
ระเบียบการจัดการเรื่องร้องเรียนและอุทธรณ์

สำนักงานการรับรองไม้เศรษฐกิจไทย
สภาอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย



ชื่อเอกสาร: ระเบียบการจัดการเรื่องร้องเรียนและอุทธรณ์		
รหัสเอกสาร : TFCC PD 007:2017	วันที่ออกเอกสาร : 26 กุมภาพันธ์ 2561	วันที่บังคับใช้ : 1 มีนาคม 2561
แก้ไขครั้งที่ : 2	จัดทำโดย : นายสุรกิจ ต่านชลวิจิตร	อนุมัติโดย : ดร.นฤมล ภูษา

สารบัญ

1. ขอบข่าย.....	4
2. เอกสารอ้างอิง.....	4
3. บทนิยาม.....	4-5
3.1 เรื่องร้องเรียน.....	4
3.2 ผู้ร้องเรียน.....	4
3.3 ผู้รับเรื่องร้องเรียน.....	4
3.4 คณะกรรมการรับเรื่องร้องเรียน.....	4
3.5 เรื่องอุทธรณ์.....	4
4. ขั้นตอนการดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียนและอุทธรณ์.....	5-7
4.1 ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนและอุทธรณ์.....	5
4.2 การพิจารณารับเรื่องร้องเรียนและอุทธรณ์.....	5
4.3 การพิจารณาผลเรื่องร้องเรียนและอุทธรณ์.....	6
4.4 การติดตามและประเมินผล.....	6
4.5 สรุปผลและรายงานต่อกองเลขาธิการ.....	7
4.6 รวบรวมประมวลผลการดำเนินงาน.....	7
5. แผนผังแสดงขั้นตอนการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนและอุทธรณ์.....	8
6. การควบคุมบันทึก.....	9

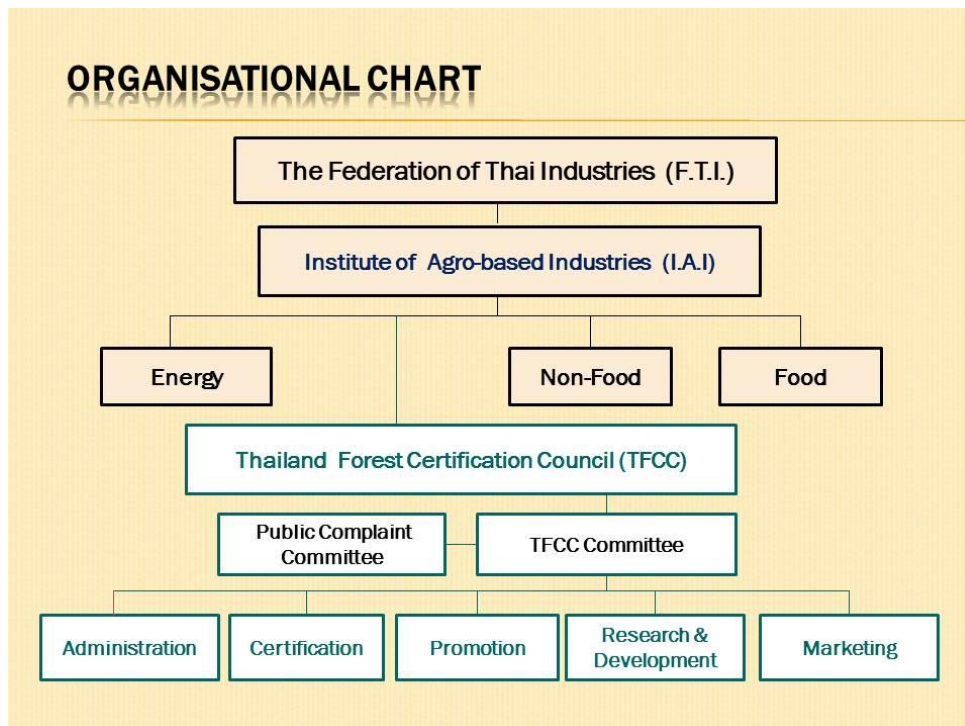
บทนำ

PEFC (Programme for the Endorsement of Forest Certification schemes) คือองค์กรระดับนานาชาติ และสำนักงานการรับรองไม้เศรษฐกิจไทย (Thailand Forest Certification Council: TFCC) คือองค์กรระดับประเทศ ที่ช่วยสนับสนุนส่งเสริมการจัดการป่าไม้อย่างยั่งยืน ในรูปแบบของการรับรองการจัดการป่าไม้ ห่วงโซ่การควบคุมผลิตภัณฑ์จากป่าไม้ และการติดตามผลผลิตผลิตภัณฑ์ที่เกี่ยวข้องกับป่าไม้ เพื่อให้มั่นใจว่าเป็นวัตถุดิบที่มีถิ่นกำเนิดมาจากการจัดการป่าไม้อย่างยั่งยืน

PEFC มีหน้าที่ให้การรับรองหน่วยงานในระดับประเทศ ภายใต้ข้อบอขายการจัดการป่าไม้อย่างยั่งยืน โดยสอดคล้องกับหลักเกณฑ์และเงื่อนไขที่กำหนดไว้โดย PEFC และผ่านกระบวนการตรวจประเมิน และการให้การรับรอง (Endorsement)

สำหรับประเทศไทย สภาอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย (ส.อ.ท.) เป็นหน่วยงานเดียวในประเทศไทย ที่ได้รับการขึ้นทะเบียนเป็นสมาชิกอย่างเป็นทางการของ PEFC เพื่อขับเคลื่อนมาตรฐานระบบการจัดการป่าไม้อย่างยั่งยืนของประเทศสู่ระดับสากล

สำนักงานการรับรองไม้เศรษฐกิจไทย (TFCC) เป็นองค์กรที่ไม่แสวงหาผลกำไร มีความเป็นอิสระ โดยมีฐานะเป็นส่วนหนึ่งของสถาบันอุตสาหกรรมเพื่อการเกษตร (Institute of Agro-based Industries: IAI) ภายใต้ ส.อ.ท. โดยเกิดขึ้นจากการผลักดันของกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย มีหน้าที่ในการสร้างมาตรฐานระบบการรับรองไม้เศรษฐกิจของประเทศให้ได้รับการยอมรับในระดับนานาชาติ ตลอดจนประสานงานให้ความรู้และดำเนินการเพื่อให้เกิดการรับรองตามมาตรฐานสากล



1. ขอบข่าย

เอกสารฉบับนี้เพื่อใช้ดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการดำเนินงานของ TFCC ที่ได้รับผ่านช่องทางต่างๆ ของระบบการดำเนินงาน

2. เอกสารอ้างอิง

- PEFC_GL7_Procedures_for_the_Investigation_and_Resolution_of_Complaints_and_Appeals
- PM-GN-018 ข้อร้องเรียนและข้อคิดเห็นเกี่ยวกับอุตสาหกรรม สมาอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย (ส.อ.ท.)

3. บทนิยาม

3.1 เรื่องร้องเรียน หมายถึง สิ่งที่เกิดขึ้นจากการดำเนินงานหรือกิจกรรมต่างๆ ซึ่ง TFCC ในนามของ National Governing Body (NGB) มีความรับผิดชอบกับสิ่งที่เกิดขึ้น เช่น

- ข้อเดือดร้อนของผู้ใช้บริการเกี่ยวกับการดำเนินงาน
- การใช้เครื่องหมาย PEFC หรือ TFCC (ที่ได้รับการอนุญาตโดย TFCC)
- งานมาตรฐานหรือข้อกำหนดที่เกี่ยวข้อง
- การเปิดเผยความลับของลูกค้า

ผ่านช่องทางต่างๆ ภายในประเทศ โดยจะได้รับการพิจารณา และกำหนดแนวทางในการแก้ไขปัญหาจากคณะกรรมการรับเรื่องร้องเรียนของสำนักงานการรับรองไม้เศรษฐกิจไทย แต่ไม่รวมถึงเรื่องร้องเรียนที่มีองค์กรหน่วยงานภาครัฐกำกับดูแลเฉพาะด้านอยู่ และได้มีการดำเนินการไปแล้ว หรืออยู่ระหว่างดำเนินการ ซึ่ง TFCC ไม่สามารถที่จะเข้าไปดำเนินการได้

3.2 ผู้ร้องเรียน หมายถึง

- กลุ่ม 1: ผู้จัดการและเจ้าของกิจการป่าไม้
- กลุ่ม 2: อุตสาหกรรมที่เกี่ยวข้องกับป่าไม้
- กลุ่ม 3: องค์กรและกลุ่มอื่นๆ
- ผู้ใช้บริการในด้านอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง และได้รับการพิจารณาจากฝ่ายเลขาคณะกรรมการฯ ให้เป็นผู้ร้องเรียน

