

คู่มือ

การดำเนินการเรื่องร้องเรียน

สถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน
(องค์กรมหาชน) : พอช.



คำนำ

คู่มือการดำเนินการเรื่องร้องเรียนของสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (องค์การมหาชน) ฉบับนี้ จัดทำขึ้นเพื่อเป็นแนวทางในการดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียนของสถาบันฯ ทั้งนี้ การดำเนินการเรื่องร้องเรียนจนได้ข้อยุติให้มีความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ ตอบสนองความต้องการของผู้ร้อง จำเป็นจะต้องมีขั้นตอน / กระบวนการแนวทางในการปฏิบัติงานที่ชัดเจนและเป็นมาตรฐานเดียวกัน คู่มือฉบับนี้เกิดจากการรวบรวมข้อมูล/เอกสารที่เกี่ยวข้อง รวมถึงการสรุปบทเรียนจากการทำงานที่ผ่านมา โดยมีแบบฟอร์ม พร้อมกรณีตัวอย่าง เพื่อใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงาน

ผู้จัดทำหวังเป็นอย่างยิ่งว่าคู่มือการดำเนินการเรื่องร้องเรียนฉบับนี้ จะเป็นประโยชน์ต่อการดำเนินการเรื่องร้องเรียนของเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบหรือเกี่ยวข้อง และพัฒนาระบบการจัดการเรื่องร้องเรียนของสถาบันฯ ให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพต่อไป

สำนักอำนวยการกลาง
สถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (องค์การมหาชน)
31 มีนาคม 2561

สารบัญ

เรื่อง	หน้า
คำนำ	ก
สารบัญ	ข
ส่วนที่ 1 บทนำ	
1 ความเป็นมาและความสำคัญ	1
2 วัตถุประสงค์	1
3 ขอบเขต	1
4 ความหมายของเรื่องร้องเรียน	1
5 ลักษณะของเรื่องร้องเรียน	2
6 กฎหมาย / ระเบียบ ที่เกี่ยวข้อง	3
ส่วนที่ 2 การดำเนินการเรื่องร้องเรียน	
1 ขั้นตอนการปฏิบัติเกี่ยวกับการดำเนินการเรื่องร้องเรียน	5
2 แนวทางการดำเนินการเรื่องร้องเรียน	7
3 แนวทางการปฏิบัติงานเพื่อป้องกันเรื่องร้องเรียน	9
ภาคผนวก ก	
ระเบียบสถาบันฯ ว่าด้วย หลักเกณฑ์และวิธีการพิจารณาเรื่องร้องเรียน พ.ศ. 2561	12
การตอบหนังสือผู้ร้องเรียน	17
ภาคผนวก ข	
แบบฟอร์มหนังสือกรณีร้องเรียนด้วยวาจา	19
แบบฟอร์มหนังสือใบรับเรื่องร้องเรียนสถาบันฯ	21
แบบฟอร์มหนังสือใบรับเรื่องร้องเรียนสำนักงานภาค	22
แบบฟอร์มหนังสือใบถอนเรื่องร้องเรียนสถาบันฯ	23
แบบฟอร์มหนังสือใบถอนเรื่องร้องเรียนสำนักงานภาค	24

บทนำ

1. ความเป็นมาและความสำคัญ

การร้องเรียนของประชาชน ถือเป็นเสียงสะท้อนให้หน่วยงานต่างๆ ของรัฐทราบว่า การบริหารการทำงาน ของหน่วยงานมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากน้อยเพียงใด ซึ่งหน่วยงานของรัฐได้ตระหนักและให้ความสำคัญกับการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนของประชาชน อาทิ มีการรับฟังความคิดเห็น เปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วม และตรวจสอบการทำงานของหน่วยงานของรัฐ ซึ่งรัฐบาลในปัจจุบัน ได้ให้ความสำคัญกับการให้บริการประชาชนที่เป็นอย่างรวดเร็ว ทัวถึง มีประสิทธิภาพ ปลอดภัย รวดเร็ว อีกทั้งยังจัดให้มีช่องทางในการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ รวมถึงสั่งการให้ทุกหน่วยงานเร่งดำเนินการแก้ไขปัญหาการร้องเรียนดังกล่าว

สถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (องค์การมหาชน) เป็นหน่วยงานที่มีภารกิจหลักในการสนับสนุนการพัฒนาความเข้มแข็งขององค์กรชุมชนและเครือข่าย ทั้งนี้ การดำเนินงานของสถาบันฯ จะมุ่งเน้นให้องค์กรชุมชนและเครือข่าย ร่วมกับหน่วยงาน/ภาคีเป็นกลไกหลักในการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อน ตลอดจนบริหารจัดการงานพัฒนาในชุมชนท้องถิ่นผ่านโครงการพัฒนาต่างๆภายใต้การสนับสนุนของสถาบันฯ ซึ่งกระบวนการทำงานของสถาบันฯ ดังกล่าวอาจก่อให้เกิดการรับรู้ข้อมูลข่าวสารของประชาชนที่ไม่ทั่วถึง เกิดความเข้าใจที่คลาดเคลื่อนนำไปสู่เรื่องร้องเรียนได้ ดังนั้น สถาบันฯ จึงได้มีการจัดทำคู่มือแนวทางการปฏิบัติเกี่ยวกับการดำเนินการเรื่องร้องเรียน รวมทั้งเพื่อเป็นการพัฒนาการจัดการเรื่องร้องเรียนให้กับผู้ปฏิบัติงานที่มีส่วนเกี่ยวข้องได้มีแนวทางการดำเนินงานที่ถูกต้อง และมีประสิทธิภาพ

2. วัตถุประสงค์

2.1 เพื่อพัฒนาระบบการดำเนินการเรื่องร้องเรียนให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ประสิทธิผลและสอดคล้องกับกฎหมายหรือระเบียบที่เกี่ยวข้อง

2.2 เพื่อให้ผู้รับผิดชอบการดำเนินการเรื่องร้องเรียนของสถาบันฯ ใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานและดำเนินการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนให้เป็นไปตามมาตรฐานเดียวกัน

3. ขอบเขต

คู่มือการดำเนินการเรื่องร้องเรียนฉบับนี้ ได้รวบรวมข้อมูลที่เกี่ยวข้องและเป็นประโยชน์ต่อการจัดการเรื่องร้องเรียนประกอบด้วย แนวคิดเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน ขั้นตอนการดำเนินการเรื่องร้องเรียน ระเบียบสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน ว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการพิจารณาเรื่องร้องเรียน พ.ศ.2561 รวมถึงเอกสาร/แบบฟอร์มต่างๆที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินการเรื่องร้องเรียน

4. ความหมายของเรื่องร้องเรียน

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน (2554) ได้ให้ความหมายของการร้องเรียน ไว้ว่า

- 1) ร้องเรียน หมายถึง เสนอเรื่องราว
- 2) ร้องทุกข์ หมายถึง บอกความทุกข์เพื่อขอให้ช่วยเหลือ

ศูนย์ดำรงธรรม กระทรวงมหาดไทย (คู่มือการดำเนินการแก้ไขปัญหาการร้องทุกข์/ร้องเรียน, 2554) ได้แบ่งแยกการพิจารณาความหมายของคำว่า “เรื่องราวร้องทุกข์/ร้องเรียน” ไว้ 2 ประการ คือ

- 1) เรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน ข้าราชการ หมายถึง เรื่องราวที่ข้าราชการเป็นผู้ร้องเรียน เนื่องจากปฏิบัติหน้าที่หรือปฏิบัติตนไม่เหมาะสม
- 2) เรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน ของประชาชน หมายถึง เรื่องราวที่ผู้ร้องเรียนประสงค์ให้ได้รับการปลดเปลื้องความทุกข์ที่ตนได้รับ หรือเป็นเรื่องที่ผู้ร้องเรียนหรือผู้อื่น หรือสาธารณชนได้รับความเสียหาย และยังรวมถึงข้อขัดแย้งระหว่างประชาชนกับประชาชนอีกด้วย

สรุป การร้องเรียน หมายถึง การที่ประชาชนบอกเล่าเรื่องราวต่อหน่วยงาน เพื่อขอให้ดำเนินการแก้ไขปัญหา ให้ความช่วยเหลือ หรือตรวจสอบข้อเท็จจริง อันเนื่องมาจากการปฏิบัติหน้าที่ของหน่วยงาน การได้รับความเดือดร้อน หรือความไม่เป็นธรรม

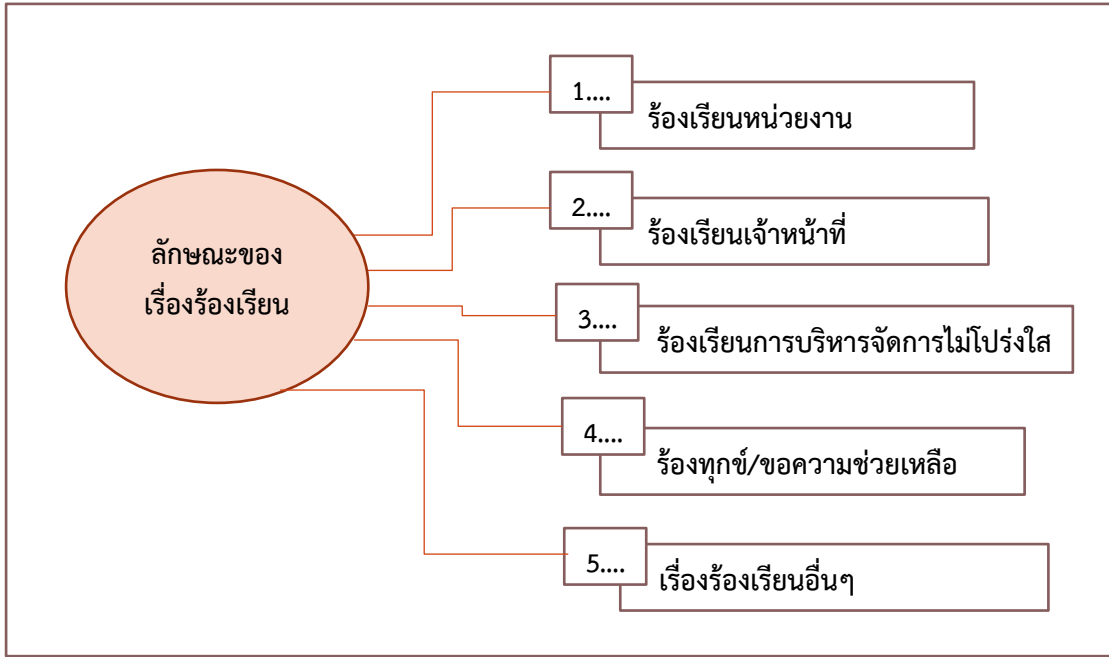
5. ลักษณะของเรื่องร้องเรียน

ศูนย์ดำรงธรรม กระทรวงมหาดไทย (คู่มือการดำเนินการแก้ไขปัญหาการร้องทุกข์/ร้องเรียน, 2554, นน.3-4) ได้จำแนกลักษณะของเรื่องร้องเรียน ใน 3 ลักษณะคือ

