



สถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (องค์การมหาชน)
Community Organizations Development Institute (Public Organization)

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

ระเบียบสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (องค์การมหาชน)
ว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการพิจารณาเรื่องร้องเรียนและเรื่องร้องทุกข์
พ.ศ. ๒๕๖๓

โดยที่เป็นการสมควรปรับปรุงระเบียบว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการพิจารณาเรื่องร้องเรียนให้มีระบบการปฏิบัติที่ชัดเจน คล่องตัว เป็นไปตามหลักธรรมาภิบาล และมีประสิทธิภาพ สอดคล้องกับโครงสร้างการปฏิบัติงานและภารกิจงานของสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (องค์การมหาชน) และเพื่ออำนวยความสะดวกให้กับประชาชน

อาศัยอำนาจตามความในมาตรา ๒๙ (๒) แห่งพระราชกฤษฎีกาจัดตั้งสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (องค์การมหาชน) พ.ศ. ๒๕๔๓ ผู้อำนวยการสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชนจึงวางระเบียบไว้ ดังต่อไปนี้

ข้อ ๑ ระเบียบนี้เรียกว่า “ระเบียบสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (องค์การมหาชน) ว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการพิจารณาเรื่องร้องเรียนและเรื่องร้องทุกข์ พ.ศ. ๒๕๖๓”

ข้อ ๒ ระเบียบนี้ให้ใช้บังคับเมื่อพ้นกำหนดสามสิบวันนับแต่วันถัดจากวันประกาศเป็นต้นไป

ข้อ ๓ ให้ยกเลิกระเบียบสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (องค์การมหาชน) ว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการพิจารณาเรื่องร้องเรียน พ.ศ. ๒๕๖๑

บรรดาระเบียบ ประกาศ คำสั่ง หรือหลักเกณฑ์อื่นใดในส่วนที่กำหนดไว้แล้วในระเบียบนี้ หรือซึ่งขัดหรือแย้งกับระเบียบนี้ ให้ใช้ระเบียบนี้แทน

ข้อ ๔ ในระเบียบนี้

“สถาบัน” หมายความว่า สถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (องค์การมหาชน)

“คณะกรรมการ” หมายความว่า คณะกรรมการสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน

“ประธานกรรมการ” หมายความว่า ประธานกรรมการสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน

“ผู้อำนวยการ” หมายความว่า ผู้อำนวยการสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน

“รองผู้อำนวยการ” หมายความว่า รองผู้อำนวยการสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน

“ผู้อำนวยการภาค” หมายความว่า ผู้ปฏิบัติงานของสถาบันที่ได้รับแต่งตั้งให้ดำรงตำแหน่งผู้อำนวยการภาค

“หัวหน้าส่วนงาน” หมายความว่า หัวหน้าส่วนงานตามโครงสร้างการบริหารจัดการองค์กรของสถาบัน

“ผู้ปฏิบัติงาน” หมายความว่า ผู้ปฏิบัติงานของสถาบันตามมาตรา ๓๒ แห่งพระราชกฤษฎีกาจัดตั้งสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (องค์การมหาชน) พ.ศ. ๒๕๔๓

“ทุจริตต่อหน้าที่” หมายความว่า ปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติอย่างใดในตำแหน่งหรือหน้าที่ หรือปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติอย่างใดในพฤติการณ์ที่อาจทำให้ผู้อื่นเชื่อว่ามีตำแหน่งหรือหน้าที่ซึ่งที่ตนมิได้มีตำแหน่งหรือหน้าที่นั้น หรือใช้อำนาจในตำแหน่งหรือหน้าที่ ทั้งนี้ เพื่อแสวงหาประโยชน์ที่มิควรได้โดยชอบสำหรับตนเองหรือผู้อื่น หรือกระทำการอันเป็นความผิดต่อตำแหน่งหน้าที่

“ประพดิมิชอบ” หมายความว่า ใช้อำนาจในตำแหน่งหรือหน้าที่อันเป็นการฝ่าฝืนกฎหมายระเบียบ คำสั่ง หรือมติคณะรัฐมนตรีที่มุ่งหมายจะควบคุมดูแลการรับ การเก็บรักษา หรือการใช้เงิน หรือทรัพย์สินของสถาบัน

“สำนักงานภาค” หมายความว่า สำนักงานภาคหรือที่เรียกชื่ออย่างอื่นตามโครงสร้างการบริหารจัดการองค์กรของสถาบัน

“ส่วนงาน” หมายความว่า สำนักหรือที่เรียกชื่ออย่างอื่นตามโครงสร้างการบริหารจัดการองค์กรของสถาบัน