3.3 ผู้รับเรื่องร้องเรียน หมายถึง เจ้าหน้าที่สำนักงานการรับรองไม้เศรษฐกิจไทย (TFCC)

3.4 คณะกรรมการรับเรื่องร้องเรียนของสำนักงานการรับรองไม้เศรษฐกิจไทย หมายถึง คณะกรรมการที่ได้รับการแต่งตั้งอย่างเป็นทางการ โดยประธานคณะกรรมการรับรองไม้เศรษฐกิจไทย และกำหนดองค์ประกอบของคณะกรรมการและอำนาจหน้าที่ไว้อย่างชัดเจน

3.5 เรื่องอุทธรณ์ หมายถึง สิ่งที่ร้องขอจากผู้อุทธรณ์ สำหรับผลการพิจารณาที่เกิดขึ้นจากการตัดสินใจของ TFCC โดยผู้อุทธรณ์พิจารณาแล้วเห็นว่า การตัดสินใจนั้น ไม่เป็นไปตามข้อกำหนดหรือระเบียบการปฏิบัติงานที่ได้กำหนดไว้

หมายเหตุ: การตัดสินใจรวมถึงสิ่งต่างๆ ดังต่อไปนี้:

- การระงับการใช้ชั่วคราวหรือการยกเลิกสัญญาของลูกค้าตาม PEFC or TFCC Logo Use Contract
- การระงับการใช้ชั่วคราวหรือการยกเลิกสัญญาของหน่วยรับรองตาม Forest Management Notification Contract หรือ Chain of Custody Notification Contract

- การปฏิเษการปรับปรุงสิ่งทำให้เกิดปัญหาและอุปสรรค สำหรับการดำเนินงานหรือกิจกรรมของ TFCC
- การปฏิเษไม่ให้มีการใช้เครื่องมือสำหรับการใช้เครื่องหมายของ PEFC หรือ TFCC
- ผลการพิจารณาเรื่องร้องเรียนของคณะกรรมการรับเรื่องร้องเรียนที่ได้

4. ขั้นตอนการดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียนและอุทธรณ์

4.1 ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนและอุทธรณ์

4.1.1 ผู้ร้องเรียนและอุทธรณ์ส่งเรื่องร้องเรียนและอุทธรณ์อย่างเป็นลายลักษณ์อักษรผ่านช่องทางต่างๆ คือ

- เว็บไซต์ TFCC <http://fti-tfcc.org/>
- อีเมล TFCC info2016.tfcc@gmail.com หรือ
- เว็บไซต์สภาอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย www.fti.or.th หรือ
- โทรศัพท์ 02 345 1276 หรือ โทรสาร 02 345 1288
- ส่งจดหมาย มาที่ สำนักงานการรับรองไม้เศรษฐกิจไทย สภาอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย ศูนย์การประชุมแห่งชาติสิริกิติ์ โซน ซี ชั้น 3 60 ถนนรัชดาภิเษกตัดใหม่ แขวงคลองเตย เขตคลองเตย กรุงเทพฯ 10110

4.1.2 หากส่งผ่านสภาอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย ให้สารบัญญกลางจัดส่งให้ผู้รับเรื่องร้องเรียนและอุทธรณ์ของ TFCC

4.1.3 สำหรับเรื่องร้องเรียน ผู้รับเรื่องร้องเรียนพิจารณาความถูกต้องในเบื้องต้น ประกอบด้วย

- ผู้ร้องเรียนเป็นกลุ่มองค์กรลูกค้า
- มีข้อมูลเอกสารชัดเจนเพียงพอต่อการพิจารณา ตามแบบสรุปรื่อง Position Paper (F-GN-061) เช่น หัวเรื่องข้อร้องเรียน ความเป็นมา/ข้อเท็จจริง ปัญหา ประเด็นพิจารณา ข้อเสนอแนะ หรือข้อคิดเห็นอื่นๆ
- ไม่ซ้ำกับเรื่องร้องเรียนที่ภาครัฐหรือหน่วยงานต่างๆ ดำเนินการอยู่

4.1.4 สำหรับเรื่องร้องเรียน ผู้รับเรื่องร้องเรียนกำหนดแนวทางในการพิจารณาไม่รับเรื่องร้องเรียน ประกอบด้วย

