง ที่อยู่ในกระบวนการทางศาล ข้อร้องเรียนกล่าวโทษแต่ไม่มีพยาน หลักฐานที่ชัดเจน พร้อมได้แจ้งให้ผู้ร้องทราบตามควรแก่กรณี
- เรื่องเสนอข้อคิดเห็นที่พันวิสัยดำเนินการหรือเป็นกรณีที่หน่วยงานได้ดำเนินการอยู่แล้ว

ผู้ร้องเรียน หมายความว่า ประชาชนทั่วไป เจ้าหน้าที่ของรัฐ หรือผู้ที่ได้รับมอบฉันทะให้ร้องเรียนแทนองค์การภาครัฐ หน่วยงานเอกชน ผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายในและภายนอกกรมป่าไม้ ที่ติดต่อมายังกรมป่าไม้ ผ่านช่องทางต่างๆ

การตอบสนอง หมายความว่า การที่ส่วนราชการได้ให้ข้อมูลการดำเนินการ เพื่อแก้ไขข้อร้องเรียนให้กับผู้รับบริการภายใน 15 วัน

การดำเนินการ หมายความว่า การที่หน่วยงานเจ้าของเรื่องหรือหน่วยงานที่ รับผิดชอบ ได้มีกระบวนการ ตรวจสอบและมีการแก้ไขปัญหาย่างชัดเจน อย่างเช่น การตั้งคณะกรรมการตรวจสอบ การที่เจ้าหน้าที่ได้ลง พื้นที่เพื่อแก้ไขปัญหา การประชุมเพื่อปรึกษาหารือหรือหาทางออกของการแก้ไขปัญหาร่วมกันของผู้ร้องหรือ ผู้ถูกร้องเรียนหรือกรณีการกระทำผิดของเจ้าหน้าที่ ได้มีการว่ากล่าวตักเตือน หรือลงโทษตามกฎระเบียบ ที่กำหนดไว้ เป็นต้น

ผู้รับบริการ หมายความว่า ผู้ที่มาใช้บริการจากส่วนราชการโดยตรง หรือ ผ่านช่องทางสื่อสารต่างๆ

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย หมายความว่า ผู้ที่ได้รับผลกระทบ ทั้งทางบวกและทางลบ ทั้งทางตรงและทางอ้อม จากการดำเนินการของส่วนราชการ เช่น ประชาชนในชุมชน บุคลากรในส่วนราชการ ผู้ส่งมอบงาน รวมทั้ง ผู้รับบริการด้วย

เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ/เจ้าหน้าที่ผู้ประสานงาน หมายความว่า เจ้าหน้าที่ ที่ผู้บังคับบัญชาได้มอบหมาย ให้รับผิดชอบการดำเนินการจัดการและประสานงานเกี่ยวกับการร้องเรียน

หน่วยงานที่รับผิดชอบ/หน่วยงานเจ้าของเรื่อง หมายความว่า หน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่และความ รับผิดชอบในการดำเนินการจัดการต่างๆ เกี่ยวกับข้อร้องเรียนนั้น

ผู้บังคับบัญชา หมายความว่า หัวหน้าหน่วยงานระดับผู้อำนวยการสำนัก/กอง/หรือหัวหน้ากลุ่มงาน ที่ได้รับอำนาจมอบหมายให้พิจารณา วิเคราะห์ และจัดการเรื่องร้องเรียน

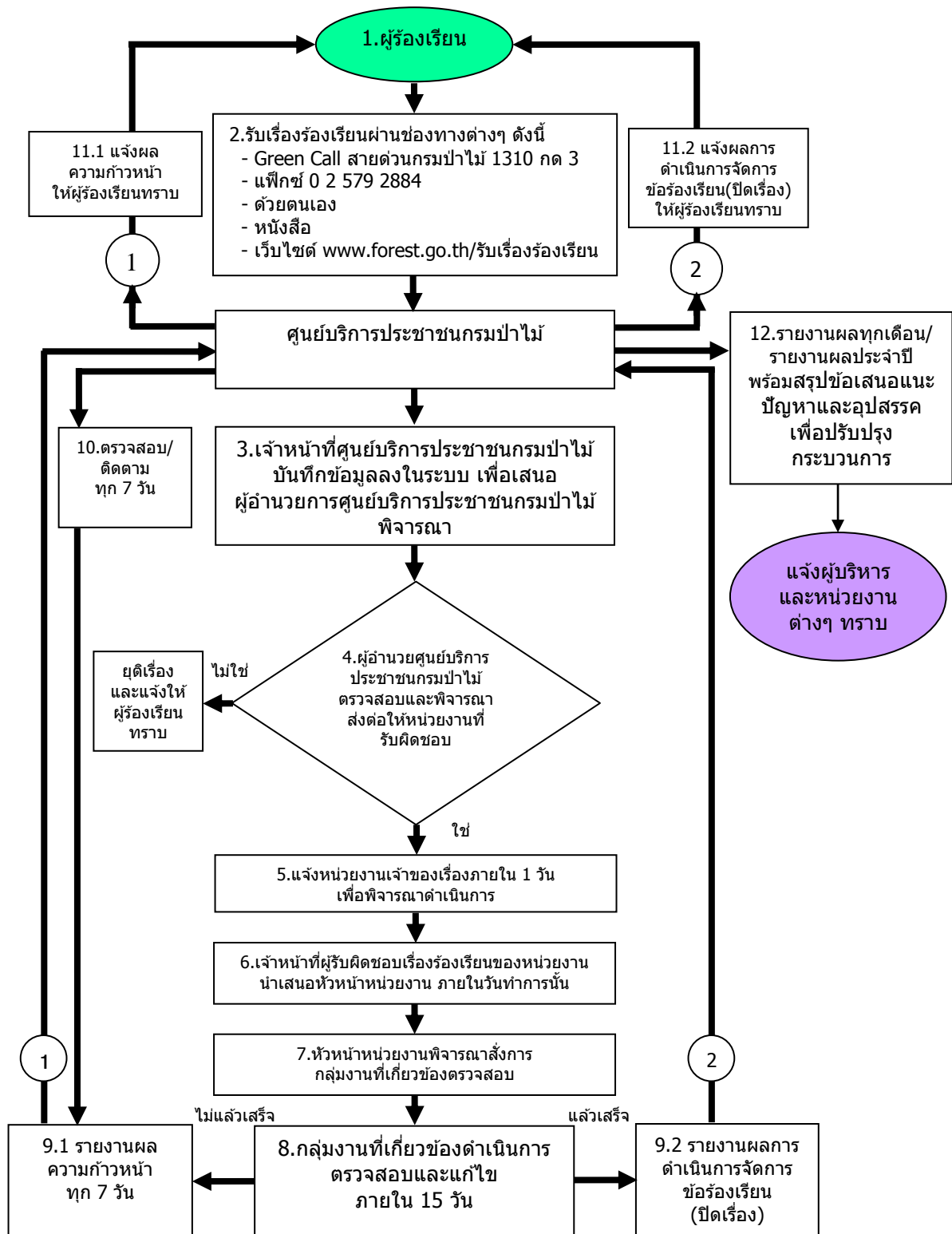
ผู้บริหาร หมายความว่า หัวหน้าส่วนราชการ อธิบดีและรองอธิบดีกรมป่าไม้

