



หลักเกณฑ์การจัดการข้อร้องเรียนศูนย์บริการประชาชนองค์การสวนพฤกษศาสตร์
(Complaint Management Standard Operation Procedure)

ฉบับปรับปรุง พ.ศ.2555

จัดทำโดย

คณะทำงานศูนย์บริการประชาชนและรับเรื่องราวร้องทุกข์

องค์การสวนพฤกษศาสตร์

หลักการปฏิบัติงานการจัดการข้อร้องเรียนศูนย์บริการประชาชนองค์การสวนพฤกษศาสตร์

(Complaint Management Standard Operation Procedure)

วัตถุประสงค์

1. เพื่อให้การดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียน และการขอข้อมูลของทุกหน่วยงานในองค์การสวนพฤกษศาสตร์ มีการปฏิบัติงานไปในแนวทางเดียวกันอย่างเป็นเอกภาพ สอดคล้องกับเกณฑ์การพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA) หมวด 3 เรื่อง การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และตาม พรบ. ข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. 2540 มาตรา 9

2. เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนดระเบียบ หลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียนที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอ และมีประสิทธิภาพ สอดคล้องกับนโยบายขององค์การสวนพฤกษศาสตร์

ขอบเขต

กระบวนการดำเนินงานเริ่มตั้งแต่ การรับเรื่องร้องเรียนจากช่องทางต่างๆ ของศูนย์บริการประชาชน องค์การสวนพฤกษศาสตร์ และส่วนราชการกระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมจนถึงการนำเสนอต่อผู้บริหารเพื่อรับทราบและ ดำเนินการเรื่องร้องเรียนทั้งหมด

นิยาม

อ.ส.พ.	หมายถึง	องค์การสวนพฤกษศาสตร์
เจ้าหน้าที่	หมายถึง	เจ้าหน้าที่ทำรับผิดชอบในการตรวจสอบเรื่องร้องเรียน
กระทรวงฯ	หมายถึง	กระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม
ระบบ	หมายถึง	ระบบรับเรื่องราวร้องทุกข์ของกระทรวงฯ และองค์การ
ประธานคณะทำงาน	หมายถึง	ประธานคณะทำงานศูนย์บริการประชาชนและรับเรื่องราวร้องทุกข์
วัน	หมายถึง	วันทำการ

ภาระหน้าที่ศูนย์บริการประชาชนองค์การสวนพฤกษศาสตร์

1. ให้บริการข้อมูล และการรับเรื่องร้องเรียนขององค์การสวนพฤกษศาสตร์
2. เป็นช่องทางให้กับประชาชน ในการเข้าถึงข้อมูลภาครัฐและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
3. จัดเก็บสถิติและสรุปผลการมาใช้บริการ ณ ศูนย์บริการประชาชน และรายงานให้ผู้บริหารทราบ
4. รับความคิดเห็นและรับเรื่องร้องเรียนของประชาชน เพื่อนำเสนอต่อคณะทำงานศูนย์บริการประชาชนและรับเรื่องราวร้องทุกข์ องค์การสวนพฤกษศาสตร์

องค์ประกอบภายในศูนย์บริการประชาชนองค์การสวนพฤกษศาสตร์ มีดังนี้

1. มีสถานที่ตั้งศูนย์
2. มีเจ้าหน้าที่รับผิดชอบประจำศูนย์
3. มีป้ายบอกถึงที่ตั้งของสถานที่หรือศูนย์
4. มีการจัดระบบข้อมูลข่าวสารตาม พรบ.ข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. 2540 มาตรา 9

ช่องทางการร้องทุกข์

1. ช่องทางจดหมายโดยส่ง ถึง ประธานคณะกรรมการประจำศูนย์บริการประชาชน และ
รับเรื่องร้องทุกข์ องค์การสวนพฤกษศาสตร์ 100 ม.9 ต.แม่แรม อ.แม่ริม จ.เชียงใหม่ 50180
2. ช่องทางเว็บไซต์ ผ่านทางระบบรับเรื่องร้องทุกข์บนเว็บไซต์องค์การสวนพฤกษศาสตร์
<http://www.qsbg.org/Database/WebPetition/addpetition.asp>
3. ช่องทางโทรศัพท์ ผ่านระบบโทรศัพท์หมายเลขโทรศัพท์ 053-841150
4. ช่องทางกล่องแสดงความคิดเห็น ณ งานประชาสัมพันธ์ อาคารศูนย์สารสนเทศ
5. ติดต่อด้วยตนเอง ที่ ศูนย์บริการประชาชน องค์การสวนพฤกษศาสตร์ ชั้น 2 อาคารสำนักงาน
องค์การสวนพฤกษศาสตร์ 100 ม.9 ต.แม่แรม อ.แม่ริม จ.เชียงใหม่

โครงสร้างศูนย์บริการประชาชนและรับเรื่องร้องทุกข์ องค์การสวนพฤกษศาสตร์

ผู้อำนวยการองค์การสวนพฤกษศาสตร์



คณะทำงานประจำศูนย์บริการประชาชนและรับเรื่องร้องทุกข์



ศูนย์บริการประชาชน
สวนพฤกษศาสตร์สมเด็จพระนางเจ้าสิริกิติ์
จังหวัดเชียงใหม่

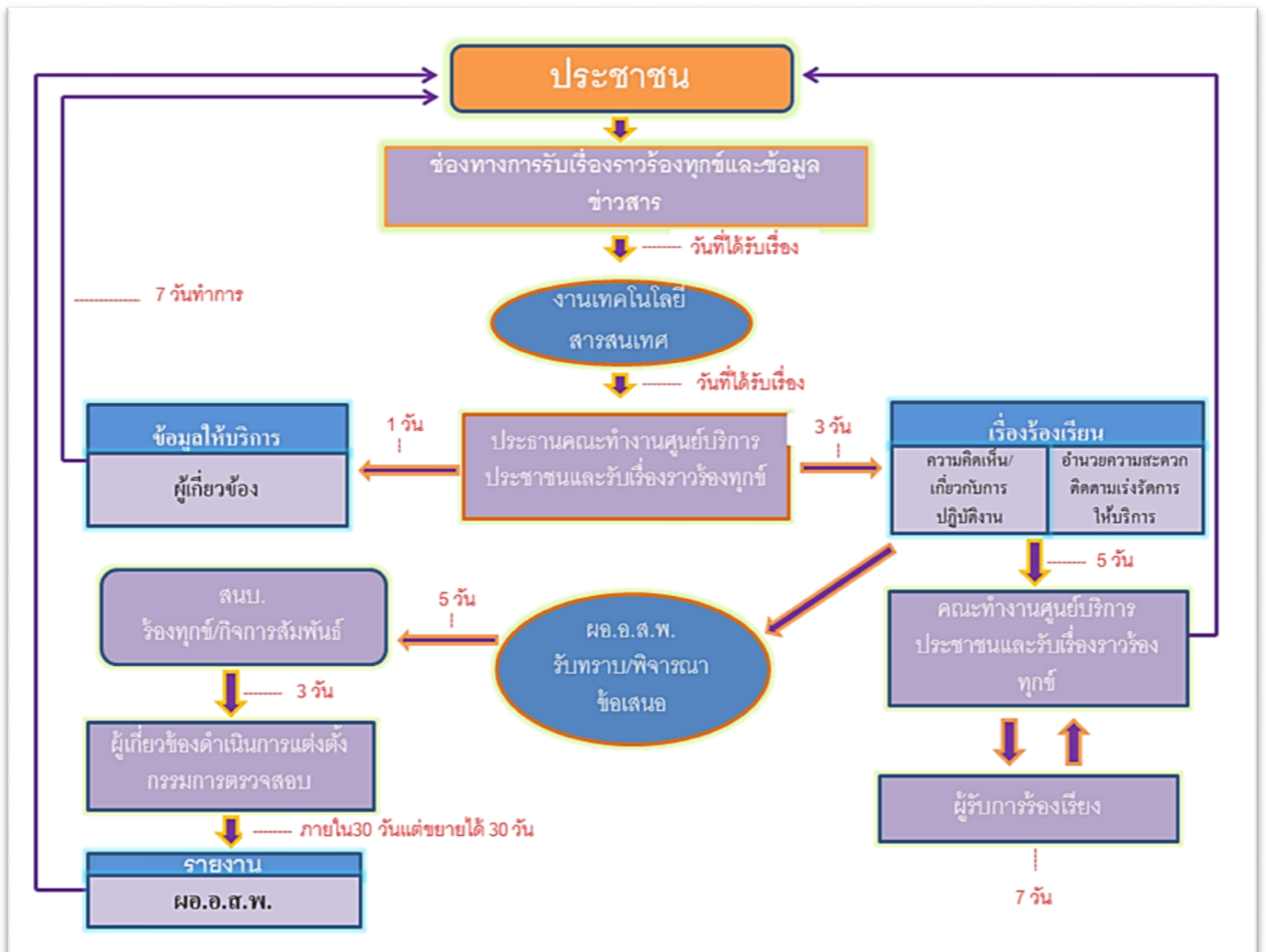
ศูนย์บริการประชาชน
ศูนย์รวมพรรณไม้บ้านร่มเกล้า ในพระราชดำริ
จังหวัดพิษณุโลก

ศูนย์บริการประชาชน
ศูนย์รวมพรรณไม้ภาคตะวันออก
จังหวัดระยอง

ศูนย์บริการประชาชน
ศูนย์รวมพรรณไม้ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ
จังหวัดขอนแก่น

ศูนย์บริการประชาชน
ศูนย์ประสานงานองค์การสวนพฤกษศาสตร์ประจำ
กระทรวงฯ

แผนภูมิการดำเนินการรับเรื่องราวร้องทุกข์และเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารองค์การสวนพฤกษศาสตร์



ขั้นตอนการดำเนินการดำเนินการรับเรื่องราวร้องทุกข์และเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารองค์การสวนพฤกษศาสตร์

1. ประชาชนสามารถขอข้อมูลหรือส่งเรื่องร้องเรียนผ่านช่องทางที่องค์การฯ เปิดรับและกระทรวงฯ
2. ผู้ดูแลระบบดำเนินการส่งเรื่องร้องเรียนและคำขอข้อมูลข่าวสารให้ประธานคณะทำงานฯ ในวันที่ได้รับ
3. ประธานคณะทำงานฯ พิจารณาและดำเนินการ
 - 3.1 กรณีเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการปฏิบัติงาน ให้ประธานคณะทำงานฯ นำเสนอให้ผู้อำนวยการทราบและพิจารณาภายใน 3 วัน
 - 3.2 กรณีที่เป็นเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการอำนวยความสะดวกในการให้บริการประชาชน ให้ประธานคณะทำงานฯ ดำเนินการส่งเรื่องให้คณะทำงานศูนย์บริการประชาชนและรับเรื่องราวร้องทุกข์ ดำเนินการพิจารณาภายใน 5 วัน และดำเนินการส่งเรื่องให้ผู้ที่เกี่ยวข้องปรับปรุงแก้ไขภายใน 7 วัน แล้วตอบกลับมายังคณะทำงานฯ เพื่อแจ้งตอบให้ผู้ร้องเรียนทราบต่อไป
4. ผู้อำนวยการพิจารณา (ตาม 3.1) และส่งเรื่องร้องเรียนให้หน่วยงานที่รับผิดชอบ (สำนักบริหาร หรือ กิจการสัมพันธ์พิจารณาดำเนินการ) ภายใน 5 วัน
5. กรณีเป็นสิ่งที่ส่งให้สำนักบริหารดำเนินการ สำนักบริหาร รับเรื่องและดำเนินการ ภายใน 3 วัน และส่งต่อให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการตามสั่งการของ ผอ.อสพ. ถ้าเป็นการสอบข้อเท็จจริง ให้คณะกรรมการสอบข้อเท็จจริงดำเนินการให้แล้วเสร็จภายใน 30 วัน (ขยายได้ครั้งละ 30 วัน)
6. กรณีส่งให้คณะกรรมการกิจการสัมพันธ์พิจารณาดำเนินการ ให้ประชุมพิจารณาดำเนินการภายใน 30 วัน
7. เมื่อได้ดำเนินการสอบข้อเท็จจริงเสร็จแล้วหรือได้ประชุมพิจารณาแล้วเสร็จ (กรณีกิจการสัมพันธ์) ให้เสนอผลการพิจารณาเรื่องร้องเรียนต่อผู้อำนวยการองค์การสวนพฤกษศาสตร์เพื่อพิจารณาสั่งการ
8. ผู้อำนวยการองค์การสวนพฤกษศาสตร์ส่งเรื่องให้สำนักบริหารแจ้งตอบผู้ร้องเรียน หรือส่งเรื่องให้ผู้ดูแลระบบดำเนินการรายงานผลและปิดเรื่องในระบบรับเรื่องราวร้องทุกข์ (แล้วแต่กรณี)

แบบฟอร์มผู้ร้องเรียน

เลขที่

วันที่

เรียน ประธานคณะกรรมการประจำศูนย์บริการประชาชนและรับเรื่องร้องทุกข์

ชื่อ นามสกุล

อายุ อาชีพ หมายเลขบัตรประจำตัวประชาชน

ที่อยู่ผู้ร้องเรียน

โทรศัพท์ โทรสาร โทรศัพท์มือถือ

Email.....

รายละเอียดเรื่องร้องเรียน

รายละเอียดปัญหา

.....

.....

.....

เอกสารแนบ

เจ้าหน้าที่ผู้รับเรื่อง

(.....)

(องค์การฯ จะดำเนินการภายใน 15 วันทำการ หากไม่ได้รับความสะดวก กรุณาโทรศัพท์มาที่ 053-841151)

แบบฟอร์มขอรับข้อมูลข่าวสาร

เลขที่

วันที่

เรียน ประธานคณะกรรมการประจำศูนย์บริการประชาชนและรับเรื่องร้องทุกข์

ชื่อ นามสกุล

อายุ อาชีพ หมายเลขบัตรประจำตัวประชาชน

ที่อยู่ผู้ร้องเรียน

โทรศัพท์ โทรสาร โทรศัพท์มือถือ

Email.....

รายละเอียดของข้อมูล

รายละเอียด

เอกสารแนบ

เจ้าหน้าที่ผู้รับเรื่อง

(.....)

(องค์การฯ จะดำเนินการภายใน 15 วันทำการ หากไม่ได้รับความสะดวก กรุณาโทรศัพท์มาที่ 053-841151)