



ประกาศนโยบายองค์การอุตสาหกรรมป่าไม้
เรื่อง มาตรการและแนวทางการจัดการเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานขององค์การอุตสาหกรรมป่าไม้

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

องค์การอุตสาหกรรมป่าไม้ โดยคณะกรรมการขององค์การอุตสาหกรรมป่าไม้ ในการประชุม ครั้งที่ ๗/๒๕๖๘ เมื่อวันที่ ๓๐ กันยายน ๒๕๖๘ รับทราบผลการประชุมคณะกรรมการกลั่นกรองงานขององค์การอุตสาหกรรมป่าไม้ ครั้งที่ ๔/๒๕๖๘ เมื่อวันที่ ๙ กันยายน ๒๕๖๘ ได้มีมติเห็นชอบการทบทวนนโยบาย มาตรการและแนวทางการจัดการเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานขององค์การอุตสาหกรรมป่าไม้ ทั้งนี้จึงกำหนดนโยบายมาตรการและแนวทางการจัดการเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานขององค์การอุตสาหกรรมป่าไม้ เพื่อเป็นแนวทางในการปฏิบัติงานตามพันธกิจขององค์กร ดังมีรายละเอียดปรากฏตามเอกสารท้ายประกาศฉบับนี้

จึงประกาศมาเพื่อทราบและถือปฏิบัติโดยทั่วกัน

ประกาศ ณ วันที่ ๒๕ ตุลาคม พ.ศ. ๒๕๖๘

(นายชาญณรงค์ อินทนนท์)
รองผู้อำนวยการ รักษาการแทน
ผู้อำนวยการองค์การอุตสาหกรรมป่าไม้

มาตรการและแนวทางการจัดการเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงาน ขององค์การอุตสาหกรรมป่าไม้

๑. หลักการและเหตุผล

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

องค์การอุตสาหกรรมป่าไม้ (อ.อ.ป.) เป็นหน่วยงานรัฐวิสาหกิจ สังกัดกระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม โดยจัดอยู่ในสาขาทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมที่ต้องบริการจัดการองค์การให้เกิดมูลค่าเพิ่มทางเศรษฐกิจสร้างรายได้และผลกำไรส่งกระทรวงการคลังเป็นรายได้ของรัฐ เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ในการจัดตั้งองค์การ โดยมีพันธกิจในการพัฒนาที่ดินสวนป่าให้เป็นสวนป่าเศรษฐกิจอย่างยั่งยืนใช้ประโยชน์พื้นที่สวนป่าเศรษฐกิจตามศักยภาพสวนป่า ส่งเสริมการปลูกไม้เศรษฐกิจพัฒนาระบบและสร้างกลไกการตลาดไม้เศรษฐกิจอย่างเป็นธรรม ส่งเสริมและพัฒนาธุรกิจอุตสาหกรรมไม้และส่งเสริมชุมชนท้องถิ่นด้านอุตสาหกรรมไม้ วิจัยพัฒนาการปลูกและใช้ประโยชน์จากไม้เศรษฐกิจ พัฒนาชุมชนท้องถิ่นโดยใช้สวนป่าเป็นฐาน สงวน อนุรักษ์ บริบาลช้างไทยและฟื้นฟูทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม พัฒนาระบบบริการอย่างครบวงจร พัฒนาระบบท่องเที่ยว มีพื้นที่ในความดูแลรับผิดชอบอยู่ทั่วทุกภาคของประเทศไทย พื้นที่กว่า ๑.๐๖๖ ล้านไร่ ดังนั้น การปฏิบัติภารกิจในหลาย ๆ ด้านโดยเฉพาะหน่วยผลิตในพื้นที่ จึงมีส่วนในการปฏิสัมพันธ์กับราษฎรในพื้นที่และใกล้เคียง หน่วยงานภาครัฐราชการหลายหน่วยงาน 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 แล้วให้ดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียนตามแผนผังแนวทางการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนขององค์การอุตสาหกรรมป่าไม้

๔. คำจำกัดความ

คำศัพท์	คำจำกัดความ
เรื่องร้องเรียนทั่วไป	(๑) เรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการให้บริการของ อ.อ.ป. ทั้งในเรื่องความบกพร่องในการปฏิบัติงาน ความล่าช้าในการดำเนินการ ความไม่โปร่งใส และความไม่เหมาะสมในการปฏิบัติงาน หรือการจัดซื้อจัดจ้าง ตลอดจนความไม่มีคุณธรรมจริยธรรมของเจ้าหน้าที่ อ.อ.ป. (๒) เรื่องร้องเรียนอื่น ๆ ที่หลากหลายครอบคลุมช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ และสื่อสังคมออนไลน์
เรื่องร้องเรียนการทุจริต	เรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติอย่างใดในตำแหน่งหรือหน้าที่หรือปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติอย่างใดในพฤติการณ์ที่อาจทำให้ผู้อื่นเชื่อว่ามีตำแหน่งหรือหน้าที่ซึ่งตนมิได้มีตำแหน่งหรือหน้าที่นั้น หรือใช้อำนาจในตำแหน่งหรือหน้าที่ ทั้งนี้ เพื่อแสวงหาประโยชน์ที่มิควรได้โดยชอบสำหรับตนเองหรือผู้อื่น หรือกระทำการอันเป็นความผิดต่อตำแหน่งหน้าที่ ^๑
เรื่องร้องเรียนการประพฤติมิชอบ	เรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการใช้อำนาจในตำแหน่งหรือหน้าที่อันเป็นการฝ่าฝืนกฎหมายระเบียบ ข้อบังคับ คำสั่ง หรือประกาศที่เกี่ยวข้องของ อ.อ.ป. ^๒
ข้อเสนอแนะ	ข้อความที่ผู้รับบริการจาก อ.อ.ป. หรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ให้ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ หรือคำชมเชย เกี่ยวกับการให้บริการของ อ.อ.ป.
ผู้ร้องเรียน	ผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้งภายใน อ.อ.ป. ประชาชน และหน่วยงานอื่นของรัฐ

^{๑, ๒} คำจำกัดความตามบทนิยาม ประการศกกรมบัญชีกลาง เรื่อง มาตรการและแนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับการจัดการเรื่องร้องเรียน กรณีเกิดการทุจริตต่อหน้าที่หรือการประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ กรมบัญชีกลาง (บางส่วน)

๕. ข้อกำหนดที่สำคัญและวิธีปฏิบัติในการจัดการข้อร้องเรียน

๕.๑ ระดับความสำคัญของข้อร้องเรียน หมายถึง การจำแนกข้อร้องเรียนเป็น ๓ ระดับ คือ Complaint ๑, Complaint ๒, Complaint ๓ ตามมิติคุณภาพระดับความรู้สึกของผู้ร้องเรียนการฟ้องร้องตามตารางนี้

มิติคุณภาพ	Complaint ๑	Complaint ๒	Complaint ๓
ระดับความรู้สึกของผู้ร้องเรียน	บ่น/เสนอแนะ/เล่าให้ฟัง/ แจ้งให้ทราบ/แนะนำ	ตำหนิ/ต่อว่า/ ร้องทุกข์/ระบุตัวตน/ พฤติกรรม	ด่าทอ/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 และจะต้องมีผู้ลงชื่อรับเอกสาร