“เรื่องร้องเรียน” หมายความว่า เรื่องที่บุคคลหรือหน่วยงานร้องเรียนเกี่ยวกับการดำเนินงานของสถาบัน หรือผู้ปฏิบัติงานทุจริตต่อหน้าที่หรือประพดิมิชอบ ตลอดจนการดำเนินงานขององค์กรชุมชนและเครือข่ายองค์กรชุมชนในกิจการที่เกี่ยวข้องกับสถาบัน รวมทั้งเรื่องร้องทุกข์จากบุคคลที่มาขอความช่วยเหลือจากสถาบัน ทั้งที่ร้องเรียนโดยตรงมายังสถาบันหรือผ่านหน่วยงานอื่น และให้หมายความรวมถึงเรื่องร้องเรียนที่ได้ยื่นแก้ไขเพิ่มเติมเรื่องร้องเรียนเดิมโดยมีประเด็นหรือข้อเท็จจริงขึ้นใหม่ด้วย

“ผู้ร้องเรียน” หมายความว่า ผู้ได้รับมอบฉันทะให้ร้องเรียนแทนและผู้จัดการแทนผู้ร้องเรียนด้วย ซึ่งอาจเป็นบุคคลธรรมดา นิติบุคคล คณะบุคคล กลุ่ม เครือข่าย ส่วนราชการ หรือหน่วยงานของรัฐ

“คณะทำงาน” หมายความว่า คณะทำงานกำกับติดตามเรื่องร้องเรียน

“คณะกรรมการสอบสวน” หมายความว่า คณะกรรมการสอบสวนข้อเท็จจริง คณะกรรมการสอบสวนทางวินัย หรือคณะกรรมการสอบสวนความรับผิดชอบตามละเมิด แล้วแต่กรณี

“นายทะเบียน” หมายความว่า หัวหน้าสำนักผู้อำนวยการ หัวหน้าสำนักทรัพยากรบุคคล และผู้ปฏิบัติงานในสังกัดสำนักงานภาคที่ผู้อำนวยการภาคแต่งตั้งให้ปฏิบัติหน้าที่นายทะเบียนเรื่องร้องเรียนประจำสำนักงานภาค

ข้อ ๕ ผู้ปฏิบัติงานผู้ใดไม่ปฏิบัติตามระเบียบนี้อาจถูกพิจารณาโทษทางวินัย

ข้อ ๖ ผู้อำนวยการมีอำนาจออกประกาศ คำสั่ง หลักเกณฑ์ และวิธีการอื่นใดเพื่อเป็นประโยชน์ในการปฏิบัติตามระเบียบนี้โดยไม่ขัดกับข้อบังคับหรือระเบียบของสถาบัน

การใดมิได้กำหนดไว้ในระเบียบนี้ หรือกรณีที่มีปัญหาเกิดจากระเบียบ ประกาศ คำสั่ง หลักเกณฑ์ หรือวิธีการปฏิบัติตามระเบียบนี้ ให้เสนอผู้อำนวยการวินิจฉัยสั่งการเป็นกรณีไป

หมวด ๑

บททั่วไป

ข้อ ๗ ให้มีคณะทำงานซึ่งแต่งตั้งโดยผู้อำนวยการขึ้นคณะหนึ่ง ทำหน้าที่กำกับติดตามและดำเนินการอื่นใดตามที่ผู้อำนวยการมอบหมายเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน อย่างน้อยต้องประกอบด้วย

- (๑) รองผู้อำนวยการจำนวนหนึ่งคน เป็นประธานคณะทำงาน
- (๒) หัวหน้าสำนักผู้อำนวยการ เป็นคณะทำงาน
- (๓) หัวหน้าสำนักทรัพยากรบุคคล เป็นคณะทำงาน
- (๔) หัวหน้างานนิติการ เป็นคณะทำงาน
- (๕) ผู้ปฏิบัติงานสำนักผู้อำนวยการที่ได้รับมอบหมาย เป็นเลขานุการ
- (๖) นิติกร สำนักผู้อำนวยการที่ได้รับมอบหมาย เป็นผู้ช่วยเลขานุการ

ข้อ ๘ เมื่อมีเรื่องร้องเรียนมายังที่ทำการของสถาบัน ให้สำนักผู้อำนวยการเป็นหน่วยรับและดำเนินการทางธุรการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน หรือมีเรื่องร้องเรียนไปยังที่ทำการของสำนักงานภาค ให้สำนักงานภาคเป็นหน่วยงานรับและดำเนินการทางธุรการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน เว้นแต่เป็นเรื่องร้องเรียนผู้ปฏิบัติงาน ให้สำนักทรัพยากรบุคคลเป็นหน่วยรับและดำเนินการทางธุรการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน

ให้หัวหน้าสำนักผู้อำนวยการเป็นนายทะเบียนส่วนกลาง หัวหน้าสำนักทรัพยากรบุคคลเป็นนายทะเบียนเรื่องร้องเรียนผู้ปฏิบัติงาน และให้ผู้อำนวยการภาคแต่งตั้งผู้ปฏิบัติงานในสังกัดสำนักงานภาคเป็นนายทะเบียนประจำสำนักงานภาค