- 1) **เรื่องร้องเรียนที่มีลักษณะเป็นบัตรสนเท่ห์** ตามมติคณะรัฐมนตรีเป็นกรณีการร้องเรียนกล่าวโทษที่ขาดข้อมูลหลักฐาน ซึ่งศูนย์ดำรงธรรมจะระงับเรื่องทั้งหมด แต่ถ้าเป็นการร้องเรียนในประเด็นเกี่ยวข้องกับส่วนรวม จะส่งให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องรับทราบไว้เป็นข้อมูลประกอบการพิจารณาต่อไป ซึ่งกรณีนี้ สามารถยุติเรื่องได้ทันที
- 2) **เรื่องร้องเรียนทั่วไป** ศูนย์ดำรงธรรมจะดำเนินการจัดส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องรับไปดำเนินการ โดยจะพิจารณาส่งตามความเหมาะสมของแต่ละเรื่องและจะตอบให้ผู้ร้องเรียนทราบไว้ชั้นหนึ่งก่อน ซึ่งเมื่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการแล้ว จะแจ้งให้ศูนย์ดำรงธรรมและผู้ร้องเรียนทราบ หรือบางกรณีปัญหาหน่วยงานที่เกี่ยวข้องจะแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบโดยตรง ซึ่งระยะเวลาการพิจารณาดำเนินการของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง จะช้าหรือเร็วขึ้นอยู่กับขั้นตอนการดำเนินการให้การช่วยเหลือของแต่ละกรณีปัญหา ในกรณีเป็นเรื่องร้องเรียนทั่วไป หากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องไม่แจ้งผลให้ทราบภายในระยะเวลาที่กำหนด ศูนย์ดำรงธรรมจะมีหนังสือเตือนขอทราบผลไปอีกครั้งหนึ่ง
- 3) **เรื่องร้องเรียนสำคัญ** เป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับประชาชนส่วนรวมหรือเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับหลายหน่วยงาน เป็นประเด็นข้อร้องเรียนทางกฎหมายหรือเป็นเรื่องร้องเรียนที่มีข้อเท็จจริงและรายละเอียดตามคำร้องยังไม่ชัดเจนหรือไม่แน่นอน หรือบางกรณีศูนย์ดำรงธรรมอาจต้องให้เจ้าหน้าที่เดินทาง ไปตรวจสอบข้อเท็จจริงในพื้นที่ก่อนส่งให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไป โดยแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบไว้ชั้นหนึ่งก่อน เมื่อหน่วยงานได้รายงานผลการตรวจสอบข้อเท็จจริงเข้ามาแล้วจึงจะแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบต่อไป หรือหากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องยังไม่รายงานผลให้ทราบภายในระยะเวลาที่กำหนด ศูนย์ดำรงธรรมจะแจ้งเตือนตามระยะเวลาที่กระทรวงมหาดไทยกำหนด

ในส่วนของสถาบันฯ ได้มีการจำแนกลักษณะเรื่องร้องเรียนจากการดำเนินงานที่ผ่านมา ได้ดังนี้

- 1) ร้องเรียนหน่วยงาน เช่น กระบวนการทำงาน การให้บริการ ฯลฯ
- 2) ร้องเรียนเจ้าหน้าที่ เช่น ปฏิบัติหน้าที่หรือปฏิบัติตนไม่เหมาะสม การให้ข้อมูลข่าวสารที่ไม่ครบถ้วน ถูกต้อง ฯลฯ
- 3) ร้องเรียนการบริหารจัดการที่ไม่โปร่งใส เช่น การเบิกจ่ายและใช้จ่ายงบประมาณ ฯลฯ
- 4) ร้องทุกข์/ขอความช่วยเหลือ เช่น ขอความช่วยเหลือในเรื่องที่อยู่อาศัย ขอความอนุเคราะห์งบประมาณ ฯลฯ
- 5) เรื่องร้องเรียนอื่นๆ เช่น ขอข้อมูลเอกสาร/หลักฐานต่างๆ บัตรสนเท่ห์ ฯลฯ



6. กฎหมาย/ระเบียบที่เกี่ยวข้อง

6.1 พระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. 2540

การดำเนินการเรื่องร้องเรียน จำเป็นต้องพิจารณาเรื่องการเปิดเผยข้อมูลข่าวสาร ตามพระราชบัญญัติฯ พ.ศ.2540 ประกอบด้วย

มาตรา 15 ข้อมูลข่าวสารของราชการที่มีลักษณะอย่างหนึ่งอย่างใดดังต่อไปนี้ หน่วยงานของรัฐหรือเจ้าหน้าที่ของรัฐอาจมีคำสั่งมิให้เปิดเผยก็ได้ โดยคำนึงถึงการปฏิบัติหน้าที่ตามกฎหมายของหน่วยงานของรัฐ ประโยชน์สาธารณะ และประโยชน์ของเอกชนที่เกี่ยวข้องประกอบกัน

(1) การเปิดเผยจะก่อให้เกิดความเสียหายต่อความมั่นคงของประเทศ ความสัมพันธ์ระหว่างประเทศและความมั่นคงในทางเศรษฐกิจหรือการคลังของประเทศ

(2) การเปิดเผยจะทำให้การบังคับใช้กฎหมายเสื่อมประสิทธิภาพ หรือไม่อาจสำเร็จตามวัตถุประสงค์ได้ ไม่ว่าจะเกี่ยวกับการฟ้องคดี การป้องกัน การปราบปราม การทดสอบ การตรวจสอบ หรือการรู้แหล่งที่มาของข้อมูลข่าวสารหรือไม่ก็ตาม

(3) ความเห็นหรือคำแนะนำภายในหน่วยงานของรัฐในการดำเนินการเรื่องหนึ่งเรื่องใดแต่ทั้งนี้ไม่รวมถึงรายงานทางวิชาการ รายงานข้อเท็จจริง หรือข้อมูลข่าวสารที่นำมาใช้ในการทำความเข้าใจหรือคำแนะนำภายในดังกล่าว

(4) การเปิดเผยจะก่อให้เกิดอันตรายต่อชีวิตหรือความปลอดภัยของบุคคลหนึ่งบุคคลใด

(5) รายงานการแพทย์ หรือข้อมูลข่าวสารส่วนบุคคลซึ่งการเปิดเผยจะเป็นการรุกรานสิทธิส่วนบุคคลโดยไม่สมควร

(6) ข้อมูลข่าวสารของราชการที่มีกฎหมายคุ้มครองมิให้เปิดเผย หรือข้อมูลข่าวสารที่มีผู้ให้มาโดยไม่ประสงค์ให้ทางราชการนำไปเปิดเผยต่อผู้อื่น

(7) กรณีอื่นตามที่กำหนดในพระราชกฤษฎีกา

คำสั่งมิให้เปิดเผยข้อมูลข่าวสารของราชการจะกำหนดเงื่อนไขอย่างใดก็ได้ แต่ต้องระบุไว้ด้วยว่าที่เปิดเผยไม่ได้เพราะเป็นข้อมูลข่าวสารประเภทใดและเพราะเหตุใด และให้ถือว่าการมีคำสั่งเปิดเผยข้อมูล

ข่าวสารของราชการเป็นดุลพินิจ โดยเฉพาะของเจ้าหน้าที่ของรัฐตามลำดับสายการบังคับบัญชา แต่ผู้ขออาจอุทธรณ์ต่อคณะกรรมการวินิจฉัยการเปิดเผยข้อมูลข่าวสารได้ตามที่กำหนดในพระราชบัญญัติ

มาตรา 24 หน่วยงานของรัฐจะเปิดเผยข้อมูลข่าวสารส่วนบุคคลที่อยู่ในความควบคุมดูแลของตนต่อหน่วยงานของรัฐแห่งอื่นหรือผู้อื่นโดยปราศจากความยินยอมเป็นหนังสือของเจ้าของข้อมูลที่ให้ไว้ล่วงหน้าหรือในขณะนั้นมิได้เว้นแต่เป็นการเปิดเผย ดังต่อไปนี้

(1) ต่อเจ้าหน้าที่ของรัฐในหน่วยงานของตนเพื่อนำไปใช้ตามอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานของรัฐแห่งนั้น

(2) เป็นการใช้ข้อมูลตามปกติภายในวัตถุประสงค์ของการจัดให้มีระบบข้อมูลข่าวสารส่วนบุคคลนั้น

(3) ต่อหน่วยงานของรัฐที่ทำงานด้านการวางแผนหรือการสถิติหรือสำมะโนต่างๆ ซึ่งมีหน้าที่ต้องรักษาข้อมูลข่าวสารส่วนบุคคลไว้ไม่ให้เปิดเผยต่อไปยังผู้อื่น

(4) เป็นการให้เพื่อประโยชน์ในการศึกษาวิจัยโดยไม่ระบุชื่อหรือส่วนที่ทำให้รู้ว่าเป็นข้อมูลข่าวสารส่วนบุคคลที่เกี่ยวกับบุคคลใด

(5) ต่อหอจดหมายเหตุแห่งชาติ กรมศิลปากร หรือหน่วยงานอื่นของรัฐตามมาตรา 26 วรรคหนึ่ง เพื่อการตรวจดูคุณค่าในการเก็บรักษา

(6) ต่อเจ้าหน้าที่ของรัฐเพื่อการป้องกันการฝ่าฝืนหรือไม่ปฏิบัติตามกฎหมาย การสืบสวน การสอบสวน หรือการฟ้องคดี ไม่ว่าเป็นคดีประเภทใดก็ตาม

(7) เป็นการให้ซึ่งจำเป็นเพื่อการป้องกันหรือระงับอันตรายต่อชีวิตหรือสุขภาพของบุคคล

(8) ต่อศาลและเจ้าหน้าที่ของรัฐหรือหน่วยงานของรัฐหรือบุคคลที่มีอำนาจตามกฎหมายที่จะขอข้อเท็จจริงดังกล่าว

(9) กรณีอื่นตามที่กำหนดในพระราชกฤษฎีกา

6.2 การกำหนดชั้นความลับ

การพิจารณาในการกำหนดชั้นความลับและคุ้มครองบุคคลที่เกี่ยวข้องนั้น จะต้องปฏิบัติตามระเบียบว่าด้วยการรักษาความลับของทางราชการ พ.ศ. 2544 และการส่งเรื่องให้หน่วยงานพิจารณานั้น ผู้ให้ข้อมูล ผู้ร้องเรียนและผู้ถูกร้อง อาจจะได้รับความสะดวกหรือ เช่น เรื่องร้องเรียนกล่าวโทษ ในเบื้องต้นให้ถือว่าเป็นความลับทางราชการ การแจ้งเบาะแสผู้มีอิทธิพล ต้องปกปิดชื่อและที่อยู่ผู้ร้องเรียน หากไม่ปกปิดชื่อ ที่อยู่ ผู้ร้องเรียนจะต้องแจ้งให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องทราบและให้ความคุ้มครองแก่ผู้ร้องเรียนด้วย

