

ขั้นตอนการดำเนินการ

ข้อร้องเรียนและข้อคิดเห็นเกี่ยวกับการดำเนินงานและให้บริการ

1. วัตถุประสงค์

เพื่อใช้ดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนและข้อคิดเห็นเกี่ยวกับการดำเนินงานและให้บริการขององค์การบริหารจัดการก๊าซเรือนกระจก (องค์การมหาชน) อย่างเป็นระบบ และเพื่อป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบและส่งเสริมคุ้มครองจริยธรรมขององค์การบริหารจัดการก๊าซเรือนกระจก (องค์การมหาชน)

2. ขอบข่าย

เริ่มจากขั้นตอนการรับข้อร้องเรียนและข้อคิดเห็นจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและ/หรือผู้รับบริการ ซึ่งได้แก่เจ้าหน้าที่หรือลูกจ้างขององค์การบริหารจัดการก๊าซเรือนกระจก (องค์การมหาชน) ภาครัฐ ภาคเอกชน/อุตสาหกรรม คณะกรรมการองค์การ และประชาชนทั่วไป การพิจารณาและดำเนินการตลอดจนติดตามและแจ้งผลให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและ/หรือผู้รับบริการทราบ

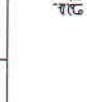
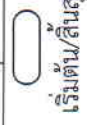
3. นิยาม

- | | | | |
|-----|---------------------------|---------|--|
| 3.1 | ข้อร้องเรียนและข้อคิดเห็น | หมายถึง | ปัญหาข้อเดือดร้อนหรือข้อเสนอแนะของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและ/หรือผู้รับบริการ ที่มีต่อการดำเนินงานและให้บริการขององค์การบริหารจัดการก๊าซเรือนกระจก (องค์การมหาชน) |
| 3.2 | ผู้ร้องเรียน | หมายถึง | - เจ้าหน้าที่หรือลูกจ้างขององค์การบริหารจัดการก๊าซเรือนกระจก (องค์การมหาชน)
- หน่วยงานของรัฐ
- ภาคเอกชน/อุตสาหกรรม
- คณะกรรมการองค์การ
- ประชาชนทั่วไป |
| 3.3 | ผู้บังคับบัญชา | หมายถึง | คณะกรรมการองค์การ ผู้อำนวยการองค์การบริหารจัดการก๊าซเรือนกระจก หรือรองผู้อำนวยการองค์การบริหารจัดการก๊าซเรือนกระจก หรือผู้อำนวยการสำนัก/ศูนย์ |
| 3.4 | ผู้ถูกร้องเรียน | หมายถึง | เจ้าหน้าที่หรือสำนักที่เกี่ยวข้องกับข้อร้องเรียนและข้อคิดเห็นนั้น ๆ หรือ ฝ่ายที่ได้รับมอบหมายจากผู้บังคับบัญชาดำเนินการเรื่องนั้น ๆ |
| 3.5 | ผู้รับเรื่องร้องเรียน | หมายถึง | เจ้าหน้าที่สำนักอำนาจการที่รับผิดชอบติดตามความคืบหน้าเรื่องข้อร้องเรียนฯ |

4. ฝั่งความสัมพันธ์และแผนคุณภาพ

ผู้ร้องเรียน	จบท. สอก./ ผอ. สอก.	ฝ่ายเจ้าของเรื่อง	ผู้บังคับบัญชา	ขั้นตอนการทำงาน	เอกสารอ้างอิง	หัวข้อควบคุม (Control Item)	ความถี่ของการเก็บข้อมูล	ความถี่ของการประมวลผล	ผู้ควบคุม
				4.1 รับข้อร้องเรียน จากผู้ร้องเรียน 4.2 จนท.สอก. บันทึกเลขที่พร้อมรายละเอียดข้อร้องเรียนฯ 4.3 จนท.สอก. จัดส่งให้ผู้ถูกร้องเรียนที่เกี่ยวข้อง 4.4 ผู้ถูกร้องเรียนสำเนาเรื่องให้ผอ.สำนัก/ศูนย์ 4.5 ดำเนินการรวบรวมข้อมูลเพื่อชี้แจง 4.6 นำเสนอการดำเนินการ - ผู้บังคับบัญชาพิจารณา 4.7 การติดตามและแจ้งผลให้ผู้ร้องเรียนทราบ 4.8 สรุปผลและรายงานต่อผู้บังคับบัญชา 4.9 รวบรวมประมวลผลการดำเนินงาน	แบบฟอร์มบันทึกเลขที่	ภายใน 2 วันทำการ	ทุกครั้ง	ทุกเดือน	ผอ.สอก
			NO		-	-	ทุกครั้ง	-	ผอ.สำนัก/ ศูนย์
					-	ภายใน 5 วัน	-	-	-
					บันทึกการแจ้งผล	ภายใน 15 วันทำการ หลังจากมีมติ	-	-	-
					รายงานการประชุม	ภายในเดือนถัดไป	ทุกเดือน	ทุกเดือน	ผอ.สำนัก/ ศูนย์
						-	-	-	-

สัญลักษณ์



เริ่มต้น/สิ้นสุด

ดำเนินการ

พิจารณา

จุดเชื่อมโยง

เอกสาร

5. รายละเอียด

5.1 ช่องทางการส่งข้อร้องเรียนและข้อคิดเห็นผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและ/หรือผู้รับบริการ

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและ/หรือผู้รับบริการ ส่งข้อร้องเรียนและข้อคิดเห็นเกี่ยวกับการดำเนินงานและการให้บริการขององค์การบริหารจัดการก๊าซเรือนกระจกฯ เป็นลายลักษณ์อักษร ระบุชื่อและที่อยู่ เรื่องที่ร้องเรียน และลงลายมือชื่อผู้ร้องเรียน พร้อมระบุว่าร้องเรียนบุคคลใด ส่งมายัง องค์การบริหารจัดการก๊าซเรือนกระจก (องค์การมหาชน) โดยผ่านช่องทางดังนี้

- เว็บไซต์ www.tgo.or.th
- กล่องรับข้อร้องเรียนและข้อคิดเห็น ณ ที่ตั้ง องค์การบริหารจัดการก๊าซเรือนกระจก (องค์การมหาชน)
- ทางไปรษณีย์ ที่อยู่ องค์การบริหารจัดการก๊าซเรือนกระจก (องค์การมหาชน) เลขที่ 120

ศูนย์ราชการเฉลิมพระเกียรติฯ อาคารรัฐประศาสนภักดี ชั้น 9 ถนนแจ้งวัฒนะ แขวงทุ่งสองห้อง เขตหลักสี่ กรุงเทพฯ 10210

5.2 การรับข้อร้องเรียนและข้อคิดเห็นผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและ/หรือผู้รับบริการ

ในกรณีที่เป็นการร้องเรียนให้สารบรรณกลางรับเรื่องและใช้ใบปิดเป็น “เอกสารลับ” และบันทึกเลขที่ พร้อมรายละเอียดข้อร้องเรียนของผู้ร้องเรียนลงในแบบทะเบียนการรับ ข้อร้องเรียนฯ ภายใน 2 วันทำการ นับวันจากที่พิจารณาข้อร้องเรียน และเสนอผู้อำนวยการองค์การบริหารจัดการก๊าซเรือนกระจก หรือ คณะกรรมการองค์การ เพื่อพิจารณาสั่งการ

ในกรณีที่เป็นการเสนอแนะ ให้สารบรรณกลางรับเรื่องและเสนอผู้อำนวยการองค์การบริหารจัดการก๊าซเรือนกระจก หรือคณะกรรมการองค์การ เพื่อพิจารณา

5.3 การดำเนินการ

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

5.4 การติดตามและการแจ้งผลให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและ/หรือผู้รับบริการทราบ

5.4.1 ผู้ถูกร้องเรียนติดตามผลการดำเนินการข้อร้องเรียน พร้อมหนังสือแจ้งผลการพิจารณา ต่อผู้รับเรื่อง ร้องเรียน ผู้ร้องเรียน และหน่วยงานราชการหรือหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้องรับทราบ (ถ้ามี) ภายใน 15 วันทำการนับจากวันที่มีมติการประชุม หากเป็นเรื่องเร่งด่วน ให้เจ้าของเรื่องแจ้งผลทางโทรศัพท์ ก่อน แล้วจึงแจ้งเป็นลายลักษณ์อักษร

- 5.4.2 กรณีที่เรื่องยังไม่ยุติหรือยังไม่สามารถดำเนินการตามวัตถุประสงค์ของผู้ร้องเรียนได้ ให้ฝ่ายเจ้าของเรื่องติดตามเรื่องดังกล่าวและแจ้งผลความคืบหน้าให้ผู้ร้องเรียน และผู้รับเรื่องร้องเรียนทราบ เป็นระยะ ๆ
- 5.4.3 กรณีเรื่องที่ร้องเรียนเกี่ยวข้องกับหน่วยงานภายนอกฝ่ายเจ้าของเรื่องแจ้งสรุปสถานะปัจจุบันตามแบบรายงานความคืบหน้าข้อร้องเรียนฯ ต่อ ผู้รับเรื่องร้องเรียน เพื่อนำเสนอ เพื่อพิจารณาขอปิดเรื่องดังกล่าว และจะนำมารายงานเมื่อมีความคืบหน้า หรือมีผู้ร้องเรียนในเรื่องเดิมเข้ามาใหม่
- 5.4.4 ผู้ถูกร้องเรียนรวบรวมผลการดำเนินการ และผลการแจ้งความคืบหน้าไปยังผู้ร้องเรียนฯ และ ผู้รับเรื่องร้องเรียน ทุกครั้งเข้าแฟ้มบันทึก

5.5 สรุปผลและรายงานต่อผู้บังคับบัญชา

ผู้ถูกร้องเรียนเรื่องสรุปรายงานความคืบหน้าของการดำเนินการข้อร้องเรียนฯ หรือสถานะปัจจุบันตามแบบรายงานความคืบหน้าข้อร้องเรียนฯ ส่งให้ ผู้รับเรื่องร้องเรียนรวบรวมและรายงานต่อผู้บังคับบัญชา ทุกเดือน เพื่อทราบผลการดำเนินการ

5.6 รวบรวมประมวลผลการดำเนินงาน

ผู้รับเรื่องร้องเรียนรวบรวมสรุปผลการดำเนินงาน เกี่ยวกับข้อร้องเรียนฯ เสนอผู้บังคับบัญชาทราบทุกเดือน

.....