ข้อ ๙ การดำเนินการและพิจารณาเรื่องร้องเรียนให้ถือเป็นเรื่องลับ และผู้ที่เกี่ยวข้องต้องดำเนินการด้วยความระมัดระวัง

ข้อ ๑๐ ให้นายทะเบียนมีอำนาจหน้าที่ ดังต่อไปนี้

(๑) ลงทะเบียนรับเรื่องร้องเรียน ยกเว้นกรณีผู้ร้องเรียนมาร้องเรียนที่สถาบันหรือร้องเรียนโดยตรงกับส่วนงานที่ไม่ใช่สำนักงานภาค ให้เป็นหน้าที่ของหัวหน้าส่วนงานที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียนนั้นรับผิดชอบในการรับเรื่องร้องเรียนและแจ้งนายทะเบียน เพื่อเสนอผู้อำนวยการหรือผู้อำนวยการภาค แล้วแต่กรณีพิจารณาโดยไม่ชักช้า

(๒) จำแนกประเภทเรื่องร้องเรียนให้เป็นสารบบที่ชัดเจน

(๓) ค้นหาข้อมูลหรือข้อเท็จจริงเพิ่มเติมเกี่ยวกับเรื่องที่ร้องเรียนตามความจำเป็น

(๔) ประมวลเรื่องร้องเรียนโดยย่อ

(๕) ติดตามและประสานกับส่วนงานหรือผู้ปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องในเรื่องร้องเรียนที่ได้มีการส่งการให้ดำเนินการแล้ว

(๖) จัดทำรายงานประเมินผลเรื่องร้องเรียนเสนอผู้อำนวยการหรือผู้อำนวยการภาคเพื่อทราบทุกไตรมาส

(๗) ปฏิบัติหน้าที่อื่น ๆ ตามที่ได้รับมอบหมาย

ข้อ ๑๑ ในกรณีส่วนราชการหรือหน่วยงานของรัฐเป็นผู้ยื่นเรื่องร้องเรียน ให้ข้อเสนอแนะข้อคิดเห็น สอบถาม หรือขอข้อมูล และหากมีกฎหมายกำหนดเรื่องระยะเวลาในการตอบชี้แจงไว้แล้ว ให้ปฏิบัติตามระยะเวลาตามที่กฎหมายนั้นกำหนด

ให้ผู้อำนวยการเป็นผู้ลงนามในหนังสือชี้แจง เว้นแต่เรื่องร้องเรียน การให้ข้อเสนอแนะข้อคิดเห็น สอบถาม หรือขอข้อมูล เป็นเรื่องที่อยู่ในความรับผิดชอบของสำนักงานภาค ผู้อำนวยการอาจมอบหมายให้ผู้อำนวยการภาคลงนามในหนังสือชี้แจงส่วนราชการหรือหน่วยงานของรัฐที่ยื่นเรื่องดังกล่าวนี้ก็ได้

หมวด ๒

การดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน

ส่วนที่ ๑

การเสนอเรื่องร้องเรียน

ข้อ ๑๒ ผู้ใดได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหายหรืออาจได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหายจากการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติงานหรือสถาบัน หรือผู้ใดมีความจำเป็นต้องให้สถาบันช่วยเหลือ เยียวยา หรือปลดเปลื้องทุกข์ มีสิทธิเสนอเรื่องร้องเรียนต่อสถาบันหรือสำนักงานภาคได้

ข้อ ๑๓ การร้องเรียนในนามนิติบุคคล คณะบุคคล กลุ่ม หรือเครือข่าย ผู้ร้องเรียนจะต้องมีหนังสือหรือหลักฐานที่แสดงว่ามีอำนาจร้องเรียน หรือแสดงว่าได้รับความเห็นชอบจากคณะบุคคล กลุ่ม หรือ เครือข่ายนั้น ๆ ประกอบเรื่องร้องเรียนด้วย

ข้อ ๑๔ เรื่องร้องเรียนต้องทำเป็นหนังสือและมีรายการ ดังต่อไปนี้

(๑) ชื่อและที่อยู่ของผู้ร้องเรียน

(๒) ระบุเรื่องอันเป็นเหตุให้ต้องร้องเรียน พร้อมทั้งข้อเท็จจริง หรือพฤติการณ์ตามสมควร เกี่ยวกับเรื่องที่ร้องเรียน หรือเรื่องอันเป็นเหตุให้สถาบันช่วยเหลือ เยียวยา ปลดเปลื้องทุกข์หรือเหตุอื่น ๆ

