



ประกาศนโยบายองค์การอุตสาหกรรมป่าไม้
เรื่อง มาตรการและแนวทางการจัดการเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานขององค์การอุตสาหกรรมป่าไม้

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

องค์การอุตสาหกรรมป่าไม้ จึงได้กำหนดมาตรการและแนวทางการจัดการเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานขององค์การอุตสาหกรรมป่าไม้ เพื่อเป็นแนวทางในการปฏิบัติงานตามพันธกิจขององค์กรดังมีรายละเอียดปรากฏตามเอกสารท้ายประกาศฉบับนี้

จึงประกาศมาเพื่อทราบและถือปฏิบัติโดยทั่วกัน

ประกาศ ณ วันที่ ๒๗ มีนาคม พ.ศ. ๒๕๖๘

(นายประสิทธิ์ เกิดโต)

รองผู้อำนวยการ

รักษาการแทนผู้อำนวยการองค์การอุตสาหกรรมป่าไม้

มาตรการและแนวทางการจัดการเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงาน ขององค์การอุตสาหกรรมป่าไม้

๑. หลักการและเหตุผล

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

องค์การอุตสาหกรรมป่าไม้ (อ.อ.ป.) เป็นหน่วยงานรัฐวิสาหกิจ สังกัดกระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม โดยจัดอยู่ในสาขาทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมที่ต้องบริการจัดการองค์กรให้เกิดมูลค่าเพิ่มทางเศรษฐกิจสร้างรายได้และผลกำไรส่งกระทรวงการคลังเป็นรายได้ของรัฐ เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ในการจัดตั้งองค์กร โดยมีพันธกิจในการพัฒนาที่ดินสวนป่าให้เป็นสวนป่าเศรษฐกิจอย่างยั่งยืนใช้ประโยชน์พื้นที่สวนป่าเศรษฐกิจตามศักยภาพสวนป่า ส่งเสริมการปลูกไม้เศรษฐกิจพัฒนาระบบและสร้างกลไกการตลาดไม้เศรษฐกิจอย่างเป็นธรรม ส่งเสริมและพัฒนาธุรกิจอุตสาหกรรมไม้และส่งเสริมชุมชนท้องถิ่นด้านอุตสาหกรรมไม้ วิจัยพัฒนาการปลูกและใช้ประโยชน์จากไม้เศรษฐกิจ พัฒนาชุมชนท้องถิ่นโดยใช้สวนป่าเป็นฐาน สงวน อนุรักษ์ บริบาลช้างไทยและฟื้นฟูทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม พัฒนาการบริการอย่างครบวงจร พัฒนาการท่องเที่ยว 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 |
|--------------------------|--|
| เรื่องร้องเรียน | เรื่องร้องเรียนทั่วไป เรื่องร้องเรียนการทุจริต และข้อเสนอนแนะ |
| เรื่องร้องเรียนทั่วไป | (๑) เรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการให้บริการของ อ.อ.ป. ทั้งในเรื่องความบกพร่องในการปฏิบัติงาน ความล่าช้าในการดำเนินการ ความไม่โปร่งใส และความไม่เหมาะสมในการปฏิบัติงาน หรือการจัดซื้อจัดจ้าง ตลอดจนความไม่มีคุณธรรมจริยธรรมของเจ้าหน้าที่ อ.อ.ป. (๒) เรื่องร้องเรียนอื่น ๆ ที่หลากหลายครอบคลุมช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ และสื่อสังคมออนไลน์ |
| เรื่องร้องเรียนการทุจริต | เรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการปฏิบัติหน้าที่โดยไม่สุจริตของเจ้าหน้าที่ อ.อ.ป. |
| ข้อเสนอนแนะ | ข้อความที่ผู้รับบริการจาก อ.อ.ป. หรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ให้ข้อคิดเห็น ข้อเสนอนแนะ หรือคำชมเชย เกี่ยวกับการให้บริการของ อ.อ.ป. |
| ผู้ร้องเรียน | ผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้งภายใน อ.อ.ป. ประชาชน และหน่วยงานอื่นของรัฐ |

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/เสนอนแนะ/เล่าให้ฟัง/ แจ้งให้ทราบ/แนะนำ | ตำหนิ/ต่อว่า/ ร้องทุกข์/ระบุด่วน/ พฤติกรรม | ตำทอ/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 และจะต้องมีผู้เซ็นรับเอกสาร

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.) : Google Form : <https://bit.ly/3ZaH4ne>

๔) E-mail : auditfio@gmail.com

๕) กล้องรับความคิดเห็นองค์กรอุตสาหกรรมป่าไม้

๖) ตู้ ปณ. ๒๒๒๒ ปณฝ.หลานหลวง กรุงเทพฯ ๑๐๑๐๒

ช่องทางการแจ้งเบาะแส

- โทรศัพท์ ๐-๒๒๘๒-๓๒๔๓ ต่อ ๑๒๐๐

- โทรสาร ๐-๒๒๒๘-๘๘๘๑

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 | - ต้องจัดการแก้ไข/ลดผลกระทบทันที - ติดต่อประสานงาน/หาข้อมูลเพิ่มเติม - ติดต่อกลับผู้ร้องเรียนภายใน ๒๔ ชม. (ในวันเวลาทำการ) - รายงานผู้บริหาร/ผู้รับผิดชอบรับทราบ - หาแนวทางแก้ไข/ป้องกัน/ปรับปรุง - แจ้งผลการดำเนินการกลับผู้ร้องเรียน - ติดตามการกลับมาใช้บริการของผู้ร้องเรียน |
| ๔ | Complaint ๓ (ตำหนิ/ขู่จะฟ้อง/ฟ้องร้อง/ทำร้ายร่างกาย/การข่มขู่จะออกสื่อ/มีประเด็นทางด้านกฎหมาย) | รุนแรง | - ต้องจัดการแก้ไข/ลดผลกระทบทันที - 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

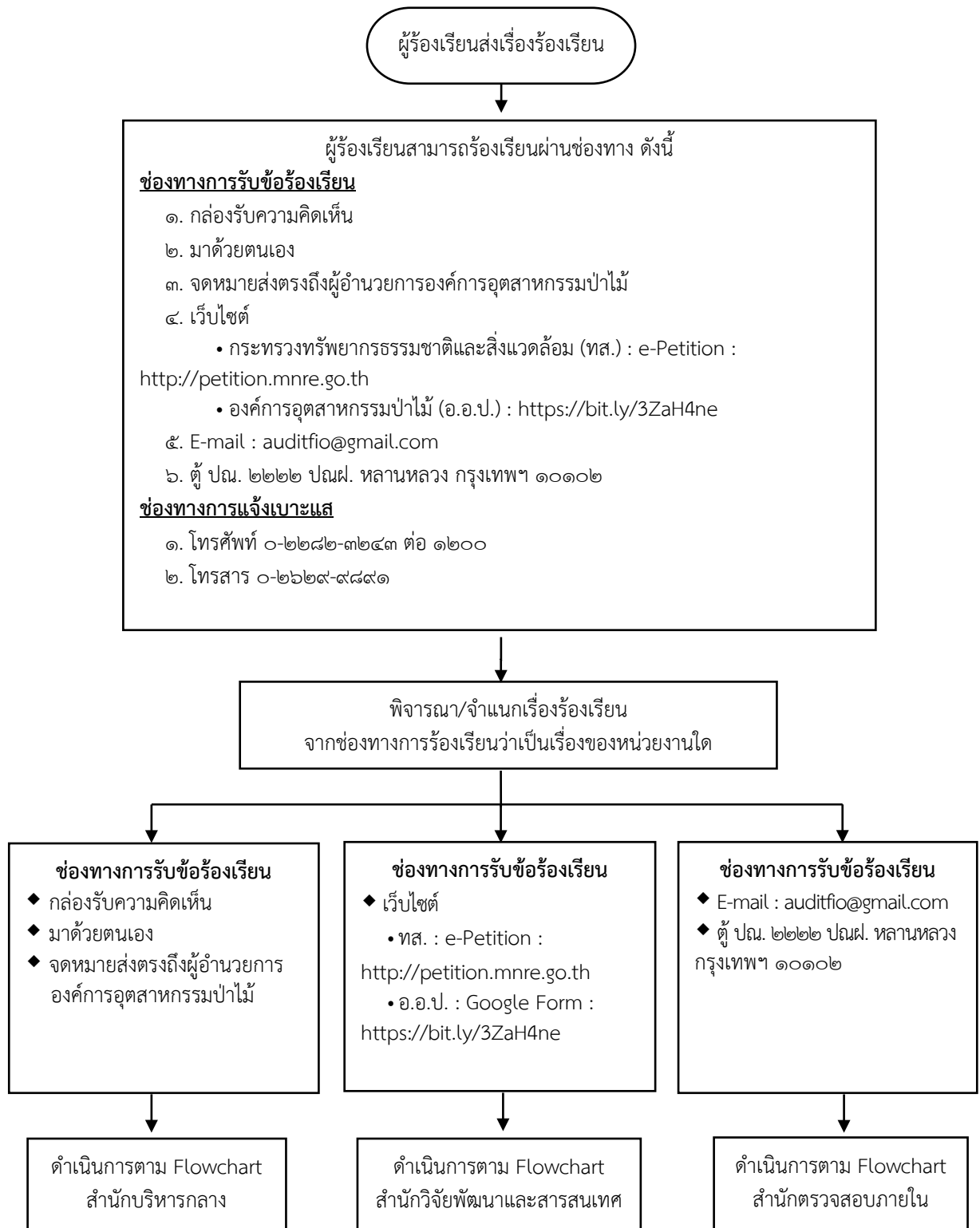
- กรณีท่านแจ้งเบาะแสที่เกี่ยวข้องกับความเสียหายที่เกิดขึ้นกับ อ.อ.ป. ขอให้ท่านแจ้งพื้นที่ที่ต้องการให้ตรวจสอบว่าอยู่ในบริเวณใด หรือใกล้เคียงกับสถานที่สำคัญใดในท้องถิ่นนั้น หรืออยู่ในเขตหมู่บ้าน หมู่ที่ ตำบล อำเภอ จังหวัดใด (ทั้งนี้ หากท่านสามารถระบุถึง พยาน เอกสาร พยานวัตถุ และพยานบุคคล ขอให้แจ้งมาด้วย)

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

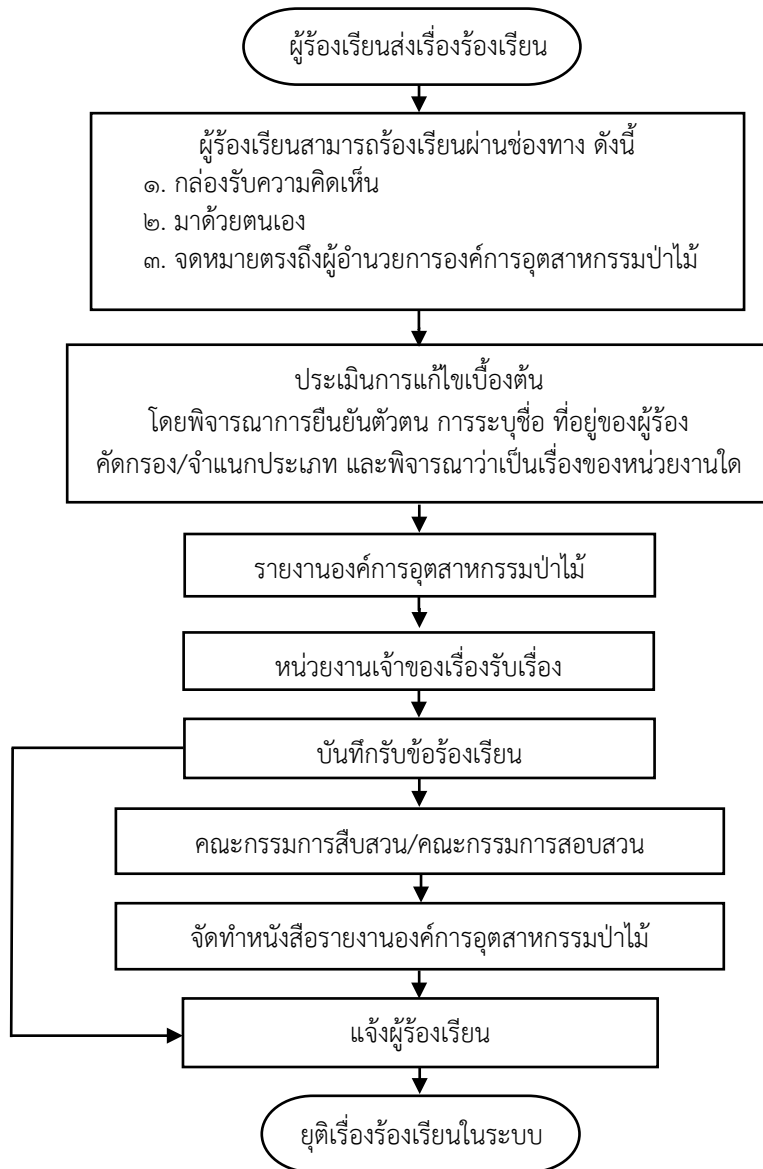
๖. วิธีปฏิบัติ

ปฏิบัติตามแนวทางการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน (Flowchart) ดังนี้