1.10 หน้าที่ความรับผิดชอบ

- **อธิบดีหรือรองอธิบดี** : สั่งการ มอบนโยบาย และพิจารณาให้ความเห็นชอบ เกี่ยวกับการดำเนินการ แก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน
- **ผู้อำนวยการสำนัก/กอง/กลุ่ม** : พิจารณาและอนุมัติแผนการตรวจสอบ ติดตามแก้ไขปัญหา ข้อร้องเรียน และพิจารณาผลการตรวจสอบ
- **เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ** : ประสานงาน ดำเนินการตรวจสอบ สรุปรายงานผล การตรวจสอบและ ติดตามผลการแก้ไขปัญหา
- **เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง** : ให้ความร่วมมือในการตรวจสอบและแก้ไขปัญหา

บทที่ 2 กระบวนการทำงาน

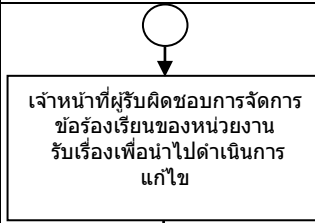
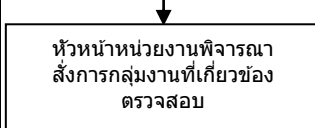
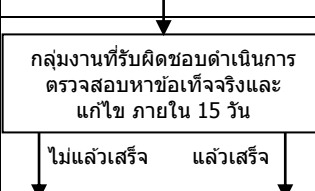
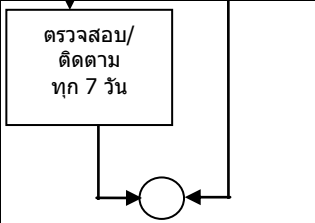
2.1 แผนผังกระบวนการจัดการข้อร้องเรียน



2.2 ขั้นตอนการปฏิบัติงานกระบวนการจัดการข้อร้องเรียน

ลำดับ	ผังกระบวนการ	รายละเอียดงาน	ผู้รับผิดชอบ	ระยะเวลา
1		เข้าหลักเกณฑ์ข้อร้องเรียนหรือบัตรสนเท่ห์ที่มีรายละเอียดข้อมูลสามารถดำเนินการได้		
2		ผู้ร้องเรียน ติดต่อร้องเรียนผ่านศูนย์บริการประชาชนกรมป่าไม้ ตามช่องทางต่างๆ ดังนี้ - Green Call สายด่วนกรมป่าไม้ 1310 กด 3 - แฟกซ์ 0 2 579 2884 - ด้วยตนเอง - หนังสือ - เว็บไซต์ www.forest.go.th/รับเรื่องร้องเรียน	เจ้าหน้าที่ศูนย์บริการประชาชนกรมป่าไม้	5 นาที
3		เจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ Login เข้าสู่ระบบเพื่อบันทึกข้อมูลและตรวจสอบรายละเอียดเรื่องร้องเรียน	เจ้าหน้าที่ศูนย์บริการประชาชนกรมป่าไม้	10 นาที
4		ผู้อำนวยการศูนย์บริการประชาชนกรมป่าไม้ ตรวจสอบและพิจารณาสั่งการเจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ เพื่อส่งเรื่องต่อให้หน่วยงานรับผิดชอบดำเนินการแก้ไข - หากพิจารณาแล้วเป็นเรื่องที่อยู่ในความรับผิดชอบของกรมป่าไม้ เจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ ดำเนินการส่งเรื่องให้หน่วยงานที่รับผิดชอบต่อไป - หากพิจารณาแล้วเป็นเรื่องที่ไม่อยู่ในความรับผิดชอบของกรม จะต้องยุติเรื่อง เจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ ดำเนินการชี้แจงให้ผู้ร้องทราบ ถึงเหตุผลในการยุติเรื่องและรายงานผลในระบบ	ผู้อำนวยการศูนย์บริการประชาชนกรมป่าไม้และเจ้าหน้าที่ศูนย์บริการประชาชนกรมป่าไม้	5 นาที
5		หลังจากผู้อำนวยการศูนย์บริการประชาชนกรมป่าไม้พิจารณาสั่งการแล้ว เจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ ต้องส่งเรื่องร้องเรียนให้หน่วยงานที่รับผิดชอบผ่านระบบ หรือทางหนังสือ พร้อมทั้งแจ้งผู้ร้องเรียนให้ได้ทราบการดำเนินการในเบื้องต้น	เจ้าหน้าที่ศูนย์บริการประชาชนกรมป่าไม้	1 วัน

ภายใน 1 วัน

ลำดับ	ผังกระบวนการ	รายละเอียดงาน	ผู้รับผิดชอบ	ระยะเวลา
6		เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน Login เข้าสู่ระบบฯ เพื่อดำเนินการรับเรื่องร้องเรียน และนำเสนอหัวหน้าหน่วยงานพิจารณาสั่งการ ภายในวันทำการนั้น	เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน	5 นาที
7		หัวหน้าหน่วยงานพิจารณาสั่งการกลุ่มงานที่เกี่ยวข้องตรวจสอบหาข้อเท็จจริง	หัวหน้าหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	10 นาที
8		กลุ่มงานที่รับผิดชอบ ดำเนินการตรวจสอบหาข้อเท็จจริงและแก้ไข ภายใน 15 วัน	กลุ่มงานที่รับผิดชอบ	15 วัน
9	<div style="display: flex; justify-content: space-between;"> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: 45%;"> <p>9.1 รายงานผลความก้าวหน้า ทุก 7 วัน</p> </div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: 45%;"> <p>9.2 รายงานผลการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียน (ปิดเรื่อง)</p> </div> </div>	กลุ่มงานที่รับผิดชอบ รายงานผลการดำเนินการตรวจสอบและแก้ไข	กลุ่มงานที่รับผิดชอบ	ตามระยะเวลาที่กำหนดไว้ และจนกว่าจะได้ข้อยุติ
		<p>9.1 กรณีดำเนินการไม่แล้วเสร็จ แจ้งรายงานผลความก้าวหน้าผ่านระบบ ทุก 7 วัน ให้ศูนย์บริการประชาชนกรมป่าไม้ทราบ</p> <p>9.2 กรณีดำเนินการแล้วเสร็จ แจ้งรายงานผลการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนผ่านระบบฯ (ปิดเรื่อง) ให้ศูนย์บริการประชาชนกรมป่าไม้ทราบ</p>		
10		กรณี ดำเนินการไม่แล้วเสร็จ เจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ ดำเนินการตรวจสอบ/ติดตาม ทุก 7 วัน โดยจะประสานงานทางโทรศัพท์และทางระบบแจ้งให้หน่วยงานที่รับผิดชอบทราบว่า บัดนี้ถึงกำหนดระยะเวลาในการรายงานผลการดำเนินการในแต่ละรอบแล้วเพื่อให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบการจัดการข้อร้องเรียนได้รายงานผลผ่านระบบ และแจ้งความคืบหน้าให้ทางผู้ร้องเรียนได้ทราบ	เจ้าหน้าที่ศูนย์บริการประชาชนกรมป่าไม้	ทุก 7 วัน

ภายใน 15 วัน

ลำดับ	ผังกระบวนการ	รายละเอียดงาน	ผู้รับผิดชอบ	ระยะเวลา
11	<pre> graph TD Start(()) --> 11.1[11.1 แจ้งผลความก้าวหน้าให้ผู้ร้องเรียนทราบ] Start --> 11.2[11.2 แจ้งผลการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียน (ปิดเรื่อง) ให้ผู้ร้องเรียนทราบ] 11.1 --> 12[12. รายงานผลทุกเดือน/รายงานผลประจำปี พร้อมสรุปข้อเสนอแนะ ปัญหาและอุปสรรค เพื่อปรับปรุงกระบวนการ] 11.2 --> 12 </pre>	แจ้งผลให้ผู้ร้องเรียนทราบ ตามช่องทางติดต่อที่ผู้ร้องเรียนแจ้งไว้	เจ้าหน้าที่ศูนย์บริการประชาชนกรมป่าไม้	ทันทีที่ได้รับรายงาน
12	<pre> graph TD 12[12. รายงานผลทุกเดือน/รายงานผลประจำปี พร้อมสรุปข้อเสนอแนะ ปัญหาและอุปสรรค เพื่อปรับปรุงกระบวนการ] --> Inform([แจ้งผู้บริหารและหน่วยงานต่างๆ ทราบ]) </pre>	เจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ นำข้อมูลผลการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนจัดทำรายงานสรุปผล พร้อมทั้งข้อเสนอแนะ ปัญหา อุปสรรคต่างๆ ในการทำงานมาปรับปรุงเพื่อพัฒนาการปฏิบัติงาน นำเสนอผู้บริหารและหน่วยงานในสังกัดกรมป่าไม้ทราบ	เจ้าหน้าที่ศูนย์บริการประชาชนกรมป่าไม้	ทุกเดือน/รายปี

2.3 รายละเอียดการปฏิบัติงานแต่ละขั้นตอน

จากแผนผังแสดงรายละเอียดกระบวนการทำงานของการจัดการข้อร้องเรียน 2.2 นำมาแจกแจงรายละเอียดขั้นตอนการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบตามลำดับขั้นตอน ดังต่อไปนี้

ขั้นตอน	กระบวนการ	ขั้นตอนรายละเอียดงานการดำเนินงาน	ระยะเวลา
1	ผู้ร้องเรียนติดต่อร้องเรียน		
2	ผู้ร้องเรียน ร้องเรียนผ่านทางช่องทางต่างๆ ดังนี้ - Green Call สายด่วนกรมป่าไม้ 1310 กด 3 - แฟกซ์ 0 2 579 2884 - ด้วยตนเอง - หนังสือ - เว็บไซต์ www.forest.go.th /รับเรื่องร้องเรียน	1. เจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ ให้บริการรับเรื่องร้องเรียนแก่ผู้ร้องเรียน ผ่านช่องทาง การร้องเรียนที่กำหนดไว้ 2. ตรวจสอบข้อมูล/เอกสารการร้องเรียน รายละเอียด ตรงตามหลักเกณฑ์การรับเรื่องร้องเรียน ที่กำหนดไว้หรือไม่ และพิจารณาเรื่องร้องเรียนในเบื้องต้น เป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับภารกิจหรือหน้าที่ของกรมฯ หรือไม่	5 นาที
3	เจ้าหน้าที่ศูนย์บริการประชาชนกรมป่าไม้ บันทึกข้อมูลลงในระบบ เพื่อเสนอผู้อำนวยการศูนย์บริการประชาชนกรมป่าไม้ พิจารณา	เจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ Login เข้าสู่ระบบ เพื่อบันทึกข้อมูลเรื่องร้องเรียน เพื่อเสนอผู้อำนวยการศูนย์บริการประชาชนกรมป่าไม้ พิจารณา	10 นาที
4	ผู้อำนวยการศูนย์บริการประชาชนกรมป่าไม้ ตรวจสอบ และพิจารณา ให้เจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ ดำเนินการส่งเรื่องต่อให้หน่วยงานที่รับผิดชอบ	1. กรณีพิจารณาแล้วปรากฏว่าเรื่องร้องเรียนนั้นอยู่ในความรับผิดชอบของกรม ให้เจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ ดำเนินการส่งเรื่องให้หน่วยงานผู้รับผิดชอบ โดยส่งผ่านระบบฯ และโทรศัพท์ประสานงานให้ผู้รับผิดชอบของหน่วยงานทราบและดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนตามกระบวนการต่อไป 2. กรณีพิจารณาแล้วปรากฏว่าเรื่องร้องเรียนนั้น ไม่ได้อยู่ในความรับผิดชอบของกรม ให้ยุติเรื่องและเจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ บันทึกลงในระบบ พร้อมแจ้งผลให้ผู้ร้องเรียนทราบ โดยแจ้งผลตามช่องทางที่ผู้ร้องแจ้งมา หรือตามช่องทางที่ผู้ร้องเรียนสะดวก	5 นาที
5	เจ้าหน้าที่ศูนย์บริการประชาชนกรมป่าไม้ ส่งเรื่องต่อให้หน่วยงานเจ้าของเรื่องดำเนินการพิจารณา	หลังจากที่ผู้อำนวยการศูนย์บริการประชาชนกรมป่าไม้ พิจารณาสั่งการดำเนินการข้อร้องเรียนแล้ว เจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ ต้องส่งเรื่องร้องเรียนให้หน่วยงานที่รับผิดชอบผ่านระบบ พร้อมทั้งแจ้งผู้ร้องเรียน ตามช่องทางที่ผู้ร้องแจ้งมาหรือตามช่องทางที่ผู้ร้องเรียนสะดวก ให้ทราบผลการดำเนินการในเบื้องต้น (ระยะเวลาไม่เกิน 15 วัน)	1 วัน


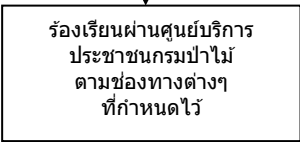
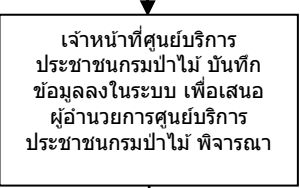
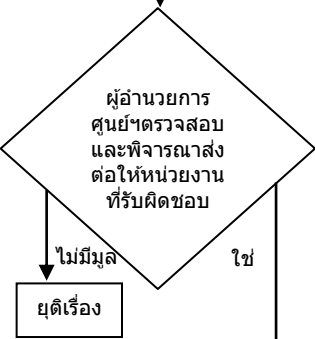
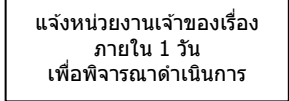
ภายใน 1 วัน