(๓) ใช้ถ้อยคำสุภาพ

(๔) ลงลายมือชื่อผู้ร้องเรียน

หากผู้ร้องเรียนมาเสนอเรื่องร้องเรียนด้วยวาจา ให้นายทะเบียนบันทึกรายการเรื่องร้องเรียน ตาม (๒) ไว้ อ่านให้ผู้ร้องเรียนฟัง แล้วให้ผู้ร้องเรียนลงลายมือชื่อไว้เป็นสำคัญ

เรื่องร้องเรียนใดมีรายการไม่ครบถ้วนตามวรรคหนึ่ง หรือไม่ชัดเจน หรือไม่อาจเข้าใจได้ ให้นายทะเบียนให้คำแนะนำแก่ผู้ร้องเรียนเพื่อดำเนินการแก้ไขเพิ่มเติมเรื่องร้องเรียนนั้นให้ถูกต้อง

ในกรณีที่ผู้กล่าวหาไม่ประสงค์จะเปิดเผยตน ห้ามไม่ให้ผู้ปฏิบัติงานที่รับผิดชอบ เปิดเผยชื่อ หรือที่อยู่ รวมทั้งหลักฐานอื่นใดที่เป็นการสำแดงตัวของผู้ร้องเรียน

กรณีผู้ร้องเรียนไม่ยอมลงลายมือชื่อในหนังสือร้องเรียน สถาบันจะไม่รับเรื่องร้องเรียนไว้ พิจารณา เว้นแต่ในหนังสือร้องเรียนระบุพฤติการณ์แห่งการกระทำเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนและพยานหลักฐาน เบื้องต้นไว้เพียงพอที่จะดำเนินการต่อไปได้ สถาบันอาจพิจารณารับเรื่องไว้ก็ได้

ข้อ ๑๕ การเสนอเรื่องร้องเรียนให้กระทำได้ ดังต่อไปนี้

(๑) ยื่นต่อสถาบันหรือสำนักงานภาค

(๒) ส่งทางไปรษณีย์มายังสถาบันหรือสำนักงานภาค

(๓) ยื่นในกล่องรับเรื่องร้องเรียนและรับฟังความคิดเห็น

(๔) ส่งจดหมายอิเล็กทรอนิกส์หรือกระทำในรูปแบบของข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์

ส่วนที่ ๒

การรับเรื่องร้องเรียน

ข้อ ๑๖ ให้นายทะเบียนหรือผู้ที่นายทะเบียนมอบหมายรับเรื่องร้องเรียนตามข้อ ๑๕ (๑) ออกไปรับเรื่องร้องเรียนให้แก่ผู้ร้องเรียนไว้เป็นหลักฐาน ใบรับเรื่องร้องเรียนจะต้องมีข้อความแสดงถึงวันเดือน ปีที่รับเรื่องร้องเรียนและลงลายมือชื่อนายทะเบียนหรือผู้ปฏิบัติงานที่รับเรื่องร้องเรียน

ข้อ ๑๗ ในกรณีที่สถาบันหรือสำนักงานภาคได้รับเรื่องร้องเรียนที่เสนอมาตามข้อ ๑๕ (๒) (๓) และ (๔) ให้นายทะเบียนแจ้งการรับเรื่องร้องเรียนไปยังผู้ร้องเรียนทางไปรษณีย์ตามสถานที่ที่ปรากฏ ในเรื่องร้องเรียน หรือกระทำในรูปแบบของข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ ภายในเจ็ดวันทำการนับแต่วันที่ได้รับเรื่อง ร้องเรียน เว้นแต่ เป็นเรื่องร้องเรียนที่ส่วนราชการหรือหน่วยงานของรัฐเป็นผู้เสนอ

ส่วนที่ ๓
การพิจารณาเรื่องร้องเรียน

ข้อ ๑๘ เมื่อสถาบันหรือสำนักงานภาคได้รับเรื่องร้องเรียนแล้ว ให้นายทะเบียนเสนอเรื่องต่อผู้อำนวยการหรือผู้อำนวยการภาค แล้วแต่กรณี ภายในห้าวันทำการนับแต่วันที่ได้รับเรื่อง เพื่อพิจารณาวินิจฉัยสั่งการ

ข้อ ๑๙ ให้ส่วนงานหรือผู้ปฏิบัติงานที่ต้องดำเนินการตามที่อยู่อาศัยหรือผู้อำนวยการภาคสั่งการตามระเบียบนี้ แล้วแต่กรณี มีอำนาจหน้าที่ ดังต่อไปนี้

- (๑) สอบข้อเท็จจริงหรือค้นหาข้อมูลต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียน
- (๒) สรุปเรื่องร้องเรียน
- (๓) ดำเนินการแก้ไขปัญหาที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียนโดยเร็ว
- (๔) ร่างหนังสือตอบเรื่องร้องเรียนเสนอผู้อำนวยการหรือผู้อำนวยการภาคแล้วแต่กรณี เพื่อพิจารณาลงนาม

