



## รายงานสรุปการดำเนินการเกี่ยวกับข้อร้องเรียน ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒

ตามที่มีผู้อำนวยการองค์การสวนสัตว์แห่งประเทศไทย มอบหมายให้สำนักกฎหมายตรวจสอบ และรายงานเรื่องร้องเรียนขององค์การสวนสัตว์แห่งประเทศไทย ในพระบรมราชูปถัมภ์ ผ่านช่องทางร้องเรียน ต่าง ๆ ตามที่คู่มือปฏิบัติงาน ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนฯ กำหนด

สำนักกฎหมาย ขอรายงานสรุปการดำเนินการเกี่ยวกับข้อร้องเรียน ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๒ (๑ ตุลาคม ๒๕๖๑ - ๓๐ กันยายน ๒๕๖๒) ดังนี้

ลำดับที่	ร้องเรียนผ่านช่องทาง	จำนวนเรื่อง ร้องเรียน/ประเภท	หมายเหตุ
๑	ร้องเรียนด้วยตนเองกับองค์การสวนสัตว์โดยตรง	เรื่องทั่วไป ๐ เรื่อง เรื่องทุจริต ๐ เรื่อง	ไม่มี
๒	ร้องเรียนทางโทรศัพท์	เรื่องทั่วไป ๐ เรื่อง เรื่องทุจริต ๐ เรื่อง	ไม่มี
๓	ร้องเรียนทางระบบศูนย์บริการประชาชน (E-Petition)	เรื่องทั่วไป ๒ เรื่อง เรื่องทุจริต ๐ เรื่อง	เป็นที่ยุติแล้ว (เรื่องรับ มกราคม ๒๕๖๒ จำนวน ๑ เรื่อง ,เดือนพฤษภาคม ๒๕๖๒ จำนวน ๑ เรื่อง)
๔	หนังสือกระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม	เรื่องทั่วไป ๐ เรื่อง เรื่องทุจริต ๒ เรื่อง	เป็นที่ยุติแล้ว (เรื่องรับ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๒ จำนวน ๑ เรื่อง ,เดือนเมษายน ๒๕๖๒ จำนวน ๑ เรื่อง)
๕	ร้องเรียนทางหน่วยงานตรวจสอบภายนอก	เรื่องทั่วไป ๐ เรื่อง เรื่องทุจริต ๐ เรื่อง	ไม่มี
รวม ๕ ช่องทาง		เรื่องทั่วไป ๒ เรื่อง เรื่องทุจริต ๒ เรื่อง	

หมายเหตุ เรื่องทั่วไป หมายความว่า การจัดซื้อจัดจ้าง การบริการ และเรื่องอื่นๆ

ปัญหา อุปสรรคของการตอบสนองข้อร้องเรียน

๑. การส่งต่อหนังสือร้องเรียนเพื่อดำเนินการแก้ไขไม่เป็นไปตามระยะเวลาของข้อกำหนดของนโยบายรัฐบาล เพราะใช้เวลานานเกินกว่า ๗ วันนับจากวันที่ผู้ร้องเรียนมีหนังสือร้องเรียน

๒. การไม่สามารถพิจารณาตอบสนองข้อร้องเรียนภายในเวลาที่กำหนดได้ เนื่องด้วยต้องใช้เวลาในการตรวจสอบข้อเท็จจริง ต้องลงตรวจสอบพื้นที่จริง และไม่ปรากฏข้อมูลสถานที่ติดต่อของผู้ร้องเรียน จึงไม่สามารถรายงานขั้นตอนหรือผลการดำเนินการให้ผู้ร้องเรียนทราบได้

๓. กรณีหนังสือร้องเรียนที่ไม่ปรากฏชื่อ-ที่อยู่ หรือข้อมูลอื่นๆที่สามารถติดต่อได้ องค์การสวนสัตว์ต้องดำเนินการตรวจสอบข้อมูลโดยละเอียด ตามที่กระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมได้ส่งการเพื่อความโปร่งใสของหน่วยงานและความเป็นธรรมแก่พนักงานหรือลูกจ้างขององค์การสวนสัตว์ ทั้งนี้ องค์การสวนสัตว์ได้มีหนังสือแจ้งผลการดำเนินการให้กระทรวงฯ ทราบทุกครั้งเมื่อดำเนินการแล้วเสร็จ

ข้อเสนอแนะแนวทางแก้ไขปัญหา/เพื่อให้ปัญหาข้อร้องเรียนได้รับการจัดการและแก้ไขอย่างเป็นระบบ

เห็นควรเร่งรัดผู้เกี่ยวข้องในการส่งต่อหนังสือร้องเรียนเพื่อดำเนินการได้ทันเวลาที่กำหนด

\*\*\*\*\*

นางสาวพัชรี มลรัฐช นิตกร สำนักกฎหมาย  
ผู้จัดทำรายงาน