



คู่มือการบริหารจัดการซื้อร้องเรียน
ขององค์การบริหารจัดการก๊าซเรือนกระจก (องค์การมหาชน)

คำนำ

การดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนขององค์การบริหารจัดการก๊าซเรือนกระจก (องค์การมหาชน) จำเป็นต้องมีขั้นตอน/กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานที่มีมาตรฐานเดียวกัน อีกทั้ง เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียนที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอ และมีประสิทธิภาพสอดคล้องกับนโยบายขององค์การบริหารจัดการก๊าซเรือนกระจก (องค์การมหาชน) ซึ่งเป็นการสร้างความเชื่อมั่นและภาพลักษณ์ที่ดี ทั้งนี้การที่จะจัดการข้อร้องเรียนจนได้ข้อยุติ ให้มีความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ เพื่อตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการเท่าที่จะเป็นไปได้ นั้น จึงจำเป็นต้องมีขั้นตอน/กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานที่ชัดเจนและเป็นมาตรฐานเดียวกัน

คู่มือการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนขององค์การบริหารจัดการก๊าซเรือนกระจก (องค์การมหาชน) เล่มนี้ จัดทำขึ้นเพื่อกำหนดเป็นมาตรฐานในการบริหารจัดการข้อร้องเรียนขององค์การบริหารจัดการก๊าซเรือนกระจก (องค์การมหาชน) ประกอบด้วยขอบข่าย นิยาม ขั้นตอนการจัดการข้อร้องเรียน ช่องทางการรับข้อร้องเรียน การวิเคราะห์ระดับข้อร้องเรียน แบบฟอร์ม/เอกสารที่เกี่ยวข้อง การประสานผู้ที่เกี่ยวข้อง ทั้งหน่วยงานภายในและหน่วยงานภายนอก การติดตามประเมินผล และการรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียน จึงหวังเป็นอย่างยิ่งว่าคู่มือเล่มนี้จะเป็นแนวทางในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ สำหรับบริหารจัดการข้อร้องเรียนขององค์การบริหารจัดการก๊าซเรือนกระจก (องค์การมหาชน) แก่ผู้รับบริการได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

กลุ่มงานคุ้มครองจริยธรรม

สำนักอำนวยการ

องค์การบริหารจัดการก๊าซเรือนกระจก (องค์การมหาชน)

มีนาคม 2562

สารบัญ

	หน้า
1. หลักการและเหตุผล	1
2. วัตถุประสงค์	1
3. ขอบข่าย	1
4. นิยาม	2
5. แผนผังขั้นตอนกระบวนการจัดการซื้อร้องเรียน (work flow)	3
6. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	4
7. มาตรฐานงาน	5
8. แบบฟอร์ม	5
9. ผู้จัดทำ	5

คู่มือการบริหารจัดการข้อร้องเรียนขององค์การบริหารจัดการก๊าซเรือนกระจก (องค์การมหาชน)

1. หลักการและเหตุผล

พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 ได้กำหนดแนวทางการปฏิบัติราชการ มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน ให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการมีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มีขั้นตอนการปฏิบัติงานเกินจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ และมีการประเมินผลการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ

รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช ๒๕๖๐ หมวด ๔ หน้าที่ของชนชาวไทย มาตรา ๕๐ กำหนดให้บุคคลมีหน้าที่ไม่ร่วมมือหรือสนับสนุนการทุจริตและประพฤติมิชอบทุกรูปแบบ หมวด ๕ หน้าที่ของรัฐ มาตรา ๕๙ รัฐต้องเปิดเผยข้อมูลหรือข่าวสารสาธารณะในครอบครองของหน่วยงานของรัฐ ที่มีใช้ข้อมูลเกี่ยวกับความมั่นคงของรัฐหรือเป็นความลับของทางราชการตามที่กฎหมายบัญญัติ และต้องจัดให้ประชาชนเข้าถึงข้อมูลหรือข่าวสารดังกล่าวได้โดยสะดวก และมาตรา ๖๓ รัฐต้องส่งเสริมสนับสนุน และให้ความรู้แก่ประชาชนถึงอันตรายที่เกิดจากการทุจริตและประพฤติมิชอบทั้งในภาครัฐและภาคเอกชน และจัดให้มีมาตรการและกลไกที่มีประสิทธิภาพ เพื่อป้องกันและขจัดการทุจริตและประพฤติมิชอบอย่างเข้มงวด รวมทั้งกลไกในการส่งเสริมให้ประชาชนรวมตัวกันเพื่อมีส่วนร่วมในการรณรงค์ให้ความรู้ต่อต้าน หรือชี้เบาะแส โดยได้รับความคุ้มครองจากรัฐตามที่กฎหมายบัญญัติ

2. วัตถุประสงค์

เพื่อใช้เป็นแนวทางในการบริหารจัดการข้อร้องเรียนและข้อคิดเห็นเกี่ยวกับการดำเนินงานและให้บริการขององค์การบริหารจัดการก๊าซเรือนกระจก (องค์การมหาชน) อย่างเป็นระบบ และเพื่อป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบและส่งเสริมคุ้มครองจริยธรรมขององค์การบริหารจัดการก๊าซเรือนกระจก (องค์การมหาชน)













3. ขอบข่าย

คู่มือการปฏิบัติงานนี้ ครอบคลุมขั้นตอนการจัดการข้อร้องเรียนขององค์การบริหารจัดการก๊าซเรือนกระจก (องค์การมหาชน) หรือ อบก. ตั้งแต่ขั้นตอนการแต่งตั้งผู้รับผิดชอบในการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน การรับข้อร้องเรียนและข้อคิดเห็นจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและหรือผู้รับบริการ ซึ่งได้แก่เจ้าหน้าที่หรือลูกจ้างขององค์การบริหารจัดการก๊าซเรือนกระจก (องค์การมหาชน) ภาครัฐ ภาคเอกชน คณะกรรมการองค์การ และประชาชนทั่วไป การตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่างๆ การบันทึก ข้อร้องเรียน การพิจารณาและดำเนินการ การประสานผู้ที่เกี่ยวข้องในหน่วยงาน เพื่อดำเนินการแก้ไขปรับปรุง การประสานหน่วยงานที่รับผิดชอบข้อร้องเรียนตามภารกิจขององค์การบริหารจัดการก๊าซเรือนกระจก (องค์การมหาชน) การประสานหน่วยงานภายนอก ตลอดจนติดตามผลแก้ไขปรับปรุง และการรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และหรือผู้รับบริการทราบ

4. นิยาม

4.1 ข้อร้องเรียนและข้อคิดเห็น	หมายถึง	ปัญหาข้อเดือดร้อนหรือข้อเสนอนแนะของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และหรือผู้รับบริการ ที่มีต่อการดำเนินงานและให้บริการขององค์การบริหารจัดการก๊าซเรือนกระจก (องค์การมหาชน) ประกอบด้วยประเด็นต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ การดำเนินและการให้บริการ การจัดซื้อจัดจ้าง การทุจริตและประพฤติมิชอบ ผลประโยชน์ทับซ้อน และการรับสินบนที่เกิดขึ้นภายใน อบก.
4.2 ผู้ร้องเรียน	หมายถึง	<ul style="list-style-type: none"> - เจ้าหน้าที่หรือลูกจ้างของ อบก. - หน่วยงานของรัฐ - ภาคเอกชน - คณะกรรมการองค์การ - ประชาชนทั่วไป
4.3 ผู้บังคับบัญชา	หมายถึง	คณะกรรมการองค์การ ผู้อำนวยการองค์การบริหารจัดการก๊าซเรือนกระจก หรือรองผู้อำนวยการองค์การบริหารจัดการก๊าซเรือนกระจก หรือผู้อำนวยการสำนัก/ศูนย์
4.4 ผู้ถูกร้องเรียน	หมายถึง	เจ้าหน้าที่หรือสำนักที่เกี่ยวข้องกับข้อร้องเรียนและข้อคิดเห็นนั้นๆ หรือฝ่ายที่ได้รับมอบหมายจากผู้บังคับบัญชาดำเนินการเรื่องนั้นๆ
4.5 ผู้รับเรื่องร้องเรียน	หมายถึง	กลุ่มงานคุ้มครองจริยธรรม สำนักอำนวยการ

5. แผนผังขั้นตอนกระบวนการจัดการข้อร้องเรียน (work flow)

ผู้ร้องเรียน	จนท./ผอ.สำนักงาน	ฝ่ายเจ้าของเรื่อง	ผู้บังคับบัญชา	ขั้นตอนการทำงาน	เอกสารอ้างอิง	หัวข้อควบคุม (Control Item)	ความถี่ของการเก็บข้อมูล	ความถี่ของการประมวลผล	ผู้ควบคุม
				4.1 รับข้อร้องเรียนจากผู้ร้องเรียน 4.2 ผู้รับเรื่องร้องเรียน/ผอ.สำนักงาน อำนาจการ บันทึกเลขที่ พร้อม รายละเอียดข้อร้องเรียน 4.3 จัดส่งให้ผู้ถูกร้องเรียนที่เกี่ยวข้อง	แบบฟอร์ม บันทึกเลขที่	ภายใน 2 วัน ทำการ	ทุกครั้ง	ทุกเดือน	ผอ.สำนัก อำนาจการ
				4.4 ผู้ถูกร้องเรียนสำเนาเรื่องให้ ผอ. สำนัก/ศูนย์ 4.5 ดำเนินการรวบรวมข้อมูลเพื่อชี้แจง	-	-	ทุกครั้ง	-	ผอ.สำนัก/ ศูนย์
		 		4.6 นำเสนอการดำเนินการ - ผู้บังคับบัญชาพิจารณา	-	ภายใน 5 วัน	-	-	-
				4.7 การติดตามและแจ้งผลให้ผู้ร้องเรียน ทราบ	บันทึก การแจ้งผล	ภายใน 15 วันทำการ หลังจากผู้บังคับบัญชา มีข้อสั่งการ	-	-	-
		 		4.8 สรุปผลและรายงานต่อผู้บังคับบัญชา	รายงาน ความคืบหน้าของ การดำเนินงาน	ภายในเดือน ถัดไป	ทุกเดือน	ทุกเดือน	ผอ.สำนัก/ ศูนย์
				4.9 รวบรวมประมวลผลการดำเนินงาน	รายงานสรุปผลข้อ ร้องเรียน	-	ทุกเดือน	ทุกเดือน	ผอ.อบก.

สัญลักษณ์ :  เริ่มต้น/สิ้นสุด  ดำเนินการ  พิจารณา  สื่อสาร

6. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

6.1 ช่องทางการส่งข้อร้องเรียนและข้อคิดเห็นผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและ/หรือผู้รับบริการ

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและ/หรือผู้รับบริการ ส่งข้อร้องเรียนและข้อคิดเห็นเกี่ยวกับการดำเนินงาน และการให้บริการขององค์การบริหารจัดการก๊าซเรือนกระจก (องค์การมหาชน) เป็นลายลักษณ์อักษร ระบุชื่อ และที่อยู่ เรื่องที่ร้องเรียนและลงลายมือชื่อผู้ร้องเรียน พร้อมระบุว่าร้องเรียนบุคคลใด ส่งมายัง องค์การบริหารจัดการก๊าซเรือนกระจก (องค์การมหาชน) โดยผ่านช่องทางรวม 6 ช่องทางดังนี้

6.1.1 เว็บไซต์ www.tgo.or.th

6.1.2 หนังสือ/จดหมาย/บันทึกทางไปรษณีย์ ที่อยู่ องค์การบริหารจัดการก๊าซเรือนกระจก (องค์การมหาชน) เลขที่ 120 ศูนย์ราชการเฉลิมพระเกียรติฯ อาคารรัฐประศาสนภักดี ชั้น 9 ถนนแจ้งวัฒนะ แขวงทุ่งสองห้อง เขตหลักสี่ กรุงเทพฯ 10210

6.1.3 ร้องเรียนด้วยตนเอง

6.1.4 โทรศัพท์/โทรสาร

6.1.5 กล่องรับข้อร้องเรียนและข้อคิดเห็น ณ ที่ตั้ง องค์การบริหารจัดการก๊าซเรือนกระจก (องค์การมหาชน)

6.1.6 ระบบเรื่องร้องเรียน (e-petition) ของกระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ทาง http://petition.mnre.go.th/MNRE_PETITION_59/login.php

6.2 การรับข้อร้องเรียนและข้อคิดเห็นผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และหรือผู้รับบริการ

ในกรณีที่รับข้อร้องเรียน ให้ผู้รับเรื่องร้องเรียน รับเรื่องร้องเรียนบรรจุในซองเอกสารและใช้ใบปิดเป็น “เอกสารลับ” และบันทึกเลขที่พร้อมรายละเอียดข้อร้องเรียนของผู้ร้องเรียน ภายใน 2 วันทำการนับจากวันที่พิจารณาข้อร้องเรียน นำเสนอผู้อำนวยการองค์การบริหารจัดการก๊าซเรือนกระจก หรือ คณะกรรมการองค์การเพื่อพิจารณา

6.3 การดำเนินการ

ผู้ถูกร้องเรียนรวบรวมข้อมูล ตรวจสอบข้อเท็จจริง หรือแนวทางในการยุติข้อร้องเรียน พร้อมทั้งเสนอผู้บังคับบัญชาตามสายบังคับบัญชาที่เกี่ยวข้องในเรื่องเสนอเพื่อพิจารณาสั่งการ ภายใน 5 วัน นับถัดจากวันที่ได้รับข้อสั่งการ พร้อมแจ้งความคืบหน้าเบื้องต้นต่อผู้ร้องเรียน ภายใน 3 วัน จากนั้นผู้ถูกร้องเรียนติดตามผลการพิจารณาและดำเนินการตามสั่งการ

6.4 การติดตามและการแจ้งผลให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และหรือผู้รับบริการทราบ

6.4.1 ผู้ถูกร้องเรียนติดตามผลการดำเนินการข้อร้องเรียน พร้อมหนังสือแจ้งผลการพิจารณา ให้ผู้รับเรื่องร้องเรียน ผู้ร้องเรียน และหน่วยงานราชการหรือหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้องรับทราบ (ถ้ามี) ภายใน 15 วันทำการนับจากวันที่ผู้บังคับบัญชามีข้อสั่งการหรือคณะกรรมการมีมติการประชุม หากเป็นเรื่องเร่งด่วน ให้เจ้าของเรื่องแจ้งผลทางโทรศัพท์ให้ผู้ร้องเรียนทราบในเบื้องต้นก่อน แล้วจึงแจ้งเป็นลายลักษณ์อักษร

6.4.2 กรณีที่เรื่องยังไม่ยุติหรือยังไม่สามารถดำเนินการตามวัตถุประสงค์ของผู้ร้องเรียนได้ ให้ฝ่ายเจ้าของเรื่องติดตามเรื่องดังกล่าวและแจ้งผลความคืบหน้าให้ผู้ร้องเรียน และผู้รับเรื่องร้องเรียนทราบ เป็นระยะๆ

6.4.3 กรณีเรื่องที่ร้องเรียนเกี่ยวข้องกับหน่วยงานภายนอก ฝ่ายเจ้าของเรื่องแจ้งสรุปสถานะปัจจุบันตามแบบรายงานความคืบหน้าข้อร้องเรียน ต่อผู้รับเรื่องร้องเรียนเพื่อนำเสนอเพื่อพิจารณาขอปิดเรื่องดังกล่าว และนำมารายงานเมื่อมีความคืบหน้า หรือมีผู้ร้องเรียนในเรื่องเดิมเข้ามาใหม่

6.4.4 ผู้ถูกร้องเรียนรวบรวมผลการดำเนินการ และแจ้งความคืบหน้าไปยังผู้ร้องเรียน และผู้รับเรื่องร้องเรียน

6.5 สรุปผลและรายงานต่อผู้บังคับบัญชา

ผู้ถูกร้องเรียนสรุปรายงานความคืบหน้าของการดำเนินการข้อร้องเรียน หรือสถานะปัจจุบันตามแบบรายงานความคืบหน้าข้อร้องเรียน ส่งให้ผู้รับเรื่องร้องเรียนรวบรวมและรายงานต่อผู้บังคับบัญชาทุกเดือน เพื่อทราบผลการดำเนินงาน

6.6 รวบรวมประมวลผลการดำเนินงาน

ผู้รับเรื่องร้องเรียนรวบรวมสรุปผลการดำเนินงานเกี่ยวกับข้อร้องเรียน เสนอผู้บังคับบัญชาทราบทุกเดือน

7. มาตรฐานงาน

การดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียนให้แล้วเสร็จ ภายในระยะเวลาที่กำหนด โดยผู้รับเรื่องร้องเรียนรับเรื่องร้องเรียนเอง จากช่องทางการร้องเรียนทั้ง 6 ช่องทางได้แก่ 1. การร้องเรียนผ่านทางเว็บไซต์ อบก. 2. การร้องเรียนผ่านทางหนังสือ จดหมาย บันทึกรับ 3. ร้องเรียนด้วยตนเอง 4. โทรศัพท์/โทรสาร 5. กล้องรับเรื่องเรียนและข้อคิดเห็น และ 6. ระบบเรื่องร้องเรียน (e-petition) ของกระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

ผู้รับเรื่องร้องเรียนจะดำเนินการตรวจสอบและพิจารณาส่งเรื่องต่อให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการแก้ไขเรื่องร้องเรียนให้แล้วเสร็จภายใน 15 วันทำการ นับจากวันที่ผู้บังคับบัญชามีข้อสั่งการ

8. แบบฟอร์ม

แบบฟอร์มสรุปผลการดำเนินงานในส่วนของการรับเรื่องร้องเรียน ซึ่งจะรายงานให้ผู้บริหาร และเจ้าหน้าที่องค์การบริหารจัดการก๊าซเรือนกระจกทราบทางอีเมล และลงเว็บไซต์ขององค์การบริหารจัดการก๊าซเรือนกระจก (องค์การมหาชน) เป็นประจำทุกเดือน

9. ผู้จัดทำ

กลุ่มงานคุ้มครองจริยธรรม สำนักอำนวยการ

เบอร์โทร 02-141-9876 และ 02-141-9789

เบอร์โทรสาร 02-143-8400

เว็บไซต์ www.tgo.or.th

แบบฟอร์ม สรุปผลการดำเนินงานในส่วนของการรับเรื่องร้องเรียน
องค์การบริหารจัดการก๊าซเรือนกระจก (องค์การมหาชน)
ประจำเดือนพ.ศ.

ที่	ช่องทาง	จำนวนเรื่อง ร้องเรียน	รายละเอียด	ผลการดำเนินงาน
1	การร้องเรียนผ่านทางเว็บไซต์ อบก.			
2	การร้องเรียนผ่านทางหนังสือ / จดหมาย/บันทึก			
3	ร้องเรียนด้วยตนเอง			
4	โทรศัพท์/โทรสาร			
5	กล่องรับเรื่องร้องเรียนและข้อคิดเห็น			
6	ระบบเรื่องร้องเรียน (e-petition) ของ ทส.			

(ลงชื่อ)ผู้รายงาน
(นายฉลอง ดิษฐ์)