(๕) รายงานผลการดำเนินการต่อผู้อำนวยการหรือผู้อำนวยการภาคผ่านนายทะเบียนภายในสิบห้าวันทำการนับแต่วันที่ส่วนงานหรือผู้ปฏิบัติงานได้รับเรื่อง กรณีที่ไม่อาจดำเนินการได้ภายในกำหนดเวลาดังกล่าว ให้รายงานเหตุผลความจำเป็นต่อผู้อำนวยการหรือผู้อำนวยการภาค แล้วแต่กรณี เพื่อขอขยายระยะเวลาออกไปได้อีกไม่เกินเจ็ดวันทำการ

การรายงานผลการดำเนินการตาม (๕) ต้องประกอบด้วยรายละเอียด ข้อเท็จจริง ข้อขัดข้องต่าง ๆ รวมทั้งระบุส่วนงานหรือบุคคลที่เกี่ยวข้องเท่าที่พอจะทำให้เข้าใจรายละเอียดทั้งหมดได้เป็นอย่างดี

ข้อ ๒๐ เมื่อนายทะเบียนได้รับรายงานตามข้อ ๑๙ (๕) แล้ว ให้เสนอเรื่องพร้อมรายงานและข้อมูลต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องต่อผู้อำนวยการหรือผู้อำนวยการภาค แล้วแต่กรณี ภายในสามวันทำการ

ในกรณีที่ไม่สามารถแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนได้ภายในระยะเวลาที่กำหนดตามข้อ ๑๙ (๕) ให้ผู้อำนวยการภาคหรือหัวหน้าส่วนงาน รายงานผลการดำเนินการต่อผู้อำนวยการทันที โดยจะต้องระบุข้อเสนอหรือความเห็นเพื่อให้ผู้อำนวยการพิจารณาสั่งการตามสมควรแก่กรณีต่อไป และร่างหนังสือแจ้งเหตุผลที่ไม่สามารถแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนเสนอผู้อำนวยการลงนาม เพื่อแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบ

เมื่อผู้อำนวยการได้รับรายงานกรณีที่สำนักงานภาคหรือส่วนงาน ไม่สามารถแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนได้ ให้พิจารณาสั่งการตรวจสอบและพิจารณาเรื่องร้องเรียนโดยด่วน และผลเป็นประการใด ให้แจ้งผู้ร้องเรียนทราบโดยทันที

ข้อ ๒๑ เมื่อผู้อำนวยการหรือผู้อำนวยการภาคเห็นสมควร หรือส่วนงานหรือผู้ปฏิบัติงานได้ยื่นคำขอให้ผู้อำนวยการหรือผู้อำนวยการภาคมีอำนาจขยายหรือย่นระยะเวลาตามที่กำหนดไว้ในระเบียบนี้ แต่การขยายหรือย่นระยะเวลาให้ฟังทำได้ต่อเมื่อผู้ขอแสดงพฤติการณ์พิเศษ และต้องมีการยื่นคำขอขึ้นมาก่อนสิ้นระยะเวลานั้น

ข้อ ๒๒ ในกรณีเรื่องร้องเรียนเป็นเรื่องที่ต้องดำเนินการโดยด่วน และมีความสำคัญเป็นอย่างยิ่ง หากดำเนินการล่าช้าอาจทำให้สถาบันหรือผู้ที่เกี่ยวข้องได้รับความเสียหาย ให้นายทะเบียนรายงานผู้อำนวยการหรือผู้อำนวยการภาค แล้วแต่กรณี เพื่อปฏิบัติตามระเบียบนี้โดยทันทีที่ได้รับเรื่องร้องเรียนนั้น

ข้อ ๒๓ ผู้ร้องเรียนจะถอนเรื่องร้องเรียนทั้งหมดหรือบางส่วนเมื่อใดก็ได้ การถอนเรื่องร้องเรียนต้องทำเป็นหนังสือและลงลายมือชื่อผู้ร้องเรียน แต่ถ้าผู้ร้องเรียนถอนเรื่องร้องเรียนด้วยวาจาต่อหน้านายทะเบียนหรือผู้ที่นายทะเบียนมอบหมาย ให้นายทะเบียนหรือผู้ที่นายทะเบียนมอบหมายบันทึกไว้และให้ผู้ร้องเรียนลงลายมือชื่อไว้เป็นหลักฐาน

ข้อ ๒๔ ให้นายทะเบียนประจำสำนักงานภาครวบรวม จัดทำข้อมูล สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนและรายงานให้ผู้อำนวยความสะดวกภาคทราบ และให้ผู้อำนวยความสะดวกภาครายงานผลการดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียนของสำนักงานภาคต่อผู้อำนวยความสะดวกทุกไตรมาสหรือตามที่ผู้อำนวยความสะดวกกำหนด

