

สถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน
COMMUNITY ORGANIZATIONS
DEVELOPMENT INSTITUTE

คู่มือแนวปฏิบัติ

การจัดการเรื่องร้องเรียน
ทุจริตและประพฤติมิชอบ

สถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (องค์การมหาชน)

คณะทำงานกำกับติดตามเรื่องร้องเรียน

คำนำ

เพื่อให้การดำเนินงานของสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (องค์การมหาชน) เป็นไปด้วยความโปร่งใส เปิดเผย ตรวจสอบได้ สอดคล้องกับหลักธรรมาภิบาล สร้างความน่าเชื่อถือและความไว้วางใจให้กับองค์กร ชุมชนและประชาชน สถาบันจึงได้มีการแต่งตั้งคณะทำงานกำกับติดตามเรื่องร้องเรียน เพื่อเป็นกลไกในการ กำกับติดตามและตรวจสอบเรื่องร้องเรียนให้เป็นไปตามกระบวนการและขั้นตอนที่กำหนด และเสนอแนะ การบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนของสถาบันให้เป็นไปด้วยความเรียบร้อยและมีประสิทธิภาพ

และเพื่อป้องกันการทุจริตและประพฤติมิชอบของผู้ปฏิบัติงาน และการปราบปรามผู้กระทำความผิด และมีมาตรการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตหรือประพฤติมิชอบและมีคู่มือแนวปฏิบัติเพื่อใช้เป็นแนวทางใน การจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของสถาบันให้เกิดความชัดเจน มีกระบวนการขั้นตอน ที่ถูกต้องและให้ผู้ปฏิบัติงานถือปฏิบัติ และเป็นแนวทางและวิธีปฏิบัติในการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนอย่างมี ประสิทธิภาพ โปร่งใส และมีทิศทางเดียวกัน เอื้ออำนวยความสะดวกให้กับองค์กรชุมชน ประชาชน หรือผู้แจ้ง เบาะแส ในการตรวจสอบการดำเนินงานของสถาบันเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ สถาบันจึงได้จัดทำคู่มือแนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของสถาบันพัฒนา องค์กรชุมชน (องค์การมหาชน)

สถาบันหวังเป็นอย่างยิ่งว่าคู่มือฉบับนี้จะเป็นส่วนหนึ่งในการสร้างมาตรฐาน การปฏิบัติงานของสถาบัน ให้ถูกต้องและมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น และเอื้ออำนวยความสะดวกให้กับองค์กรชุมชน ประชาชน หรือผู้แจ้ง เบาะแส และเป็นมาตรการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตหรือประพฤติมิชอบของสถาบันได้เป็นอย่างดี

สถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (องค์การมหาชน)

สารบัญ

	หน้า
1. วัตถุประสงค์	1
2. ขอบเขต	1
3. คำนิยาม	1
4. ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนของสถาบัน	3
5. หน่วยงานและหน้าที่ความรับผิดชอบของผู้ที่เกี่ยวข้องกับการจัดการเรื่องร้องเรียน	5
5.1 หน่วยงานมีหน้าที่ความรับผิดชอบ	
5.2 นายทะเบียนมีอำนาจหน้าที่	
5.3 คณะทำงานกำกับติดตามเรื่องร้องเรียนมีอำนาจหน้าที่	
5.4 ส่วนงานหรือผู้ปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมาย	
6. ประเภทเรื่องเรียน	6
7. รูปแบบการร้องเรียนและวิธีการยื่นเรื่องร้องเรียน	6
7.1 ผู้ร้องเรียน	
7.2 การร้องเรียนในนามกลุ่มหรือองค์กร	
7.3 รูปแบบการร้องเรียน	
8. การรับเรื่องร้องเรียน	7
9. การพิจารณาเรื่องร้องเรียน	7
10. แนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ	8
11. การถอนเรื่องร้องเรียน	9
12. การรายงานเรื่องเรียน	9
13. มาตรการคุ้มครองผู้ร้องเรียน ผู้แจ้งเบาะแส และผู้ให้ข้อมูลเกี่ยวกับการกระทำความผิด ของผู้ปฏิบัติงานสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (องค์การมหาชน)	9
14. มาตรการการคุ้มครองและให้ความเป็นธรรมต่อผู้ถูกร้องเรียน	10
15. ภาคผนวก	12-27

คู่มือแนวปฏิบัติ การจัดการเรื่องร้องเรียนทุจริตและประพฤติมิชอบ สถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (องค์การมหาชน)

1. วัตถุประสงค์ (Objectives)

- 1) เพื่อกำหนดกระบวนการ ขั้นตอน วิธีการ และผู้รับผิดชอบในการรับและส่งต่อเรื่องร้องเรียน
- 2) เพื่อให้ผู้รับผิดชอบในการดำเนินการเรื่องร้องเรียนของสถาบันใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงาน และดำเนินการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนให้เป็นไปตามมาตรฐานเดียวกัน อย่างครบถ้วนและมีประสิทธิภาพ
- 3) เพื่อสร้างความมั่นใจว่า กระบวนการรับเรื่องร้องเรียนและการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนของสถาบัน ได้มีการปฏิบัติตามขั้นตอนการปฏิบัติงานที่สอดคล้องกับนโยบายและระเบียบสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (องค์การมหาชน) ว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการพิจารณาเรื่องร้องเรียนและเรื่องร้องทุกข์ พ.ศ. 2563
- 4) เพื่อเอื้ออำนวยความสะดวกให้กับองค์กรชุมชน ประชาชน หรือผู้แจ้งเบาะแส การกระทำ ความผิด การทุจริตหรือประพฤติมิชอบ ในการตรวจสอบการดำเนินงานของสถาบันเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน การทุจริต สามารถแก้ไขปัญหาและตอบสนองเรื่องร้องเรียนที่รวดเร็วและมีประสิทธิภาพ
- 5) เพื่อให้องค์กรชุมชน ประชาชน หรือผู้แจ้งเบาะแส มีช่องทางและกระบวนการรับเรื่องร้องเรียน ที่โปร่งใส ปลอดภัย และเป็นธรรมต่อผู้ร้องเรียน สร้างความพอใจและป้องกันมิให้เกิดการร้องเรียนซ้ำ

2. ขอบเขต (Scope)

ครอบคลุมช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน กระบวนการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ และส่งต่อเรื่องร้องเรียนให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อดำเนินการต่อไป ตลอดจนการรายงานความคืบหน้า หรือผลการพิจารณาเรื่องร้องเรียนและแจ้งผลการแก้ไขกลับไปยังผู้ร้องเรียน

3. คำนิยาม (Definition)

ลำดับ	คำ (Word)	คำนิยาม/คำจำกัดความ (Definition)
1.	สถาบัน	สถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (องค์การมหาชน)
2.	คณะกรรมการ	คณะกรรมการสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน
3.	ประธานกรรมการ	ประธานกรรมการสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน
4.	ผู้อำนวยการ	ผู้อำนวยการสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน
5.	รองผู้อำนวยการ	รองผู้อำนวยการสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน

ลำดับ	คำ (Word)	คำนิยาม/คำจำกัดความ (Definition)
6.	ผู้อำนวยการภาค	รองผู้อำนวยการสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน หรือผู้ช่วยผู้อำนวยการสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชนที่ได้รับมอบหมายให้กำกับดูแลสำนักงานภาค
7.	หัวหน้าส่วนงาน	หัวหน้าส่วนงานตามโครงสร้างการบริหารจัดการองค์กรของสถาบัน
8.	ผู้ปฏิบัติงาน	ผู้ปฏิบัติงานของสถาบันตามมาตรา 32 แห่งพระราชกฤษฎีกาจัดตั้งสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (องค์การมหาชน) พ.ศ. 2543
9.	ทุจริตต่อหน้าที่	ปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติอย่างใดในตำแหน่งหรือหน้าที่ หรือปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติอย่างใดในพฤติการณ์ที่อาจทำให้ผู้อื่นเชื่อว่ามิได้มีตำแหน่งหรือหน้าที่ ทั้งที่ตนมิได้มีตำแหน่งหรือหน้าที่นั้น หรือใช้อำนาจในตำแหน่งหรือหน้าที่ ทั้งนี้ เพื่อแสวงหาประโยชน์ที่ มิควรได้โดยชอบสำหรับตนเองหรือผู้อื่น หรือกระทำการอันเป็นความผิดต่อตำแหน่งหน้าที่
10.	ประพฤติมิชอบ	ใช้อำนาจในตำแหน่งหรือหน้าที่อันเป็นการฝ่าฝืนกฎหมาย ระเบียบ คำสั่ง หรือมติคณะรัฐมนตรีที่มุ่งหมายจะควบคุมดูแลการรับ การเก็บรักษา หรือการใช้จ่ายเงิน หรือทรัพย์สินของสถาบัน
11.	สำนักงานภาค	สำนักงานภาคหรือที่เรียกชื่ออย่างอื่นตามโครงสร้างการบริหารจัดการองค์กรของสถาบัน
12.	ส่วนงาน	สำนักหรือที่เรียกชื่ออย่างอื่นตามโครงสร้างการบริหารจัดการองค์กรของสถาบัน
13.	เรื่องร้องเรียน	เรื่องที่บุคคลหรือหน่วยงานร้องเรียนเกี่ยวกับการดำเนินงานของสถาบัน หรือผู้ปฏิบัติงานทุจริตต่อหน้าที่หรือประพฤติมิชอบ ตลอดจนการดำเนินงานขององค์กรชุมชนและเครือข่ายองค์กรชุมชนในกิจการที่เกี่ยวข้องกับสถาบัน รวมทั้งเรื่องร้องทุกข์จากบุคคลที่มาขอความช่วยเหลือจากสถาบัน ทั้งที่ร้องเรียนโดยตรงมายังสถาบันหรือผ่านหน่วยงานอื่น และให้หมายความรวมถึงเรื่องร้องเรียนที่ได้ยื่นแก้ไขเพิ่มเติมเรื่องร้องเรียนเดิมโดยมีประเด็นหรือข้อเท็จจริงขึ้นใหม่ด้วย
14.	ผู้ร้องเรียน	ผู้ได้รับมอบฉันทะให้ร้องเรียนแทนและผู้จัดการแทนผู้ร้องเรียนด้วย ซึ่งอาจเป็นบุคคลธรรมดา นิติบุคคล คณะบุคคล กลุ่ม เครือข่าย ส่วนราชการ หรือหน่วยงานของรัฐ
15.	คณะทำงาน	คณะทำงานกำกับติดตามเรื่องร้องเรียน
16.	คณะกรรมการสอบสวน	คณะกรรมการสอบสวนข้อเท็จจริง คณะกรรมการสอบสวนทางวินัย หรือคณะกรรมการสอบสวนความรับผิดทางละเมิด แล้วแต่กรณี
17.	นายทะเบียน	ผู้อำนวยการสำนักผู้อำนวยการ ผู้อำนวยการสำนักทรัพยากรบุคคล และผู้ปฏิบัติงานในสังกัดสำนักงานภาคที่ผู้อำนวยการภาคแต่งตั้งให้ปฏิบัติหน้าที่ นายทะเบียนเรื่องร้องเรียนประจำสำนักงานภาค

4. ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนของสถาบัน

ช่องทาง	ช่องทางรับเรื่องร้องเรียน	หน่วยงานรับเรื่องร้องเรียน	วิธีดำเนินการ
	<p>1) ยื่นเป็นหนังสือต่อสถาบันหรือสำนักงานภาค</p>	<p>1) สำนักส่วนกลางหรือ 2) สำนักงานภาค</p>	<p>- องค์กรชุมชน ประชาชน หรือผู้แจ้งเบาะแสสามารถยื่นเรื่องร้องเรียนเป็นหนังสือได้โดยตรงที่ สถาบันหรือสำนักงานภาค</p> <p>- งานสารบรรณ สำนักบริหารงานกลาง หรือสำนักงานภาค รับเรื่องเข้าระบบสารบรรณ นายทะเบียนส่วนกลางหรือนายทะเบียนภาคเสนอผู้อำนวยการ หรือผู้อำนวยการภาค พิจารณามอบหมายผู้เกี่ยวข้อง ขอรับผิดชอบดำเนินการ</p> <p>ยื่นเรื่องร้องเรียนด้วยตนเองได้ที่</p> <p>912 ถนนนวมินทร์ แขวงคลองจั่น เขตบางกะปิ กรุงเทพฯ 10240 โทรศัพท์ : 0-2378-8300-9 โทรสาร : 0-2378-8343</p> <p>สำนักงานภาคเหนือ</p> <p>5/5 ถ.แก้วนารัฐ ต.วัดเกต อ.เมือง จ.เชียงใหม่ 50000</p> <p>สำนักงานภาคใต้</p> <p>29 หมู่ 10 ถ.ดอนรุน-ชายคลอง ต.ตำนาค อ.เมือง จ.พัทลุง 93000</p> <p>สำนักงานภาคตะวันออกเฉียงเหนือ</p> <p>295 หมู่ 13 ถ.ศูนย์ราชการ ต.โนนเมือง อ.เมือง จ.ขอนแก่น 40000</p>

ช่องทาง	ช่องทางรับเรื่องร้องเรียน	หน่วยงานรับเรื่องร้องเรียน	วิธีดำเนินการ
	2) ส่งทางไปรษณีย์มายังสถาบันหรือสำนักงานภาค	1) สำนักส่วนกลางหรือ 2) สำนักงานภาค	- ทางไปรษณีย์ งานสารบรรณสำนักบริหารงานกลาง หรือสำนักงานภาค รับเรื่องเข้าระบบสารบรรณ นายทะเบียนส่วนกลางหรือนายทะเบียนภาคเสนอผู้อำนวยการหรือผู้อำนวยการภาคพิจารณา มอบหมายผู้เกี่ยวข้องรับผิดชอบดำเนินการ
	3) ยื่นในกล่องรับเรื่องร้องเรียนและรับฟังความคิดเห็น	1) สำนักส่วนกลางหรือ 2) สำนักงานภาค	- งานสารบรรณ สำนักบริหารงานกลาง หรือสำนักงานภาค รับเรื่องเข้าระบบสารบรรณ นายทะเบียนส่วนกลางหรือนายทะเบียนภาคเสนอผู้อำนวยการ หรือผู้อำนวยการภาคพิจารณา มอบหมายผู้เกี่ยวข้องรับผิดชอบดำเนินการ
	4) ส่งจดหมายอิเล็กทรอนิกส์หรือกระทำในรูปแบบข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์	สำนักส่วนกลาง	- แจ้งเรื่องร้องเรียนผ่านทางอีเมล codi@codi.or.th หรือช่องทางแจ้งเรื่องเรียนในเว็บไซต์ www.codi.or.th - นายทะเบียนส่วนกลางรับเรื่องเข้าสู่ทะเบียนเรื่องร้องเรียน และแจ้งการรับเรื่องร้องเรียนตอบกลับผู้ร้อง และเสนอผู้อำนวยการ พิจารณามอบหมายผู้เกี่ยวข้องรับผิดชอบดำเนินการ

5. หน่วยงานและหน้าที่ความรับผิดชอบของผู้ที่เกี่ยวข้องกับการจัดการเรื่องร้องเรียน

5.1 หน่วยงานมีหน้าที่ความรับผิดชอบ ดังต่อไปนี้

- 1) สำนักผู้อำนวยการเป็นหน่วยรับและดำเนินการทางธุรการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน กรณีเมื่อมีเรื่องร้องเรียนมายังที่ทำการของสถาบัน ให้ผู้อำนวยการสำนักผู้อำนวยการเป็นนายทะเบียนส่วนกลาง
- 2) สำนักงานภาคเป็นหน่วยรับและดำเนินการทางธุรการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน กรณีเมื่อมีเรื่องร้องเรียนไปยังที่ทำการของสำนักงานภาค ให้ผู้อำนวยการแต่งตั้งผู้ปฏิบัติงานในสังกัดสำนักงานภาคเป็นนายทะเบียนประจำสำนักงานภาค
- 3) สำนักทรัพยากรบุคคลเป็นหน่วยรับและดำเนินการทางธุรการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน กรณีเป็นเรื่องเรียนผู้ปฏิบัติงาน

5.2 นายทะเบียนมีอำนาจหน้าที่ ดังต่อไปนี้

- 1) ลงทะเบียนรับเรื่องร้องเรียน ยกเว้นกรณีผู้ร้องเรียนมาร้องเรียนที่สถาบันหรือร้องเรียนโดยตรงกับส่วนงานที่ไม่ใช่สำนักงานภาค ให้เป็นหน้าที่ของหัวหน้าส่วนงานที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียนนั้นรับผิดชอบในการรับเรื่องร้องเรียนและแจ้งนายทะเบียน เพื่อเสนอผู้อำนวยการหรือผู้อำนวยการภาคแล้วแต่กรณีพิจารณาโดยไม่ชักช้า
 - 2) จำแนกประเภทเรื่องร้องเรียนให้เป็นสารบบที่ชัดเจน
 - 3) ค้นหาข้อมูลหรือข้อเท็จจริงเพิ่มเติมเกี่ยวกับเรื่องที่ร้องเรียนตามความจำเป็น
 - 4) ประมวลเรื่องร้องเรียนโดยย่อ
 - 5) ติดตามและประสานกับส่วนงานหรือผู้ปฏิบัติที่เกี่ยวข้องในเรื่องร้องเรียนที่ได้มีการสั่งการให้ดำเนินการแล้ว
 - 6) จัดทำรายงานประเมินผลเรื่องร้องเรียนเสนอผู้อำนวยการหรือผู้อำนวยการภาคเพื่อทราบทุกไตรมาส
 - 7) ปฏิบัติหน้าที่อื่น ๆ ตามที่ได้รับมอบหมาย
- ให้นายทะเบียนส่วนกลางรวบรวม จัดทำข้อมูล สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนทั้งหมดและรายงานให้ผู้อำนวยการทราบ

5.3 คณะทำงานกำกับติดตามเรื่องร้องเรียนมีอำนาจหน้าที่ ดังต่อไปนี้

- 1) กำกับ ติดตาม และตรวจสอบเรื่องร้องเรียนให้เป็นไปตามกระบวนการ ขั้นตอน และระยะเวลาตามที่ระเบียบสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (องค์การมหาชน) ว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการพิจารณาเรื่องร้องเรียน และเรื่องร้องทุกข์ พ.ศ. 2563 กำหนด
- 2) ประสานความร่วมมือกับหน่วยงานต่าง ๆ ในการติดตามตรวจสอบเรื่องร้องเรียน
- 3) เรียกผู้ปฏิบัติงานหรือบุคคลที่เกี่ยวข้องมาชี้แจงข้อเท็จจริงหรือให้ข้อมูลเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน
- 4) ให้ข้อเสนอแนะในการจัดการและการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน
- 5) รายงานผลการดำเนินการต่อผู้อำนวยการสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน
- 6) ปฏิบัติหน้าที่อื่น ๆ ตามที่ได้รับมอบหมาย

5.4 ส่วนงานหรือผู้ปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายให้จัดการเรื่องร้องเรียนมีอำนาจหน้าที่ ดังต่อไปนี้

- 1) สอบข้อเท็จจริงหรือค้นหาข้อมูลต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียน
- 2) สรุปเรื่องร้องเรียน
- 3) ดำเนินการแก้ไขปัญหาที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียนโดยเร็ว

- 4) ร่างหนังสือตอบเรื่องร้องเรียนเสนอผู้อำนวยการหรือผู้อำนวยการภาคแล้วแต่กรณี เพื่อพิจารณาลงนาม
- 5) รายงานผลการดำเนินการต่อผู้อำนวยการหรือผู้อำนวยการภาคผ่านนายทะเบียนภายใน สิบห้าวันทำการนับแต่วันที่ส่วนงานหรือผู้ปฏิบัติงานได้รับเรื่อง กรณีที่ไม่อาจดำเนินการได้ภายในกำหนดเวลาดังกล่าว ให้รายงานเหตุผลความจำเป็นต่อผู้อำนวยการหรือผู้อำนวยการภาคแล้วแต่กรณี เพื่อขอขยายระยะเวลาออกไปได้อีกไม่เกินเจ็ดวันทำการ

การรายงานผลการดำเนินการตาม 5) ต้องประกอบด้วยรายละเอียด ข้อเท็จจริง ข้อขัดข้องต่าง ๆ รวมทั้งระบุส่วนงานหรือบุคคลที่เกี่ยวข้องเท่าที่พอจะทำให้เข้าใจรายละเอียดทั้งหมดได้เป็นอย่างดี

6. ประเภทเรื่องร้องเรียน

6.1 หลักเกณฑ์การร้องเรียนทั่วไป

- 1) ผู้ใดได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหาย หรืออาจได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหายจากการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติงานหรือสถาบัน
- 2) ผู้ใดมีความจำเป็นต้องให้สถาบันช่วยเหลือ เยียวยา หรือปลดเปลื้องทุกข์ มีสิทธิเสนอเรื่องร้องเรียนต่อสถาบันหรือสำนักงานภาคได้

6.2 หลักเกณฑ์การร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

การร้องเรียนการทุจริตต่อหน้าที่และประพฤติมิชอบ หรือปฏิบัติหน้าที่โดยไม่ถูกต้อง หรือไม่เหมาะสมของผู้ปฏิบัติงานในเรื่องดังต่อไปนี้ ให้เสนอเรื่องร้องเรียนต่อสถาบัน

- 1) ผู้ปฏิบัติงานปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติหน้าที่อย่างใดในตำแหน่งหรือหน้าที่
- 2) ผู้ปฏิบัติงานปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติหน้าที่อย่างใดในพฤติการณ์ที่อาจทำให้ผู้อื่นเชื่อว่า มีตำแหน่งหรือหน้าที่ซึ่งที่ตนมิได้มีตำแหน่งหรือหน้าที่นั้น
- 3) ผู้ปฏิบัติงานใช้อำนาจในตำแหน่งหรือหน้าที่ เพื่อแสวงหาประโยชน์ที่มิควรได้ โดยชอบสำหรับตนเองหรือผู้อื่น หรือกระทำการอันเป็นความผิดต่อตำแหน่งหน้าที่
- 4) ผู้ปฏิบัติงานประพฤติมิชอบ

7. รูปแบบการร้องเรียนและวิธีการยื่นเรื่องร้องเรียน

7.1 ผู้ร้องเรียน

ผู้ร้องเรียน หมายความว่ารวมถึง ผู้ได้รับมอบฉันทะให้ร้องเรียนแทนและผู้จัดการแทนผู้ร้องเรียนด้วย ซึ่งอาจเป็นบุคคลธรรมดา นิติบุคคล คณะบุคคล กลุ่ม เครือข่าย ส่วนราชการ หรือหน่วยงานของรัฐ

7.2 การร้องเรียนในนามกลุ่มหรือองค์กร

การร้องเรียนในนามนิติบุคคล คณะบุคคล กลุ่ม หรือเครือข่าย ผู้ร้องเรียนจะต้องมีหนังสือหรือหลักฐานที่แสดงว่ามีอำนาจร้องเรียน หรือแสดงว่าได้รับความเห็นชอบจากคณะบุคคล กลุ่มหรือเครือข่ายนั้น ๆ ประกอบเรื่องร้องเรียนด้วย

* การดำเนินการยื่นเรื่องร้องเรียนหรือติดตามเรื่องร้องเรียน ไม่มีการคิดค่าธรรมเนียม *

7.3 รูปแบบการร้องเรียน

การร้องเรียนจะทำเป็นหนังสือหรือร้องเรียนด้วยวาจาก็ได้

(1) การร้องเรียนเป็นหนังสือจะต้องมีรายการดังต่อไปนี้

(ก) ชื่อและที่อยู่ของผู้ร้องเรียน

(ข) ระบุเรื่องอันเป็นเหตุให้ต้องร้องเรียน พร้อมทั้งข้อเท็จจริง หรือพฤติการณ์ตามสมควรเกี่ยวกับเรื่องที่ร้องเรียน หรืออันเป็นเหตุให้สถาบันช่วยเหลือ เยียวยา ปลดเปลื้องทุกข์หรือเหตุอื่น ๆ

(ค) ใช้ถ้อยคำสุภาพ

(ง) ลงลายมือชื่อผู้ร้องเรียน

(2) การร้องเรียนด้วยวาจา ให้นายทะเบียนบันทึกรายการเรื่องตาม (1)(ข) ไว้อ่านให้ผู้ร้องเรียนฟัง และให้ผู้ร้องเรียนลงลายชื่อไว้เป็นสำคัญ

เรื่องร้องเรียนใดมีรายการไม่ครบถ้วนหรือไม่ชัดเจน หรือไม่อาจเข้าใจได้ให้นายทะเบียนให้คำแนะนำแก่ผู้ร้องเรียน เพื่อดำเนินการแก้ไขเพิ่มเติมเรื่องร้องเรียนนั้นให้ถูกต้อง

ในกรณีที่ผู้ร้องเรียนไม่ประสงค์จะเปิดเผยตน ห้ามมิให้ผู้ปฏิบัติงานที่รับผิดชอบเปิดเผยชื่อหรือที่อยู่ รวมทั้งหลักฐานอื่นใดที่เป็นสาระสำคัญของผู้ร้องเรียน

กรณีที่ผู้ร้องเรียนไม่ยอมลงลายมือชื่อในหนังสือร้องเรียน สถาบันจะไม่รับเรื่องร้องเรียนไว้พิจารณา เว้นแต่ในหนังสือร้องเรียนระบุพฤติการณ์แห่งการกระทำเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนและพยานหลักฐานเบื้องต้นไว้เพียงพอที่จะดำเนินการต่อไปได้ สถาบันอาจพิจารณารับเรื่องไว้ก็ได้

8. การรับเรื่องร้องเรียน

1) ให้นายทะเบียนหรือผู้ที่นายทะเบียนมอบหมายรับเรื่องร้องเรียน และออกไปรับเรื่องร้องเรียนให้แก่ผู้ร้องเรียนไว้เป็นหลักฐาน โดยใบรับเรื่องร้องเรียนจะต้องมีข้อความแสดงถึงวันเดือนปีที่รับเรื่องร้องเรียนและลงลายมือชื่อนายทะเบียนหรือผู้ปฏิบัติที่รับเรื่องร้องเรียน

2) กรณีที่สถาบันหรือสำนักงานภาคได้รับเรื่องร้องเรียนทางไปรษณีย์ กล่องรับเรื่องร้องเรียนและรับฟังความคิดเห็น จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ ให้นายทะเบียนส่วนกลางหรือนายทะเบียนภาคแจ้งการรับเรื่องร้องเรียนไปยังผู้ร้องเรียนทางไปรษณีย์ตามสถานที่ที่ปรากฏในเรื่องร้องเรียน หรือกระทำในรูปแบบของข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ภายในเจ็ดวันทำการนับแต่วันที่ได้รับเรื่องร้องเรียน เว้นแต่เป็นเรื่องร้องเรียนที่ส่วนราชการหรือหน่วยงานของรัฐเป็นผู้เสนอ

9. การพิจารณาเรื่องร้องเรียน

1) เมื่อสถาบันหรือสำนักงานภาคได้รับเรื่องร้องเรียนแล้ว ให้นายทะเบียนเสนอเรื่องต่อผู้อำนวยการหรือผู้อำนวยการภาค แล้วแต่กรณี ภายในห้าวันทำการนับแต่วันที่ได้รับเรื่อง เพื่อพิจารณาวินิจฉัยสั่งการ

2) ให้ส่วนงานหรือผู้ที่ผู้อำนวยการหรือผู้อำนวยการภาคมอบหมายในการจัดการเรื่องร้องเรียน ดำเนินการสอบข้อเท็จจริงหรือค้นหาข้อมูลต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง สรุปเรื่องร้องเรียน และดำเนินการแก้ไขปัญหาโดยเร็ว โดยให้รายงานผลการดำเนินการต่อนายทะเบียนภายในสิบห้าวันทำการนับแต่วันที่ส่วนงานหรือผู้ปฏิบัติงานได้รับเรื่อง กรณีที่ไม่อาจดำเนินการได้ภายในกำหนด ให้รายงานเหตุผลความจำเป็นต่อผู้อำนวยการหรือผู้อำนวยการภาค เพื่อขอขยายระยะเวลาออกไปได้อีกไม่เกินเจ็ดวันทำการ

3) รายงานผลการดำเนินการตาม 2) ต้องประกอบด้วยรายละเอียด ข้อเท็จจริง ข้อขัดข้องต่าง ๆ รวมทั้ง
ระบุส่วนงานหรือบุคคลที่เกี่ยวข้องเท่าที่พอจะทำให้เข้าใจรายละเอียดทั้งหมดได้เป็นอย่างดี

4) เมื่อนายทะเบียนได้รับรายงานตาม 2) แล้ว ให้เสนอเรื่องพร้อมรายงานและข้อมูลต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง
ต่อผู้อำนวยการหรือผู้อำนวยการภาค แล้วแต่กรณี ภายในสามวันทำการ

5) ในกรณีที่ไม่สามารถแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนได้ภายในระยะเวลาตาม 2) ให้ผู้อำนวยการภาค
หรือหัวหน้าส่วนงาน รายงานผลการดำเนินการต่อผู้อำนวยการทันที โดยจะต้องระบุข้อเสนอหรือความเห็น
เพื่อให้ผู้อำนวยการพิจารณาสั่งการตามสมควรแก่กรณีต่อไป พร้อมด้วยหนังสือแจ้งเหตุผลที่ไม่สามารถแก้ไขปัญหา
เรื่องร้องเรียนเสนอผู้อำนวยการลงนาม เพื่อแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบ

6) เมื่อผู้อำนวยการได้รับรายงานกรณีที่สำนักงานภาคหรือส่วนงาน ไม่สามารถแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนได้
ให้พิจารณาสั่งการตรวจสอบและพิจารณาเรื่องร้องเรียนโดยด่วน และผลเป็นประการใดให้แจ้งผู้ร้องเรียนทราบ
โดยทันที

10. แนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

1) บุคคลใดพบเห็นผู้ปฏิบัติงานกระทำการทุจริตต่อหน้าที่และประพฤติมิชอบ หรือปฏิบัติหน้าที่
โดยไม่ถูกต้องหรือไม่เหมาะสมให้เสนอเรื่องร้องเรียนต่อสถาบัน