การดำเนินงานเรื่องร้องเรียน (Flowchart) องค์การอุตสาหกรรมป่าไม้



การดำเนินงานเรื่องร้องเรียน (Flowchart) สำนักบริหารกลาง

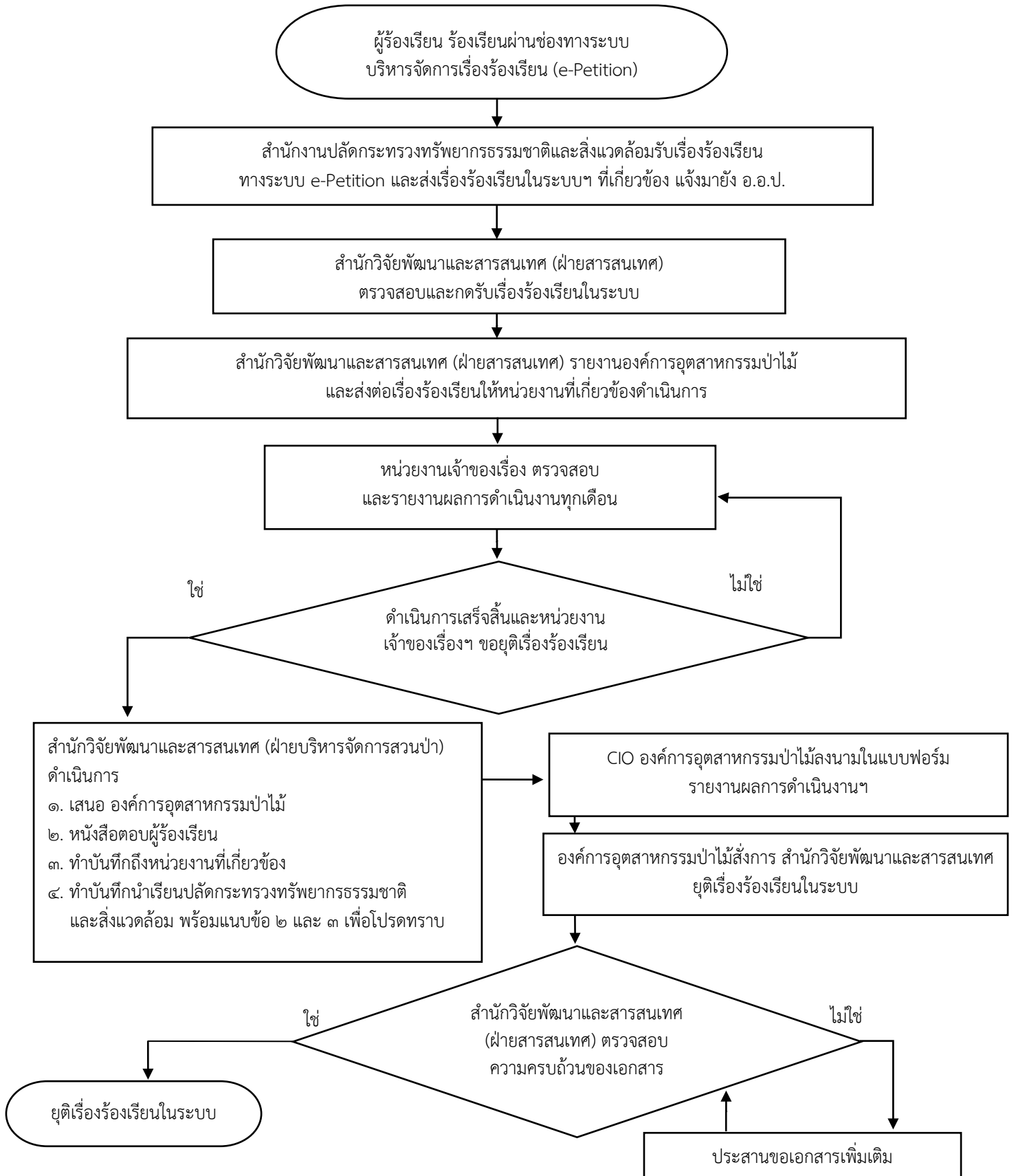


คำอธิบายแนวทางการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน (Flowchart) สำนักบริหารกลาง

| ลำดับที่ | ผังกระบวนการ | รายละเอียดงาน | ระยะเวลา ดำเนินการ | มาตรฐาน/ คุณภาพงาน | เอกสารที่เกี่ยวข้อง | ผู้รับผิดชอบ |
|----------|--|---|-----------------------|---|--|--|
| ๑ | ผู้ร้องเรียนส่งเรื่องร้องเรียน | ผู้ร้องส่งเรื่องร้องเรียนผ่านช่องทางต่าง ๆ ดังนี้ ช่องทางการรับข้อร้องเรียน ๑. กล้องรับความคิดเห็น ๒. มาด้วยตนเอง ๓. จดหมายส่งตรงถึงผู้อำนวยการองค์การอุตสาหกรรมป่าไม้ | - | การให้บริการ ที่รวดเร็ว เป็นธรรม | หนังสือร้องเรียน/ หนังสือจากหน่วยงานที่ แจ้งเรื่อง | เจ้าหน้าที่ ผู้รับเรื่อง ร้องเรียน |
| ๒ | ประเมินการแก้ไขเบื้องต้น โดยพิจารณาการยืนยันตัวตน การระบุชื่อ ที่อยู่ของผู้ร้อง คัดกรอง/จำแนกประเภท และพิจารณาว่าเป็นเรื่องของหน่วยงานใด | - พิจารณาว่ามีการระบุชื่อ 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 | บันทึกรับข้อร้องเรียน | บันทึกรับเรื่องร้องเรียนในระบบของสำนักวิจัยพัฒนา และสารสนเทศ | ๑ วัน | การบันทึก เรื่องร้องเรียน | หนังสือร้องเรียน/ หนังสือจากหน่วยงานที่ แจ้งเรื่อง | เจ้าหน้าที่ ผู้รับเรื่อง ร้องเรียน |
| ๖ | คณะกรรมการสืบสวน/คณะกรรมการสอบสวน | หน่วยงานเจ้าของเรื่องพิจารณาเบื้องต้น ตั้งคณะกรรมการสืบสวนข้อเท็จจริง และ/หรือ คณะกรรมการสอบสวนทางวินัย แล้วแต่กรณี | ๓๐ วัน | การแต่งตั้ง คณะกรรมการ สอบข้อเท็จจริง | หนังสือร้องเรียน/ หนังสือจากหน่วยงานที่ แจ้งเรื่อง | หน่วยงาน เจ้าของเรื่อง |

| ลำดับที่ | ผังกระบวนการ | รายละเอียดงาน | ระยะเวลา ดำเนินการ | มาตรฐาน/ คุณภาพงาน | เอกสารที่เกี่ยวข้อง | ผู้รับผิดชอบ |
|----------|---|--|-----------------------|---|--|--|
| ๗ | จัดทำหนังสือรายงานองค์การอุตสาหกรรมป่าไม้ | จัดทำรายงานผลการดำเนินการทางวินัย และผลการพิจารณาโทษ 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



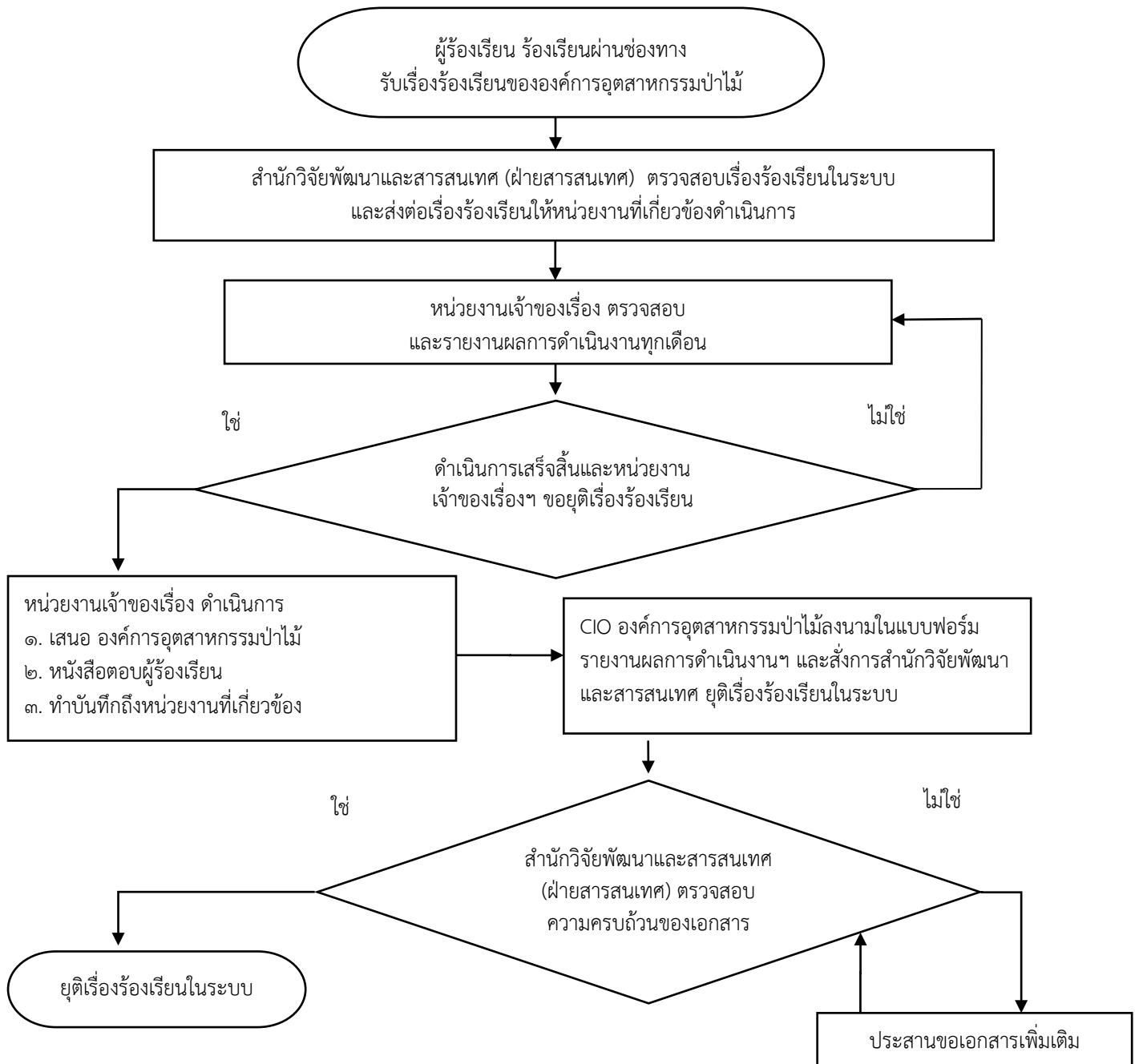
คำอธิบายแนวทางการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน (Flowchart) ทางระบบ e-Petition สำนักวิจัยพัฒนาและสารสนเทศ

