

สถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน  
Community Organizations Development Institute

2044/28-33 ถนนเพชรบุรีตัดใหม่ เขตห้วยขวาง กรุงเทพฯ 10320 โทร 718-0911 โทรสาร 716-0937, 716-6001

ระเบียบสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (องค์การมหาชน)  
ว่าด้วย การปฏิบัติการและการพิจารณาเรื่องร้องทุกข์ พ.ศ. 2545

เพื่อให้มีหลักเกณฑ์และวิธีปฏิบัติในการรับเรื่องร้องทุกข์และพิจารณาเรื่องร้องทุกข์

อาศัยอำนาจตามความในมาตรา 29 (2) แห่งพระราชกฤษฎีกาจัดตั้งสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (องค์การมหาชน) พ.ศ. 2543 ผู้อำนวยการ จึงออกระเบียบไว้ดังต่อไปนี้

ข้อ 1 ระเบียบนี้เรียกว่า "ระเบียบสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (องค์การมหาชน) ว่าด้วยการปฏิบัติการและการพิจารณาเรื่องร้องทุกข์"

ข้อ 2 ระเบียบนี้ให้ใช้บังคับตั้งแต่วันประกาศเป็นต้นไป

ข้อ 3 ในระเบียบนี้

"สถาบัน"	หมายความว่า	สถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (องค์การมหาชน)
"ผู้อำนวยการ"	หมายความว่า	ผู้อำนวยการสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน
"ผู้ปฏิบัติงาน"	หมายความว่า	เจ้าหน้าที่และลูกจ้างของสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน
"คณะกรรมการ"	หมายความว่า	คณะกรรมการพิจารณาเรื่องร้องทุกข์
"คณะกรรมการสถาบันฯ"	หมายความว่า	คณะกรรมการสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน

หมวด 1

คณะกรรมการพิจารณาเรื่องร้องทุกข์

ข้อ 4 คณะกรรมการพิจารณาเรื่องร้องทุกข์ มีอำนาจหน้าที่ดังต่อไปนี้

- (1) พิจารณาและสอบสวนหาข้อเท็จจริงตามคำร้องเรียน/ร้องทุกข์ รวมทั้งความมีนัยสำคัญที่จะส่งผลกระทบต่อการทำงานของสถาบัน ในกรณีที่มีการปฏิบัติหรือการละเลยไม่ปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่สถาบัน ลูกจ้างชั่วคราว ลูกจ้างโครงการที่ก่อให้เกิดความเสียหายแก่ผู้ร้องเรียน หรือองค์กรชุมชน/เครือข่ายชุมชน โดยไม่เป็นการสมควรไม่ว่าการนั้นจะชอบหรือไม่ชอบด้วยหน้าที่ก็ตาม
- (2) ติดตามข้อเท็จจริงจากผู้มีส่วนได้เสียกรณีเรื่องร้องเรียนเข้าใจผิดหรือปรักดิดูระ
- (3) จัดตั้งคณะกรรมการสอบสวน โดยมีองค์ประกอบบุคคลภายในองค์กร ที่ปรึกษา/ผู้ทรงคุณวุฒิ และผู้แทนชุมชน กรณีที่พิจารณาเห็นว่าเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์นั้นมีนัยสำคัญที่จะส่งผลเสียหายต่อองค์กรและ/หรือองค์กรชุมชน

- (4) สามารถเรียกดูข้อมูล และหลักฐานเพิ่มเติมต่างๆ เพื่อนำมาใช้ประกอบการพิจารณา สอบสวนข้อเท็จจริงได้จากผู้ปฏิบัติงานและส่วนงานที่เกี่ยวข้อง
- (5) พิจารณาและเสนอให้ผู้บริหาร เพื่อดำเนินการส่งการต่อไป
- (6) ประมวลผลและจัดทำข้อสังเกตเสนอคณะกรรมการสถาบันฯ ทุก 3 เดือน

## หมวด 2

### การเร่งรัดปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องกับการร้องทุกข์

ข้อ 5 เมื่อมีเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ที่เกี่ยวกับงานของสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชนในเรื่องใด ให้สำนักผู้อำนวยการซึ่งทำหน้าที่เป็นฝ่ายเลขานุการคณะกรรมการฯ ลงทะเบียนรับเรื่องร้องทุกข์ และนำเรื่องร้องทุกข์นั้นเสนอต่อผู้อำนวยการทันที ภายใน 1 วัน

ข้อ 6 กำหนดเวลาการพิจารณาเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์

ให้ปฏิบัติดังต่อไปนี้

- 6.1 เมื่อหน่วยงานเจ้าของเรื่องที่เกี่ยวข้องกับการร้องเรียนร้องทุกข์นั้น ได้รับเรื่องแล้ว
  - 6.1.1 เรื่องที่ไม่ต้องใช้เวลาค้นหาข้อมูล หรือรายละเอียดเพิ่มเติมประกอบการพิจารณา ให้พิจารณาดำเนินการให้เสร็จและผ่านเรื่องออกภายใน 1 วัน
  - 6.1.2 เรื่องใดที่ต้องค้นหาข้อมูลหรือรายละเอียดเพิ่มเติมประกอบการพิจารณา ซึ่งข้อมูลหรือรายละเอียดนั้นหน่วยงานของตนมีอยู่แล้ว หรือเป็นความรับผิดชอบในหน่วยงานของตนเอง ให้ดำเนินการผ่านเรื่องออกภายใน 2 วัน ยกเว้น กรณีข้อมูลหรือรายละเอียดอยู่ที่สำนักงานในส่วนภูมิภาคให้ดำเนินการผ่านเรื่องออกภายใน 4 วัน
  - 6.1.3 เรื่องที่ต้องค้นหาข้อมูลหรือรายละเอียดเพิ่มเติมประกอบการพิจารณาจากหน่วยอื่นภายในสถาบัน ให้ดำเนินการผ่านเรื่องออกภายใน 10 วัน และให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับข้อมูลนั้นๆ จัดหาและประมวลข้อมูลให้ทันทีหรืออย่างช้าไม่เกิน 5 วัน นับตั้งแต่ได้รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์
  - 6.1.4 เรื่องที่ต้องค้นหาข้อมูลหรือรายละเอียดเพิ่มเติม ประกอบการพิจารณาจากหน่วยงานของสถาบัน ให้ดำเนินการผ่านเรื่องออกภายใน 15 วัน หากมีปัญหาอุปสรรคขัดข้องไม่สามารถดำเนินการให้เสร็จสิ้นตามกำหนดได้ ให้รายงานต่อผู้บังคับบัญชาเพื่อทราบทุกระยะ
  - 6.1.5 กรณีเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ใดไม่สามารถดำเนินการตามระยะเวลาที่กำหนดในข้อ 6.1.1 ถึง 6.1.4 เนื่องจากเกิดอุปสรรคหรือมีปัญหาขัดข้อง ให้ผู้ปฏิบัติงานที่มีหน้าที่ค้นหาข้อเท็จจริงพิจารณารายงานต่อผู้บังคับบัญชา เพื่อเสนอให้ผู้อำนวยการหรือผู้ช่วยผู้อำนวยการที่ดูแลสายงานแก้ไขหรือสั่งการให้เสร็จสิ้นภายในระยะเวลา 30 วัน

ข้อ 7 เมื่อหน่วยงานค้นหาข้อมูลและข้อเท็จจริงตามข้อ 6 เรียบร้อยแล้ว ให้ผ่านเรื่องมาที่สำนัก  
ผู้อำนวยการ เพื่อประมวลเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ เสนอต่อคณะกรรมการพิจารณาเรื่องร้องทุกข์

### หมวด 3

#### ขั้นตอนและการพิจารณาเรื่องร้องทุกข์

ข้อ 8 ให้คณะกรรมการพิจารณาวินิจฉัยและสอบสวนข้อเท็จจริง อันเนื่องมาจากเรื่องร้องทุกข์  
เพื่อให้ได้ข้อยุติ และเสนอให้ผู้ดำเนินการเพื่อวินิจฉัยสั่งการ และแจ้งคำวินิจฉัยให้ผู้ร้องทุกข์ทราบเป็นหนังสือโดย  
เร็ว

