

คู่มือการปฏิบัติงาน

รับเรื่องราวร้องเรียน ร้องทุกข์

ร้องเรียน/ร้องทุกข์เรื่องทั่วไป

ร้องเรียนเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่

ร้องเรียนเรื่องจัดซื้อจัดจ้าง

ศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน ร้องทุกข์ องค์การสวนพฤกษศาสตร์

งานกฎหมาย สำนักบริหาร

โทร. 053-841014

www.gsbg.org

คำนำ

คู่มือการปฏิบัติงานรับเรื่องราวร้องเรียน ร้องทุกข์ของศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียนร้องทุกข์ขององค์การสวนพฤกษศาสตร์ จัดทำขึ้นเพื่อเป็นแนวทางการดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์เรื่องทั่วไป ร้องเรียนการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ และเรื่องร้องเรียนเรื่องการจัดซื้อจัดจ้างของศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ขององค์การสวนพฤกษศาสตร์ ให้มีความโปร่งใส รวดเร็วและมีประสิทธิภาพ เพื่อตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการ จึงจำเป็นต้องมีการกำหนดขั้นตอนกระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานที่ชัดเจนและเป็นมาตรฐานเดียวกัน

ศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน ร้องทุกข์องค์การสวนพฤกษศาสตร์

สารบัญ

เรื่อง	หน้า
หลักการและเหตุผล	1
การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์องค์การสวนพฤกษศาสตร์	2
สถานที่ตั้ง	2
หน้าที่ความรับผิดชอบ	2
วัตถุประสงค์	2
คำจำกัดความ	2
แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	4
ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	5
การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่าง ๆ	6
การบันทึกข้อร้องเรียน	6
การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ไขข้อร้องเรียนและการแจ้งกลับผู้ร้องเรียน	7
ติดตามการแก้ไขข้อร้องเรียน	7
การรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน	7
มาตรฐานงาน	7
ภาคผนวก	
แบบฟอร์มใบรับแจ้งเหตุเรื่องราวร้องเรียน / ร้องทุกข์	

คู่มือการปฏิบัติงาน

ศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน ร้องทุกข์ขององค์การสวนพฤกษศาสตร์

1. หลักการและเหตุผล

ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ พ.ศ. 2552 ข้อ 18 กำหนดให้ผู้ที่ได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหายหรืออาจเดือดร้อนหรือเสียหายจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่หรือส่วนราชการหรือจำเป็นต้องให้ส่วนราชการช่วยเหลือเยียวยาหรือปลดเปลื้องทุกข์ มีสิทธิเสนอคำร้องทุกข์ต่อส่วนราชการที่เกี่ยวข้องได้ และข้อ 23 กำหนดให้การบริหารจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ที่เกี่ยวข้องกับหน่วยงานของรัฐที่เป็นราชการส่วนท้องถิ่นหรือรัฐวิสาหกิจให้เป็นไปตามระเบียบของหน่วยงานรัฐนั้น และข้อ 24 กำหนดให้เจ้าหน้าที่ส่วนราชการผู้รับคำร้องทุกข์ให้แก่ผู้ร้องทุกข์ไว้เป็นหลักฐาน นอกจากนั้นข้อ 25 กำหนดให้ส่วนราชการได้รับคำร้องทุกข์ต้องตอบแจ้งการรับคำร้องทุกข์โดยทางไปรษณีย์ตามสถานที่ที่อยู่ปรากฏในคำร้องทุกข์หรือกระทำในรูปของข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ตามกฎหมายว่าด้วยธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์หรือรูปแบบอื่นตามระเบียบ ที่คณะกรรมการกำหนดภายใน 15 วันทำการ นับตั้งแต่วันที่รับคำร้องทุกข์

2. การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียนร้องทุกข์ขององค์การสวนพฤกษศาสตร์

