



ประกาศนโยบายขององค์การอุตสาหกรรมป่าไม้
เรื่อง มาตรการและแนวทางการจัดการเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานขององค์การอุตสาหกรรมป่าไม้

องค์การอุตสาหกรรมป่าไม้ เป็นหน่วยงานรัฐวิสาหกิจสังกัดกระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม เป็นหน่วยงานที่มีการแสดงเจตนาธรรมในการบริหารงานด้วยความโปร่งใสและเป็นธรรม เพื่อปกป้องผลประโยชน์และชื่อเสียงขององค์การอุตสาหกรรมป่าไม้ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกภาคส่วน โดยคณะกรรมการขององค์การอุตสาหกรรมป่าไม้ ได้ให้ความสำคัญในเรื่องการจัดการเรื่องร้องเรียน กำหนดให้มีนโยบายมาตรการและแนวทางการจัดการเรื่องร้องเรียน เพื่อพัฒนาการดำเนินงานขององค์การอุตสาหกรรมป่าไม้ให้เป็นไปตามหลักธรรมาภิบาล ซึ่งแสดงถึงความโปร่งใส ถูกต้องตามหลักคุณธรรมจริยธรรม กระบวนการมีส่วนร่วมเพื่อให้ผู้รับบริการมีความพึงพอใจ ตอบสนองความต้องการอย่างมีประสิทธิภาพ สอดคล้องกับหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี รวมถึงเพื่อเป็นการป้องกันและปราบปรามการทุจริตภาครัฐ

องค์การอุตสาหกรรมป่าไม้ จึงได้กำหนดมาตรการและแนวทางการจัดการข้อร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานขององค์การอุตสาหกรรมป่าไม้ เพื่อเป็นแนวทางในการปฏิบัติงานตามพันธกิจขององค์กร ดังมีรายละเอียดปรากฏตามเอกสารแนบท้ายประกาศฉบับนี้

จึงประกาศให้ทราบและถือปฏิบัติ

ประกาศ ณ วันที่ ๖ กุมภาพันธ์ พ.ศ. ๒๕๖๖

(นายสุกิจ จันทร์ทอง)

ผู้อำนวยการองค์การอุตสาหกรรมป่าไม้

มาตรการและแนวทางการจัดการเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงาน ขององค์การอุตสาหกรรมป่าไม้

๑. หลักการและเหตุผล

ตามที่รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย มาตรา ๔๑(๒) ได้กำหนดให้ประชาชนมีสิทธิเสนอเรื่องราวร้องทุกข์ต่อหน่วยงานของรัฐและได้รับแจ้งผลการพิจารณาโดยเร็ว นอกจากนี้พระราชกฤษฎีกา ว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริการบ้านเมืองที่ตี พ.ศ. ๒๕๔๖ ได้กำหนดแนวทางในการปฏิบัติราชการเพื่อมุ่งให้เกิดประโยชน์สุขของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ มีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในเชิงภารกิจ เพื่อให้ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการรวมถึงการประเมินผลการปฏิบัติภารกิจอย่างสม่ำเสมอ

องค์การอุตสาหกรรมป่าไม้ (อ.อ.ป.) เป็นหน่วยงานรัฐวิสาหกิจ สังกัดกระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม โดยจัดอยู่ในสาขาทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมที่ต้องบริการจัดการองค์กรให้เกิดมูลค่าเพิ่มทางเศรษฐกิจสร้างรายได้และผลกำไรส่งกระทรวงการคลังเป็นรายได้ของรัฐ เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ในการจัดตั้งองค์กร โดยมีพันธกิจในการพัฒนาที่ดินสวนป่าให้เป็นสวนป่าเศรษฐกิจอย่างยั่งยืนใช้ประโยชน์พื้นที่สวนป่าเศรษฐกิจตามศักยภาพสวนป่า ส่งเสริมการปลูกไม้เศรษฐกิจพัฒนาระบบและสร้างกลไกการตลาดไม้เศรษฐกิจอย่างเป็นธรรม ส่งเสริมและพัฒนาธุรกิจอุตสาหกรรมไม้และส่งเสริมชุมชนท้องถิ่นด้านอุตสาหกรรมไม้ วิจัยพัฒนาการปลูกและใช้ประโยชน์จากไม้เศรษฐกิจ พัฒนาชุมชนท้องถิ่นโดยใช้สวนป่าเป็นฐาน สงวน อนุรักษ์ บริบาลช้างไทยและฟื้นฟูทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม พัฒนาธุรกิจบริการอย่างครบวงจร พัฒนาธุรกิจท่องเที่ยว มีพื้นที่ในความดูแลรับผิดชอบอยู่ทั่วทุกภาคของประเทศไทย พื้นที่กว่า ๑.๐๘๓ ล้านไร่ ดังนั้น การปฏิบัติภารกิจในหลาย ๆ ด้านโดยเฉพาะหน่วยผลิตในพื้นที่ จึงมีส่วนในการปฏิสัมพันธ์กับราษฎรในพื้นที่และใกล้เคียง หน่วยงานภาคราชการหลายหน่วยงาน ตลอดจนผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกภาคส่วน

จากความสำคัญดังกล่าวข้างต้น องค์การอุตสาหกรรมป่าไม้ จึงได้จัดทำมาตรการและแนวทางการจัดการเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานของ อ.อ.ป. ฉบับนี้เพื่อใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานของพนักงาน อ.อ.ป. และสร้างความเข้าใจในกระบวนการจัดการข้อร้องเรียนของ อ.อ.ป. ต่อไป

๒. วัตถุประสงค์

๑. เพื่อให้การดำเนินงานเกี่ยวกับการจัดการเรื่องร้องเรียนของ อ.อ.ป. มีขั้นตอน กระบวนการ และแนวทางปฏิบัติงานที่เป็นระบบ สอดคล้องกับมติคณะรัฐมนตรี ระเบียบ และหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการรับเรื่องร้องเรียน ที่กำหนดไว้อย่างครบถ้วนและมีประสิทธิภาพ

๒. เพื่อให้เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องกับการจัดการเรื่องร้องเรียนมีแนวทางในการดำเนินการที่ชัดเจน สามารถดำเนินการได้อย่างมีประสิทธิภาพ

๓. เพื่อสร้างความเข้าใจในช่องทางในการรับเรื่องร้องเรียน กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน และการประสานงานกับผู้ร้องเรียน

๔. เพื่อเปิดโอกาสให้ผู้รับบริการเข้ามามีส่วนร่วมในการรับรู้ แสดงข้อคิดเห็นหรือเสนอแนะเกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียน เพื่อเป็นประโยชน์ในการปรับปรุงแก้ไขการปฏิบัติงาน

๓. ขอบเขต

มาตรการและแนวทางในการจัดการเรื่องร้องเรียนนี้ เป็นแนวทางในการจัดการข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการปฏิบัติงานในทุกพันธกิจของ องค์การอุตสาหกรรมป่าไม้ มีขอบเขตเริ่มตั้งแต่กระบวนการทำงาน ผู้รับผิดชอบในการจัดการเรื่องร้องเรียนของหน่วยงาน การรับและตรวจสอบเรื่องร้องเรียนจากช่องทางต่าง ๆ การวิเคราะห์ประเภทเรื่องร้องเรียน การแจ้งกลับผู้ร้องเรียน การประสานงานผู้เกี่ยวข้องในหน่วยงาน และการรายงานผลการจัดการเรื่องร้องเรียนของหน่วยงานให้ผู้บริหารทราบ

เมื่อผู้รับผิดชอบได้รับข้อร้องเรียนและตรวจสอบเรื่องร้องเรียนจากช่องทางต่าง ๆ แล้ว ให้มีการแจ้งการได้รับข้อร้องเรียนตอบกลับไปยังผู้ร้องเรียน ภายใน ๑๐ วัน (วันทำการ) สำหรับการดำเนินการในการจัดการข้อร้องเรียนให้ถือปฏิบัติตามแผนผังแนวทางการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนขององค์การอุตสาหกรรมป่าไม้

๔. คำจำกัดความ

คำศัพท์	คำจำกัดความ
เรื่องร้องเรียน	เรื่องร้องเรียนทั่วไป เรื่องร้องเรียนการทุจริต และข้อเสนอแนะ
เรื่องร้องเรียนทั่วไป	(๑) เรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการให้บริการของ อ.อ.ป. ทั้งในเรื่องความบกพร่องในการปฏิบัติงาน ความล่าช้าในการดำเนินการ ความไม่โปร่งใส และความไม่เหมาะสมในการปฏิบัติงาน หรือการจัดซื้อจัดจ้าง ตลอดจนความไม่มีคุณธรรมจริยธรรมของเจ้าหน้าที่ อ.อ.ป. (๒) เรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการให้บริการของ อ.อ.ป. (๓) เรื่องร้องเรียนอื่น ๆ ที่หลากหลายครอบคลุมช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ และสื่อสังคมออนไลน์
เรื่องร้องเรียนการทุจริต	เรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการปฏิบัติหน้าที่โดยไม่สุจริตของเจ้าหน้าที่ อ.อ.ป.
ข้อเสนอแนะ	ข้อความที่ผู้รับบริการจาก อ.อ.ป. หรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ให้ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ หรือคำชมเชย เกี่ยวกับการให้บริการของ อ.อ.ป.
ผู้ร้องเรียน	ผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้งภายใน อ.อ.ป. ประชาชน และหน่วยงานอื่นของรัฐ

๕. ข้อกำหนดที่สำคัญและวิธีปฏิบัติในการจัดการข้อร้องเรียน

๕.๑ ระดับความสำคัญของข้อร้องเรียน หมายถึง การจำแนกข้อร้องเรียนเป็น ๓ ระดับ คือ Complaint ๑, Complaint ๒, Complaint ๓ ตามมติคุณภาพระดับความรู้สึกของผู้ร้องเรียนการฟ้องร้อง ตามตารางนี้

มติคุณภาพ	Complaint ๑	Complaint ๒	Complaint ๓
ระดับความรู้สึกของผู้ร้องเรียน	บ่น/เสนอแนะ/เล่าให้ฟัง/ แจ้งให้ทราบ/แนะนำ	ตำหนิ/ต่อว่า/ ร้องทุกข์/ระบุตัวตน/ พฤติกรรม	ตำท้อ/ขู่จะฟ้อง/ฟ้องร้อง/ ทำร้ายร่างกาย
การฟ้องร้อง	มีเหตุการณ์ที่อาจนำไป ซึ่งการเสื่อมเสียชื่อเสียง/ ไม่ฟ้องร้อง	เสื่อมเสียชื่อเสียง/ ไม่มีแนวโน้มจะออกสื่อ/ ไม่ฟ้องร้อง	เสื่อมเสียชื่อเสียง/มีการ ข่มขู่จะออกสื่อ/มีประเด็น ทางด้านกฎหมาย/ ฟ้องร้อง

๕.๒ ผู้ร้องเรียน หมายถึง ประชาชนทั่วไป องค์กรภาครัฐ เอกชน ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ตลอดจนผู้มาติดต่อผ่านช่องทางต่าง ๆ ครอบคลุมการร้องเรียน/การเสนอแนะให้ข้อคิดเห็น/การชมเชย/การสอบถามหรือร้องขอข้อมูล รวมถึงการแจ้งเบาะแสการทุจริตและประพฤติมิชอบ

๕.๓ การรักษาความลับของผู้ร้องเรียน หมายถึง การไม่เปิดเผยชื่อ - สกุล ที่อยู่ผู้ร้องเรียน โดยหากมีการส่งต่อข้อมูลไปยังผู้เกี่ยวข้อง รายชื่อผู้ร้องเรียนจะถูกซ่อนไว้ในระบบ ถ้าเป็นเอกสารจะใส่ในซองประทับตรา “ลับ” ปิดผนึก และจะต้องมีผู้เซ็นรับเอกสาร

๕.๔ ช่องทางการรับข้อร้องเรียน หมายถึง ช่องทางในการรับข้อร้องเรียนที่หลากหลาย เพื่อให้ผู้ใช้บริการสามารถเข้าถึงช่องทางต่าง ๆ ได้อย่างสะดวก ช่องทางในการรับข้อร้องเรียนมี ๘ ช่องทาง คือ

- ๑) ตู้ ปณ.๒๒๒๒ ปณฝ.หลานหลวง กรุงเทพฯ ๑๐๑๐๒
- ๒) กล่องรับความคิดเห็น
- ๓) ทางโทรศัพท์เบอร์ ๐๒-๒๘๒-๓๒๔๓ หรือโทรสาร ๐๒-๖๒๙-๙๘๙๑
- ๔) มาด้วยตนเอง
- ๕) จดหมายส่งตรงถึงผู้อำนวยการองค์การอุตสาหกรรมป่าไม้
- ๖) ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต อ.อ.ป.
- ๗) E-mail : auditfio@gmail.com
- ๘) ระบบ e-Petition

๕.๕ การจัดการข้อร้องเรียน หมายถึง การบริหารจัดการข้อร้องเรียนตามการจำแนกระดับความสำคัญ แบ่งได้ ๔ วิธี

ลำดับ	ระดับความสำคัญ	ผลลัพธ์	วิธีบริหารจัดการข้อร้องเรียน
๑	Complaint ๑ (บ่น/เสนอแนะ/เล่าให้ฟัง/แจ้งให้ทราบ/แนะนำ)	ไม่รุนแรง	- รายงานผู้บริหารรับทราบ - หาแนวทางแก้ไข/ป้องกัน/ปรับปรุง
๒	Complaint ๒ (ตำหนิ/ต่อว่า/ร้องทุกข์/ระบุตัวตน/พฤติกรรม)	ไม่รุนแรง	- ติดต่อประสานงาน/หาข้อมูลเพิ่มเติม - ติดต่อกลับผู้ร้องเรียนภายใน ๒๔ ชม. (ในวันเวลาทำการ) - รายงานผู้บริหาร/ผู้รับผิดชอบรับทราบ - หาแนวทางแก้ไข/ป้องกัน/ปรับปรุง - แจ้งผลการดำเนินการกลับผู้ร้องเรียน - ติดตามการกลับมาใช้บริการของผู้ร้องเรียน
๓	Complaint ๒ (ตำหนิ/ต่อว่า/ร้องทุกข์/ระบุตัวตน/พฤติกรรม)	ไม่รุนแรงแต่เสียงสูงต่อการเกิดความรุนแรง	- ต้องจัดการแก้ไข/ลดผลกระทบทันที - ติดต่อประสานงาน/หาข้อมูลเพิ่มเติม - ติดต่อกลับผู้ร้องเรียนภายใน ๒๔ ชม. (ในวันเวลาทำการ) - รายงานผู้บริหาร/ผู้รับผิดชอบรับทราบ - หาแนวทางแก้ไข/ป้องกัน/ปรับปรุง - แจ้งผลการดำเนินการกลับผู้ร้องเรียน - ติดตามการกลับมาใช้บริการของผู้ร้องเรียน

ลำดับ	ระดับความสำคัญ	ผลลัพธ์	วิธีบริหารจัดการข้อร้องเรียน
๔	Complaint ๓ (คำทอ/ขู่จะฟ้อง/ฟ้องร้อง/ทำร้ายร่างกาย/การข่มขู่จะออกสื่อ/มีประเด็นทางด้านกฎหมาย)	รุนแรง	<ul style="list-style-type: none"> - ต้องจัดการแก้ไข/ลดผลกระทบทันที - ติดต่อประสานงาน/หาข้อมูลเพิ่มเติม - ติดต่อกลับผู้ร้องเรียนภายใน ๒๔ ชม. (ในวันเวลาทำการ) - รายงานผู้บริหาร/ผู้รับผิดชอบรับทราบ พิจารณาจัดประชุมทบทวน - ดูแล/ติดตามประเมินผู้ร้องเรียนอย่างต่อเนื่อง - หาแนวทางแก้ไข/ป้องกัน/ปรับปรุง - แจ้งผลการดำเนินการกลับผู้ร้องเรียน - ติดตามการกลับมาใช้บริการของผู้ร้องเรียน

๕.๖ การบรรเทาความเสียหายเบื้องต้น หมายถึง การรับฟังเพื่อบรรเทาทุกข์ และประเมินความชัดเจนของประเด็นข้อร้องเรียน เพื่อวางแผนดูแลผู้ร้องเรียนตามความเหมาะสม รวมถึงการให้ข้อมูลเพื่อแก้ไขความเข้าใจผิด หรือให้คำแนะนำเพื่อสร้างความเข้าใจอย่างถูกต้องให้กับผู้ร้องเรียน

๕.๗ หลักเกณฑ์ในการรับข้อร้องเรียน

เรื่องร้องเรียนที่ อ.อ.ป. จะรับไว้พิจารณาต้องมีลักษณะดังนี้

๑) การร้องเรียนของผู้ร้องเรียน

- ต้องลงชื่อหรือแจ้ง E-mail พร้อมทั้งที่อยู่และเบอร์โทรศัพท์ผู้ร้องเรียน เพื่อให้สามารถติดต่อสอบถามและแจ้งผลการตรวจสอบพิจารณาข้อร้องเรียนให้ผู้ร้องเรียนได้ทราบ

- กรณีเป็นบัตรสนเท่ห์ (ไม่ลงชื่อหรือไม่แจ้งชื่อจริง ไม่แจ้งที่อยู่ และเบอร์โทรศัพท์) จะพิจารณาเฉพาะรายที่ระบุหลักฐาน กรณีแวดล้อมปรากฏชัดแจ้ง ตลอดจนชี้พยานบุคคลแน่นอนเท่านั้น ตามหนังสือสำนักนายกรัฐมนตรี ที่ นร ๐๑๐๔.๓๓/ว ๖๘๑๒ ลงวันที่ ๒๒ พฤศจิกายน ๒๕๔๘

๒) เรื่องร้องเรียนทุกเรื่องให้ถือเป็นความลับทุกเรื่อง

๓) รายละเอียดเรื่องร้องเรียน

- แจ้งชื่อ - นามสกุล ตำแหน่ง หน่วยงาน ที่ต้องการร้องเรียนผู้ใด
- ข้อร้องเรียนต้องแจ้งข้อเท็จจริงที่กล่าวหาผู้ถูกร้องเรียนว่า ประพฤติหรือปฏิบัติ ไม่ถูกต้องหรือทุจริตอย่างไร

- ให้ระบุหลักฐาน กรณีแวดล้อมมีผู้รู้เห็นปรากฏชัดแจ้ง ตลอดจนชี้พยานบุคคลแน่นอน

๔) ตรวจสอบเอกสารหลักฐานรายละเอียดเรื่องร้องเรียน ตามข้อ ๓ เพื่อติดต่อสอบถามประสานงานหน่วยงานของผู้ถูกร้องเรียนว่าเป็นอย่างไร

๕) เมื่อทราบความเป็นมาของเรื่องร้องเรียนแล้ว บันทึกรายงานให้ผู้อำนวยการ อ.อ.ป. เพื่อพิจารณาสั่งการให้หน่วยงานของผู้ถูกร้องเรียนตรวจสอบข้อเท็จจริงพร้อมทั้งรายงานให้ อ.อ.ป. ทราบ หรือสั่งการให้สำนักตรวจสอบภายใน หรือสำนักกฎหมาย ตรวจสอบข้อเท็จจริง และรายงาน อ.อ.ป. ทราบ และพิจารณาสั่งการต่อไป ภายในระยะเวลา ๑๕ วัน

- กรณีมีมูลความจริง ตามข้อร้องเรียนกล่าวหาผู้ถูกร้องเรียน อ.อ.ป. จะแต่งตั้งคณะกรรมการสอบทางวินัย เพื่อลงโทษต่อไป

- กรณีไม่มีมูลความจริง ตามข้อร้องเรียนกล่าวหาผู้ถูกร้องเรียน อ.อ.ป. จะสั่งการให้ยุติเรื่อง

