



คำสั่งสำนักงานพัฒนาเศรษฐกิจจากฐานชีวภาพ (องค์การมหาชน)

ที่ ๒๐ /๒๕๖๑

เรื่อง มอบหมายหน้าที่ให้เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงาน

เพื่อเป็นการส่งเสริมคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของสำนักงานพัฒนาเศรษฐกิจจากฐานชีวภาพ (องค์การมหาชน) และเป็นการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการป้องกันและปราบปรามการทุจริต ประพฤติมิชอบและส่งเสริมคุณธรรมจริยธรรม ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๑ ตามแนวทางยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต ระยะที่ ๓ (พ.ศ. ๒๕๖๐ - ๒๕๖๔)

อาศัยอำนาจตามความในมาตรา ๒๗ แห่งพระราชกฤษฎีกาจัดตั้งสำนักงานพัฒนาเศรษฐกิจจากฐานชีวภาพ (องค์การมหาชน) ผู้อำนวยการสำนักงานพัฒนาเศรษฐกิจจากฐานชีวภาพ จึงมอบหมายหน้าที่ให้เจ้าหน้าที่รับผิดชอบการรับเรื่องราวร้องเรียนและร้องทุกข์ และดำเนินการที่เกี่ยวข้อง ดังรายชื่อแนบท้ายคำสั่งนี้

ทั้งนี้ ตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไป

สั่ง ณ วันที่ ๒๖ มีนาคม พ.ศ. ๒๕๖๑

(นางจุฬารัตน์ นีรติศกุล)

ผู้อำนวยการสำนักงานพัฒนาเศรษฐกิจจากฐานชีวภาพ

รายชื่อเจ้าหน้าที่รับผิดชอบการรับเรื่องร้องเรียนและร้องทุกข์
ของสำนักงานพัฒนาเศรษฐกิจจากฐานชีวภาพ (องค์การมหาชน)
แนบท้ายคำสั่งสำนักงานพัฒนาเศรษฐกิจจากฐานชีวภาพ (องค์การมหาชน) ที่ ๒๐ /๒๕๖๑
เรื่อง มอบหมายหน้าที่ให้เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงาน ลงวันที่ ๒๖ มีนาคม ๒๕๖๑

ช่องทางรับเรื่องร้องเรียนและร้องทุกข์	เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ
๑. ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์ สพภ. www.bedo.or.th	ผู้อำนวยการกลุ่มกิจการจัดการองค์ความรู้และเทคโนโลยี สารสนเทศ/นางศิริพร เสนามนตรี
๒. ร้องเรียนผ่าน Facebook: BEDO Thailand	ผู้อำนวยการกลุ่มกิจการจัดการองค์ความรู้และเทคโนโลยี สารสนเทศ/นางศิริพร เสนามนตรี
๓. ร้องเรียนผ่านกล่องรับเรื่องร้องเรียน จำนวน ๒ จุด ได้แก่ จุดที่ ๑ บริเวณหน้าประตูทางเข้าสำนักงานฯ และจุดที่ ๒ บริเวณห้องศูนย์ข้อมูลข่าวสารของราชการ สพภ.	นางศิริพร เสนามนตรี
๔. ร้องเรียนผ่านทางโทรศัพท์/โทรสารของ สพภ.	ผู้อำนวยการกลุ่มกิจการอำนาจการ/นางศิริพร เสนามนตรี
๕. ร้องเรียนโดยการส่งจดหมายถึงผู้อำนวยการ สพภ./ประธานกรรมการบริหาร สพภ.	ผู้อำนวยการกลุ่มกิจการอำนาจการ/นางศิริพร เสนามนตรี
๖. ร้องเรียนผ่านคณะกรรมการอุทธรณ์และร้องทุกข์ สพภ. (สำหรับเจ้าหน้าที่และลูกจ้าง)	เลขานุการคณะกรรมการอุทธรณ์และร้องทุกข์ สพภ. (แจ้งต่อผู้อำนวยการกลุ่มกิจการอำนาจการ/ นางศิริพร เสนามนตรี เพื่อรวบรวมข้อมูล)
๗. ร้องเรียนผ่านระบบส่วนกลางของกระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ๒ ช่องทาง - เว็บไซต์ www.petition.mnre.go.th	๑. ผู้อำนวยการกลุ่มกิจการจัดการองค์ความรู้และเทคโนโลยี สารสนเทศ ๒. ดร.ดวงพร มรกตกาล ๓. นายสุวีร์ งานดี ๔. นายชัยรัตน์ บุญนาค ๕. นางสาวปาฏิมา หิมมิณะ ๖. นางศิริพร เสนามนตรี ๗. นางสาวปานไพลิน ภิระบัน ๘. นางสาวมาลินี เดชดำรงกุล
- ศูนย์อำนาจการประสานการป้องกัน แก้ไขภัยพิบัติฉุกเฉิน และเรื่องร้องทุกข์	ผู้อำนวยการกลุ่มกิจการอำนาจการ/ นางศิริพร เสนามนตรี
๘. ร้องเรียนผ่านสำนักนายกรัฐมนตรี หรือช่องทางอื่นๆ ของรัฐ	ผู้อำนวยการกลุ่มกิจการอำนาจการ/ นางศิริพร เสนามนตรี
๙. ร้องเรียนผ่านช่องทางอื่นๆ	ผู้อำนวยการกลุ่มกิจการอำนาจการ/ นางศิริพร เสนามนตรี

**แนวปฏิบัติในการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์
ของสำนักงานพัฒนาเศรษฐกิจจากฐานชีวภาพ (องค์การมหาชน)**

1. หลักการและเหตุผล

แนวปฏิบัติในการรับเรื่องร้องเรียนและร้องทุกข์ของ สพภ. จัดทำขึ้นเพื่อให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบการดำเนินงานต่อเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ใช้เป็นแนวทางในการจัดการให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล มีการตอบสนอง ติดตามและรายงานผลอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้เกิดความเป็นธรรมต่อทุกฝ่าย เป็นไปตามหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารจัดการบ้านเมืองที่ดี มีธรรมาภิบาล โปร่งใสและตรวจสอบได้

2. ขอบเขต

ประสานงานการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ จากทุกช่องทาง เพื่อดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง กำหนดวิธีการตอบสนองต่อข้อร้องเรียนที่เหมาะสมและเป็นธรรม และรายงานผลการดำเนินงานต่อผู้อำนวยการ สพภ. ผู้ร้องเรียน หรือรายงานต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง หรือผู้ที่ได้รับมอบหมาย

3. นิยาม

3.1 เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ หมายถึง ประเด็นปัญหา หรือความเดือดร้อน หรือข้อเสนอนะ ที่มีต่อการดำเนินงานของ สพภ. โดยแบ่งเป็น 3 ประเภท คือ (1) เรื่องร้องเรียนทั่วไป (2) เรื่องร้องเรียนการจัดซื้อจัดจ้าง (3) เรื่องร้องทุกข์

3.2 ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ หมายถึง ผู้ที่แจ้งประเด็นปัญหา หรือความเดือดร้อน หรือข้อเสนอนะผ่านช่องทางต่างๆ ที่ สพภ. กำหนดไม่ว่าจะเป็นผู้ปฏิบัติงานของ สพภ. ผู้รับบริการหน่วยงานของรัฐ เอกชน คณะกรรมการองค์การมหาชน หรือประชาชนทั่วไป

3.3 ผู้ถูกร้องเรียน/ร้องทุกข์ หมายถึง บุคคลหรือส่วนงานที่รับผิดชอบการปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ นั้น

3.4 ผู้รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ หมายถึง เจ้าหน้าที่ที่ผู้อำนวยการ สพภ. มอบหมายให้รับผิดชอบการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

3.5 ผู้บังคับบัญชา หมายถึง ผู้อำนวยการ สพภ. หรือประธานกรรมการบริหาร สพภ. หรือคณะกรรมการบริหาร สพภ. (แล้วแต่กรณี)

3.6 ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ หมายถึง ช่องทางต่างๆ ที่ผู้ร้องเรียนจะแจ้งประเด็นปัญหา หรือความเดือดร้อน หรือข้อเสนอนะ ส่งถึงผู้อำนวยการ สพภ. หรือคณะกรรมการบริหาร สพภ.

4. ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ของสพภ.

- สื่อสังคมออนไลน์ของ สพภ. ได้แก่ เว็บไซต์ www.bedo.or.th, facebook : BEDO Thailand, e-mail
- กล้องรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ บริเวณประตูทางเข้า สพภ. และในศูนย์ข้อมูลข่าวสารของราชการ สพภ.
- สื่อโทรคมนาคมของ สพภ. เช่น โทรศัพท์ 02 141 7800, 02 141 7847 และโทรสาร 02 143 9202
- ทางไปรษณีย์ ตามที่อยู่ของ สพภ.
- ช่องทางการร้องเรียนผ่านระบบส่วนกลางของกระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ได้แก่ www.petition.mnre.go.th และศูนย์อำนวยการประสานการป้องกัน แก้ไขภัยพิบัติฉุกเฉิน และเรื่องร้องทุกข์
- ช่องทางการร้องเรียนผ่านสำนักนายกรัฐมนตรีหรือช่องทางอื่นๆ ของรัฐ

5. ขั้นตอนและวิธีการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

เมื่อมีผู้ร้องเรียน ให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบการร้องเรียนจากแต่ละช่องทาง บันทึกในทะเบียนรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ (ทะเบียนกลาง) และดำเนินการตามขั้นตอน ดังนี้

- 5.1 เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่เป็นลายลักษณ์อักษร ดำเนินการรับเรื่องร้องเรียนตามระบบสารบรรณ
- 5.2 เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่ไม่เป็นลายลักษณ์อักษร ให้สอบถามและบันทึกข้อมูลรายละเอียด ชื่อ ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ หรือช่องทางต่างๆ ที่สามารถติดต่อผู้ร้องเรียนได้ พร้อมรายละเอียดที่ต้องการร้องเรียนเกี่ยวกับบุคคลหรือส่วนงาน และรายละเอียดประเด็นที่ส่งผลกระทบต่อผู้ร้องเรียน

ในกรณีที่ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ ไม่ประสงค์จะเปิดเผยชื่อ หรือไม่แสดงตน ให้บันทึกเรื่องไว้เพื่อตรวจสอบข้อเท็จจริงว่ามีข้อมูลน่าเชื่อถือหรือไม่เพียงใด

6. การส่งต่อเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

- 6.1 เจ้าหน้าที่ที่รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ สำเนาเรื่องเสนอต่อผู้บังคับบัญชา เพื่อทราบข้อมูลเบื้องต้น ภายใน 1 วันทำการ หากไม่มีเรื่องร้องเรียน ให้มีรายงานอย่างน้อยไตรมาสละ 1 ครั้ง
- 6.2 เจ้าหน้าที่ที่รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เสนอเรื่องร้องเรียนและเอกสารหรือข้อมูลที่เกี่ยวข้อง ส่งให้ผู้อำนวยการกลุ่มกิจการกฎหมาย คณะอนุกรรมการที่เกี่ยวข้อง หรือคณะกรรมการบริหาร สพภ. พิจารณา และทำความเข้าใจต่อเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เพื่อให้ผู้บังคับบัญชา สั่งการให้ตรวจสอบข้อเท็จจริง และดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้องต่อไป

7. การตรวจสอบข้อเท็จจริงเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

- 7.1 การตรวจสอบข้อเท็จจริงจะต้องดำเนินการโดยเร็ว เพื่อให้ทราบปัญหา สาเหตุของปัญหา แนวทางแก้ไข และป้องกันไม่ให้เกิดปัญหาได้อีก โดยต้องพิจารณาให้แล้วเสร็จภายใน 30 วันทำการ นับตั้งแต่วันที่ได้รับเรื่องร้องเรียน ในกรณีที่มีเหตุจำเป็นให้ขยายเวลาออกไปแต่ต้องแสดงเหตุผลและรวมเวลาทั้งหมดแล้วต้องไม่เกิน 60 วันทำการ
- 7.2 การแจ้งผลการพิจารณาแก้ไขปัญหาให้แจ้งผู้บังคับบัญชาภายใน 15 วันทำการ และเมื่อได้รับความเห็นชอบแล้ว จะต้องแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบภายใน 7 วันทำการ
- 7.3 กรณีที่เป็นเรื่องที่มีความซับซ้อน หรือร้ายแรง หรือเกี่ยวข้องกับข้อกฎหมายซึ่งอาจใช้เวลาเกิน 30 หรือ 60 วันทำการ จะต้องรายงานผู้บังคับบัญชาเพื่อทราบ และรายงานความก้าวหน้าการดำเนินงานเป็นระยะ

8. การตอบข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์

- 8.1 เจ้าหน้าที่ หรือส่วนงานที่ได้รับมอบหมาย ต้องรายงานผลการพิจารณาต่อผู้บังคับบัญชา และต้องแจ้งผลให้ผู้ร้องเรียนทราบภายในระยะเวลาที่กำหนด

9. การรวบรวมข้อมูลและการรายงานเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

กลุ่มกิจการกฎหมาย เป็นผู้รวบรวมข้อมูลเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ข้อเท็จจริง คำชี้แจง และผลการพิจารณา เพื่อเสนอต่อผู้บังคับบัญชา และแจ้งกลับมายังผู้รับผิดชอบเรื่องร้องเรียน เพื่อรายงานต่อผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ ต่อไป

10. ผู้รับผิดชอบเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

เจ้าหน้าที่ที่ผู้อำนวยการ สพภ. มอบหมาย