เพื่อให้การบริหารงานเป็นไปด้วยความถูกต้อง บริสุทธิ์ ยุติธรรม ควบคู่กับการพัฒนาบำบัดทุกข์ บำรุงสุข ตลอดจนดำเนินการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน และบุคลากรขององค์การสวนพฤกษศาสตร์ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ด้วยความรวดเร็วประสพผลสำเร็จอย่างเป็นรูปธรรม อีกทั้งเพื่อเป็นศูนย์รับแจ้งเบาะแสการทุจริต หรือไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ องค์การสวนพฤกษศาสตร์ จึงจัดตั้งศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน ร้องทุกข์ขึ้น เพื่อดำเนินการรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์เรื่องทั่วไป และเรื่องร้องเรียนเรื่องการจัดซื้อจัดจ้าง ซึ่งในกรณีการร้องเรียนที่เกี่ยวกับบุคคลจะมีการเก็บรักษาเรื่องราวไว้เป็นความลับและปกปิดชื่อผู้ร้องเรียน เพื่อมิให้ผู้ร้องเรียนได้รับผลกระทบและได้รับความเดือดร้อนจากการร้องเรียน

3. สถานที่ตั้ง

ตั้งอยู่ ณ งานกฎหมาย สำนักบริหาร องค์การสวนพฤกษศาสตร์ เลขที่ 100 หมู่ 9 ตำบลแม่แรม อำเภอแม่ริม จังหวัดเชียงใหม่

4. หน้าที่ความรับผิดชอบ

เป็นศูนย์กลางในการรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์เรื่องทั่วไป และเรื่องร้องเรียนเรื่องการจัดซื้อจัดจ้าง และให้บริการข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษา รับเรื่องปัญหาความต้องการและข้อเสนอแนะของประชาชน

5. วัตถุประสงค์

5.1 เพื่อให้การดำเนินงานจัดการเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์เรื่องทั่วไป และเรื่องร้องเรียนเรื่องจัดซื้อจัดจ้างของศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียนร้องทุกข์องค์การสวนพฤกษศาสตร์ มีขั้นตอน กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน

5.2 เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ ที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอและมีประสิทธิภาพ

6. คำจำกัดความ

“ผู้รับบริการ” หมายถึง ผู้ที่มารับบริการจากส่วนราชการและประชาชนทั่วไป

“ผู้มีส่วนได้เสีย” หมายถึง ผู้ที่ได้รับผลกระทบ ทั้งทางบวกและทางลบ ทั้งทางตรงและทางอ้อม จากการดำเนินการขององค์การสวนพฤกษศาสตร์

“ร้องเรียน” หมายถึง การร้องเรียน ร้องทุกข์เรื่องทั่วไป และเรื่องการจัดซื้อจัดจ้าง

“การจัดการข้อร้องเรียน” มีความหมายครอบคลุมถึงการจัดการในเรื่องข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็น คำชมเชย การสอบถามหรือการร้องขอข้อมูล

“ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์” หมายถึง ประชาชนทั่วไป ผู้มีส่วนได้เสียที่มาติดต่อผ่านช่องทางต่างๆ พนักงาน หรือลูกจ้างองค์การสวนพฤกษศาสตร์ โดยมีวัตถุประสงค์ครอบคลุมการร้องเรียน ร้องทุกข์ การให้ข้อเสนอแนะ การให้ข้อคิดเห็น การชมเชย การร้องขอข้อมูล

