



สถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (องค์การมหาชน)

Community Organizations Development Institute (Public Organization)

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

นโยบายจัดการข้อร้องเรียน

สถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (องค์การมหาชน)

เพื่อให้การดำเนินงานของสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (องค์การมหาชน) เป็นไปอย่างโปร่งใส และสามารถตรวจสอบได้ สอดคล้องกับหลักธรรมาภิบาล และสร้างความน่าเชื่อถือให้กับองค์กรชุมชน และประชาชน สถาบันจึงมุ่งมั่นในการส่งเสริมคุณธรรม จริยธรรม ความซื่อสัตย์ และความโปร่งใสในการดำเนินงาน และเพื่อป้องกันการทุจริตและประพฤติมิชอบของผู้ปฏิบัติงาน รวมถึงการปราบปรามผู้กระทำความผิด รวมทั้งเพื่อคุ้มครองผู้ร้องเรียนหรือผู้แจ้งเบาะแสตลอดจนรักษาความลับของผู้ร้องเรียนหรือผู้แจ้งเบาะแส สถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (องค์การมหาชน) จึงได้กำหนดนโยบายการจัดการข้อร้องเรียน เพื่อให้การบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนเป็นไปอย่างโปร่งใสและมีประสิทธิภาพ ดังนี้

๑) ส่งเสริมให้มีช่องทางการรับข้อร้องเรียน รับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่ม ที่จะได้รับผลกระทบจากการดำเนินงานของสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (องค์การมหาชน) เพื่อนำมาปรับปรุง พัฒนาการดำเนินการขององค์กร และสร้างความสัมพันธ์ที่ดี

๒) การจัดการข้อร้องเรียนมีการบริหารจัดการอย่างเป็นระบบ รวมทั้งให้ทุกส่วนงานปฏิบัติตามระเบียบสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (องค์การมหาชน) ว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีพิจารณาเรื่องร้องเรียนและเรื่องร้องทุกข์ พ.ศ. ๒๕๖๓ และกำหนดผู้รับผิดชอบในการบริหารจัดการข้อร้องเรียนอย่างชัดเจน

๓) การดำเนินการต่อข้อร้องเรียนเป็นไปด้วยความโปร่งใสตามหลักธรรมาภิบาล มีความรับผิดชอบ ต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม สุจริต ยุติธรรม เท่าเทียม รวมทั้งรักษาข้อมูลส่วนบุคคลตามกฎหมาย เพื่อให้การดำเนินงานของสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (องค์การมหาชน) เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ สอดคล้องกับหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดี

๔) ส่งเสริมให้องค์กรชุมชนได้รับการบริการที่สะดวก รวดเร็ว ไม่ยุ่งยากซับซ้อนในการติดต่อแจ้งข้อร้องเรียนหรือสอบถามข้อมูลต่าง ๆ รวมทั้งช่วยอำนวยความสะดวกในการดำเนินงานข้อร้องเรียน

๕) ผู้บริหารทุกระดับมีส่วนร่วมและสนับสนุนในการกำกับดูแล และติดตามการดำเนินงานต่อข้อร้องเรียนให้เป็นไปตามระเบียบและคู่มือแนวปฏิบัติการจัดการข้อร้องเรียนฯ รวมถึงเร่งรัด ติดตามการแก้ไขปัญหาและการตอบสนองผู้ร้องเรียน เพื่อให้บรรลุตามวิสัยทัศน์ ภารกิจของสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (องค์การมหาชน)

๖) สถาบันจะดำเนินการทบทวนนโยบายการจัดการข้อร้องเรียนอย่างสม่ำเสมอ

ประกาศ ณ วันที่ ๙ ธันวาคม ๒๕๖๘

(นายภุชชดา สมประสงค์)

ผู้อำนวยการสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน