

ขั้นตอนพิจารณาข้อร้องเรียน

1. วัตถุประสงค์

เพื่อให้การดำเนินการเกี่ยวกับข้อร้องเรียนที่ได้รับเป็นไปอย่างรวดเร็วและเป็นที่ยอมรับของผู้ร้องเรียน

2. ขอบข่าย

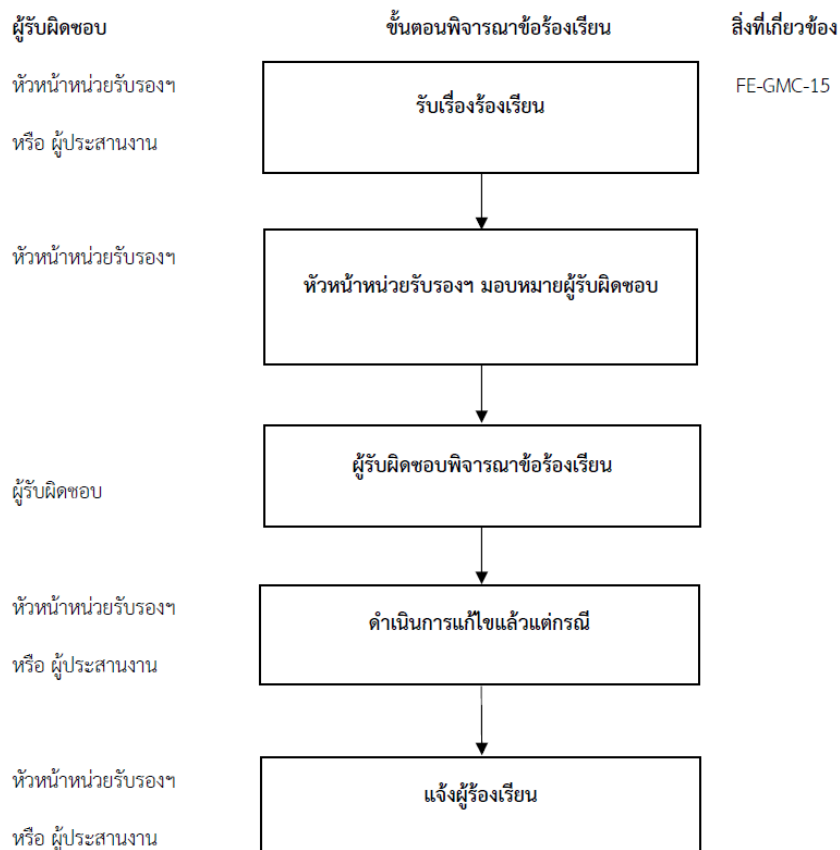
เอกสารนี้แสดงขั้นตอนในการดำเนินการเกี่ยวกับการพิจารณาข้อร้องเรียนต่อหน่วยรับรองฯ ในกิจกรรมการตรวจสอบ/ทวนสอบก๊าซเรือนกระจกระดับองค์กร/โครงการ

3. นิยาม

หน่วยรับรองฯ หมายถึง หน่วยรับรองการจัดการก๊าซเรือนกระจก มหาวิทยาลัยพะเยา
การร้องเรียน หมายถึง การแจ้งความไม่พึงพอใจของบุคคลใด ๆ หรือของผู้ขอรับบริการต่อหน่วยรับรองฯ เกี่ยวกับกิจกรรมการตรวจสอบ/ทวนสอบก๊าซเรือนกระจกระดับองค์กร/โครงการ

4. ขั้นตอนพิจารณาข้อร้องเรียน

ขั้นตอนของการพิจารณาข้อร้องเรียนสำหรับการตรวจสอบ/ทวนสอบก๊าซเรือนกระจกขององค์กร/โครงการของหน่วยรับรองฯ มีขั้นตอนการปฏิบัติ ดังนี้