- กรณีมีการระบุชื่อผู้ถูกร้อง จะต้องคุ้มครองทั้งฝ่ายผู้ร้องเรียนและผู้ถูกร้อง เนื่องจากเรื่องยังไม่ได้ผ่านกระบวนการตรวจสอบข้อเท็จจริงและอาจเป็นการกลั่นแกล้งกล่าวหาให้ได้รับความเดือดร้อนและเสียหายได้

- เรื่องที่เกี่ยวกับความมั่นคงของชาติ

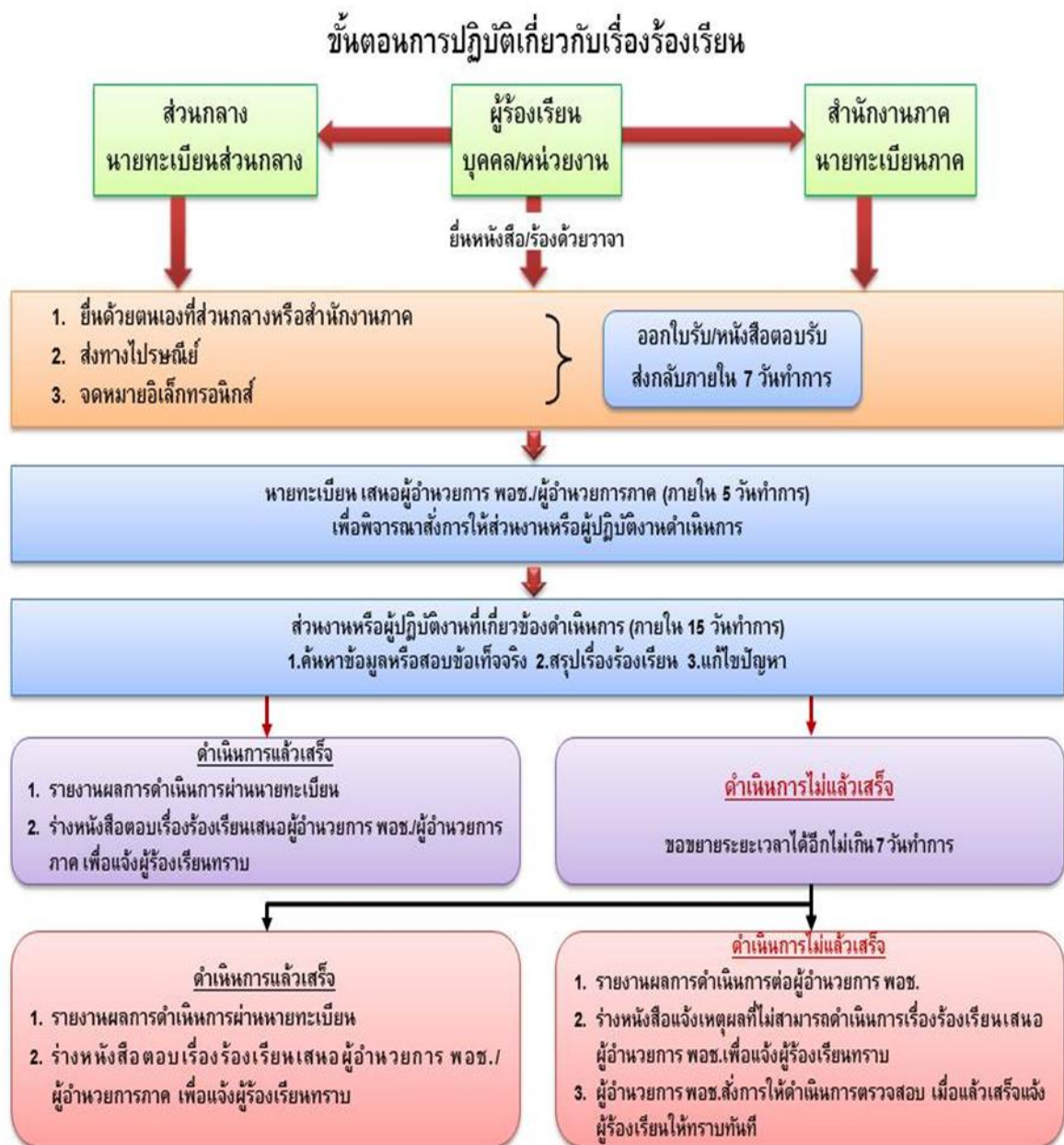
- กรณีผู้ร้องเรียนระบุในคำร้องขอให้ปกปิดหรือไม่ประสงค์ให้เปิดเผยชื่อผู้ร้องเรียน หน่วยงานต้องไม่เปิดเผยชื่อผู้ร้องเรียนเนื่องจากผู้ร้องเรียนอาจได้รับความเดือดร้อนตามเหตุแห่งการร้องเรียนนั้นๆ

6.3 ระเบียบสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (องค์การมหาชน) ว่าด้วย หลักเกณฑ์และวิธีการพิจารณาเรื่องร้องเรียน พ.ศ. 2561

เพื่อให้การดำเนินการเรื่องร้องเรียนของสถาบันฯ เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ สอดคล้องกับการปรับระบบและโครงสร้างการทำงาน สถาบันฯ จึงได้มีการปรับปรุงและออกระเบียบสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (องค์การมหาชน) ว่าด้วย หลักเกณฑ์และวิธีการพิจารณาเรื่องร้องเรียน พ.ศ. 2561 โดยกำหนดแนวทางการปฏิบัติที่ชัดเจนทั้งการเสนอเรื่องร้องเรียน การรับเรื่องร้องเรียน การพิจารณาและรายงานผลการดำเนินการ นอกจากนี้ ยังกำหนดให้มีการแต่งตั้งนายทะเบียนเรื่องร้องเรียนทั้งสำนักงานส่วนกลางและภาค เพื่อทำหน้าที่ประสานการดำเนินการตามแนวทางที่กำหนด (รายละเอียดตามเอกสารภาคผนวก ก)

การดำเนินการเรื่องร้องเรียน

การดำเนินการเรื่องร้องเรียนในส่วนนี้ จะเป็นการนำเนื้อหาจากระเบียบสถาบันฯ ว่าด้วย หลักเกณฑ์และวิธีการพิจารณาเรื่องร้องเรียน พ.ศ. 2561 มาประกอบกับบทเรียนจากการดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียนจาก ผู้ปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องในช่วงที่ผ่านมา เพื่อเป็นแนวทางสำหรับการปฏิบัติงานในระยะต่อไป กล่าวคือ



1. ขั้นตอนการปฏิบัติเกี่ยวกับการดำเนินการเรื่องร้องเรียน

เมื่อส่วนงานทั้งสำนักงานส่วนกลางและสำนักงานภาคได้รับเรื่องร้องเรียนทั้งจากบุคคล/หน่วยงาน ผู้ปฏิบัติงานซึ่งได้รับมอบหมายให้ทำหน้าที่เป็นนายทะเบียนทั้งสำนักงานส่วนกลางและภาค ต้องดำเนินการตาม ขั้นตอนที่กำหนดไว้ในระเบียบฯ ภายในระยะเวลาที่กำหนด ดังนี้

ทั้งนี้ ในแต่ละขั้นตอน จะมีรายละเอียดวิธีการดำเนินการสำคัญ ดังนี้

1.1 การยื่นและเสนอเรื่องร้องเรียน

ผู้ยื่นเรื่องเรียนอาจเป็นในนามบุคคล เครือข่าย องค์กร คณะบุคคลก็ได้ โดยการยื่นเรื่องร้องเรียนอาจ มีใน 2 รูปแบบ ดังนี้

- 1) ร้องเรียนเป็นหนังสือ เป็นกรณีที่ใช้กับการร้องเรียนทั่วไปในทุกเรื่องที่ผู้ร้องเรียนต้องการแก้ไข ปัญหาหรือต้องการความช่วยเหลือ ซึ่งการร้องเรียนโดยวิธีนี้ ผู้ร้องเรียนต้องทำเป็นหนังสือ/ เอกสาร เล่าถึงเหตุการณ์หรือพฤติการณ์ของเรื่องที่ต้องการร้องเรียนให้ชัดเจนมากที่สุด แจ่มชัด และที่อยู่ให้ชัดเจนเพียงพอที่สามารถติดต่อได้ พร้อมทั้งลงลายมือชื่อของผู้ร้องเรียน หากมี เอกสารหรือหลักฐานควรแนบมาพร้อมกันด้วย
- 2) ร้องเรียนด้วยวาจา กรณีที่ผู้ร้องเรียน ไม่ได้มีการจัดทำหนังสือ/เอกสาร ให้นายทะเบียนบันทึก รายการเรื่องร้องเรียน โดยอธิบายถึงเหตุที่ต้องการร้องเรียน ข้อเท็จจริงเกี่ยวกับเรื่องที่ร้องเรียน และสิ่งที่ต้องการให้สถาบันฯ ดำเนินการ (แบบฟอร์มตามภาคผนวก ข)

ส่วนช่องทางการส่งเรื่องร้องเรียนนั้น นอกจากการส่งเรื่องร้องเรียนโดยตรงมายังสถาบันฯ ปัจจุบัน ผู้ ร้องเรียนยังสามารถส่งเรื่องร้องเรียนไปยังหน่วยงานอื่น เช่น ศูนย์บริการประชาชน สำนักงานปลัดสำนัก นายกรัฐมนตรี กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด สำนักงานผู้ตรวจการ แผ่นดิน สำนักงานตรวจเงินแผ่นดิน (สตง.) สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ (ปปช.) สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตในภาครัฐ (ปปท.) สื่อมวลชน เป็นต้น

1.2 การรับและส่งเรื่องร้องเรียน เมื่อผู้ร้องเรียนได้ยื่นเรื่องเรียนแล้ว นายทะเบียนจะต้องออกไปรับเรื่อง ร้องเรียน หรือออกหนังสือตอบรับภายในไม่เกิน 7 วันนับแต่วันที่ได้รับเรื่อง (แบบฟอร์มตามภาคผนวก ข)

หลังจากนายทะเบียนได้รับเรื่องร้องเรียนแล้ว จะต้องเสนอเรื่องให้ผู้อำนวยการหรือผู้อำนวยการภาค ภายในไม่เกิน 5 วันทำการนับแต่วันที่ได้รับเรื่อง เพื่อพิจารณาวินิจฉัยสั่งการ โดยอาจมอบหมายให้มีการ ตรวจสอบหาข้อมูล/ข้อเท็จจริง ตลอดจนเสนอแนะแนวทางการดำเนินการ/แก้ไข หรืออาจแต่งตั้งคณะกรรมการ สอบสวนข้อเท็จจริงและเสนอแนะทางแก้ไข