- ผู้ร้องเรียนไม่เป็นกลุ่มองค์กรลูกค้า หรือผู้ใช้บริการในด้านอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง
- มีข้อมูลเอกสารไม่ชัดเจนเพียงพอต่อการพิจารณา ตามแบบสรุปรื่อง Position Paper (F-GN-061) เช่น ชื่อ ที่อยู่ บริษัท หัวข้อร้องเรียน ความเป็นมา/ข้อเท็จจริง ปัญหาที่เกิดขึ้น และข้อเสนอแนะที่มี หรือ
- ซ้ำกับเรื่องร้องเรียนที่ภาครัฐหรือหน่วยงานต่างๆ ดำเนินการอยู่

4.2 การพิจารณารับเรื่องร้องเรียนและอุทธรณ์

4.2.1 ผู้รับเรื่องร้องเรียนและอุทธรณ์ ทำการติดต่อผู้ร้องเรียนให้ทราบภายใน 7 วัน นับจากวันที่ได้รับเรื่องร้องเรียนหรืออุทธรณ์

4.2.2 สำหรับเรื่องร้องเรียน ผู้รับเรื่องร้องเรียนควรประสานเพื่อขอข้อมูลและเอกสารเพิ่มเติมจากผู้ร้องเรียน และหากไม่ได้รับข้อมูลและเอกสารเพิ่มเติมภายใน 30 วันนับจากวันร้องขอ ให้ถือเป็นอันสิ้นสุดและปิดเรื่องร้องเรียน

4.2.3 สำหรับเรื่องร้องเรียน ในกรณีที่เรื่องร้องเรียนไม่ได้รับการพิจารณาตามเงื่อนไขที่กำหนด ให้ผู้รับเรื่องร้องเรียนทำการแจ้งผลการพิจารณาให้ผู้ร้องเรียนทราบภายใน 7 วัน นับจากวันที่ได้รับผลการพิจารณา

4.2.4 หากพิจารณาเรื่องร้องเรียนและอุทธรณ์ ให้ผู้รับเรื่องร้องเรียนและอุทธรณ์ดำเนินการตามแบบสรุปเรื่อง Position Paper (F-GN-061) เพื่อพิจารณาเรื่องร้องเรียนและอุทธรณ์

4.3 การพิจารณาผลเรื่องร้องเรียนและอุทธรณ์

4.3.1 ผู้รับเรื่องร้องเรียนและอุทธรณ์ นำเรื่องร้องเรียนและอุทธรณ์มาลงทะเบียนตามแบบทะเบียนรับข้อร้องเรียนและข้อคิดเห็นเกี่ยวกับอุตสาหกรรม (F-GN-059) และแบบขอให้ดำเนินการปฏิบัติการแก้ไข (F-GN-029)

4.3.2 ผู้รับเรื่องร้องเรียนและอุทธรณ์ต้องทำการวิเคราะห์การมีส่วนได้ส่วนเสียระหว่างคณะกรรมการรับเรื่องร้องเรียน ของสำนักงานการรับรองไม้เศรษฐกิจไทย และผู้ร้องเรียน เพื่อแสดงให้เห็นถึงความโปร่งใสและเป็นธรรมตามขั้นตอนการพิจารณาเรื่องร้องเรียนและอุทธรณ์

4.3.3 ฝ่ายเลขานุการคณะกรรมการฯ นำเรื่องเข้าที่ประชุมคณะกรรมการรับเรื่องร้องเรียน ของสำนักงานการรับรองไม้เศรษฐกิจไทย เพื่อหารือและกำหนดแนวทางในการแก้ไขปัญหาภายใน 7 วัน นับจากวันพิจารณาเรื่องร้องเรียนและอุทธรณ์

4.3.4 คณะกรรมการรับเรื่องร้องเรียน ของสำนักงานการรับรองไม้เศรษฐกิจไทย ต้องดำเนินการจัดประชุมเพื่อพิจารณาเรื่องร้องเรียนและอุทธรณ์ ให้เป็นไปตามคู่มือการปฏิบัติงานของคณะกรรมการรับเรื่องร้องเรียน (TFCC OM 001)

4.3.5 คณะกรรมการรับเรื่องร้องเรียน ของสำนักงานการรับรองไม้เศรษฐกิจไทย ต้องใช้วิธีการแบบเห็นพ้องต้องกัน (Consensus) โดยประธานคณะกรรมการ กรรมการ และกรรมการและเลขานุการ พิจารณาร่วมกันในระหว่างการประชุม และการสรุปมติที่ประชุม ตามที่กำหนดไว้ในคู่มือการปฏิบัติงานของคณะกรรมการรับเรื่องร้องเรียน (TFCC OM 001)

4.3.6 ในกรณีที่เกิดความไม่เห็นพ้องต้องกันในการประชุม สำหรับเรื่องร้องเรียนและอุทธรณ์ที่อยู่ในระหว่างการพิจารณาจากคณะกรรมการรับเรื่องร้องเรียน ของสำนักงานการรับรองไม้เศรษฐกิจไทย กรรมการและเลขานุการฯ ต้องนำเรื่องร้องเรียนและอุทธรณ์ดังกล่าวเข้าสู่การพิจารณาของคณะกรรมการรับรองไม้เศรษฐกิจไทย (TFCC)

4.3.7 ผู้รับเรื่องร้องเรียนและอุทธรณ์ ต้องแจ้งผลการพิจารณาให้ผู้ร้องเรียนและอุทธรณ์ทราบภายใน 5 วันทำการ นับจากวันที่ได้รับการพิจารณา

4.4 การติดตามและประเมินผล

4.4.1 ผู้รับเรื่องร้องเรียนและอุทธรณ์ ติดตามผลการดำเนินการข้อร้องเรียนและอุทธรณ์ พร้อมแจ้งผลการดำเนินการให้ผู้ร้องเรียนทราบภายใน 30 วันทำการนับจากวันที่มีมติการประชุม

4.4.2 หากยังดำเนินการแก้ไขไม่แล้วเสร็จ ให้ผู้รับเรื่องร้องเรียนและอุทธรณ์ติดตามความคืบหน้า และแจ้งผลให้ผู้ร้องเรียนทราบเป็นระยะๆ

4.4.3 หากดำเนินการแก้ไขแล้วเสร็จ ให้ผู้รับเรื่องร้องเรียนและอุทธรณ์สรุปสถานะการดำเนินงานตามแบบทะเบียนรับข้อร้องเรียนและข้อคิดเห็นเกี่ยวกับอุตสาหกรรม (F-GN-059)

4.5 สรุปผลและรายงานต่อกองเลขานุการ

4.5.1 ผู้รับเรื่องร้องเรียนและอุทธรณ์สรุปรายงานความคืบหน้าของการดำเนินการ หรือสถานะปัจจุบันตามแบบรายงานความคืบหน้าปัญหาเรื่องร้องเรียนและข้อคิดเห็นเกี่ยวกับอุตสาหกรรม (F-GN-060) รายงานต่อกองเลขานุการ คณะกรรมการบริหาร และคณะกรรมการ ส.อ.ท. ทุกเดือน เพื่อพิจารณาการดำเนินการตามลำดับ

4.5.2 เจ้าหน้าที่งานกรรมการนำผลสรุปสถานะปัจจุบัน (F-GN-060) ขึ้น Website ส.อ.ท. เพื่อให้สมาชิกได้รับทราบความคืบหน้าภายใน 2 วันทำการหลังจากจบการประชุมคณะกรรมการบริหาร