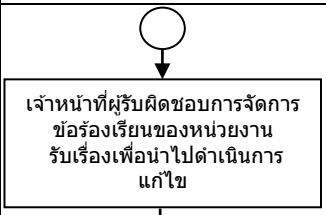
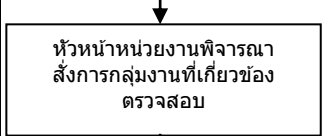
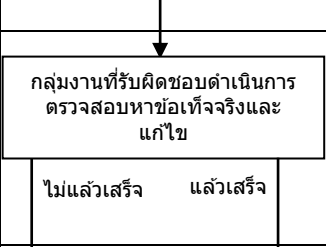
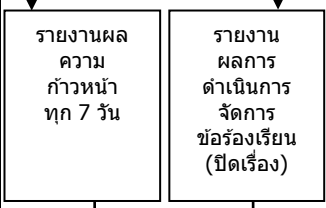
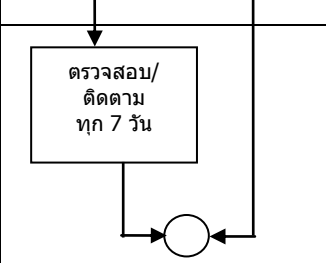
ขั้นตอน	กระบวนการ	ขั้นตอนรายละเอียดงานการดำเนินงาน	ระยะเวลา
6	เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบการจัดการข้อร้องเรียน รับเรื่องร้องเรียนผ่านระบบ เพื่อนำไปดำเนินการแก้ไข	เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน Login เข้าสู่ระบบ เพื่อดำเนินการรับเรื่องร้องเรียน นำเสนอหัวหน้าหน่วยงานพิจารณาสั่งการกลุ่มงานที่เกี่ยวข้อง	5 นาที
7	หัวหน้าหน่วยงานพิจารณาสั่งการกลุ่มงานที่เกี่ยวข้องตรวจสอบ	หัวหน้าหน่วยงานพิจารณาสั่งการมอบกลุ่มงานที่รับผิดชอบ ดำเนินการตรวจสอบหาข้อเท็จจริง	10 นาที
8	กลุ่มงานที่รับผิดชอบ ดำเนินการตรวจสอบหาข้อเท็จจริงและแก้ไข ภายใน 15 วัน	กลุ่มงานที่รับผิดชอบดำเนินการตรวจสอบหาข้อเท็จจริงและแก้ไข ภายใน 15 วัน ตามกระบวนการของหน่วยงาน ซึ่งแต่ละเรื่องร้องเรียน อาจจะมีวิธีการดำเนินการแตกต่างกันไป ตามรายละเอียดการร้องเรียน โดยอาจจะตั้งคณะกรรมการ หรือลงพื้นที่ตรวจสอบ พยานหลักฐานต่างๆ เพื่อรวบรวมนำมาประกอบการพิจารณาผลการวินิจฉัยตัดสินข้อร้องเรียน	15 วัน
9	กลุ่มงานที่รับผิดชอบ รายงานผลการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียน	กลุ่มงานที่รับผิดชอบ รายงานผลการดำเนินการตรวจสอบและแก้ไขข้อร้องเรียน	ตามระยะเวลาที่กำหนดไว้ และจนกว่าจะได้ข้อยุติ
		- กรณีดำเนินการแล้วเสร็จ แจ้งรายงานผลการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนผ่านระบบฯ (ปิดเรื่อง) ให้ศูนย์บริการประชาชนกรมป่าไม้ทราบ	
		- กรณีดำเนินการไม่แล้วเสร็จ แจ้งรายงานผลความก้าวหน้าผ่านระบบฯ ทุก 7 วัน ให้ศูนย์บริการประชาชนกรมป่าไม้ทราบ	
10	เจ้าหน้าที่ศูนย์บริการประชาชนกรมป่าไม้ ตรวจสอบและติดตามผล ทุก 7 วัน	<u>กรณี ดำเนินการไม่แล้วเสร็จ</u> เจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ ดำเนินการตรวจสอบ/ติดตาม ทุก 7 วัน โดยจะประสานงานทางโทรศัพท์และทางระบบแจ้งให้หน่วยงานที่รับผิดชอบทราบว่า บัดนี้ถึงกำหนดระยะเวลาในการรายงานผลการดำเนินการในแต่ละรอบแล้วเพื่อให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบการจัดการข้อร้องเรียนได้รายงานผลผ่านระบบ และแจ้งความคืบหน้าให้ทางผู้ร้องเรียนได้ทราบ	ทุก 7 วัน
11	เจ้าหน้าที่ศูนย์บริการประชาชนกรมป่าไม้ แจ้งผลให้ผู้ร้องเรียนทราบ	เจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ แจ้งผลให้ผู้ร้องเรียนทราบ ตามช่องทางติดต่อที่ผู้ร้องเรียนแจ้งไว้	
12	รายงานสรุปผลการจัดการข้อร้องเรียน พร้อมทั้งข้อเสนอแนะ ปัญหาและอุปสรรค แจ้งให้ผู้บริหารและหน่วยงานต่างๆ ทราบ เพื่อปรับปรุงกระบวนการทำงาน	เจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ นำข้อมูลการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนมาจัดทำรายงานสรุปผลการจัดการข้อร้องเรียน พร้อมทั้งข้อเสนอแนะ ปัญหาอุปสรรคต่าง นำเสนอผู้บริหารและหน่วยงานต่างๆ ทราบ ๆ เพื่อนำมาปรับปรุงและพัฒนาการทำงานต่อไป	ทุกเดือน/รายปี

ภายใน 15 วัน

2.4 ขั้นตอนการปฏิบัติและการควบคุมกระบวนการ (Procedure)

