



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)

เพื่อให้การดำเนินงานของสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (องค์การมหาชน) เป็นไปอย่างโปร่งใส และสามารถตรวจสอบได้ สอดคล้องกับหลักธรรมาภิบาล และสร้างความน่าเชื่อถือให้กับองค์กรชุมชน และประชาชน สถาบันจึงมุ่งมั่นในการส่งเสริมคุณธรรม จริยธรรม ความซื่อสัตย์ และความโปร่งใส ในการดำเนินงาน และเพื่อป้องกันการทุจริตและประพฤติมิชอบของผู้ปฏิบัติงาน รวมถึงการปราบปราม ผู้กระทำความผิด รวมทั้งเพื่อคุ้มครองผู้ร้องเรียนหรือผู้แจ้งเบาะแสตลอดจนรักษาความลับของผู้ร้องเรียน หรือผู้แจ้งเบาะแส สถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (องค์การมหาชน) จึงได้กำหนดนโยบายและวิธีปฏิบัติ ในการจัดการข้อร้องเรียน เพื่อให้การบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนเป็นไปอย่างโปร่งใสและมีประสิทธิภาพ

๑. วัตถุประสงค์

- ๑.๑ เพื่อกำหนดกระบวนการ ขั้นตอน วิธีการ และผู้รับผิดชอบในการรับและส่งต่อ เรื่องร้องเรียน
- ๑.๒ เพื่อให้ผู้รับผิดชอบการดำเนินการเรื่องร้องเรียนของสถาบันใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงาน และดำเนินการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนให้เป็นไปตามมาตรฐานเดียวกัน อย่างครบถ้วนและมีประสิทธิภาพ
- ๑.๓ เพื่อสร้างความมั่นใจว่ากระบวนการรับเรื่องร้องเรียนและการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนของ สถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (องค์การมหาชน) ได้มีการปฏิบัติตามขั้นตอนการปฏิบัติงานที่สอดคล้องกับ นโยบายและระเบียบสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (องค์การมหาชน) ว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการพิจารณา เรื่องร้องเรียนและเรื่องร้องทุกข์ พ.ศ. ๒๕๖๓
- ๑.๔ เพื่อเอื้ออำนวยความสะดวกให้กับองค์กรชุมชน ประชาชน หรือผู้แจ้งเบาะแสการกระทำความผิด การทุจริตหรือประพฤติมิชอบ ในการตรวจสอบการดำเนินงานของสถาบันเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนการทุจริต สามารถแก้ไขปัญหาและตอบสนองเรื่องร้องเรียนที่รวดเร็ว และมีประสิทธิภาพ
- ๑.๕ เพื่อให้องค์กรชุมชน ประชาชน หรือผู้แจ้งเบาะแส มีช่องทางและกระบวนการรับเรื่องร้องเรียน ที่โปร่งใส ปลอดภัย และเป็นธรรมต่อผู้ร้องเรียน สร้างความพอใจและป้องกันมิให้เกิดการร้องเรียนซ้ำ

๒. คำจำกัดความ

- “สถาบัน” หมายถึง สถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (องค์การมหาชน)
- “คณะกรรมการ” หมายถึง คณะกรรมการสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน
- “ประธานกรรมการ” หมายถึง ประธานกรรมการสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน
- “ผู้อำนวยการ” หมายถึง ผู้อำนวยการสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน
- “รองผู้อำนวยการ” หมายถึง รองผู้อำนวยการสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน
- “ผู้อำนวยการภาค” หมายถึง รองผู้อำนวยการสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน หรือผู้ช่วยผู้อำนวยการ สถาบันพัฒนาองค์กรชุมชนที่ได้รับมอบหมายให้กำกับดูแลสำนักงานภาค
- “หัวหน้าส่วนงาน” หมายถึง หัวหน้าส่วนงานตามโครงสร้างการบริหารจัดการองค์กรของสถาบัน
- “ผู้ปฏิบัติงาน” หมายถึง ผู้ปฏิบัติงานของสถาบันตามมาตรา ๓๒ แห่งพระราชกฤษฎีกาจัดตั้งสถาบัน พัฒนาองค์กรชุมชน (องค์การมหาชน) พ.ศ. ๒๕๔๓

