

แนวทางการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนทั่วไป

ผู้ร้องเรียนส่งเรื่องร้องเรียน

ผู้ร้องเรียนสามารถร้องเรียนผ่านช่องทาง ดังนี้

1. ตู้ ปณ. 2222 ปณฝ. หลานหลวง กรุงเทพฯ 10102
2. E-mail : Auditfio@gmail.com
3. โทรศัพท์ 02-629-9891
4. จดหมายส่งตรงถึงผู้อำนวยการ อ.อ.ป.
5. จดหมายส่งตรงถึงผู้อำนวยการสำนักตรวจสอบภายใน
6. Website : www.fio.co.th
7. ระบบ E - Petition
8. ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต

1. เปิดตัว ปณ. สัปดาห์แรกของเดือน โดยผู้รับผิดชอบในส่วนตรวจสอบการปฏิบัติงาน ตามที่ได้รับมอบหมาย
2. เช็กข้อมูลทาง E-Mail ทุกวัน โดยงานกำกับดูแลการปฏิบัติงานที่ดี
3. - 5. ตามสถานการณ์ที่มีการร้องเรียน

15 วัน

(นับจากวันที่ได้รับเรื่องร้องเรียน)

พิจารณาเรื่องร้องเรียน
และทำบันทึกรายงาน
ผู้อำนวยการ อ.อ.ป.
โดยทำเป็นเรื่องลับ

กรณีมีมูลความจริง

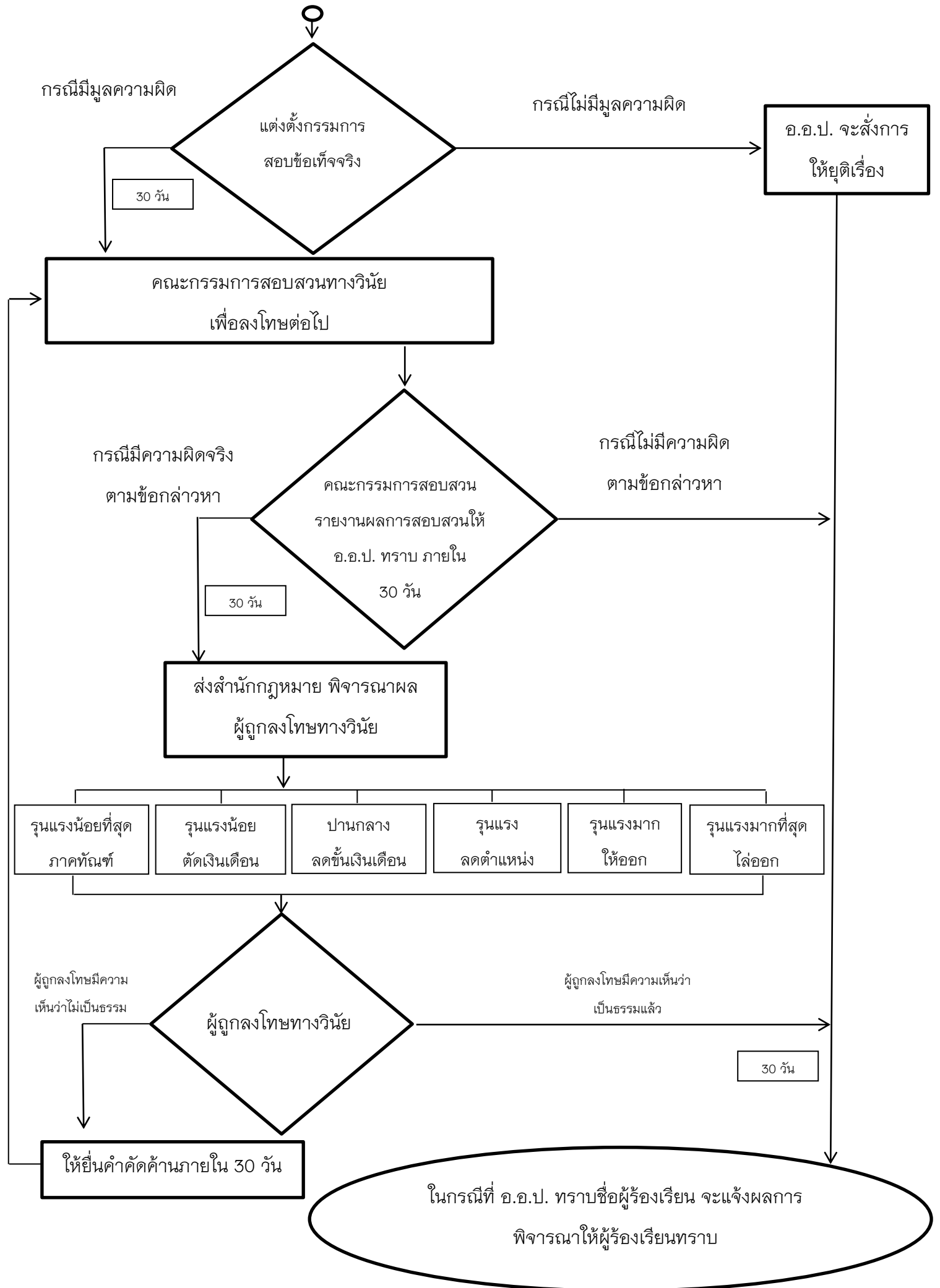
30 วัน

อ.อ.ป. จะแต่งตั้งคณะกรรมการสอบสวนทางวินัยเพื่อลงโทษต่อไป

กรณีไม่มีมูลความจริง

อ.อ.ป. จะสั่งการให้ยุติเรื่อง





กรณีมีมูลความผิด

กรณีไม่มีมูลความผิด

30 วัน

กรณีมีความผิดจริง
ตามข้อกล่าวหา

กรณีไม่มีความผิด
ตามข้อกล่าวหา

30 วัน

รุนแรงน้อยที่สุด
ภาคทัณฑ์

รุนแรงน้อย
ตัดเงินเดือน

ปานกลาง
ลดชั้นเงินเดือน

รุนแรง
ลดตำแหน่ง

รุนแรงมาก
ให้ออก

รุนแรงมากที่สุด
ไล่ออก

ผู้ถูกลงโทษมีความ
เห็นว่าไม่เป็นธรรม

ผู้ถูกลงโทษมีความเห็นว่า
เป็นธรรมแล้ว

30 วัน

ให้ยื่นคำคัดค้านภายใน 30 วัน

ในกรณีที่ อ.อ.ป. ทราบชื่อผู้ร้องเรียน จะแจ้งผลการ