ก่อนเสนอเรื่องต่อผู้อำนวยการหรือผู้อำนวยการภาค นายทะเบียนอาจมีการพิจารณาเรื่องร้องเรียน ในเบื้องต้น โดยสามารถนำบทเรียนการพิจารณาเรื่องร้องเรียน มาประยุกต์ใช้

1.3 การดำเนินการเรื่องร้องเรียน เมื่อผู้อำนวยการหรือผู้อำนวยการภาค ได้มีการมอบหมายให้ ผู้ปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการ ผู้ที่ได้รับมอบหมายจะต้องดำเนินการสอบข้อเท็จจริงหรือค้นหาข้อมูลต่างๆ สรุปรเรื่องร้องเรียน และดำเนินการแก้ไขปัญหา (สามารถนำบทเรียนการตรวจสอบหาข้อมูล/ข้อเท็จจริง ตามข้อ 2.2 มาประยุกต์ใช้) ให้แล้วเสร็จภายใน 15 วันทำการนับแต่วันที่ส่วนงานหรือผู้ที่ได้รับมอบหมายได้รับเรื่อง หากดำเนินการไม่แล้วเสร็จจะสามารถขอขยายระยะเวลาได้อีกไม่เกิน 7 วันทำการ และหากยังดำเนินการไม่แล้ว เสร็จอีก จะต้องทำหนังสือชี้แจงเหตุผลต่อผู้อำนวยการหรือผู้อำนวยการภาค เพื่อแจ้งผู้ร้องเรียนทราบต่อไป

ทั้งนี้ ในระหว่างการดำเนินการหากผู้ร้องเรียนต้องการถอนเรื่องร้องเรียน ต้องทำเป็นหนังสือ และให้ นายทะเบียนจัดทำหนังสือถอนเรื่อง (แบบฟอร์มตามภาคผนวก ข)

1.4 การรายงานผล/สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียน ผู้ที่ได้รับมอบหมาย จะต้องจัดทำรายงานผลการดำเนินการผู้อำนวยการหรือผู้อำนวยการภาคผ่านนายทะเบียน รวมถึงร่างหนังสือตอบผู้ร้องเรียนเสนอผู้อำนวยการหรือผู้อำนวยการภาค ทั้งนี้ สามารถนำบทเรียนเทคนิคในการตอบหนังสือร้องเรียน ข้อ 2.3 มาเป็นแนวในการตอบหนังสือ

ในส่วนของนายทะเบียนส่วนกลางและภาค มีหน้าที่ในการรวบรวม จัดทำข้อมูลเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนต่างๆ และจัดเก็บไว้เป็นหลักฐาน รวมถึงจัดทำสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนภาพรวม รายงานต่อผู้อำนวยการทราบตามที่กำหนด

2. แนวทางการดำเนินการเรื่องร้องเรียน

จากการดำเนินการเรื่องเรียนของสถาบันฯ ในช่วงที่ผ่านมา มีบทเรียนและข้อค้นพบ เพื่อเป็นแนวทางในการดำเนินการต่อไป ดังนี้

2.1 การพิจารณาเรื่องร้องเรียน

- 1) ควรศึกษาทำความเข้าใจขั้นตอนการปฏิบัติเรื่องร้องเรียน และดำเนินการตามขั้นตอนที่กำหนด
- 2) พิจารณาเรื่องร้องเรียน โดยการอ่านและทำความเข้าใจ ตรวจสอบข้อมูลรวมทั้งเอกสารประกอบการร้องเรียนโดยละเอียด
- 3) สรุปประเด็นโดยย่อเสนอต่อผู้บังคับบัญชา หากเรื่องร้องเรียนมีประเด็นที่เกี่ยวข้องกับกฎหมาย ควรระบุตัวบทกฎหมายเสนอต่อผู้บังคับบัญชาเพื่อประกอบการพิจารณาด้วย
- 4) พิจารณาชั้นความลับ ก่อนแจ้งไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ทั้งนี้ ต้องคุ้มครองความปลอดภัยของผู้ร้องเรียนและพยานที่เกี่ยวข้อง และประทับตรา “ลับ” ในเอกสารทุกแผ่น
- 5) กรณีการร้องเรียน ซึ่งเป็นการแจ้งเบาะแสการกระทำความผิด ควรปกปิดชื่อและที่อยู่ของผู้ร้องเรียนก่อนสำเนาคำร้อง หรือ หากเป็นการกล่าวหาที่เป็นภัยร้ายแรงต่อผู้ร้องเรียนเป็นอย่างมาก ไม่ควรส่งสำเนาคำร้องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง แต่ควรใช้วิธีการ “ คัดย่อคำร้องแล้วพิมพ์ขึ้นใหม่ส่งให้และประทับทับตรา “ลับ” ในเอกสารทุกแผ่น เนื่องจากอาจจะเป็นอันตรายต่อผู้ร้องเรียน
- 6) เมื่ออ่านคำร้องแล้วต้องประเมินด้วยว่า เรื่องที่ร้องเรียนน่าเชื่อถือเพียงใด หากผู้ร้องเรียนแจ้งหมายเลขโทรศัพท์มาด้วย ควรต้องโทรกลับเพื่อสอบถามข้อมูลเพิ่มเติม และเพื่อยืนยันว่า ผู้ร้องเรียนได้ร้องเรียนจริง เพราะบางครั้งอาจมีการแอบอ้างชื่อผู้อื่นเป็นผู้ร้องเรียน โดยวิธีการสอบถามว่า “ท่านเป็นผู้ส่งเรื่องร้องเรียนมาจริงหรือไม่” และ “ไม่ควรบอกเรื่องหรือประเด็นการร้องก่อน”
- 7) ส่งเรื่องไปยังส่วนงานที่เกี่ยวข้องตามประเด็นการร้องเรียน เพื่อให้จัดทำข้อมูล ข้อเท็จจริง เอกสารต่างๆ เท่าที่ผู้ร้องเรียนขอสามารถจะได้รับตาม พรบ.ข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. 2540

2.2 การตรวจสอบหาข้อมูล/ข้อเท็จจริง ควรดำเนินการดังนี้

- 1) พิจารณาผู้ร้องเรียนเรียนว่ามีลักษณะแบบใด เช่น นักวิชาการ ชาวบ้าน ผู้เดือดร้อน แกนนำ เครือข่าย ผู้มีส่วนได้เสีย ผู้ร้องเรียนแทน/ผู้ที่ไม่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียน เป็นต้น
- 2) พิจารณาเรื่องร้องเรียน โดยการอ่านและทำความเข้าใจประเด็นการร้องเรียน ตรวจสอบข้อมูลรวมทั้งเอกสารประกอบการร้องเรียนโดยละเอียด ว่าผู้ร้องเรียนเรียนต้องการอะไร
- 3) การค้นหาข้อเท็จจริงจากเอกสารต่างๆ เช่น เอกสารโครงการ บันทึกการประชุม เอกสารการเงิน เอกสารจัดซื้อจัดจ้าง เรื่องร้องเรียนเดิม เป็นต้น

- 4) หากหรือผู้เกี่ยวข้อง โดยอาจจัดเป็นวงประชุม หากเป็นเรื่องที่ผู้ตอบไม่สามารถตัดสินใจได้ด้วยตนเอง ต้องมีการหารือและจัดประชุมผู้ที่เกี่ยวข้องเพื่อให้ได้คำตอบและข้อยุติของเรื่องร้องเรียนนั้น
- 5) ลงพื้นที่เพื่อตรวจสอบหาข้อมูล/ข้อเท็จจริงเพิ่มเติม เพื่อประกอบในการตอบเรื่องร้องเรียน ซึ่งในการลงพื้นที่เพื่อตรวจสอบข้อเท็จจริงจะต้องมีการจัดทำรายงานสรุป ถ่ายภาพประกอบและเก็บเอกสารหลักฐานที่เกี่ยวข้องทุกครั้ง รวมทั้งถ้าหากว่ามีการทำงานที่เป็นไปตามที่ร้องเรียนหรือตรงกันข้ามกับที่ร้องเรียน หรือมีการยืนยันว่าได้พูดคุยหารือร่วมกันจนได้ข้อยุติ/เข้าใจถูกต้องตรงกันแล้ว ควรจะต้องให้มีการบันทึกเนื้อหาและลายมือชื่อเป็นหลักฐาน

2.3 การตอบหนังสือร้องเรียน มีเทคนิคดังนี้

- พึงระลึกเสมอว่าเป็นการตอบในนามสถาบันฯ/องค์กร ไม่ควรให้ข้อมูลที่เป็นลักษณะการพูดคุยติดขัดจากส่วนงานอื่นภายในองค์กรหรือระเบียบ ข้อบังคับขององค์กร กล่าวโทษบุคคล/ส่วนงานอื่นในองค์กรยิ่งจะทำให้เกิดผลเสียมากขึ้น

- ควรวิเคราะห์ประเด็นเรื่องร้องเรียนให้ชัดเจน และตอบให้ตรงประเด็น ไม่ควรขยายความมากเกินไปหรือเปิดประเด็นใหม่ แต่อาจให้เห็นถึงเจตนารมณ์ของการวางหลักเกณฑ์ แนวปฏิบัติเรื่องนั้นว่าเป็นเพราะอะไร เช่น งบประมาณสถาบันเป็นเงินอุดหนุนทั่วไปจ่ายขาด แต่ทำไมกลุ่มนำไปใช้ทั้งให้เปล่าและแบบคินเป็นทุนหมุนเวียน ก็ควรชี้แจงไปว่างบประมาณจากพอช.สนับสนุนไปที่ชุมชนแบบให้เปล่าตามที่มาของงบประมาณ แต่เนื่องจากมีผู้เดือดร้อนเรื่องที่อยู่อาศัยจำนวนมากกว่างบที่ได้รับ จากการประชุมสมาชิกในชุมชนจึงเห็นร่วมกันว่าควรให้เปล่าเฉพาะผู้ที่ไม่สามารถคินทุนได้ เช่น ผู้ป่วย ผู้พิการ ที่ทำงานไม่ได้ แต่กรณีคนจนที่ยังประกอบอาชีพได้ ให้มีการคินทุนตามที่สามารถจ่ายคินได้เพื่อหมุนเวียนให้ผู้เดือดร้อนรายอื่นที่สำรวจไว้แล้วนำไปใช้ซ่อมแซมบ้านต่อ

- รมัดระวังในการให้ข้อมูลซึ่งไม่เกี่ยวข้อง เพราะอาจนำไปสู่การเปิดประเด็นใหม่/ขยายผลการร้องเรียนในประเด็นอื่นได้