๖) เมื่อการพิจารณาเรื่องร้องเรียนเสร็จสิ้นแล้ว ในกรณีที่ อ.อ.ป. ทราบข้อผู้ร้องเรียน จะแจ้งผลการพิจารณาให้ผู้ร้องเรียนทราบด้วย

๕.๘ ผู้รับผิดชอบ

๑) ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต อ.อ.ป. ซึ่งมีสำนักบริหารกลางทำหน้าที่เลขานุการรับเรื่องร้องเรียน และพิจารณาข้อร้องเรียนเสนอผู้อำนวยการ

๒) สำนักวิจัยพัฒนาและสารสนเทศ พิจารณาข้อร้องเรียนผ่านช่องทาง e-Petition เพื่อนำเสนอผู้อำนวยการ

๓) ตามข้อ ๑) และ ๒) หากผู้อำนวยการพิจารณาสั่งการให้มีการสืบสวนสอบสวนข้อเท็จจริงประการใด ก็จะส่งเรื่องให้สำนักกฎหมายเป็นผู้พิจารณาในข้อเท็จจริงที่เกี่ยวกับกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับต่อไป

๖. ระยะเวลาการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียนและการตอบกลับผู้ร้องเรียน

๖.๑ กรณีข้อร้องเรียนด้านระบบงานและบริการ ที่ผู้ร้องเรียนต้องการให้ตอบกลับ โดยระบุวิธีการตอบกลับที่ชัดเจน ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต อ.อ.ป. จะดำเนินการ ดังนี้

๑) ติดต่อกลับผู้ร้องเรียนภายใน ๒๔ ชั่วโมง (ในวันเวลาทำการ) เพื่อเป็นการตอบสนองและแก้ไขปัญหาเบื้องต้น

๒) ติดต่อกลับผู้ร้องเรียนภายใน ๑๔ วันทำการ เพื่อแจ้งผลการดำเนินการ ในบางกรณีอาจมากกว่า ๑๔ วันทำการ ขึ้นอยู่กับความยุ่งยากซับซ้อนของข้อร้องเรียนและการจัดการ

๖.๒ กรณีข้อร้องเรียนที่เกี่ยวกับภาพลักษณ์องค์กร ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต อ.อ.ป. จะหาข้อมูลเพิ่มเติม และตอบกลับผู้ร้องเรียนในเบื้องต้น หลังจากนั้นอาจมีการจัดประชุมผู้เกี่ยวข้อง เพื่อหาสาเหตุและแนวทางการจัดการ การตอบกลับแบ่งเป็น ๓ ระดับ คือ

๑) ตอบเฉพาะผู้ร้องเรียน

๒) แจ้งผลผ่านสื่อทั้งภายใน อ.อ.ป. และภายนอกองค์กร อาทิ Website อ.อ.ป., หนังสือพิมพ์ วิทยุ, โทรทัศน์ และสื่อประเภทต่าง ๆ

๓) จัดแถลงข่าวเพื่อแจ้งให้ทราบในวงกว้าง

๖.๓ กรณีข้อร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับบุคลากรและเจ้าหน้าที่ ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต อ.อ.ป. จะดำเนินการ ดังนี้

๑) กรณีข้อร้องเรียนที่มีหลักฐานและข้อเท็จจริงเพียงพอ พบว่า เข้าข่ายมีความผิดจะต้องดำเนินการทางวินัยศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต อ.อ.ป. จะเสนอเรื่องผู้อำนวยการพิจารณา มอบหมายให้สำนักกฎหมาย (ด้านวินัย/นิติการ) เพื่อดำเนินการตามแนวทางที่กำหนด ต่อไป

๒) กรณีข้อร้องเรียนเกิดขึ้นกับหน่วยงานภายใน อ.อ.ป. ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต อ.อ.ป. จะประสานงานเพื่อหาข้อมูลเพิ่มเติมจากหน่วยงานเกี่ยวข้องกับบุคลากร หรือเจ้าหน้าที่ที่ถูกร้อง และหากหน่วยงานมีแนวทางในการดำเนินการ เช่น การทำหนังสือตักเตือนหรือทำทัณฑ์บน ซึ่งอยู่ในอำนาจที่สามารถทำได้ เมื่อดำเนินการแล้วให้ส่งหนังสือฯ หรือผลการดำเนินการมายังศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต อ.อ.ป.

๓) การตอบกลับข้อร้องเรียน ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต อ.อ.ป. แบ่งเป็น ๔ วิธี ดังนี้

๓.๑) การตอบกลับผู้ร้องเรียนโดยตรง กรณีผู้ร้องเรียนแจ้งสถานะบุคคลให้ทราบ และให้ติดต่อกลับ

๓.๒) ทำหนังสือตอบกลับหน่วยงานภายใน อ.อ.ป. และหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้อง

๓.๓) ทำหนังสือเสนอแนะแนวทางการดำเนินการให้หน่วยงานภายใน อ.อ.ป. รับทราบ

๓.๔) ทำหนังสือส่งสำนักกฎหมาย (ด้านวินัย/นิติการ) ดำเนินการตั้งคณะกรรมการสอบข้อเท็จจริง

๖.๔ กรณีที่เกิดความผิดต่อตำแหน่งหน้าที่หรือการกระทำทุจริตของบุคลากร สำนักกฎหมาย (ด้านวินัย/นิติการ) จะดำเนินการ ดังนี้

๑) การหาข้อเท็จจริง ทำได้ ๒ วิธี คือ

๑.๑) การแต่งตั้งคณะกรรมการสอบข้อเท็จจริง หากกรณีไม่เป็นความผิดจะยุติเรื่อง แต่ถ้าเป็นความผิดแต่ไม่ร้ายแรง สำนักกฎหมายจะทำเรื่องเสนอผู้อำนวยการลงโทษ กรณีเป็นความผิดวินัยอย่างร้ายแรง และความผิดปรากฏชัดแจ้ง (ทำหนังสือรับสารภาพ) จะทำเรื่องเสนอผู้อำนวยการ (ปลดออก) แต่หากผู้กระทำผิดไม่ได้ทำหนังสือรับสารภาพจะเสนอ คณะกรรมการ พิจารณาโทษพนักงานและพนักงานปฏิบัติการประจำองค์การอุตสาหกรรมป่าไม้ (ก.พ.อ.) เพื่อตั้งคณะกรรมการสอบสวน