“ทุจริตต่อหน้าที่” หมายถึง ปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติอย่างใดในตำแหน่งหรือหน้าที่ หรือปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติอย่างใดในพฤติการณ์ที่อาจทำให้ผู้อื่นเชื่อว่ามีตำแหน่งหรือหน้าที่ ทั้งที่ตนมิได้ มีตำแหน่งหรือหน้าที่นั้น หรือใช้อำนาจในตำแหน่งหรือหน้าที่ ทั้งนี้ เพื่อแสวงหาประโยชน์ที่มีควรได้โดยชอบ สำหรับตนเองหรือผู้อื่น หรือกระทำการอันเป็นความผิดต่อตำแหน่งหน้าที่

“ประพฤติมิชอบ” หมายถึง ใช้อำนาจในตำแหน่งหรือหน้าที่อันเป็นการฝ่าฝืนกฎหมาย ระเบียบ คำสั่ง หรือ มติคณะรัฐมนตรีที่มุ่งหมายจะควบคุมดูแลการรับ การเก็บรักษา หรือการใช้เงิน หรือทรัพย์สินของ สถาบัน

“สำนักงานภาค” หมายถึง สำนักงานภาคหรือที่เรียกชื่ออย่างอื่นตามโครงสร้างการบริหารจัดการ องค์การของสถาบัน

“ส่วนงาน” หมายถึง สำนักหรือที่เรียกชื่ออย่างอื่นตามโครงสร้างการบริหารจัดการองค์การของ สถาบัน

“เรื่องร้องเรียน” หมายถึง เรื่องที่บุคคลหรือหน่วยงานร้องเรียนเกี่ยวกับการดำเนินงานของสถาบัน หรือผู้ปฏิบัติงานทุจริตต่อหน้าที่หรือประพฤติมิชอบ ตลอดจนการดำเนินงานขององค์กรชุมชนและเครือข่าย องค์กรชุมชนในกิจการที่เกี่ยวข้องกับสถาบัน รวมทั้งเรื่องร้องทุกข์จากบุคคลที่มาขอความช่วยเหลือจากสถาบัน ทั้งที่ร้องเรียนโดยตรงมายังสถาบันหรือผ่านหน่วยงานอื่น และให้หมายความรวมถึงเรื่องร้องเรียนที่ได้ยื่นแก้ไข เพิ่มเติมเรื่องร้องเรียนเดิมโดยมีประเด็นหรือข้อเท็จจริงขึ้นใหม่ด้วย

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

“คณะทำงาน” หมายถึง คณะทำงานกำกับติดตามเรื่องร้องเรียน

“คณะกรรมการสอบสวน” หมายถึง คณะกรรมการสอบสวนข้อเท็จจริง คณะกรรมการสอบสวน ทางวินัย หรือคณะกรรมการสอบสวนความรับผิดชอบแล้วแต่กรณี

“นายทะเบียน” หมายถึง ผู้อำนวยการสำนักผู้อำนวยการ ผู้อำนวยการสำนักทรัพยากรบุคคล และผู้ปฏิบัติงานในสังกัดสำนักงานภาคที่ผู้อำนวยการภาคแต่งตั้งให้ปฏิบัติหน้าที่นายทะเบียนเรื่องร้องเรียน ประจำสำนักงานภาค

### ๓. ขอบเขต

นโยบายและวิธีปฏิบัติในการจัดการข้อร้องเรียนนี้ มีขอบเขตการดำเนินงานตามกระบวนการบริหารจัดการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยมีการกำหนดช่องทางการให้บริการ ผู้รับผิดชอบ การจัดการข้อร้องเรียน การรับเรื่องและวิเคราะห์ข้อร้องเรียน การประสานงานส่วนที่เกี่ยวข้อง การยุติเรื่อง และการรายงานผลการแก้ไขจัดการข้อร้องเรียนให้ฝ่ายบริหารและคณะกรรมการสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชนทราบ

### ๔. ช่องทางการแจ้งเรื่องร้องเรียน

๑. ยื่นต่อสถาบันหรือสำนักงานภาค
๒. ส่งทางไปรษณีย์มายังสถาบันหรือสำนักงานภาค
๓. ยื่นในกล่องรับเรื่องร้องเรียนและรับฟังความคิดเห็น
๔. ส่งจดหมายอิเล็กทรอนิกส์หรือกระทำในรูปแบบของข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์
- \* การดำเนินการยื่นเรื่องร้องเรียนหรือติดตามเรื่องร้องเรียน ไม่มีการคิดค่าธรรมเนียม \*

### ๕. หน่วยงานและหน้าที่ความรับผิดชอบของผู้ที่เกี่ยวข้องกับการจัดการเรื่องร้องเรียน

๕.๑ หน่วยงานมีหน้าที่ความรับผิดชอบ ดังต่อไปนี้

๑) สำนักผู้อำนวยการเป็นหน่วยรับและดำเนินการทางธุรการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน กรณีเมื่อมี เรื่องร้องเรียนมายังที่ทำการของสถาบัน และให้ผู้อำนวยการสำนักผู้อำนวยการเป็นนายทะเบียนส่วนกลาง

๒) สำนักงานภาคเป็นหน่วยรับและดำเนินการทางธุรการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน กรณีเมื่อมีเรื่องร้องเรียนไปยังที่ทำการของสำนักงานภาค และให้ผู้อำนวยการแต่งตั้งผู้ปฏิบัติงานในสังกัดสำนักงานภาคเป็นนายทะเบียนประจำสำนักงานภาค

๓) สำนักทรัพยากรบุคคลเป็นหน่วยรับและดำเนินการทางธุรการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน กรณีเป็นเรื่องร้องเรียนผู้ปฏิบัติงาน

๕.๒ นายทะเบียนมีอำนาจหน้าที่ ดังต่อไปนี้

๑) ลงทะเบียนรับเรื่องร้องเรียน ยกเว้นกรณีผู้ร้องเรียนมาร้องเรียนที่สถาบันหรือร้องเรียนโดยตรงกับส่วนงานที่ไม่ใช่สำนักงานภาค ให้เป็นหน้าที่ของหัวหน้าส่วนงานที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียนนั้นรับผิดชอบในการรับเรื่องร้องเรียนและแจ้งนายทะเบียน เพื่อเสนอผู้อำนวยการหรือผู้อำนวยการภาคแล้วแต่กรณีพิจารณาโดยไม่ชักช้า

๒) จำแนกประเภทเรื่องร้องเรียนให้เป็นสารบบที่ชัดเจน

๓) ค้นหาข้อมูลหรือข้อเท็จจริงเพิ่มเติมเกี่ยวกับเรื่องที่ร้องเรียนตามความจำเป็น

๔) ประมวลเรื่องร้องเรียนโดยย่อ

๕) ติดตามและประสานกับส่วนงานหรือผู้ปฏิบัติที่เกี่ยวข้องในเรื่องร้องเรียนที่ได้มีการสั่งการให้ดำเนินการแล้ว

๖) จัดทำรายงานประเมินผลเรื่องร้องเรียนเสนอผู้อำนวยการหรือผู้อำนวยการภาคเพื่อทราบทุกไตรมาส

๗) ปฏิบัติหน้าที่อื่น ๆ ตามที่ได้รับมอบหมาย

ให้นายทะเบียนส่วนกลางรวบรวม จัดทำข้อมูล สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนทั้งหมด และรายงานให้ผู้อำนวยการทราบ

๕.๓ คณะทำงานกำกับติดตามเรื่องร้องเรียนมีอำนาจหน้าที่ ดังต่อไปนี้

๑) กำกับ ติดตาม และตรวจสอบเรื่องร้องเรียนให้เป็นไปตามกระบวนการ ขั้นตอน และระยะเวลาตามที่ระเบียบสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (องค์การมหาชน) ว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการพิจารณาเรื่องร้องเรียนและเรื่องร้องทุกข์ พ.ศ. ๒๕๖๓ กำหนด

๒) ประสานความร่วมมือกับหน่วยงานต่าง ๆ ในการติดตามตรวจสอบเรื่องร้องเรียน

๓) เรียกผู้ปฏิบัติงานหรือบุคคลที่เกี่ยวข้องมาชี้แจงข้อเท็จจริงหรือให้ข้อมูลเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน

๔) ให้ข้อเสนอแนะในการจัดการและการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน

๕) รายงานผลการดำเนินการต่อผู้อำนวยการสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน

๖) ปฏิบัติหน้าที่อื่น ๆ ตามที่ได้รับมอบหมาย

๕.๔ ส่วนงานหรือผู้ปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายให้จัดการเรื่องร้องเรียนมีอำนาจหน้าที่ ดังต่อไปนี้

๑) สอบข้อเท็จจริงหรือค้นหาข้อมูลต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียน

๒) สรุปเรื่องร้องเรียน

๓) ดำเนินการแก้ไขปัญหาที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียนโดยเร็ว

๔) ร่างหนังสือตอบเรื่องร้องเรียนเสนอผู้อำนวยการหรือผู้อำนวยการภาคแล้วแต่กรณี เพื่อพิจารณาลงนาม

๕) รายงานผลการดำเนินการต่อผู้อำนวยการหรือผู้อำนวยการภาคผ่านนายทะเบียนภายในสัปดาห์วันทำการนับแต่วันที่ส่วนงานหรือผู้ปฏิบัติงานได้รับเรื่อง กรณีที่ไม่อาจดำเนินการได้ภายในกำหนดเวลาดังกล่าว ให้รายงานเหตุผลความจำเป็นต่อผู้อำนวยการหรือผู้อำนวยการภาค แล้วแต่กรณี เพื่อขอขยายระยะเวลาออกไปได้อีกไม่เกินเจ็ดวันทำการ

การรายงานผลการดำเนินการตาม ๕) ต้องประกอบด้วยรายละเอียด ข้อเท็จจริง ข้อขัดข้องต่าง ๆ รวมทั้งระบุส่วนงานหรือบุคคลที่เกี่ยวข้องเท่าที่พอจะทำให้เข้าใจรายละเอียดทั้งหมดได้เป็นอย่างดี

## ๖. ประเภทเรื่องร้องเรียน

### ๖.๑ หลักเกณฑ์การร้องเรียนทั่วไป

๑) ผู้ใดได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหาย หรืออาจได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหายจากการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติงานหรือสถาบัน

๒) ผู้ใดมีความจำเป็นต้องให้สถาบันช่วยเหลือ เยียวยา หรือปลดเปลื้องทุกข์ มีสิทธิเสนอเรื่องร้องเรียนต่อสถาบันหรือสำนักงานภาคได้

### ๖.๒ หลักเกณฑ์การร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

การร้องเรียนการทุจริตต่อหน้าที่และประพฤติมิชอบ หรือปฏิบัติหน้าที่โดยไม่ถูกต้องหรือไม่เหมาะสมของผู้ปฏิบัติงานในเรื่องดังต่อไปนี้ ให้เสนอเรื่องร้องเรียนต่อสถาบัน

๑) ผู้ปฏิบัติงานปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติหน้าที่อย่างใดในตำแหน่งหรือหน้าที่

๒) ผู้ปฏิบัติงานปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติหน้าที่อย่างใดในพฤติการณ์ที่อาจทำให้ผู้อื่นเชื่อว่ามีตำแหน่งหรือหน้าที่ซึ่งตนมิได้มีตำแหน่งหรือหน้าที่นั้น

๓) ผู้ปฏิบัติงานใช้อำนาจในตำแหน่งหรือหน้าที่ เพื่อแสวงหาประโยชน์ที่มีควรได้ โดยชอบสำหรับตนเองหรือผู้อื่น หรือกระทำการอันเป็นความผิดต่อตำแหน่งหน้าที่

๔) ผู้ปฏิบัติงานประพฤติมิชอบ

## ๗. รูปแบบการร้องเรียน

การร้องเรียนจะทำเป็นหนังสือหรือร้องเรียนด้วยวาจาก็ได้

๑. การร้องเรียนเป็นหนังสือจะต้องมีรายการ ดังต่อไปนี้

(ก) ชื่อและที่อยู่ของผู้ร้องเรียน

(ข) ระบุเรื่องอันเป็นเหตุให้ต้องร้องเรียน พร้อมทั้งข้อเท็จจริง หรือพฤติการณ์ตามสมควรเกี่ยวกับเรื่องที่ร้องเรียน หรืออันเป็นเหตุให้สถาบันช่วยเหลือ เยียวยา ปลดเปลื้องทุกข์หรือเหตุอื่น ๆ

(ค) ใช้ถ้อยคำสุภาพ

(ง) ลงลายมือชื่อผู้ร้องเรียน

๒. การร้องเรียนด้วยวาจา ให้นายทะเบียนบันทึกรายการเรื่องตาม (๑) (ข) ไว้อ่านให้ผู้ร้องเรียนฟัง และให้ผู้ร้องเรียนลงลายชื่อไว้เป็นสำคัญ

๓. เรื่องร้องเรียนใดมีรายการไม่ครบถ้วนหรือไม่ชัดเจน หรือไม่อาจเข้าใจได้ให้นายทะเบียนให้คำแนะนำแก่ผู้ร้องเรียน เพื่อดำเนินการแก้ไขเพิ่มเติมเรื่องร้องเรียนนั้นให้ถูกต้อง

๔. ในกรณีที่ผู้ร้องเรียนไม่ประสงค์จะเปิดเผยตน ห้ามไม่ให้ผู้ปฏิบัติงานที่รับผิดชอบเปิดเผยชื่อหรือที่อยู่ รวมทั้งหลักฐานอื่นใดที่เป็นสาระสำคัญของผู้ร้องเรียน

๕. กรณีที่ผู้ร้องเรียนไม่ยอมลงลายมือชื่อในหนังสือร้องเรียน สถาบันจะไม่รับเรื่องร้องเรียนไว้พิจารณา เว้นแต่ในหนังสือร้องเรียนระบุพฤติการณ์แห่งการกระทำเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนและพยานหลักฐานเบื้องต้นไว้เพียงพอที่จะดำเนินการต่อไปได้ สถาบันอาจพิจารณารับเรื่องไว้ก็ได้

## ๘. การรับเรื่องร้องเรียน

ให้นายทะเบียนหรือผู้ที่นายทะเบียนมอบหมายรับเรื่องร้องเรียนออกไปรับเรื่องร้องเรียนให้แก่ผู้ร้องเรียนไว้เป็นหลักฐาน ไปรับเรื่องร้องเรียนจะต้องมีข้อความแสดงถึงวันเดือนปีที่รับเรื่องร้องเรียน และลงลายมือชื่อนายทะเบียนหรือผู้ปฏิบัติที่รับเรื่องร้องเรียน

กรณีที่สถาบันหรือสำนักงานภาคได้รับเรื่องร้องเรียนทางไปรษณีย์ ก่อรับเรื่องร้องเรียนและรับฟังความคิดเห็น จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ ให้นายทะเบียนส่วนกลางหรือนายทะเบียนภาคแจ้งการรับเรื่องร้องเรียนไปยังผู้ร้องเรียนทางไปรษณีย์ตามสถานที่ที่ปรากฏในเรื่องร้องเรียน หรือกระทำในรูปแบบของข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ ภายในเจ็ดวันทำการนับแต่วันที่ได้รับเรื่องร้องเรียน เว้นแต่เป็นเรื่องร้องเรียนที่ส่วนราชการหรือหน่วยงานของรัฐเป็นผู้เสนอ

#### ๙. การพิจารณาเรื่องร้องเรียน

๑. เมื่อสถาบันหรือสำนักงานภาคได้รับเรื่องร้องเรียนแล้ว ให้นายทะเบียนเสนอเรื่องต่อผู้อำนวยการหรือผู้อำนวยการภาค แล้วแต่กรณี ภายในห้าวันทำการนับแต่วันที่ได้รับเรื่อง เพื่อพิจารณาวินิจฉัยสั่งการ

๒. ให้ส่วนงานหรือผู้ที่ผู้อำนวยการหรือผู้อำนวยการภาคมอบหมายในการจัดการเรื่องร้องเรียน ดำเนินการสอบข้อเท็จจริงหรือค้นหาข้อมูลต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง สรุปเรื่องร้องเรียน และดำเนินการแก้ไขปัญหา โดยเร็ว โดยให้รายงานผลการดำเนินการต่อนายทะเบียนภายในสิบห้าวันทำการนับแต่วันที่ส่วนงานหรือผู้ปฏิบัติงานได้รับเรื่อง กรณีที่ไม่อาจดำเนินการได้ภายในกำหนด ให้รายงานตุลผลความจำเป็นต่อผู้อำนวยการหรือผู้อำนวยการภาค เพื่อขอขยายระยะเวลาออกไปได้อีกไม่เกินเจ็ดวันทำการ

๓. รายงานผลการดำเนินการตาม ๒. ต้องประกอบด้วยรายละเอียด ข้อเท็จจริง ข้อขัดข้องต่าง ๆ รวมทั้งระบุส่วนงานหรือบุคคลที่เกี่ยวข้องเท่าที่พอจะทำให้เข้าใจรายละเอียดทั้งหมดได้เป็นอย่างดี

๔. เมื่อนายทะเบียนได้รับรายงานตาม ๒. แล้ว ให้เสนอเรื่องพร้อมรายงานและข้อมูลต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องต่อผู้อำนวยการหรือผู้อำนวยการภาค แล้วแต่กรณี ภายในสามวันทำการ

๕. ในกรณีที่ไม่สามารถแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนได้ภายในระยะเวลาตาม ๒. ให้ผู้อำนวยการภาคหรือหัวหน้าส่วนงาน รายงานผลการดำเนินการต่อผู้อำนวยการทันที โดยจะต้องระบุข้อเสนอหรือความเห็น เพื่อให้ผู้อำนวยการพิจารณาสั่งการตามสมควรแก่กรณีต่อไป พร้อมด้วยหนังสือแจ้งเหตุผลที่ไม่สามารถแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนเสนอผู้อำนวยการลงนาม เพื่อแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบ

๖. เมื่อผู้อำนวยการได้รับรายงานกรณีที่สำนักงานภาคหรือส่วนงาน ไม่สามารถแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนได้ ให้พิจารณาสั่งการตรวจสอบและพิจารณาเรื่องร้องเรียนโดยด่วน และผลเป็นประการใด ให้แจ้งผู้ร้องเรียนทราบโดยทันที

#### ๑๐. การรักษาข้อมูลเป็นความลับ

การดำเนินการและการพิจารณาเรื่องร้องเรียนให้ถือเป็นเรื่องลับ และผู้ที่เกี่ยวข้องต้องดำเนินการด้วยความระมัดระวัง และสถาบันจะปฏิบัติตามประกาศสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (องค์การมหาชน) เรื่อง นโยบายและแนวปฏิบัติการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลของสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (องค์การมหาชน) ในการเก็บรวบรวม ใช้ เปิดเผยข้อมูลเรื่องร้องเรียนอย่างเคร่งครัด

#### ๑๑. ขั้นตอนการดำเนินการเรื่องร้องเรียน และเรื่องร้องเรียนการทุจริตต่อหน้าที่และประพฤติมิชอบ

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

#### ๑๒. การทบทวนนโยบายและวิธีปฏิบัติในการจัดการข้อร้องเรียน

สถาบันจะดำเนินการทบทวนนโยบายและวิธีปฏิบัติในการจัดการข้อร้องเรียน สถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (องค์การมหาชน) อย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้การบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนเป็นไปอย่างโปร่งใสและมีประสิทธิภาพ ลดขั้นตอนที่เกินความจำเป็นและอำนวยความสะดวกให้กับประชาชนผู้รับบริการ

ประกาศ ณ วันที่ ๒๐ พฤษภาคม พ.ศ. ๒๕๖๘



(นายกฤษดา สมประสงค์)

ผู้อำนวยการสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน