

แนวทางการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการทุจริต

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. ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการการทุจริต
9. ID Line ผู้อำนวยการสำนักตรวจสอบภายใน : 0898449728
10. เบอร์โทรศัพท์ผู้อำนวยการสำนักตรวจสอบภายใน : 08 9844 9728

1. เปิดตู้ ปณ. สัปดาห์แรกของเดือน โดยผู้รับผิดชอบในส่วนตรวจสอบ การปฏิบัติงาน ตามที่ได้รับมอบหมาย
2. เช็คข้อมูลทาง E-Mail ทุกวัน โดยงานกำกับดูแลการปฏิบัติงานที่ดี
3. - 5. ตามสถานการณ์ที่มีการร้องเรียน

15 วัน

(นับจากวันที่ได้รับเรื่องร้องเรียน)

พิจารณาเรื่องร้องเรียน และทำบันทึกรายงาน ผู้อำนวยการ อ.อ.ป. โดยทำเป็นเรื่องลับ

กรณีมีมูลความจริง

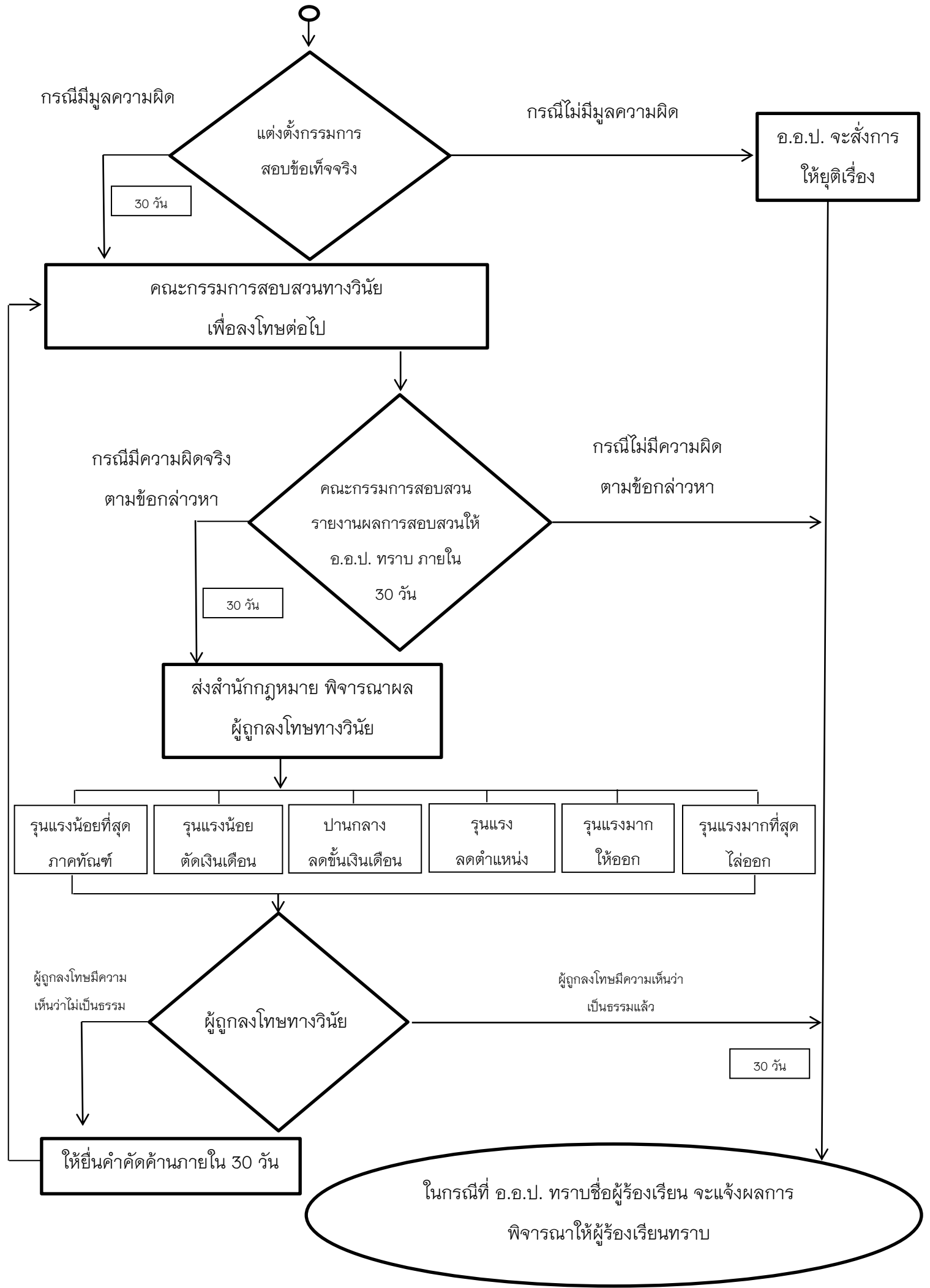
30 วัน

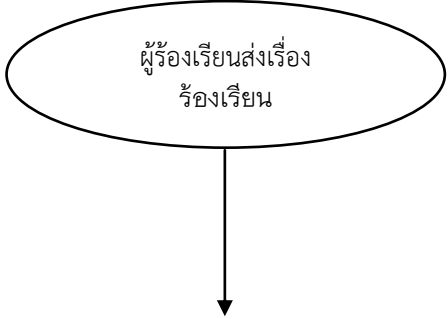
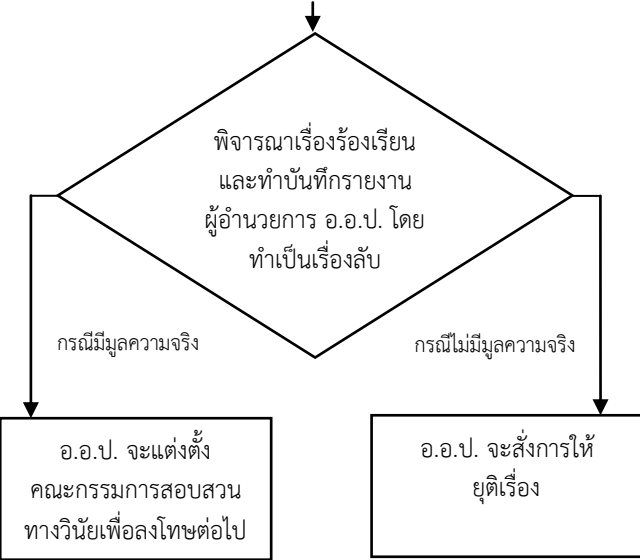
อ.อ.ป. จะแต่งตั้งคณะกรรมการสอบสวนทางวินัยเพื่อลงโทษต่อไป

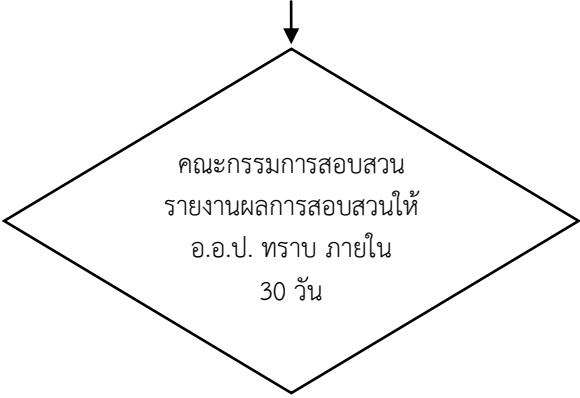
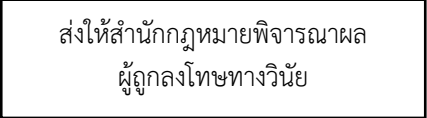