๑.๒) ส่งเรื่องไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง/ผู้บังคับบัญชา เพื่อตรวจสอบและรายงาน พร้อมด้วยเอกสารหลักฐาน กรณีไม่เป็นความผิด สำนักกฎหมายจะตรวจสอบและเสนอความเห็นต่อผู้อำนวยการ เพื่อยุติเรื่อง หรือเสนอตั้งคณะกรรมการสอบสวนข้อเท็จจริง แต่หากพบว่า เป็นความผิดวินัยอย่างร้ายแรง กรณีความผิดปรากฏชัดแจ้ง (ทำหนังสือรับสารภาพ) สำนักกฎหมายทำเรื่องเสนอผู้อำนวยการ เพื่อคณะกรรมการพิจารณาโทษพนักงาน และพนักงานปฏิบัติการประจำองค์การอุตสาหกรรมป่าไม้ (ก.พ.อ.) พิจารณาโทษ (ปลดออก) แต่หากผู้กระทำความผิดไม่ได้ทำหนังสือรับสารภาพจะเสนอคณะกรรมการพิจารณาโทษพนักงานและพนักงานปฏิบัติการประจำองค์การอุตสาหกรรมป่าไม้ (ก.พ.อ.) ตั้งคณะกรรมการสอบสวน แต่ถ้าเป็นความผิดไม่ร้ายแรง สำนักกฎหมายทำเรื่องเสนอผู้อำนวยการ ลงโทษต่อไป

๒) การดำเนินการทางวินัยมี ๒ กรณี

๒.๑) กรณีเป็นความผิดวินัยอย่างร้ายแรง ความผิดปรากฏชัดแจ้ง (ทำหนังสือรับสารภาพ) สำนักกฎหมายทำเรื่องถึงผู้อำนวยการ เพื่อเสนอคณะกรรมการพิจารณาโทษพนักงาน และพนักงานปฏิบัติการประจำองค์การอุตสาหกรรมป่าไม้ (ก.พ.อ.)

๒.๒) กรณีเป็นความผิดวินัยอย่างร้ายแรง แต่ผู้กระทำความผิดไม่ได้ทำหนังสือรับสารภาพ หรือให้การปฏิเสธ สำนักกฎหมายทำเรื่องถึงผู้อำนวยการ เพื่อเสนอคณะกรรมการพิจารณาโทษพนักงาน และพนักงานปฏิบัติการประจำองค์การอุตสาหกรรมป่าไม้ (ก.พ.อ.) เพื่อตั้งคณะกรรมการสอบสวน

