



คู่มือปฏิบัติงาน

เกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

องค์การสวนสัตว์แห่งประเทศไทย ในพระบรมราชูปถัมภ์

คำนำ

คู่มือปฏิบัติงาน ด้านการร้องเรียน/ร้องทุกข์ (เรื่องร้องเรียนทั่วไปและเรื่องร้องเรียนการจัดซื้อจัดจ้าง) ของสำนักกฎหมาย องค์การสวนสัตว์ จัดทำขึ้นเพื่อเป็นกรอบหรือแนวทางในการปฏิบัติงานด้านรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ ทั้งในเรื่องร้องเรียนทั่วไปและเรื่องร้องเรียนด้านการจัดซื้อจัดจ้าง ตอบสนองนโยบายของรัฐ ตามพระราชบัญญัติว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการ มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชนโดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน ให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการมีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ และมีการประเมินผลการให้บริการสม่ำเสมอ ทั้งนี้การจัดการข้อร้องเรียนจนได้ข้อยุติ ให้มีความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ เพื่อตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการจำเป็นต้องมีขั้นตอน/กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานที่ชัดเจนและเป็นมาตรฐานเดียวกัน

องค์การสวนสัตว์แห่งประเทศไทย ในพระบรมราชูปถัมภ์

บทที่ ๑

บทนำ

๑. หลักการและเหตุผล

ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการ มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน ให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการมีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ และมีการประเมินผลการให้บริการสม่ำเสมอ

ประกอบกับหนังสือสำนักงานปลัดกระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต ส่วนที่ ๑๒๒๑/ว ๙๓๗ ลงวันที่ ๑๙ มีนาคม ๒๕๖๒ เรื่อง ปฏิทิน และการดำเนินโครงการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ Integrity and Transparency Assessment (ITA) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒ โดยทางสำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ กำหนดมาตรการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตเป็นดัชนีวัดความโปร่งใสของหน่วยงานภาครัฐ จึงได้จัดทำคู่มือปฏิบัติงานด้านการร้องเรียน/ร้องทุกข์ (เรื่องร้องเรียนทั่วไปและเรื่องร้องเรียนการจัดซื้อจัดจ้าง) ขององค์การสวนสัตว์แห่งประเทศไทย ในพระบรมราชูปถัมภ์ เพื่อเป็นกรอบหรือแนวทางในการปฏิบัติงาน

๒. วัตถุประสงค์การจัดทำคู่มือ

๑. เพื่อให้เจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ขององค์การสวนสัตว์ ใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานในการรับเรื่องราວร้องเรียน ร้องทุกข์ หรือขอความช่วยเหลือให้มีมาตรฐานเดียวกันและเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

๒. เพื่อให้การดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียนของเจ้าหน้าที่ซึ่งรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ขององค์การสวนสัตว์ มีขั้นตอน/กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน

๓. เพื่อสร้างมาตรฐานการปฏิบัติงานที่มุ่งไปสู่การบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กรอย่างมีประสิทธิภาพ

๔. เพื่อเผยแพร่ให้กับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียขององค์การสวนสัตว์ทราบกระบวนการ

๕. เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการ ข้อร้องเรียนที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอ และมีประสิทธิภาพ

๓. ขอบเขต

๑. กรณีเรื่องร้องเรียนทั่วไป

๑.๑ สอบถามข้อมูลเบื้องต้นจากผู้ขอรับบริการถึงความประสงค์ของการขอรับบริการ

๑.๒ ดำเนินการบันทึกข้อมูลของผู้ขอรับบริการ เพื่อเก็บไว้เป็นฐานข้อมูลของผู้ขอรับบริการ จากเจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์องค์การสวนสัตว์แห่งประเทศไทยฯ

๑.๓ แยกประเภทงานบริการตามความประสงค์ของผู้ขอรับบริการ เช่น ปรัชญากฎหมาย, ขอร้องเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแส หรือร้องเรียนเรื่องร้องเรียนจัดซื้อจัดจ้าง

๑.๔ ดำเนินการให้คำปรึกษาตามประเภทงานบริการเพื่อตอบสนองความประสงค์ของผู้ขอรับบริการ

๑.๕ เจ้าหน้าที่ดำเนินการเพื่อตอบสนองความประสงค์ของผู้ขอรับบริการ

- **กรณีข้อร้องเรียนทั่วไป** เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ/ที่ปรึกษากฎหมายจะให้ข้อมูลกับผู้ขอรับบริการ ในเรื่องที่ผู้ขอรับบริการต้องการทราบเมื่อให้คำปรึกษาเรียบร้อยแล้วเรื่องที่ขอรับบริการถือว่ายุติ

- **กรณีข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแส** เจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์องค์การสวนสัตว์แห่งประเทศไทยฯ จะให้ข้อมูลกับผู้ขอรับบริการในเรื่องที่ต้องการทราบ เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจะดำเนินการรับเรื่องดังกล่าวไว้ และหัวหน้าหน่วยงาน เป็นผู้พิจารณาส่งต่อไปกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไป ภายใน ๗ วัน