ผังกระบวนการจัดการข้อร้องเรียน

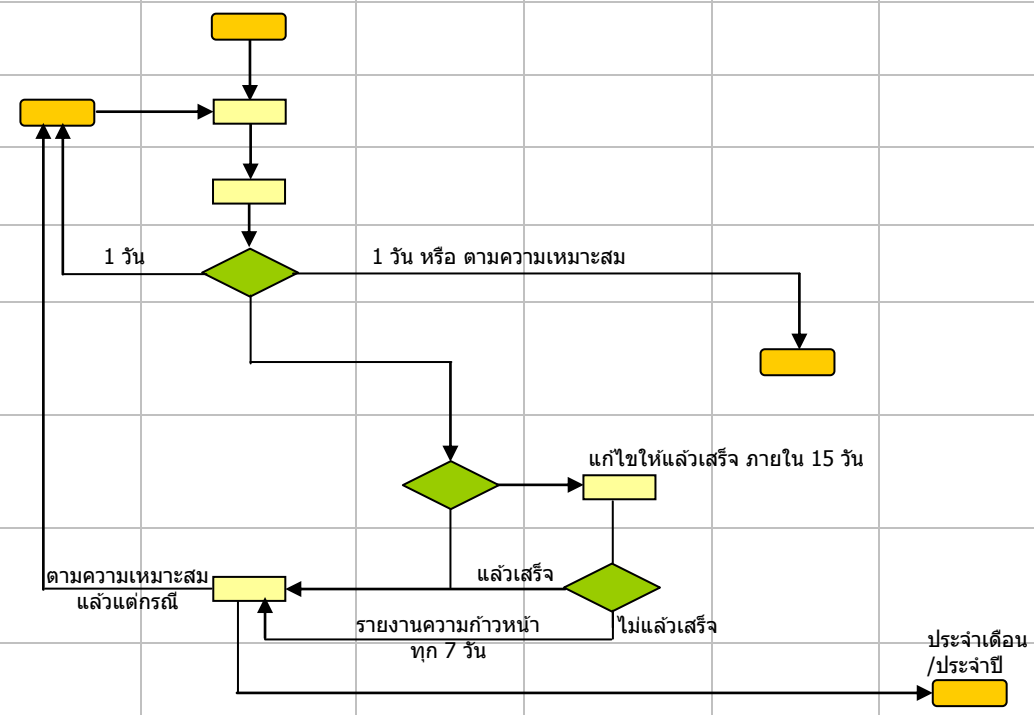
ลำดับ	ผังกระบวนการ	จุดควบคุม	ระดับควบคุม	ความถี่ในการตรวจ	ผู้รับผิดชอบ	เอกสาร/ข้อมูลที่เกี่ยวข้อง
1						
2				ทุกครั้ง	เจ้าหน้าที่ศูนย์บริการประชาชนกรมป่าไม้	แบบฟอร์มบันทึกเรื่องร้องเรียน
3		การบันทึกข้อมูลการร้องเรียน	<ul style="list-style-type: none"> • เรื่องร้องเรียน • วัน/เวลา/สถานที่ • เหตุการณ์ • ข้อมูลผู้แจ้ง (ชื่อ โทรศัพท์ ที่อยู่) • คำขอของผู้ร้อง 	ทุกครั้ง	เจ้าหน้าที่ศูนย์บริการประชาชนกรมป่าไม้	แบบฟอร์มบันทึกเรื่องร้องเรียน/ระบบรับเรื่องร้องเรียน
4				ทุกครั้ง	ผู้อำนวยการศูนย์บริการประชาชนกรมป่าไม้	แบบฟอร์มบันทึกเรื่องร้องเรียน/ระบบรับเรื่องร้องเรียน
5		ระยะเวลา	ส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องภายใน 1 วัน	ทุกครั้ง	เจ้าหน้าที่ศูนย์บริการประชาชนกรมป่าไม้	ข้อมูลวันที่รับและส่งเรื่องร้องเรียน

ลำดับ	ผังกระบวนการ	จุดควบคุม	ระดับควบคุม	ความถี่ในการตรวจ	ผู้รับผิดชอบ	เอกสาร/ข้อมูลที่เกี่ยวข้อง
6		ระยะเวลา	หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ดำเนินการภายใน 15 วัน	ทุก 15 วัน	เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบของหน่วยงาน	ข้อมูลเรื่องร้องเรียน/เอกสารอ้างอิง
7				ทุกครั้ง	หัวหน้าหน่วยงาน	ข้อมูลเรื่องร้องเรียน/เอกสารอ้างอิง
8		ระยะเวลา	หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ดำเนินการภายใน 15 วัน	ทุก 15 วัน	เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบของหน่วยงาน	ผลการตรวจสอบ/เอกสารอ้างอิง ข้อมูลเรื่องร้องเรียน
9		ระยะเวลา	1) รายงานผลความก้าวหน้า ทุก 7 วัน 2) รายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนที่ดำเนินการแล้วเสร็จทันที	1) ทุก 7 วัน 2) ทุกครั้งที่เรื่องดำเนินการแล้วเสร็จ	<ul style="list-style-type: none"> เจ้าหน้าที่ศูนย์บริการประชาชนกรมป่าไม้ เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบของหน่วยงาน 	1) ข้อมูลผลความก้าวหน้าในการแก้ไขเรื่องร้องเรียนที่อยู่ระหว่างดำเนินการ 2) ข้อมูลผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนที่แล้วเสร็จ
10		เรื่องร้องเรียนที่ดำเนินการยังไม่แล้วเสร็จ	การตรวจสอบ/ติดตามเรื่องร้องเรียนที่ดำเนินการยังไม่แล้วเสร็จ ทุก 7 วัน	ทุก 7 วัน	เจ้าหน้าที่ศูนย์บริการประชาชนกรมป่าไม้	ข้อมูลเรื่องร้องเรียนที่ดำเนินการยังไม่แล้วเสร็จ

ลำดับ	ผังกระบวนการ	จุดควบคุม	ระดับควบคุม	ความถี่ในการตรวจ	ผู้รับผิดชอบ	เอกสาร/ข้อมูลที่เกี่ยวข้อง
10	<pre> graph TD Start(()) --> 11.1[11.1 แจ้งผลความก้าวหน้าให้ผู้ร้องเรียนทราบ] Start --> 11.2[11.2 แจ้งผลการดำเนินการให้ผู้ร้องเรียนทราบ (ปิดเรื่อง)] 11.1 --> 11[11] 11.2 --> 11 </pre>	แจ้งผลการจัดการข้อร้องเรียนให้ผู้ร้องเรียนทราบ	แจ้งผู้ร้องเรียนตามช่องทางที่ผู้ร้องเรียนแจ้งไว้	1) ทุกครั้งที่เรื่องดำเนินการแล้วเสร็จ 2) รายงานผลความก้าวหน้า ทุก 7 วัน กรณีดำเนินการยังไม่แล้วเสร็จ	เจ้าหน้าที่ศูนย์บริการประชาชนกรมป่าไม้	รายงานผลการจัดการข้อร้องเรียน
11	<pre> graph TD 12[12.รายงานผลทุกเดือน/รายงานผลประจำปี พร้อมสรุปข้อเสนอแนะ ปัญหาและอุปสรรค เพื่อปรับปรุงกระบวนการ] --> 11[แจ้งผู้บริหารและหน่วยงานต่างๆ ทราบ] </pre>	รายงานสรุปผลเรื่องร้องเรียน	เดือนละ 1 ครั้ง และปีละ 1 ครั้ง	ทุกเดือน/สิ้นปีงบประมาณ	เจ้าหน้าที่ศูนย์บริการประชาชนกรมป่าไม้	รายงานสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียน ประจำเดือนและประจำปี

2.5 แผนผังขั้นตอนการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนของกรมป่าไม้

ขั้นตอน	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 กรณีข้อร้องเรียนระดับ 2 และระดับ 3						
7. การเร่งรัดติดตามผลการแก้ไข/ปรับปรุง ทุก 7 วันทำการ และแจ้งกลับให้ผู้ร้องเรียนทราบ						
8. การรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงานให้อธิบดีกรมป่าไม้ทราบ (รายเดือน/รายปี)						



อธิบายสัญลักษณ์



เริ่มต้น / สิ้นสุด



ดำเนินการ



พิจารณา

2.6 คำอธิบายขั้นตอนการปฏิบัติงานโดยละเอียด

(1) การแต่งตั้งผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

ผู้อำนวยการหรือหัวหน้าของหน่วยงาน

1.1 กำหนดสถานที่จัดตั้งศูนย์ / จุดรับข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

1.2 พิจารณาคุณสมบัติของบุคลากรที่เหมาะสม เพื่อกำหนดเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

1.3 กำหนดหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

1.4 ออก/แจ้งคำสั่งแต่งตั้งเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน พร้อมทั้งแจ้งให้บุคลากรภายในหน่วยงานทราบเกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

1.5 แจ้งรายชื่อเจ้าหน้าที่ฯ ให้ทุกหน่วยงานในสังกัดกรมป่าไม้ทราบ เพื่อความสะดวกในการประสานงาน

(2) การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่าง ๆ

เจ้าหน้าที่ฯ

- ในแต่ละวัน เจ้าหน้าที่ฯ ต้องดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียนที่เข้ามายังหน่วยงานจากช่องทางต่าง ๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องเรียน เพื่อประสานหาทางแก้ไข	หมายเหตุ
โทรศัพท์ / โทรสาร	ทุกครั้งที่สายเข้า	ภายใน 1 วันทำการ	-
ร้องเรียนด้วยตนเอง ณ ศูนย์บริการฯ / จุดรับข้อร้องเรียนของหน่วยงาน	ทุกครั้งที่มีการร้องเรียน	ภายใน 1 วันทำการ	-
ร้องเรียนผ่านระบบรับเรื่องร้องเรียนของกรมป่าไม้ทางเว็บไซต์กรมป่าไม้	ทุกวัน (ช่วงเวลา แล้วแต่ความเหมาะสม)	ภายใน 1 วันทำการ	-
ร้องเรียนผ่านระบบ e-petition ของ ทส.	ทุกวัน (ช่วงเวลา แล้วแต่ความเหมาะสม)	ภายใน 1 วันทำการ	-
หนังสือ / จดหมาย	ทุกฉบับ	ภายใน 1 วันทำการ	-
เว็บบอร์ด/E-MAIL ของหน่วยงาน	ทุกวัน (ช่วงเวลา แล้วแต่ความเหมาะสม)	ภายใน 1 วันทำการ	-
อื่นๆ เช่น กล้องรับข้อร้องเรียน / กล้องแสดงความคิดเห็น	ทุกวัน (ช่วงเวลา แล้วแต่ความเหมาะสม)	ภายใน 1 วันทำการ	-

(3) การบันทึกข้อร้องเรียน

เจ้าหน้าที่ฯ

3.1 ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียน เจ้าหน้าที่ฯ ต้องบันทึกข้อร้องเรียนลงบนแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียน

3.2 การกรอกแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียน ควรตรวจสอบชื่อ-สกุล หมายเลขติดต่อกลับของผู้ร้องเรียน เป็นหลักฐานยืนยันในเบื้องต้น เพื่อป้องกันการกลั่นแกล้ง รวมทั้งเป็นประโยชน์ในการแจ้งข้อมูลการดำเนินงานแก้ไข/ปรับปรุงให้กับผู้ร้องเรียนทราบ

(4) การวิเคราะห์ระดับข้อร้องเรียน

พิจารณาจำแนกระดับข้อร้องเรียน แบ่งตามความง่าย – ยาก ดังนี้

- ข้อร้องเรียนระดับ 1 เป็นข้อคิดเห็น, ข้อเสนอแนะ, คำชมเชย, สอบถามหรือร้องขอข้อมูล กล่าวคือ ผู้ร้องเรียนไม่ได้รับความเดือดร้อน แต่ติดต่อมาเพื่อให้ข้อเสนอนแนะ / ให้ข้อคิดเห็น / ชมเชย / สอบถามหรือร้องขอข้อมูลของกรมป่าไม้
- ข้อร้องเรียนระดับ 2 เป็นข้อร้องเรียนระดับหน่วย กล่าวคือ ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อน แต่สามารถแก้ไขได้โดยหน่วยงานเดียว
- ข้อร้องเรียนระดับ 3 เป็นข้อร้องเรียนระดับกรม กล่าวคือ ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อน ไม่สามารถแก้ไขได้โดยหน่วยงานเดียว ต้องอาศัยอำนาจของอธิบดี / รองอธิบดีหรือที่ประชุมกรมป่าไม้

- ขอร้องเรียนระดับ 4 เป็นขอร้องเรียนนอกเหนืออำนาจกรมป่าไม้ กล่าวคือ ผู้ร้องเรียนร้องขอในสิ่งที่อยู่นอกเหนือบทบาทอำนาจหน้าที่ของกรมป่าไม้

(5) การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ไขขอร้องเรียนและการแจ้งกลับผู้ร้องเรียน

5.1 ขอร้องเรียนระดับ 1

เจ้าหน้าที่ฯ

- ขอร้องเรียนระดับ 1 เป็นข้อคิดเห็น, ข้อเสนอนะ, คำชมเชย, สอบถามหรือร้องขอข้อมูล สามารถรับเรื่องและชี้แจงให้ผู้ร้องเรียนรับทราบได้ทันที โดยกำหนดระยะเวลาในการตอบขอร้องเรียนภายใน 1 วันทำการ ยกเว้นกรณีที่ผู้ร้องเรียนจัดทำเป็นหนังสือส่งเข้ามาที่หน่วยงาน เจ้าหน้าที่ฯอาจใช้เวลาในการเขียนหนังสือเพื่อตอบข้อมูลส่งกลับไปยังผู้ร้องเรียน (ระดับ 1) แต่สามารถดำเนินการได้เสร็จสิ้นภายใน 1 วันทำการ เป็นต้น

5.2 ขอร้องเรียนระดับ 2

เจ้าหน้าที่ฯ

- ขอร้องเรียนระดับ 2 เป็นขอร้องเรียนระดับหน่วย ให้พิจารณาจัดทำบันทึกข้อความส่งต่อไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อดำเนินการแก้ไข/ปรับปรุงต่อไป โดยเบื้องต้นอาจโทรศัพท์แจ้งไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ให้รับทราบข้อมูลก่อนจัดทำบันทึกข้อความส่งไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้องต่อไป ทั้งนี้ กำหนดระยะเวลาในการจัดทำบันทึกข้อความส่งต่อไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ภายใน 1 วันทำการ ยกตัวอย่าง เช่น ผู้ร้องเรียนจัดทำหนังสือถึงหน่วยงาน ร้องเรียนเจ้าหน้าที่ของกลุ่มงานหนึ่งว่าพุดจาไม่สุภาพ แถมขอข้อมูลอะไรเจ้าหน้าที่ก็ไม่เต็มใจให้บริการ ทั้งยังพุดในลักษณะตะคอกใส่ผู้รับบริการตลอดเวลา ฯลฯ เจ้าหน้าที่ฯ สามารถโทรศัพท์แจ้งไปยังหน่วยงานที่ถูกร้องเรียน พร้อมจัดทำบันทึกข้อความส่งไปยังหน่วยงานที่ถูกร้องเรียน ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงต่อไปได้ภายใน 1 วันทำการ เป็นต้น