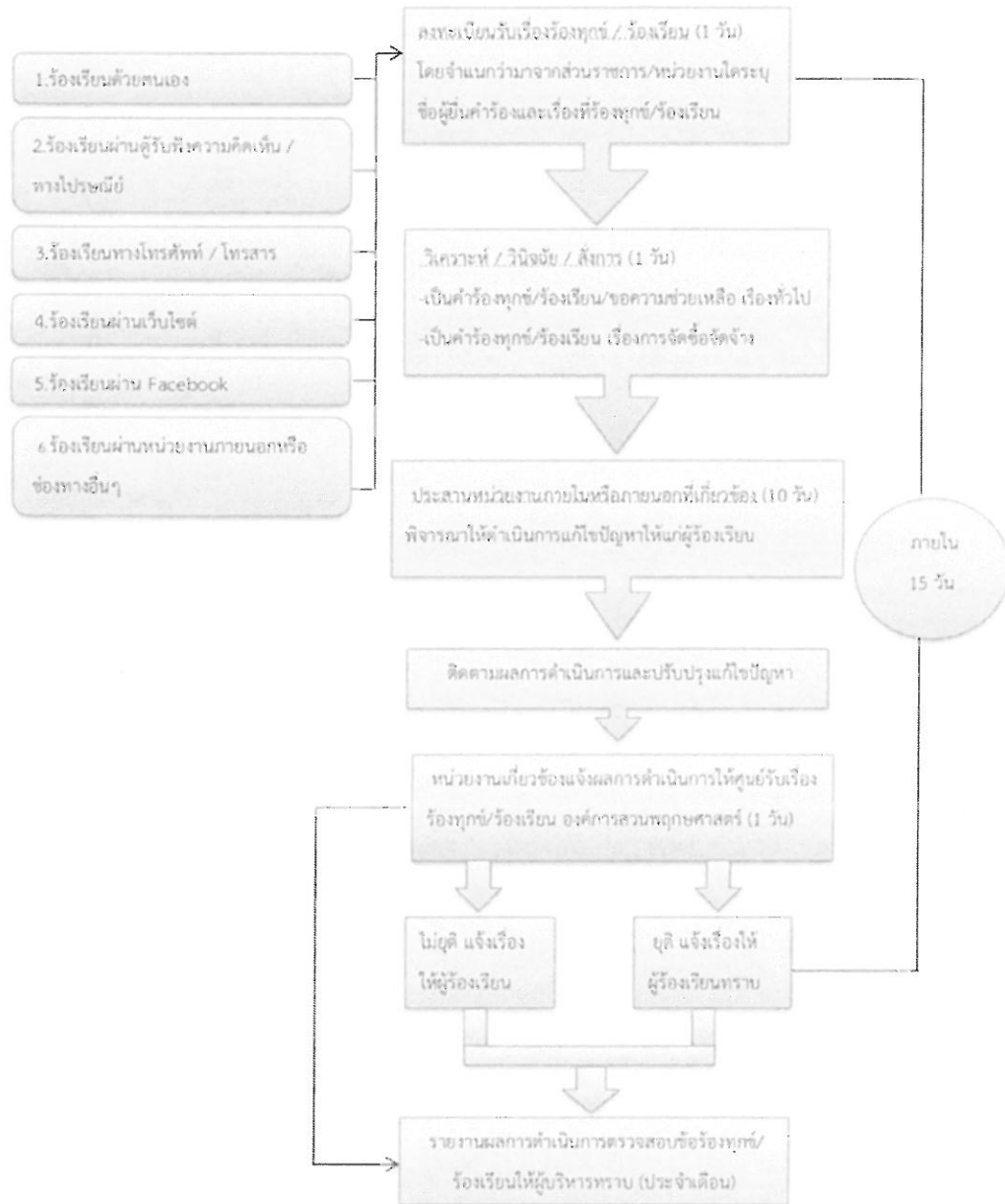
“ช่องทางการรับข้อร้องเรียน ร้องทุกข์” หมายถึง ช่องทางต่างๆ ที่ใช้ในการรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ เช่น ติดต่อด้วยตนเอง ติดต่อทางโทรศัพท์ เว็บไซต์ Facebook

7. ระยะเวลาเปิดให้บริการ

เปิดให้บริการวันจันทร์ ถึง วันศุกร์ (ยกเว้นวันหยุดที่ทางราชการกำหนด) ตั้งแต่เวลา 08.30

8. แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน องค์การสวนพฤกษศาสตร์ กระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม



หมายเหตุ : รวมระยะเวลาดำเนินการภายใน 15 วัน

9. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

9.1 กรณีเรื่องร้องเรียนทั่วไป

9.1.1 สอบถามข้อมูลเบื้องต้นจากผู้ขอรับบริการถึงความประสงค์ของการขอรับบริการ

9.1.2 ดำเนินการบันทึกข้อมูลของผู้ขอรับ เพื่อเก็บไว้เป็นฐานข้อมูลของผู้ขอรับบริการ จากศูนย์บริการ

9.1.3 แยกประเภทงานบริการตามความประสงค์ของผู้ขอรับบริการ เช่น ปริญญา กฎหมาย ขอร้องเรียน ร้องทุกข์ แจ้งเบาะแส หรือร้องเรียนเรื่องการจัดซื้อจัดจ้าง

9.1.4 ดำเนินการให้คำปรึกษาตามประเภทงานบริการเพื่อตอบสนองความประสงค์ของผู้ขอรับบริการ

9.1.5 เจ้าหน้าที่ดำเนินการเพื่อตอบสนองความประสงค์ของผู้ขอรับบริการ

- กรณีข้อร้องเรียนทั่วไป เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ ที่ปรึกษากฎหมายจะให้ข้อมูลกับผู้ขอรับบริการในเรื่องที่ผู้ขอรับบริการต้องการทราบเมื่อให้คำปรึกษาเรียบร้อยแล้วเรื่องที่ขอรับบริการถือว่ายุติ

- กรณีข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ แจ้งเบาะแส เจ้าหน้าที่ขององค์การสวนพฤกษศาสตร์ จะให้ข้อมูลกับผู้ขอรับบริการในเรื่องที่ผู้ขอรับบริการต้องการทราบ และเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ จะดำเนินการรับเรื่องดังกล่าวไว้ และผู้อำนวยการองค์การสวนพฤกษศาสตร์เป็นผู้พิจารณาส่งต่อให้กับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไป ภายใน 1 – 2 วัน

- กรณีข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ แจ้งเบาะแส ให้ผู้ขอรับบริการรอการติดต่อกลับหรือสามารถติดตามเรื่องกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องหากไม่ได้รับการติดต่อกลับจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องภายใน 15 วัน ให้ติดต่อกลับที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ องค์การสวนพฤกษศาสตร์ โทรศัพท์ 053-841015

9.2 กรณีข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง

9.2.1 สอบถามข้อมูลเบื้องต้นจากผู้ขอรับบริการถึงความประสงค์ของการขอรับบริการ

9.2.2 ดำเนินการบันทึกข้อมูลของผู้ขอรับบริการ เพื่อเก็บไว้เป็นหลักฐานข้อมูลของผู้ขอรับบริการจากเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ

9.2.3 แยกประเภทงานร้องเรียนเรื่องร้องเรียนจัดซื้อจัดจ้างให้กับหัวหน้างานพัสดุ เพื่อเสนอเรื่องให้กับผู้บังคับบัญชาตามลำดับชั้น พิจารณาความเห็น

- กรณีข้อร้องเรียนเกี่ยวกับจัดซื้อจัดจ้าง เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ จะให้ข้อมูลกับผู้ขอรับบริการในเรื่องที่ผู้ขอรับบริการต้องการทราบเมื่อให้คำปรึกษาเรียบร้อยแล้วเรื่องที่ขอรับบริการถือว่ายุติเรื่อง

- กรณีขอร้องเรียน ร้องทุกข์ แจ้งเบาะแส เกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบขององค์การสวนพฤกษศาสตร์ จะให้ข้อมูลกับผู้ขอรับบริการในเรื่องที่ผู้ขอรับบริการต้องการทราบ และเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ จะดำเนินการรับเรื่องดังกล่าวไว้ และผู้อำนวยการองค์การสวนพฤกษศาสตร์ เป็นผู้พิจารณาส่งต่อให้กับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไป ภายใน 1 – 2 วัน

- กรณีขอร้องเรียน ร้องทุกข์ แจ้งเบาะแส เรื่องจัดซื้อจัดจ้าง ให้ผู้ขอรับบริการบริการรอการติดต่อ กลับหรือสามารถติดตามเรื่องกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องหากไม่ได้รับการติดต่อกลับจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องภายใน 15 วัน ให้ติดต่อกลับที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์องค์การสวนพฤกษศาสตร์

10. การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ จากช่องทางต่างๆ

ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ ที่เข้ามายังองค์การสวนพฤกษศาสตร์ช่องทางต่างๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์เพื่อประสานหาทางแก้ปัญหา	หมายเหตุ
ร้องเรียนด้วยตนเอง ณ ศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน ร้องทุกข์ อ.ส.พ.	ทุกครั้งที่มีการร้องเรียน	ภายใน 1 วันทำการ	
ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์ องค์การสวนพฤกษศาสตร์	ทุกวัน	ภายใน 1 วันทำการ	
ร้องเรียนทางโทรศัพท์	ทุกวัน	ภายใน 1 วันทำการ	
ร้องเรียนทางจดหมาย	ทุกวัน	ภายใน 1 วันทำการ	
ร้องเรียนทาง Facebook องค์การสวนพฤกษศาสตร์	ทุกวัน	ภายใน 1 วันทำการ	

11. การบันทึกข้อร้องเรียน

11.1 กรอกแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ โดยมีรายละเอียด ชื่อ – สกุล ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ติดต่อ เรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ และสถานที่เกิดเหตุ

11.2 ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียน เจ้าหน้าที่ต้องบันทึกข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ ลงสมุดบันทึกข้อร้องเรียน ร้องทุกข์

12. การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ และการแจ้งผู้ร้องเรียน ร้องทุกข์ทราบ

12.1 กรณีเป็นการขอข้อมูลข่าวสาร ประสานหน่วยงานผู้ครอบครองเอกสาร เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ข้อมูลแก่ผู้ร้องขอได้ทันที

12.2 ข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ ที่เป็นการร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการขององค์การสวนพฤกษศาสตร์ เช่น การจัดการขยะมูลฝอย ความสะอาด การจัดระเบียบในการเข้าใช้บริการ เป็นต้น จัดทำบันทึกข้อความเสนอไปยังผู้อำนวยการองค์การสวนพฤกษศาสตร์ เพื่อพิจารณาสั่งการหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง โดยเบื้องต้นอาจโทรศัพท์แจ้งไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

12.3 ข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ ที่ไม่อยู่ในความรับผิดชอบขององค์การสวนพฤกษศาสตร์ ให้ดำเนินการประสานหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้เกิดความรวดเร็วและถูกต้อง ในการแก้ไขปัญหาต่อไป

12.4 ข้อร้องเรียนที่ส่งผลกระทบต่อหน่วยงาน เช่น กรณี ผู้ร้องเรียนทำหนังสือร้องเรียนความไม่โปร่งใสในการจัดซื้อจัดจ้าง ให้เจ้าหน้าที่จัดทำบันทึกข้อความเพื่อเสนอผู้บริหารพิจารณาสั่งการไปยังหน่วยงานที่รับผิดชอบ เพื่อดำเนินการตรวจสอบและแจ้งผู้ร้องเรียนทราบต่อไป

13. การติดตามแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน

ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องรายงานผลการดำเนินการให้ทราบภายใน 15 วันทำการ เพื่อให้เจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ จะได้แจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบ ต่อไป

14. การรายงานผลการดำเนินการให้ผู้บริหารทราบ

14.1 ให้รวบรวมและรายงานสรุปการจัดการข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ ให้ผู้บริหารทราบทุกเดือน

14.2 ให้รวบรวมรายงานสรุปข้อร้องเรียนหลังจากสิ้นปีงบประมาณ เพื่อนำมาวิเคราะห์การจัดการข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ ในภาพรวมของหน่วยงาน เพื่อใช้เป็นแนวทางในการแก้ไข ปรับปรุง พัฒนางานขององค์การสวนพฤกษศาสตร์ ต่อไป

15. มาตรฐาน

การดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ ให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด

กรณีได้รับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ให้ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์องค์การสวนพฤกษศาสตร์ ดำเนินการตรวจสอบและพิจารณาส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ดำเนินการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ให้แล้วเสร็จภายใน 15 วัน ทำการ

16. แบบฟอร์ม

แบบฟอร์มใบรับแจ้งเหตุเรื่องราวร้องเรียน ร้องทุกข์ (รายละเอียดปรากฏตามภาคผนวก)

17. จัดทำโดย

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์องค์การสวนพฤกษศาสตร์

โทร 053 – 841015

www.qsbg.org

แบบคำร้องทุกข์/ร้องเรียน (ด้วยตนเอง)

เขียนที่ องค์การสวนพฤกษศาสตร์

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

เรื่อง.....

เรียน ผู้อำนวยการองค์การสวนพฤกษศาสตร์

ข้าพเจ้า.....อายุ.....ปี ที่อยู่บ้านเลขที่.....

ตำบล.....อำเภอ.....จังหวัด.....โทรศัพท์.....

อาชีพ.....ตำแหน่ง.....

ถือบัตร.....เลขที่.....

ออกโดย.....วันออกบัตร.....วันหมดอายุ.....

มีความประสงค์ขอร้องทุกข์/ร้องเรียน เพื่อให้องค์การสวนพฤกษศาสตร์พิจารณาดำเนินการช่วยเหลือหรือ
แก้ไขปัญหาในเรื่อง.....

.....
ทั้งนี้ ข้าพเจ้าขอรับรองว่าคำร้องทุกข์/ร้องเรียนตามข้างต้นเป็นจริงและยินดีรับผิดชอบทั้งทางแพ่ง
และทางอาญาหากพึงจะมี โดยข้าพเจ้าขอส่งเอกสารหลักฐานประกอบการร้องเรียน/ร้องทุกข์ (ถ้ามี)
ได้แก่

(๑).....จำนวน.....ชุด

(๒).....จำนวน.....ชุด

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

ขอแสดงความนับถือ

(.....)

ผู้ร้องทุกข์ร้องเรียน

แบบร้องเรียน2

แบบคำร้องทุกข์/ร้องเรียน (ทางโทรศัพท์)

เขียนที่ องค์การสวนพฤกษศาสตร์

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

เรื่อง.....

เรียน ผู้อำนวยการองค์การสวนพฤกษศาสตร์

ข้าพเจ้า..... อายุ.....ปี ที่อยู่บ้านเลขที่.....

ตำบล..... อำเภอ..... จังหวัด..... โทรศัพท์.....

อาชีพ..... ตำแหน่ง.....

มีความประสงค์ขอร้องทุกข์/ร้องเรียน เพื่อให้องค์การสวนพฤกษศาสตร์พิจารณาดำเนินการช่วยเหลือหรือ
แก้ไขปัญหาในเรื่อง.....

.....
.....

ทั้งนี้ ข้าพเจ้าขอรับรองว่าคำร้องทุกข์/ร้องเรียนตามข้างต้นเป็นจริง โดยเจ้าหน้าที่ได้แจ้งให้ข้าพเจ้า
ทราบแล้วว่าหากเป็นการแจ้งที่เป็นเท็จหรือไม่สุจริต อาจต้องรับผิดชอบทั้งทางแพ่งและทางอาญาได้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

ขอแสดงความนับถือ

(.....)

เจ้าหน้าที่ผู้รับเรื่อง

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.๒๕.....

เวลา.....น.

แบบแจ้งการรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน

ที่

องค์การสวนพฤกษศาสตร์

100 หมู่ที่ 9 ตำบลแม่แรม

อำเภอแม่ริม จังหวัดเชียงใหม่ 50180

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.

เรื่อง ตอบรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน

เรียน.....

ตามที่ท่านได้แจ้งร้องทุกข์/ร้องเรียนผ่านศูนย์รับเรื่องร้องเรียนองค์การสวนพฤกษศาสตร์ โดยทาง

() หนังสือร้องเรียนทางไปรษณีย์ () ด้วยตนเอง () ทางโทรศัพท์ () อื่นๆ.....

วันที่.....เดือน.....พ.ศ. เกี่ยวกับเรื่อง.....

.....นั้น

องค์การสวนพฤกษศาสตร์ ได้ลงทะเบียนรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียนของท่านตามทะเบียน รับเรื่อง
เลขรับที่.....ลงวันที่.....แล้ว และองค์การ

สวนพฤกษศาสตร์ ได้พิจารณาเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียนของท่านแล้วปรากฏว่า

() เป็นเรื่องที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ขององค์การองค์การสวนพฤกษศาสตร์ และได้มอบหมาย
ให้.....เป็นหน่วยตรวจสอบและดำเนินการ

() ไม่เป็นเรื่องที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ขององค์การสวนพฤกษศาสตร์ และได้ส่งเรื่อง
ให้.....ซึ่งเป็นหน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่เกี่ยวข้อง
ดำเนินการต่อไปแล้ว โดยท่านสามารถติดต่อหรือขอทราบผลโดยตรงกับหน่วยงานดังกล่าวได้อีกทางหนึ่ง

() เป็นเรื่องที่มีกฎหมายบัญญัติขั้นตอนและวิธีการปฏิบัติไว้เป็นการเฉพาะแล้วตาม
กฎหมาย.....

จึงขอให้ท่านดำเนินการตามขั้นตอนและวิธีการที่กฎหมายนั้นบัญญัติต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อเพื่อทราบ

ขอแสดงความนับถือ

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน

ช่องทางการร้องเรียน/ร้องทุกข์

- ๑. ช่องทางจดหมายโดยส่ง ถึงผู้อำนวยการองค์การสวนพฤกษศาสตร์ องค์การสวนพฤกษศาสตร์ ๑๐๐ ม.๙ ต.แม่แรม อ.แม่ริม จ.เชียงใหม่ ๕๐๑๘๐
- ๒. ช่องทางเว็บไซต์ ผ่านทางระบบเว็บไซต์องค์การสวนพฤกษศาสตร์ <http://www.qsbg.org/Database/WebPetition/addpetition.asp>
- ๓. ช่องทางโทรศัพท์ ผ่านระบบโทรศัพท์หมายเลขโทรศัพท์ ๐๕๓-๘๔๑๑๕๐
- ๔. ช่องทางกล่องแสดงความคิดเห็น ณ งานประชาสัมพันธ์ อาคารศูนย์สารนิเทศ
- ๕. ติดต่อด้วยตนเอง ที่ศูนย์บริการประชาชนองค์การสวนพฤกษศาสตร์ หรืองานกฎหมาย สำนักบริหาร องค์การสวนพฤกษศาสตร์ เลขที่ ๑๐๐ ม.๙ ต.แม่แรม อ.แม่ริม จ.เชียงใหม่ ชั้น ๒ อาคารสำนักงาน

สถิติเรื่องการรับเรื่องราวร้องเรียน ร้องทุกข์ ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๖
 ร้องเรียน/ร้องทุกข์เรื่องทั่วไป ร้องเรียนเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่
 ร้องเรียนเรื่องจัดซื้อจัดจ้าง

เดือน	ประเภทเรื่องร้องเรียน				จำนวน	หมายเหตุ
	รับสินบน	การจัดซื้อจัด จ้าง	ผลประโยชน์ ทับซ้อน	อื่น ๆ		
มกราคม	๐	๐	๐	๐	๐	ไม่มีการ ร้องเรียน/ร้อง ทุกข์
กุมภาพันธ์	๐	๐	๐	๐	๐	ไม่มีการ ร้องเรียน/ร้อง ทุกข์

หมายเหตุ ข้อมูล ณ วันที่ ๒๘ กุมภาพันธ์ พ.ศ. ๒๕๖๖ องค์การสวนพฤกษศาสตร์ ไม่ได้รับเรื่อง
 ร้องเรียน/ร้องทุกข์ แต่อย่างใด