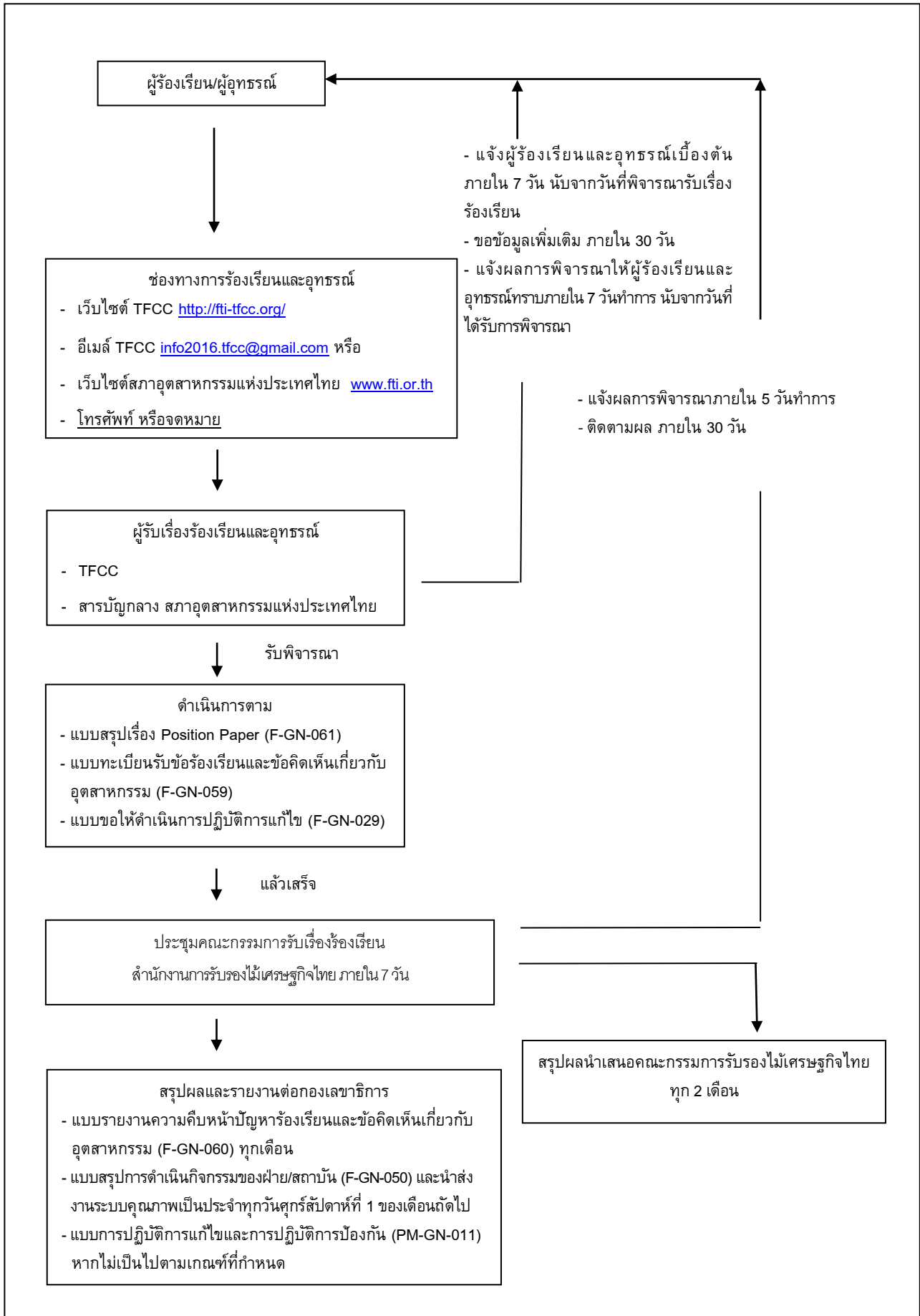
4.6 รวบรวมประมวลผลการดำเนินงาน

4.6.1 เจ้าของเรื่องรวบรวมประมวลผลการดำเนินงาน ข้อร้องเรียนและข้อคิดเห็นเกี่ยวกับอุตสาหกรรม ตามหัวข้อควบคุมและเป้าหมายที่กำหนด แบบสรุปการดำเนินกิจกรรมของฝ่าย สถาบัน/ (F-GN-050) ให้แล้วเสร็จ และนำส่งงานระบบคุณภาพเป็นประจำทุกวันศุกร์สัปดาห์ที่ 1 ของเดือนถัดไป

4.6.2 เสนอผู้อำนวยการ สอก. พิจารณา หากไม่เป็นไปตามเกณฑ์ที่กำหนด ให้ดำเนินการตามขั้นตอนการดำเนินงานเรื่อง การปฏิบัติการแก้ไขและการปฏิบัติการป้องกัน (PM-GN-011)

4.6.3 สรุปผลนำเสนอคณะกรรมการรับรองไม้เศรษฐกิจไทย (TFCC) เพื่อติดตามผลการดำเนินงานทุก 2 เดือน

5. แผนผังแสดงขั้นตอนการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนและอุทธรณ์