ผู้ที่เกี่ยวข้องในหน่วยงาน

- ภายหลังจากได้รับแจ้งขอร้องเรียนจากเจ้าหน้าที่ฯ หรือได้รับบันทึกข้อความจากเจ้าหน้าที่ฯ ให้พิจารณาแก้ไขตามความเหมาะสม และให้ส่งผลการดำเนินงานแก้ไข/ปรับปรุง ไปยังผู้ร้องเรียนโดยตรง และสำเนาผลการดำเนินงานแก้ไข/ปรับปรุงให้ศูนย์บริการประชาชนกรมป่าไม้ทราบ ยกตัวอย่างจากกรณีขอร้องเรียนระดับ 2 ข้างต้น เช่น เมื่อหน่วยงานได้รับแจ้งทางโทรศัพท์ หรือ บันทึกข้อความ สามารถดำเนินการสอบถามข้อเท็จจริงจากเจ้าหน้าที่ที่ถูกร้องเรียน และสอบถามเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการในวัน เวลา สถานที่ที่เกิดเรื่องร้องเรียนขึ้น หากพบว่าเป็นจริงหัวหน้างาน/ฝ่าย/กอง/สำนัก อาจใช้ดุลพินิจในการแก้ไข/ปรับปรุงปัญหาที่เกิดขึ้นแตกต่างกัน แต่เมื่อได้แก้ไข/ปรับปรุงปัญหาที่ร้องเรียนเรียบร้อยแล้ว ให้เจ้าหน้าที่ผู้ที่เกี่ยวข้องในการจัดการเรื่องร้องเรียนในหน่วยงาน จัดทำหนังสือแจ้งหรือติดต่อกลับไปยังผู้ร้องเรียน พร้อมส่งสำเนาหนังสือแจ้งกลับผู้ร้องเรียนไปยังศูนย์บริการประชาชนกรมป่าไม้ทราบ ภายใน 15 วันทำการ หลังจากได้รับเรื่องร้องเรียนด้วย หรือรายงานความก้าวหน้าทุก 7 วันทำการ ในกรณีอยู่ระหว่างการแก้ไข

5.3 ขอร้องเรียนระดับ 3

เจ้าหน้าที่ฯ

- ขอร้องเรียนระดับ 3 เป็นขอร้องเรียนระดับกรม ไม่สามารถพิจารณาแก้ไข/ปรับปรุงได้ภายในหน่วยงาน ให้จัดทำบันทึกข้อความส่งต่อไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้องตามภารกิจของกรมป่าไม้ เพื่อดำเนินการต่อไป ทั้งนี้ กำหนดระยะเวลาในการจัดทำบันทึกข้อความส่งต่อไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้องตามภารกิจของกรมป่าไม้ ภายใน 1 วันทำการ ยกตัวอย่างเช่น กรณีผู้ร้องเรียนโทรศัพท์แจ้งว่ามีการบุกรุกทำลายป่าสงวนแห่งชาติ และเคยไปแจ้งหน่วยงานที่รับผิดชอบในพื้นที่แล้ว ก็ยังเพิกเฉยไม่ได้รับการดูแลแก้ไข ทำให้พื้นที่ป่าถูกบุกรุกเป็นจำนวนมาก ซึ่งจะส่งผลกระทบต่อภัยพิบัติน้ำท่วมที่จะเกิดขึ้นในอนาคตด้วย หรือกรณีผู้ร้องเรียนทำหนังสือร้องเรียนความไม่โปร่งใสในการเปิดซองประกวดราคาการซ่อมแซมอาคารสำนักงานของหน่วยงาน และเคยร้องเรียนกับหน่วยงานมาแล้ว แต่หน่วยงานไม่มีการดำเนินการชี้แจงข้อเท็จจริงแต่ประการใด ทั้งยังทำสัญญาว่าจ้างบริษัทรับเหมาที่มีราคาแพงกว่าผู้ร้องเรียนอีกด้วย เจ้าหน้าที่ฯ พิจารณาแล้วเป็นขอร้องเรียนระดับ 3 ให้จัดทำบันทึกข้อความ เพื่อเสนอผู้บริหารพิจารณาสั่งการไปยังหน่วยงานที่รับผิดชอบตามภารกิจของกรมป่าไม้ดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้องต่อไป

ศูนย์บริการประชาชนกรมป่าไม้

- ภายหลังจากได้รับแจ้งขอร้องเรียนจากเจ้าหน้าที่ฯ หรือได้รับบันทึกข้อความจากเจ้าหน้าที่ฯ ให้พิจารณาระดับขอร้องเรียนซ้ำ เพราะขอร้องเรียนระดับ 3 อาจเป็นขอร้องเรียนระดับ 4 หรือระดับอื่นๆ ยกตัวอย่าง เช่น ผู้ร้องเรียน ร้องเรียนกรณีมีการบุกรุกทำลายพื้นที่ป่า ให้ตรวจสอบและพิจารณาในเบื้องต้นว่าแนวเขตป่าที่ถูกรุกอยู่ในความรับผิดชอบของกรมป่าไม้หรือไม่ ถ้าเป็นพื้นที่

ป่าที่อยู่ในความรับผิดชอบดูแลของหน่วยงานอื่นๆ ก็ประสานไปยังหน่วยงานนั้นๆ เพื่อให้เกิดความรวดเร็วและถูกต้องชัดเจนในการแก้ไขปัญหาต่อไป

หน่วยงานที่เกี่ยวข้องตามภารกิจของกรมป่าไม้

- ภายหลังจากได้รับแจ้งข้อร้องเรียนจากศูนย์บริการประชาชนกรมป่าไม้ หรือได้รับบันทึกข้อความหรือได้รับการสั่งการจากมติที่ประชุมของกรมป่าไม้ให้พิจารณาแก้ไขตามความเหมาะสม และให้ส่งผลการดำเนินงานแก้ไข/ปรับปรุง ไปยังผู้ร้องเรียนโดยตรง รวมทั้งสำเนาผลการดำเนินงานแก้ไข/ปรับปรุง ให้ศูนย์บริการประชาชนกรมป่าไม้ทราบ ภายใน 15 วันทำการ หรือรายงานความก้าวหน้าทุก 7 วันทำการ จนกว่าจะดำเนินการแล้วเสร็จ

5.4 ข้อร้องเรียนระดับ 4

เจ้าหน้าที่ฯ

- ข้อร้องเรียนระดับ 4 เป็นข้อร้องเรียนนอกเหนืออำนาจกรมป่าไม้ ให้พิจารณาความเหมาะสมของข้อร้องเรียน โดยเบื้องต้นให้ชี้แจงทำความเข้าใจกับผู้ร้องเรียนเกี่ยวกับอำนาจหน้าที่การทำงานของกรมป่าไม้ และแนะนำหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับปัญหาของผู้ร้องเรียนโดยตรง ซึ่งอาจหาหมายเลขโทรศัพท์ของหน่วยงานนั้นๆ ให้แก่ผู้ร้องเรียน โดยกำหนดระยะเวลาในการตอบข้อร้องเรียนภายใน 1 วันทำการ ในกรณีที่ผู้ร้องเรียนร้องเรียนเป็นหนังสือ/จดหมาย/โทรสาร อาจจัดทำหนังสือส่งต่อไปยังหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้องโดยตรงต่อไป โดยกำหนดระยะเวลาในการตอบข้อร้องเรียนตามความเหมาะสม