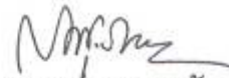
ข้อ 9 ในกรณีที่คณะกรรมการฯ พิจารณาว่าเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์นั้น ต้องตรวจสอบข้อเท็จ  
จริงเพิ่มเติม อาจส่งเรื่องให้สำนักตรวจสอบดำเนินการติดตามข้อเท็จจริงเป็นกรณีไป

ข้อ 10 การพิจารณาเรื่องร้องทุกข์ให้ถือเป็นความลับ

ข้อ 11 ให้สำนักผู้อำนวยการจัดทำสำเนาเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ และสรุปผลการชี้แจงข้อเท็จจริง  
อันเนื่องมาจากเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์นั้น ให้กับสำนักตรวจสอบทราบ

ข้อ 12 ให้สำนักผู้อำนวยการประมวลผลเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ และจัดทำรายงานสรุปเสนอ  
คณะกรรมการสถาบันฯ อย่างน้อย 3 เดือนต่อครั้ง

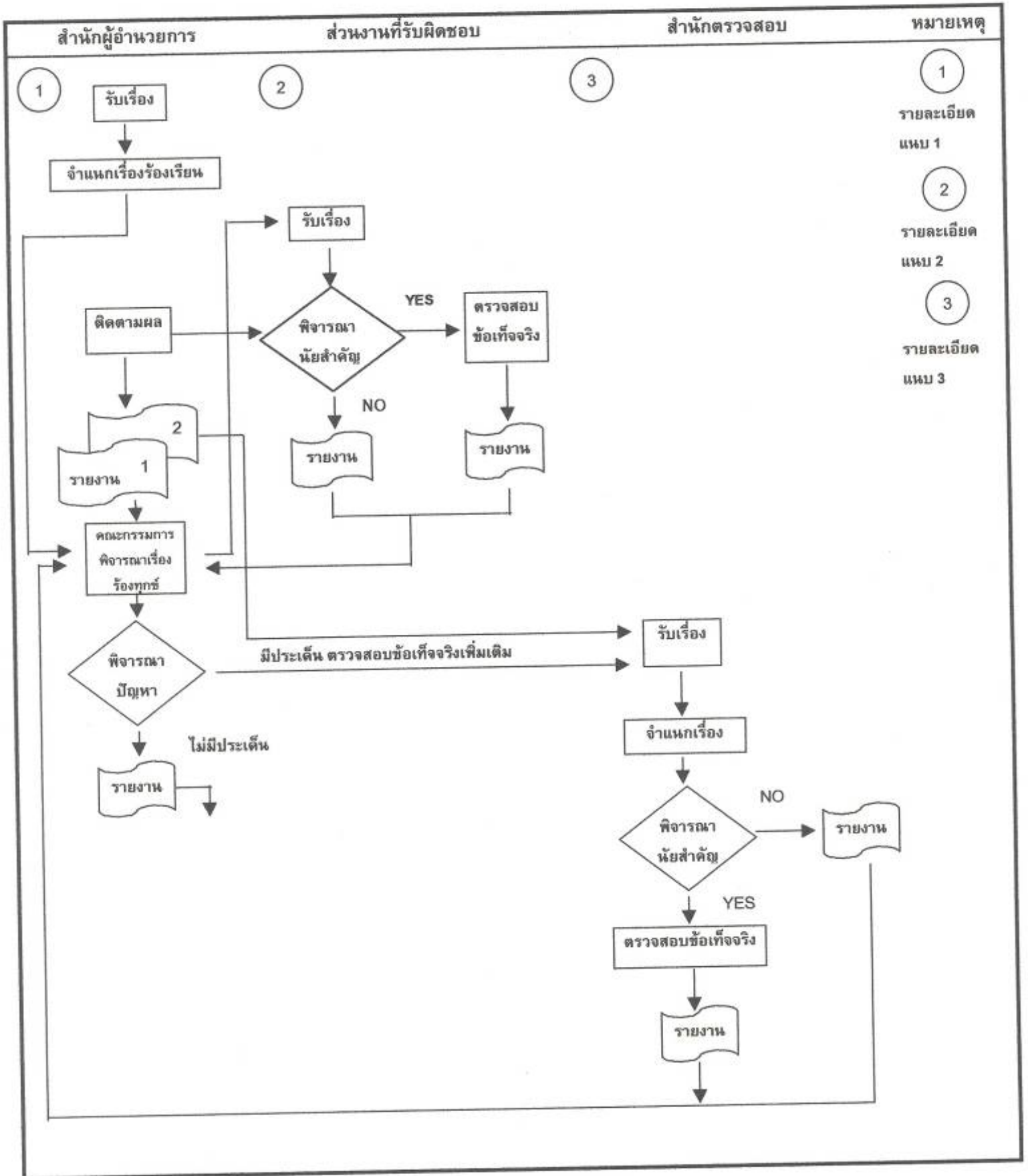
ประกาศ ณ วันที่ 27 มีนาคม 2545



(นางสาวสมสุข บุญบุษชา)

ผู้อำนวยการสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน

ขั้นตอนการปฏิบัติงาน  
เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์








สำนักผู้อำนวยการ  
ขั้นตอนการปฏิบัติงาน  
เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

ลำดับที่	ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	คำอธิบาย	หมายเหตุ
1		<p>1) ลงทะเบียนรับเรื่องเรียนจากหน่วยงานต่างๆ โดยระบุ</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- ประเภทเรื่องร้องเรียน</li> <li>- หน่วยงานที่ร้องเรียน</li> <li>- วันที่ร้องเรียน</li> <li>- ผู้รับเรื่องร้องเรียน</li> </ul>	
2		<p>2) จำแนกประเภทร้องเรียน</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- มีนัยสำคัญต่อการสอบข้อเท็จจริง</li> <li>- ข้อมูลที่ไม่มีนัยสำคัญ</li> </ul> <p>จัดส่งเรื่องร้องเรียนให้ผู้บริหารที่จรรยาบรรณดีส่งการให้ส่วนงานที่รับผิดชอบดำเนินการ</p>	
3		<p>3) ติดตามผลการดำเนินงานของส่วนงาน</p>	
4		<p>คณะกรรมการพิจารณาเรื่องร้องทุกข์</p> <p>มีประเด็นตรวจสอบเพิ่มเติม</p> <p>ตรวจสอบ</p> <p>รายงาน</p>	<p>คณะกรรมการประกอบด้วย ผอ., ผช. จีรึกา, อ. สังคม, อ. มนต์รี, อ.คุณกฤษญา, หัวหน้าสำนักตรวจสอบ, หัวหน้าสำนักผอ. (เสขานุกรการ)</p> <p>4) จัดทำรายงานติดตามผลให้ผู้บริหารและสำเนารายงานให้สำนักตรวจสอบ</p> <p>สาระสำคัญของรายงาน</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. ผลการติดตามส่วนงานที่รับผิดชอบ</li> <li>2. สรุปเรื่องร้องเรียน ณ ปัจจุบัน</li> </ol>

ส่วนงานที่รับผิดชอบ  
ขั้นตอนการปฏิบัติงาน  
เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

ลำดับที่	ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	คำอธิบาย	หมายเหตุ
1		<p>1) ลงทะเบียนรับเรื่องร้องเรียนจากสำนักผู้อำนวยการ</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- เรื่องที่ร้องเรียน</li> <li>- หน่วยงานองค์กรที่ร้องเรียน</li> <li>- วันที่ร้องเรียน</li> <li>- ผู้รับเรื่องร้องเรียน</li> </ul>	
2		<p>2) พิจารณาจัดลำดับความสำคัญของเรื่องเรียนกรณีมีนัยสำคัญ</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- ตรวจสอบข้อเท็จจริง</li> <li>- ชี้แจงและทำความเข้าใจกับผู้ร้องเรียน</li> <li>- ห้ามการปกป้องกันแก้ไข</li> </ul>	
3		<p>3) จัดทำรายงานผลการดำเนินการให้กับคณะกรรมการพิจารณาเรื่องร้องทุกข์</p> <p>กรณี มีนัยสำคัญส่งให้สำนักตรวจสอบตรวจสอบข้อเท็จจริงต่อไป</p> <p>กรณี ไม่มีนัยสำคัญจัดเก็บที่สำนัก หอ.</p>	

สำนักตรวจสอบ  
ขั้นตอนการปฏิบัติงาน  
เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

คำอธิบาย

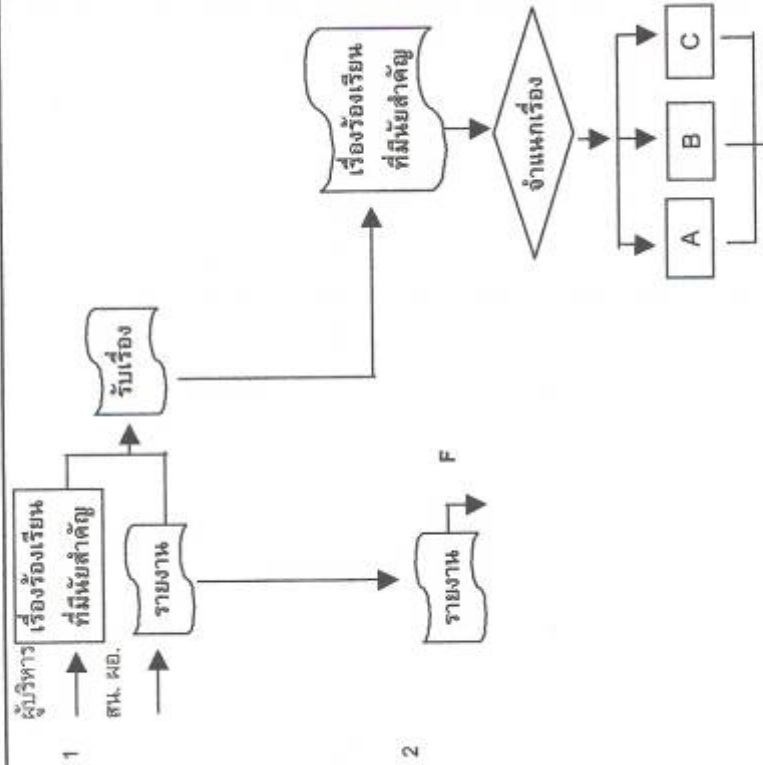
หมายเหตุ

1) ลงทะเบียนรับเรื่องร้องเรียนจากผู้บริหารและสำเนารายงานการติดตามผลจากสำนัก ผอ.

- ประเภทเรื่องร้องเรียน
- หน่วยงานที่ร้องเรียน
- วันที่ร้องเรียน
- รายงานผลการติดตาม
- ผู้รับเรื่องร้องเรียน

2) จัดเก็บสำเนารายงานติดตามผลจากสำนัก ผอ.

จำแนกประเภทเรื่องเรียน โดยจัดลำดับความสำคัญของแต่ละเรื่อง



3) พิจารณาความมีนัยสำคัญที่มีผลกระทบ

ต่อองค์กร

กรณี ไม่มีนัยสำคัญ

- จัดทำรายงานผลเสนอผู้บริหาร
- สำเนาจัดเก็บเข้าแฟ้ม

กรณี มีนัยสำคัญ

- ตรวจสอบข้อเท็จจริง
- เสนอมาตรการแก้ไข

4) จัดทำรายงานสรุปผลการติดตามตรวจสอบ (สำเนาจัดเก็บเข้าแฟ้ม)

- เสนอคณะทำงานพิจารณาเรื่องร้องทุกข์
- รวบรวมเสนอคณะกรรมการตรวจสอบ