- **กรณีข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแส ช่องทางติดต่ออื่น ๆ** ให้ผู้ขอรับการบริการรอการติดต่อกลับหรือสามารถติดตามเรื่องกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง หากไม่ได้รับการติดต่อกลับจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ภายใน ๑๕ วัน ให้ติดต่อกลับที่คณะทำงานสนับสนุนการบริหารงานของผู้อำนวยการองค์การสวนสัตว์แห่งประเทศไทย ซึ่งเป็นหน่วยงานรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์องค์การสวนสัตว์แห่งประเทศไทยฯ โทรศัพท์ ๐ ๒๕๔๗ ๐๐๕๕ ต่อ ๑๑๖

๒. กรณีข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง

๒.๑ สอบถามข้อมูลเบื้องต้นจากผู้ขอรับบริการถึงความประสงค์ของการขอรับบริการ

๒.๒ ดำเนินการบันทึกข้อมูลของผู้ขอรับบริการ เพื่อเก็บไว้เป็นฐานข้อมูลของผู้ขอรับบริการ จากเจ้าหน้าที่รับผิดชอบ

๒.๓ แยกประเภทงานร้องเรียนเรื่องร้องเรียนจัดซื้อจัดจ้างให้กับผู้บังคับบัญชาเพื่อรับเรื่อง ร้องเรียน/ร้องทุกข์องค์การสวนสัตว์แห่งประเทศไทยฯ เพื่อเสนอเรื่องให้กับผู้บังคับบัญชาตามลำดับชั้น พิจารณา ความเห็น

- กรณีข้อร้องเรียนเกี่ยวกับจัดซื้อจัดจ้าง เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ/ที่ปรึกษากฎหมายจะให้ข้อมูลกับผู้ขอรับบริการในเรื่องที่ผู้ขอรับบริการต้องการทราบเมื่อให้คำปรึกษาเรียบร้อยแล้วเรื่องที่ยังไม่เรียบร้อยผู้ขอรับบริการถือว่ายุติ

- กรณีข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแส เกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบของสำนักกฎหมายรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์องค์การสวนสัตว์ จะให้ข้อมูลกับผู้ขอรับบริการในเรื่องที่ผู้ขอรับบริการต้องการทราบและเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจะดำเนินการรับเรื่องดังกล่าวไว้ และหัวหน้าหน่วยงานเป็นผู้พิจารณาส่งต่อไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไป ภายใน ๗ วัน

- กรณีข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแส เรื่องจัดซื้อจัดจ้าง ช่องทางติดต่ออื่น ๆ ให้ผู้ขอรับบริการ ร้องการติดต่อกลับหรือสามารถติดตามเรื่องกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง หากไม่ได้รับการติดต่อกลับจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ภายใน ๑๕ วัน ให้ติดต่อกลับที่คณะทำงานสนับสนุนการบริหารงานของผู้อำนวยการองค์การสวนสัตว์แห่งประเทศไทย ซึ่งเป็นหน่วยงานรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์องค์การสวนสัตว์แห่งประเทศไทยฯ โทรศัพท์ ๐ ๒๕๘๗ ๐๐๕๕ ต่อ ๑๑๖

๓. สถานที่ตั้ง

คณะทำงานสนับสนุนการบริหารงานของผู้อำนวยการองค์การสวนสัตว์แห่งประเทศไทย องค์การสวนสัตว์แห่งประเทศไทย ในพระบรมราชูปถัมภ์ (สำนักงานชั่วคราว) สำนักงานเลขที่ ๒๖๗/๑ ถนนประชาราษฎร์สาย ๑ แขวงบางซื่อ เขตบางซื่อ กรุงเทพมหานคร ๑๐๘๐๐

๔. หน้าที่ความรับผิดชอบ

เป็นศูนย์กลางในการรับเรื่องราวร้องทุกข์ และให้บริการข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษาเรื่องปัญหาความต้องการและข้อเสนอแนะของประชาชน

บทที่ 2

ประเด็นที่เกี่ยวข้องกับการร้องเรียน

๑. คำจำกัดความ

ผู้รับบริการ หมายถึง ผู้ที่มารับบริการจากหน่วยงานและประชาชนทั่วไปที่เข้าเพื่อขอใช้บริการขององค์การสวนสัตว์แห่งประเทศไทย ในพระบรมราชูปถัมภ์

ผู้รับบริการ ประกอบด้วย

- หน่วยงานของรัฐ*/เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานของรัฐ**/เอกชน /หรือบุคคล/นิติบุคคล
- บุคคล/หน่วยงานอื่นที่ไม่ใช่หน่วยงานของรัฐ
- ผู้ให้บริการตลาดกลางทางอิเล็กทรอนิกส์

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย หมายถึง ผู้ที่ได้รับผลกระทบ ทั้งทางบวกและทางลบ ทั้งทางตรงและทางอ้อมจากการดำเนินการของส่วนราชการ เช่น ประชาชนในชุมชนรอบสวนสัตว์ภายในสังกัดขององค์การสวนสัตว์แห่งประเทศไทยฯ

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ประกอบด้วย

- ผู้ค้ากับหน่วยงานของรัฐ
- ผู้มีสิทธิรับเงินจากทางหน่วยงานที่ไม่ใช่เจ้าหน้าที่ของรัฐ

การจัดการข้อร้องเรียน หมายถึง มีความหมายครอบคลุมถึงการจัดการในเรื่องข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น/คำชมเชย/การสอบถาม

ผู้ร้องเรียน หมายถึง ประชาชนทั่วไป / ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มาติดต่อยังศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ องค์การสวนสัตว์ ผ่านช่องทางต่างๆ โดยมีวัตถุประสงค์ ครอบคลุมการร้องเรียน/การให้ข้อเสนอแนะ/การให้ข้อคิดเห็น/การชมเชย/การร้องขอข้อมูล

ช่องทางการรับข้อร้องเรียน หมายถึง ช่องทางต่างๆ ที่ใช้ในการรับเรื่องร้องเรียนเช่น ติดต่อด้วยตนเอง ร้องเรียน ทางโทรศัพท์/ เว็บไซต์/ Facebook

เจ้าหน้าที่ หมายถึง เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

* หน่วยงานของรัฐ ได้แก่ กระทรวง ทบวง กรมหรือส่วนราชการที่เรียกชื่อ อย่างอื่น องค์การปกครองส่วนท้องถิ่น รัฐวิสาหกิจ และให้หมายความรวมถึง องค์การอิสระ องค์การมหาชน หน่วยงานในกำกับของรัฐและหน่วยงานอื่นใดในลักษณะเดียวกัน

** เจ้าหน้าที่ของรัฐ ได้แก่ ข้าราชการ พนักงานราชการ ลูกจ้างประจำ ลูกจ้างชั่วคราวและผู้ปฏิบัติงานประเภทอื่น ไม่ว่าจะเป็นการแต่งตั้งในฐานะ เป็นกรรมการหรือฐานะอื่นใด รวมทั้งผู้ซึ่งได้รับแต่งตั้งและถูกส่งไปปฏิบัติงานให้แก่หน่วยงานของรัฐ

ข้อร้องเรียน หมายถึง เรื่องร้องเรียน / ข้อเสนอแนะ / ข้อคิดเห็น / คำชมเชย / การสอบถาม

ข้อร้องเรียนแบ่งเป็นประเภท ๒ ประเภท เช่น

- ข้อร้องเรียนทั่วไป เช่น เรื่องราวร้องทุกข์ทั่วไป ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ คำชมเชย สอบถาม หรือการร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพและการให้บริการของหน่วยงาน
- การร้องเรียนเกี่ยวกับความไม่โปร่งใสของการจัดซื้อจัดจ้าง เป็นต้น

คำร้องเรียน หมายถึง คำหรือข้อความที่ผู้ร้องเรียนกรอกตามแบบฟอร์มที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ องค์การสวนสัตว์ หรือระบบการรับคำร้องเรียนเอง มีแหล่งที่สามารถตอบสนอง หรือมีรายละเอียดอย่างชัดเจน หรือมีนัยสำคัญที่เชื่อถือได้

การดำเนินการเรื่องร้องเรียน หมายถึง เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่ได้รับ ผ่านช่องทางการร้องเรียนต่างๆ มาเพื่อทราบ หรือพิจารณาดำเนินการแก้ไขปัญหาตามอำนาจหน้าที่

การจัดการเรื่องร้องเรียน หมายถึง กระบวนการที่ดำเนินการในการแก้ไขปัญหาตามเรื่องร้องเรียนที่ได้รับให้ได้รับการแก้ไข หรือบรรเทาความเดือดร้อนจากการดำเนินงาน

๒. ช่องทางการร้องเรียน

๑. ร้องเรียนด้วยตนเองได้ที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ณ คณะทำงานสนับสนุนการบริหารงานของผู้อำนวยการองค์การสวนสัตว์แห่งประเทศไทย องค์การสวนสัตว์แห่งประเทศไทย ในพระบรมราชูปถัมภ์ (สำนักงานชั่วคราว) สำนักงานเลขที่ ๒๖๗/๑ ถนนประชาราษฎร์สาย ๑ แขวงบางซื่อ เขตบางซื่อ กรุงเทพมหานคร ๑๐๘๐๐

๒. แจ้งเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ทางโทรศัพท์หมายเลข ๐ ๒๕๘๗ ๐๐๕๕ ต่อ ๑๑๖

๓. แจ้งเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ผ่านทาง Banner รับเรื่องร้องเรียนหน้าเว็บไซต์องค์การสวนสัตว์แห่งประเทศไทย ในพระบรมราชูปถัมภ์ (<http://www.zoothailand.org/index.php>)

๔. แจ้งเรื่องร้องเรียนทาง Facebook ขององค์การสวนสัตว์แห่งประเทศไทย ในพระบรมราชูปถัมภ์ (<https://www.facebook.com/thailandzoo>)

๓. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

๑. จัดตั้งศูนย์/จุดรับข้อร้องเรียนของหน่วยงาน (ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์องค์การสวนสัตว์แห่งประเทศไทยฯ)

๒. จัดทำคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินการ

๓. แจ้งผู้รับผิดชอบทราบ เพื่อความสะดวกในการประสานงานการรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่าง ๆ

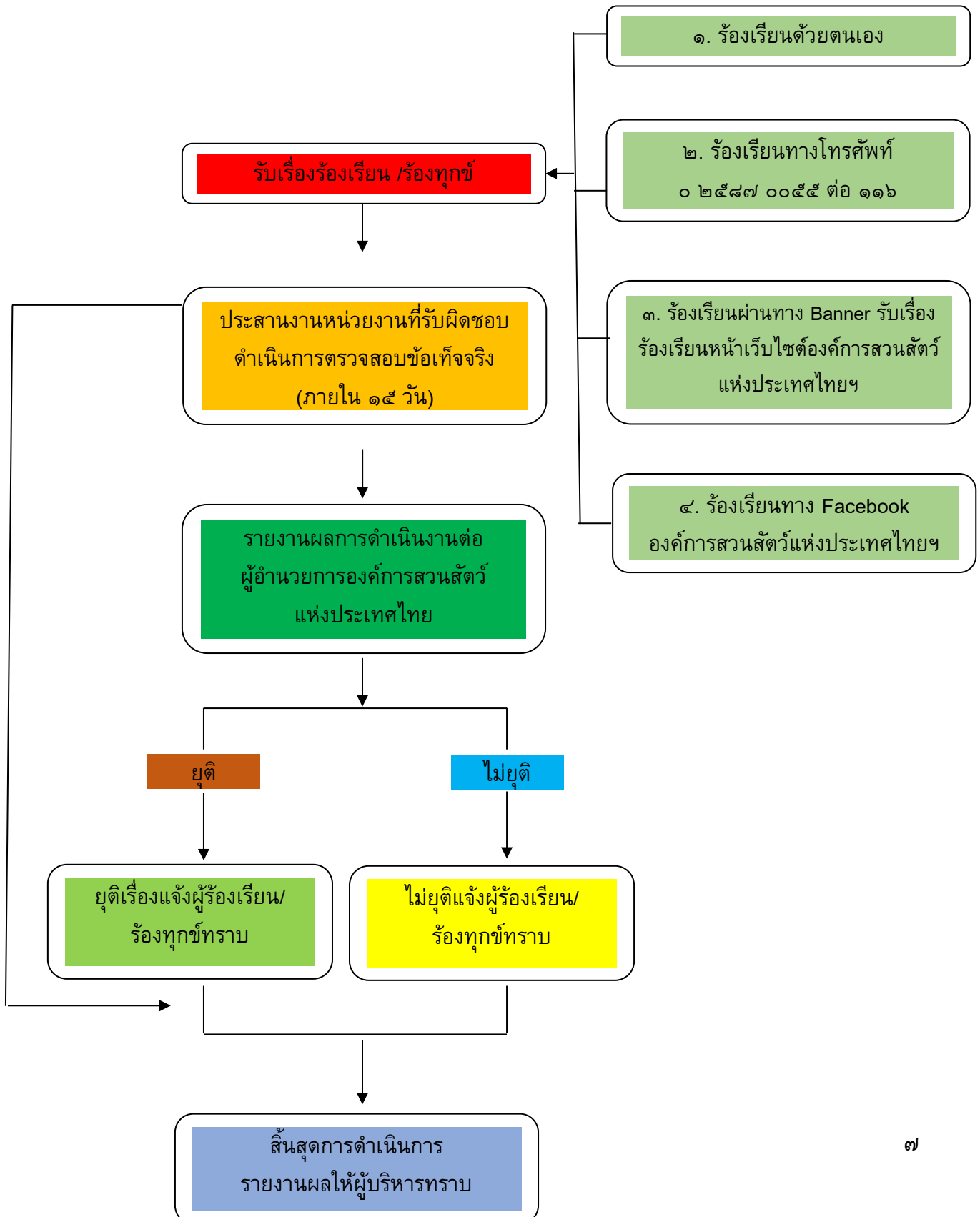
๔. ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียนที่เข้ามายังหน่วยงานจากช่องทางต่าง ๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบ	ระยะเวลาจัดการข้อร้องเรียนเพื่อประสานหาทางแก้ไข	หมายเหตุ
ร้องเรียนด้วยตนเอง ณ ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนฯ	ทุกครั้งที่มีการร้องเรียน	ภายใน ๗ วันทำการ	
ร้องเรียนทางโทรศัพท์ เว้นวันหยุดราชการ	ทุกครั้งที่มีการร้องเรียน	ภายใน ๗ วันทำการ	
ร้องเรียนผ่านทาง Banner รับเรื่องร้องเรียนหน้าเว็บไซต์องค์การสวนสัตว์แห่งประเทศไทย (e-petition)	ทุกครั้งที่มีการร้องเรียน	ภายใน ๗ วันทำการ	
ร้องเรียนทาง Facebook องค์การสวนสัตว์แห่งประเทศไทย	ทุกครั้งที่มีการร้องเรียน	ภายใน ๗ วันทำการ	

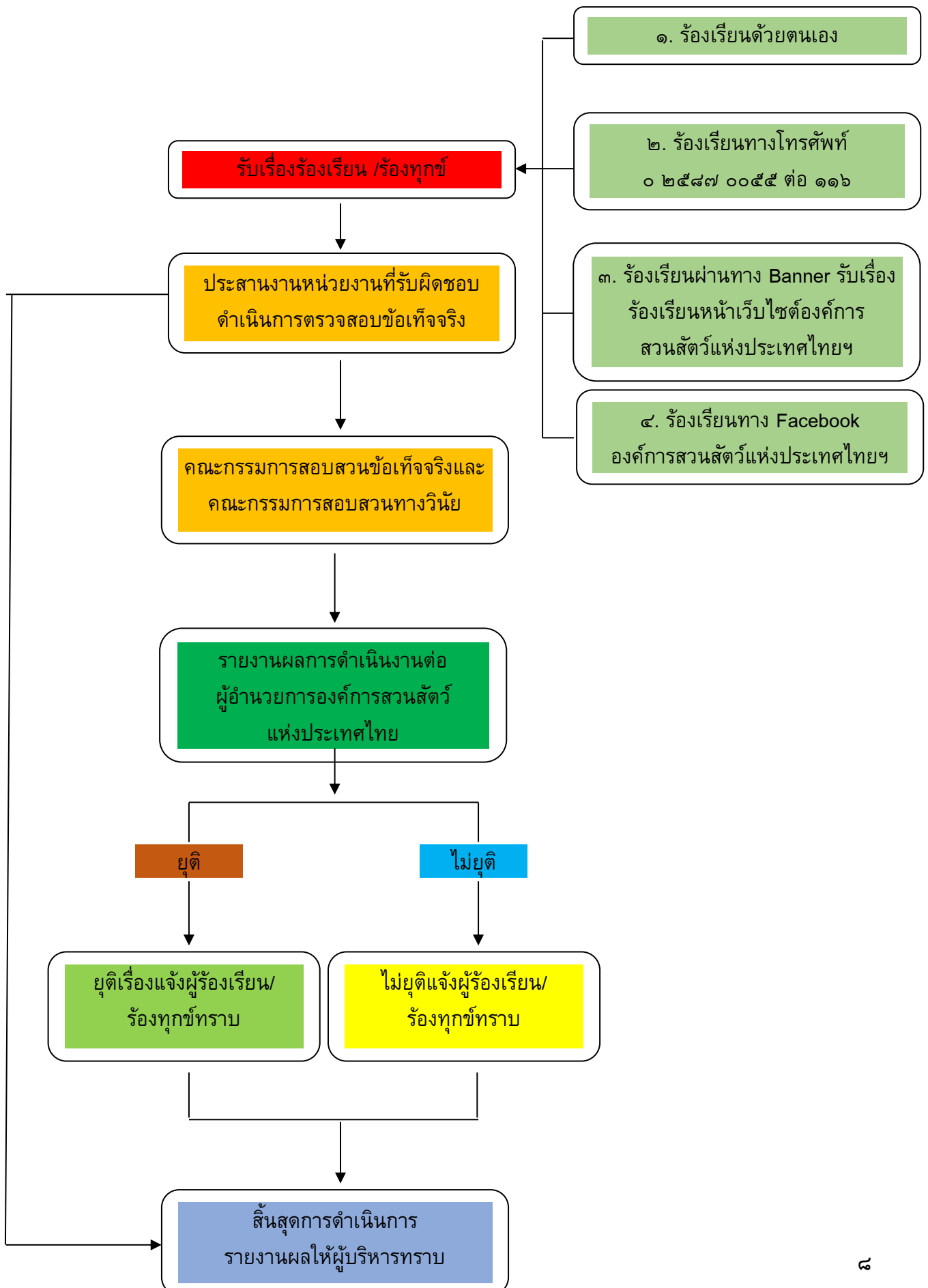
บทที่ ๓

แผนผังกระบวนการดำเนินงาน

แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์ (เรื่องทั่วไป/จัดซื้อจัดจ้าง)



แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์ กรณีต้องแต่งตั้งคณะกรรมการตรวจสอบ



บทที่ ๔

แบบฟอร์ม

๑. แบบคำร้องเรียน/ร้องทุกข์ (ด้วยตนเอง)
๒. แบบคำร้องเรียน/ร้องทุกข์ ทางโทรศัพท์
๓. แบบแจ้งการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์
๔. แบบแจ้งผลการดำเนินการต่อเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

แบบคำร้องเรียน/ร้องทุกข์ (ด้วยตนเอง)

ที่ องค์การสวนสัตว์แห่งประเทศไทย
ในพระบรมราชูปถัมภ์

เรื่อง

เรียน ผู้อำนวยการองค์การสวนสัตว์แห่งประเทศไทย

ข้าพเจ้า..... อายุ.....ปี อยู่บ้านเลขที่.....
หมู่ที่.....ตำบล..... อำเภอ..... จังหวัด.....
โทรศัพท์..... อาชีพ..... ตำแหน่ง.....
ถือบัตร.....เลขที่..... ออกโดย.....
.....วันออกบัตร.....บัตรหมดอายุ.....

มีความประสงค์ขอร้องเรียน/ร้องทุกข์ เพื่อให้องค์การสวนสัตว์แห่งประเทศไทย ในพระบรมราชูปถัมภ์ พิจารณาดำเนินการช่วยเหลือหรือแก้ไขปัญหาในเรื่อง

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ทั้งนี้ ข้าพเจ้าขอรับรองว่าคำร้องเรียน/ร้องทุกข์ ตามข้างต้นเป็นจริง และยินดีรับผิดชอบ
ทั้งทางแพ่งและทางอาญาหากจะพึงมี

โดยข้าพเจ้าขอส่งเอกสารหลักฐานประกอบการร้องเรียน/ร้องทุกข์ (ถ้ามี) ได้แก่

- ๑) จำนวน.....ชุด
- ๒) จำนวน.....ชุด
- ๓) จำนวน.....ชุด

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการต่อไป

ขอแสดงความนับถือ

(ลงชื่อ)

(.....)

ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์

แบบคำร้องเรียน/ร้องทุกข์ ทางโทรศัพท์

ที่ องค์การสวนสัตว์แห่งประเทศไทย
ในพระบรมราชูปถัมภ์

เรื่อง

เรียน ผู้อำนวยการองค์การสวนสัตว์แห่งประเทศไทย

ข้าพเจ้า..... อายุ.....ปี อยู่บ้านเลขที่.....
 หมู่ที่.....ตำบล.....อำเภอ.....จังหวัด.....
 โทรศัพท์..... อาชีพ.....ตำแหน่ง.....

มีความประสงค์ขอร้องเรียน/ร้องทุกข์ เพื่อให้องค์การสวนสัตว์แห่งประเทศไทยฯ พิจารณา
ดำเนินการช่วยเหลือหรือแก้ไขปัญหาในเรื่อง

[illegible]

โดยขออ้าง _____

.....

.....

.....

.....เป็นพยานหลักฐานประกอบ
 ทั้งนี้ ข้าพเจ้าขอรับรองว่าคำร้องเรียน/ร้องทุกข์ ตามข้างต้นเป็นจริง และเจ้าหน้าที่ได้แจ้งให้
 ข้าพเจ้าทราบแล้วว่าหากเป็นคำร้องที่ไม่สจริตอาจต้องรับผิดชอบตามกฎหมายได้

ลงชื่อ..... จนท.ผู้รับเรื่อง

(.....)

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

ເວລາ.....

แบบแจ้งการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

ที่ ทส ๑๑๐๑/.....

วันที่เดือน..... พ.ศ.

เรื่อง ตอบรับการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

เรียน

ตามที่ท่านได้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ ผ่านศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์องค์การสวนสัตว์
แห่งประเทศไทยฯ โดยทาง () หนังสือร้องเรียนทางไปรษณีย์ () ด้วยตนเอง () ทางโทรศัพท์ () อื่นๆ
ลงวันที่..... เกี่ยวกับเรื่อง..... นั้น

องค์การสวนสัตว์แห่งประเทศไทยฯ ได้ลงทะเบียนรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ของท่าน
ไว้แล้ว ตามทะเบียนรับเรื่อง เลขรับที่.....ลงวันที่.....
และองค์การสวนสัตว์แห่งประเทศไทยฯ ได้พิจารณาเรื่องของท่านแล้วเห็นว่า

() เป็นเรื่องที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ขององค์การสวนสัตว์แห่งประเทศไทยฯ และได้มอบหมาย
ให้เป็นหน่วยตรวจสอบและดำเนินการ

() เป็นเรื่องที่ไม่อยู่ในอำนาจหน้าที่ขององค์การสวนสัตว์แห่งประเทศไทยฯ และได้จัดส่ง
เรื่องให้.....ซึ่งเป็นหน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่เกี่ยวข้องดำเนินการ
ต่อไปแล้ว ทั้งนี้ ท่านสามารถติดต่อประสานงาน หรือขอทราบผลโดยตรงกับหน่วยงานดังกล่าวได้อีกทางหนึ่ง

() เป็นเรื่องที่มีกฎหมายบัญญัติขั้นตอนและวิธีการปฏิบัติไว้เป็นการเฉพาะแล้ว
ตามกฎหมาย..... จึงขอให้ท่านดำเนินการตามขั้นตอน
และวิธีการที่กฎหมายนั้นบัญญัติไว้ต่อไป

จึงแจ้งมาเพื่อทราบ

ขอแสดงความนับถือ

(.....)