พิจารณาให้ผู้ร้องเรียนทราบ

มาตรการและแนวทางการจัดการเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงาน ขององค์การอุตสาหกรรมป่าไม้

๑. หลักการและเหตุผล

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

องค์การอุตสาหกรรมป่าไม้ (อ.อ.ป.) เป็นหน่วยงานรัฐวิสาหกิจ สังกัดกระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม โดยจัดอยู่ในสาขาทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมที่ต้องบริการจัดการองค์กรให้เกิดมูลค่าเพิ่มทางเศรษฐกิจสร้างรายได้และผลกำไรส่งกระทรวงการคลังเป็นรายได้ของรัฐ เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ในการจัดตั้งองค์กร โดยมีภารกิจหลักในการ พัฒนาที่ดินสวนป่าให้เป็นสวนป่าเศรษฐกิจอย่างยั่งยืนใช้ประโยชน์พื้นที่สวนป่าเศรษฐกิจตามศักยภาพสวนป่า ส่งเสริมการปลูกไม้เศรษฐกิจพัฒนาระบบและสร้างกลไกการตลาดไม้เศรษฐกิจอย่างเป็นธรรม ส่งเสริมและพัฒนาธุรกิจอุตสาหกรรมไม้และส่งเสริมชุมชนท้องถิ่นด้านอุตสาหกรรมไม้ วิจัยพัฒนาการปลูกและใช้ประโยชน์จากไม้เศรษฐกิจ พัฒนาชุมชนท้องถิ่นโดยใช้สวนป่าเป็นฐาน สงวน อนุรักษ์ บริบาลช้างไทยและฟื้นฟูทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม พัฒนาธุรกิจบริการอย่างครบวงจร พัฒนาธุรกิจท่องเที่ยว โดยมีพื้นที่ในความดูแลรับผิดชอบอยู่ทั่วทุกภาคของประเทศไทย พื้นที่กว่า 1.108 ล้านไร่ ดังนั้น การปฏิบัติภารกิจในหลาย ๆ ด้านโดยเฉพาะหน่วยผลิตในพื้นที่ จึงมีส่วนในการปฏิสัมพันธ์กับราษฎรในพื้นที่และใกล้เคียง หน่วยงานภาคราชการหลายหน่วยงาน ตลอดจนผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกภาคส่วน

จากความสำคัญดังกล่าวข้างต้นองค์การอุตสาหกรรมป่าไม้ จึงได้จัดทำมาตรการและแนวทางการจัดการเรื่องร้องเรียนของ อ.อ.ป. ฉบับนี้เพื่อใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานของพนักงาน อ.อ.ป. และสร้างความเข้าใจในกระบวนการจัดการข้อร้องเรียนของ อ.อ.ป. ต่อไป

๒. วัตถุประสงค์

๑. เพื่อให้การดำเนินงานเกี่ยวกับการจัดการเรื่องร้องเรียนของ อ.อ.ป. มีขั้นตอน กระบวนการ และแนวทางปฏิบัติที่เป็นระบบ 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 10 วัน (วันทำการ) สำหรับการดำเนินการในการจัดการข้อร้องเรียนให้ถือปฏิบัติตามแผนผังแนวทางการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนขององค์การอุตสาหกรรมป่าไม้

๔. คำจำกัดความ

คำศัพท์	คำจำกัดความ
เรื่องร้องเรียน	เรื่องร้องเรียนทั่วไป เรื่องร้องเรียนการทุจริต และข้อเสนอนแนะ
เรื่องร้องเรียนทั่วไป	(๑) เรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการให้บริการของ อ.อ.ป. ทั้งในเรื่องความบกพร่องในการปฏิบัติงาน ความล่าช้าในการดำเนินการ ความไม่โปร่งใส และความไม่เหมาะสมในการปฏิบัติงาน หรือการจัดซื้อจัดจ้าง ตลอดจนความไม่มีคุณธรรมจริยธรรมของเจ้าหน้าที่ อ.อ.ป. (๒) เรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการให้บริการของรัฐวิสาหกิจ (๓) เรื่องร้องเรียนอื่น ๆ ที่หลากหลายครอบคลุมช่องทางอิเล็กทรอนิกส์และสื่อสังคมออนไลน์
เรื่องร้องเรียนการทุจริต	เรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการปฏิบัติหน้าที่โดยไม่สุจริตของเจ้าหน้าที่ อ.อ.ป.
ข้อเสนอนแนะ	ข้อความที่ผู้รับบริการจาก อ.อ.ป. หรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ให้ข้อคิดเห็น ข้อเสนอนแนะ หรือคำชมเชย เกี่ยวกับการให้บริการของ อ.อ.ป.
ผู้ร้องเรียน	ผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้เสียทั้งภายใน อ.อ.ป. ประชาชน และหน่วยงานอื่นของรัฐ

๕. ข้อกำหนดที่สำคัญและวิธีปฏิบัติในการจัดการข้อร้องเรียน

๕.๑ ระดับความสำคัญของข้อร้องเรียน หมายถึง การจำแนกข้อร้องเรียนเป็น ๓ ระดับ คือ Complaint1, Complaint2, Complaint3 ตามมติคุณภาพระดับความรู้สึกของผู้ร้องเรียน การฟ้องร้องตามตารางนี้

มิติคุณภาพ	Complaint1	Complaint2	Complaint3
ระดับความรู้สึกของผู้ร้องเรียน	บ่น/เสนอนแนะ/เล่าให้ฟัง/แจ้งให้ทราบ/แนะนำ	ตำหนิ/ต่อว่า/ร้องทุกข์/ระบุตัวตน/พฤติกรรม	ด่าทอ/ชู่จะฟ้อง/ฟ้องร้อง/ทำร้ายร่างกาย
การฟ้องร้อง	มีเหตุการณ์ที่อาจนำไปซึ่งการเสื่อมเสียชื่อเสียง/ไม่ฟ้องร้อง	เสื่อมเสียชื่อเสียง/ไม่มีแนวโน้มจะออกสื่อ/ไม่ฟ้องร้อง	เสื่อมเสียชื่อเสียง/มีการช่มชู่จะออกสื่อ/มีประเด็นทางด้านกฎหมาย/ฟ้องร้อง

๕.๒ ผู้ร้องเรียน หมายถึง ประชาชนทั่วไป องค์กรภาครัฐ เอกชน ผู้มีส่วนได้เสีย ตลอดจนผู้มาติดต่อ ผ่านช่องทางต่าง ๆ ครอบคลุมการร้องเรียน/การเสนอแนะให้ข้อคิดเห็น/การชมเชย/การสอบถามหรือร้องขอ ข้อมูล รวมถึงการแจ้งเบาะแสการทุจริตและประพฤติมิชอบ

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

๕.๔ ช่องทางการรับข้อร้องเรียน หมายถึง ช่องทางในการรับข้อร้องเรียนที่หลากหลาย เพื่อให้ผู้ใช้บริการ สามารถเข้าถึงช่องทางต่างๆ ได้อย่างสะดวก ช่องทางในการรับข้อร้องเรียนมี ๗ ช่องทาง คือ

- ๑) กล่องรับความคิดเห็น
- ๒) ทางโทรศัพท์เบอร์ ๐๒-๒๘๒-๓๒๔๓ หรือโทรสาร ๐๒-๖๒๙-๙๘๘๑
- ๓) มาด้วยตนเอง
- ๔) จดหมายส่งตรงถึงผู้อำนวยการองค์การอุตสาหกรรมป่าไม้
- ๕) ทางศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต อ.อ.ป.
- ๖) Website/Web Board/Social Network/E-mail (www.fio.co.th)
- ๗) ผ่านทางระบบ E-Petition

๕.๕ การจัดการข้อร้องเรียนหมายถึง 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)	ไม่รุนแรงแต่เสี่ยงสูงต่อการเกิดความรุนแรง	- ต้องจัดการแก้ไข/ลดผลกระทบทันที -ติดต่อประสานงาน/หาข้อมูลเพิ่มเติม -ติดต่อกลับผู้ร้องเรียนภายใน ๒๔ ชม.(ในวันเวลาทำการ) -รายงานผู้บริหาร/ผู้รับผิดชอบรับทราบ

/ -หาแนวทาง ...

ลำดับ	ระดับความสำคัญ	ผลลัพธ์	วิธีบริหารจัดการข้อร้องเรียน
			-หาแนวทางแก้ไข/ป้องกัน/ปรับปรุง -แจ้งผลการดำเนินการกลับผู้ร้องเรียน -ติดตามการกลับมาใช้บริการของผู้ร้องเรียน
๔	Complaint ๓ (คำทอ/ขู่จะฟ้อง/ฟ้องร้อง/ทำร้ายร่างกาย/การข่มขู่จะออกสื่อ/มีประเด็นทางด้านกฎหมาย)	รุนแรง	-ต้องจัดการแก้ไข/ลดผลกระทบทันที -ติดต่อประสานงาน/หาข้อมูลเพิ่มเติม -ติดต่อกลับผู้ร้องเรียนภายใน ๒๔ ชม. (ในวัน/เวลาทำการ) -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

- ต้องลงชื่อหรือแจ้งอีเมล 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) เมื่อทราบ...

๕) เมื่อทราบความเป็นมาของเรื่องร้องเรียนแล้ว บันทึกรายงานให้ผู้อำนวยความสะดวก อ.อ.ป. เพื่อพิจารณาสั่งการให้หน่วยงานของผู้ถูกร้องเรียนตรวจสอบข้อเท็จจริงพร้อมทั้งรายงานให้ อ.อ.ป. ทราบ หรือสั่งการให้สำนักตรวจสอบภายใน หรือสำนักกฎหมาย ตรวจสอบข้อเท็จจริง และรายงาน อ.อ.ป. ทราบและพิจารณาสั่งการต่อไป ภายในระยะเวลา ๑๕ วัน

- กรณีมีมูลความจริงตามข้อร้องเรียนกล่าวหาผู้ถูกร้องเรียน อ.อ.ป. จะแต่งตั้งคณะกรรมการสอบทางวินัย เพื่อลงโทษต่อไป

- กรณีไม่มีมูลความจริงตามข้อร้องเรียนกล่าวหาผู้ถูกร้องเรียน อ.อ.ป. จะสั่งการให้ยุติเรื่อง

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

๕.๘ ผู้รับผิดชอบ

๑) ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต อ.อ.ป. ซึ่งมีสำนักบริหารกลางทำหน้าที่เลขานุการรับเรื่องร้องเรียน และพิจารณาข้อร้องเรียนเสนอผู้อำนวยการ

๒) สำนักวิจัยพัฒนาการจัดการป่าไม้เศรษฐกิจอย่างยั่งยืน 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 (ในวัน/เวลาทำการ) เพื่อเป็นการตอบสนองและแก้ไขปัญหาเบื้องต้น

๒) ติดต่อกลับผู้ร้องเรียนภายใน ๑๔ วันทำการ เพื่อแจ้งผลการดำเนินการ ในบางกรณีอาจมากกว่า ๑๔ วันทำการ ขึ้นอยู่กับความยุ่งยากซับซ้อนของข้อร้องเรียนและการจัดการ

๖.๒ กรณีข้อร้องเรียนที่เกี่ยวกับภาพลักษณ์องค์กร ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต อ.อ.ป. จะหาข้อมูลเพิ่มเติมและ ตอบกลับผู้ร้องเรียนในเบื้องต้น หลักจากนั้นอาจมีการจัดประชุมผู้เกี่ยวข้อง เพื่อหาสาเหตุและแนวทางการจัดการ การตอบกลับแบ่งเป็น ๓ ระดับ คือ

๑) ตอบเฉพาะผู้ร้องเรียน

๒) แจ้งผลผ่านสื่อทั้งภายใน อ.อ.ป. และภายนอกองค์กร อาทิ เว็บไซต์ อ.อ.ป. หนังสือพิมพ์ วิทยุ โทรทัศน์ สื่อประเภทต่าง ๆ

๓) จัดแถลงข่าวเพื่อแจ้งให้ทราบในวงกว้าง

๖.๓ กรณีข้อร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับบุคลากรและเจ้าหน้าที่ ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต อ.อ.ป. จะดำเนินการ ดังนี้

๑) กรณีข้อร้องเรียนที่มีหลักฐานและข้อเท็จจริงเพียงพอ พบว่า เข้าข่ายมีความผิดจะตั้งดำเนินการทางวินัยศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต อ.อ.ป. จะเสนอเรื่องผู้อำนวยการพิจารณา มอบหมายให้สำนักกฎหมาย (ด้านวินัย/นิติกร) เพื่อดำเนินการตามแนวทางที่กำหนด ต่อไป

๒) กรณีข้อร้องเรียนเกิดขึ้นกับหน่วยงานภายใน อ.อ.ป. ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต อ.อ.ป. จะประสานงานเพื่อหาข้อมูลเพิ่มเติมจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับบุคลากร 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) ดำเนินการตั้งคณะกรรมการสอบสวน

ข้อเท็จจริง

๖.๔) กรณีที่เกิดความผิดต่อตำแหน่งหน้าที่หรือการกระทำทุจริตของบุคลากร สำนักกฎหมาย

(ด้านวินัย/นิติการ) จะดำเนินการ ดังนี้

๑) การหาข้อเท็จจริง ทำได้ ๒ วิธี คือ

๑.๑) การแต่งตั้งคณะกรรมการสอบสวนข้อเท็จจริง 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.) พิจารณาลงโทษ (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 เพื่อเสนอคณะกรรมการพิจารณาโทษพนักงานและพนักงานปฏิบัติการประจำองค์การอุตสาหกรรมป่าไม้ (ก.พ.อ.) เพื่อตั้งคณะกรรมการสอบสวน

๓) การดำเนินคดีอาญา

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

๗. วิธีปฏิบัติ

ปฏิบัติตามแผนผังแนวทางการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนขององค์การอุตสาหกรรมป่าไม้