



การดำเนินการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ องค์การสวนพฤกษศาสตร์

องค์การสวนพฤกษศาสตร์ ได้กำหนดมาตรการ กลไก และการวางระบบในการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตของพนักงาน และบุคลากรในสังกัดองค์การสวนพฤกษศาสตร์ เกี่ยวกับการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ต่าง ๆ ที่มีปัญหาซึ่งอาจจะเกิดขึ้นได้ โดยองค์การสวนพฤกษศาสตร์ ได้กำหนดรายละเอียดเกี่ยวกับช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน การทุจริตการตอบสนองต่อเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เพื่อให้สอดคล้องกับการวัดระดับคุณธรรม ความโปร่งใส และตรวจสอบได้ตามหลักธรรมาภิบาล ว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๕๖ และเพื่อสร้างความเชื่อมั่นในระบบราชการและเสริมสร้างระบบคุณธรรมและการป้องกันปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบในภาครัฐตามยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต

เพื่อให้กระบวนการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เป็นไปด้วยความโปร่งใส รวดเร็ว และเป็นธรรมสอดคล้องกับหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี องค์การสวนพฤกษศาสตร์ ได้มีการกำหนดกระบวนการและแนวทางปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต เพื่อเป็นแนวทางการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานและเป็นการส่งเสริมความรู้ ความเข้าใจแก่ประชาชนให้สามารถนำแนวปฏิบัติไปใช้ได้ อย่างถูกต้อง จึงได้กำหนดแนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต ดังนี้

๑. ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน

- มาร้องเรียนด้วยตนเอง
- ทำเป็นหนังสือร้องเรียนส่งถึงองค์การสวนพฤกษศาสตร์
- ทางโทรศัพท์ หมายเลข ๐๕๓ - ๘๔๑๐๑๕ (งานกฎหมาย)
- Web site: www.qsbg.org
- E-mail : bgo@qsbg.mail.go.th

๒. กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน

- ลักษณะเรื่องร้องเรียน

(๑) ต้องเป็นเรื่องที่พบเห็นว่ามีบุคคลหนึ่งบุคคลใดมีพฤติกรรมที่แสดงให้เห็นอย่างชัดเจนว่ามีการกระทำที่ไม่เป็นไปตามจริยธรรม หรือพบการทุจริต และต้องมีเอกสารหรือหลักฐานยืนยันเพียงพอที่จะตรวจสอบได้ว่ามี การกระทำอย่างนั้นจริง และมีใช่เป็นไปโดยไม่มีพยานหรือเอกสาร

(๒) ต้องไม่เป็นเรื่องที่มีการเสริมแต่งจากความเป็นจริงที่เกิดขึ้นโดยใช้ความรู้สึกส่วนตัวหรือเป็นการกลั่นแกล้ง ใส่ร้ายบุคคลอื่นให้ได้รับความเสียหายเพื่อประโยชน์อย่างใดอย่างหนึ่ง

(๓) เป็นเรื่องของตนเองที่ไม่ได้รับความเป็นธรรม หรือถูกกลั่นแกล้งจากผู้บังคับบัญชา

- การเขียนเรื่องร้องเรียน

การเขียนเรื่องร้องเรียนต้องใช้ถ้อยคำสุภาพ ไม่หยาบคาย และอย่างน้อยต้องมีสาระสำคัญ ดังนี้

(๑) ที่อยู่ปัจจุบันของผู้ร้องเรียน โทรศัพท์ E – mail (ถ้ามี) สำหรับการติดต่อ และการแจ้งผล

(๒) ชื่อ นามสกุลจริงของผู้ร้องเรียน พร้อมแนบสำเนาบัตรประจำตัวประชาชนหรือบัตรที่ออกโดยหน่วยงานราชการที่ระบุเลขประจำตัว

(๓) เรื่องร้องเรียน ต้องระบุให้ชัดเจนและระบุว่าต้องการให้ดำเนินการอย่างไร เช่น ขอให้วินิจฉัยการกระทำของ.....และ/หรือให้ดำเนินการตามกระบวนการลงโทษทางวินัยต่อไป

(๔) รายละเอียดเรื่องร้องเรียน เช่น ชื่อ นามสกุล ตำแหน่งของผู้ร้องเรียน และชื่อ นามสกุล ตำแหน่งผู้ถูกร้องเรียน ว่ามีพฤติกรรมตามที่กล่าวหา ทั้งนี้ จะต้องระบุพฤติกรรมของผู้ถูกร้องเรียนได้อย่างชัดเจนมีเอกสาร/หลักฐาน หรือพยานเพียงพอที่จะสืบสวนหาข้อเท็จจริง การกระทำดังกล่าว กรณีที่ไม่มีเอกสารหรือหลักฐานเนื่องจากไม่สามารถขอมายได้ให้ระบุเหตุผลที่ไม่สามารถแนบมากับเรื่องร้องเรียนด้วย นอกจากนี้จะต้องระบุความประสงค์หรือความต้องการที่จะให้ผู้มีอำนาจหรือร้องเรียนดำเนินการอย่างไร