6. การควบคุมบันทึก

ที่	ชื่อเอกสาร	รหัสเอกสาร	ผู้จัดทำ	ผู้อนุมัติ	การจัดเก็บเอกสาร	ระยะเวลา ทบทวนเอกสาร
1.	เอกสารต้นฉบับข้อร้องเรียนและอุทธรณ์หรือเอกสารที่เกี่ยวข้อง	-	เจ้าหน้าที่ TFCC	-	เจ้าหน้าที่ TFCC	จนเสร็จสิ้นการพิจารณา
2.	สำเนาข้อร้องเรียนและอุทธรณ์	-	เจ้าหน้าที่ TFCC	-	เจ้าหน้าที่ TFCC	จนเสร็จสิ้นการพิจารณา
3.	แบบสรุปเรื่อง Position Paper	F-GN-061	เจ้าหน้าที่ TFCC	กรรมการและเลขานุการฯ	เจ้าหน้าที่ TFCC	2 ปี หรือ จนเสร็จสิ้นการพิจารณา
4.	แบบทะเบียนการรับข้อร้องเรียนและข้อคิดเห็นเกี่ยวกับอุตสาหกรรม	F-GN-059	เจ้าหน้าที่ TFCC	กรรมการและเลขานุการฯ	เจ้าหน้าที่ TFCC	ตลอดไป
5.	แบบขอให้ดำเนินการปฏิบัติการแก้ไข	F-GN-029	เจ้าหน้าที่ TFCC	กรรมการและเลขานุการฯ	เจ้าหน้าที่ TFCC	ตลอดไป
6.	แบบรายงานความคืบหน้าปัญหาข้อร้องเรียนและข้อคิดเห็นเกี่ยวกับอุตสาหกรรม	F-GN-060	เจ้าหน้าที่ TFCC	กรรมการและเลขานุการฯ	เจ้าหน้าที่ TFCC	2 ปี
7.	สรุปการดำเนินกิจกรรมของฝ่ายสถาบัน/	F-GN-050	งานระบบคุณภาพ	-	งานระบบคุณภาพ	1 เดือน

คำสั่ง

ที่ 20/ ๐27 /2560

เรื่อง การแต่งตั้งคณะกรรมการรับเรื่องร้องเรียนของสำนักงานการรับรองไม้เศรษฐกิจไทย วาระปี 2559-2561

เพื่อให้การดำเนินงานของสำนักงานการรับรองไม้เศรษฐกิจไทยอยู่บนพื้นฐานของหลักธรรมาภิบาล และความโปร่งใสตรวจสอบได้ ที่ประชุมคณะกรรมการการรับรองไม้เศรษฐกิจไทย ครั้งที่ 1/2560/3 วันที่ 7 กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2560 จึงมีมติแต่งตั้งคณะกรรมการรับเรื่องร้องเรียนของสำนักงานการรับรองไม้เศรษฐกิจไทย โดยมีองค์ประกอบและอำนาจหน้าที่ ดังนี้

องค์ประกอบ

1. นายจงดล้าย วรพงศธร	ประธาน
2. นายนำชัย เอกพัฒน์พานิชย์	กรรมการ
3. นายญาณพัฒน์ อุ่ทองทรัพย์	กรรมการ
4. ผศ.ดร.พสุธา สุนทรห้าว	กรรมการ
5. พลเรือตรี ดร.สมัย ใจอินทร์	กรรมการ
6. ดร.ขวัญฤดี โชติชนาทวีวงศ์	กรรมการ
7. นายศศิน เฉลิมลาภ	กรรมการ
8. ดร.นฤกมล ภูขาว	กรรมการและเลขานุการ
9. นางสาวรุ่งนภา วัฒนวิเชียร	กรรมการและผู้ช่วยเลขานุการ

อำนาจหน้าที่

มีหน้าที่รับเรื่องร้องเรียน วิเคราะห์ พิจารณา ไกล่เกลี่ย ติดตาม ประสานงานและประเมินเรื่องร้องเรียน/ ร้องทุกข์ ตามลำดับความสำคัญเร่งด่วน และประสานแจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องตรวจสอบข้อเท็จจริงและพิจารณาหาแนวทางแก้ไขเร่งรัดติดตามผลการดำเนินงานและแจ้งผลการดำเนินงานให้ผู้ร้องทราบ จัดทำสถิติ รายงานผลการดำเนินงานให้คณะกรรมการการรับรองไม้เศรษฐกิจไทยทราบ

ให้มีผลบังคับใช้ตั้งแต่วันที่ 7 กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2560



(ผศ.ดร.นิตม แหลมลัท)

ประธานคณะกรรมการการรับรองไม้เศรษฐกิจไทย