2) ให้สำนักทรัพยากรบุคคล เป็นหน่วยรับและดำเนินการทางธุรการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนการทุจริต
ต่อหน้าที่และประพฤติมิชอบ โดยมีผู้อำนวยการสำนักทรัพยากรบุคคลเป็นนายทะเบียนเรื่องร้องเรียนผู้ปฏิบัติงาน

3) เมื่อได้รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตต่อหน้าที่และประพฤติมิชอบ หรือเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการปฏิบัติ
หน้าที่ของผู้ปฏิบัติงานแล้ว นายทะเบียนเรื่องร้องเรียนผู้ปฏิบัติงานจะต้องเสนอเรื่องต่อผู้อำนวยการ เพื่อพิจารณา
วินิจฉัยสั่งการ

4) เมื่อผู้อำนวยการได้รับเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตต่อหน้าที่และประพฤติมิชอบ หรือเรื่องร้องเรียน
เกี่ยวกับการปฏิบัติหน้าที่ของผู้ปฏิบัติงานจากนายทะเบียนเรื่องร้องเรียนผู้ปฏิบัติงานผู้อำนวยการอาจสั่งการให้
ผู้บังคับบัญชาของผู้ปฏิบัติงานที่ถูกร้องเรียนหรือผู้ปฏิบัติงานอื่น ดำเนินการแสวงหาข้อเท็จจริงเบื้องต้นและ
รวบรวมพยานหลักฐานในเรื่องร้องเรียนนั้น เพื่อให้ข้อเท็จจริงเพียงพอต่อการสอบสวนข้อเท็จจริงต่อไปก็ได้ หรือจะ
ตั้งคณะกรรมการสอบสวนข้อเท็จจริงก็ได้

5) เมื่อดำเนินการแสวงหาข้อเท็จจริงเบื้องต้นและรวบรวมพยานหลักฐานในเรื่องร้องเรียนแล้ว หากพบว่า
มีมูลการกระทำความผิดหรือมีข้อสงสัยว่าได้กระทำความผิดตามที่ถูกร้องเรียน ให้ผู้ที่ผู้อำนวยการมอบหมายเสนอ
เรื่องพร้อมพยานหลักฐานต่าง ๆ ผ่านนายทะเบียนเรื่องร้องเรียนผู้ปฏิบัติงาน เพื่อให้ผู้อำนวยการพิจารณา ในกรณี
เป็นความผิดวินัยไม่ร้ายแรงผู้อำนวยการจะพิจารณา สั่งลงโทษ หรือแต่งตั้งคณะกรรมการสอบสวนข้อเท็จจริงก็ได้
หากไม่มีมูลผู้อำนวยการอาจพิจารณา ยุติเรื่อง ในกรณีเป็นความผิดวินัยร้ายแรงผู้อำนวยการต้องแต่งตั้ง
คณะกรรมการสอบสวนข้อเท็จจริง

11. การถอนเรื่องร้องเรียน

ผู้ร้องเรียนจะถอนเรื่องร้องเรียนทั้งหมดหรือแต่บางส่วนเมื่อใดก็ได้ การถอนเรื่องร้องเรียนต้องทำเป็นหนังสือและลงลายมือชื่อผู้ร้องเรียน แต่ถ้าผู้ร้องเรียนถอนเรื่องร้องเรียนด้วยวาจาต่อหน้านายทะเบียนหรือผู้ที่นายทะเบียนมอบหมาย ให้นายทะเบียนหรือผู้ที่นายทะเบียนมอบหมายบันทึกไว้เป็นหนังสือและให้ผู้ร้องเรียนลงลายมือชื่อไว้เป็นหลักฐาน

เมื่อผู้ร้องเรียนได้ถอนเรื่องร้องเรียนโดยทำเป็นหนังสือและลงลายมือชื่อผู้ร้องเรียนแล้ว ให้นายทะเบียนส่งสำเนาหนังสือถอนเรื่องร้องเรียนพร้อมด้วยเอกสารที่เกี่ยวข้อง เสนอตามลำดับจนถึงผู้อำนวยการหรือผู้อำนวยการภาคเพื่อทราบ

12. การรายงานเรื่องเรียน

12.1 กรณีเรื่องร้องเรียนมายังสถาบัน

กรณีเป็นเรื่องร้องเรียนมายังสถาบัน งานสารบรรณ สำนักบริหารงานกลาง รับเข้าระบบสารบรรณ และนายทะเบียนส่วนกลางได้เสนอต่อผู้อำนวยการเพื่อพิจารณาสั่งการมอบหมายให้ส่วนงานหรือผู้ปฏิบัติงานใดเป็นผู้รับผิดชอบดำเนินการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน ให้ส่วนงานหรือผู้ปฏิบัติงานผู้รับผิดชอบนั้น รายงานผลการดำเนินการต่อผู้อำนวยการผ่านสำนักผู้อำนวยการ และรายงานความคืบหน้าในการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนไปยังฝ่ายเลขานุการคณะทำงานกำกับติดตามเรื่องร้องเรียนภายในวันที่ 25 ของทุกเดือน เพื่อจัดทำข้อมูลเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ที่สถาบันรับไว้และยังอยู่ระหว่างการดำเนินการ รวมทั้งเรื่องที่ดำเนินการแล้ว เพื่อรายงานให้ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ทราบ ภายในวันที่ ๕ ของทุกเดือน

12.2 กรณีเรื่องร้องเรียนไปยังสำนักงานภาค

กรณีเป็นเรื่องร้องเรียนไปยังสำนักงานภาค ให้ส่วนงานหรือผู้ปฏิบัติงานผู้รับผิดชอบนั้นรายงานผลการดำเนินการต่อผู้อำนวยการภาค และให้นายทะเบียนภาครายงานสถิติเรื่องเรียนของสำนักงานภาคในรูปแบบตารางสะสม ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ไปยังฝ่ายเลขานุการคณะทำงานกำกับติดตามเรื่องร้องเรียนทุก 6 เดือน และ 12 เดือน เพื่อรายงานต่อผู้อำนวยการและคณะกรรมการสถาบันทราบ

13. มาตรการคุ้มครองผู้ร้องเรียน ผู้แจ้งเบาะแส และผู้ให้ข้อมูลเกี่ยวกับการกระทำความผิดของผู้ปฏิบัติงานสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (องค์การมหาชน)

1) สถาบันจะดำเนินการต่อเรื่องร้องเรียนอย่างจริงจัง ตลอดจนให้ความสำคัญและเป็นธรรมและเข้มงวดในการคุ้มครองผู้ร้องเรียน ผู้แจ้งเบาะแส หรือผู้ให้ข้อมูล ไม่ให้ถูกคุกคาม ถูกกลั่นแกล้ง ถูกข่มขู่ ถูกรบกวนการปฏิบัติงาน ถูกปฏิบัติอย่างไม่เป็นธรรม หรือได้รับอันตรายจากผู้ถูกร้องเรียนหรือผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง อันเนื่องมาจากการร้องเรียน การแจ้งเบาะแส หรือการให้ข้อมูล

2) เรื่องร้องเรียน เบาะแส หรือข้อมูลที่แจ้งถือเป็นความลับ ผู้รับเรื่องร้องเรียนและผู้ที่เกี่ยวข้องต้องเก็บรักษาข้อมูลที่ได้รับมาไว้เป็นความลับ ไม่เปิดเผยแก่บุคคลใดบุคคลหนึ่ง เว้นแต่เป็นการเปิดเผยตามที่กฎหมายกำหนด

3) ผู้รับเรื่องร้องเรียนและผู้ที่เกี่ยวข้องในกระบวนการตรวจสอบข้อเท็จจริงต้องดำเนินการตรวจสอบและสอบสวนตามขั้นตอนหรือกฎหมายที่เกี่ยวข้องอย่างเคร่งครัด และให้ดำเนินการพิจารณาหรือสืบสวนเรื่อง

ร้องเรียนในทางลับว่ามีข้อมูลความจริงเพียงใด รวมทั้งแจ้งผู้ร้องเรียนทราบถึงผลการพิจารณาภายหลังจากที่ได้
รับเรื่องร้องเรียนและภายหลังดำเนินการสืบสวนแล้ว

4) ผู้รับเรื่องร้องเรียนและผู้ที่เกี่ยวข้องในกระบวนการตรวจสอบข้อเท็จจริงต้องคำนึงถึงความปลอดภัย
รวมถึงความเสียหายที่อาจเกิดขึ้นของทุกฝ่าย และต้องจำกัดการเข้าถึงข้อมูลเฉพาะผู้มีหน้าที่รับผิดชอบ
ในการตรวจสอบและสอบสวนเรื่องร้องเรียนเท่านั้น

5) เรื่องร้องเรียน เบาะแส หรือข้อมูลที่แจ้ง ต้องเป็นความจริงและต้องกระทำโดยสุจริต ไม่มีเจตนากลั่นแกล้ง
ให้ผู้อื่นได้รับความเดือดร้อน หรือไม่มีเจตนาแจ้งเพื่อหวังสร้างกระแสหรือสร้างข่าวเสียหายต่อบุคลากรหรือต่อ
สถาบัน

6) หากภายหลังปรากฏว่า ผู้ร้องเรียน ผู้แจ้งเบาะแส หรือผู้ให้ข้อมูล ได้แจ้งข้อความเป็นเท็จ หรือให้ข้อมูล
โดยมีเจตนากลั่นแกล้งให้ผู้อื่นได้รับความเสียหาย ผู้นั้นจะต้องถูกดำเนินการหรือต้องรับผิดชอบตามกฎหมาย

(ก) กรณีผู้ร้องเรียน ผู้แจ้งเบาะแส หรือผู้ให้ข้อมูล เป็นผู้ปฏิบัติงานของสถาบันให้ตั้งคณะกรรมการ
สอบสวนทางวินัยเพื่อดำเนินการทางวินัย หรือดำเนินการอื่นใดที่เกี่ยวข้อง