ให้นายทะเบียนส่วนกลางรวบรวม จัดทำข้อมูล สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนทั้งหมดและรายงานให้ผู้อำนวยความสะดวกทราบ

ข้อ ๒๕ ในกรณีมีการยื่นเรื่องร้องเรียนต่อคณะกรรมการ และประธานกรรมการได้สั่งการผู้อำนวยความสะดวก ให้ผู้อำนวยความสะดวกพิจารณาสั่งการตามระเบียบนี้ เว้นแต่ประธานกรรมการได้สั่งการไปยังสำนักงานภาคหรือส่วนงาน ให้ผู้อำนวยความสะดวกหรือหัวหน้าส่วนงานดำเนินการ และรายงานประธานกรรมการและผู้อำนวยความสะดวกทราบ

หมวด ๓

เรื่องร้องเรียนการทุจริตต่อหน้าที่และประพฤติมิชอบ หรือเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการปฏิบัติหน้าที่ของผู้ปฏิบัติงาน

ข้อ ๒๖ บุคคลใดพบเห็นผู้ปฏิบัติงานกระทำการทุจริตต่อหน้าที่และประพฤติมิชอบ หรือปฏิบัติหน้าที่โดยไม่ถูกต้องหรือไม่เหมาะสมให้เสนอเรื่องร้องเรียนต่อสถาบัน

การรับเรื่องร้องเรียนและการเสนอเรื่องร้องเรียนการทุจริตต่อหน้าที่และประพฤติมิชอบหรือเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการปฏิบัติหน้าที่ของผู้ปฏิบัติงานให้มีส่วนที่ ๑ และส่วนที่ ๒ ของหมวด ๒ มาใช้บังคับโดยอนุโลม

ข้อ ๒๗ เมื่อมีเรื่องร้องเรียนการทุจริตต่อหน้าที่และประพฤติมิชอบหรือเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการปฏิบัติหน้าที่ของผู้ปฏิบัติงานมาแจ้งที่ทำการของสถาบัน ให้สำนักทรัพยากรบุคคลเป็นหน่วยรับและดำเนินการทางธุรการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน หรือมีเรื่องร้องเรียนไปยังที่ทำการของสำนักงานภาคให้สำนักงานภาครับไว้ แล้วส่งเรื่องให้สำนักทรัพยากรบุคคล

เมื่อได้รับเรื่องร้องเรียนตามวรรคหนึ่งแล้ว ให้นายทะเบียนเรื่องร้องเรียนผู้ปฏิบัติงานเสนอเรื่องต่อผู้อำนวยความสะดวก ภายในห้าวันทำการนับแต่วันที่ได้รับเรื่อง เพื่อพิจารณาวินิจฉัยสั่งการ

ข้อ ๒๘ เมื่อผู้อำนวยความสะดวกได้รับเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตต่อหน้าที่และประพฤติมิชอบหรือเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการปฏิบัติหน้าที่ของผู้ปฏิบัติงานจากนายทะเบียนเรื่องร้องเรียนผู้ปฏิบัติงานผู้อำนวยความสะดวกอาจสั่งการให้ผู้บังคับบัญชาของผู้ปฏิบัติงานที่ถูกร้องเรียนหรือผู้ปฏิบัติงานอื่น ดำเนินการแสวงหาข้อเท็จจริงเบื้องต้นและรวบรวมพยานหลักฐานในเรื่องร้องเรียนนั้น เพื่อให้ข้อเท็จจริงเพียงพอต่อการสอบสวนข้อเท็จจริงต่อไปก็ได้

เมื่อดำเนินการแสวงหาข้อเท็จจริงเบื้องต้นและรวบรวมพยานหลักฐานในเรื่องร้องเรียนแล้ว หากพบว่ามิใช่การกระทำความผิดหรือมีข้อสงสัยว่าได้กระทำความผิดตามที่ถูกร้องเรียน ให้ผู้ที่ผู้อำนวยความสะดวกมอบหมายตามวรรคหนึ่งเสนอเรื่องพร้อมพยานหลักฐานต่าง ๆ ผ่านนายทะเบียนเรื่องร้องเรียนผู้ปฏิบัติงาน เพื่อให้ผู้อำนวยความสะดวกแต่งตั้งคณะกรรมการสอบสวนตามข้อบังคับหรือระเบียบของสถาบัน หากไม่มีมูลให้เสนอยุติเรื่อง

ให้สำนักทรัพยากรบุคคลจัดเก็บประวัติการร้องเรียนหรือการพิจารณาโทษของผู้ปฏิบัติงาน และแจ้งผลการดำเนินการให้สำนักผู้อำนวยการทราบเพื่อเก็บข้อมูลสถิติด้วย