เอกสารที่เกี่ยวข้อง

FE-GMC-15

แบบฟอร์มการร้องเรียน

- (1) เมื่อหัวหน้าหน่วยรับรองฯ หรือ ผู้ประสานงาน ได้รับการติดต่อจากผู้ร้องเรียนเกี่ยวกับการตรวจสอบ/ ทวนสอบก๊าซเรือนกระจกของโครงการ/องค์กรเป็นลายลักษณ์อักษรหรือตามแบบฟอร์ม FE-GMC-15 พร้อมหลักฐานประกอบการพิจารณา ในรูปของเอกสารหนังสือหรืออีเมล
- (2) หัวหน้าหน่วยรับรองฯ จัดตั้ง คณะกรรมการตรวจสอบ (โดยคณะกรรมการตรวจสอบจะต้องอิสระจาก ทีมตรวจหรือหน่วยรับรองฯ) เพื่อพิจารณาว่าเป็นข้อร้องเรียนดังรายละเอียดตามข้อ 3 หรือไม่ ถ้าไม่ ตรงกับข้อใดและหรือไม่ใช่ข้อร้องเรียน แจ้งให้กับลูกค้ารับทราบ
- (3) หากพิจารณาว่าเรื่องดังกล่าวเป็นข้อร้องเรียน ให้พิจารณากำหนดผู้รับผิดชอบในการดำเนินการ ดังนี้
 - (3.1) กรณีที่เป็นข้อร้องเรียนเกี่ยวกับหัวหน้าทีมตรวจสอบ/ทวนสอบ หรือ คณะผู้ตรวจสอบ/ทวนสอบ ก๊าซเรือนกระจกระดับองค์กร/โครงการ ผู้รับผิดชอบ คือ หัวหน้าฝ่ายตรวจ
 - (3.2) กรณีที่เป็นข้อร้องเรียนเกี่ยวกับหัวหน้าฝ่ายตรวจ ผู้รับผิดชอบ คือ หัวหน้าหน่วยรับรองฯ
 - (3.3) กรณีที่เป็นข้อร้องเรียนเกี่ยวกับ หัวหน้าหน่วยรับรองฯ หรือ บุคลากรในหน่วยรับรองฯ ผู้รับผิดชอบ คือ คณะกรรมการตรวจสอบ
- (4) ดำเนินการหรือกำหนดแนวทางการแก้ไขปัญหา ดังนี้
 - (4.1) กรณีที่เป็นข้อร้องเรียนเกี่ยวกับหัวหน้าทีมตรวจ หรือ หัวหน้าฝ่ายตรวจรับรอง ให้ผู้รับผิดชอบ สืบสวนและหาสาเหตุของข้อร้องเรียนเพื่อแก้ไขปัญหา โดยพิจารณาการดำเนินการเฉพาะหน้า ของทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้องจนได้ข้อยุติ แล้วส่งผลการตรวจสอบให้หัวหน้าหน่วยรับรองฯ
 - (4.2) กรณีที่เป็นข้อร้องเรียนเกี่ยวกับหัวหน้าฝ่ายตรวจ ให้ผู้รับผิดชอบตรวจสอบข้อเท็จจริง และ พิจารณาดำเนินการเฉพาะหน้า ของทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้องจนได้ข้อยุติ แล้วส่งผลการตรวจสอบให้หัวหน้า หน่วยรับรองฯ
 - (4.3) กรณีที่เป็นข้อร้องเรียนเกี่ยวกับ หัวหน้าหน่วยรับรองฯ หรือ บุคลากรในหน่วยรับรองฯ ให้ ผู้รับผิดชอบ (คณะกรรมการตรวจสอบ) ตรวจสอบข้อเท็จจริง และสรุปผลการตรวจสอบจนได้ข้อยุติ กรณีที่ไม่สามารถหาข้อยุติได้ตาม ข้อ 4 ให้นำเสนอองค์การบริหารจัดการก๊าซเรือนกระจกเพื่อ พิจารณาในข้อร้องเรียนดังกล่าวต่อไป
- (5) หน่วยรับรองฯ โดยหัวหน้าหน่วยรับรองฯ/ผู้ประสานงาน แจ้งผลการร้องเรียนให้ผู้ร้องเรียนทราบเมื่อ สิ้นสุดกระบวนการ