(ข) ผู้ร้องเรียน ผู้แจ้งเบาะแส หรือผู้ให้ข้อมูลเป็นบุคคลภายนอกและผู้ถูกร้องเรียนหรือผู้เสียหาย
ต้องการดำเนินคดีทางอาญา ให้งานนิติการ สำนักผู้อำนวยการ เป็นผู้ช่วยเหลือในการให้คำปรึกษาหรือให้คำแนะนำ
แก่ผู้ถูกร้องเรียนหรือผู้เสียหาย

7) กรณีผู้ร้องเรียน ผู้แจ้งเบาะแส หรือผู้ให้ข้อมูลเห็นว่าตนเองอาจได้รับความไม่ปลอดภัยหรืออาจเกิด
ความเดือดร้อนเสียหายอันเนื่องมาจากการร้องเรียนหรือแจ้งเบาะแสหรือให้ข้อมูล บุคคลนั้นสามารถร้องขอ
ต่อผู้อำนวยการสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชนในการให้ความคุ้มครองหรือความเป็นธรรมได้ตามความเหมาะสม
หรือสถาบันอาจให้ความคุ้มครองโดยไม่ต้องร้องขอก็ได้ หากเห็นว่าเป็นเรื่องที่มีเหตุอันจะก่อให้เกิดความเดือดร้อน
เสียหายหรือความไม่ปลอดภัย

8) ผู้อำนวยการสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชนสามารถใช้ดุลยพินิจในการกั้นบุคคลผู้มีส่วนร่วมในการกระทำ
ตามเรื่องที่ร้องเรียนไว้เป็นพยาน หรือลดหย่อนโทษได้ตามเหตุและผลของเรื่อง

9) กรณีมีผู้ร้องเรียน ผู้แจ้งเบาะแส หรือผู้ให้ข้อมูลได้ให้ข้อเท็จจริงที่เป็นประโยชน์และเป็นผลดีอย่าง
ยิ่งต่อสถาบัน สถาบันอาจพิจารณาประโยชน์ตอบแทนให้แก่ผู้ร้องเรียน ผู้แจ้งเบาะแสหรือผู้ให้ข้อมูลตามสมควร
เช่น การยกย่องเชิดชู หนังสือขอบคุณ เป็นต้น

10) หากผู้รับเรื่องร้องเรียนและผู้ที่เกี่ยวข้องในกระบวนการตรวจสอบข้อเท็จจริงถูกสอบถามข้อมูลเกี่ยวกับ
เรื่องร้องเรียน เบาะแส หรือข้อมูลจากผู้ที่ไม่เกี่ยวข้อง ให้แจ้งว่าตนไม่อยู่ในสถานะที่จะสามารถเปิดเผยข้อมูลได้

14. มาตรการการคุ้มครองและให้ความเป็นธรรมต่อผู้ถูกร้องเรียน

1) สถาบันจะให้โอกาสผู้ถูกร้องเรียนได้ชี้แจงและแสดงพยานหลักฐานหรือพิสูจน์ข้อเท็จจริงได้อย่างเต็มที่

2) ในระหว่างการพิจารณาหรือระหว่างการสอบสวนยังไม่แล้วเสร็จ ยังไม่ถึงว่าผู้ถูกร้องเรียนเป็นผู้กระทำ
ความผิด ผู้ปฏิบัติงานของสถาบันต้องให้ความเป็นธรรมและปฏิบัติต่อผู้ถูกร้องเรียนเช่นเดียวกับผู้ปฏิบัติงานอื่น
และคุ้มครองไม่ให้ถูกกลั่นแกล้งหรือถูกปฏิบัติอย่างไม่เป็นธรรม

- 3) ในระหว่างการพิจารณาเรื่องร้องเรียนหรือระหว่างการสอบสวนยังไม่แล้วเสร็จ สถาบันจะไม่นำข้อมูลเกี่ยวกับการถูกร้องเรียนมาพิจารณาประกอบการแต่งตั้งและเลื่อนชั้นเงินเดือน หรือการประเมินผลการปฏิบัติงาน
- 4) ผู้ถูกร้องเรียนที่ได้รับการพิสูจน์แล้วว่าเป็นผู้ไม่มีความผิดจะไม่ถูกบันทึกผลลงในทะเบียนประวัติ

15. การรักษาข้อมูลเป็นความลับ

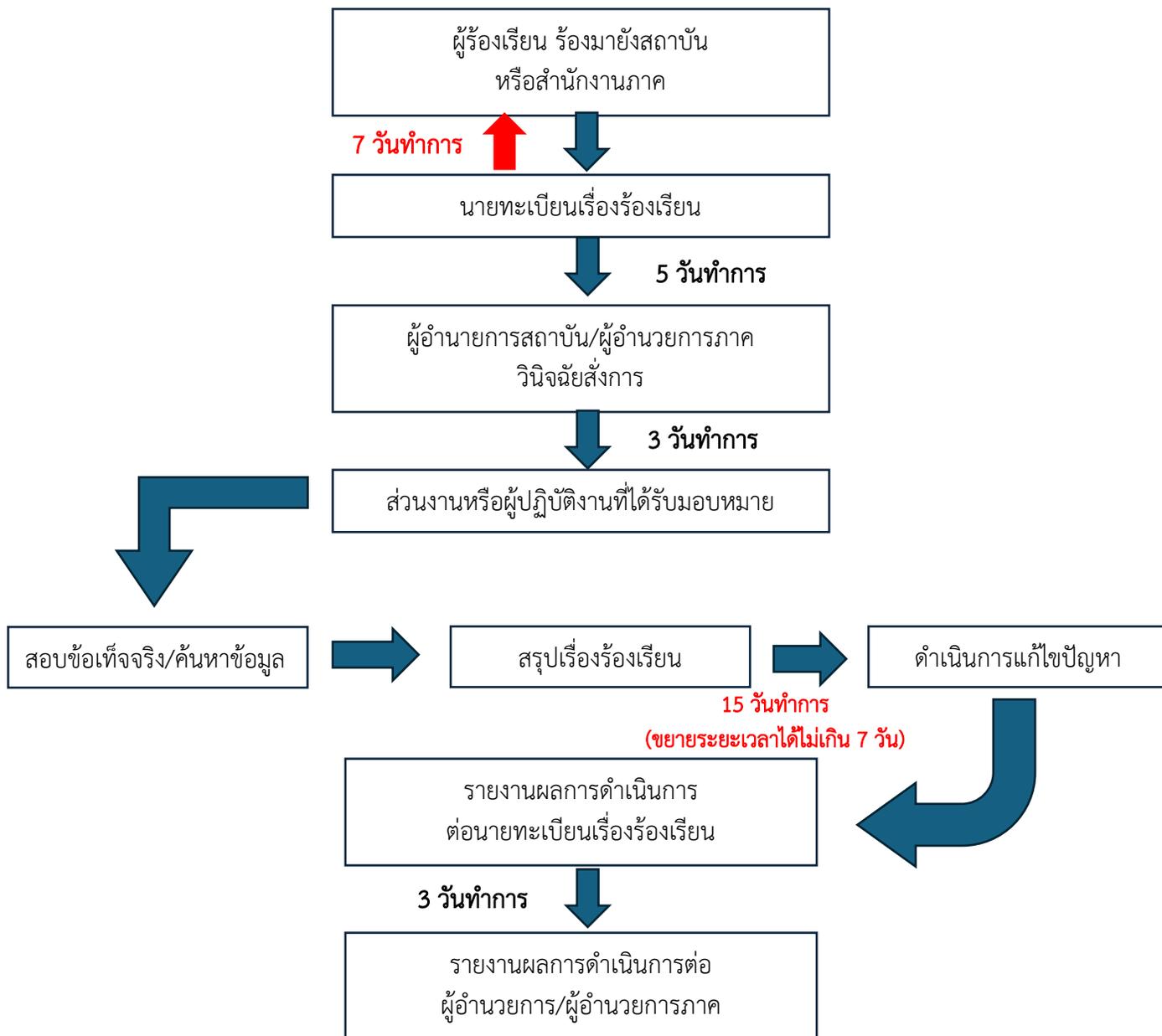
การดำเนินการและการพิจารณาเรื่องร้องเรียนให้ถือเป็นเรื่องลับ และผู้ที่เกี่ยวข้องต้องดำเนินการด้วยความระมัดระวัง และต้องปฏิบัติตามประกาศสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (องค์การมหาชน) เรื่อง นโยบายและแนวปฏิบัติการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลของสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (องค์การมหาชน) ในการเก็บรวบรวม ใช้เปิดเผยข้อมูลเรื่องร้องเรียนอย่างเคร่งครัด

16. การทบทวนนโยบายการรับแจ้งเรื่องร้องเรียน

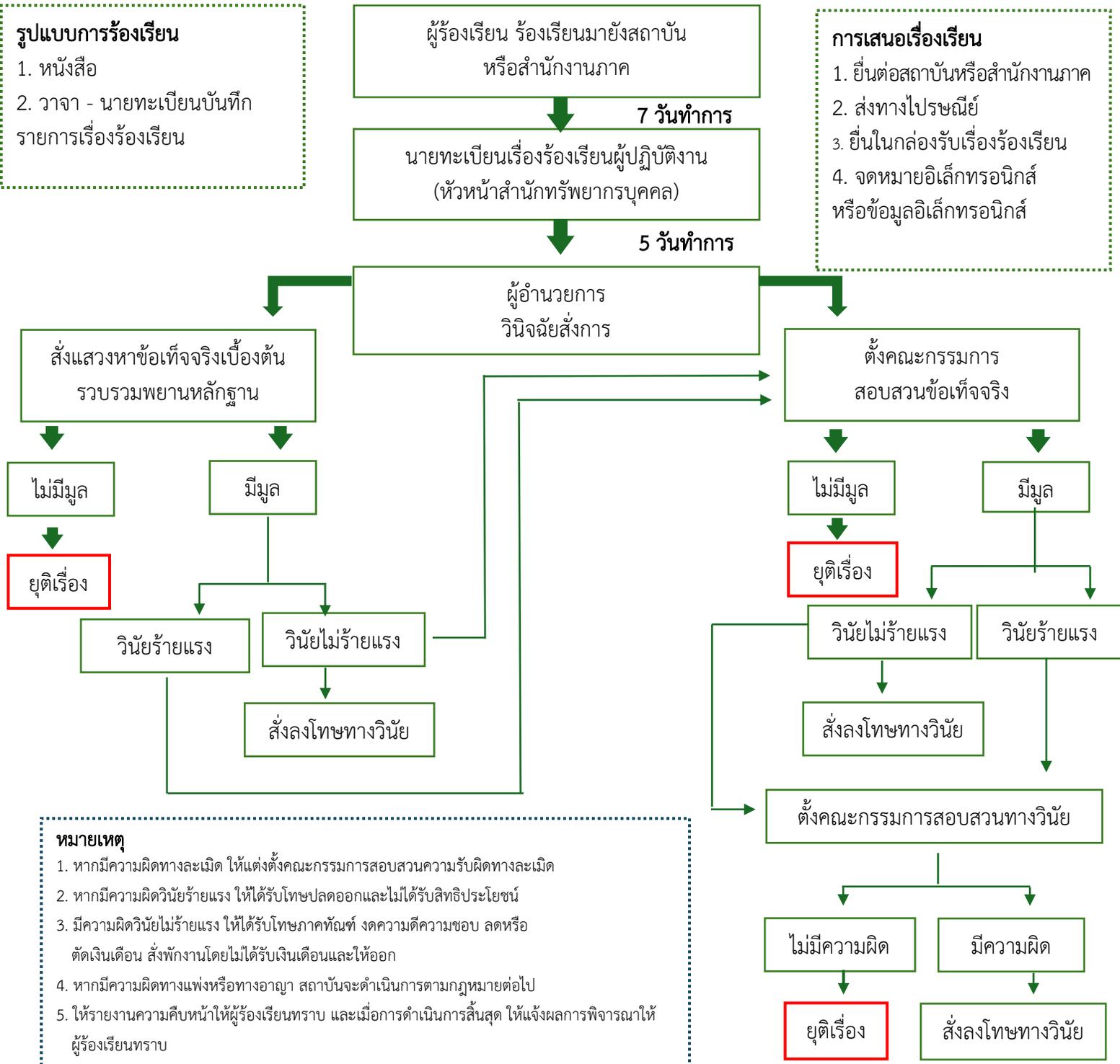
สถาบันจะดำเนินการทบทวนนโยบายและวิธีปฏิบัติในการจัดการข้อร้องเรียน สถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (องค์การมหาชน) อย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้การบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนเป็นไปอย่างโปร่งใส และมีประสิทธิภาพลดขั้นตอนที่เกินความจำเป็นและอำนวยความสะดวกให้กับประชาชนผู้รับบริการ

ภาคผนวก

ขั้นตอนการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน

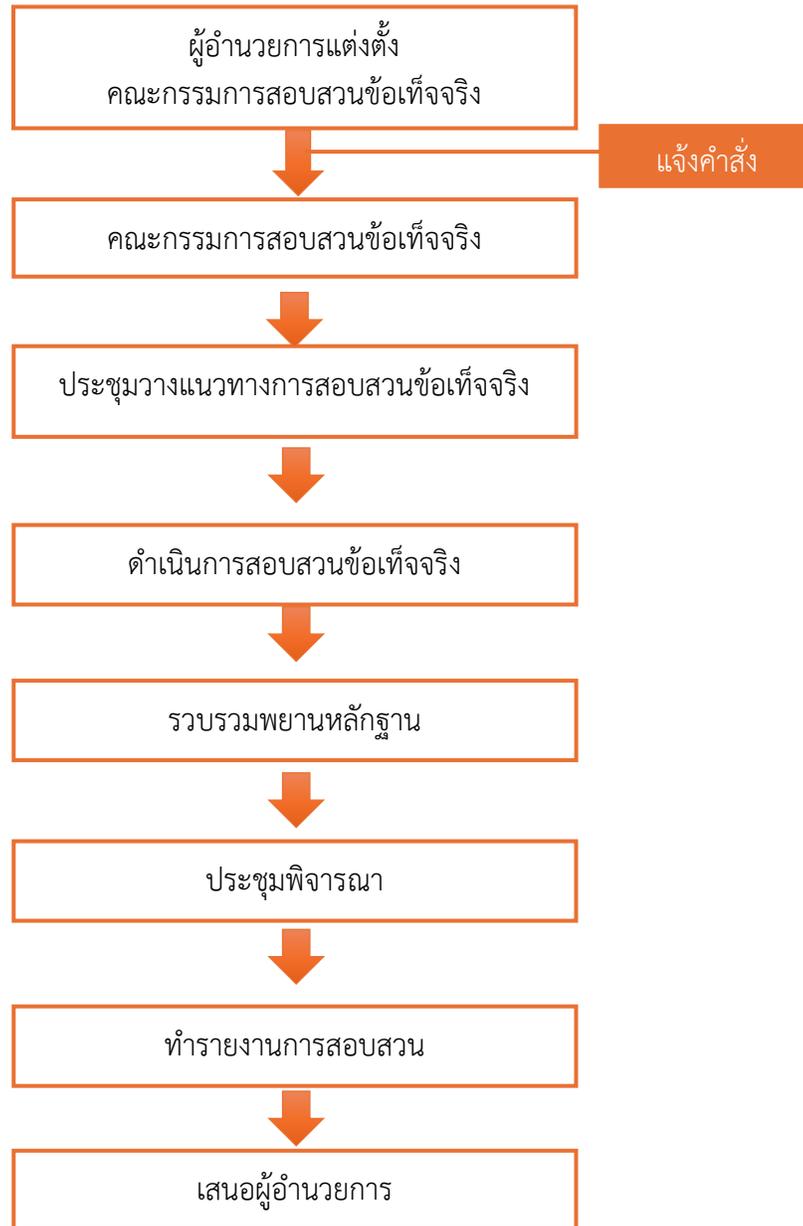


**ขั้นตอนการดำเนินการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตต่อหน้าที่
และประพฤติมิชอบหรือร้องเรียนเกี่ยวกับการปฏิบัติหน้าที่ของผู้ปฏิบัติงาน**

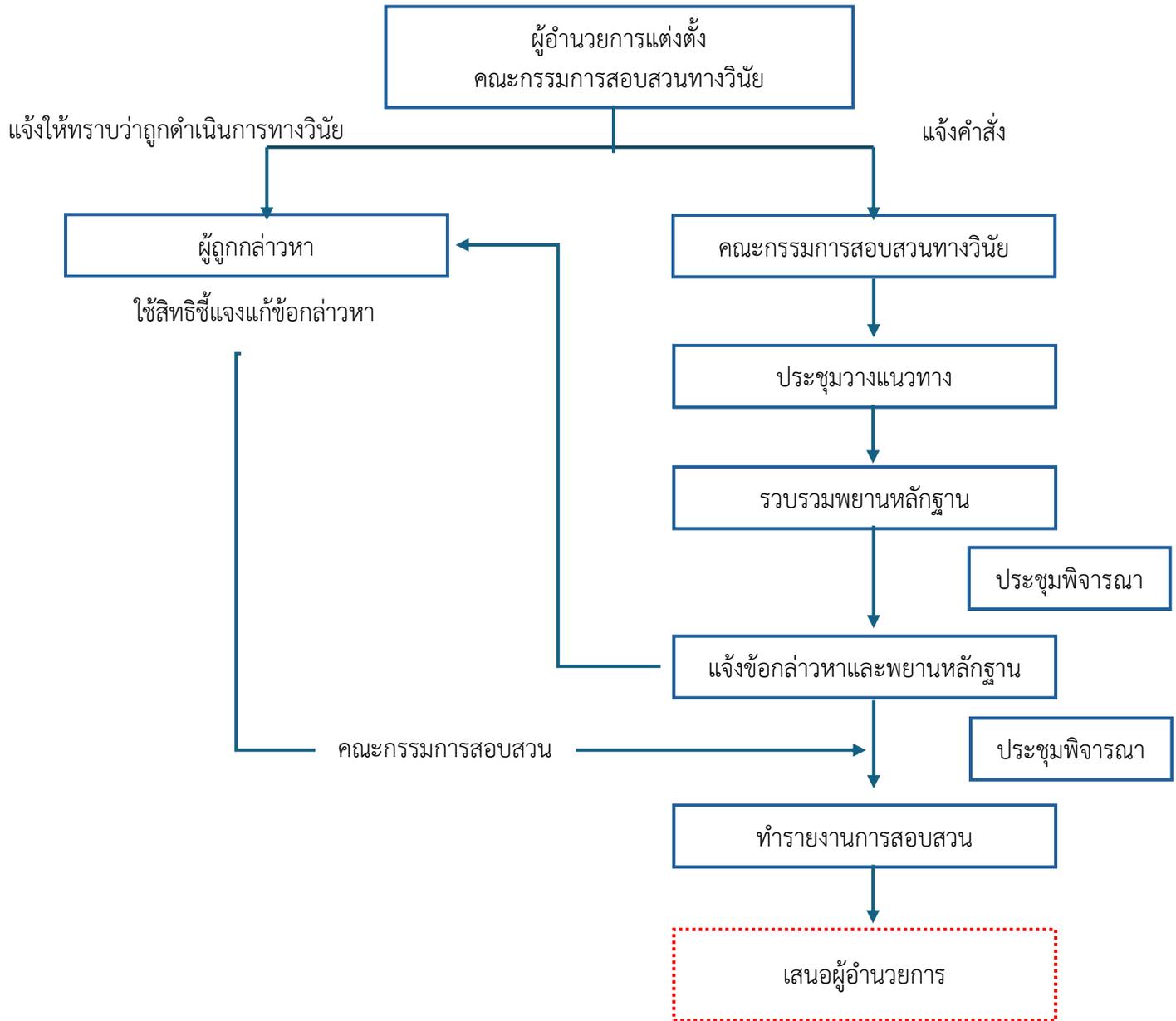


- หมายเหตุ**
- หากมีความผิดทางละเมิด ให้แต่งตั้งคณะกรรมการสอบสวนความรับผิดทางละเมิด
 - หากมีความผิดวินัยร้ายแรง ให้ได้รับโทษปลดออกและไม่ได้รับสิทธิประโยชน์
 - มีความผิดวินัยไม่ร้ายแรง ให้ได้รับโทษภาคทัณฑ์ งดความดีความชอบ ลดหรือตัดเงินเดือน สั่งพักงานโดยไม่ได้รับเงินเดือนและให้ออก
 - หากมีความผิดทางแพ่งหรือทางอาญา สถาบันจะดำเนินการตามกฎหมายต่อไป
 - ให้รายงานความคืบหน้าให้ผู้ร้องเรียนทราบ และเมื่อการดำเนินการสิ้นสุด ให้แจ้งผลการพิจารณาให้ผู้ร้องเรียนทราบ

ขั้นตอนการดำเนินการของคณะกรรมการสอบสวนข้อเท็จจริง



ขั้นตอนการดำเนินการของคณะกรรมการสอบสวนทางวินัย



การรวบรวมพยานหลักฐาน

รวบรวมพยานหลักฐาน
ฝ่ายกล่าวหา

รวบรวมพยานหลักฐาน
ฝ่ายถูกกล่าวหา

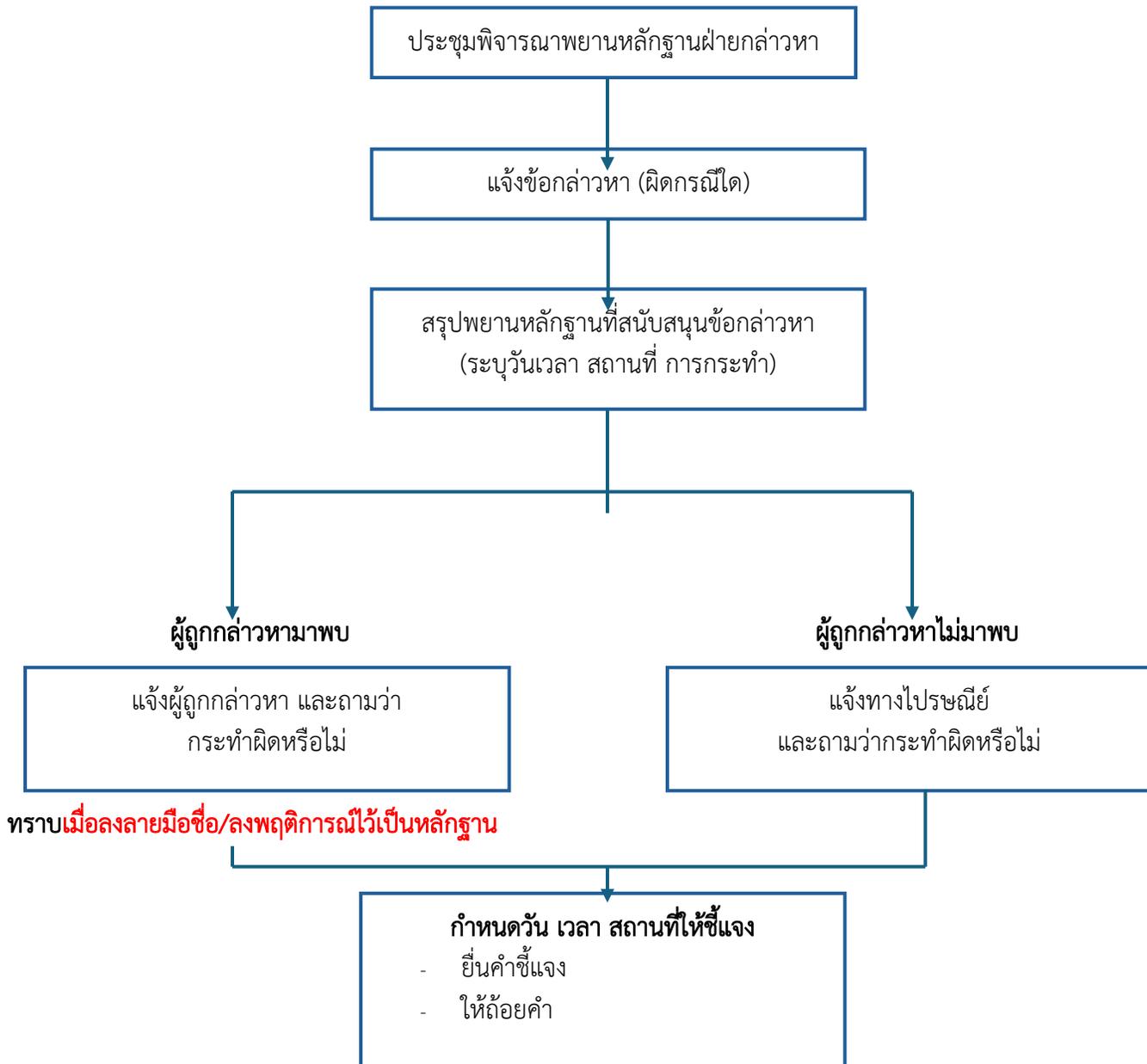
รับทราบคำสั่ง

ประชุมแนวทาง
(เริ่มนับระยะเวลา)

แจ้งข้อกล่าวหา
และสรุปพยานหลักฐาน

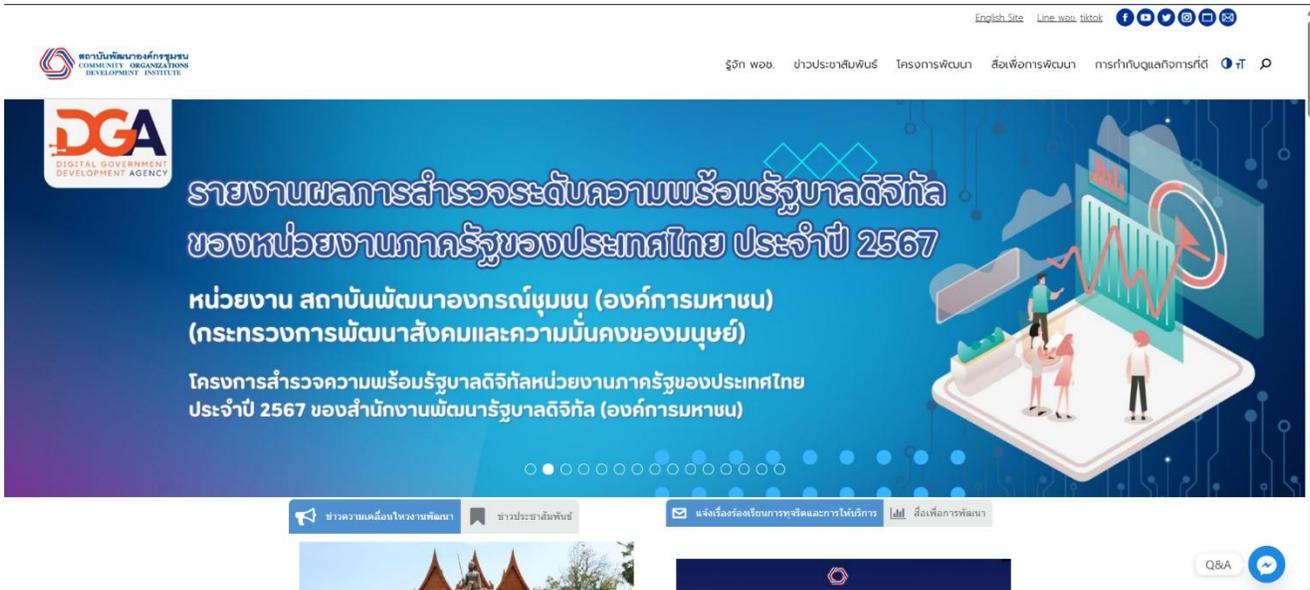
- ประชุมลงมติ
- ทำรายงานการสอบสวน
- เสนอสำนวน

กระบวนการแจ้งข้อกล่าวหา และสรุปพยานหลักฐาน

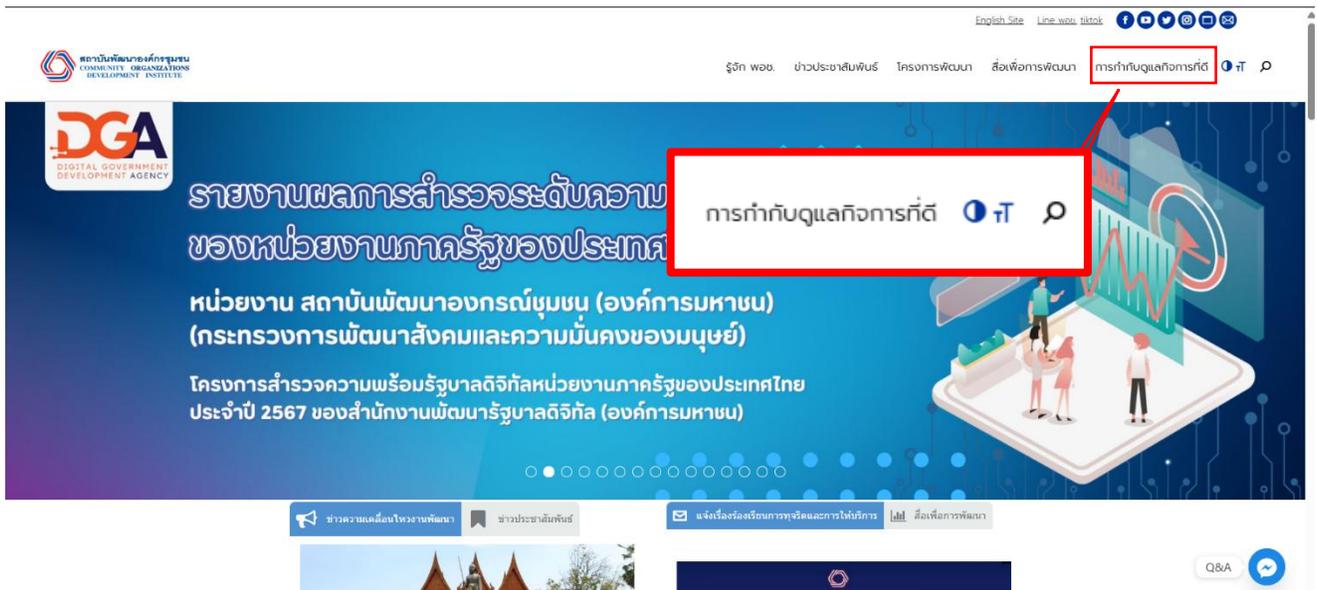


ภาคผนวก ข : การแจ้งเรื่องร้องเรียนผ่านช่องทางแจ้งเรื่องเรียนในเว็บไซต์ www.codi.or.th

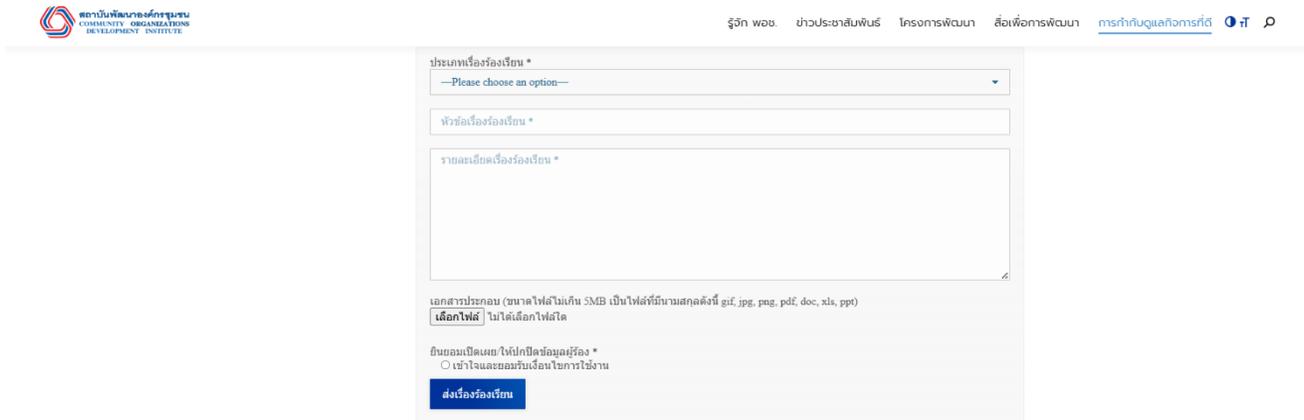
1. เข้าเว็บไซต์ www.codi.or.th



2. หัวข้อ “การกำกับดูแลกิจการที่ดี”



4.2 รายละเอียดเรื่องร้องเรียน



สถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน
COMMUNITY ORGANIZATION
DEVELOPMENT INSTITUTE

รู้จัก พอ. ช่างประปา สิบพันสี่ โครงการพัฒนา สื่อเพื่อการพัฒนา การกำกับดูแลกิจการที่ดี

ประเภทเรื่องร้องเรียน *
—Please choose an option—

หัวข้อเรื่องร้องเรียน *

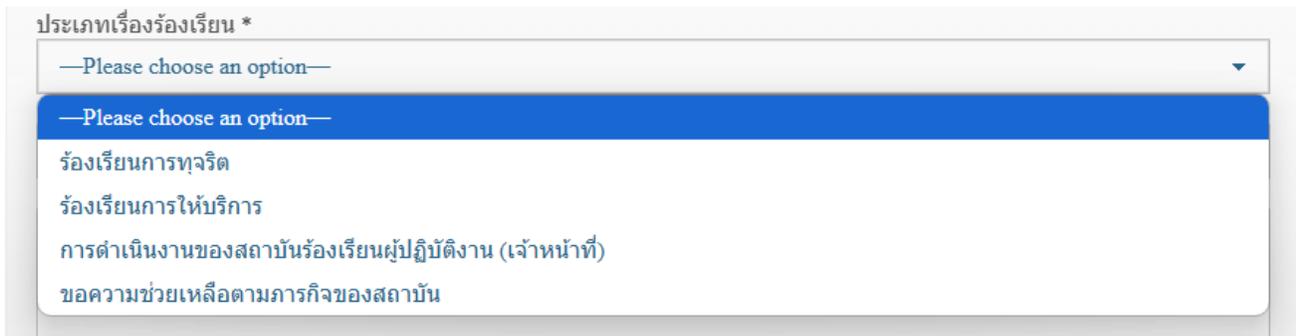
รายละเอียดเรื่องร้องเรียน *

เอกสารประกอบ (ขนาดไฟล์ไม่เกิน 5MB เป็นไฟล์ที่มีนามสกุลดังนี้ gif, jpg, png, pdf, doc, xls, ppt)
เลือกไฟล์ | ไม่ได้เลือกไฟล์ใด

ยินยอมเปิดเผย/ให้เปิดเผยข้อมูลผู้ร้อง *
 เข้าใจและยอมรับเงื่อนไขการใช้งาน

ส่งเรื่องร้องเรียน

“ประเภทเรื่องร้องเรียน”



ประเภทเรื่องร้องเรียน *

—Please choose an option—

—Please choose an option—

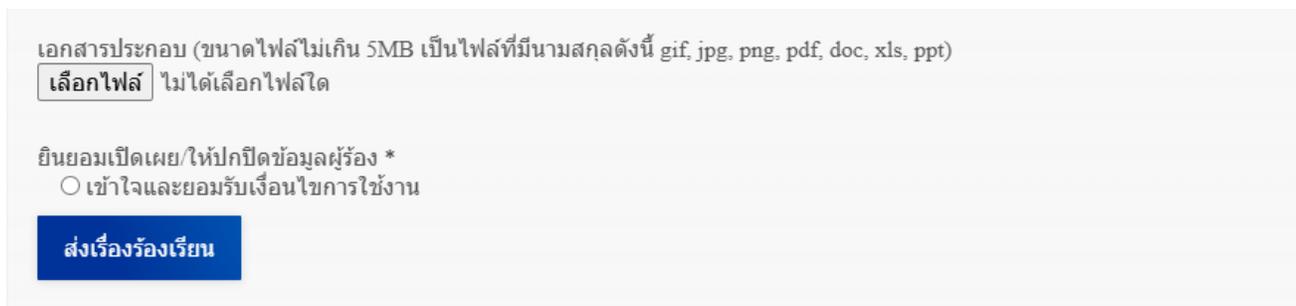
ร้องเรียนการทุจริต

ร้องเรียนการให้บริการ

การดำเนินงานของสถาบันร้องเรียนผู้ปฏิบัติงาน (เจ้าหน้าที่)

ขอความช่วยเหลือตามภารกิจของสถาบัน

“แนบไฟล์เอกสารประกอบ”



เอกสารประกอบ (ขนาดไฟล์ไม่เกิน 5MB เป็นไฟล์ที่มีนามสกุลดังนี้ gif, jpg, png, pdf, doc, xls, ppt)
เลือกไฟล์ | ไม่ได้เลือกไฟล์ใด

ยินยอมเปิดเผย/ให้เปิดเผยข้อมูลผู้ร้อง *
 เข้าใจและยอมรับเงื่อนไขการใช้งาน

ส่งเรื่องร้องเรียน



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 (องค์การ
มหาชน) ดังนี้

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

ข้าพเจ้าขอรับรองว่าเป็นความจริงทุกประการ หากปรากฏว่าไม่เป็นความจริง ข้าพเจ้า
ยอมรับผิดชอบ และให้ดำเนินการตามกฎหมาย

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

ลงชื่อ.....
(.....)

ผู้ร้องเรียน

ลงชื่อ.....
(.....)

ผู้รับเรื่องร้องเรียน

ใบที่...../.....



แบบรับเรื่องร้องเรียน

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

เรื่อง ทอรับเรื่องร้องเรียน
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



แบบรับเรื่องร้องเรียนผู้ปฏิบัติงาน

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

เรื่อง ตอบรับเรื่องร้องเรียนผู้ปฏิบัติงาน
เรียน

ตามที่ท่านได้เสนอเรื่องร้องเรียนผู้ปฏิบัติงานต่อสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (องค์การ
มหาชน) เป็นหนังสือลงวันที่.....เดือน.....พ.ศ.....เกี่ยวกับเรื่อง.....
.....นั้น

สถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (องค์การมหาชน) ได้ลงทะเบียนรับเรื่องร้องเรียน
ผู้ปฏิบัติงานของท่านไว้แล้ว ตามทะเบียนรับเรื่องร้องเรียน เลขรับที่.....ลงวันที่.....เดือน
.....พ.ศ.....

ผลการดำเนินการตรวจสอบเป็นประการใดสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (องค์การ
มหาชน) จะแจ้งให้ท่านทราบต่อไป

จึงแจ้งมาเพื่อทราบ

ขอแสดงความนับถือ

(.....)
นายทะเบียนเรื่องร้องเรียนผู้ปฏิบัติงาน

สำนักทรัพยากรบุคคล
สถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (องค์การมหาชน)
โทรศัพท์

โทรสาร



แบบถอนเรื่องร้องเรียน

ที่สถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (องค์การมหาชน)

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

เรื่อง ขอดถอนเรื่องร้องเรียน

เรียน ผู้อำนวยการสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน

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

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

เนื่องจากผู้ร้องเรียนมีความประสงค์ขอดถอนเรื่องร้องเรียนดังกล่าวข้างต้น จึงขอให้
สถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (องค์การมหาชน) ยุติเรื่องการค้าเงินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนดังกล่าว

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

ขอแสดงความนับถือ

(.....)

ผู้ร้องเรียน



แบบถอนเรื่องร้องเรียน

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

เรื่อง ขอลถอนเรื่องร้องเรียน
เรียน ผู้อำนวยการภาค.....

ตามที่ผู้ร้องเรียนได้เสนอเรื่องร้องเรียนต่อสำนักงานภาค.....
สถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (องค์การมหาชน) เป็นหนังสือลงวันที่.....เดือน.....พ.ศ.....
เกี่ยวกับเรื่อง.....
และสำนักงานภาคได้ลงทะเบียนรับเรื่องร้องเรียนของผู้ร้องเรียน ตามทะเบียนรับเรื่องร้องเรียน เลขรับที่
.....ลงวันที่.....เดือน.....พ.ศ.....นั้น

เนื่องจากผู้ร้องเรียนมีความประสงค์ขอลถอนเรื่องร้องเรียนดังกล่าวข้างต้น จึงขอให้
สำนักงานภาคยุติเรื่องการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนดังกล่าว

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

ขอแสดงความนับถือ

(.....)

ผู้ร้องเรียน



สถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน
COMMUNITY ORGANIZATIONS
DEVELOPMENT INSTITUTE