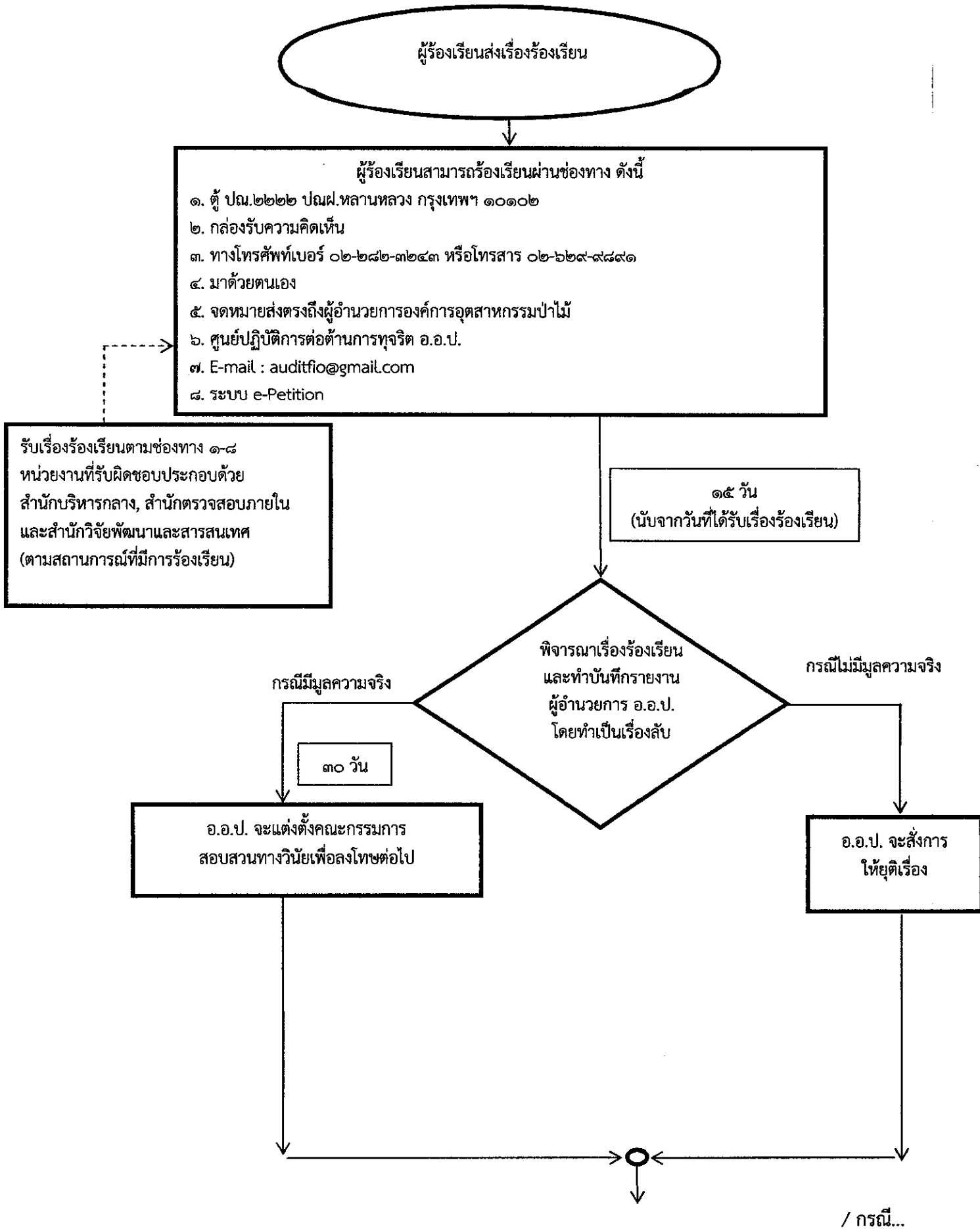
๓) การดำเนินคดีอาญา

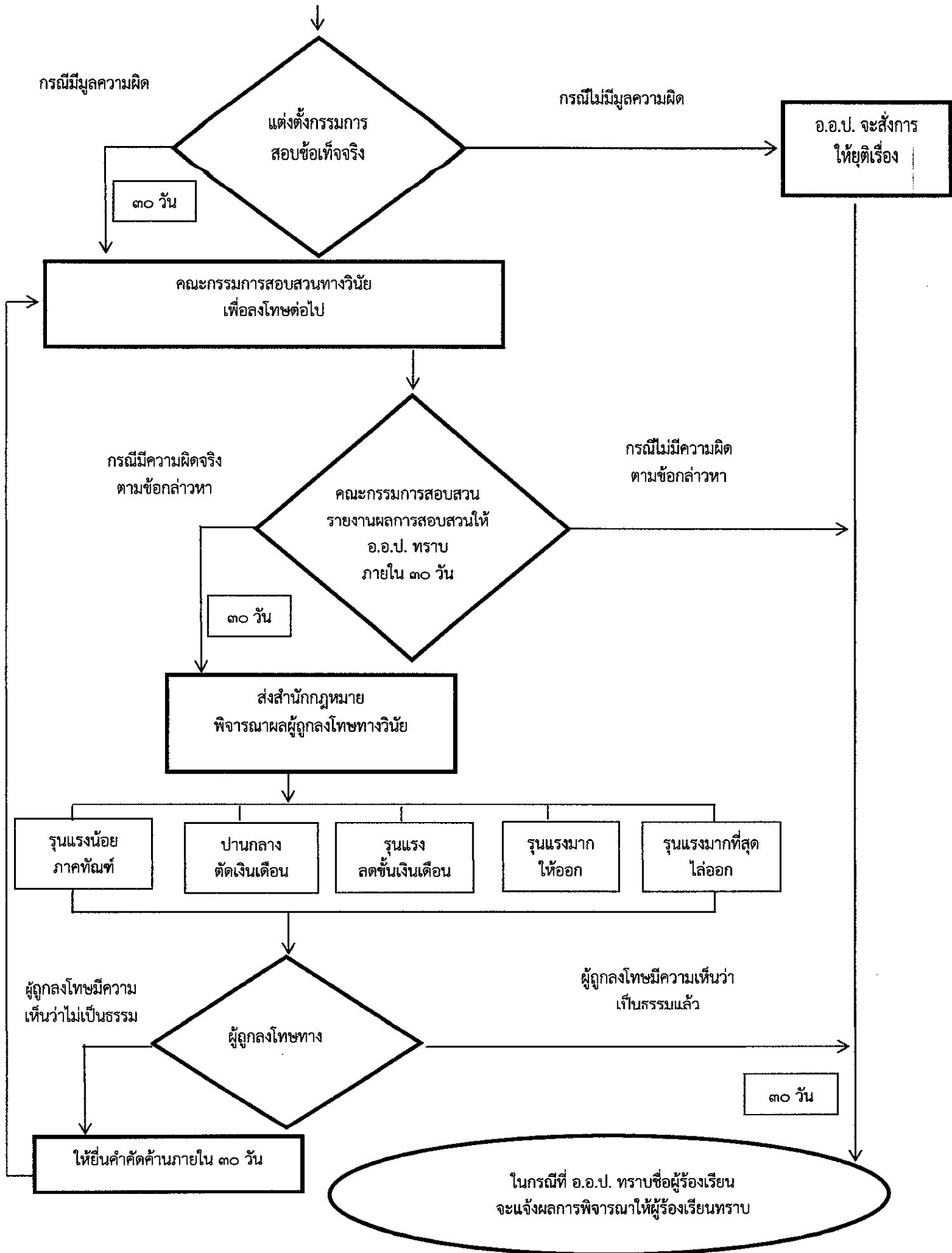
สำนักกฎหมาย ทำเรื่องถึงผู้อำนวยการ เพื่อมอบอำนาจให้แจ้งความร้องทุกข์ต่อพนักงานสอบสวน และส่งเรื่องไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้องต่อไป เช่น อัยการ/สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ (ป.ป.ช.) / สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตในภาครัฐ (ป.ป.ท.)

๗. วิธีปฏิบัติ

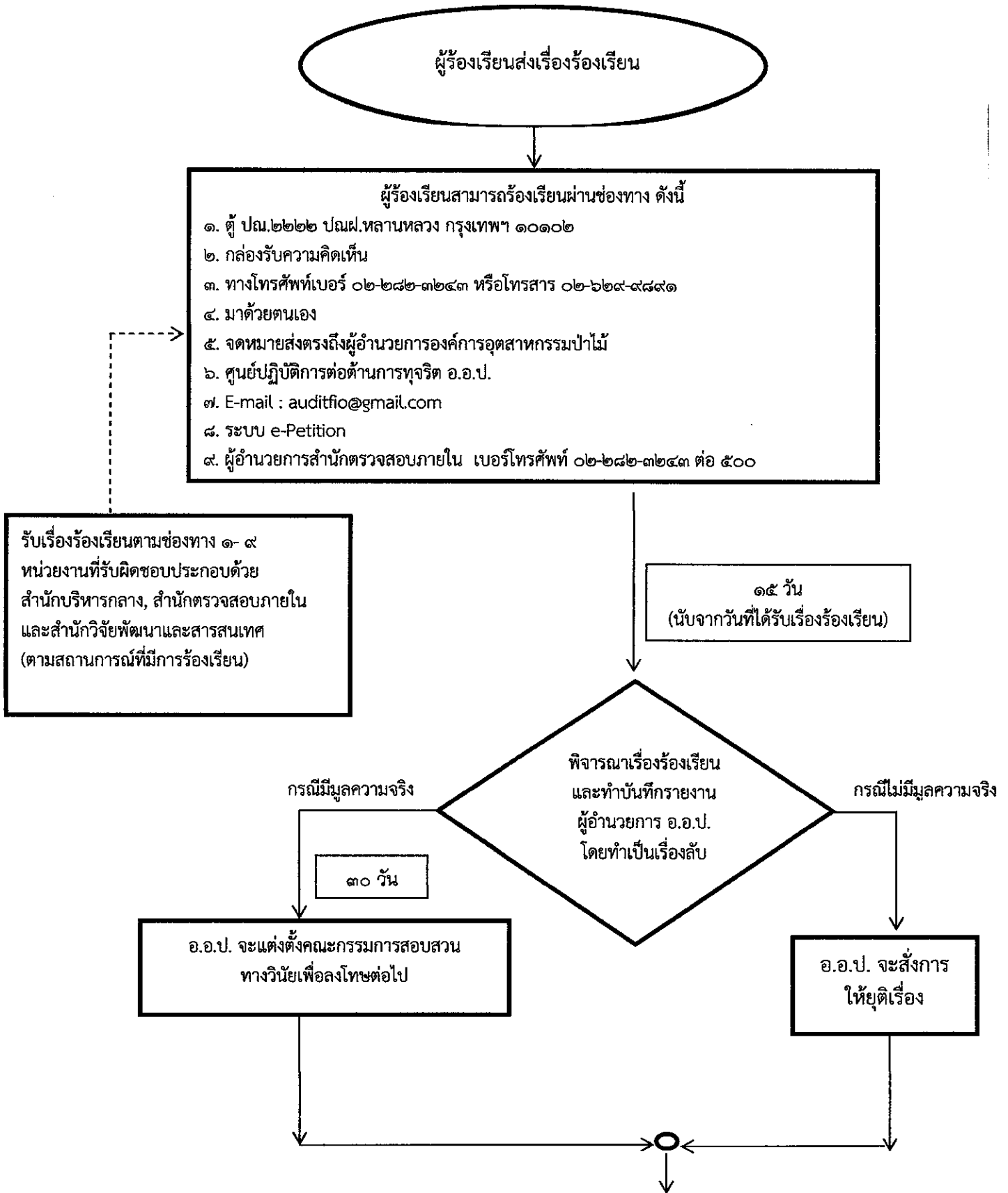
ปฏิบัติตามแนวทางการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนขององค์การอุตสาหกรรมป่าไม้