ข้อ ๒๙ เมื่อคณะกรรมการสอบสวนดำเนินการสอบสวนแล้วเสร็จ ให้เสนอรายงานการสอบสวนพร้อมพยานหลักฐานต่อผู้อำนวยการเพื่อพิจารณาสั่งการ และให้นายทะเบียนเรื่องร้องเรียน ผู้ปฏิบัติงานยกร่างหนังสือรายงานความคืบหน้าหรือหนังสือแจ้งผลการพิจารณาเรื่องร้องเรียนการทุจริต ต่อหน้าที่และประพฤติมิชอบหรือเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการปฏิบัติหน้าที่ของผู้ปฏิบัติงาน เสนอต่อผู้อำนวยการ เพื่อพิจารณาลงนามถึงผู้ร้องเรียน หรือส่วนราชการ หรือหน่วยงานของรัฐ

ข้อ ๓๐ ผู้ร้องเรียนจะถอนเรื่องร้องเรียนการทุจริตต่อหน้าที่และประพฤติมิชอบหรือเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการปฏิบัติหน้าที่ของผู้ปฏิบัติงานทั้งหมดหรือบางส่วนเมื่อใดก็ได้

การถอนเรื่องร้องเรียนต้องทำเป็นหนังสือและลงลายมือชื่อผู้ร้องเรียน แต่ถ้าผู้ร้องเรียนถอนเรื่องร้องเรียนด้วยวาจาต่อหน้านายทะเบียนเรื่องร้องเรียนผู้ปฏิบัติงานให้นายทะเบียนเรื่องร้องเรียนผู้ปฏิบัติงานบันทึกไว้ และให้ผู้ร้องเรียนลงลายมือชื่อไว้เป็นหลักฐาน

ในกรณีที่มีการถอนเรื่องร้องเรียนการทุจริตต่อหน้าที่และประพฤติมิชอบหรือเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการปฏิบัติหน้าที่ของผู้ปฏิบัติงาน หากสถาบันหรือคณะกรรมการสอบสวนเห็นว่า ข้อเท็จจริงมีมูลเพียงพอที่จะดำเนินการต่อไปได้ ให้ดำเนินการสอบสวนต่อไป แล้วรายงานผลการสอบสวนต่อผู้อำนวยการ เพื่อพิจารณาสั่งการ

ข้อ ๓๑ กรณีที่มีเรื่องร้องเรียนการทุจริตต่อหน้าที่และประพฤติมิชอบหรือเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการปฏิบัติหน้าที่ของผู้ปฏิบัติงานที่ส่งผลกระทบต่อชื่อเสียงของสถาบัน ให้รายงานให้คณะกรรมการทราบด้วย

ประกาศ ณ วันที่ ๓๐ ธันวาคม พ.ศ. ๒๕๖๓



(นายสมชาติ ภาระสุวรรณ)

ผู้อำนวยการสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน



สถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน
COMMUNITY ORGANIZATION
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.....
อาชีพ.....

มีความประสงค์ขอร้องเรียน หรือร้องทุกข์ต่อสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (องค์การมหาชน) ดังนี้

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ข้าพเจ้าขอรับรองว่าเป็นความจริงทุกประการ หากปรากฏว่าไม่เป็นความจริง ข้าพเจ้ายอมรับผิดชอบ และให้ดำเนินการตามกฎหมาย

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการ และแจ้งผลการดำเนินการให้ข้าพเจ้าทราบได้ที่บ้านเลขที่.....ซอย.....ถนน.....หมู่ที่..... ตำบล/แขวง..... อำเภอ/เขต.....จังหวัด..... รหัสไปรษณีย์..... โทรศัพท์.....

ลงชื่อ.....
(.....)

ผู้ร้องเรียน

ลงชื่อ.....
(.....)

ผู้รับเรื่องร้องเรียน

ใบที่/.....



แบบรับเรื่องร้องเรียน

ที่สถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (องค์การมหาชน)

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

เรื่อง ตอบรับเรื่องร้องเรียน

เรียน

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

.....นั้น
สถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (องค์การมหาชน) ได้ลงทะเบียนรับเรื่องร้องเรียนของท่านไว้แล้ว
ตามทะเบียนรับเรื่องร้องเรียน เลขรับที่.....ลงวันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

ผลการดำเนินการตรวจสอบเป็นประการใดสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (องค์การ
มหาชน) จะแจ้งให้ท่านทราบต่อไป

จึงแจ้งมาเพื่อทราบ

ขอแสดงความนับถือ

(.....)

