



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

๙๑๒ ถนนนวมินทร์ แขวงคลองจั่น เขตบางกะปิ กรุงเทพมหานคร ๑๐๒๔๐ โทร ๐ ๒๓๗๘ ๘๓๐๐ โทรสาร ๐ ๒๓๗๘ ๘๓๔๒

นโยบายและวิธีปฏิบัติในการจัดการข้อร้องเรียน
สถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (องค์การมหาชน)

สถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (องค์การมหาชน) เป็นหน่วยงานที่มีภารกิจหลักในการสนับสนุน การพัฒนาความเข้มแข็งขององค์กรชุมชนและเครือข่าย การดำเนินงานของสถาบัน จะมุ่งเน้นให้องค์กรชุมชน และเครือข่าย ร่วมกับหน่วยงานหรือภาคี เป็นกลไกหลักในการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อน ตลอดจนบริหารจัดการ งานพัฒนาในชุมชนท้องถิ่นผ่านโครงการพัฒนาต่าง ๆ ภายใต้การสนับสนุนของสถาบันพัฒนาองค์กร ชุมชน (องค์การมหาชน) ซึ่งการดำเนินงานอาจก่อให้เกิดการรับรู้ข้อมูลข่าวสารของประชาชนที่ไม่ทั่วถึง เกิดความเข้าใจที่คลาดเคลื่อน นำไปสู่เรื่องร้องเรียนได้ ดังนั้น สถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (องค์การมหาชน) จึงได้กำหนดนโยบายและวิธีปฏิบัติในการจัดการข้อร้องเรียน เพื่อเป็นวิธีในการจัดการข้อร้องเรียนที่มี ความโปร่งใส ดำเนินงานอย่างเป็นระบบ และสามารถตอบสนองความต้องการได้อย่างมีประสิทธิภาพ

คำจำกัดความ

“สถาบัน” หมายถึง สถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (องค์การมหาชน)

“ทุจริตต่อหน้าที่” หมายถึง ปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติอย่างใดในตำแหน่งหรือหน้าที่ หรือปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติอย่างใดในพฤติการณ์ที่อาจทำให้ผู้อื่นเชื่อว่ามีตำแหน่งหรือหน้าที่ ทั้งที่ตนมิได้ มีตำแหน่งหรือหน้าที่นั้น หรือใช้อำนาจในตำแหน่งหรือหน้าที่เพื่อแสวงหาประโยชน์ที่มิควรได้โดยชอบสำหรับ ตนเองหรือผู้อื่น หรือกระทำการอันเป็นความผิดต่อตำแหน่งหน้าที่

“ประพฤตินิชอบ” หมายถึง ใช้อำนาจในตำแหน่งหรือหน้าที่อันเป็นการฝ่าฝืนกฎหมาย ระเบียบ คำสั่ง หรือมติคณะรัฐมนตรีที่มุ่งหมายจะควบคุมดูแลการรับ การเก็บรักษา หรือการใช้เงิน หรือทรัพย์สินของสถาบัน

“เรื่องร้องเรียน” หมายถึง เรื่องที่บุคคลหรือหน่วยงานร้องเรียนเกี่ยวกับการดำเนินงานของ สถาบัน หรือผู้ปฏิบัติงานทุจริตต่อหน้าที่หรือประพฤตินิชอบ ตลอดจนการดำเนินงานขององค์กรชุมชน และเครือข่ายองค์กรชุมชนในกิจการที่เกี่ยวข้องกับสถาบัน รวมทั้งเรื่องร้องทุกข์จากบุคคลที่มาขอความช่วยเหลือจากสถาบัน ทั้งที่ร้องเรียนโดยตรงมายังสถาบัน หรือผ่านหน่วยงานอื่น และให้หมายความรวมถึง เรื่องร้องเรียนที่ได้ยื่นแก้ไขเพิ่มเติมเรื่องร้องเรียนเดิมโดยมีประเด็นหรือข้อเท็จจริงขึ้นใหม่ด้วย