| ลำดับ ที่ | ผังกระบวนการ | รายละเอียดงาน | ระยะเวลา ดำเนินการ | มาตรฐาน/ คุณภาพงาน | เอกสารที่เกี่ยวข้อง | ผู้รับผิดชอบ |
|--------------|--------------|---|-----------------------|---|--------------------------------------|---|
| ๑ | | ผู้ร้องส่งเรื่องร้องเรียนผ่านระบบ e-Petition ของกระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม | ๑ วัน | การให้บริการที่รวดเร็วและเป็นธรรม | รายละเอียดเรื่องร้องเรียนในระบบฯ | เจ้าหน้าที่ผู้รับเรื่องร้องเรียน |
| ๒ | | สำนักงานปลัดกระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม พิจารณาเรื่องที่เกี่ยวข้องกับ องค์การอุตสาหกรรมป่าไม้ และส่งเรื่องต่อมายัง องค์การอุตสาหกรรมป่าไม้ เพื่อดำเนินการ | ๑-๒ วัน | การให้บริการที่รวดเร็วและเป็นธรรม | รายละเอียดเรื่องร้องเรียนในระบบฯ | เจ้าหน้าที่ผู้รับเรื่องร้องเรียน |
| ๓ | | ดำเนินการตรวจสอบรายละเอียดเรื่องร้องเรียน และส่งต่อเรื่องร้องเรียนในระบบฯ ให้กับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง | ๑-๒ วัน | การตรวจสอบรายละเอียด | รายละเอียดเรื่องร้องเรียนในระบบฯ | สำนักวิจัยพัฒนาและสารสนเทศ (ฝ่ายสารสนเทศ) |
| ๔ | | จัดทำรายงาน เสนอ องค์การอุตสาหกรรมป่าไม้ และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง | ๑-๒ วัน | การจัดทำรายงาน เสนอ องค์การอุตสาหกรรมป่าไม้ | บันทึกรายงาน องค์การอุตสาหกรรมป่าไม้ | สำนักวิจัยพัฒนาและสารสนเทศ (ฝ่ายสารสนเทศ) |

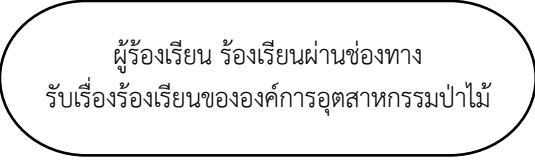
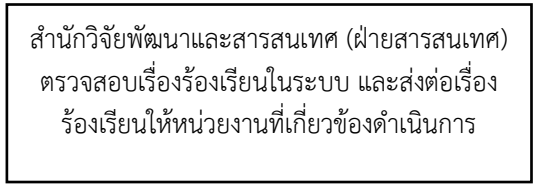
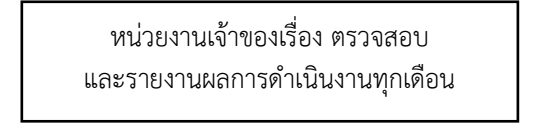

| ลำดับที่ | ผังกระบวนการ | รายละเอียดงาน | ระยะเวลา ดำเนินการ | มาตรฐาน/ คุณภาพงาน | เอกสารที่เกี่ยวข้อง | ผู้รับผิดชอบ |
|----------|--|--|-----------------------|--|---|---|
| ๕ | <div style="border: 1px solid black; padding: 10px; width: fit-content; margin: auto;"> หน่วยงานเจ้าของเรื่อง ตรวจสอบ และรายงานผลการดำเนินงานทุกเดือน </div> | ดำเนินการตรวจสอบและรายงานผลการดำเนินงาน ทุกเดือนจนกว่าจะยุติเรื่องร้องเรียน | ๑ เดือน | การพิจารณาเรื่องร้องเรียน/การจัดทำรายงานผลการดำเนินงาน | แบบฟอร์มรายงานผลการดำเนินงาน | หน่วยงานเจ้าของเรื่องร้องเรียน |
| ๖ | <div style="border: 1px solid black; padding: 10px; width: fit-content; margin: auto;"> ดำเนินการเสร็จสิ้นและ หน่วยงานเจ้าของเรื่องฯ ขอยุติเรื่องร้องเรียน </div> | จัดทำรายงานเสนอ องค์กร อุตสาหกรรมป่าไม้ เพื่อขอยุติเรื่องร้องเรียน ที่ดำเนินการเสร็จสิ้นแล้ว | ๑-๒ วัน | การดำเนินการเรื่องร้องเรียน | - แบบฟอร์มรายงานผลการดำเนินงาน - บันทึกทรายงานองค์กรอุตสาหกรรมป่าไม้ | หน่วยงานเจ้าของเรื่องร้องเรียน |
| ๗ | <div style="border: 1px solid black; padding: 10px;"> สำนักวิจัยพัฒนาและสารสนเทศ (ฝ่ายบริหารจัดการสวนป่า) ดำเนินการ ๑. เสนอ องค์กรอุตสาหกรรมป่าไม้ ๒. หนังสือตอบผู้ร้องเรียน ๓. ทำบันทึกถึงหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ๔. ทำบันทึกนำเรียนปลัดกระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม พร้อมแนบ ข้อ ๒ และ ๓ เพื่อโปรดทราบ </div> | - จัดทำรายงานเสนอ องค์กร อุตสาหกรรมป่าไม้ เกี่ยวกับการขอยุติเรื่องร้องเรียน - จัดทำหนังสือตอบผู้ร้องเรียน - จัดทำบันทึกถึงหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง - จัดทำบันทึกเสนอต่อ ปลัดกระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม เกี่ยวกับการดำเนินการเรื่องร้องเรียนที่เสร็จสิ้นแล้ว | ๑-๒ วัน | การจัดทำรายงานต่าง ๆ | - บันทึกทรายงานเสนอ องค์กรอุตสาหกรรมป่าไม้ - หนังสือตอบผู้ร้องเรียน - บันทึกถึงหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง - บันทึกนำเรียน ปลัดกระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม | สำนักวิจัยพัฒนาและสารสนเทศ (ฝ่ายสารสนเทศ) |


| ลำดับที่ | ผังกระบวนการ | รายละเอียดงาน | ระยะเวลา ดำเนินการ | มาตรฐาน/ คุณภาพงาน | เอกสารที่เกี่ยวข้อง | ผู้รับผิดชอบ |
|----------|--|---|-----------------------|------------------------------|--|---|
| ๘ | CIO องค์การอุตสาหกรรมป่าไม้ ลงนามในแบบฟอร์มรายงานผลการดำเนินงานฯ | CIO องค์การอุตสาหกรรมป่าไม้ ลงนามในแบบฟอร์มรายงานผลการดำเนินงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนที่ขอยุติ | ๑-๒ วัน | การพิจารณา ลงนามในแบบฟอร์มฯ | แบบฟอร์มรายงานผลการดำเนินงานฯ | CIO องค์การอุตสาหกรรมป่าไม้ |
| ๙ | องค์การอุตสาหกรรมป่าไม้ สั่งการ สำนักวิจัยพัฒนาและสารสนเทศ ยุติเรื่องร้องเรียนในระบบ | สั่งการให้ดำเนินการยุติเรื่องร้องเรียนในระบบ | ๑-๒ วัน | สั่งการยุติเรื่องร้องเรียน | - แบบฟอร์มรายงานผลการดำเนินงานฯ - เอกสารการดำเนินการเรื่องร้องเรียน | องค์การอุตสาหกรรมป่าไม้ |
| ๑๐ | สำนักวิจัยพัฒนา และสารสนเทศ (ฝ่ายสารสนเทศ) ตรวจสอบความครบถ้วน ของเอกสาร | ตรวจสอบเอกสารที่ต้องแนบเพื่อยุติเรื่องร้องเรียนในระบบ หากไม่ครบถ้วน ประสานขอเอกสารเพิ่มเติมจากหน่วยงานเจ้าของเรื่อง | ๑ วัน | ครบถ้วนของเอกสาร | - แบบฟอร์มรายงานผลการดำเนินงานฯ - เอกสารการดำเนินการเรื่องร้องเรียน | สำนักวิจัยพัฒนาและสารสนเทศ (ฝ่ายสารสนเทศ) |
| ๑๑ | ยุติเรื่องร้องเรียนในระบบ | เมื่อดำเนินการยุติเรื่องร้องเรียนในระบบ และจัดทำรายงานการยุติเรื่องร้องเรียน รายงานองค์การอุตสาหกรรมป่าไม้ | ๑ วัน | การยุติเรื่องร้องเรียนในระบบ | - รายงานการยุติเรื่องร้องเรียน | สำนักวิจัยพัฒนาและสารสนเทศ (ฝ่ายสารสนเทศ) |

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

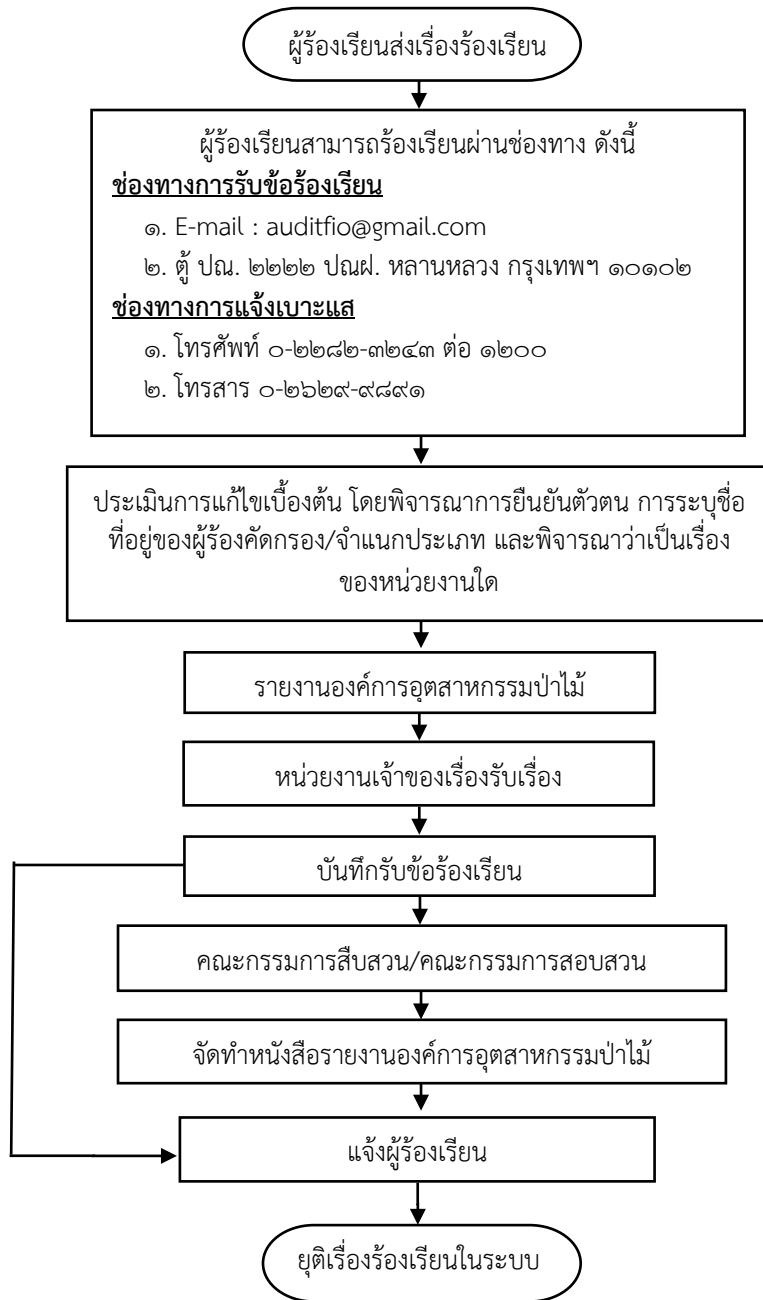


คำอธิบายแนวทางการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน (Flowchart) ของ อ.อ.ป. สำนักวิจัยพัฒนาและสารสนเทศ

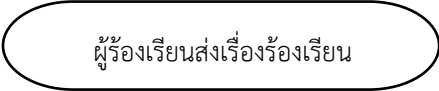
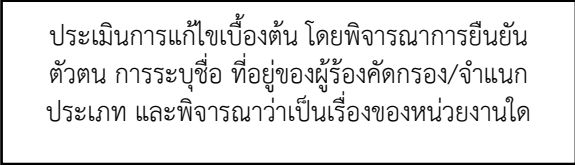