๕.๔ ช่องทางการรับข้อร้องเรียน หมายถึง ช่องทางในการรับข้อร้องเรียนที่หลากหลาย เพื่อให้ผู้ใช้บริการสามารถเข้าถึงช่องทางต่าง ๆ ได้อย่างสะดวก ช่องทางในการรับข้อร้องเรียนมี ๖ ช่องทาง และช่องทางการแจ้งเบาะแส ดังนี้

ช่องทางการรับข้อร้องเรียน

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

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

๓) เว็บไซต์

- กระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม (ทส.) : e-Petition :

<http://petition.mnre.go.th>

- องค์กรอุตสาหกรรมป่าไม้ (อ.อ.ป.) : <https://www.fio.co.th/th/detailAll/1136/abs/1>

๔) E-mail : auditfio@gmail.com

๕) กล่องรับความคิดเห็นองค์กรอุตสาหกรรมป่าไม้

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

ช่องทางการแจ้งเบาะแส

- โทรศัพท์ ๐-๒๒๘๒-๓๒๔๓ ต่อ ๑๒๐๐

- โทรสาร ๐-๒๖๒๙-๙๘๙๑

๕.๕ การจัดการข้อร้องเรียน หมายถึง การบริหารจัดการข้อร้องเรียนตามการจำแนกระดับ
ความสำคัญ 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)	ไม่รุนแรงแต่เสี่ยง สูงต่อการเกิด ความรุนแรง	- <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

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

- วัน เดือน ปี ที่ท่านพบเห็นปัญหาเรื่องร้องเรียน

- ชื่อ ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ E-Mail ที่สามารถติดต่อถึงตัวท่านได้

- มีข้อเท็จจริงของเรื่องที่ร้องเรียน ที่แสดงว่าตัวท่านได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหายในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินการใด ๆ กับ อ.อ.ป. อย่างไร และต้องการให้ อ.อ.ป. ดำเนินการแก้ไขปัญหาอย่างไร

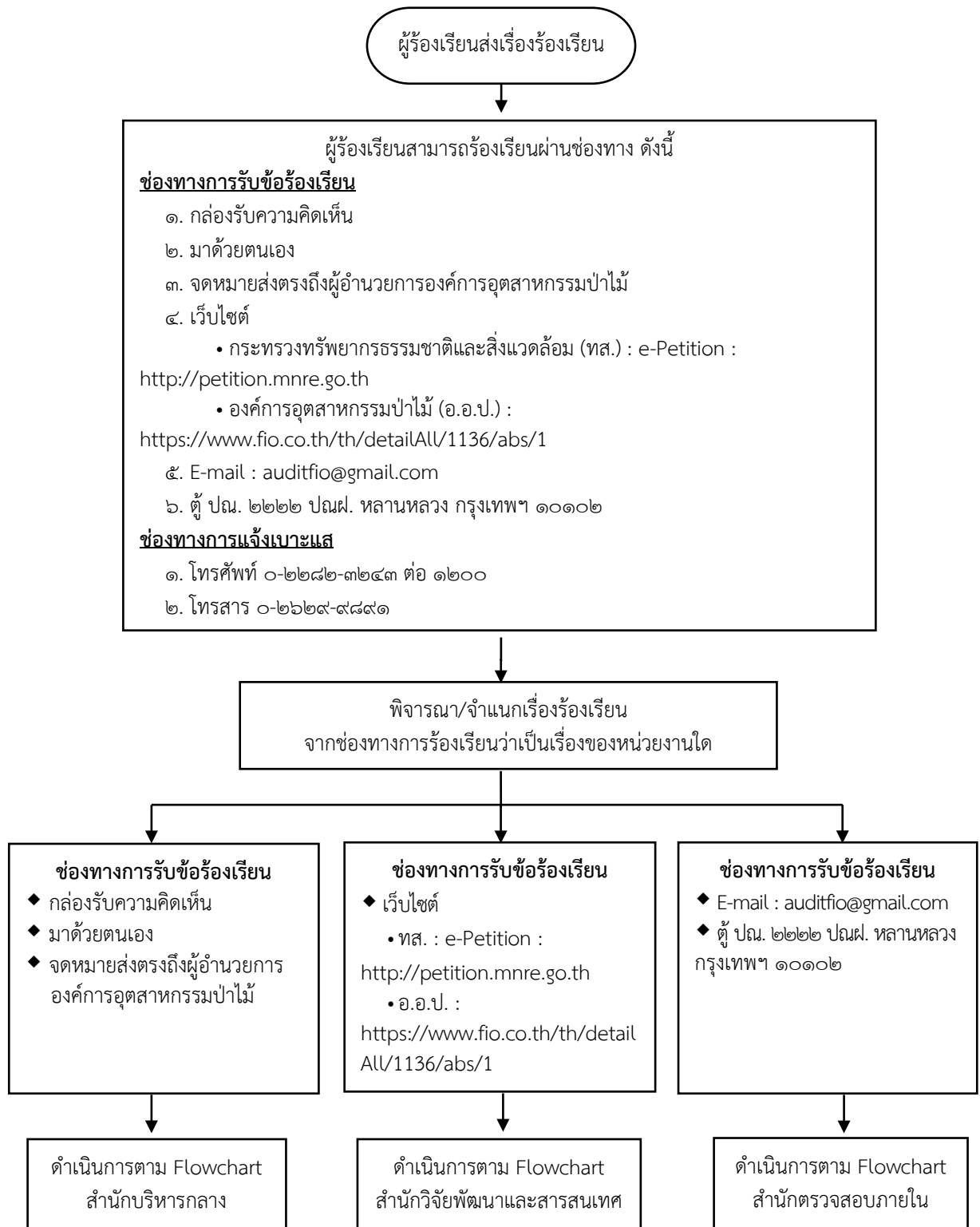
- กรณีท่านแจ้งเบาะแสที่เกี่ยวข้องกับความเสียหายที่เกิดขึ้นกับ อ.อ.ป. ขอให้ท่านแจ้งพื้นที่ที่ต้องการให้ตรวจสอบว่าอยู่ในบริเวณใด หรือใกล้เคียงกับสถานที่สำคัญใดในท้องถิ่นนั้น หรืออยู่ในเขตหมู่บ้าน หมู่ที่ ตำบล อำเภอ จังหวัดใด (ทั้งนี้ หากท่านสามารถระบุถึง พยาน เอกสาร พยานวัตถุ และพยานบุคคล ขอให้แจ้งมาด้วย)

