

**แนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ
ขององค์การอุตสาหกรรมป่าไม้**

แนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบขององค์การอุตสาหกรรมป่าไม้

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
- วัน เดือน ปี ที่ท่านพบเห็นปัญหาเรื่องร้องเรียน
- ชื่อ ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ E-Mail ที่สามารถติดต่อถึงตัวท่านได้
- มีข้อเท็จจริงของเรื่องที่ร้องเรียน ที่แสดงว่าตัวท่านได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหายในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินการใด ๆ กับ อ.อ.ป. อย่างไร และต้องการให้ อ.อ.ป. ดำเนินการแก้ไขปัญหาอย่างไร

- กรณีท่านแจ้งเบาะแสที่เกี่ยวข้องกับความเสียหายที่เกิดขึ้นกับ อ.อ.ป. ขอให้ท่านแจ้งพื้นที่ที่ต้องการให้ตรวจสอบว่าอยู่ในบริเวณใด หรือใกล้เคียงกับสถานที่สำคัญใดในท้องที่นั้น หรืออยู่ในเขตหมู่บ้าน หมู่ที่ ตำบล อำเภอ จังหวัดใด (ทั้งนี้ หากท่านสามารถระบุถึง พยาน เอกสาร พยานวัตถุ และพยานบุคคล ขอให้แจ้งมาด้วย)

- กรณีท่านแจ้งเบาะแสเกี่ยวกับพฤติกรรม หรือการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบ หรือมีการทุจริต ของเจ้าหน้าที่/หน่วยงานในสังกัด อ.อ.ป. ขอให้ท่านแจ้งข้อมูลให้มีความชัดเจน เพียงพอที่จะสามารถตรวจสอบข้อเท็จจริงต่อไปได้ (ทั้งนี้ หากท่านสามารถระบุถึง พยาน เอกสาร พยานวัตถุ และพยานบุคคล ขอให้แจ้งมาด้วย)

ช่องทางการรับข้อร้องเรียน

๑) มาด้วยตนเอง : องค์การอุตสาหกรรมป่าไม้ เลขที่ ๗๖ ถนนราชดำเนินนอก แขวงวัดโสมนัส
เขตป้อมปราบศัตรูพ่าย กรุงเทพฯ ๑๐๑๐๐

๒) จดหมาย : องค์การอุตสาหกรรมป่าไม้ เลขที่ ๗๖ ถนนราชดำเนินนอก แขวงวัดโสมนัส
เขตป้อมปราบศัตรูพ่าย กรุงเทพฯ ๑๐๑๐๐

๓) ระบบรับเรื่องร้องเรียนบนเว็บไซต์ องค์การอุตสาหกรรมป่าไม้ (www.fio.co.th)

๔) E-mail : auditfio@gmail.com

๕) กล้องรับความคิดเห็นองค์การอุตสาหกรรมป่าไม้

๖) ตู้ ปณ. ๒๒๒๒ ปณ.ฝ.หลานหลวง กรุงเทพฯ ๑๐๑๐๒

ช่องทางการแจ้งเบาะแส

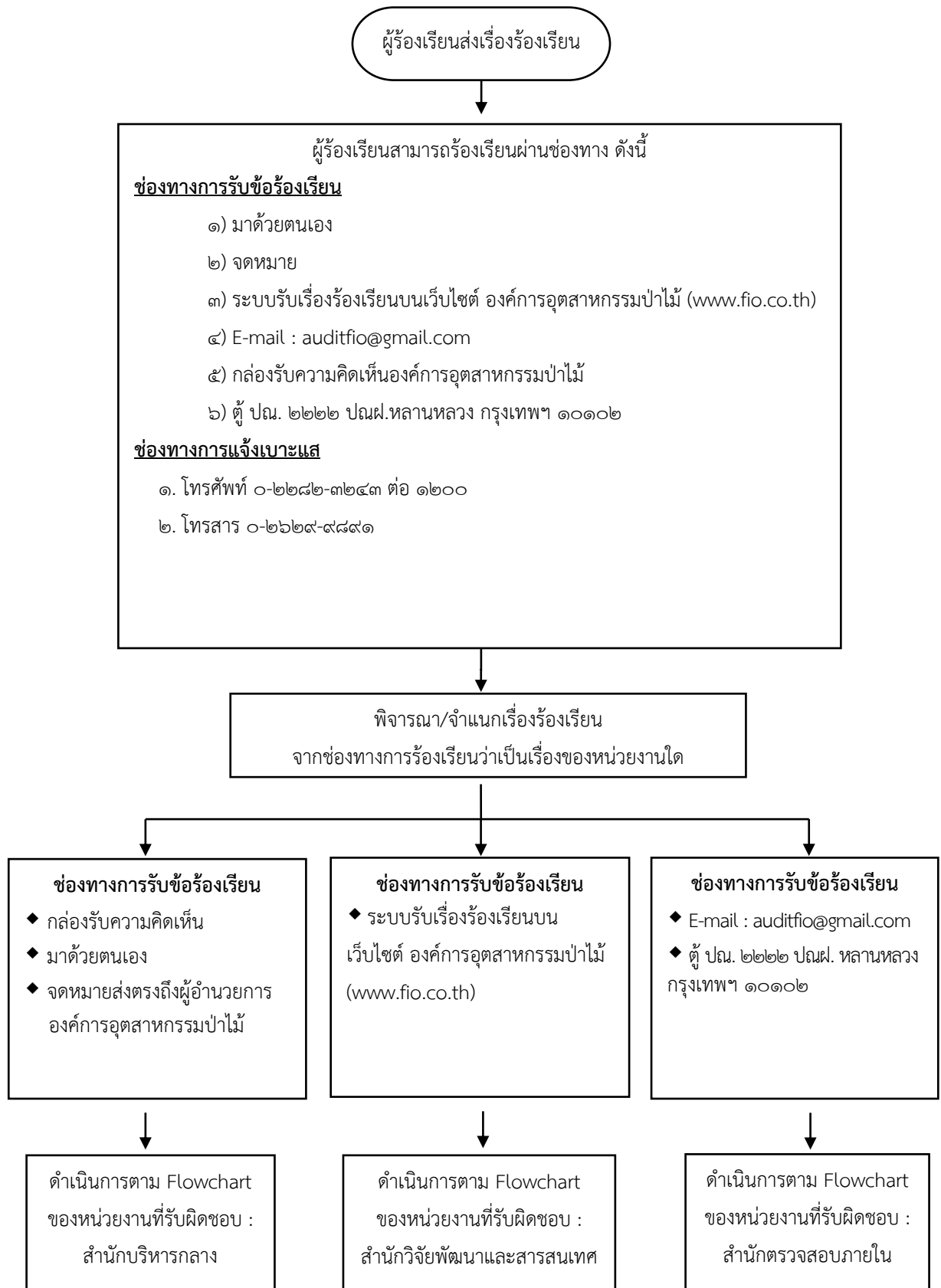
- โทรศัพท์ ๐-๒๒๘๒-๓๒๔๓ ต่อ ๑๒๐๐

- โทรสาร ๐-๒๖๒๙-๙๘๙๑

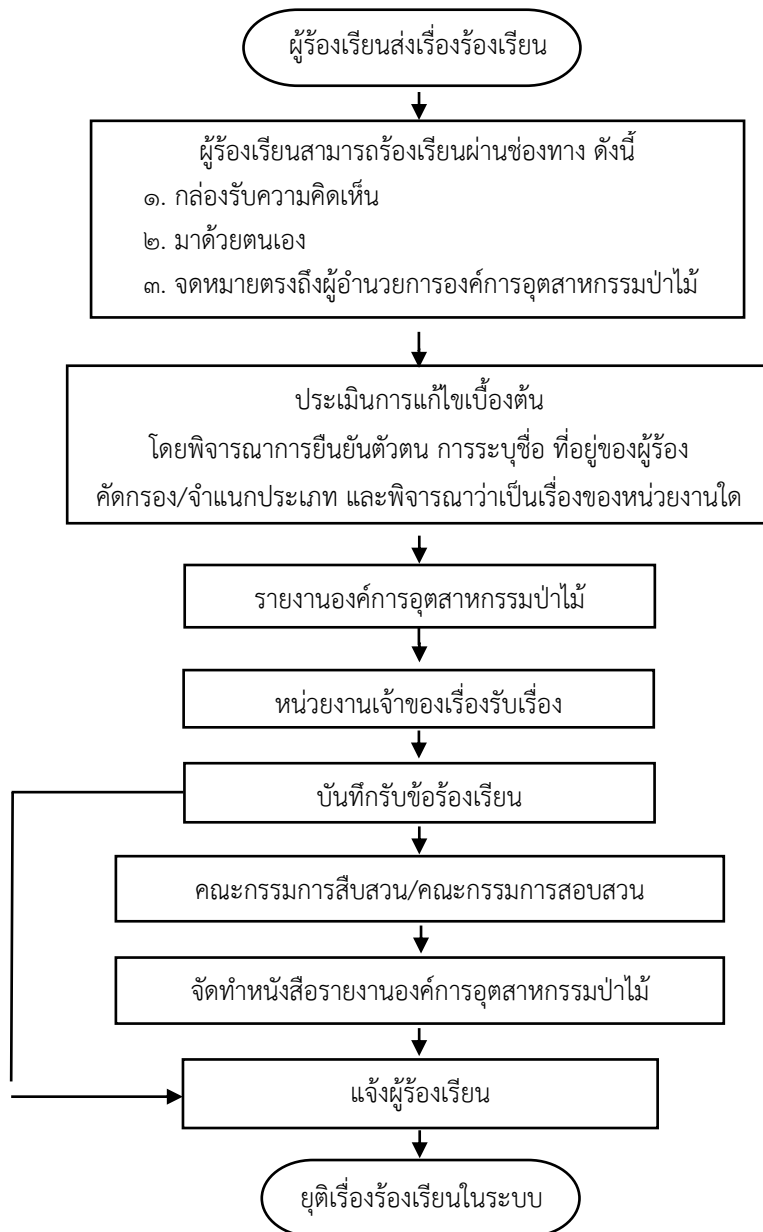
ขั้นตอนและวิธีการในการจัดการเรื่องการทุจริตและประพฤติมิชอบ

ปฏิบัติตามแนวทางการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน (Flowchart) ดังนี้

การดำเนินงานเรื่องร้องเรียน (Flowchart) องค์การอุตสาหกรรมป่าไม้



การดำเนินงานเรื่องร้องเรียน (Flowchart) ของหน่วยงานที่รับผิดชอบ : สำนักบริหารกลาง

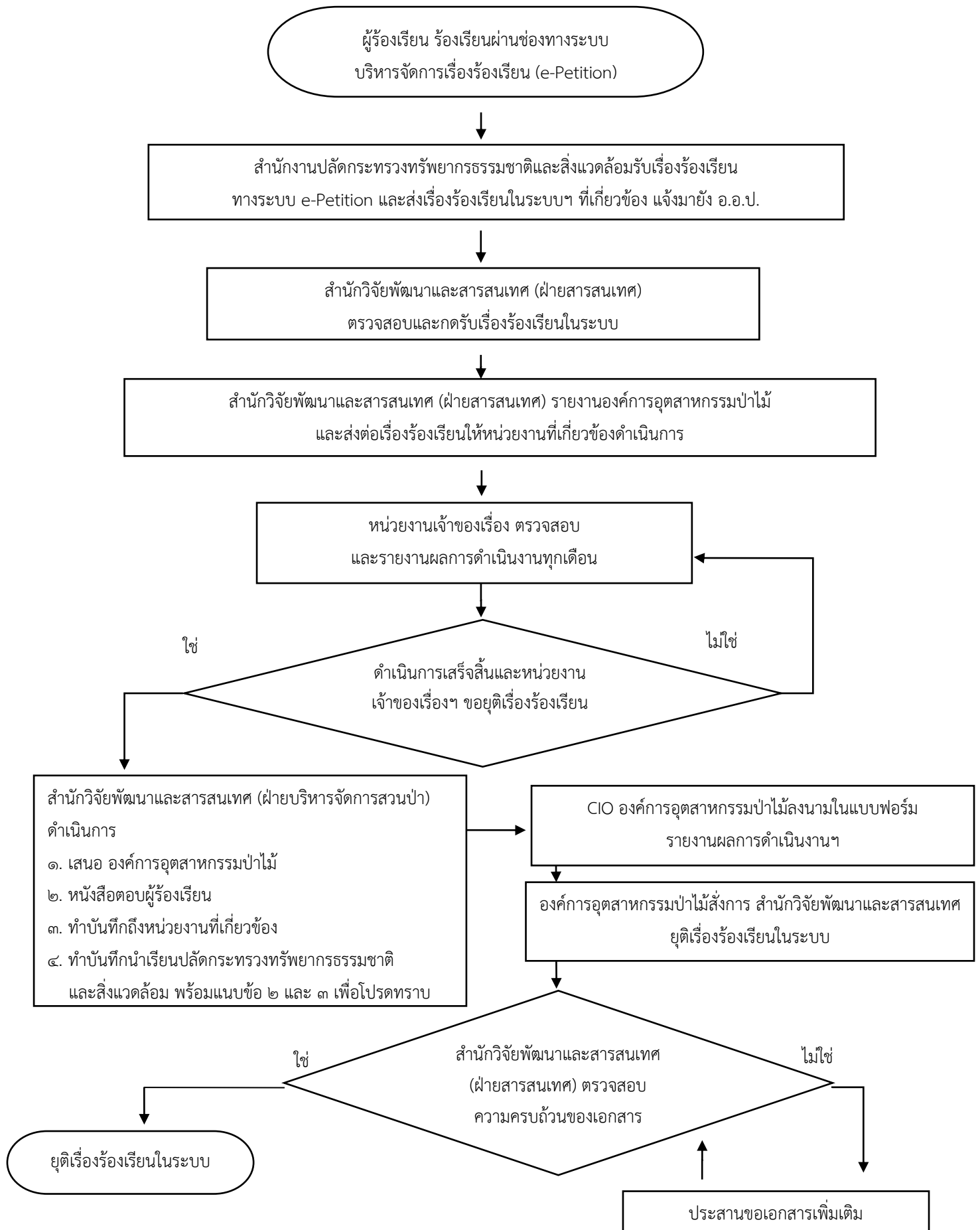


คำอธิบายแนวทางการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน (Flowchart) ของหน่วยงานที่รับผิดชอบ : สำนักบริหารกลาง

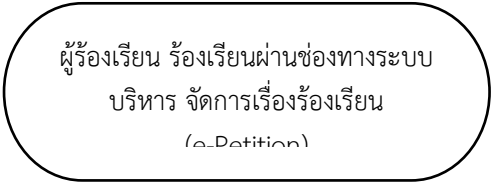
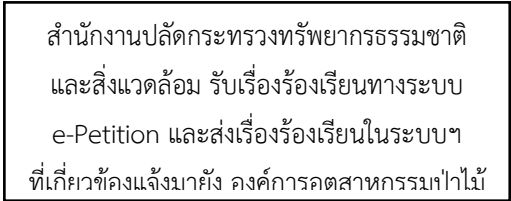
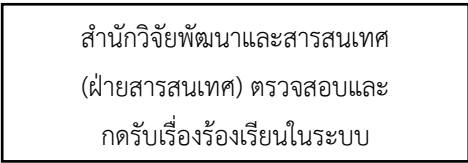
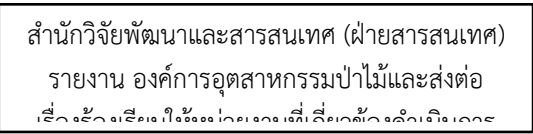
ลำดับที่	ผังกระบวนการ	รายละเอียดงาน	ระยะเวลา ดำเนินการ	มาตรฐาน/ คุณภาพงาน	เอกสารที่เกี่ยวข้อง	ส่วนงานที่ รับผิดชอบ
๑	ผู้ร้องเรียนส่งเรื่องร้องเรียน	ผู้ร้องส่งเรื่องร้องเรียนผ่านช่องทางต่าง ๆ ดังนี้ <u>ช่องทางการรับข้อร้องเรียน</u> ๑. กล้องรับความคิดเห็น ๒. มาด้วยตนเอง ๓. จดหมายส่งตรงถึงผู้อำนวยการองค์การอุตสาหกรรมป่าไม้	-	การให้บริการ ที่รวดเร็ว เป็นธรรม	หนังสือร้องเรียน/ หนังสือจากหน่วยงานที่ แจ้งเรื่อง	ส.บก./ เจ้าหน้าที่ ผู้รับเรื่อง ร้องเรียน
๒	ประเมินการแก้ไขเบื้องต้น โดยพิจารณาการยืนยันตัวตน การระบุชื่อ ที่อยู่ของผู้ร้อง คัดกรอง/จำแนกประเภท และพิจารณาว่าเป็นเรื่องของหน่วยงานใด	- พิจารณามีการระบุชื่อ ที่อยู่ ของผู้ร้องเรียนหรือไม่ รวมถึงสอบถามเบื้องต้นว่ามีมูลหรือไม่ - ประเมินและพิจารณาข้อร้องเรียน/แนวทางการแก้ไข ปัญหาเบื้องต้น โดยพิจารณาว่าเป็นเรื่องของหน่วยงานใด	๑ ชั่วโมง	การวิเคราะห์ และประเมิน การแก้ไข ข้อร้องเรียน	หนังสือร้องเรียน/ หนังสือจากหน่วยงานที่ แจ้งเรื่อง	ส.บก./ เจ้าหน้าที่ ผู้รับเรื่อง ร้องเรียน
๓	รายงานองค์การอุตสาหกรรมป่าไม้	จัดทำรายงานเสนอองค์การอุตสาหกรรมป่าไม้ เพื่อพิจารณาส่งให้หน่วยงานเจ้าของเรื่องดำเนินการ	๑ ชั่วโมง	การจัดทำ รายงานเสนอ องค์การ อุตสาหกรรม ป่าไม้	- หนังสือร้องเรียน/ หนังสือจากหน่วยงานที่ แจ้งเรื่อง - หนังสือรายงานองค์การ อุตสาหกรรมป่าไม้	ส.บก./ เจ้าหน้าที่ ผู้รับเรื่อง ร้องเรียน
๔	หน่วยงานเจ้าของเรื่องรับเรื่อง	หน่วยงานเจ้าของเรื่องรับเรื่องร้องเรียนและพิจารณา ดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้อง	๑ วัน	การพิจารณา เรื่องร้องเรียน	หนังสือร้องเรียน/ หนังสือจากหน่วยงานที่ แจ้งเรื่อง	หน่วยงาน เจ้าของเรื่อง
๕	บันทึกรับข้อร้องเรียน	บันทึกรับเรื่องร้องเรียนในระบบของสำนักวิจัยพัฒนา และสารสนเทศ	๑ วัน	การบันทึก เรื่องร้องเรียน	หนังสือร้องเรียน/ หนังสือจากหน่วยงานที่ แจ้งเรื่อง	ส.บก./ เจ้าหน้าที่ ผู้รับเรื่อง ร้องเรียน
๖	คณะกรรมการสืบสวน/คณะกรรมการสอบสวน	หน่วยงานเจ้าของเรื่องพิจารณาเบื้องต้น ตั้งคณะกรรมการสืบสวนข้อเท็จจริง และ/หรือ คณะกรรมการสอบสวนทางวินัย แล้วแต่กรณี	๓๐ วัน	การแต่งตั้ง คณะกรรมการ สอบข้อเท็จจริง	หนังสือร้องเรียน/ หนังสือจากหน่วยงานที่ แจ้งเรื่อง	หน่วยงาน เจ้าของเรื่อง

ลำดับที่	ผังกระบวนการ	รายละเอียดงาน	ระยะเวลา ดำเนินการ	มาตรฐาน/ คุณภาพงาน	เอกสารที่เกี่ยวข้อง	ส่วนงานที่ รับผิดชอบ
๗	จัดทำหนังสือรายงานองค์การอุตสาหกรรมป่าไม้	จัดทำรายงานผลการดำเนินการทางวินัย และผลการพิจารณาโทษ รายงานให้องค์การอุตสาหกรรมป่าไม้	๕ วัน	การวิเคราะห์ ข้อเท็จจริง/ ข้อกฎหมาย โดยเร็วและ เป็นธรรม	รายงานผลการ ดำเนินการทางวินัย และผลการพิจารณาโทษ ทางวินัย	สำนักกฎหมาย
๘	แจ้งผู้ร้องเรียน	เมื่อการพิจารณาเรื่องร้องเรียนเสร็จสิ้นแล้ว ในกรณีที่ ทราบชื่อผู้ร้องเรียน จะแจ้งผลการพิจารณาให้ ผู้ร้องเรียนทราบ	๑ วัน	การตรวจสอบ ความถูกต้อง และเป็นธรรม	รายงานผลการ ดำเนินการทางวินัย และผลการพิจารณาโทษ ทางวินัย	ส.บก./ เจ้าหน้าที่ ผู้รับเรื่อง ร้องเรียน
๙	ยุติเรื่องร้องเรียนในระบบ	เมื่อพิจารณาเรื่องร้องเรียนเสร็จสิ้น และแจ้งผลการ พิจารณาให้ผู้ร้องเรียนทราบแล้ว จะดำเนินการยุติ เรื่องร้องเรียนในระบบ	๑ วัน	การบันทึกปิด เรื่องร้องเรียน ในระบบ	รายงานผลการ ดำเนินการทางวินัย และผลการพิจารณาโทษ ทางวินัย	สำนักวิจัย พัฒนาและ สารสนเทศ

การดำเนินงานเรื่องร้องเรียน (Flowchart) ทางระบบ e-Petition
ของหน่วยงานที่รับผิดชอบ : สำนักวิจัยพัฒนาและสารสนเทศ



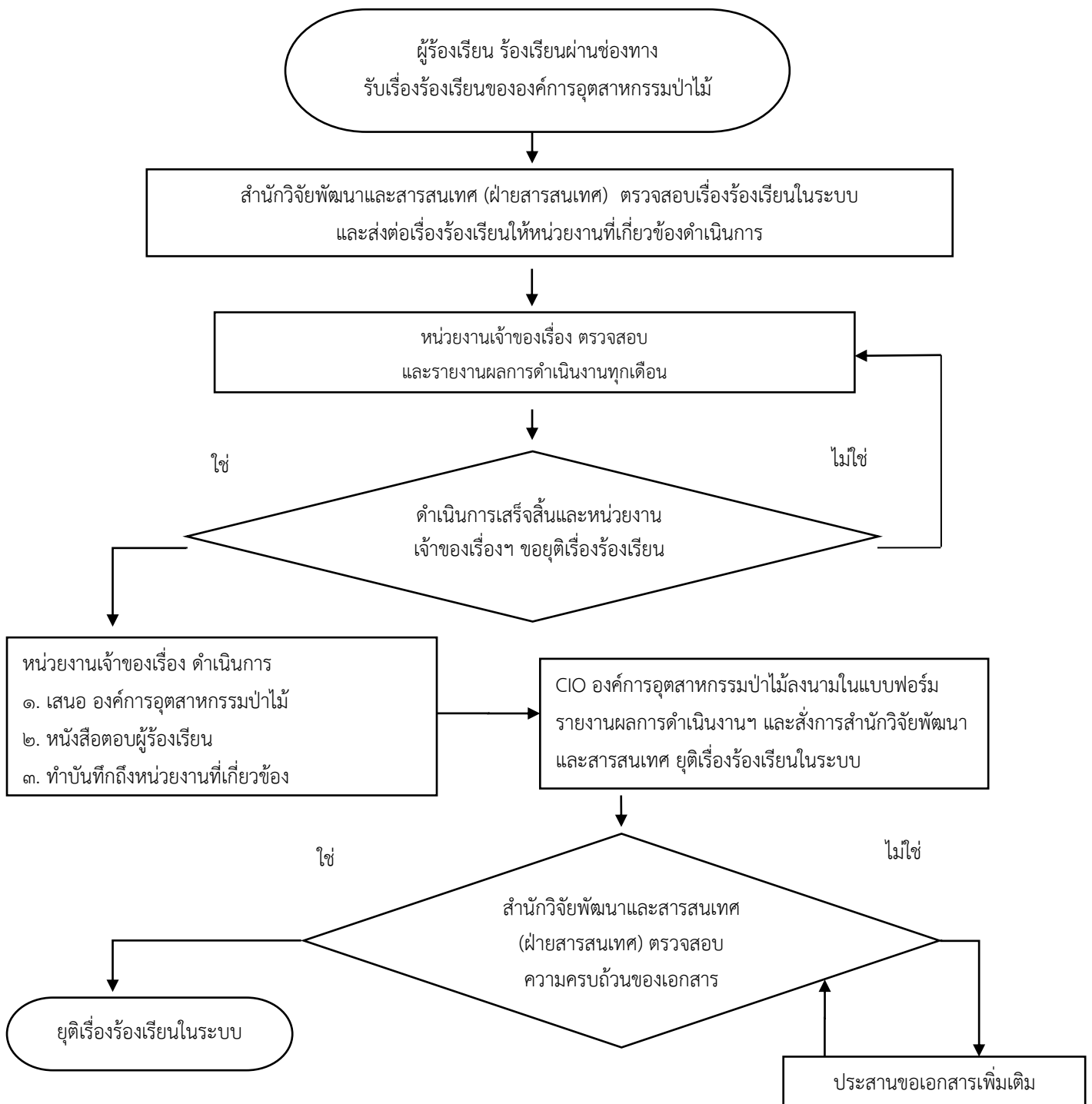
คำอธิบายแนวทางการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน (Flowchart) ทางระบบ e-Petition ของหน่วยงานที่รับผิดชอบ : สำนักวิจัยพัฒนาและสารสนเทศ

ลำดับ ที่	ผังกระบวนการ	รายละเอียดงาน	ระยะเวลา ดำเนินการ	มาตรฐาน/ คุณภาพงาน	เอกสารที่เกี่ยวข้อง	ส่วนงานที่ รับผิดชอบ
๑	 ผู้ร้องเรียน ร้องเรียนผ่านช่องทางระบบ บริหาร จัดการเรื่องร้องเรียน (e-Petition)	ผู้ร้องส่งเรื่องร้องเรียนผ่านระบบ e-Petition ของกระทรวง ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม	๑ วัน	การให้บริการ ที่รวดเร็ว และเป็นธรรม	รายละเอียดเรื่องร้องเรียน ในระบบฯ	ส.วส./เจ้าหน้าที่ ผู้รับเรื่องร้องเรียน
๒	 สำนักงานปลัดกระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและ สิ่งแวดล้อม รับเรื่องร้องเรียนทางระบบ e-Petition และส่งเรื่องร้องเรียนในระบบฯ ที่เกี่ยวข้องลงแจ้งมายัง องค์การอุตสาหกรรมป่าไม้	สำนักงานปลัดกระทรวง ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม พิจารณาเรื่องที่เกี่ยวข้องกับ องค์การ อุตสาหกรรมป่าไม้ และส่งเรื่องต่อมายัง องค์การอุตสาหกรรมป่าไม้ เพื่อดำเนินการ	๑-๒ วัน	การให้บริการ ที่รวดเร็ว และเป็นธรรม	รายละเอียดเรื่องร้องเรียน ในระบบฯ	ส.วส./เจ้าหน้าที่ ผู้รับเรื่องร้องเรียน
๓	 สำนักวิจัยพัฒนาและสารสนเทศ (ฝ่ายสารสนเทศ) ตรวจสอบและ กดยับเรื่องร้องเรียนในระบบ	ดำเนินการตรวจสอบรายละเอียดเรื่อง ร้องเรียน และส่งต่อเรื่องร้องเรียนใน ระบบฯ ให้กับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	๑-๒ วัน	การตรวจสอบ รายละเอียด	รายละเอียดเรื่องร้องเรียน ในระบบฯ	สำนักวิจัยพัฒนา และสารสนเทศ (ฝ่ายสารสนเทศ)
๔	 สำนักวิจัยพัฒนาและสารสนเทศ (ฝ่ายสารสนเทศ) รายงาน องค์การอุตสาหกรรมป่าไม้และส่งต่อ เรื่องร้องเรียนไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	จัดทำรายงาน เสนอ องค์การ อุตสาหกรรมป่าไม้ และหน่วยงาน ที่เกี่ยวข้อง	๑-๒ วัน	การจัดทำรายงาน เสนอ องค์การ อุตสาหกรรมป่าไม้	บันทึกรายงาน องค์การอุตสาหกรรมป่าไม้	สำนักวิจัยพัฒนา และสารสนเทศ (ฝ่ายสารสนเทศ)

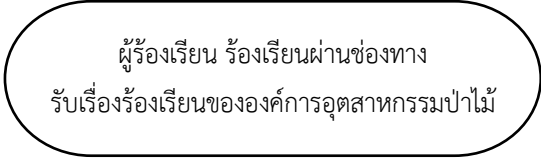
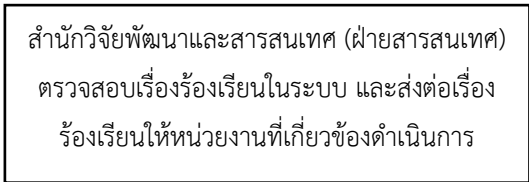
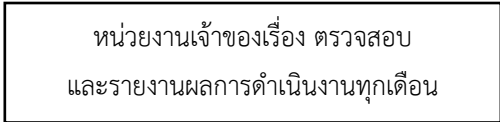
ลำดับที่	ผังกระบวนการ	รายละเอียดงาน	ระยะเวลา ดำเนินการ	มาตรฐาน/ คุณภาพงาน	เอกสารที่เกี่ยวข้อง	ส่วนงานที่ รับผิดชอบ
๕	หน่วยงานเจ้าของเรื่อง ตรวจสอบ และรายงานผลการดำเนินงานทุกเดือน	ดำเนินการตรวจสอบและรายงานผลการ ดำเนินงาน ทุกเดือนจนกว่าจะยุติเรื่อง ร้องเรียน	๑ เดือน	การพิจารณาเรื่อง ร้องเรียน/การจัดทำ รายงานผลการ ดำเนินงาน	แบบฟอร์มรายงานผลการ ดำเนินงาน	หน่วยงานเจ้าของ เรื่องร้องเรียน
๖	ดำเนินการเสร็จสิ้นและ หน่วยงานเจ้าของเรื่องฯ ขอยุติเรื่องร้องเรียน	จัดทำรายงานเสนอ องค์การ อุตสาหกรรมป่าไม้ เพื่อขอยุติเรื่อง ร้องเรียน ที่ดำเนินการเสร็จสิ้นแล้ว	๑-๒ วัน	การดำเนินการ เรื่องร้องเรียน	- แบบฟอร์มรายงานผล การดำเนินงาน - บันทึกรายงานองค์การ อุตสาหกรรมป่าไม้	หน่วยงานเจ้าของ เรื่องร้องเรียน
๗	สำนักวิจัยพัฒนาและสารสนเทศ (ฝ่ายบริหารจัดการสวนป่า) ดำเนินการ ๑. เสนอ องค์การอุตสาหกรรมป่าไม้ ๒. หนังสือตอบผู้ร้องเรียน ๓. ทำบันทึกถึงหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ๔. ทำบันทึกนำเรียนปลัดกระทรวง ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม พร้อมแนบ ข้อ ๒ และ ๓ เพื่อโปรดทราบ	- จัดทำรายงานเสนอ องค์การ อุตสาหกรรมป่าไม้ เกี่ยวกับการขอยุติ เรื่องร้องเรียน - จัดทำหนังสือตอบผู้ร้องเรียน - จัดทำบันทึกถึงหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง - จัดทำบันทึกเสนอต่อ ปลัดกระทรวง ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม เกี่ยวกับการดำเนินการเรื่องร้องเรียนที่ เสร็จสิ้นแล้ว	๑-๒ วัน	การจัดทำรายงาน ต่าง ๆ	- บันทึกรายงานเสนอ องค์การอุตสาหกรรมป่าไม้ - หนังสือตอบผู้ร้องเรียน - บันทึกถึงหน่วยงาน ที่เกี่ยวข้อง - บันทึกนำเรียน ปลัดกระทรวง ทรัพยากรธรรมชาติและ สิ่งแวดล้อม	สำนักวิจัยพัฒนา และสารสนเทศ (ฝ่ายสารสนเทศ)

ลำดับที่	ผังกระบวนการ	รายละเอียดงาน	ระยะเวลา ดำเนินการ	มาตรฐาน/ คุณภาพงาน	เอกสารที่เกี่ยวข้อง	ส่วนงานที่ รับผิดชอบ
๘	CIO องค์การอุตสาหกรรมป่าไม้ ลงนามใน แบบฟอร์มรายงานผลการดำเนินงานฯ	CIO องค์การอุตสาหกรรมป่าไม้ ลงนาม ในแบบฟอร์มรายงานผลการดำเนินงาน เกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนที่ขอยุติ	๑-๒ วัน	การพิจารณาลงนาม ในแบบฟอร์มฯ	แบบฟอร์มรายงานผล การดำเนินงานฯ	CIO องค์การ อุตสาหกรรมป่าไม้
๙	องค์การอุตสาหกรรมป่าไม้ สั่งการ สำนักวิจัยพัฒนาและสารสนเทศ ยุติเรื่องร้องเรียนในระบบ	สั่งการให้ดำเนินการยุติเรื่องร้องเรียนใน ระบบ	๑-๒ วัน	สั่งการยุติเรื่องร้องเรียน	- แบบฟอร์มรายงานผล การดำเนินงานฯ - เอกสารการดำเนินการ เรื่องร้องเรียน	องค์การ อุตสาหกรรมป่าไม้
๑๐		ตรวจสอบเอกสารที่ต้องแนบเพื่อยุติเรื่อง ร้องเรียนในระบบ หากไม่ครบถ้วน ประสานขอเอกสารเพิ่มเติมจาก หน่วยงานเจ้าของเรื่อง	๑ วัน	ครบถ้วนของเอกสาร	- แบบฟอร์มรายงานผล การดำเนินงานฯ - เอกสารการดำเนินการ เรื่องร้องเรียน	สำนักวิจัยพัฒนา และสารสนเทศ (ฝ่ายสารสนเทศ)
๑๑		เมื่อดำเนินการยุติเรื่องร้องเรียนในระบบ และจัดทำรายงานการยุติเรื่องร้องเรียน รายงานองค์การอุตสาหกรรมป่าไม้	๑ วัน	การยุติเรื่องร้องเรียน ในระบบ	- รายงานการยุติเรื่อง ร้องเรียน	สำนักวิจัยพัฒนา และสารสนเทศ (ฝ่ายสารสนเทศ)

การดำเนินงานเรื่องร้องเรียน (Flowchart) ของหน่วยงานที่รับผิดชอบ : สำนักวิจัยพัฒนาและสารสนเทศ

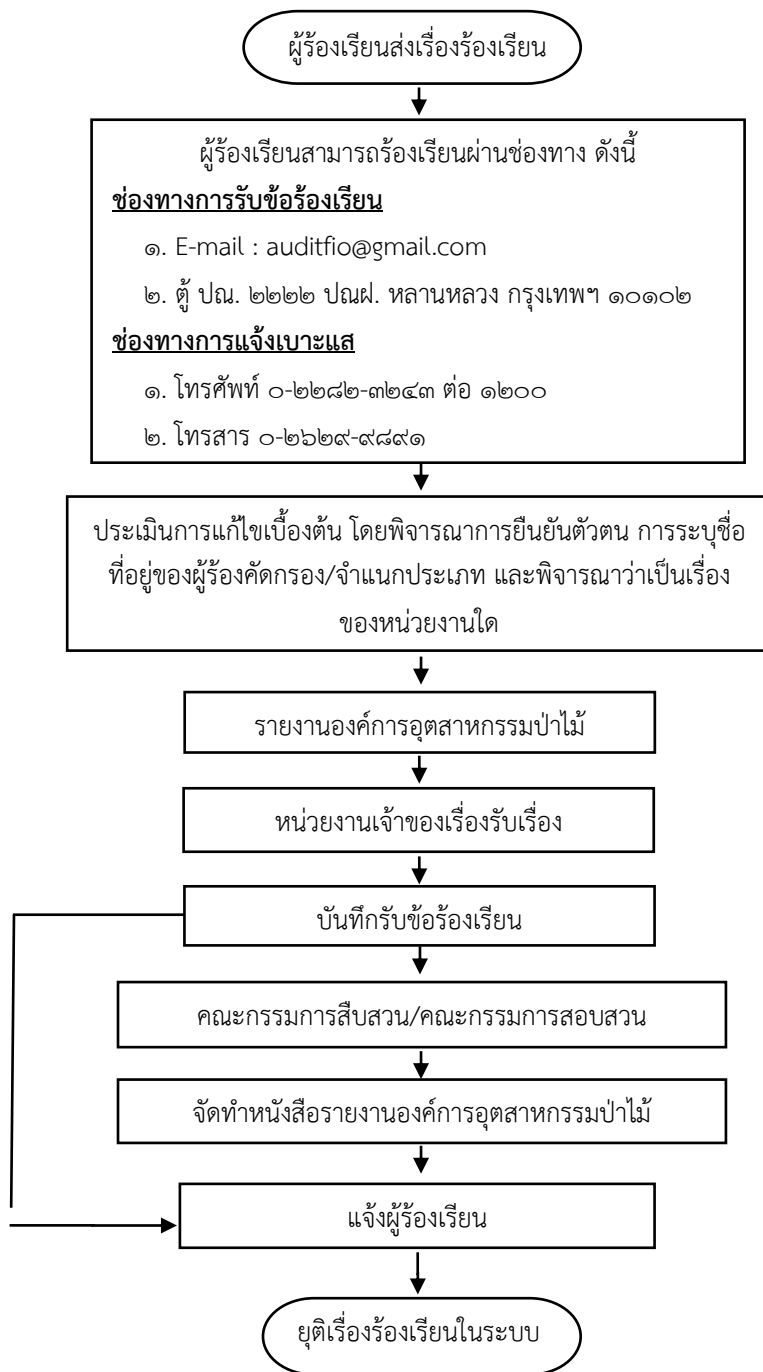


คำอธิบายแนวทางการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน (Flowchart) ของหน่วยงานที่รับผิดชอบ : สำนักวิจัยพัฒนาและสารสนเทศ

ลำดับที่	ผังกระบวนการ	รายละเอียดงาน	ระยะเวลา ดำเนินการ	มาตรฐาน/ คุณภาพงาน	เอกสารที่เกี่ยวข้อง	ส่วนงานที่ รับผิดชอบ
๑	 ผู้ร้องเรียน ร้องเรียนผ่านช่องทาง รับเรื่องร้องเรียนขององค์การอุตสาหกรรมป่าไม้	ผู้ร้องเรียนส่งเรื่องร้องเรียนผ่านระบบ รับเรื่องร้องเรียนขององค์การอุตสาหกรรมป่าไม้	๑ วัน	การให้บริการที่รวดเร็ว และเป็นธรรม	รายละเอียดเรื่อง ร้องเรียนในระบบฯ	ส.วส./เจ้าหน้าที่ ผู้รับเรื่องร้องเรียน
๒	 สำนักวิจัยพัฒนาและสารสนเทศ (ฝ่ายสารสนเทศ) ตรวจสอบเรื่องร้องเรียนในระบบ และส่งต่อเรื่อง ร้องเรียนให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการ	ดำเนินการตรวจสอบรายละเอียดเรื่องร้องเรียน และจัดทำรายงาน เสนอองค์การอุตสาหกรรมป่าไม้ และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	๑-๒ วัน	- การตรวจสอบ รายละเอียด - จัดทำรายงาน เสนอองค์การ อุตสาหกรรมป่าไม้	รายละเอียดเรื่อง ร้องเรียนในระบบฯ	สำนักวิจัยพัฒนา และสารสนเทศ (ฝ่ายสารสนเทศ)
๓	 หน่วยงานเจ้าของเรื่อง ตรวจสอบ และรายงานผลการดำเนินงานทุกเดือน	ดำเนินการตรวจสอบและรายงานผลการ ดำเนินงานทุกเดือนจนกว่าจะยุติเรื่องร้องเรียน	๑ เดือน	การพิจารณาเรื่อง ร้องเรียน/การจัดทำ รายงานผลการ ดำเนินงาน	รายงานผล การดำเนินงาน	หน่วยงานเจ้าของ เรื่องร้องเรียน
๔	 ดำเนินการเสร็จสิ้นและ หน่วยงานเจ้าของเรื่องฯ ขอยุติเรื่องร้องเรียน	จัดทำรายงานเสนอองค์การอุตสาหกรรมป่าไม้ เพื่อขอยุติเรื่องร้องเรียนที่ดำเนินการเสร็จสิ้นแล้ว	๑-๒ วัน	การดำเนินการ เรื่องร้องเรียน	รายงานผลการ ดำเนินการต่อองค์การ อุตสาหกรรมป่าไม้	หน่วยงานเจ้าของ เรื่องร้องเรียน

ลำดับที่	ผังกระบวนการ	รายละเอียดงาน	ระยะเวลา ดำเนินการ	มาตรฐาน/ คุณภาพงาน	เอกสารที่เกี่ยวข้อง	ส่วนงานที่ รับผิดชอบ
๕	หน่วยงานเจ้าของเรื่อง ดำเนินการ ๑. เสนอ องค์การอุตสาหกรรมป่าไม้ ๒. หนังสือตอบผู้ร้องเรียน ๓. ทำบันทึกถึงหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	- จัดทำรายงานเสนอ องค์การอุตสาหกรรมป่าไม้ เกี่ยวกับการขอยุติเรื่องร้องเรียน - จัดทำหนังสือตอบผู้ร้องเรียน - จัดทำบันทึกถึงหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	๑-๒ วัน	การจัดทำรายงานต่าง ๆ	- บันทึกเสนอองค์การ อุตสาหกรรมป่าไม้ - หนังสือตอบ ผู้ร้องเรียน - บันทึกถึงหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	หน่วยงานเจ้าของเรื่องร้องเรียน
๖	CIO องค์การอุตสาหกรรมป่าไม้ ลงนามในแบบฟอร์มรายงานผลการดำเนินงานฯ และ สั่งการสำนักวิจัยพัฒนาและสารสนเทศ	- CIO องค์การอุตสาหกรรมป่าไม้ ลงนามในแบบฟอร์มรายงานผลการดำเนินงานฯ เกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนที่ขอยุติ - สั่งการให้ฝ่ายสารสนเทศ ดำเนินการยุติเรื่องร้องเรียนในระบบ	๑-๒ วัน	- การพิจารณาลงนามในแบบฟอร์มฯ - สั่งการยุติเรื่องร้องเรียน	- แบบฟอร์มรายงานผลการดำเนินงานฯ - เอกสารการดำเนินการเรื่องร้องเรียน	CIO องค์การอุตสาหกรรมป่าไม้
๗	สำนักวิจัยพัฒนาและสารสนเทศ (ฝ่ายสารสนเทศ) ตรวจสอบความครบถ้วน	ตรวจสอบเอกสารที่ต้องแนบเพื่อยุติเรื่องร้องเรียนในระบบฯ หากไม่ครบถ้วน ประสานขอเอกสารเพิ่มเติมจากหน่วยงานเจ้าของเรื่อง	๑ วัน	ครบถ้วนของเอกสาร	- แบบฟอร์มรายงานผลการดำเนินงานฯ - เอกสารการดำเนินการเรื่องร้องเรียน	สำนักวิจัยพัฒนาและสารสนเทศ (ฝ่ายสารสนเทศ)
๘	ยุติเรื่องร้องเรียนในระบบ	เมื่อดำเนินการยุติเรื่องร้องเรียนในระบบและจัดทำรายงานการยุติเรื่องร้องเรียนรายงานองค์การอุตสาหกรรมป่าไม้	๑ วัน	การยุติเรื่องร้องเรียนในระบบ	รายงานการยุติเรื่องร้องเรียน	สำนักวิจัยพัฒนาและสารสนเทศ (ฝ่ายสารสนเทศ)

การดำเนินงานเรื่องร้องเรียน (Flowchart) ของหน่วยงานที่รับผิดชอบ : สำนักตรวจสอบภายใน

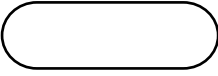
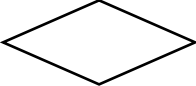
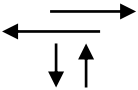


คำอธิบายแนวทางการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน (Flowchart) ของหน่วยงานที่รับผิดชอบ : สำนักตรวจสอบภายใน

ลำดับที่	ผังกระบวนการ	รายละเอียดงาน	ระยะเวลา ดำเนินการ	มาตรฐาน/ คุณภาพงาน	เอกสารที่เกี่ยวข้อง	ส่วนงานที่ รับผิดชอบ
๑	ผู้ร้องเรียนส่งเรื่องร้องเรียน	ผู้ร้องส่งเรื่องร้องเรียนผ่านช่องทางต่าง ๆ ดังนี้ <u>ช่องทางการรับข้อร้องเรียน</u> ๑. E-mail : auditfio@gmail.com ๒. ตู้ ปณ. ๒๒๒๒ ปณฝ. หลานหลวง กรุงเทพฯ ๑๐๑๐๒ <u>ช่องทางการแจ้งเบาะแส</u> ๑. โทรศัพท์ ๐-๒๒๘๒-๓๒๔๓ ต่อ ๑๒๐๐ ๒. โทรสาร ๐-๒๖๒๙-๙๘๙๑	๑ วัน	การให้บริการ ที่รวดเร็ว เป็นธรรม	หนังสือร้องเรียน/ หนังสือจากหน่วยงาน ที่แจ้งเรื่อง	ส.ตส./เจ้าหน้าที่ ผู้รับเรื่อง ร้องเรียน
๒	ประเมินการแก้ไขเบื้องต้น โดยพิจารณาการยืนยัน ตัวตน การระบุชื่อ ที่อยู่ของผู้ร้องคัดกรอง/จำแนก ประเภท และพิจารณาว่าเป็นเรื่องของหน่วยงานใด	- พิจารณาว่ามีการระบุชื่อ ที่อยู่ ของผู้ร้องเรียนหรือไม่ รวมถึงสอบถามเบื้องต้นว่ามีมูลหรือไม่ - ประเมินและพิจารณาข้อร้องเรียน/แนวทางการแก้ไข ปัญหาเบื้องต้น โดยพิจารณาว่าเป็นเรื่องของหน่วยงานใด	๗ วัน	การวิเคราะห์ และประเมินการ แก้ไข ข้อร้องเรียน	หนังสือร้องเรียน/ หนังสือจากหน่วยงาน ที่แจ้งเรื่อง	ส.ตส./เจ้าหน้าที่ ผู้รับเรื่อง ร้องเรียน
๓	รายงานองค์การอุตสาหกรรมป่าไม้	จัดทำรายงานเสนอองค์การอุตสาหกรรมป่าไม้ เพื่อพิจารณาส่งให้หน่วยงานเจ้าของเรื่องดำเนินการ	๗ วัน	การจัดทำ รายงานเสนอ องค์การ อุตสาหกรรม ป่าไม้	- หนังสือร้องเรียน/ หนังสือจากหน่วยงาน ที่แจ้งเรื่อง - หนังสือรายงาน องค์การอุตสาหกรรม ป่าไม้	ส.ตส./เจ้าหน้าที่ ผู้รับเรื่อง ร้องเรียน
๔	หน่วยงานเจ้าของเรื่องรับเรื่อง	หน่วยงานเจ้าของเรื่องรับเรื่องร้องเรียนและพิจารณา ดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้อง	๑ วัน	การพิจารณา เรื่องร้องเรียน	หนังสือร้องเรียน/ หนังสือจากหน่วยงาน ที่แจ้งเรื่อง	หน่วยงาน เจ้าของเรื่อง

ลำดับที่	ผังกระบวนการ	รายละเอียดงาน	ระยะเวลา ดำเนินการ	มาตรฐาน/ คุณภาพงาน	เอกสารที่เกี่ยวข้อง	ส่วนงานที่ รับผิดชอบ
๕	บันทึกรับข้อร้องเรียน	บันทึกรับเรื่องร้องเรียนในระบบของสำนักวิจัยพัฒนา และสารสนเทศ	๑ วัน	การบันทึกเรื่อง ร้องเรียน	หนังสือร้องเรียน/ หนังสือจากหน่วยงาน ที่แจ้งเรื่อง	ส.ตส./เจ้าหน้าที่ ผู้รับเรื่อง ร้องเรียน
๖	คณะกรรมการสืบสวน/คณะกรรมการสอบสวน	หน่วยงานเจ้าของเรื่องพิจารณาเบื้องต้น ตั้งคณะกรรมการสืบสวนข้อเท็จจริง และ/หรือ คณะกรรมการสอบสวนทางวินัย แล้วแต่กรณี	๓๐ วัน	การแต่งตั้ง คณะกรรมการ	หนังสือร้องเรียน/ หนังสือจากหน่วยงาน ที่แจ้งเรื่อง	หน่วยงาน เจ้าของเรื่อง
๗	จัดทำหนังสือรายงานองค์การอุตสาหกรรมป่าไม้	จัดทำรายงานผลการดำเนินการทางวินัย และผลการ พิจารณาโทษ รายงานให้องค์การอุตสาหกรรมป่าไม้	๓๐ วัน	การวิเคราะห์ ข้อเท็จจริง/ ข้อกฎหมาย โดยเร็วและ เป็นธรรม	รายงานผลการ ดำเนินการทางวินัย และผลการพิจารณา โทษทางวินัย	สำนักกฎหมาย
๘	แจ้งผู้ร้องเรียน	เมื่อการพิจารณาเรื่องร้องเรียนเสร็จสิ้นแล้ว ในกรณีที่ ทราบชื่อผู้ร้องเรียน จะแจ้งผลการพิจารณาให้ ผู้ร้องเรียน และรายงานผลให้สำนักตรวจสอบภายใน ทราบด้วย	๗ วัน	การตรวจสอบ ความถูกต้อง และเป็นธรรม	รายงานผลการ ดำเนินการทางวินัย และผลการพิจารณา โทษทางวินัย	เจ้าหน้าที่ ผู้รับเรื่อง ร้องเรียน
๙	ยุติเรื่องร้องเรียนในระบบ	เมื่อพิจารณาเรื่องร้องเรียนเสร็จสิ้น และแจ้งผลการ พิจารณาให้ผู้ร้องเรียนทราบแล้วจะดำเนินการยุติเรื่อง ร้องเรียนในระบบ	๑ วัน	การบันทึกปิด เรื่องร้องเรียน ในระบบ	รายงานผลการ ดำเนินการทางวินัย และผลการพิจารณา โทษทางวินัย	สำนักวิจัยพัฒนา และสารสนเทศ

ตารางแสดงสัญลักษณ์ Flowchart

สัญลักษณ์	ชื่อสัญลักษณ์	คำอธิบาย
	เทอร์มินัล (Terminal Symbol)	การกำหนดจุดเริ่มต้นของการทำงาน และแสดงจุดสิ้นสุดของการทำงาน
	การประมวลผล (Process Symbol)	แสดงรายละเอียดของการทำงาน และกระบวนการทำงาน
	การตัดสินใจ (Decision Symbol)	การแสดงรายละเอียดการเปรียบเทียบเงื่อนไขต่าง ๆ ใช้ในขั้นตอนที่มีการตัดสินใจว่า ใช่ หรือ ไม่ใช่
	จุดต่อเนื่องภายในหน้าเดียวกัน (On-page Connector Symbol)	การกำหนดจุดอ้างอิงในการเชื่อมต่อในหน้ากระดาษเดียวกันของการเขียนแผนผังโครงสร้าง (Structured Flowchart)
	ลูกศรแสดงลำดับการทำงาน (Flow Line)	การแสดงทิศทางความสัมพันธ์ของการทำงาน ในระบบงาน หรือลำดับงาน
	การรับข้อมูลเข้าหรือแสดงผล (Input/Output Symbol)	แสดงการรับข้อมูลเข้า หรือแสดงผลลัพธ์ โดยไม่ระบุชนิดของอุปกรณ์ที่ใช้ในการรับเข้า หรือแสดงผล

ข้อกำหนดที่สำคัญและวิธีปฏิบัติในการจัดการข้อร้องเรียน

ระดับความสำคัญของข้อร้องเรียน หมายถึง การจำแนกข้อร้องเรียนเป็น ๓ ระดับ คือ Complaint ๑, Complaint ๒, Complaint ๓ ตามมิติคุณภาพระดับความรู้สึกของผู้ร้องเรียนการฟ้องร้อง ตามตารางนี้

มิติคุณภาพ	Complaint ๑	Complaint ๒	Complaint ๓
ระดับความรู้สึกของผู้ร้องเรียน	บ่น/เสนอแนะ/เล่าให้ฟัง/แจ้งให้ทราบ/แนะนำ	ตำหนิ/ต่อว่า/ร้องทุกข์/ระบุตัวตน/พฤติกรรม	คำทอ/ขู่จะฟ้อง/ฟ้องร้อง/ทำร้ายร่างกาย
การฟ้องร้อง	มีเหตุการณ์ที่อาจนำไปซึ่งการเสื่อมเสียชื่อเสียง/ไม่ฟ้องร้อง	เสื่อมเสียชื่อเสียง/ไม่มีแนวโน้มจะออกสื่อ/ไม่ฟ้องร้อง	เสื่อมเสียชื่อเสียง/มีการข่มขู่จะออกสื่อ/มีประเด็นทางด้านกฎหมาย/ฟ้องร้อง

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

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

ช่องทางการรับข้อร้องเรียน หมายถึง ช่องทางในการรับข้อร้องเรียนที่หลากหลาย เพื่อให้ผู้ใช้บริการสามารถเข้าถึงช่องทางต่าง ๆ ได้อย่างสะดวก ช่องทางในการรับข้อร้องเรียนมี ๖ ช่องทาง และช่องทางการแจ้งเบาะแส ดังนี้

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)	ไม่รุนแรงแต่เสี่ยงสูงต่อการเกิดความรุนแรง	- <u>ต้องจัดการแก้ไข/ลดผลกระทบทันที</u> - ติดต่อประสานงาน/หาข้อมูลเพิ่มเติม - ติดต่อกลับผู้ร้องเรียนภายใน ๒๔ ชม. (ในวันเวลาทำการ) - รายงานผู้บริหาร/ผู้รับผิดชอบรับทราบ - หาแนวทางแก้ไข/ป้องกัน/ปรับปรุง - แจ้งผลการดำเนินการกลับผู้ร้องเรียน - ติดตามการกลับมาใช้บริการของผู้ร้องเรียน
๔	Complaint ๓ (คำทอ/ขู่จะฟ้อง/ฟ้องร้อง/ทำร้ายร่างกาย/การข่มขู่จะออกสื่อ/มีประเด็นทางด้านกฎหมาย)	รุนแรง	- <u>ต้องจัดการแก้ไข/ลดผลกระทบทันที</u> - ติดต่อประสานงาน/หาข้อมูลเพิ่มเติม - ติดต่อกลับผู้ร้องเรียนภายใน ๒๔ ชม. (ในวันเวลาทำการ) - รายงานผู้บริหาร/ผู้รับผิดชอบรับทราบ - พิจารณาจัดประชุมทบทวน - ดูแล/ติดตามประเมินผู้ร้องเรียนอย่างต่อเนื่อง - หาแนวทางแก้ไข/ป้องกัน/ปรับปรุง - แจ้งผลการดำเนินการกลับผู้ร้องเรียน - ติดตามการกลับมาใช้บริการของผู้ร้องเรียน

การบรรเทาความเสียหายเบื้องต้น หมายถึง การรับฟังเพื่อบรรเทาทุกข์ และประเมินความชัดเจนของประเด็นข้อร้องเรียน เพื่อวางแผนดูแลผู้ร้องเรียนตามความเหมาะสม รวมถึงการให้ข้อมูลเพื่อแก้ไขความเข้าใจผิดหรือให้คำแนะนำเพื่อสร้างความเข้าใจอย่างถูกต้องให้กับผู้ร้องเรียน