กรณีไม่มีมูลความจริง

อ.อ.ป. จะสั่งการให้ยุติเรื่อง





ลำดับที่	ผังกระบวนการ/ระยะเวลา	รายละเอียดงาน	มาตรฐาน/ คุณภาพงาน	ผู้รับผิดชอบ	เอกสารที่เกี่ยวข้อง
๑		<p>ผู้ร้องส่งเรื่องร้องเรียนมาตามผ่านช่องทางต่าง ๆ ดังนี้</p> <ol style="list-style-type: none"> ๑) กล้องรับความคิดเห็น 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 	<p>การให้บริการที่รวดเร็ว เป็นธรรม</p>	<p>เจ้าหน้าที่ผู้รับเรื่องร้องเรียน</p>	<p>หนังสือร้องเรียน/หนังสือจากหน่วยงานที่แจ้งเรื่อง</p>
๒		<p>พิจารณาเรื่องร้องเรียน</p> <ul style="list-style-type: none"> - หากพิจารณาแล้วกรณีมีมูลความจริง อ.อ.ป. จะแต่งตั้งคณะกรรมการสอบสวนทางวินัยเพื่อลงโทษต่อไป - หากพิจารณาแล้วกรณีไม่มีมูลความจริง อ.อ.ป. จะสั่งให้ยุติเรื่องดังกล่าว และแจ้งผลการพิจารณาให้ผู้ร้องเรียนทราบ 	<p>การวิเคราะห์ข้อเท็จจริงพิจารณาและตรวจสอบโดยเร็ว เป็นธรรม</p>	<p>เจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องเรียน</p>	<p>หนังสือร้องเรียน/หนังสือจากหน่วยงานที่แจ้งเรื่อง</p>

ลำดับที่	ผังกระบวนการ/ระยะเวลา	รายละเอียดงาน	มาตรฐาน/ คุณภาพงาน	ผู้รับผิดชอบ	เอกสารที่เกี่ยวข้อง
๓	 <p>คณะกรรมการสอบสวน รายงานผลการสอบสวนให้ อ.อ.ป. ทราบ ภายใน 30 วัน</p>	<p>กรณีมีมูลความจริงคณะกรรมการสอบสวนทางวินัย ดำเนินการสอบสวน และรายงานผลการสอบสวนให้ อ.อ.ป. ทราบ ภายใน 30 วัน</p>	<p>การตรวจสอบ ข้อเท็จจริงที่ ถูกต้อง เป็นธรรม การดำเนินการ ภายในระยะ เวลาที่กำหนด</p>	<p>คณะกรรมการ สอบสวนที่ เกี่ยวข้องใน การตรวจสอบ ข้อเท็จจริง</p>	<p>- เรื่องร้องเรียน และ ข้อเท็จจริงที่เกี่ยวข้อง - หนังสือที่แจ้งให้ หน่วยงานนั้น ๆ ตรวจสอบข้อเท็จจริง</p>
๔	 <p>ส่งให้สำนักกฎหมายพิจารณาผล ผู้ถูกลงโทษทางวินัย</p>	<p>คณะกรรมการสอบสวนส่งผลการดำเนินการสอบสวนให้ สำนักกฎหมายพิจารณาผลผู้ถูกลงโทษทางวินัย โดยพิจารณาตามระดับความรุนแรงการรับโทษทางวินัย</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) ไล่ออก คือ รุนแรงมากที่สุด 2) ให้ออก คือ รุนแรงมาก 3) ลดตำแหน่ง และหรือ ลดระดับ/ชั้น คือ รุนแรง 4) ลดเงินเดือนหรือค่าจ้าง คือ ปานกลาง 5) ตัดเงินเดือนหรือค่าจ้าง คือ น้อย 6) ภาคทัณฑ์ คือ น้อยที่สุด 	<p>การตรวจสอบ ข้อเท็จจริงที่ ถูกต้อง เป็นธรรม การดำเนินการ ภายในระยะ เวลาที่กำหนด</p>	<p>คณะกรรมการ สอบสวนที่ เกี่ยวข้องใน การตรวจสอบ ข้อเท็จจริง</p>	<p>- เรื่องร้องเรียน และ ข้อเท็จจริงที่เกี่ยวข้อง - หนังสือที่แจ้งให้ หน่วยงานนั้น ๆ ตรวจสอบข้อเท็จจริง</p>

ลำดับที่	ผังกระบวนการ/ระยะเวลา	รายละเอียดงาน	มาตรฐาน/ คุณภาพงาน	ผู้รับผิดชอบ	เอกสารที่เกี่ยวข้อง
๕	<p>ผู้ถูกลงโทษมีความเห็นว่าไม่เป็นธรรม</p> <p style="text-align: center;">↓</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;">ให้ยื่นคำคัดค้านภายใน 30 วัน</div>	กรณี que ผู้ถูกลงโทษมีความเห็นว่าไม่เป็นธรรม ให้ดำเนินการยื่นคำคัดค้านภายใน 30 วัน	การวิเคราะห์ข้อเท็จจริงพิจารณาและตรวจสอบโดยเร็ว เป็นธรรม	เจ้าหน้าที่ผู้รับเรื่องร้องเรียน	หนังสือร้องเรียน/หนังสือจากหน่วยงานที่แจ้งเรื่อง
๖	<p style="text-align: center;">↓</p> <div style="border: 1px solid black; border-radius: 50%; padding: 10px; width: fit-content; margin: 0 auto;"> ในกรณีที่ อ.อ.ป. ทราบชื่อผู้ร้องเรียน จะแจ้งผลการพิจารณาให้ผู้ร้องเรียนทราบ </div>	เมื่อการพิจารณาเรื่องร้องเรียนเสร็จสิ้นแล้ว ในกรณีที่ อ.อ.ป. ทราบชื่อผู้ร้องเรียน จะแจ้งผลการพิจารณาให้ผู้ร้องเรียนทราบด้วย	การวิเคราะห์ข้อเท็จจริงพิจารณาและตรวจสอบโดยเร็ว เป็นธรรม	เจ้าหน้าที่ผู้รับเรื่องร้องเรียน	หนังสือร้องเรียน/หนังสือจากหน่วยงานที่แจ้งเรื่อง

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 หน่วยงานภาครัฐราชการหลายหน่วยงาน ตลอดจนจนผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกภาคส่วน

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) ดำเนินการตั้งคณะกรรมการสอบ

ข้อเท็จจริง

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.) พิจารณาลงโทษ (ปลดออก) แต่หากผู้กระทำผิดไม่ได้ทำหนังสือรับสารภาพจะเสนอคณะกรรมการพิจารณาโทษพนักงานและพนักงานปฏิบัติการประจำองค์การอุตสาหกรรมป่าไม้ (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