- หลีกเลี่ยงการกล่าวอ้างหรือกล่าวโทษหรือให้ข้อมูลเกี่ยวกับบุคคล/องค์กรอื่น เนื่องจากอาจนำไปสู่การร้องเรียนของผู้ที่ถูกกล่าวอ้างหรือกล่าวโทษ หรือเป็นข้อมูลให้อีกฝ่ายหนึ่งนำไปขยายผลการดำเนินการได้

- ไม่ควรแนบเอกสารประกอบโดยไม่จำเป็น กรณีที่มีการร้องขอเอกสาร ขอให้พิจารณาเอกสารอย่างรอบคอบ (ตัวอย่างตามภาคผนวก ก) และควรเสนอให้ผู้มีอำนาจพิจารณาก่อนส่งเอกสาร ทั้งนี้ หากเป็นเอกสารซึ่งอาจมีผลกระทบหรือก่อให้เกิดความเสียหายต่อบุคคล/องค์กรอื่น ควรเสนอเรื่องให้คณะทำงานตามพรบ.ข้อมูลข่าวสารพิจารณา

2.4 ระยะเวลาในการตอบเรื่องร้องเรียน ผู้รับผิดชอบตอบเรื่องร้องเรียนจะต้องเร่งดำเนินการให้ทันภายในเวลาที่กำหนดตามระเบียบการพิจารณาเรื่องร้องเรียน ซึ่งถ้าหากพบว่าเรื่องที่ร้องเรียนมีความซับซ้อนต้องไปหาเอกสารหลักฐานเพิ่มค่อนข้างมากหรือตั้งคณะกรรมการสอบข้อเท็จจริง ขอให้ตอบไปเบื้องต้นก่อนว่าได้รับเรื่องแล้ว อยู่ระหว่างดำเนินการโดยตั้งคณะกรรมการสอบข้อเท็จจริง เมื่อได้ผลสอบเรียบร้อยแล้วจะรายงานให้ทราบต่อไป

2.5 การนำประเด็น/บทเรียนจากเรื่องร้องเรียนที่เกิดขึ้นไปสู่การปรับปรุงกระบวนการทำงานให้รัดกุมขึ้น เอกสารเผยแพร่อาจทำให้เกิดความเข้าใจคลาดเคลื่อน การแลกเปลี่ยนบทเรียนที่เกิดขึ้นกับเครือข่ายชุมชน ฯลฯ

3 แนวทางการปฏิบัติงานเพื่อป้องกันเรื่องร้องเรียน

จากกรณีเรื่องร้องเรียนต่าง ๆ ที่เข้ามาที่สถาบันในช่วงที่ผ่านมา สามารถนำมาใช้เป็นบทเรียน/ความรู้ที่ได้จากการจัดการเรื่องร้องเรียนที่ผ่านมา ปรับใช้เป็นแนวทางในการทำงานเพื่อเป็นการป้องกันเรื่องร้องเรียนจากการปฏิบัติงาน มีแนวทางการปฏิบัติงาน ข้อควรปฏิบัติและข้อพึงระวังในการทำงานของเจ้าหน้าที่ ซึ่งสรุปได้ ดังนี้

3.1 การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่

1) **ควรมีการบันทึกข้อมูลการทำงาน/การปฏิบัติงาน** รายงานการประชุม อย่างถูกต้อง สม่าเสมอ และเป็นระบบ

- บันทึกภาพระหว่างการปฏิบัติงานที่เห็นภาพผู้เข้าร่วมประชุม พลิกชาร์ตสรุปมติสาระสำคัญ การประชุม
- จัดทำรายงานผลการปฏิบัติงาน สรุปผลการดำเนินงาน รายโครงการ/รายกิจกรรม และเสนอแผนการดำเนินการต่อ แก่ผู้บริหาร/ผู้บังคับบัญชา
- จัดเก็บหลักฐานในการปฏิบัติงานให้ครบถ้วน เช่น การส่งมอบงานและต้องมีการตรวจสอบข้อมูลให้ครบถ้วน ประกอบด้วยข้อมูลรายงาน ภาพถ่าย/ไฟล์ข้อมูล เป็นต้น

2) **ควรวิเคราะห์ประเด็นปัญหา/ข้อขัดขัดในการปฏิบัติงาน** ซึ่งอาจนำไปสู่เรื่องร้องเรียนได้ โดย

- พิจารณาจากคำบอกเล่าหรือการให้ข้อสังเกตจากผู้นำ/ชาวบ้านในพื้นที่/ขบวนองค์กรชุมชน/เครือข่าย บรรยายภาคการถกเถียงในการประชุม ความขัดแย้งระหว่างตัวบุคคล/ผู้นำ
- พิจารณาจากการประสานงานและติดตามการทำงานร่วมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องที่อาจเป็นการให้ข้อมูล หรือสะท้อนให้เห็นว่าอาจมีเรื่องที่ไม่ถูกต้อง

3.2 ข้อควรปฏิบัติของเจ้าหน้าที่

1) **กรณีมีการร้องเรียนระหว่างชาวบ้าน**

- เจ้าหน้าที่ต้องมีความรู้ ความเข้าใจที่ชัดเจนในเจตนารมณ์ของแต่ละโครงการ และภารกิจของสถาบัน เช่น หลักการเรื่องสวัสดิการ เป็นต้น เพื่อสามารถสื่อสาร ชี้แจง ทำความเข้าใจที่ถูกต้องในบางประเด็นซึ่งเกี่ยวข้องกับกรณีการร้องเรียนได้ มีคู่มือและใช้เนื้อหาตามคู่มือที่เป็นปัจจุบันในการทำงาน
- กรณีเจ้าหน้าที่ลงพื้นที่เพื่อสืบหาข้อมูล/ข้อเท็จจริง ไม่ควรลงร่วมกับบุคคลซึ่งมีความอ่อนไหว หรือมีส่วนได้ส่วนเสียหรือเป็นคู่ขัดแย้ง และควรอาศัยผู้อาวุโสที่ทั้งสองฝ่ายยอมรับ มีประสบการณ์ในพื้นที่
- การลงพื้นที่ในแต่ละครั้ง ควรมีการบันทึกข้อมูลจากการพูดคุยหรือลงพื้นที่ เก็บรวบรวมเอกสารประกอบ และจัดทำรายงานเสนอผู้บริหารส่วนงานทราบทุกครั้ง
- ผู้บริหารส่วนงานควรมีระบบในการติดตามความคืบหน้าและผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียน อย่างสม่าเสมอ ป้องกันมิให้เกิดการขยายผล จนกว่าเรื่องร้องเรียนจะยุติ

2) **การดำเนินการเพื่อบริหารงบประมาณ** ควรมีหลักฐาน มติ/ข้อตกลงร่วมในการปฏิบัติร่วมกัน จากการพูดคุยหรือหารือกันในเรื่องนั้นๆ เช่น รายงานการประชุม/มติการประชุม ซึ่งมีรายชื่อและลายเซ็นผู้เข้าร่วมทุกคน

3) **ห้ามเซ็นชื่อแทนกันหรือใช้เอกสารปลอม** ในการอนุมัติซึ่งมีเรื่องของงบประมาณเข้ามาเกี่ยวข้อง ควรมีทั้งลายเซ็นและสำเนาบัตรประชาชนของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียหรือผู้เข้าร่วมแนบด้วยทุกครั้ง

- 4) การอธิบาย/ความเข้าใจกับชาวบ้าน ผู้ปฏิบัติงานต้องมีความเข้าใจและอธิบายกระบวนการทำงานต่างๆอย่างชัดเจน เช่น การติดตามเอกสาร ซึ่งต้องอธิบายว่าจะนำเอกสารดังกล่าวไปทำอะไร/ใช้อย่างไร/จะเกิดประโยชน์อย่างไร

3.3 ข้อพึงระวัง/การดำเนินการที่อาจนำไปสู่ความเสี่ยงต่อการเกิดเรื่องร้องเรียน และส่งผลกระทบต่อบทบาท/สถานะของเจ้าหน้าที่

- 1) การวางบทบาท ทำที่ หรือการวางตัวให้มีความเหมาะสม เช่น การสร้างความสัมพันธ์กับผู้นำ/คนในชุมชน ฯลฯ ต้องระมัดระวังเรื่องความเอนเอียงต่อฝ่ายหนึ่งฝ่ายใด และควรตระหนักต่อการประพฤติปฏิบัติหรือการให้คำแนะนำในการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนของเจ้าหน้าที่ซึ่งมีต่อชาวบ้าน (ตามประมวลจริยธรรมเจ้าหน้าที่)
- 2) เอกสารเสนอโครงการและงบประมาณจะต้องเป็นโครงการที่มาจากชุมชน มีลายเซ็นประธาน/ผู้ประสานงานกลุ่มลงชื่อผู้เสนอโครงการ ห้ามเสนอเฉพาะงานเป็น Power Point แต่ไม่มีเอกสารเสนอโครงการที่ผู้แทนองค์กรเซ็นชื่อ
- 3) หากมีมติให้ปรับแก้ไขโครงการจากคณะทำงานกลั่นกรอง ต้องแจ้งให้ผู้ประสานงานองค์กรทราบหรือเซ็นตีพิมพ์ใหม่ ไม่ควรปรับแก้โครงการแทนชุมชนโดยที่เจ้าของโครงการไม่ทราบเรื่อง
- 4) กระบวนการพิจารณาอนุมัติโครงการซึ่งเสนอของงบประมาณและรับการสนับสนุน โดยพิจารณาผ่านข้อมูลโครงการเพียงบางส่วน แต่อนุมัติโครงการที่เสนอขออนุมัติทั้งหมด
- 5) ในการลงนามบันทึกความร่วมมือ (MOU) จะต้องอ่าน/ทำความเข้าใจข้อความเป้าหมาย บทบาทแต่ละส่วน เงื่อนไขต่างๆที่ระบุไว้ในบันทึกความร่วมมือ (MOU) ให้ชัดเจนตรงกันก่อนการลงนาม โดยเฉพาะเงื่อนไขช่วงเวลาสิ้นสุดโครงการ กรณีการใช้เงินไม่เป็นไปตามวัตถุประสงค์
- 6) จะต้องมีการเก็บบันทึกความร่วมมือ (MOU) ไว้ที่ทุกฝ่ายที่ลงนามบันทึกความร่วมมือ (MOU) ทั้งกรณีที่ตั้งบ้านฯ จัดทำบันทึกความร่วมมือ (MOU) กับจังหวัด และมีการจัดเก็บรายละเอียดโครงการ/ข้อมูล/เอกสารต่างๆของตำบลไว้ที่จังหวัด โดยไม่มีการคืนข้อมูลกลับไปยังพื้นที่ตำบล อาจทำให้เกิดปัญหาตามมาภายหลังได้

ภาคผนวก ก
ระเบียบสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (องค์การมหาชน)
ว่าด้วย หลักเกณฑ์และวิธีการพิจารณาเรื่องร้องเรียน พ.ศ. 2561



สถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (องค์การมหาชน)