| ลำดับที่ | ผังกระบวนการ | รายละเอียดงาน | ระยะเวลา ดำเนินการ | มาตรฐาน/ คุณภาพงาน | เอกสารที่เกี่ยวข้อง | ผู้รับผิดชอบ |
|----------|---|--|-----------------------|--|--|---|
| ๑ |  <p>ผู้ร้องเรียน ร้องเรียนผ่านช่องทางรับเรื่องร้องเรียนขององค์การอุตสาหกรรมป่าไม้</p> | ผู้ร้องเรียนส่งเรื่องร้องเรียนผ่านระบบรับเรื่องร้องเรียนขององค์การอุตสาหกรรมป่าไม้ | ๑ วัน | การให้บริการที่รวดเร็วและเป็นธรรม | รายละเอียดเรื่องร้องเรียนในระบบฯ | เจ้าหน้าที่ผู้รับเรื่องร้องเรียน |
| ๒ |  <p>สำนักวิจัยพัฒนาและสารสนเทศ (ฝ่ายสารสนเทศ) ตรวจสอบเรื่องร้องเรียนในระบบ และส่งต่อเรื่องร้องเรียนให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการ</p> | ดำเนินการตรวจสอบรายละเอียดเรื่องร้องเรียนและจัดทำรายงาน เสนอองค์การอุตสาหกรรมป่าไม้ และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง | ๑-๒ วัน | - การตรวจสอบรายละเอียด - จัดทำรายงานเสนอองค์การอุตสาหกรรมป่าไม้ | รายละเอียดเรื่องร้องเรียนในระบบฯ | สำนักวิจัยพัฒนาและสารสนเทศ (ฝ่ายสารสนเทศ) |
| ๓ |  <p>หน่วยงานเจ้าของเรื่อง ตรวจสอบและรายงานผลการดำเนินงานทุกเดือน</p> | ดำเนินการตรวจสอบและรายงานผลการดำเนินงานทุกเดือนจนกว่าจะยุติเรื่องร้องเรียน | ๑ เดือน | การพิจารณาเรื่องร้องเรียน/การจัดทำรายงานผลการดำเนินงาน | รายงานผลการดำเนินงาน | หน่วยงานเจ้าของเรื่องร้องเรียน |
| ๔ |  <p>ดำเนินการเสร็จสิ้นและหน่วยงานเจ้าของเรื่องฯ ขอยุติเรื่องร้องเรียน</p> | จัดทำรายงานเสนอองค์การอุตสาหกรรมป่าไม้เพื่อขอยุติเรื่องร้องเรียนที่ดำเนินการเสร็จสิ้นแล้ว | ๑-๒ วัน | การดำเนินการเรื่องร้องเรียน | รายงานผลการดำเนินการต่อองค์การอุตสาหกรรมป่าไม้ | หน่วยงานเจ้าของเรื่องร้องเรียน |

| ลำดับที่ | ผังกระบวนการ | รายละเอียดงาน | ระยะเวลา ดำเนินการ | มาตรฐาน/ คุณภาพงาน | เอกสารที่เกี่ยวข้อง | ผู้รับผิดชอบ |
|----------|--|---|-----------------------|--|---|--|
| ๕ | <div style="border: 1px solid black; padding: 5px;"> หน่วยงานเจ้าของเรื่อง ดำเนินการ ๑. เสนอ องค์การอุตสาหกรรมป่าไม้ ๒. หนังสือตอบผู้ร้องเรียน ๓. ทำบันทึกถึงหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง </div> | - จัดทำรายงานเสนอ องค์การอุตสาหกรรมป่าไม้ เกี่ยวกับการขอยุติเรื่องร้องเรียน - จัดทำหนังสือตอบผู้ร้องเรียน - จัดทำบันทึกถึงหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง | ๑-๒ วัน | การจัดทำรายงานต่าง ๆ | - บันทึกเสนอองค์การ อุตสาหกรรมป่าไม้ - หนังสือตอบ ผู้ร้องเรียน - บันทึกถึงหน่วยงานที่ เกี่ยวข้อง | หน่วยงานเจ้าของ เรื่องร้องเรียน |
| ๖ | <div style="border: 1px solid black; padding: 5px;"> CIO องค์การอุตสาหกรรมป่าไม้ ลงนามใน แบบฟอร์มรายงานผลการดำเนินงานฯ และ สั่งการสำนักวิจัยพัฒนาและสารสนเทศ ยุติเรื่องร้องเรียนในระบบ </div> | - CIO องค์การอุตสาหกรรมป่าไม้ ลงนามใน แบบฟอร์มรายงานผลการดำเนินงานเกี่ยวกับ เรื่องร้องเรียนที่ขอยุติ - สั่งการให้ฝ่ายสารสนเทศ ดำเนินการยุติเรื่อง ร้องเรียนในระบบ | ๑-๒ วัน | - การพิจารณาลงนาม ในแบบฟอร์มฯ - สั่งการยุติเรื่อง ร้องเรียน | - แบบฟอร์มรายงาน ผลการดำเนินงานฯ - เอกสารการ ดำเนินการเรื่อง ร้องเรียน | CIO องค์การ อุตสาหกรรมป่าไม้ |
| ๗ | <div style="border: 1px solid black; padding: 10px; text-align: center;">  <p>สำนักวิจัยพัฒนา และสารสนเทศ (ฝ่ายสารสนเทศ) ตรวจสอบความครบถ้วน</p> </div> | ตรวจสอบเอกสารที่ต้องแนบเพื่อยุติเรื่อง ร้องเรียนในระบบฯ หากไม่ครบถ้วน ประสาน ขอเอกสารเพิ่มเติมจากหน่วยงานเจ้าของเรื่อง | ๑ วัน | ครบถ้วนของเอกสาร | - แบบฟอร์มรายงาน ผลการดำเนินงานฯ - เอกสารการ ดำเนินการเรื่อง ร้องเรียน | สำนักวิจัยพัฒนาและ สารสนเทศ (ฝ่ายสารสนเทศ) |
| ๘ | <div style="border: 1px solid black; border-radius: 15px; padding: 5px; text-align: center;"> ยุติเรื่องร้องเรียนในระบบ </div> | เมื่อดำเนินการยุติเรื่องร้องเรียนในระบบและ จัดทำรายงานการยุติเรื่องร้องเรียนรายงาน องค์การอุตสาหกรรมป่าไม้ | ๑ วัน | การยุติเรื่องร้องเรียนใน ระบบ | รายงานการยุติเรื่อง ร้องเรียน | สำนักวิจัยพัฒนาและ สารสนเทศ (ฝ่ายสารสนเทศ) |