นายทะเบียนเรื่องร้องเรียน

สำนักผู้อำนวยการ

สถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (องค์การมหาชน)

โทรศัพท์ ๐ ๒๓๗๘ ๘๓๐๐

โทรสาร ๐ ๒๓๗๘ ๘๓๔๒ - ๓



แบบรับเรื่องร้องเรียน

ที่สถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (องค์การมหาชน)
สำนักงานภาค.....
วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

เรื่อง ตอบรับเรื่องร้องเรียน
เรียน

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

สำนักงานภาคได้ลงทะเบียนรับเรื่องร้องเรียนของท่านไว้แล้ว ตามทะเบียนรับเรื่อง
ร้องเรียน เลขรับที่.....ลงวันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

ผลการดำเนินการตรวจสอบเป็นประการใดสำนักงานภาคจะแจ้งให้ท่านทราบต่อไป
จึงแจ้งมาเพื่อทราบ

ขอแสดงความนับถือ

(.....)

นายทะเบียนเรื่องร้องเรียนประจำ
สำนักงานภาค.....

สำนักงานภาค.....
สถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (องค์การมหาชน)
โทรศัพท์
โทรสาร



สถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน
COMMUNITY ORGANIZATION
INSTITUTE

แบบรับเรื่องร้องเรียนผู้ปฏิบัติงาน

ที่สถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (องค์การมหาชน)

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

เรื่อง ตอบรับเรื่องร้องเรียนผู้ปฏิบัติงาน

เรียน

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

.....นั้น

สถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (องค์การมหาชน) ได้ลงทะเบียนรับเรื่องร้องเรียนผู้ปฏิบัติงานของท่านไว้แล้ว ตามทะเบียนรับเรื่องร้องเรียน เลขรับที่.....ลงวันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

ผลการดำเนินการตรวจสอบเป็นประการใดสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (องค์การมหาชน) จะแจ้งให้ท่านทราบต่อไป

จึงแจ้งมาเพื่อทราบ

ขอแสดงความนับถือ

(.....)

นายทะเบียนเรื่องร้องเรียนผู้ปฏิบัติงาน

สำนักทรัพยากรบุคคล

สถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (องค์การมหาชน)

โทรศัพท์

โทรสาร



แบบถอนเรื่องร้องเรียน

ที่สถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (องค์การมหาชน)

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

เรื่อง ขอลถอนเรื่องร้องเรียน

เรียน ผู้อำนวยการสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน

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

.....
และสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (องค์การมหาชน) ได้ลงทะเบียนรับเรื่องร้องเรียนของผู้ร้องเรียน ตามทะเบียนรับเรื่องร้องเรียน เลขรับที่.....ลงวันที่.....เดือน.....พ.ศ.....นั้น

เนื่องจากผู้ร้องเรียนมีความประสงค์ขอลถอนเรื่องร้องเรียนดังกล่าวข้างต้น จึงขอให้ สถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (องค์การมหาชน) ยุติเรื่องการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนดังกล่าว

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

ขอแสดงความนับถือ

(.....)

ผู้ร้องเรียน



แบบถอนเรื่องร้องเรียน

ที่สถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (องค์การมหาชน)
สำนักงานภาค.....
วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

เรื่อง ขอลงเรื่องร้องเรียน
เรียน ผู้อำนวยการภาค.....

ตามที่คุณร้องเรียนได้เสนอเรื่องร้องเรียนต่อสำนักงานภาค.....
สถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (องค์การมหาชน) เป็นหนังสือลงวันที่.....เดือน.....พ.ศ.....
เกี่ยวกับเรื่อง.....
และสำนักงานภาคได้ลงทะเบียนรับเรื่องร้องเรียนของคุณร้องเรียน ตามทะเบียนรับเรื่องร้องเรียน เลขรับที่
.....ลงวันที่.....เดือน.....พ.ศ..... นั้น

เนื่องจากคุณร้องเรียนมีความประสงค์ขอลงเรื่องร้องเรียนดังกล่าวข้างต้น จึงขอให้
สำนักงานภาคยุติเรื่องการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนดังกล่าว
จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

ขอแสดงความนับถือ

(.....)

ผู้ร้องเรียน



แบบถอนเรื่องร้องเรียนผู้ปฏิบัติงาน

ที่สถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (องค์การมหาชน)

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

เรื่อง ขอลถอนเรื่องร้องเรียนผู้ปฏิบัติงาน
เรียน ผู้อำนวยการสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน

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

.....
และสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (องค์การมหาชน) ได้ลงทะเบียนรับเรื่องร้องเรียนผู้ปฏิบัติงานของผู้ร้องเรียน ตามทะเบียนรับเรื่องร้องเรียน เลขรับที่.....ลงวันที่.....เดือน..... พ.ศ.....นั้น

เนื่องจากผู้ร้องเรียนมีความประสงค์ขอลถอนเรื่องร้องเรียนผู้ปฏิบัติงานดังกล่าวข้างต้น จึงขอให้สถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (องค์การมหาชน) ยุติเรื่องการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนผู้ปฏิบัติงานดังกล่าว

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

ขอแสดงความนับถือ

(.....)

ผู้ร้องเรียน