(๕) การร้องเรียนเป็นหนังสือ ผู้ร้องเรียนต้องลงลายมือชื่อด้วยตนเองไม่สามารถมอบหมายให้ผู้อื่นยื่นร้องเรียนได้

- การยื่นการร้องเรียน

(๑) ส่งไปรษณีย์ ควรจะลงทะเบียนเพื่อเป็นหลักฐานในการติดตามเรื่องร้องเรียนและสำหรับการจำหน่ายของให้เขียนด้วยว่า “เรื่องร้องเรียน”

(๒) ทำเป็นหนังสือยื่นต่อผู้อำนวยการองค์การสวนพฤกษศาสตร์ โดยเจ้าหน้าที่รับหนังสือร้องเรียนลงทะเบียนการรับเรื่องร้องเรียนไว้และนำเสนอให้งานกฎหมายเป็นผู้รับผิดชอบและดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

๓. มาตรการคุ้มครองและรักษาความลับของผู้ร้องเรียนและผู้ให้ข้อมูล

เพื่อเป็นการคุ้มครองสิทธิของผู้ร้องเรียนและผู้ให้ข้อมูลที่กระทำโดยเจตนาสุจริตต่อกรรมการสวนพฤกษศาสตร์ จะปกปิดชื่อที่อยู่หรือข้อมูลใด ๆ ที่สามารถระบุตัวผู้ร้องเรียนหรือผู้ให้ข้อมูลได้และจะเก็บรักษาข้อมูลของผู้ร้องเรียนและผู้ให้ข้อมูลดังกล่าวไว้เป็นความลับ โดยจำกัดเฉพาะผู้รับผิดชอบในการดำเนินการตรวจสอบเรื่องร้องเรียนเท่านั้นที่จะเข้าถึงข้อมูลดังกล่าวได้ ทั้งนี้ผู้ได้รับข้อมูลจากการปฏิบัติหน้าที่ที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียนมีหน้าที่เก็บข้อมูลข้อร้องเรียนและเอกสารหลักฐานของผู้ร้องเรียนและผู้ให้ข้อมูลไว้เป็นความลับ ห้ามมิให้เปิดเผยข้อมูลแก่บุคคลอื่นที่ไม่มีหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง เว้นแต่เป็นการเปิดเผยตามหน้าที่ที่กฎหมายกำหนดหรือต่อเจ้าหน้าที่ผู้มีอำนาจสั่งให้เปิดเผยตามที่กฎหมายกำหนด

๔. ขั้นตอนการปฏิบัติงานเกี่ยวกับการร้องเรียน/ร้องทุกข์

(๑) กรณีมีเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เจ้าหน้าที่ทะเบียนลับจะลงรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ในสมุดทะเบียนลับ

(๒) เจ้าหน้าที่งานกฎหมายรับเรื่อง พิจารณาและวิเคราะห์เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ และบันทึกรายงานเสนอผู้อำนวยการองค์การสวนพฤกษศาสตร์ เพื่อพิจารณามอบหมายให้ตรวจสอบข้อเท็จจริง

(๓) เจ้าหน้าที่งานกฎหมาย ประสานงานที่เกี่ยวข้อง/แต่งตั้งคณะกรรมการสืบสวนข้อเท็จจริง และดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ตามกฎหมาย ระเบียบ หรือข้อบังคับที่เกี่ยวข้อง

(๔) เจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง สรุปและบันทึกรายงานเสนอผู้อำนวยการองค์การสวนพฤกษศาสตร์

(๕) กรณียุติเรื่อง จะแจ้งผลการพิจารณาแก่ผู้ร้องเรียนภายใน ๑๕ วัน (กรณีทราบชื่อ/ที่อยู่) กรณีไม่ยุติเรื่อง ซึ่งมีมูลแต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินการทางวินัย (วินัยร้ายแรง/ไม่ร้ายแรง)

- กรณีแต่งตั้งคณะกรรมการสอบสวนวินัยไม่ร้ายแรง

ดำเนินการภายในระยะเวลา ๙๐ วัน

- กรณีแต่งตั้งคณะกรรมการสอบสวนวินัยร้ายแรง ดำเนินการในระยะเวลา ๑๘๐ วัน (หากมีเหตุจำเป็นขอขยายระยะเวลาได้ครั้งละไม่เกิน ๓๐ วัน และจะต้องไม่เกิน ๒๔๐ วัน)

แจ้งผลการพิจารณาแก่ผู้ร้องเรียนภายใน ๑๕ วัน นับแต่วันดำเนินการเสร็จสิ้นกระบวนการ (กรณีทราบชื่อ/ที่อยู่)

๕. การกำกับติดตามการดำเนินการ

งานกฎหมาย สำนักบริหาร ได้ดำเนินการรายงานเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ในแต่ละเดือนให้สำนักงานปลัดกระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ทราบ

๖. ปัญหาและข้อเสนอแนะ

เนื่องจาก งานกฎหมาย สำนักบริหาร ขาดแคลนบุคลากรในการปฏิบัติงาน ซึ่งงานกฎหมายมีภารกิจงานมาก จึงทำให้การดำเนินการในบางเรื่องต้องล่าช้า