

แนวทางการใช้งานระบบรับเรื่องร้องเรียน อิเล็กทรอนิกส์(e- Petition) ที่พัฒนาขึ้นมาใหม่

เริ่มดำเนินการตั้งแต่วันที่ 1 ตุลาคม 2560

**** หากเอกสารไม่ชัดเจน ด่วนโทรหาได้ที่หน้าเว็บไซต์หลักของ อ.อ.ป. (www.fio.co.th)****

เรื่องร้องเรียน ที่ถูกส่งจาก สำนักงานปลัดกระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม (สป.ทส.) ส่งเข้าระบบฯ e-Petition ในรหัสขององค์การอุตสาหกรรมป่าไม้ (อ.อ.ป.) ให้ดำเนินการตามขั้นตอนต่อไปนี้

1. ขั้นตอนการรับเรื่องร้องเรียนทางระบบ e-Petition

1.1 สป.ทส. ได้รับเรื่องร้องเรียนจากช่องทาง (ระบบ e-petition,สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี (ส.ป.น.), ผ่าน Application, ผ่านบริการโทรศัพท์,โทรสาร, ศูนย์บริการร่วมของ ทส., 1111, จดหมายจากประชาชน,จดหมายจากผู้ร้องเรียน,จดหมายหน่วยงาน หรือผู้ร้องเรียนมาร้องด้วยตนเอง) หากพิจารณาแล้วเรื่องร้องเรียนนั้นเกี่ยวข้องกับ อ.อ.ป. สป.ทส. จะดำเนินการนำเรื่องร้องเรียนเข้าระบบ e-Petition (รหัสผู้ใช้งาน อ.อ.ป.)

1.2 สำนักวิจัยพัฒนาการจัดการป่าไม้เศรษฐกิจอย่างยั่งยืน(ส.ป.ว.) มอบหมายให้ฝ่ายสารสนเทศ (ผ.สท.) เป็นผู้ตรวจสอบระบบ e-Petition (ผู้ประสานงานหลักของ อ.อ.ป. ที่ดูแล Username และ Password) หากพบเรื่องร้องเรียนเข้าในระบบ e-Petition ผ.สท. กดรับเรื่องร้องเรียนในรหัสผู้ใช้งาน อ.อ.ป. เบื้องต้น สั่งพิมพ์ (Print Out) เอกสารทั้งหมดที่ถูกส่งมาทางระบบ e-Petition และส่งให้ สำนักบริหารกลาง (ส.บก.) ลงรับเรื่องร้องเรียนตามระเบียบสารบรรณกลาง อ.อ.ป.

1.3 ส.บก. ส่งเรื่องร้องเรียนที่ลงรับในระบบสารบรรณกลาง อ.อ.ป. ให้ ส.ว.ป. พิจารณาเสนอเพื่อโปรดพิจารณาสั่งการให้หน่วยงานผู้ถูกร้องเรียนภายใต้สังกัด อ.อ.ป. ดำเนินการตรวจสอบเรื่องร้องเรียน

2. ขั้นตอนการส่งบันทึกสั่งการเรื่องร้องเรียนในระบบ e-Petition ให้หน่วยงานดำเนินการ

เมื่อ อ.อ.ป. พิจารณาสั่งการตามเสนอให้หน่วยงานดำเนินการ ส.บก. ดำเนินการแสกนบันทึกสั่งการทั้งชุดทางระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และบันทึกฉบับจริงเก็บที่หน่วยงาน ดังนี้

2.1 เอกสารสั่งการตัวจริง หากพิจารณาแล้วเป็นเรื่องร้องเรียนพื้นที่สวนป่า/ที่ดินทำกิน/ตัดไม้ข้างทาง/แนวเขต ที่เกี่ยวข้องกับภูมิภาค ให้ ส.ว.ป. ฝ่ายบริหารจัดการสวนป่า (ผ.สศ) เก็บรวบรวมเอกสารฉบับจริง สำเนาเอกสารสั่งการทั้งชุดให้หน่วยงานภูมิภาคที่ถูกร้องเรียนทางระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ หรือส่งทางไปรษณีย์กรณีที่มีเอกสารมีจำนวนมาก / ดำเนินการส่งตามบันทึกกลับ กรณีเรื่องร้องเรียนนั้นเป็นเรื่องลับ

2.2 เอกสารสั่งการตัวจริง หากพิจารณาแล้วเป็นเรื่องร้องเรียนอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับภูมิภาค ให้ ส.ว.ป.(ผ.สท.) เก็บรวบรวมเอกสารฉบับจริง สำเนาเอกสารสั่งการทั้งชุดให้หน่วยงานภูมิภาคที่ถูกร้องเรียนทาง

ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ หรือส่งทางไปรษณีย์กรณีที่เอกสารมีจำนวนมาก / ดำเนินการส่งตามบันทึกกลับกรณีเรื่องร้องเรียนนั้นเป็นเรื่องลับ

2.3 เอกสารสั่งการตัวจริง หากพิจารณาแล้วเป็นเรื่องร้องเรียนอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับหน่วยงานสำนักงานกลาง ให้ส่งเอกสารฉบับจริงที่ถูกร้องเรียนได้โดยตรงไม่ต้องสำเนาส่งให้ ส.ว.ป. หรือส่งตามบันทึกกลับกรณีเรื่องร้องเรียนนั้นเป็นเรื่องลับ

3. ขั้นตอนการส่งบันทึกสั่งการเรื่องร้องเรียนในระบบ e-Petition ให้หน่วยงานดำเนินการ

3.1 เมื่อบันทึกสั่งการถูกส่งให้หน่วยงานผู้รับผิดชอบตรวจสอบเรื่องร้องเรียน ให้ผู้ประสานงานของหน่วยงานนั้นๆ ที่ดูแล Username และ Password กดรับเรื่องร้องเรียนในระบบทันที (เรื่องร้องเรียนจะถูกส่งให้หน่วยงานตั้งแต่วันแรกที่ผู้ประสานงานหลักของ อ.อ.ป. ตรวจสอบเรื่องร้องเรียนทางระบบ e-Petition) และให้ดำเนินการรายงานความคืบหน้าครั้งที่ 1 ทันทีในระบบ e-Petition (ตัวอย่างเช่น ออ.ป. ตะวันออกเฉียงเหนือ ได้รับเรื่องร้องเรียนแล้ว อยู่ระหว่างการตรวจสอบว่าอยู่ในความรับผิดชอบหรือไม่) และรายงานทุกเดือนหากยังไม่มีกรณียุติเรื่องร้องเรียน

3.2 เมื่อหน่วยงานได้รับเรื่องร้องเรียนแล้วให้ดำเนินการตรวจสอบเรื่องร้องเรียนตามขั้นตอนของแต่ละหน่วยงาน และให้แจ้งรายชื่อเจ้าหน้าที่ผู้ดำเนินการตรวจสอบ/พิจารณาผลของหน่วยงาน ในแบบฟอร์มรายงานความคืบหน้าครั้งที่ 1

4. ขั้นตอนการรายงานความคืบหน้า กรณี เรื่องร้องเรียนยังไม่สามารถยุติได้

4.1 เมื่อ อ.อ.ป. ส่งเรื่องร้องเรียนให้หน่วยงานดำเนินการตรวจสอบเรื่องร้องเรียนตามสั่งการ และได้มีการรายงานความคืบหน้าครั้งที่ 1 ทันทีแล้ว เรื่องร้องเรียนยังไม่สามารถยุติได้ในเดือนที่ได้รับเรื่องร้องเรียนให้ดำเนินการได้ 2 วิธี ดังนี้

1) ให้หน่วยงานจัดทำแบบฟอร์มรายงานความคืบหน้า ให้ผู้อำนวยการสำนัก/ผู้แทนสามารถลงนามในแบบฟอร์มรายงานความคืบหน้าเรื่องร้องเรียน และส่งให้ผู้ประสานงานที่ดูแล Username และ Password นำข้อมูลรายงานในระบบ e-Petition (รายงานความคืบหน้าผู้มีอำนาจลงนามในแบบฟอร์มคือผู้อำนวยการสำนัก/ผู้แทน แต่การยุติเรื่อง ต้องเป็น CIO ประจำองค์การอุตสาหกรรมป่าไม้เท่านั้น) เมื่อรายงานแบบฟอร์มเข้าระบบเรียบร้อยแล้ว ให้รายงานผู้อำนวยการสำนัก/ผู้แทน และสำเนาให้ ผ.บ.ส. ทราบด้วย หากเรื่องร้องเรียนเป็นตาม ข้อ 2.1