Community Organizations Development Institute (Public Organization)

๔๑๒ ถนนนวมินทร์ แขวงคลองจั่น เขตบางกะปิ กรุงเทพมหานคร ๑๐๒๔๐ โทร ๐๒-๓๗๘ - ๘๓๐๐ โทรสาร ๐๒ - ๓๗๘ - ๘๓๔๒

ระเบียบสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (องค์การมหาชน) ว่าด้วย หลักเกณฑ์และวิธีการพิจารณาเรื่องร้องเรียน พ.ศ. ๒๕๖๑

โดยที่เป็นการสมควรปรับปรุงแก้ไขหลักเกณฑ์และวิธีการพิจารณาเรื่องร้องเรียนที่เกี่ยวกับสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (องค์การมหาชน) ให้เกิดระบบการปฏิบัติที่ชัดเจน คล่องตัว เป็นไปตามหลักธรรมาภิบาลและมีประสิทธิภาพ สอดคล้องกับโครงสร้างการปฏิบัติงานและภารกิจงานของสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (องค์การมหาชน) และเพื่ออำนวยความสะดวกให้กับประชาชน

อาศัยอำนาจตามความในมาตรา ๒๙ (๒) แห่งพระราชกฤษฎีกาจัดตั้งสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (องค์การมหาชน) พ.ศ. ๒๕๔๓ ผู้อำนวยการสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน จึงวางระเบียบไว้ดังต่อไปนี้

ข้อ ๑ ระเบียบนี้เรียกว่า “ระเบียบสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (องค์การมหาชน) ว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการพิจารณาเรื่องร้องเรียน พ.ศ. ๒๕๖๑”

ข้อ ๒ ระเบียบนี้ให้ใช้บังคับเมื่อพ้นกำหนดหกสิบวันนับแต่วันประกาศเป็นต้นไป

ข้อ ๓ ให้ยกเลิกระเบียบสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (องค์การมหาชน) ว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการพิจารณาเรื่องร้องเรียน พ.ศ.๒๕๕๒

บรรดาระเบียบ ประกาศ คำสั่ง หรือหลักเกณฑ์อื่นใดในส่วนที่กำหนดไว้แล้วในระเบียบนี้ หรือซึ่งขัดหรือแย้งกับระเบียบนี้ ให้ใช้ระเบียบนี้แทน

ข้อ ๔ ในระเบียบนี้

“สถาบัน”	หมายความว่า	สถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (องค์การมหาชน)
“คณะกรรมการ”	หมายความว่า	คณะกรรมการสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน
“ประธานกรรมการ”	หมายความว่า	ประธานกรรมการสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน
“ผู้อำนวยการ”	หมายความว่า	ผู้อำนวยการสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน
“ผู้อำนวยการภาค”	หมายความว่า	ผู้ปฏิบัติงานของสถาบันที่ได้รับแต่งตั้งให้ดำรงตำแหน่งผู้อำนวยการภาค
“หัวหน้าหน่วยงาน”	หมายความว่า	หัวหน้าหน่วยงานตามโครงสร้างการบริหารจัดการองค์กรของสถาบัน
“ผู้ปฏิบัติงาน”	หมายความว่า	ผู้ปฏิบัติงานของสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (องค์การมหาชน) ตามที่กำหนดในมาตรา ๓๒ แห่งพระราชกฤษฎีกาจัดตั้งสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (องค์การมหาชน) พ.ศ. ๒๕๔๓
“สำนักงานภาค”	หมายความว่า	สำนักงานภาค หรือเรียกชื่อเป็นอย่างอื่นตามโครงสร้างการบริหารจัดการองค์กรของสถาบัน
“หน่วยงาน”	หมายความว่า	ส่วน หน่วยงาน สำนัก ศูนย์ หรือหน่วยงานอื่นใดตามโครงสร้างการบริหารจัดการขององค์กร

“เรื่องร้องเรียน” หมายความว่า เรื่องที่บุคคลหรือหน่วยงานร้องเรียนเกี่ยวกับการดำเนินงานของสถาบันหรือผู้ปฏิบัติงานของสถาบัน ตลอดจนการปฏิบัติหน้าที่ขององค์กรชุมชน เครือข่ายองค์กรชุมชนในกิจการที่เกี่ยวข้องกับสถาบัน รวมทั้งเรื่องร้องเรียนจากบุคคลที่มาขอรับความช่วยเหลือจากสถาบัน ทั้งที่ร้องเรียนโดยตรงมายังสถาบันหรือผ่านหน่วยงานอื่นและหมายความรวมถึงเรื่องร้องเรียนที่ได้ยื่นแก้ไขเพิ่มเติมเรื่องร้องเรียนเดิมโดยมีประเด็นหรือข้อเท็จจริงขึ้นใหม่ด้วย

“ผู้ร้องเรียน” หมายความว่า ได้รับความรวมถึง ผู้ได้รับมอบฉันทะให้ร้องเรียนแทนและผู้จัดการแทนผู้ร้องเรียนด้วย อาจเป็นบุคคลธรรมดา คณะบุคคล กลุ่ม เครือข่าย หรือส่วนราชการหรือหน่วยงานของรัฐอื่น

“นายทะเบียน” หมายความว่า ผู้ปฏิบัติงานในสังกัดสำนักอำนวยการกลาง ที่ผู้อำนวยการแต่งตั้งให้ปฏิบัติหน้าที่นายทะเบียนเรื่องร้องเรียน หรือผู้ปฏิบัติงานในสังกัดสำนักงานภาค ที่ผู้อำนวยการภาคแต่งตั้งให้ปฏิบัติหน้าที่นายทะเบียนเรื่องร้องเรียน

หมวด ๑

บททั่วไป

ข้อ ๕ เมื่อมีข้อร้องเรียนมายังที่ทำการของสถาบันให้สำนักอำนวยการกลางเป็นหน่วยรับและดำเนินการทางธุรการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน เว้นแต่มีข้อร้องเรียนไปยังที่ทำการของสำนักงานภาค ให้สำนักงานภาคเป็นหน่วยงานรับและดำเนินการทางธุรการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน

ให้ผู้อำนวยการแต่งตั้งผู้ปฏิบัติงานในสังกัดสำนักอำนวยการกลางเป็นนายทะเบียนส่วนกลาง และผู้อำนวยการภาคแต่งตั้งผู้ปฏิบัติงานในสังกัดสำนักงานภาคเป็นนายทะเบียนประจำภาคนั้นๆ

ข้อ ๖ ให้นายทะเบียนมีอำนาจหน้าที่ดังนี้

(๑) ลงทะเบียนรับเรื่องร้องเรียน ยกเว้นกรณีผู้ร้องเรียนมาร้องเรียนที่สถาบันหรือร้องเรียนโดยตรงกับหน่วยงานที่ไม่ใช่สำนักงานภาคให้เป็นหน้าที่ของหัวหน้าหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียนนั้น รับผิดชอบในการรับเรื่องร้องเรียนและแจ้งนายทะเบียนทราบเพื่อเสนอให้ผู้อำนวยการหรือผู้อำนวยการภาคแล้วแต่กรณี พิจารณาโดยไม่ชักช้า

(๒) จำแนกประเภทเรื่องร้องเรียนให้เป็นสารบบที่ชัดเจน

(๓) ค้นหาข้อมูลหรือข้อเท็จจริงเพิ่มเติมเกี่ยวกับเรื่องที่ร้องเรียนตามความจำเป็น

(๔) ประมวลเรื่องร้องเรียนโดยย่อ

(๕) ติดตามและประสานกับหน่วยงานหรือผู้ปฏิบัติงานตามข้อ ๑๕ และข้อ ๑๖ ในเรื่องร้องเรียนที่ได้มีการสั่งการให้ดำเนินการแล้ว

(๖) จัดทำรายงานประเมินผลเรื่องร้องเรียนเสนอผู้อำนวยการหรือผู้อำนวยการภาคเพื่อทราบทุกไตรมาส

(๗) ปฏิบัติหน้าที่อื่น ๆ ตามที่ได้รับมอบหมาย

ข้อ ๗ การดำเนินการและพิจารณาเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนที่เกี่ยวกับผู้ปฏิบัติงานหรือการปฏิบัติหน้าที่ขององค์กรชุมชนและเครือข่ายองค์กรชุมชนให้ถือเป็นเรื่องลับ และผู้ที่เกี่ยวข้องต้องดำเนินการด้วยความระมัดระวัง

หมวด ๒
การเสนอและการรับเรื่องร้องเรียน

ส่วนที่ ๑
การเสนอเรื่องร้องเรียน

ข้อ ๘ ผู้ใดได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหายหรืออาจได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหายจากการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติงานหรือสถาบันหรือจำเป็นต้องให้สถาบันช่วยเหลือ เยียวยา หรือปลดเปลื้องทุกข์ มีสิทธิเสนอเรื่องร้องเรียนต่อสถาบันหรือสำนักงานภาคได้

ข้อ ๙ ผู้ร้องเรียนจะต้องร้องเรียนด้วยตนเอง เว้นแต่ผู้ร้องเรียนเจ็บป่วยหรือไม่สามารถร้องเรียนด้วยตนเองเพราะเหตุจำเป็นอื่น ผู้ร้องเรียนจะมอบฉันทะให้ผู้อื่นร้องเรียนแทนก็ได้

ในกรณีผู้ร้องเรียนร้องเรียนในนามเครือข่าย องค์กร หรือคณะบุคคล จะต้องมีหนังสือหรือหลักฐานที่แสดงว่าได้รับความเห็นชอบจากเครือข่าย องค์กร หรือคณะบุคคลนั้นๆ ประกอบเรื่องร้องเรียนด้วย

ข้อ ๑๐ เรื่องร้องเรียนต้องทำเป็นหนังสือและมีรายการดังต่อไปนี้

(๑) ชื่อและที่อยู่ของผู้ร้องเรียน
(๒) ระบุเรื่องอันเป็นเหตุให้ต้องร้องเรียน พร้อมทั้งข้อเท็จจริง หรือพฤติการณ์ตามสมควรเกี่ยวกับเรื่องที่ร้องเรียน และคำขอให้สถาบันช่วยเหลือ เยียวยา ปลดเปลื้องทุกข์หรือเหตุอื่นๆ

(๓) ใช้ถ้อยคำสุภาพ

(๔) ลงลายมือชื่อผู้ร้องเรียนหรือผู้รับมอบฉันทะ

หากผู้ร้องเรียนมาเสนอเรื่องร้องเรียนด้วยวาจา ให้นายทะเบียนบันทึกรายการเรื่องร้องเรียนตาม (๒) ไว้ อ่านให้ผู้ร้องเรียนฟัง แล้วให้ผู้ร้องเรียนลงลายมือชื่อไว้เป็นสำคัญ

เรื่องร้องเรียนใดมีรายการไม่ครบตามวรรคหนึ่ง หรือไม่ชัดเจน หรือไม่อาจเข้าใจได้ ให้นายทะเบียนให้คำแนะนำแก่ผู้ร้องเรียนเพื่อดำเนินการแก้ไขเพิ่มเติมเรื่องร้องเรียนนั้นให้ถูกต้อง

ข้อ ๑๑ การเสนอเรื่องร้องเรียนให้กระทำได้ ดังต่อไปนี้

(๑) ยื่นต่อสถาบันหรือสำนักงานภาค

(๒) ส่งทางไปรษณีย์มาที่สถาบันหรือสำนักงานภาค

(๓) ส่งจดหมายอิเล็กทรอนิกส์หรือกระทำในรูปแบบของข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์

ส่วนที่ ๒
การรับเรื่องร้องเรียน

ข้อ ๑๒ ให้นายทะเบียนหรือผู้ปฏิบัติงานที่รับเรื่องร้องเรียนตามข้อ ๑๑ (๑) ออกใบรับเรื่องร้องเรียนให้แก่ผู้ร้องเรียนไว้เป็นหลักฐาน ใบรับเรื่องร้องเรียนจะต้องมีข้อความแสดงถึงวันเดือนปีที่รับเรื่องร้องเรียนและลงลายมือชื่อนายทะเบียนหรือผู้ปฏิบัติงานที่รับเรื่องร้องเรียน

ข้อ ๑๓ ในกรณีที่สถาบันหรือสำนักงานภาคได้รับเรื่องร้องเรียนที่เสนอมาตามข้อ ๖ (๑) และข้อ ๑๑ (๒) หรือ (๓) ให้นายทะเบียนตอบแจ้งการรับเรื่องร้องเรียน ไปยังผู้ร้องเรียนโดยทางไปรษณีย์ตามสถานที่ที่ปรากฏในเรื่องร้องเรียนหรือกระทำในรูปแบบของข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ หรือกระทำในรูปแบบของจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ภายในเจ็ดวันทำการนับแต่วันที่ได้รับเรื่องร้องเรียน เว้นแต่เป็นเรื่องร้องเรียนที่ส่วนราชการหรือหน่วยงานของรัฐเป็นผู้เสนอ

หมวด ๓

การพิจารณาเรื่องร้องเรียน

ข้อ ๑๔ เมื่อสถาบันหรือสำนักงานภาคได้รับเรื่องร้องเรียนแล้วให้นายทะเบียนเสนอเรื่องต่อผู้อำนวยการ หรือผู้อำนวยการภาคแล้วแต่กรณี เพื่อพิจารณาวินิจฉัยสั่งการภายในห้าวันทำการ นับแต่วันที่ได้รับเรื่อง

ข้อ ๑๕ ในกรณีที่เป็นเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับพฤติกรรมของผู้ปฏิบัติงานของสถาบัน ให้ผู้อำนวยการหรือผู้อำนวยการภาคสั่งการให้มีการตรวจสอบพฤติกรรมผู้ปฏิบัติงานที่ถูกร้องเรียน และเมื่อการตรวจสอบพบว่าการกระทำความผิดหรือมีข้อสงสัยว่าได้กระทำความผิดตามที่ถูกร้องเรียน ให้นายทะเบียนส่งเรื่องพร้อมเอกสารหลักฐานต่างๆ ให้สำนักทรัพยากรบุคคลดำเนินการตามระเบียบหรือข้อบังคับอื่นๆ ของสถาบันที่เกี่ยวข้องต่อไป

เมื่อได้มีการดำเนินการตามวรรคหนึ่งเสร็จสิ้นแล้ว สำนักทรัพยากรบุคคลต้องแจ้งนายทะเบียนเพื่อทราบโดยมีต้องแจ้งรายละเอียดของผลการดำเนินการให้นายทะเบียนทราบ

ในกรณีที่มีการตรวจสอบพฤติกรรมของผู้ปฏิบัติงานที่ถูกร้องเรียนให้หน่วยงานหรือผู้ปฏิบัติงานที่ต้องดำเนินการตามที่ผู้อำนวยการหรือผู้อำนวยการภาคสั่งการมีอำนาจหน้าที่ตามที่กำหนดไว้ในระเบียบนี้

ข้อ ๑๖ ให้หน่วยงานหรือผู้ปฏิบัติงานที่ต้องดำเนินการตามที่ผู้อำนวยการหรือผู้อำนวยการภาคแล้วแต่กรณีสั่งการตามระเบียบนี้มีอำนาจหน้าที่ ดังนี้

(๑) สอบข้อเท็จจริงหรือค้นหาข้อมูลต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียน

(๒) สรุปเรื่องร้องเรียน

(๓) ดำเนินการแก้ไขปัญหาที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียนโดยเร็ว

(๔) ร่างหนังสือตอบเรื่องร้องเรียนเสนอผู้อำนวยการหรือผู้อำนวยการภาคแล้วแต่กรณีเพื่อพิจารณาลงนาม

(๕) รายงานผลการดำเนินการต่อผู้อำนวยการหรือผู้อำนวยการภาคโดยผ่านนายทะเบียนภายในสิบห้าวันทำการ นับแต่วันที่หน่วยงานหรือผู้ปฏิบัติงานได้รับเรื่อง กรณีที่ไม่อาจดำเนินการได้ภายในกำหนดเวลาดังกล่าวให้รายงานเหตุผลความจำเป็นต่อผู้อำนวยการหรือผู้อำนวยการภาคแล้วแต่กรณีเพื่อขอขยายระยะเวลาออกไปได้อีกไม่เกินเจ็ดวันทำการ

รายงานผลการดำเนินการตาม (๕) ต้องประกอบด้วยรายละเอียด ข้อเท็จจริง ข้อขัดข้องต่างๆ รวมทั้งระบุบุคคลหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเท่าที่พอจะทำให้เข้าใจรายละเอียดทั้งหมดได้เป็นอย่างดี

ข้อ ๑๗ เมื่อนายทะเบียนได้รับรายงานตามข้อ ๑๖ (๕) แล้ว ให้เสนอเรื่องพร้อมรายงานและข้อมูลต่างๆ ที่เกี่ยวข้องต่อผู้อำนวยการหรือผู้อำนวยการภาคแล้วแต่กรณี ภายในสามวันทำการ

ในกรณีที่ไม่สามารถแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนได้ภายในระยะเวลาที่กำหนดตามข้อ ๑๖ (๕) ให้หน่วยงานหรือผู้อำนวยการภาค รายงานผลการดำเนินการต่อผู้อำนวยการทันที โดยจะต้องระบุข้อเสนอหรือความเห็นเพื่อให้ผู้อำนวยการพิจารณาสั่งการตามสมควรแก่กรณีต่อไป และร่างหนังสือแจ้งเหตุผลที่ไม่สามารถแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนเสนอผู้อำนวยการลงนาม เพื่อแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบ

เมื่อผู้อำนวยการได้รับรายงานกรณีที่หน่วยงานหรือสำนักงานภาคไม่สามารถแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนได้ ให้พิจารณาสั่งการตรวจสอบและพิจารณาเรื่องร้องเรียนโดยด่วน และผลเป็นประการใดให้แจ้งผู้ร้องเรียนให้ทราบโดยทันที

ข้อ ๑๘ ในกรณีเรื่องร้องเรียนเป็นเรื่องที่ต้องดำเนินการโดยด่วน และมีความสำคัญเป็นอย่างยิ่ง หากดำเนินการล่าช้าอาจทำให้สถาบันหรือผู้ที่เกี่ยวข้องได้รับความเสียหาย ให้นายทะเบียนรายงานผู้อำนวยการหรือผู้อำนวยการภาคเพื่อให้ปฏิบัติตามระเบียบนี้โดยทันทีที่ได้รับเรื่องร้องเรียนนั้น

ข้อ ๑๙ เมื่อผู้อำนวยการหรือผู้อำนวยการภาคเห็นสมควร หรือส่วนงานหรือผู้ปฏิบัติงานได้ยื่นคำขอ ให้ผู้อำนวยการหรือผู้อำนวยการภาคมีอำนาจขยายหรือย่นระยะเวลาตามที่กำหนดไว้ในระเบียบนี้ แต่การขยายหรือย่นระยะเวลาให้ฟังทำได้ต่อเมื่อผู้ขอแสดงพฤติการณ์พิเศษ และต้องมีการยื่นคำขอขึ้นมาก่อนสิ้นระยะเวลานั้น

ข้อ ๒๐ ผู้ร้องเรียนจะถอนเรื่องร้องเรียนทั้งหมดหรือบางส่วนเมื่อไรก็ได้ การถอนเรื่องร้องเรียนต้องทำเป็นหนังสือและลงลายมือชื่อผู้ร้องเรียน แต่ถ้าผู้ร้องเรียนถอนเรื่องร้องเรียนด้วยวาจาต่อหน้านายทะเบียนหรือผู้ปฏิบัติงานให้นายทะเบียนหรือผู้ปฏิบัติงานบันทึกไว้และให้ผู้ร้องเรียนลงลายมือชื่อไว้เป็นหลักฐาน

ข้อ ๒๑ ให้นายทะเบียนภาค รวบรวม จัดทำข้อมูล สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนและรายงานให้ผู้อำนวยการภาคทราบ ให้ผู้อำนวยการภาครายงานผลการดำเนินงานการจัดการเรื่องร้องเรียนของสำนักงานภาคต่อผู้อำนวยการทุกไตรมาสหรือตามที่ผู้อำนวยการกำหนด

ให้นายทะเบียนส่วนกลางรวบรวม จัดทำข้อมูล สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนทั้งหมดและรายงานให้ผู้อำนวยการทราบ

ข้อ ๒๒ ในกรณีมีการยื่นเรื่องร้องเรียนต่อคณะกรรมการ และประธานกรรมการได้สั่งการผู้อำนวยการ ให้ผู้อำนวยการพิจารณาสั่งการตามระเบียบนี้ เว้นแต่ประธานกรรมการได้สั่งการไปยังสำนักงานภาคหรือหน่วยงาน ให้ผู้อำนวยการภาคหรือหน่วยงานดำเนินการ และรายงานผู้อำนวยการและประธานกรรมการทราบ

ข้อ ๒๓ ในกรณีส่วนราชการ หรือหน่วยงานของรัฐเป็นผู้ยื่นเรื่องร้องเรียน หรือให้ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็น สอบถาม ขอข้อมูล และมีกฎหมายกำหนดเรื่องระยะเวลาในการตอบชี้แจงไว้แล้ว ให้ปฏิบัติตามระยะเวลาตามที่กฎหมายนั้นกำหนด

ให้ผู้อำนวยการเป็นผู้ลงนามในหนังสือชี้แจง เว้นแต่เรื่องร้องเรียน หรือให้ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็น สอบถาม ขอข้อมูล เป็นเรื่องที่อยู่ในความรับผิดชอบของสำนักงานภาค ผู้อำนวยการจะมอบหมายให้ผู้อำนวยการภาคลงนามในหนังสือชี้แจงส่วนราชการหรือหน่วยงานของรัฐที่ยื่นเรื่องดังกล่าวนั้นก็ได้อีก

ข้อ ๒๔ ผู้ปฏิบัติงานผู้ใดไม่ปฏิบัติตามระเบียบนี้อาจถูกพิจารณาโทษทางวินัย

ข้อ ๒๕ การใดที่มีได้กำหนดไว้ในระเบียบนี้ ให้เสนอผู้อำนวยการวินิจฉัยสั่งการเป็นกรณีไป

ประกาศ ณ วันที่ ๒๑ เดือน กุมภาพันธ์ พ.ศ. ๒๕๖๑



(นายสมชาติ ภาระสุวรรณ)

ผู้อำนวยการสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน

การตอบเรื่องร้องเรียน

ที่ พม ๕๓...../.....

วันที่ เดือน พ.ศ.

เรื่อง ชี้แจงข้อเท็จจริงและส่งเอกสารหลักฐานเพื่อประกอบการพิจารณาเรื่องร้องเรียน

เรียน ผู้ตรวจการแผ่นดิน

อ้างถึง หนังสือสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน ด่วนที่สุด ที่ ผผ ๐๙/๙๘๖ ลงวันที่ ๑๘ พฤษภาคม ๒๕๖๐

สิ่งที่ส่งมาด้วย (ถ้ามี)

ตามหนังสือที่อ้างถึง สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินได้ขอให้สถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (องค์การมหาชน) หรือ พอช. ดำเนินการตรวจสอบและชี้แจงข้อเท็จจริง กรณีผู้ร้องได้รับความเดือดร้อนจากการสร้างเขื่อนริมคลองจากคลองบางบัวเชื่อมต่อถึงคลองถนน ตามหนังสือที่อ้างถึงนั้น โดยมีประเด็นชี้แจงดังนี้

๑. พอช. ดำเนินโครงการแก้ไขปัญหาให้กับชุมชนที่อยู่อาศัยริมคลองตามคำร้องเรียนอย่างไร มีขั้นตอนการดำเนินการตามระเบียบและกฎหมายที่เกี่ยวข้องประการใด ประธานชุมชนและกรรมการชุมชนมีบทบาทหน้าที่ในการดำเนินโครงการดังกล่าวอย่างไร

๒. การดำเนินการโครงการบ้านมั่นคงมีหลักเกณฑ์ประการใด มีระเบียบและกฎหมายที่เกี่ยวข้องอย่างไร ประธานชุมชนและกรรมการชุมชนมีบทบาทหน้าที่ในการดำเนินโครงการดังกล่าวอย่างไร

๓. การเข้าร่วมโครงการบ้านมั่นคงเป็นการบังคับทุกครัวเรือนในพื้นที่หรือเป็นไปด้วยความสมัครใจของแต่ละครัวเรือน การเข้าร่วมหรือไม่เข้าร่วมโครงการมีผลแตกต่างกันหรือไม่ ประการใด

๔. กรณีกล่าวอ้างว่ามีการเรียกเก็บเงินค่าเช่าที่ดินโดยยังไม่ได้ดำเนินการปลูกสร้างบ้านในอัตรา ๕ บาท ต่อตารางเมตร มีข้อเท็จจริงเป็นประการใด

ในการนี้ พอช. ได้ลงพื้นที่เพื่อสำรวจบ้านมั่นคงที่ได้มีการพัฒนาที่อยู่อาศัยก่อสร้างบ้านใหม่หรือปรับปรุงที่อยู่อาศัยตามโครงการบ้านมั่นคงก่อนที่รัฐบาลมีนโยบายก่อสร้างเขื่อนริมคลองลาดพร้าวและได้รับผลกระทบจำเป็นต้องรื้อบ้านดังกล่าวปรากฏว่าชุมชนก้ำวหน้ามีบางส่วนที่ได้รับผลกระทบจำนวน.....หลังคาเรือน ซึ่งอยู่ระหว่างดำเนินการช่วยเหลือเพื่อบรรเทาปัญหาความเดือดร้อนจากการลงทุนก่อสร้างบ้านเองหรือขอใช้สินเชื่อจาก พอช.

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

ขอแสดงความนับถือ

()

ผู้อำนวยการสถาบัน

ศูนย์ปฏิบัติการที่อยู่อาศัยชุมชนริมคลอง

โทรศัพท์

โทรสาร

ภาคผนวก ข
แบบบันทึกเรื่องร้องเรียน



สถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน
COMMUNITY ORGANIZATIONS
DEVELOPMENT INSTITUTE

แบบบันทึกเรื่องร้องเรียน
(กรณีร้องเรียนด้วยวาจา)

เลขที่.....

เขียนที่.....

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

เรื่อง

เรียน

ผู้ร้องเรียนชื่อ.....นามสกุล.....อายุ.....

อยู่บ้านเลขที่.....ซอย.....ถนน.....หมู่ที่.....ตำบล/แขวง.....

อำเภอ/เขต.....จังหวัด.....โทรศัพท์.....

ได้รับความเดือดร้อนมีความประสงค์ให้ทางสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (องค์การมหาชน) ช่วยเหลือ
และดำเนินการแก้ไข ดังนี้

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

ข้าพเจ้าขอรับรองว่าเป็นความจริงทุกประการ หากปรากฏว่าไม่เป็นความจริง ข้าพเจ้ายอม
รับผิดชอบ และให้ดำเนินการตามกฎหมาย

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการและแจ้งผลการดำเนินการให้ข้าพเจ้าทราบได้ที่บ้านเลขที่
.....ซอย.....ถนน.....หมู่ที่.....ตำบล/แขวง.....

อำเภอ/เขต.....จังหวัด.....รหัสไปรษณีย์.....โทรศัพท์.....

ลงชื่อ.....

(.....)

ผู้ร้องเรียน

ลงชื่อ..... ผู้รับเรื่องร้องเรียน

(.....)

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ข้าพเจ้าขอรับรองว่าเป็นความจริงทุกประการ หากปรากฏว่าไม่เป็นความจริง ข้าพเจ้ายอม
รับผิดชอบ และให้ดำเนินการตามกฎหมาย

ลงชื่อ.....
(.....)

ผู้ร้องเรียน

ลงชื่อ..... ผู้รับเรื่องร้องเรียน
(.....)



ใบรับเรื่องร้องเรียน

ที่สถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (องค์การมหาชน)

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.

เรื่อง ตอบรับการรับเรื่องร้องเรียน

เรียน.....

ตามที่ท่านได้เสนอเรื่องร้องเรียนต่อสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (องค์การมหาชน) เป็นหนังสือลงวันที่.....เดือน.....พ.ศ.....เกี่ยวกับเรื่อง.....

.....

.....นั้น

สถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (องค์การมหาชน) ได้ลงทะเบียนรับเรื่องร้องเรียนของท่านไว้แล้วตามทะเบียนรับเรื่องร้องเรียนเลขรับที่.....ลงวันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

ผลการดำเนินการตรวจสอบเป็นประการใดสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (องค์การมหาชน) จะแจ้งให้ท่านทราบต่อไป

จึงแจ้งมาเพื่อทราบ

ขอแสดงความนับถือ

(.....)

นายทะเบียน

สำนักอำนวยการกลาง

สถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (องค์การมหาชน)

โทรศัพท์ 0 2378 8300

โทรสาร 0 2378 8342 - 3



ใบรับเรื่องร้องเรียน

ที่สำนักงานภาค.....

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

เรื่อง ตอบรับการรับเรื่องร้องเรียน

เรียน.....

ตามที่ท่านได้เสนอเรื่องร้องเรียนต่อสำนักงานภาค.....
สถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (องค์การมหาชน) เป็นหนังสือลงวันที่.....เดือน.....พ.ศ.....
เกี่ยวกับเรื่อง.....
.....
.....นั้น

สำนักงานภาคได้ลงทะเบียนรับเรื่องร้องเรียนของท่านไว้แล้วตามทะเบียนรับเรื่องร้องเรียนเลขรับ
ที่.....ลงวันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

ผลการดำเนินการตรวจสอบเป็นประการใดสำนักงานภาคจะแจ้งให้ท่านทราบต่อไป
จึงแจ้งมาเพื่อทราบ

ขอแสดงความนับถือ

(.....)

นายทะเบียนประจำ

สำนักงานภาค.....

สำนักงานภาค.....

สถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (องค์การมหาชน)

โทรศัพท์

โทรสาร



ใบถอนเรื่องร้องเรียน

ที่สถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (องค์การมหาชน)

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.

เรื่อง ขอลถอนเรื่องร้องเรียน

เรียน ผู้อำนวยการสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน

ตามที่คุณร้องเรียนได้เสนอเรื่องร้องเรียนต่อสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (องค์การมหาชน) เป็นหนังสือลงวันที่.....เดือน.....พ.ศ.....เกี่ยวกับเรื่อง.....

.....และสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (องค์การมหาชน) ได้ลงทะเบียนรับเรื่องร้องเรียนของคุณร้องเรียนตามทะเบียนรับเรื่องร้องเรียนเลขรับที่.....ลงวันที่.....เดือน.....พ.ศ.....นั้น

เนื่องจากคุณร้องเรียนมีความประสงค์ขอลถอนเรื่องร้องเรียนดังกล่าวข้างต้น จึงขอให้สถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (องค์การมหาชน) ยุติเรื่องการดำเนินการเกี่ยวกับข้อร้องเรียนดังกล่าว

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

ขอแสดงความนับถือ

(.....)

ผู้ร้องเรียน



ใบถอนเรื่องร้องเรียน

ที่สำนักงานภาค.....

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.

เรื่อง ขอลถอนเรื่องร้องเรียน

เรียน ผู้อำนวยการภาค.....

ตามที่คุณร้องเรียนได้เสนอเรื่องร้องเรียนต่อสำนักงานภาค.....

สถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (องค์การมหาชน) เป็นหนังสือลงวันที่.....เดือน.....พ.ศ.....เกี่ยวกับเรื่อง
.....และสำนักงานภาค
ได้ลงทะเบียนรับเรื่องร้องเรียนของคุณร้องเรียนตามทะเบียนรับเรื่องร้องเรียนเลขรับที่.....ลงวันที่.....เดือน
.....พ.ศ.....นั้น

เนื่องจากผู้ร้องเรียนมีความประสงค์ขอลถอนเรื่องร้องเรียนดังกล่าวข้างต้น จึงขอให้สำนักงานภาค
ยุติเรื่องการดำเนินการเกี่ยวกับข้อร้องเรียนดังกล่าว

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

ขอแสดงความนับถือ

(.....)

ผู้ร้องเรียน



พอช. - CODI

สำนักอำนวยการกลาง

สถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (องค์การมหาชน)

31 มีนาคม 2561