ผู้อำนวยการองค์การสวนสัตว์แห่งประเทศไทย

คณะทำงานสนับสนุนการบริหารงานของ

ผู้อำนวยการองค์การสวนสัตว์แห่งประเทศไทย

โทร. ๐ ๒๕๘๗ ๐๐๕๕ ต่อ ๑๑๖

โทรสาร ๐ ๒๕๘๗ ๐๐๖๐

แบบแจ้งผลการดำเนินการต่อเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

ที่ ทส ๑๑๐๑/.....

วันที่เดือน..... พ.ศ.

เรื่อง แจ้งผลการดำเนินการต่อเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

เรียน

อ้างถึง หนังสือ..... ที่ ลงวันที่.....

สิ่งที่ส่งมาด้วย ๑.

๒.

๓.

ตามที่องค์การสวนสัตว์แห่งประเทศไทย ในพระบรมราชูปถัมภ์ ได้แจ้งตอบรับการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ของท่านตามที่ท่านได้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ ไว้ นั้น

องค์การสวนสัตว์แห่งประเทศไทยฯ ได้รับแจ้งผลการดำเนินการจาก...../
หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ตามประเด็นที่ท่านได้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ แล้ว ปรากฏข้อเท็จจริงโดยสรุปว่า

.....
.....
.....
.....
.....

.....ดังมีรายละเอียด
ปรากฏตามสิ่งที่ส่งมาพร้อมนี้

ทั้งนี้ หากท่านไม่เห็นด้วยประการใด ขอให้แจ้งคัดค้านพร้อมพยานหลักฐานประกอบด้วย

จึงแจ้งมาเพื่อทราบ

ขอแสดงความนับถือ

(.....)

ผู้อำนวยการองค์การสวนสัตว์แห่งประเทศไทย

คณะทำงานสนับสนุนการบริหารงานของ

ผู้อำนวยการองค์การสวนสัตว์แห่งประเทศไทย

โทร. ๐ ๒๕๘๗ ๐๐๕๕ ต่อ ๑๑๖

โทรสาร ๐ ๒๕๘๗ ๐๐๖๐

ภาคผนวก

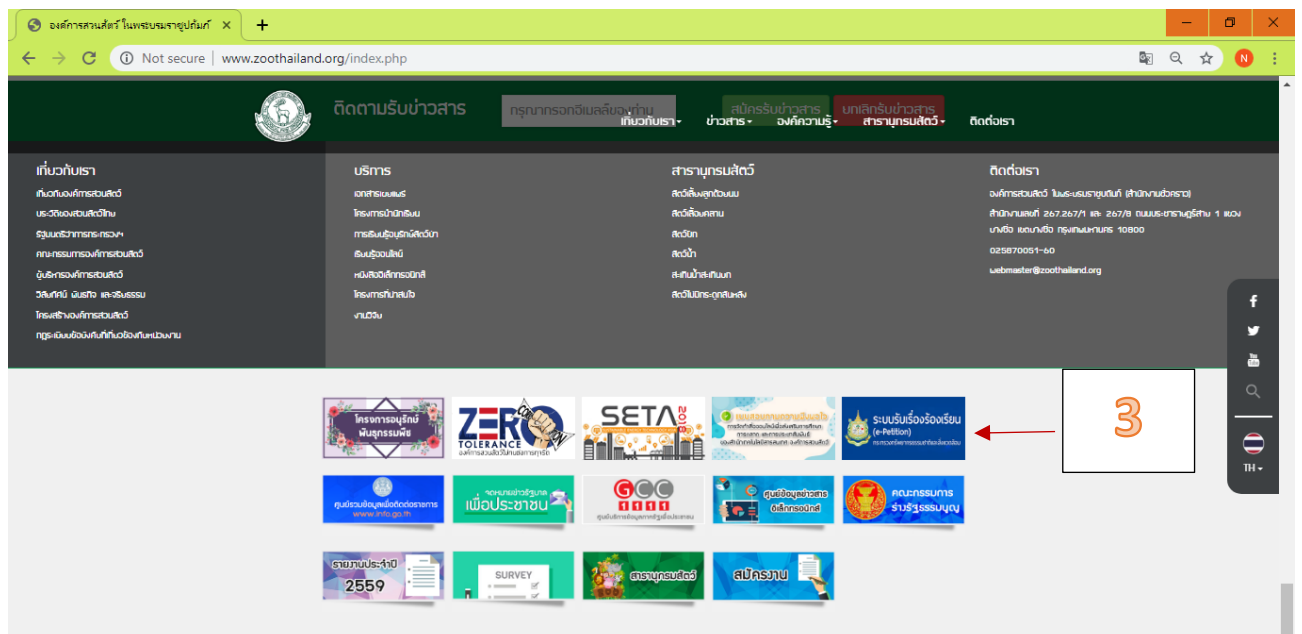
ขั้นตอนการกรอกข้อมูลร้องเรียนผ่านทาง Banner ทางเว็บไซต์องค์การสวนสัตว์แห่งประเทศไทย ในพระบรมราชูปถัมภ์

๑. เข้าเว็บไซต์ <http://www.zoothailand.org/>

๒. กดเลือกภาษา



๓. เลือกแบนเนอร์ที่มุมล่างสุดขวามือ เลือกกรบบรับเรื่องร้องเรียน



๔. กดแจ้งเรื่องร้องเรียน/เสนอความคิดเห็น

ระบบรับเรื่องร้องเรียน (e-Petition) กระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

หน้าหลัก เกี่ยวกับหน่วยงาน ดาวน์โหลด [Download] ลิงค์เว็บไซต์หน่วยงานในสังกัด กส. แผนที่หน่วยงาน

ประกาศ ารการร่วม กระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม 0-2265-6223-5 (สายด่วน 1310) !!!!

ช่องทางที่ท่านสามารถแจ้งเรื่องร้องเรียนต่อกระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม มีดังนี้

1. เว็บไซต์ <http://petition.mnre.go.th>
2. จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E-Mail) : petitionmnre@mnre.go.th
3. ส่งหนังสือร้องเรียนมาที่กระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม เลขที่ 92 ซ.พหลโยธิน 7 ถนนพหลโยธิน แขวงสามเสนใน เขตพญาไท กรุงเทพฯ 10400
4. มายืนยันหนังสือร้องเรียนด้วยตนเองที่ศูนย์บริการร่วม ชั้น 1 กระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม
5. สายด่วน Green Call 1310 หรือ 0-2265-6223-5
6. โทรสาร (Fax) : 0-2265-6223-5
7. Application (mnre e-petition) สามารถดาวน์โหลด Application ได้ที่

Google play

4

แจ้งเรื่องร้องเรียน/เสนอความคิดเห็น หรือจะแจ้งผ่านแอปพลิเคชัน

ติดตามเรื่องร้องเรียน ติดตามความก้าวหน้าของเรื่องที่ร้องเรียนไปแล้ว Input Ticket ID

2 new notifications

๕. เลือกหัวข้อเรื่องร้องเรียน

ระบบรับเรื่องร้องเรียน (e-Petition) กระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

หน้าหลัก เกี่ยวกับหน่วยงาน ดาวน์โหลด [Download] ลิงค์เว็บไซต์หน่วยงานในสังกัด กส. แผนที่หน่วยงาน

หัวข้อเรื่องร้องเรียน

1. เรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตของเจ้าหน้าที่กระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม (เช่น ยักยอกผลประโยชน์ ไม่ปฏิบัติตามขั้นตอน ระเบียบปฏิบัติงาน ไม่ปฏิบัติตามพระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล ฯลฯ)
2. เรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับพฤติกรรมที่ไม่เหมาะสมของเจ้าหน้าที่กระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม (เช่น ดุคนิน ทำร้ายร่างกาย ฝ่าฝืนระเบียบ ข้อบังคับ กฎ กติกา ฯลฯ)
3. เรื่องร้องเรียนที่ได้รับความเดือดร้อนจากการได้ผู้ทำลายหรือสร้างความเสียหายต่อทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ซึ่งอยู่ในความรับผิดชอบของกระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม (เช่น ทำลายป่าไม้หรือต้นไม้นานาชนิด ฯลฯ (เช่น ป่าสงวน ป่าอนุรักษ์ ฯลฯ)
4. เรื่องร้องเรียนที่ได้รับความเสียหายจากการดำเนินการออกใบอนุญาตในสังกัดกระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม (เช่น การขออนุญาตทำเหมืองแร่ ฯลฯ)
5. เรื่องเบาะแสการฉ้อโกงเกี่ยวกับผู้ทำลายทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม (เช่น พบเห็นการลักลอบทำลายป่าไม้ ฯลฯ)
6. เรื่องร้องเรียน ประเด็นอื่น ๆ (เช่น ทรัพยากร การเกษตร ฯลฯ)
7. ข้อเสนอแนะการดำเนินงานเพื่อให้บริการหน่วยงานในสังกัดกระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม (เช่น เสนอแนะปรับปรุงระบบงาน ฯลฯ)

5

เว็บไซต์ระบบรับเรื่องร้องเรียน กระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

4. พิมพ์รายละเอียด ให้กรอกชื่อผู้รู้จัก โรงเรียน ข้อความที่ประสงค์จะร้องทุกข์ ข้อมูลการติดต่อ และกดปุ่มส่งคำร้องทุกข์

[illegible][illegible]