การดำเนินงานเรื่องร้องเรียน (Flowchart) สำนักตรวจสอบภายใน

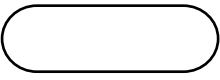

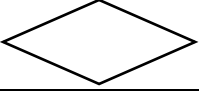

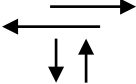



คำอธิบายแนวทางการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน (Flowchart) สำนักตรวจสอบภายใน

| ลำดับที่ | ผังกระบวนการ | รายละเอียดงาน | ระยะเวลา ดำเนินการ | มาตรฐาน/ คุณภาพงาน | เอกสารที่เกี่ยวข้อง | ผู้รับผิดชอบ |
|----------|---|---|-----------------------|---|--|--|
| ๑ |  | ผู้ร้องส่งเรื่องร้องเรียนผ่านช่องทางต่าง ๆ ดังนี้ ช่องทางการรับข้อร้องเรียน ๑. E-mail : auditfio@gmail.com ๒. ตู้ ปณ. ๒๒๒๒ ปณฝ. หลานหลวง กรุงเทพฯ ๑๐๑๐๒ ช่องทางการแจ้งเบาะแส ๑. โทรศัพท์ ๐-๒๒๘๒-๓๒๔๓ ต่อ ๑๒๐๐ ๒. โทรสาร ๐-๒๖๒๙-๙๘๙๑ | ๑ วัน | การให้บริการ ที่รวดเร็ว เป็นธรรม | หนังสือร้องเรียน/ หนังสือจากหน่วยงาน ที่แจ้งเรื่อง | เจ้าหน้าที่ ผู้รับเรื่อง ร้องเรียน |
| ๒ |  | - พิจารณาว่ามีการระบุชื่อ ที่อยู่ ของผู้ร้องเรียนหรือไม่ รวมถึงสอบถามเบื้องต้นว่ามีมูลหรือไม่ - ประเมินและพิจารณาข้อร้องเรียน/แนวทางการแก้ไข ปัญหาเบื้องต้น โดยพิจารณาว่าเป็นเรื่องของหน่วยงานใด | ๗ วัน | การวิเคราะห์ และประเมินการ แก้ไข ข้อร้องเรียน | หนังสือร้องเรียน/ หนังสือจากหน่วยงาน ที่แจ้งเรื่อง | เจ้าหน้าที่ ผู้รับเรื่อง ร้องเรียน |
| ๓ |  | จัดทำรายงานเสนอองค์การอุตสาหกรรมป่าไม้ เพื่อพิจารณาส่งให้หน่วยงานเจ้าของเรื่องดำเนินการ | ๗ วัน | การจัดทำ รายงานเสนอ องค์การ อุตสาหกรรม ป่าไม้ | - หนังสือร้องเรียน/ หนังสือจากหน่วยงาน ที่แจ้งเรื่อง - หนังสือรายงาน องค์การอุตสาหกรรม ป่าไม้ | เจ้าหน้าที่ ผู้รับเรื่อง ร้องเรียน |
| ๔ |  | หน่วยงานเจ้าของเรื่องรับเรื่องร้องเรียนและพิจารณา ดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้อง | ๑ วัน | การพิจารณา เรื่องร้องเรียน | หนังสือร้องเรียน/ หนังสือจากหน่วยงาน ที่แจ้งเรื่อง | หน่วยงาน เจ้าของเรื่อง |

| ลำดับที่ | ผังกระบวนการ | รายละเอียดงาน | ระยะเวลา ดำเนินการ | มาตรฐาน/ คุณภาพงาน | เอกสารที่เกี่ยวข้อง | ผู้รับผิดชอบ |
|----------|---|---|-----------------------|---|--|--|
| ๕ | บันทึกรับข้อร้องเรียน | บันทึกรับเรื่องร้องเรียนในระบบของสำนักวิจัยพัฒนา และสารสนเทศ | ๑ วัน | การบันทึกเรื่อง ร้องเรียน | หนังสือร้องเรียน/ หนังสือจากหน่วยงาน ที่แจ้งเรื่อง | เจ้าหน้าที่ ผู้รับเรื่อง ร้องเรียน |
| ๖ | คณะกรรมการสืบสวน/คณะกรรมการสอบสวน | หน่วยงานเจ้าของเรื่องพิจารณาเบื้องต้น ตั้งคณะกรรมการสืบสวนข้อเท็จจริง และ/หรือ คณะกรรมการสอบสวนทางวินัย แล้วแต่กรณี | ๓๐ วัน | การแต่งตั้ง คณะกรรมการ | หนังสือร้องเรียน/ หนังสือจากหน่วยงาน ที่แจ้งเรื่อง | หน่วยงาน เจ้าของเรื่อง |
| ๗ | จัดทำหนังสือรายงานองค์การอุตสาหกรรมป่าไม้ | จัดทำรายงานผลการดำเนินการทางวินัย และผลการ พิจารณาโทษ รายงานให้องค์การอุตสาหกรรมป่าไม้ | ๓๐ วัน | การวิเคราะห์ ข้อเท็จจริง/ ข้อกฎหมาย โดยเร็วและ เป็นธรรม | รายงานผลการ ดำเนินการทางวินัย และผลการพิจารณา โทษทางวินัย | สำนักกฎหมาย |
| ๘ | แจ้งผู้ร้องเรียน | เมื่อการพิจารณาเรื่องร้องเรียนเสร็จสิ้นแล้ว ในกรณีที่ ทราบชื่อผู้ร้องเรียน จะแจ้งผลการพิจารณาให้ ผู้ร้องเรียน และรายงานผลให้สำนักตรวจสอบภายใน ทราบด้วย | ๗ วัน | การตรวจสอบ ความถูกต้อง และเป็นธรรม | รายงานผลการ ดำเนินการทางวินัย และผลการพิจารณา โทษทางวินัย | เจ้าหน้าที่ ผู้รับเรื่อง ร้องเรียน |
| ๙ | ยุติเรื่องร้องเรียนในระบบ | เมื่อพิจารณาเรื่องร้องเรียนเสร็จสิ้น และแจ้งผลการ พิจารณาให้ผู้ร้องเรียนทราบแล้วจะดำเนินการยุติเรื่อง ร้องเรียนในระบบ | ๑ วัน | การบันทึกปิด เรื่องร้องเรียน ในระบบ | รายงานผลการ ดำเนินการทางวินัย และผลการพิจารณา โทษทางวินัย | สำนักวิจัยพัฒนา และสารสนเทศ |

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 |