“ผู้ร้องเรียน” หมายถึง ผู้ได้รับมอบฉันทะให้ร้องเรียนแทนและผู้จัดการแทนผู้ร้องเรียนด้วย อาจเป็นบุคคลธรรมดา คณะบุคคล กลุ่ม เครือข่าย หรือส่วนราชการหรือหน่วยงานของรัฐอื่น

“นายทะเบียน” หมายถึง ผู้อำนวยการสำนักผู้อำนวยการ ผู้อำนวยการสำนักทรัพยากรบุคคล และผู้ปฏิบัติงานในสังกัดสำนักงานภาค ที่ผู้ช่วยผู้อำนวยการแต่งตั้งให้ปฏิบัติหน้าที่นายทะเบียนเรื่องร้องเรียน ประจำสำนักงานภาค

“คณะกรรมการสอบสวน” หมายถึง คณะกรรมการสอบสวนข้อเท็จจริง หรือคณะกรรมการ สอบสวนทางวินัย หรือคณะกรรมการสอบสวนความรับผิดชอบทางละเมิด แล้วแต่กรณี

“ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์” หมายถึง ระบบจัดเก็บสำเนาเอกสารให้เป็นดิจิทัล และสามารถเรียกดูได้จากเครือข่ายคอมพิวเตอร์ และสามารถตรวจสอบติดตามสถานะของเอกสารได้

ขอบเขต

นโยบายและวิธีปฏิบัติในการจัดการข้อร้องเรียนนี้ มีขอบเขตการดำเนินงานตามกระบวนการบริหารจัดการเสียงของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย มีการกำหนดช่องทางการให้บริการ ผู้รับผิดชอบการจัดการข้อร้องเรียน การรับเรื่องและวิเคราะห์ข้อร้องเรียน การประสานงานส่วนที่เกี่ยวข้อง และการรายงานสรุปการแก้ไขจัดการข้อร้องเรียนให้ฝ่ายบริหารและคณะกรรมการสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชนทราบ

ประเภทเรื่องร้องเรียน

๑. ร้องเรียนเกี่ยวกับพฤติกรรมของผู้ปฏิบัติงาน
๒. ร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบ
๓. ร้องทุกข์เนื่องจากได้รับผลกระทบจากการดำเนินงานของสถาบัน

ช่องทางการแจ้งเรื่องร้องเรียน

๑. ยื่นต่อสถาบันหรือสำนักงานภาค
๒. ส่งทางไปรษณีย์มายังสถาบันหรือสำนักงานภาค
๓. ยื่นในกล่องรับเรื่องร้องเรียนและรับฟังความคิดเห็น
๔. ส่งจดหมายอิเล็กทรอนิกส์หรือกระทำในรูปแบบของข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์

รายละเอียดของเรื่องร้องเรียน

๑. ชื่อและที่อยู่ของผู้ร้องเรียน
๒. ระบุเรื่องอันเป็นเหตุให้ต้องร้องเรียน พร้อมทั้งข้อเท็จจริง หรือพฤติการณ์ตามสมควรเกี่ยวกับเรื่องที่ร้องเรียน หรือเรื่องอันเป็นเหตุให้สถาบันช่วยเหลือ เยียวยา ปลดเปลื้องทุกข์หรือเหตุอื่น ๆ
๓. ใช้อ้อยคำสุภาพ
๔. ลงลายมือชื่อผู้ร้องเรียน

การรักษาข้อมูลเป็นความลับ

การดำเนินการและการพิจารณาเรื่องร้องเรียนให้ถือเป็นเรื่องลับ และผู้ที่เกี่ยวข้องต้องดำเนินการด้วยความระมัดระวัง

ขั้นตอนการดำเนินการเรื่องร้องเรียน และเรื่องร้องเรียนการทุจริตต่อหน้าที่และประพฤติมิชอบ

การดำเนินการเรื่องร้องเรียน แก้ไข และตอบกลับ จะเป็นไปตามระเบียบสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (องค์การมหาชน) ว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการพิจารณาเรื่องร้องเรียนและเรื่องร้องทุกข์ พ.ศ. ๒๕๖๓

ประกาศ ณ วันที่ ๑๙ เมษายน พ.ศ. ๒๕๖๗



(นายกฤษดา สมประสงค์)

ผู้อำนวยการสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน