ส่วนสำนวนการ
รับที่ 8005
วันที่ 22 ต.ค. 2562
เวลา.....น.

สจป.ที่ ๑๑ (สุราษฎร์ธานี)
รับที่ .....
วันที่ 22 ต.ค. 2562
เวลา.....น.

บันทึกข้อความ

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

ที่ ทส ๑๖๐๖.๖/ว ๒๑๕๑๑ **วันที่** ๑๗ ตุลาคม ๒๕๖๒

เรื่อง สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์/แจ้งเบาะแส ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒

ศูนย์บริการประชาชน
รับที่ 104
วันที่ 24 ต.ค. 2562

เรียน อธิบดีกรมป่าไม้
รองอธิบดีกรมป่าไม้ทุกท่าน
ผู้ตรวจราชการกรมป่าไม้ทุกท่าน
ผู้อำนวยการสำนักทุกสำนัก
ผู้อำนวยการสำนักจัดการทรัพยากรป่าไม้ที่ ๑-๑๓
ผู้อำนวยการสำนักจัดการทรัพยากรป่าไม้สาขาทุกสาขา
ผู้อำนวยการกลุ่มพัฒนาระบบบริหาร
หัวหน้ากลุ่มตรวจสอบภายใน
หัวหน้ากลุ่มงานคุ้มครองจริยธรรมกรมป่าไม้

กรมป่าไม้ ขอส่งสำเนาหนังสือสำนักแผนงานและสารสนเทศ ที่ ทส ๑๖๐๖.๖/ ๔๒๘๖ ลงวันที่ ๑๕ ตุลาคม ๒๕๖๒ เรื่อง สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์/แจ้งเบาะแส ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒ มาเพื่อโปรดทราบและเร่งรัดดำเนินการ ในข้อ ๓.๒ และ ๓.๓ ต่อไป ทั้งนี้สามารถดาวน์โหลดรายละเอียดเอกสารแนบได้ทางเว็บไซต์ กรมป่าไม้ หน้าเว็บเพจศูนย์บริการประชาชนกรมป่าไม้ http://new.forest.go.th/service/ (รายงาน สถิติประจำเดือน)

(นายปรมินทร์ วงศ์สุวัฒน์)
รองอธิบดี ปฏิบัติราชการแทน
อธิบดีกรมป่าไม้

22 ต.ค. 2562

เรียน ผอ.สจป.ที่ ๑๑ (สฎ.)
- เพื่อโปรดทราบ
- เห็นควรแจ้งเวียนส่วนทุกส่วนในศูนย์ฯ ทุกส่วน เพื่อโปรดทราบ สามารถดูรายละเอียดได้ที่ website สำนักฯ และเรื่องร้องเรียนคงตั้งปีงบประมาณ - 2561 ไม่มีตั้งดำเนินการแต่อย่างใด
- โปรดพิจารณา

(นส. [illegible] อรรถ(ไม่ม)
เจ้าพนักงานธุรการ

22 ต.ค. 62
(นางพิศมัย หองสง่า)
เจ้าพนักงานการเงินและบัญชีชำนาญงาน

- ทราบ
- สำนักแผนงานและสารสนเทศ

24 ต.ค. 2562
(นายจงรัก ทรงวัดบพิธ)
ผู้อำนวยการสำนักจัดการทรัพยากรป่าไม้ที่ ๑๑ (สุราษฎร์ธานี)

22 ต.ค. 2562
(นางจุติพร พัดชู)
นักวิชาการป่าไม้ชำนาญการ

ห้องรองอธิบดีกรมป่าไม้ (นายปรมินทร์)
เลขรับ ๔๐๒๘
วันที่รับ ๑๕ ต.ค. ๒๕๖๒
เวลา ๑๓.๓๘ น.

บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักแผนงานและสารสนเทศ ศูนย์บริการประชาชนกรมป่าไม้ โทร. ๕๐๕๓ ๕๖๕๗

ที่ ทส ๑๖๐๖.๖/๔๒๘๖ **วันที่** ๑๕ ตุลาคม ๒๕๖๒

เรื่อง สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์/แจ้งเบาะแส ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒

เรียน อธิบดีกรมป่าไม้

๑. เรื่องเดิม

สำนักแผนงานและสารสนเทศ โดยศูนย์บริการประชาชนกรมป่าไม้ ในฐานะศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์/แจ้งเบาะแสของกรมป่าไม้ มีภารกิจหลักในการรับเรื่องราวร้องทุกข์ ร้องเรียน ขอความเป็นธรรม ขอความช่วยเหลือ แจ้งเบาะแสที่เกี่ยวข้องกับภารกิจของกรมป่าไม้จากประชาชนและหน่วยงานอื่น ผ่านช่องทางต่างๆ ได้แก่

๑.๑ ระบบรับเรื่องร้องเรียนของ ทส. (E-Petition) ได้แก่ เรื่องร้องทุกข์ผ่าน ทส. สปน. ๑๑๑๑ เป็นต้น

๑.๒ โทรศัพท์ สายด่วน ๑๓๑๐ กด ๓ และสายด่วน ๑๓๖๒

๑.๓ เว็บไซต์ www.forest.go.th ระบบรับเรื่องร้องเรียน

๑.๔ ด้วยตนเอง / หนังสือ/แฟกซ์

๑.๕ แอพพลิเคชั่น ระบบรับเรื่องร้องเรียนผ่านโทรศัพท์มือถือ

๑.๖ กระทู้ ข้อหารือ

๒. ผลการดำเนินการ

๒.๑ สำนักแผนงานและสารสนเทศ ได้ดำเนินการรับเรื่องราวร้องทุกข์/แจ้งเบาะแส ฯ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒ สรุปได้ดังนี้

๒.๑.๑ สถิติการแจ้งเรื่องร้องทุกข์/แจ้งเบาะแส ที่ยื่นผ่านช่องทางต่างๆ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒ รวมทั้งสิ้น ๓๔๘ เรื่อง โดยผ่านช่องทางระบบรับเรื่องร้องเรียน ทส. (E-Petition) มากที่สุด จำนวน ๑๗๘ เรื่อง รองลงมา คือ โทรศัพท์ สายด่วน ๑๓๑๐ กด ๓ และสายด่วน ๑๓๖๒ จำนวน ๑๔๑ เรื่อง (ตารางที่ ๑)

๒.๑.๒ ประเภทเรื่องร้องเรียนที่ประชาชนแจ้งเรื่องร้องทุกข์/แจ้งเบาะแส มากที่สุด ได้แก่ เรื่องแจ้งเบาะแสการบุกรุกป่า จำนวน ๑๗๙ เรื่อง รองลงมา ได้แก่ การให้ข้อมูลและเกี่ยวกับเจ้าหน้าที่และภารกิจของกรมป่าไม้ จำนวน ๑๓๘ เรื่อง (ตารางที่ ๒)

๒.๑.๓ การดำเนินการเรื่องร้องทุกข์/แจ้งเบาะแส ในปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๒ จากจำนวนเรื่องทั้งหมด ๓๔๘ เรื่อง ดำเนินการแล้วเสร็จ จำนวน ๒๑๕ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๖๑.๗๘ และอยู่ระหว่างการดำเนินการของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง จำนวน ๑๓๓ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๓๘.๒๒ (ตารางที่ ๓)

๒.๑.๔ หน่วยงานที่มีการประสานงานเพื่อดำเนินการแก้ไขเรื่องร้องทุกข์/แจ้งเบาะแส มากที่สุด ได้แก่ สำนักจัดการที่ดินป่าไม้ จำนวน ๒๒ เรื่อง รองลงมา ได้แก่ สำนักป้องกันรักษาป่าและควบคุมไฟป่า จำนวน ๑๕ เรื่อง (ตารางที่ ๔)

๒.๒ ปัญหาอุปสรรค

๒.๒.๑ การดำเนินการผ่านระบบรับเรื่องร้องเรียนของ ทส. (E-Petition) โดย สป.ทส. มีขั้นตอนในการดำเนินการเพิ่มมากขึ้น เช่น เมื่อกรมป่าไม้รายงานผลการดำเนินการผ่านระบบ E-Petition แล้ว แต่ยังคงต้องรายงานเป็นหนังสือให้ สป.ทส. ทราบ อีกทางหนึ่งด้วย

/๒.๒.๒ ในการ...

๒.๒.๒ ในการติดตามเรื่องร้องเรียนของ สป.ทส. ได้มีการติดตามเรื่องร้องเรียนทั้งเป็นหนังสือและระบบรับเรื่องร้องเรียน (E-Petition) แต่ใส่เป็น ID ใหม่ หรือมีหนังสือเร่งรัด ทำให้มีความซ้ำซ้อนและยุ่งยากต่อการปฏิบัติงาน

๒.๒.๓ ผู้ร้องรายเดียวกันยื่นเรื่องร้องเรียนผ่านหลายช่องทาง ผ่านหลายหน่วยงาน จึงต้องตอบเรื่องร้องเรียนเรื่องเดียวกันหลายครั้ง

๒.๒.๔ ผู้บริหารและเจ้าหน้าที่บางหน่วยงานไม่ให้ความสำคัญในการเร่งรัดเรื่องร้องเรียน ทำให้เรื่องร้องเรียนไม่ได้ดำเนินการแก้ไขเป็นจำนวนมาก

๒.๒.๕ ผู้ปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียนในหน่วยงานภูมิภาคมีการเปลี่ยนแปลงบ่อยครั้ง จึงทำให้การปฏิบัติงานไม่เกิดความต่อเนื่อง

๒.๓ แนวทางการแก้ไข

๒.๓.๑ ทบทวนแนวทาง ขั้นตอนการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียนที่ส่งผ่านระบบรับเรื่องร้องเรียนของ ทส. (E-Petition) ร่วมกับ สป.ทส. เพื่อไม่ให้เกิดปัญหาในการปฏิบัติงาน

๒.๓.๒ ผู้บริหารและหัวหน้าหน่วยงานควรให้ความสำคัญในการเร่งรัดการดำเนินการเรื่องร้องเรียนที่อยู่ในความรับผิดชอบ

๓. ข้อเสนอเพื่อพิจารณา

สำนักแผนงานและสารสนเทศพิจารณาแล้วเห็นว่า ศูนย์บริการประชาชนกรมป่าไม้ได้รับเรื่องร้องทุกข์/แจ้งเบาะแส ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๒ เป็นจำนวนมากและไม่สามารถดำเนินการให้แล้วเสร็จได้อย่างรวดเร็ว ซึ่งหากทุกหน่วยงานที่เกี่ยวข้องได้ให้ความสำคัญในการดำเนินการเรื่องราวร้องทุกข์มากยิ่งขึ้น จะส่งผลให้ปัญหาได้รับการแก้ไขภายในระยะเวลาที่เหมาะสม ซึ่งจะช่วยสร้างความเชื่อมั่นและความพึงพอใจในภาพรวมของกรมป่าไม้ จึงเห็นควรดำเนินการ ดังนี้

๓.๑ แจ้งเวียนสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์/แจ้งเบาะแส ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒

๓.๒ ให้ทุกหน่วยงานให้ความสำคัญกับการเร่งรัดการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์/แจ้งเบาะแสให้แล้วเสร็จมีผลเป็นที่ยุติ ภายในระยะเวลาที่เหมาะสม โดยให้รายงานผลความก้าวหน้าทุก ๑๕ วัน จนกว่าจะแล้วเสร็จ

๓.๓ ให้หน่วยงานที่มีการดำเนินการคงค้างระหว่างปี ๒๕๕๘ – ๒๕๖๑ ชี้แจงการดำเนินการให้กรมป่าไม้ทราบโดยด่วนต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและพิจารณา หากเห็นชอบขอได้โปรดลงนามในหนังสือที่แนบมาพร้อมนี้

(นางวราวรรณ ธนะกิจรุ่งเรือง)
ผู้อำนวยการสำนักแผนงานและสารสนเทศ

(นายปรมินทร์ วงศ์สุวัฒน์)
รองอธิบดี ปฏิบัติราชการแทน
อธิบดีกรมป่าไม้

๑ ๖ ต.ค. ๒๕๖๒