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

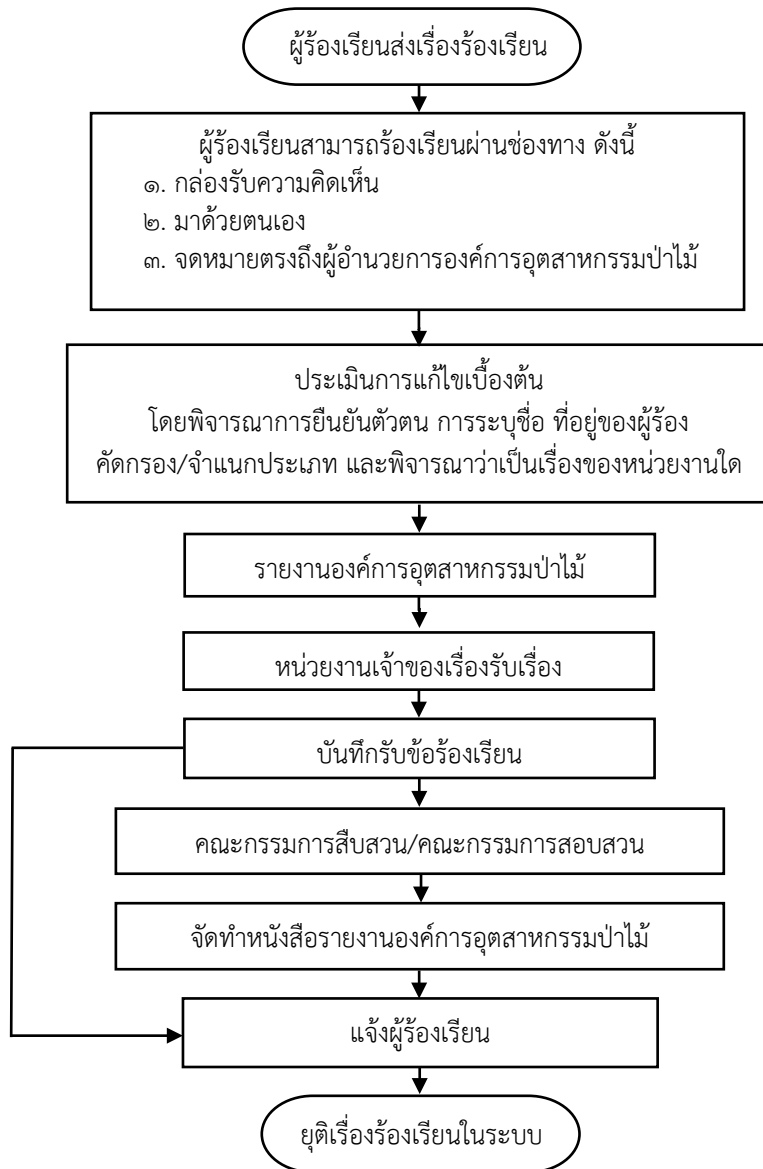
๖. วิธีปฏิบัติ

ปฏิบัติตามแนวทางการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน (Flowchart) ดังนี้

การดำเนินงานเรื่องร้องเรียน (Flowchart) องค์การอุตสาหกรรมป่าไม้



การดำเนินงานเรื่องร้องเรียน (Flowchart) สำนักบริหารกลาง

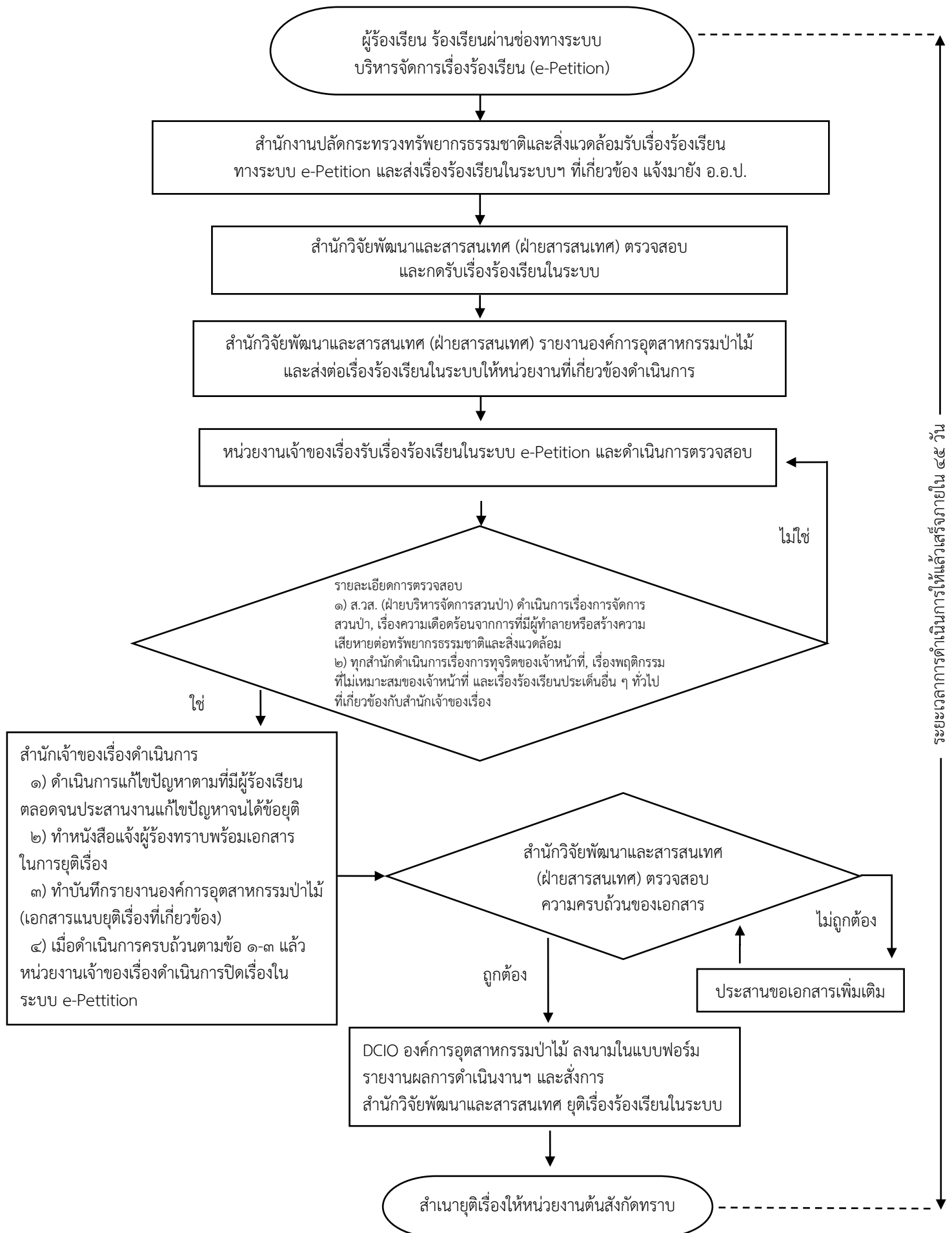


คำอธิบายแนวทางการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน (Flowchart) สำนักบริหารกลาง

ลำดับที่	ผังกระบวนการ	รายละเอียดงาน	ระยะเวลา ดำเนินการ	มาตรฐาน/ คุณภาพงาน	เอกสารที่เกี่ยวข้อง	ผู้รับผิดชอบ
๑	ผู้ร้องเรียนส่งเรื่องร้องเรียน	ผู้ร้องส่งเรื่องร้องเรียนผ่านช่องทางต่าง ๆ ดังนี้ <u>ช่องทางการรับข้อร้องเรียน</u> ๑. กล้องรับความคิดเห็น ๒. มาด้วยตนเอง ๓. จดหมายส่งตรงถึงผู้อำนวยการองค์การอุตสาหกรรมป่าไม้	-	การให้บริการ ที่รวดเร็ว เป็นธรรม	หนังสือร้องเรียน/ หนังสือจากหน่วยงานที่ แจ้งเรื่อง	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	เจ้าหน้าที่ ผู้รับเรื่อง ร้องเรียน
๓	รายงานองค์การอุตสาหกรรมป่าไม้	จัดทำรายงานเสนอองค์การอุตสาหกรรมป่าไม้ เพื่อพิจารณาส่งให้หน่วยงานเจ้าของเรื่องดำเนินการ	๑ ชั่วโมง	การจัดทำ รายงานเสนอ องค์การ อุตสาหกรรม ป่าไม้	- หนังสือร้องเรียน/ หนังสือจากหน่วยงานที่ แจ้งเรื่อง - หนังสือรายงานองค์การ อุตสาหกรรมป่าไม้	เจ้าหน้าที่ ผู้รับเรื่อง ร้องเรียน
๔	หน่วยงานเจ้าของเรื่องรับเรื่อง	หน่วยงานเจ้าของเรื่องรับเรื่องร้องเรียนและพิจารณา ดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้อง	๑ วัน	การพิจารณา เรื่องร้องเรียน	หนังสือร้องเรียน/ หนังสือจากหน่วยงานที่ แจ้งเรื่อง	หน่วยงาน เจ้าของเรื่อง
๕	บันทึกข้อร้องเรียน	บันทึกข้อร้องเรียนในระบบของสำนักวิจัยพัฒนา และสารสนเทศ	๑ วัน	การบันทึก เรื่องร้องเรียน	หนังสือร้องเรียน/ หนังสือจากหน่วยงานที่ แจ้งเรื่อง	เจ้าหน้าที่ ผู้รับเรื่อง ร้องเรียน

ลำดับที่	ผังกระบวนการ	รายละเอียดงาน	ระยะเวลา ดำเนินการ	มาตรฐาน/ คุณภาพงาน	เอกสารที่เกี่ยวข้อง	ผู้รับผิดชอบ
๖	คณะกรรมการสืบสวน/คณะกรรมการสอบสวน	หน่วยงานเจ้าของเรื่องพิจารณาเบื้องต้น ตั้งคณะกรรมการสืบสวนข้อเท็จจริง และ/หรือ คณะกรรมการสอบสวนทางวินัย แล้วแต่กรณี - แล้วเสร็จภายใน ๑๕ วันทำการ แจ้งผลให้ ผู้ร้องเรียนทราบโดยตรงและสำเนารายงาน อ.อ.ป. - ไม่แล้วเสร็จภายใน ๑๕ วันทำการ แจ้งการ ดำเนินการให้ผู้ร้องทราบและสำเนารายงาน อ.อ.ป.	๑๕ วัน	การแต่งตั้ง คณะกรรมการ สอบข้อเท็จจริง	หนังสือร้องเรียน/ หนังสือจากหน่วยงานที่ แจ้งเรื่อง	หน่วยงาน เจ้าของเรื่อง
๗	จัดทำหนังสือรายงานองค์การอุตสาหกรรมป่าไม้	จัดทำรายงานผลการดำเนินการทางวินัย และผลการ พิจารณาโทษ 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	เจ้าหน้าที่ ผู้รับเรื่อง ร้องเรียน
๙	ยุติเรื่องร้องเรียนในระบบ	เมื่อพิจารณาเรื่องร้องเรียนเสร็จสิ้น และแจ้งผลการ พิจารณาให้ผู้ร้องเรียนทราบแล้ว จะดำเนินการยุติ เรื่องร้องเรียนในระบบ	๑ วัน	การบันทึกปิด เรื่องร้องเรียน ในระบบ	รายงานผลการ ดำเนินการทางวินัย และผลการพิจารณาโทษ ทางวินัย	สำนักวิจัย พัฒนาและ สารสนเทศ

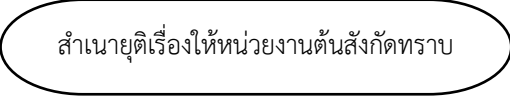
การดำเนินงานเรื่องร้องเรียน (Flowchart) ทางระบบ e-Petition สำนักวิจัยพัฒนาและสารสนเทศ



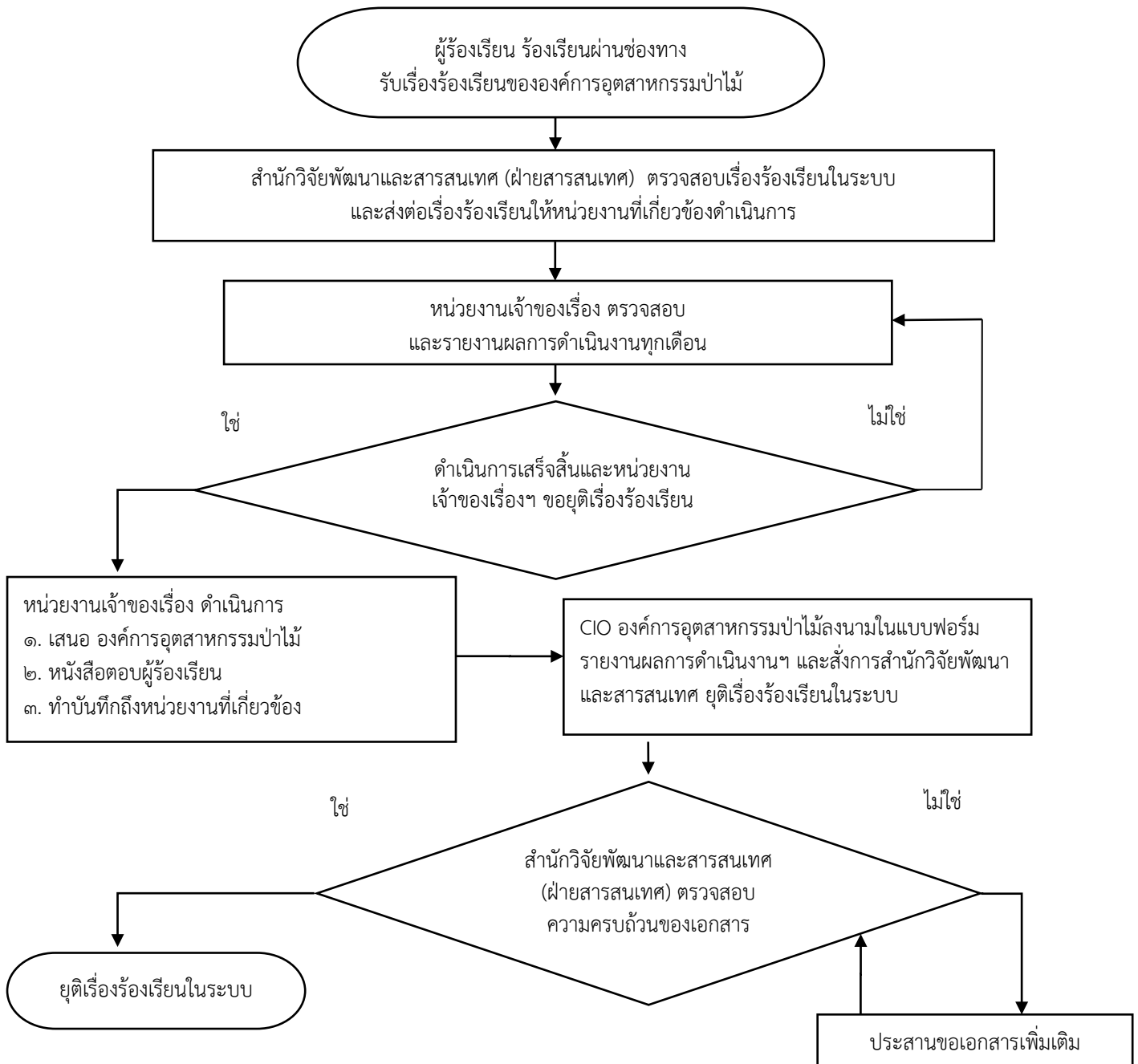
คำอธิบายแนวทางการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน (Flowchart) ทางระบบ e-Petition สำนักวิจัยพัฒนาและสารสนเทศ

ลำดับ ที่	ผังกระบวนการ	รายละเอียดงาน	ระยะเวลา ดำเนินการ	มาตรฐาน/ คุณภาพงาน	เอกสารที่เกี่ยวข้อง	ผู้รับผิดชอบ
๑	ผู้ร้องเรียน ร้องเรียนผ่านช่องทางระบบ บริหาร จัดการเรื่องร้องเรียน (e-Petition)	ผู้ร้องส่งเรื่องร้องเรียนผ่านระบบ e-Petition ของกระทรวง ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม	๑ วัน	การให้บริการ ที่รวดเร็ว และเป็นธรรม	รายละเอียดเรื่องร้องเรียน ในระบบฯ	เจ้าหน้าที่ผู้รับ เรื่องร้องเรียน
๒	สำนักงานปลัดกระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม รับเรื่องร้องเรียนทางระบบ e-Petition และส่งเรื่องร้องเรียนในระบบฯ ที่เกี่ยวข้องแจ้งมายัง องค์การอุตสาหกรรมป่าไม้	สำนักงานปลัดกระทรวง ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม พิจารณาเรื่องที่เกี่ยวข้องกับ องค์การ อุตสาหกรรมป่าไม้ และส่งเรื่องต่อมายัง องค์การอุตสาหกรรมป่าไม้ เพื่อดำเนินการ	๑-๒ วัน	การให้บริการ ที่รวดเร็ว และเป็นธรรม	รายละเอียดเรื่องร้องเรียน ในระบบฯ	เจ้าหน้าที่ผู้รับ เรื่องร้องเรียน
๓	สำนักวิจัยพัฒนาและสารสนเทศ (ฝ่ายสารสนเทศ) ตรวจสอบและ กวดขันเรื่องร้องเรียนในระบบ	ดำเนินการตรวจสอบรายละเอียดเรื่อง ร้องเรียน และส่งต่อเรื่องร้องเรียนใน ระบบฯ ให้กับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	๑-๒ วัน	การตรวจสอบ รายละเอียด	รายละเอียดเรื่องร้องเรียน ในระบบฯ	สำนักวิจัยพัฒนา และสารสนเทศ (ฝ่ายสารสนเทศ)
๔	สำนักวิจัยพัฒนาและสารสนเทศ (ฝ่ายสารสนเทศ) รายงาน องค์การอุตสาหกรรมป่าไม้และส่งต่อ เรื่องร้องเรียนในระบบให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ดำเนินการ	จัดทำรายงาน เสนอ องค์การ อุตสาหกรรมป่าไม้ และหน่วยงาน ที่เกี่ยวข้อง	๑-๒ วัน	การจัดทำรายงาน เสนอ องค์การ อุตสาหกรรมป่าไม้	บันทึกรายงาน องค์การอุตสาหกรรมป่าไม้	สำนักวิจัยพัฒนา และสารสนเทศ (ฝ่ายสารสนเทศ)

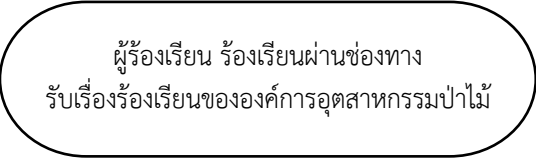
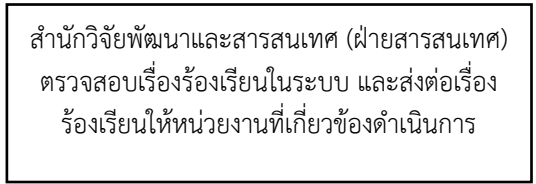
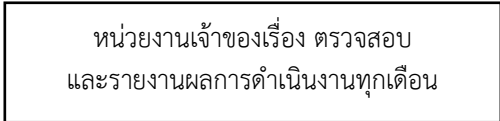
ลำดับที่	ผังกระบวนการ	รายละเอียดงาน	ระยะเวลา ดำเนินการ	มาตรฐาน/ คุณภาพงาน	เอกสารที่เกี่ยวข้อง	ผู้รับผิดชอบ
๕	หน่วยงานเจ้าของเรื่องรับเรื่องร้องเรียน ในระบบ e-Petition และดำเนินการตรวจสอบ	ดำเนินการตรวจสอบและรายงานผลการ ดำเนินงาน ทุกเดือนจนกว่าจะยุติเรื่อง ร้องเรียน	๑ เดือน	การพิจารณาเรื่อง ร้องเรียน/การจัดทำ รายงานผลการ ดำเนินงาน	แบบฟอร์มรายงานผลการ ดำเนินงาน	หน่วยงานเจ้าของ เรื่องร้องเรียน
๖	รายละเอียดการตรวจสอบ ๑) ส.วส. (ฝ่ายบริหารจัดการสวนป่า) ดำเนินการเรื่องการจัดการสวนป่า, เรื่องความเดือดร้อนจากการที่มีผู้ทำลาย หรือสร้างความเสียหายต่อ ทรัพยากรธรรมชาติ และสิ่งแวดล้อม ๒) ทุกสำนักดำเนินการเรื่องการทุจริตของ เจ้าหน้าที่, เรื่องพฤติกรรมที่ไม่เหมาะสมของ เจ้าหน้าที่ และเรื่องร้องเรียนประเด็นอื่นๆ ทั่วไปที่เกี่ยวข้องกับสำนักเจ้าของเรื่อง	ดำเนินการตรวจสอบและรายงานผลการ ดำเนินงานจนกว่าจะยุติเรื่องร้องเรียน	๑-๒ วัน	การดำเนินการ เรื่องร้องเรียน	- แบบฟอร์มรายงานผล การดำเนินงาน - บันทึกgrayงานองค์การ อุตสาหกรรมป่าไม้	หน่วยงานเจ้าของ เรื่องร้องเรียน
๗	สำนักเจ้าของเรื่องดำเนินการ ๑) ดำเนินการแก้ไขปัญหาตามที่มีผู้ร้องเรียน ตลอดจนประสานงานแก้ไขปัญหาจนได้ข้อยุติ ๒) ทำหนังสือแจ้งผู้ร้องทราบพร้อมเอกสาร ในการยุติเรื่อง ๓) ทำบันทึกgrayงานองค์การอุตสาหกรรมป่าไม้ (เอกสารแนบยุติเรื่องที่เกี่ยวข้อง) ๔) เมื่อดำเนินการครบถ้วนตามข้อ ๑-๓ แล้ว หน่วยงานเจ้าของเรื่องดำเนินการปิดเรื่องในระบบ e-Petition	- จัดทำรายงานเสนอ องค์การ อุตสาหกรรมป่าไม้ เกี่ยวกับการขอยุติ เรื่องร้องเรียน - จัดทำหนังสือตอบผู้ร้องเรียน	๑-๒ วัน	การจัดทำรายงาน ต่าง ๆ	- บันทึกgrayงานเสนอ องค์การอุตสาหกรรมป่าไม้ - หนังสือตอบผู้ร้องเรียน - บันทึกถึงหน่วยงาน ที่เกี่ยวข้อง	หน่วยงานเจ้าของ เรื่อง

ลำดับที่	ผังกระบวนการ	รายละเอียดงาน	ระยะเวลา ดำเนินการ	มาตรฐาน/ คุณภาพงาน	เอกสารที่เกี่ยวข้อง	ผู้รับผิดชอบ
๘		ตรวจสอบเอกสารที่ต้องแนบเพื่อยุติเรื่องร้องเรียนในระบบ หากไม่ครบถ้วน ประสานขอเอกสารเพิ่มเติมจากหน่วยงานเจ้าของเรื่อง	๑ วัน	เอกสารครบถ้วน	- แบบฟอร์มรายงานผลการดำเนินงานฯ - เอกสารการดำเนินการเรื่องร้องเรียน	สำนักวิจัยพัฒนาและสารสนเทศ (ฝ่ายสารสนเทศ)
๙	DCIO องค์การอุตสาหกรรมป่าไม้ ลงนามในแบบฟอร์มรายงานผลการดำเนินงานฯ และสั่งการสำนักวิจัยพัฒนาและสารสนเทศ ยุติเรื่องร้องเรียนในระบบฯ	- DCIO องค์การอุตสาหกรรมป่าไม้ ลงนามในแบบฟอร์มรายงานผลการดำเนินงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนที่ขอยุติ - รายงานหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เช่น ส.ปน. (หากมี) - สั่งการให้ ผ.สท. ดำเนินการยุติเรื่องร้องเรียนในระบบฯ	๑-๒ วัน	สั่งการยุติเรื่องร้องเรียน	- แบบฟอร์มรายงานผลการดำเนินงานฯ - เอกสารการดำเนินการเรื่องร้องเรียน	สำนักวิจัยพัฒนาและสารสนเทศ (ฝ่ายสารสนเทศ)
๑๐		ส.วส. ดำเนินการยุติเรื่องร้องเรียนในระบบฯ และรายงาน อ.อ.ป. พร้อมทั้งสำเนาแจ้งให้หน่วยงานต้นสังกัดทราบ	๑ วัน	การยุติเรื่องร้องเรียนในระบบ	รายงานการยุติเรื่องร้องเรียน	สำนักวิจัยพัฒนาและสารสนเทศ (ฝ่ายสารสนเทศ)

การดำเนินงานเรื่องร้องเรียน (Flowchart) ของ อ.อ.ป. สำนักวิจัยพัฒนาและสารสนเทศ

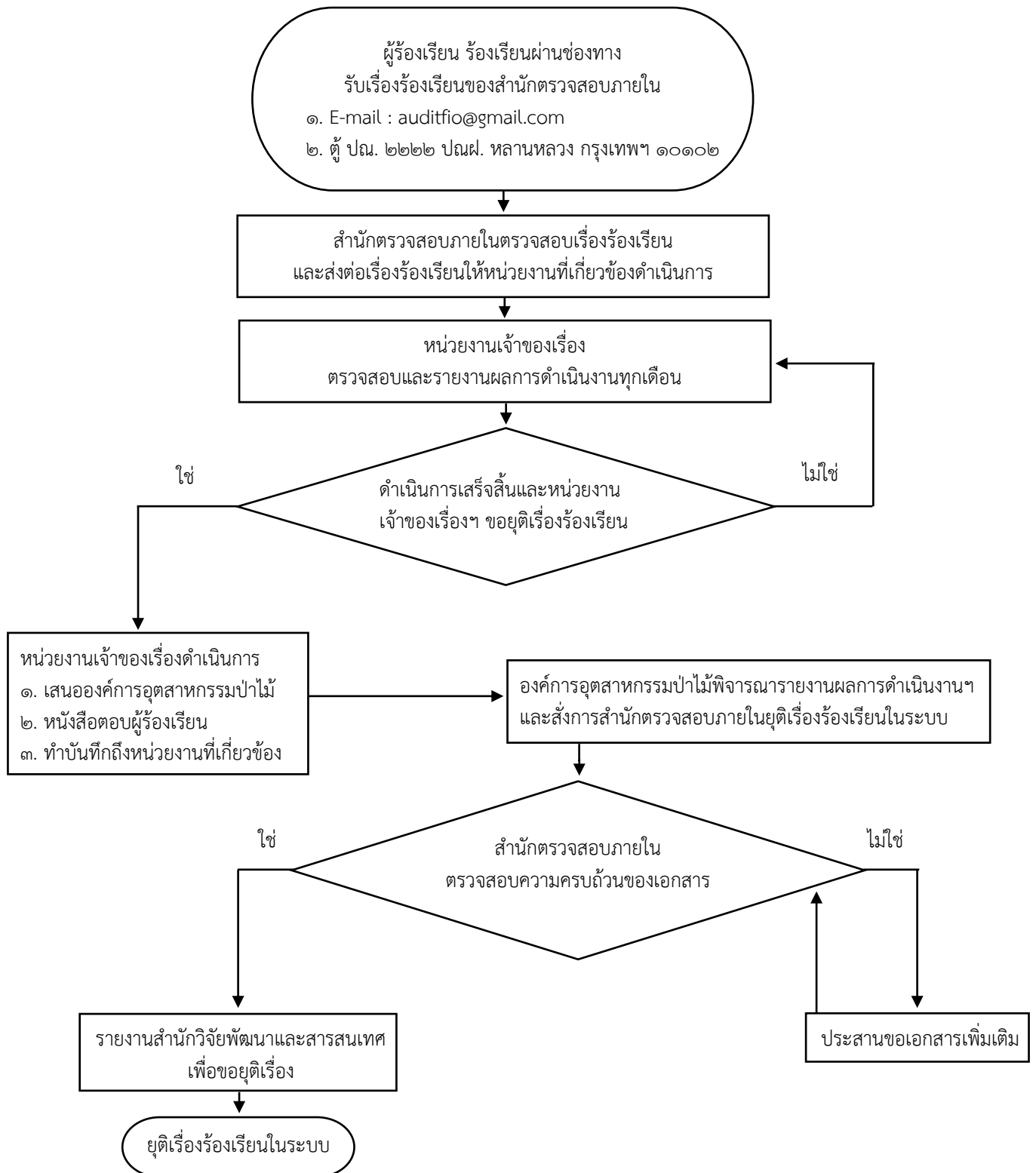


คำอธิบายแนวทางการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน (Flowchart) ของ อ.อ.ป. สำนักวิจัยพัฒนาและสารสนเทศ

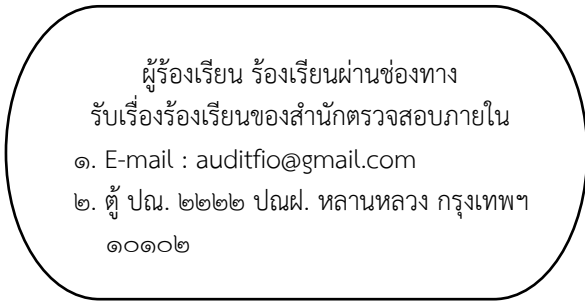
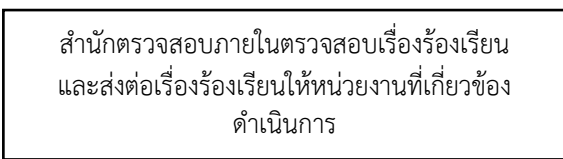
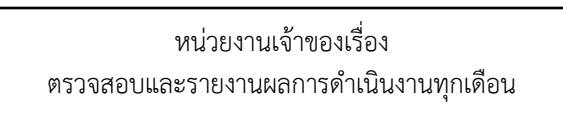
ลำดับที่	ผังกระบวนการ	รายละเอียดงาน	ระยะเวลา ดำเนินการ	มาตรฐาน/ คุณภาพงาน	เอกสารที่เกี่ยวข้อง	ผู้รับผิดชอบ
๑		ผู้ร้องเรียนส่งเรื่องร้องเรียนผ่านระบบรับเรื่องร้องเรียนขององค์การอุตสาหกรรมป่าไม้	๑ วัน	การให้บริการที่รวดเร็วและเป็นธรรม	รายละเอียดเรื่องร้องเรียนในระบบฯ	เจ้าหน้าที่ผู้รับเรื่องร้องเรียน
๒		ดำเนินการตรวจสอบรายละเอียดเรื่องร้องเรียน และจัดทำรายงาน เสนอองค์การอุตสาหกรรมป่าไม้ และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	๑-๒ วัน	- การตรวจสอบรายละเอียด - จัดทำรายงานเสนอองค์การอุตสาหกรรมป่าไม้	รายละเอียดเรื่องร้องเรียนในระบบฯ	สำนักวิจัยพัฒนาและสารสนเทศ (ฝ่ายสารสนเทศ)
๓		ดำเนินการตรวจสอบและรายงานผลการดำเนินงานทุกเดือนจนกว่าจะยุติเรื่องร้องเรียน	๑ เดือน	การพิจารณาเรื่องร้องเรียน/การจัดทำรายงานผลการดำเนินงาน	รายงานผลการดำเนินงาน	หน่วยงานเจ้าของเรื่องร้องเรียน
๔		จัดทำรายงานเสนอองค์การอุตสาหกรรมป่าไม้เพื่อขอยุติเรื่องร้องเรียนที่ดำเนินการเสร็จสิ้นแล้ว	๑-๒ วัน	การดำเนินการเรื่องร้องเรียน	รายงานผลการดำเนินการต่อองค์การอุตสาหกรรมป่าไม้	หน่วยงานเจ้าของเรื่องร้องเรียน

ลำดับที่	ผังกระบวนการ	รายละเอียดงาน	ระยะเวลา ดำเนินการ	มาตรฐาน/ คุณภาพงาน	เอกสารที่เกี่ยวข้อง	ผู้รับผิดชอบ
๕	หน่วยงานเจ้าของเรื่อง ดำเนินการ ๑. เสนอ องค์การอุตสาหกรรมป่าไม้ ๒. หนังสือตอบผู้ร้องเรียน ๓. ทำบันทึกถึงหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	- จัดทำรายงานเสนอ องค์การอุตสาหกรรมป่าไม้ เกี่ยวกับการขอยุติเรื่องร้องเรียน - จัดทำหนังสือตอบผู้ร้องเรียน - จัดทำบันทึกถึงหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	๑-๒ วัน	การจัดทำรายงานต่าง ๆ	- บันทึกเสนอองค์การอุตสาหกรรมป่าไม้ - หนังสือตอบผู้ร้องเรียน - บันทึกถึงหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	หน่วยงานเจ้าของเรื่องร้องเรียน
๖	CIO องค์การอุตสาหกรรมป่าไม้ ลงนามในแบบฟอร์มรายงานผลการดำเนินงานฯ และส่งการสำนักวิจัยพัฒนาและสารสนเทศ ยุติเรื่องร้องเรียนในระบบ	- CIO องค์การอุตสาหกรรมป่าไม้ ลงนามในแบบฟอร์มรายงานผลการดำเนินงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนที่ขอยุติ - ส่งการให้ฝ่ายสารสนเทศ ดำเนินการยุติเรื่องร้องเรียนในระบบ	๑-๒ วัน	- การพิจารณาลงนามในแบบฟอร์มฯ - ส่งการยุติเรื่องร้องเรียน	- แบบฟอร์มรายงานผลการดำเนินงานฯ - เอกสารการดำเนินการเรื่องร้องเรียน	CIO องค์การอุตสาหกรรมป่าไม้
๗	สำนักวิจัยพัฒนาและสารสนเทศ (ฝ่ายสารสนเทศ) ตรวจสอบความครบถ้วนของเอกสาร	ตรวจสอบเอกสารที่ต้องแนบเพื่อยุติเรื่องร้องเรียนในระบบฯ หากไม่ครบถ้วน ประสานขอเอกสารเพิ่มเติมจากหน่วยงานเจ้าของเรื่อง	๑ วัน	ครบถ้วนของเอกสาร	- แบบฟอร์มรายงานผลการดำเนินงานฯ - เอกสารการดำเนินการเรื่องร้องเรียน	สำนักวิจัยพัฒนาและสารสนเทศ (ฝ่ายสารสนเทศ)
๘	ยุติเรื่องร้องเรียนในระบบ	เมื่อดำเนินการยุติเรื่องร้องเรียนในระบบและจัดทำรายงานการยุติเรื่องร้องเรียนรายงานองค์การอุตสาหกรรมป่าไม้	๑ วัน	การยุติเรื่องร้องเรียนในระบบ	รายงานการยุติเรื่องร้องเรียน	สำนักวิจัยพัฒนาและสารสนเทศ (ฝ่ายสารสนเทศ)

การดำเนินงานเรื่องร้องเรียน (Flowchart) สำนักตรวจสอบภายใน

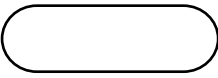
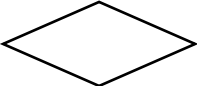
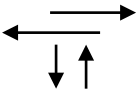


คำอธิบายแนวทางการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน (Flowchart) สำนักตรวจสอบภายใน

ลำดับที่	ผังกระบวนการ	รายละเอียดงาน	ระยะเวลา ดำเนินการ	มาตรฐาน/ คุณภาพงาน	เอกสารที่เกี่ยวข้อง	ผู้รับผิดชอบ
๑	 ผู้ร้องเรียน ร้องเรียนผ่านช่องทางรับเรื่องร้องเรียนของสำนักตรวจสอบภายใน ๑. E-mail : auditfio@gmail.com ๒. ตู้ ปณ. ๒๒๒๒ ปณฝ. หลานหลวง กรุงเทพฯ ๑๐๑๐๒	ผู้ร้องเรียนส่งเรื่องร้องเรียนผ่านช่องทางรับเรื่องร้องเรียนของสำนักตรวจสอบภายใน ๑. E-mail : auditfio@gmail.com ๒. ตู้ ปณ. ๒๒๒๒ ปณฝ. หลานหลวง กรุงเทพฯ ๑๐๑๐๒	๑ วัน	การให้บริการที่รวดเร็วเป็นธรรม	หนังสือร้องเรียน/หนังสือจากหน่วยงานที่แจ้งเรื่อง	เจ้าหน้าที่ผู้รับเรื่องร้องเรียน
๒	 สำนักตรวจสอบภายในตรวจสอบเรื่องร้องเรียนและส่งต่อเรื่องร้องเรียนให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการ	ดำเนินการตรวจสอบรายละเอียดเรื่องร้องเรียนและจัดทำรายงาน เสนอองค์การอุตสาหกรรมป่าไม้ และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	๑-๒ วัน	- การตรวจสอบรายละเอียด - จัดทำรายงานเสนอองค์การอุตสาหกรรมป่าไม้	- หนังสือร้องเรียน/หนังสือจากหน่วยงานที่แจ้ง - หนังสือรายงานองค์การอุตสาหกรรมป่าไม้	เจ้าหน้าที่ผู้รับเรื่องร้องเรียน
๓	 หน่วยงานเจ้าของเรื่องตรวจสอบและรายงานผลการดำเนินงานทุกเดือน	ดำเนินการตรวจสอบและรายงานผลการดำเนินงานทุกเดือนจนกว่าจะยุติเรื่องร้องเรียน	๑ เดือน	การพิจารณาเรื่องร้องเรียน/การจัดทำรายงานผลการดำเนินงาน	รายงานผลการดำเนินงาน	หน่วยงานเจ้าของเรื่องร้องเรียน
๔	 ดำเนินการเสร็จสิ้นและหน่วยงานเจ้าของเรื่องฯ ขอยุติเรื่องร้องเรียน	จัดทำรายงานเสนอองค์การอุตสาหกรรมป่าไม้เพื่อขอยุติเรื่องร้องเรียนที่ดำเนินการเสร็จสิ้นแล้ว	๑-๒ วัน	การดำเนินการเรื่องร้องเรียน	รายงานผลการดำเนินการต่อการองค์การอุตสาหกรรมป่าไม้	หน่วยงานเจ้าของเรื่องร้องเรียน

ลำดับที่	ผังกระบวนการ	รายละเอียดงาน	ระยะเวลา ดำเนินการ	มาตรฐาน/ คุณภาพงาน	เอกสารที่เกี่ยวข้อง	ผู้รับผิดชอบ
๕	หน่วยงานเจ้าของเรื่องดำเนินการ ๑. เสนอองค์การอุตสาหกรรมป่าไม้ ๒. หนังสือตอบผู้ร้องเรียน ๓. ทำบันทึกถึงหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	- จัดทำรายงานเสนอ องค์การอุตสาหกรรมป่าไม้ เกี่ยวกับการขอยุติเรื่องร้องเรียน - จัดทำหนังสือตอบผู้ร้องเรียน - จัดทำบันทึกถึงหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	๑-๒ วัน	การจัดทำ รายงานต่าง ๆ	- บันทึกเสนอองค์การอุตสาหกรรมป่าไม้ - หนังสือตอบผู้ร้องเรียน - บันทึกถึงหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	หน่วยงานเจ้าของเรื่องร้องเรียน
๖	องค์การอุตสาหกรรมป่าไม้พิจารณาผลการดำเนินงานฯและสั่งการสำนักตรวจสอบภายในยุติเรื่องร้องเรียนในระบบ	- องค์การอุตสาหกรรมป่าไม้ พิจารณารายงานผลการดำเนินงานฯ เกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนที่ขอยุติ - สั่งการให้สั่งการสำนักตรวจสอบภายในยุติเรื่องร้องเรียนในระบบ	๑-๒ วัน	- การพิจารณา - รายงานผลการดำเนินงานฯ - สั่งการยุติเรื่องร้องเรียน	- รายงานผลการดำเนินงานฯ - เอกสารการดำเนินการเรื่องร้องเรียน	องค์การอุตสาหกรรมป่าไม้
๗	สำนักตรวจสอบภายใน ตรวจสอบความครบถ้วน ของเอกสาร	ตรวจสอบเอกสารที่ต้องแนบเพื่อยุติเรื่อง หากไม่ครบถ้วน ประสานขอเอกสารเพิ่มเติมจากหน่วยงานเจ้าของเรื่อง	๑ วัน	ครบถ้วนของเอกสาร	- รายงานผลการดำเนินงานฯ - เอกสารการดำเนินการเรื่องร้องเรียน	สำนักตรวจสอบภายใน
๘	รายงานสำนักวิจัยพัฒนาและสารสนเทศเพื่อขอยุติเรื่อง	จัดทำรายงานให้สำนักวิจัยพัฒนาและสารสนเทศ เพื่อแจ้งขอยุติเรื่องในระบบ	๑ วันทำการ	การรายงานผลการดำเนินงานและข้อสั่งการยุติเรื่อง	- รายงานผลการดำเนินงานฯ	สำนักตรวจสอบภายใน
๙	ยุติเรื่องร้องเรียนในระบบ	เมื่อดำเนินการยุติเรื่องร้องเรียน และจัดทำรายงานการยุติเรื่องร้องเรียนรายงาน องค์การอุตสาหกรรมป่าไม้	๑ วัน	การยุติเรื่องร้องเรียนในระบบ	- รายงานการยุติเรื่องร้องเรียนในระบบ - เอกสารการดำเนินการเรื่องร้องเรียน	สำนักวิจัยพัฒนาและสารสนเทศ (ฝ่ายสารสนเทศ)

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)	การแสดงทิศทางความสัมพันธ์ของการทำงานในระบบงาน หรือลำดับงาน
	การรับข้อมูลเข้าหรือแสดงผล (Input/Output Symbol)	แสดงการรับข้อมูลเข้า หรือแสดงผลลัพธ์ โดยไม่ระบุชนิดของอุปกรณ์ที่ใช้ในการรับเข้าหรือแสดงผล