2) ให้ผู้ประสานงานที่ถือ Username และ Password ดำเนินการจัดทำบันทึกขออนุมัติผู้อำนวยการสำนัก/ผู้แทน เพื่อขออำนาจตามสั่งการในการกรองข้อมูลการรายงานความคืบหน้าในตัวระบบฯ ได้ทันที โดยไม่ต้องทำแบบฟอร์มตารางขวาง เมื่อกรอกข้อมูลในระบบแล้วให้รายงานผู้อำนวยการสำนัก/ผู้แทนได้รับทราบผลการรายงานและสำเนาให้ ผ.บ.ส. ทราบด้วย หากเรื่องร้องเรียนเป็นตาม ข้อ 2.1

4.2 การรายงานความคืบหน้าต้องรายงานทุกเดือนจนกว่าจะยุติเรื่องร้องเรียนได้ หากไม่มีการรายงานภายในเดือนนั้น จะไม่สามารถกลับมารายงานย้อนหลังได้

5. ขั้นตอนการขอยุติเรื่องร้องเรียนในระบบ e-Petition

เมื่อหน่วยงานที่ถูกร้องเรียนเรื่องตรวจสอบเรื่องร้องเรียนแล้วเสร็จหรือเห็นควรขอยุติเรื่องร้องเรียนให้ดำเนินการตามการส่งเรื่องร้องเรียน ตามสั่งการเรื่องร้องเรียนในระบบ e-Petition ตามข้อ 2. แยกตามกรณี ให้ดำเนินการดังนี้

5.1 หากพิจารณาแล้วเป็นเรื่องร้องเรียนพื้นที่สวนป่า/ที่ดินทำกิน/ตัดไม้ข้างทาง/แนวเขต ที่เกี่ยวข้องกับภูมิภาค (บันทึกสั่งการ ข้อ 2.1) เมื่อหน่วยงานภูมิภาคได้ตรวจสอบเรื่องร้องเรียนจนถึงที่สุดแล้ว เห็นควรยุติได้ ให้หน่วยงานจัดทำบันทึกของยุติเรื่องพร้อมกับเอกสารแนบผลการตรวจสอบอย่างละเอียด ส่งให้ ส.ว.ป. (ผ.บ.ส.) ดำเนินการต่อไป (ตามข้อ 5.4)

5.2 หากพิจารณาแล้วเป็นเรื่องร้องเรียนอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับภูมิภาค (บันทึกสั่งการ ข้อ 2.2) เมื่อหน่วยงานภูมิภาคได้ตรวจสอบเรื่องร้องเรียนจนถึงที่สุดแล้ว เห็นควรยุติได้ให้หน่วยงาน จัดทำบันทึกของยุติเรื่องพร้อมกับเอกสารแนบผลการตรวจสอบอย่างละเอียด ส่งให้ ส.ว.ป. (ผ.สท.) ดำเนินการต่อไป (ตามข้อ 5.4)

5.3 หากพิจารณาแล้วเป็นเรื่องร้องเรียนอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับหน่วยงานสำนักงานกลาง เมื่อหน่วยงานสำนักงานกลาง ได้ตรวจสอบเรื่องร้องเรียนจนถึงที่สุดแล้วเห็นควรยุติได้ ให้หน่วยงานจัดทำบันทึกของยุติเรื่องพร้อมกับเอกสารแนบผลการตรวจสอบอย่างละเอียด และดำเนินการต่อไป (ตามข้อ 5.4)

5.4. หน่วยงานภูมิภาค/หน่วยงานสำนักงานกลาง (ข้อ5.1 - 5.3) ตรวจสอบเอกสารเบื้องต้นว่าครบถ้วนหรือไม่หากยังไม่ครบถ้วนจะมีการขอให้ส่งเอกสารเพิ่มเติมจากหน่วยงานเจ้าของเรื่องร้องเรียน

1) ให้หน่วยงานภูมิภาค/หน่วยงานสำนักงานกลาง (ข้อ5.1 - 5.3) จัดทำบันทึกรายงานผลการตรวจสอบเรื่องร้องเรียนที่ขอยุติเรื่อง นำเรียนรายงานให้ อ.อ.ป. เพื่อโปรดพิจารณา ว่าสามารถยุติเรื่องได้หรือไม่ และเรื่องร้องเรียนบางเรื่องอาจจะต้องขอความเห็นเพิ่มเติมจาก สำนักกฎหมาย/สำนักตรวจสอบภายใน/สำนักบริหารกลาง / หน่วยงานอื่นๆ เพื่อประกอบการยุติในระบบฯ และรายงานผลต่อ อ.อ.ป. อีกครั้งเพื่อขอยุติเรื่องร้องเรียนนั้นๆ ในระบบ e-Petition