(6) ติดตามประเมินผลและรายงาน

เจ้าหน้าที่ฯ

- ภายหลังจากแจ้งหรือส่งบันทึกข้อความให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการแก้ไข/ปรับปรุงข้อร้องเรียนในระดับ 2 และ ระดับ 3 เรียบร้อยแล้ว ประมาณ 5 วันทำการ ให้โทรศัพท์ติดตามความคืบหน้าในการดำเนินงานแก้ไขปัญหาจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

หน่วยงานที่เกี่ยวข้องตามภารกิจของกรมป่าไม้

- เมื่อได้รับแจ้งหรือบันทึกข้อความแจ้งเรื่องร้องเรียนระดับ 2 หรือระดับ 3 จากศูนย์บริการประชาชนกรมป่าไม้ ให้พิจารณาดำเนินการแก้ไข/ปรับปรุงข้อร้องเรียนแต่ละกรณีตามความเหมาะสม ภายใน 15 วันทำการ และเร่งรัดติดตามผลการดำเนินการของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เมื่อดำเนินการแก้ไข/ปรับปรุงเรียบร้อยแล้ว ให้โทรศัพท์แจ้งหรือจัดทำหนังสือตอบกลับข้อร้องเรียนไปยังผู้ร้องเรียนโดยตรงและสำเนาหนังสือตอบกลับข้อร้องเรียนให้ศูนย์บริการประชาชนกรมป่าไม้ทราบด้วย
- รวบรวมข้อร้องเรียนและการดำเนินการแก้ไข/ปรับปรุงข้อร้องเรียนทั้งหมด จัดเก็บในแฟ้มข้อร้องเรียนของหน่วยงานโดยเฉพาะ เพื่อความสะดวกในการสืบค้นและจัดทำรายงานการจัดการข้อร้องเรียนในแต่ละเดือน

(7) การรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงานให้ผู้บริหารทราบ

ศูนย์บริการประชาชนกรมป่าไม้

- รวบรวมและรายงานสรุปการจัดการข้อร้องเรียนประจำเดือน รายงานให้ผู้บริหารทราบ ไม่เกินวันที่ 10 ของเดือนถัดไป
- รวบรวมรายงานสรุปข้อร้องเรียนจากทุกหน่วยงานในสังกัดกรมป่าไม้ หลังจากสิ้นปีงบประมาณ เพื่อนำมาวิเคราะห์การจัดการข้อร้องเรียนในภาพรวมของหน่วยงาน เมื่อวิเคราะห์ภาพรวมการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงานเรียบร้อยแล้วให้ส่งรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงานให้ผู้บริหารทราบ เพื่อใช้เป็นแนวทางในการแก้ไข ปรับปรุง และพัฒนาองค์กรต่อไป

หมายเหตุ : กรณีบัตรสนเท่ห์ หรือ ข้อร้องเรียนที่ไม่แจ้งชื่อ ที่อยู่ ไม่นับเข้าแบบฟอร์ม แต่ให้ใช้เป็นข้อมูลสำหรับพิจารณาต่อ หรือ กรณีร้องเรียนกรณีละเมิดละเลยไม่ปฏิบัติหน้าที่ ต้องพิจารณาเป็นพิเศษ

2.7 ผลลัพธ์ที่คาดหวังและตัวชี้วัดผลสัมฤทธิ์ของกระบวนการ

ผลลัพธ์ที่คาดหวังของกระบวนการ	ตัวชี้วัดผลลัพธ์ของกระบวนการ (Lag Indicator)
<ul style="list-style-type: none">• ข้าราชการได้รับการดำเนินการแก้ไขภายในระยะเวลา/มาตรฐานที่กำหนด	<ul style="list-style-type: none">• ร้อยละของข้าราชการที่ได้รับการดำเนินการแก้ไขภายในระยะเวลา/มาตรฐานที่กำหนด
<ul style="list-style-type: none">• ข้าราชการได้รับการแก้ไขจนได้ข้อยุติ	<ul style="list-style-type: none">• ร้อยละของข้าราชการที่ได้รับการแก้ไขจนได้ข้อยุติ

2.8 เอกสารอ้างอิง (Reference Document)

1. รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2550
2. พระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. 2540
3. พระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการพลเรือน พ.ศ. 2551
4. พระราชบัญญัติความรับผิดชอบทางละเมิดของเจ้าหน้าที่ พ.ศ. 2539
5. พระราชบัญญัติวิธีปฏิบัติราชการทางปกครอง พ.ศ. 2539
6. พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546
7. ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการจัดการเรื่องร้องทุกข์ พ.ศ. 2552
8. ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการรับฟังความคิดเห็นประชาชน พ.ศ. 2548
9. ระเบียบว่าด้วยการรักษาความลับของทางราชการ พ.ศ. 2544

2.9 แบบฟอร์มที่ใช้ (Form)

1. แบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียนกรมป่าไม้ สำหรับเจ้าหน้าที่ฯ บันทึกข้อมูลการรับข้อร้องเรียนเป็นประจำทุกวัน และใช้ในการติดตามผลการดำเนินการแก้ไข/ปรับปรุงจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
2. แบบฟอร์มรายงานสรุปผลการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียน รายงานสรุปข้อร้องเรียนให้ผู้บริหารทราบเป็นประจำทุกเดือน และประจำปี



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ ศูนย์บริการประชาชน กรมป่าไม้ โทร. 5053 5657

ที่ ทส 1603.7/ วันที่

เรื่อง ร้องเรียน แจ้งข่าว ขอข้อมูล/เอกสาร

เรียน ผู้อำนวยการศูนย์บริการประชาชนกรมป่าไม้

ด้วยเมื่อวันที่ เวลา ศูนย์บริการประชาชนได้รับการ

ร้องเรียน แจ้งข่าว ขอข้อมูล/เอกสาร จาก

ทางโทรศัพท์ หมายเลข

ด้วยตนเอง

อื่น ๆ (ระบุ)

รายละเอียด

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและพิจารณา

ลงชื่อ

(.....)

ตำแหน่ง

การดำเนินงาน

ส่งเรื่องไปยัง

ดำเนินการตามหนังสือ ที่ ทส 1603.7/

ศูนย์บริการประชาชนฯ ดำเนินการเอง

อื่น ๆ

รายชื่อผู้จัดทำ

ผู้อำนวยการศูนย์บริการประชาชนกรมป่าไม้ สำนักแผนงานและสารสนเทศ

1. นายประพันธ์ ณะกิจรุ่งเรือง ตำแหน่ง นักวิชาการป่าไม้ชำนาญการ

หัวหน้าฝ่ายรับเรื่องร้องทุกข์ ศูนย์บริการประชาชนกรมป่าไม้

2. นางสาวเอื้อใจรัช ทองดอนโพธิ์ ตำแหน่ง นักวิเคราะห์นโยบายและแผนชำนาญการ

หัวหน้าฝ่ายบริการข้อมูล ศูนย์บริการประชาชนกรมป่าไม้

3. นายธนวรรณ พงษ์เกิด ตำแหน่ง นักวิเคราะห์นโยบายและแผนปฏิบัติการ

- เบอร์โทรศัพท์ 0 2561 4292-3 ต่อ 5657, 5053
- เบอร์โทรสาร 0 2579 2884
- เว็บไซต์ www.forest.go.th/service

ภาคผนวก