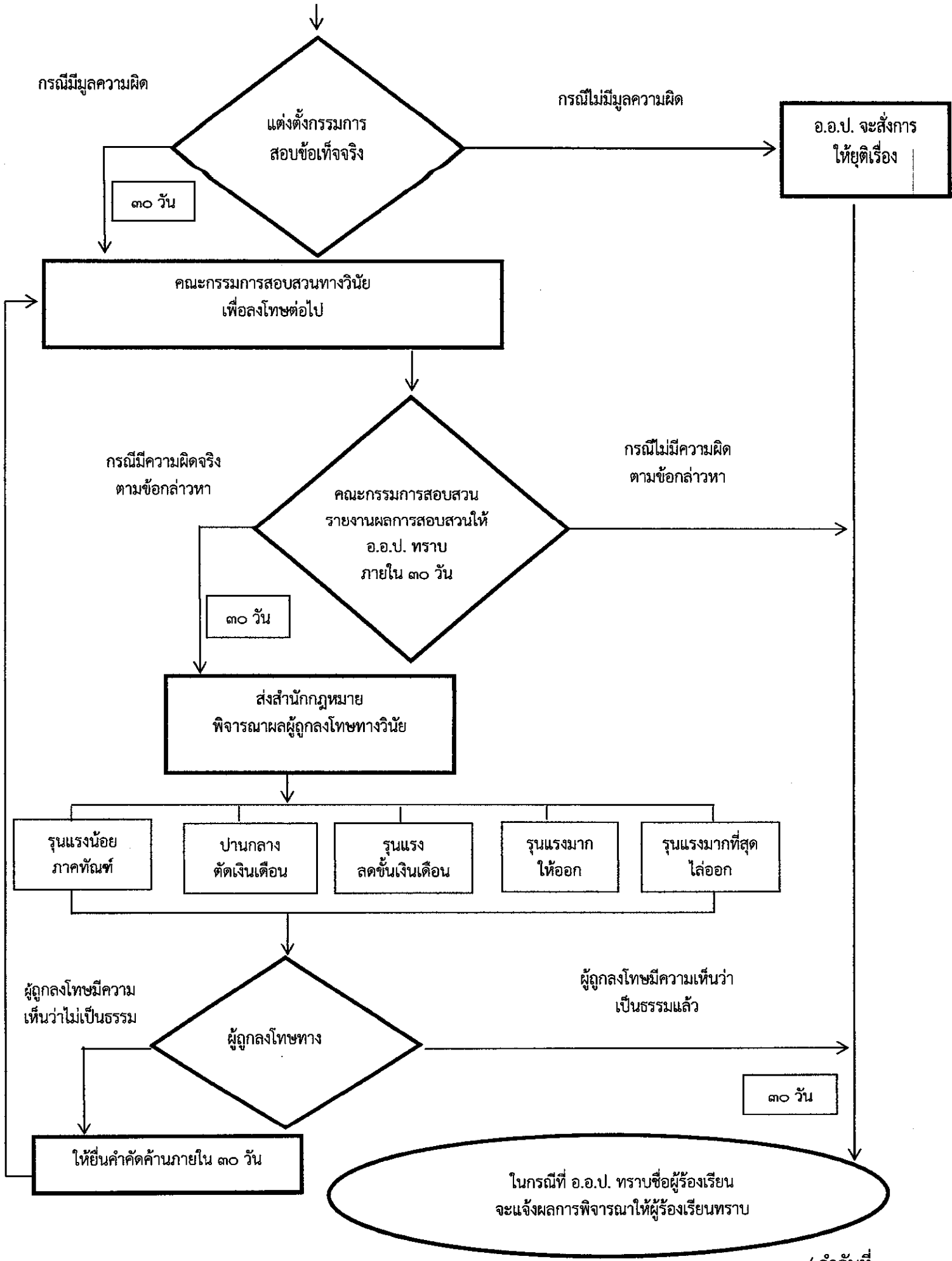
แนวทางการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนทั่วไป

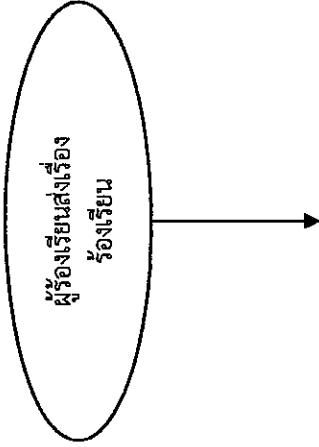
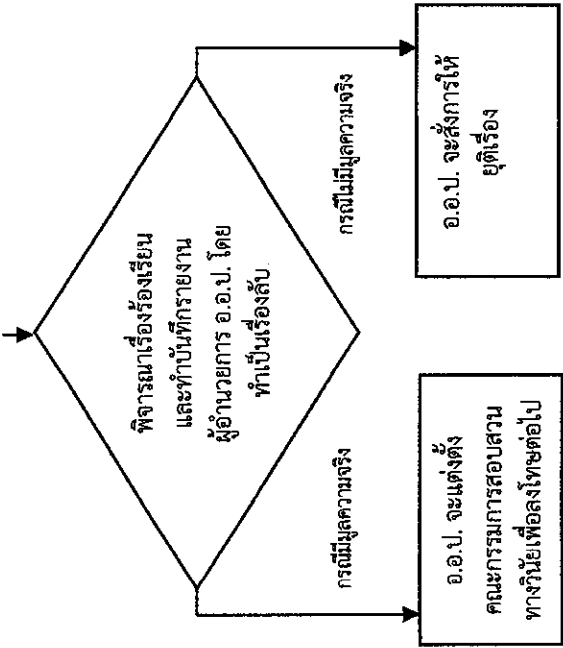


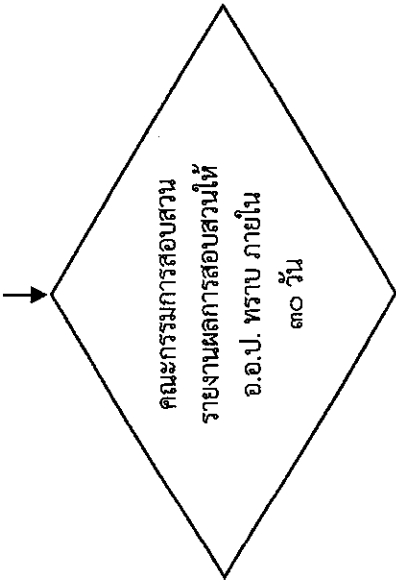
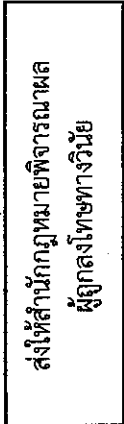


แนวทางการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการทุจริต





ลำดับที่	ผังกระบวนการ/ระยะเวลา	รายละเอียดงาน	มาตรฐาน/ คุณภาพงาน	ผู้รับผิดชอบ	เอกสารที่เกี่ยวข้อง
๑		<p>ผู้ร้องส่งเรื่องร้องเรียนมาตามช่องทางต่าง ๆ ดังนี้</p> <ol style="list-style-type: none"> ๑. ตู้ ปณ.๒๒๒๒ ปณฝ.พลาซ่ากลาง กรุงเทพฯ ๑๐๑๐๒ ๒. กล้องรับความคิดเห็น ๓. ทางโทรศัพท์เบอร์ ๐๒-๒๘๒-๓๒๔๓ หรือโทรสาร ๐๒-๖๒๙-๙๘๙๑ ๔. มาด้วยตนเอง ๕. จดหมายส่งตรงถึงผู้อำนวยการองค์การอุตสาหกรรมป่าไม้ ๖. ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต อ.อ.ป. ๗. E-mail : auditio@gmail.com ๘. ระบบ e-Petition ๙. ผู้อำนวยการสำนักตรวจสอบภายใน เบอร์โทรศัพท์ ๐๒-๒๘๒-๓๒๔๓ ต่อ ๕๐๐ 	<p>การให้บริการที่รวดเร็ว เป็นธรรม</p>	<p>เจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องเรียน</p>	<p>หนังสือร้องเรียน/ หนังสือจากหน่วยงานที่แจ้งเรื่อง</p>
๒		<p>พิจารณาเรื่องร้องเรียน</p> <ul style="list-style-type: none"> - หากพิจารณาแล้วกรณีมีความจริง อ.อ.ป. จะแต่งตั้งคณะกรรมการสอบสวนทางวินัยเพื่อลงโทษต่อไป - หากพิจารณาแล้วกรณีไม่มีความจริง อ.อ.ป. จะสั่งให้ยุติเรื่องดังกล่าว และแจ้งผลการพิจารณาให้ผู้ร้องเรียนทราบ 	<p>การวิเคราะห์ข้อเท็จจริง พิจารณาและตรวจสอบโดยเร็ว เป็นธรรม</p>	<p>เจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องเรียน</p>	<p>หนังสือร้องเรียน/ หนังสือจากหน่วยงานที่แจ้งเรื่อง</p>

ลำดับที่	ผังกระบวนการ/ระยะเวลา	รายละเอียดงาน	มาตรฐาน/ คุณภาพงาน	ผู้รับผิดชอบ	เอกสารที่เกี่ยวข้อง
๓		<p>กรณีมีความจริงคณะกรรมการสอบสวนทางวินัย ดำเนินการสอบสวน และรายงานผลการสอบสวนให้ อ.อ.ป. ทราบ ภายใน ๓๐ วัน</p>	<p>การตรวจสอบข้อเท็จจริง ที่ถูกต้อง เป็นธรรม การดำเนินการ ภายในระยะเวลาที่กำหนด</p>	<p>คณะกรรมการสอบสวนที่เกี่ยวข้อง การตรวจสอบข้อเท็จจริง</p>	<p>- เรื่องร้องเรียน และข้อเท็จจริงที่เกี่ยวข้อง - หนังสือที่แจ้งให้หน่วยงานนั้น ๆ ตรวจสอบข้อเท็จจริง</p>
๔		<p>คณะกรรมการสอบสวนส่งผลการดำเนินการสอบสวนให้ สำนักกฎหมายพิจารณาผลผู้ถูกลงโทษทางวินัย โดยพิจารณาตามระดับความรุนแรงการรับโทษทางวินัย</p> <ol style="list-style-type: none"> ๑. ไล่ออก คือ รุนแรงมากที่สุด ๒. ให้ออก คือ รุนแรงมาก ๓. ลดขั้นเงินเดือนหรือค่าจ้าง คือ รุนแรง ๔. ตัดเงินเดือนหรือค่าจ้าง คือ ปานกลาง ๕. ภาคทัณฑ์ คือ น้อย 	<p>การตรวจสอบข้อเท็จจริง ที่ถูกต้อง เป็นธรรม การดำเนินการ ภายในระยะเวลาที่กำหนด</p>	<p>คณะกรรมการสอบสวนที่เกี่ยวข้อง การตรวจสอบข้อเท็จจริง</p>	<p>- เรื่องร้องเรียน และข้อเท็จจริงที่เกี่ยวข้อง - หนังสือที่แจ้งให้หน่วยงานนั้น ๆ ตรวจสอบข้อเท็จจริง</p>

ลำดับที่	ผังกระบวนการ/ระยะเวลา	รายละเอียดงาน	มาตรฐาน/ คุณภาพงาน	ผู้รับผิดชอบ	เอกสารที่เกี่ยวข้อง
๕	<p>ผู้ถูกละทิ้งโทษมีความเห็นว่าไม่เหมาะสม</p> <p>↓</p> <p>ให้ยื่นคำคัดค้านภายใน ๓๐ วัน</p>	<p>กรณีที่ถูกถูกละทิ้งโทษมีความเห็นว่าไม่เหมาะสม ให้ดำเนินการยื่นคำคัดค้านภายใน ๓๐ วัน</p>	<p>การวิเคราะห์ข้อเท็จจริงพิจารณาและตรวจสอบโดยเร็วเป็นธรรม</p>	<p>เจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องเรียน</p>	<p>หนังสือร้องเรียน/หนังสือจากหน่วยงานที่แจ้งเรื่อง</p>
๖	<p>↓</p> <p>ในกรณีที่ อ.อ.ป. ทราบชื่อผู้ร้องเรียน จะแจ้งผลการพิจารณาให้ผู้ร้องเรียนทราบ</p>	<p>เมื่อการพิจารณาเรื่องร้องเรียนเสร็จสิ้นแล้ว ในกรณีที่ อ.อ.ป. ทราบชื่อผู้ร้องเรียน จะแจ้งผลการพิจารณาให้ผู้ร้องเรียนทราบด้วย</p>	<p>การวิเคราะห์ข้อเท็จจริงพิจารณาและตรวจสอบโดยเร็วเป็นธรรม</p>	<p>เจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องเรียน</p>	<p>หนังสือร้องเรียน/หนังสือจากหน่วยงานที่แจ้งเรื่อง</p>

กระบวนการจัดการข้อร้องเรียนด้านสินค้าและการให้บริการ