2) หาก อ.อ.ป. ได้โปรดพิจารณาผลการรายงานเรื่องร้องเรียนแล้ว เห็นควรยุติเรื่องได้ โดยให้หน่วยงานภูมิภาค/หน่วยงานสำนักงานกลาง (ข้อ5.1 - 5.3) รายงานผลให้หน่วยงานที่ส่งเรื่องร้องเรียนให้ อ.อ.ป. (ส.ป.น., สป.ทส. , หน่วยงานอื่นๆ และ ผู้ร้องเรียน) เพื่อโปรดทราบผลการตรวจสอบ/ชี้แจง ตามบันทึกที่ สป.ทส. ในเรื่องเดิมที่รับเรื่องร้องเรียน (ข้อ 2) มีขั้นตอนดังนี้

- หาก อ.อ.ป. พิจารณาสั่งการ เห็นควรยุติเรื่องร้องเรียน ให้หน่วยงาน (ข้อ5.1 - 5.3) จัดทำบันทึก เรียน ผู้อำนวยการองค์การอุตสาหกรรมป่าไม้ หากเห็นควรยุติเรื่องร้องเรียนให้ลงนามในเอกสาร

- หนังสือ (ที่ ทส1400/...) รายงาน ส.ป.น. (หากแจ้งไว้ในหนังสือเรื่องร้องเรียนที่ส่งมาให้ดำเนินการ) ฉบับจริง 1 ชุด

- หนังสือ (ที่ ทส1400/...) รายงาน ผู้ร้องเรียน (ต้องมีหนังสือถึงผู้ร้องทุกครั้งหากไม่มีที่อยู่แน่ชัดให้จัดส่งหนังสือไปที่ สป.ทส. หน่วยงานจะดำเนินการประสานผู้ร้องเรียนให้โดยตรง) ฉบับจริง 1 ชุด
 - หนังสือ (ที่ ทส1400/...) รายงาน หน่วยงานอื่นๆ (หากมี) ฉบับจริง 1 ชุด
 - บันทึก (ที่ ทส1400/ก...) พร้อมสำเนา หนังสือถึง ส.ปน.(หากมี) ,หน่วยงานอื่นๆ (หากมี) และผู้ร้อง (แจ้งไว้ในหนังสือเรื่องร้องเรียนที่ส่งมาให้ดำเนินการ ข้อ 2.) ฉบับจริง 1 ชุด
 - แบบฟอร์มขอยุติเรื่องร้องเรียน ซึ่งรายละเอียดจะเหมือนกับแบบฟอร์มรายงานความคืบหน้า ยกเว้น ผลการดำเนินการจะต้องชี้แจงขั้นตอนการดำเนินงานโดยสรุป และผลการตอบเรื่องร้องเรียนที่ อ.อ.ป. รายงานต่อ ส.ปน., สป.ทส. , หน่วยงานอื่นๆ และ ผู้ร้องเรียน โดยผู้มีอำนาจลงนามในแบบฟอร์มนี้ คือ CIO ประจำองค์การอุตสาหกรรมป่าไม้/ผู้อำนวยการองค์การอุตสาหกรรมป่าไม้ เท่านั้น
- 3) เมื่อดำเนินการส่งหนังสือแจ้งให้ทุกหน่วยงานที่เกี่ยวข้องแล้ว ให้สำเนานำบันทึกสั่งการ อ.อ.ป. พิจารณาสั่งการให้ยุติเรื่องในระบบฯ พร้อมทั้งสำเนาปะหน้าส่งหนังสือถึงหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง พร้อมแบบฟอร์มขอยุติเรื่องร้องเรียน ให้ ส.วป.(ผ.สท) ปิดเรื่องร้องเรียนในระบบ e-Petition
- 4) ส.วป.(ผ.สท) ดำเนินการยุติเรื่องร้องเรียนในระบบ e-Petition แล้วเสร็จ ให้ดำเนินการรายงานผลการยุติเรื่องให้ ส.วป. ทราบและเห็นควรแจ้งหน่วยงานเจ้าของเรื่อง (ข้อ5.1 - 5.3) ทราบทุกครั้ง