

## สวส.

ประกาศสำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจเพื่อสังคม  
เรื่อง การร้องทุกข์และพิจารณาเรื่องร้องทุกข์  
พ.ศ. ๒๕๖๕

โดยที่เป็นการสมควรกำหนดหลักเกณฑ์และวิธีการเกี่ยวกับการร้องทุกข์และการพิจารณาเรื่องร้องทุกข์ ให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ โปร่งใส และเป็นธรรม

อาศัยอำนาจตามความในข้อ ๔๖ วรรคสอง แห่งข้อบังคับว่าด้วยการบริหารงานบุคคล พ.ศ. ๒๕๖๒ ผู้อำนวยการสำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจเพื่อสังคมโดยความเห็นชอบของคณะกรรมการส่งเสริมวิสาหกิจเพื่อสังคม ในการประชุมครั้งที่ ๒/๒๕๖๕ เมื่อวันที่ ๒๗ กรกฎาคม ๒๕๖๕ จึงออกประกาศไว้ ดังต่อไปนี้

ข้อ ๑ ประกาศนี้เรียกว่า “ประกาศสำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจเพื่อสังคม เรื่อง การร้องทุกข์และพิจารณาเรื่องร้องทุกข์ พ.ศ. ๒๕๖๕”

ข้อ ๒ ประกาศนี้ให้ใช้บังคับตั้งแต่วันที่ประกาศเป็นต้นไป

ข้อ ๓ ในประกาศนี้

“คู่กรณี” หมายความว่า ผู้ร้องทุกข์และคู่กรณีในการร้องทุกข์

“ผู้ร้องทุกข์” หมายความว่า เจ้าหน้าที่ผู้มีสิทธิร้องทุกข์ตามประกาศนี้ และให้หมายความรวมถึงผู้ที่ได้รับมอบหมายด้วย

“คู่กรณีในการร้องทุกข์” หมายความว่า ผู้บังคับบัญชาที่เป็นเหตุแห่งการร้องทุกข์

“เจ้าหน้าที่ผู้รับคำร้องทุกข์” หมายความว่า เจ้าหน้าที่สังกัดสำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจเพื่อสังคมที่ได้รับมอบหมายให้เป็นผู้ดำเนินการเกี่ยวกับการรับคำร้องทุกข์ การตรวจคำร้องทุกข์ และการดำเนินงานธุรการอย่างอื่นตามประกาศนี้ และให้หมายความรวมถึงเจ้าหน้าที่ของผู้บังคับบัญชาหรือของผู้บังคับบัญชาที่เป็นเหตุแห่งการร้องทุกข์ หรือของผู้มีอำนาจวินิจฉัยเรื่องร้องทุกข์ ที่มีหน้าที่รับหนังสือตามระเบียบว่าด้วยงานสารบรรณด้วย

“ผู้มีอำนาจวินิจฉัยเรื่องร้องทุกข์” หมายความว่า ผู้อำนวยการและให้หมายความรวมถึงคณะกรรมการวินิจฉัยเรื่องร้องทุกข์ที่ผู้อำนวยการแต่งตั้งและมอบหมายให้ดำเนินการวินิจฉัยเรื่องร้องทุกข์ด้วย

“ผู้อำนวยการ” หมายความว่า ผู้อำนวยการสำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจเพื่อสังคม

ข้อ ๔ ให้ผู้อำนวยการรักษาการตามประกาศนี้ และให้มีอำนาจออกแบบเอกสารหรือคำสั่งเพื่อประโยชน์ในการปฏิบัติตามประกาศนี้

ในกรณีที่มีปัญหาเกี่ยวกับการปฏิบัติตามประกาศนี้ ให้ผู้อำนวยการพิจารณาวินิจฉัย ทั้งนี้ ให้คำวินิจฉัยถือเป็นที่สุด

หมวด ๑  
บททั่วไป

ข้อ ๕ เพื่อให้เกิดความเข้าใจและความสัมพันธ์อันดีระหว่างผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชา เมื่อมีปัญหาเกิดขึ้นระหว่างกันควรจะได้ปรึกษาหารือทำความเข้าใจกัน ฉะนั้น เมื่อเจ้าหน้าที่ผู้ใดมีความคับข้องใจ อันเกิดจากการปฏิบัติหรือไม่ปฏิบัติต่อตนของผู้บังคับบัญชา หากแสดงความประสงค์จะปรึกษาหารือกับผู้บังคับบัญชา ให้ผู้บังคับบัญชานั้นให้โอกาสและรับฟังหรือสอบถามเกี่ยวกับปัญหาดังกล่าวเพื่อเป็น ทางแห่งการทำความเข้าใจและแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นในชั้นต้น

ถ้าเจ้าหน้าที่ผู้มีความคับข้องใจนั้น ไม่ประสงค์จะปรึกษาหารือ หรือปรึกษาหารือแล้ว ไม่ได้รับคำชี้แจง หรือได้รับคำชี้แจงแล้วไม่เป็นที่พอใจก็ให้ร้องทุกข์ตามประกาศนี้

ข้อ ๖ ระยะเวลาในการร้องทุกข์ตามที่กำหนดไว้ในประกาศนี้ เมื่อผู้มีอำนาจวินิจฉัยเรื่องร้องทุกข์เห็นสมควรหรือเมื่อคู่กรณีมีคำขอ ให้ผู้มีอำนาจวินิจฉัยเรื่องร้องทุกข์มีอำนาจยื่นหรือขยายระยะเวลาได้ตามความจำเป็นเพื่อประโยชน์แห่งความยุติธรรม

ข้อ ๗ การนับระยะเวลาตามประกาศนี้ สำหรับเวลาเริ่มต้นให้นับวันถัดจากวันแรกแห่งเวลานั้น เป็นวันเริ่มนับระยะเวลา ส่วนเวลาสิ้นสุดถ้าวันสุดท้ายแห่งระยะเวลาตรงกับวันหยุดราชการ ให้นับวันเริ่มเปิดทำการใหม่เป็นวันสุดท้ายแห่งระยะเวลา

หมวด ๒  
การยื่นคำร้องทุกข์

ข้อ ๘ เจ้าหน้าที่ผู้ใดมีความคับข้องใจ อันเกิดจากการปฏิบัติหรือไม่ปฏิบัติต่อตนของผู้บังคับบัญชา ผู้นั้นมีสิทธิร้องทุกข์ต่อผู้มีอำนาจวินิจฉัยเรื่องร้องทุกข์ตามหลักเกณฑ์และวิธีการกำหนดในประกาศนี้

การปฏิบัติหรือไม่ปฏิบัติต่อตนของผู้บังคับบัญชา ซึ่งทำให้เกิดความคับข้องใจ อันเป็นเหตุแห่งการร้องทุกข์นั้น ต้องมีลักษณะอย่างหนึ่งอย่างใด ดังนี้

(๑) ไม่ชอบด้วยกฎหมายไม่ว่าจะเป็นการออกกฎ คำสั่ง ปฏิบัติหรือไม่ปฏิบัติอื่นใดโดยไม่มีอำนาจหรือนอกเหนืออำนาจหน้าที่ หรือไม่ถูกต้องตามกฎหมาย หรือโดยไม่ถูกต้องตามรูปแบบ ขั้นตอน หรือวิธีการ อันเป็นสาระสำคัญที่กำหนดไว้สำหรับการกระทำนั้น หรือโดยไม่สุจริต หรือมีลักษณะเป็นการเลือกปฏิบัติที่ไม่เป็นธรรม หรือมีลักษณะเป็นการสร้างชั้นตอนโดยไม่จำเป็นหรือสร้างภาระให้เกิดขึ้นเกินสมควร หรือเป็นการใช้ดุลพินิจโดยมิชอบ

(๒) ไม่มอบหมายงานให้ปฏิบัติ ประวิงเวลา หรือหน่วงเหนี่ยวการดำเนินการบางเรื่องอันเป็นเหตุให้เสียสิทธิ หรือไม่ได้รับสิทธิประโยชน์อันพึงมีพึงได้ในเวลาอันสมควร

ข้อ ๙ การร้องทุกข์ให้ร้องได้สำหรับตนเองเท่านั้น จะร้องทุกข์สำหรับผู้อื่นไม่ได้ และให้ทำคำร้องทุกข์เป็นหนังสือยื่นต่อผู้มีอำนาจวินิจฉัยเรื่องร้องทุกข์ภายในสามสิบวันนับแต่วันทราบหรือถือว่าทราบเหตุแห่งการร้องทุกข์ตามข้อ ๘

คำร้องทุกข์ให้ใช้ถ้อยคำสุภาพและอย่างน้อยต้องมีสาระสำคัญ ดังนี้

- (๑) ชื่อ ตำแหน่ง สังกัด และที่อยู่สำหรับการติดต่อเกี่ยวกับการร้องทุกข์ของผู้ร้องทุกข์
- (๒) การปฏิบัติหรือไม่ปฏิบัติที่เป็นเหตุแห่งการร้องทุกข์
- (๓) ข้อเท็จจริงหรือข้อกฎหมายที่ผู้ร้องทุกข์เห็นว่าเป็นปัญหาของเรื่องร้องทุกข์
- (๔) คำขอของผู้ร้องทุกข์
- (๕) ลายมือชื่อของผู้ร้องทุกข์ หรือผู้ได้รับมอบหมายให้ร้องทุกข์แทนกรณีที่เป็น

ข้อ ๑๐ ในการยื่นคำร้องทุกข์ให้แนบหลักฐานที่เกี่ยวข้องพร้อมคำร้องทุกข์ด้วย กรณีที่ไม่อาจแนบพยานหลักฐานที่เกี่ยวข้องได้ เพราะพยานหลักฐานอยู่ในความครอบครองของหน่วยงาน หรือบุคคลอื่นหรือเพราะเหตุอื่นใด ให้ระบุเหตุที่ไม่อาจแนบพยานหลักฐานไว้ด้วย

ให้ผู้ร้องทุกข์ทำสำเนาคำร้องทุกข์และหลักฐานที่เกี่ยวข้อง โดยให้ผู้ร้องทุกข์รับรองสำเนาถูกต้อง ๑ ชุด แนบพร้อมคำร้องทุกข์ด้วย กรณีที่มีเหตุจำเป็นต้องมอบหมายให้บุคคลอื่นร้องทุกข์แทนก็ดี กรณีที่มีการแต่งตั้งทนายความหรือบุคคลอื่นดำเนินการแทนในชั้นตอนใด ๆ ในกระบวนการพิจารณาเรื่องร้องทุกข์ก็ดี ให้แนบหลักฐานการมอบหมายหรือหลักฐานการแต่งตั้งด้วย

ถ้าผู้ร้องทุกข์ประสงค์จะแถลงการณ์ด้วยวาจาในชั้นพิจารณาของผู้มีอำนาจวินิจฉัยเรื่องร้องทุกข์ ให้แสดงความประสงค์ไว้ในคำร้องทุกข์ด้วย หรือจะทำเป็นหนังสือต่างหากก็ได้

ข้อ ๑๑ ผู้มีสิทธิร้องทุกข์จะมอบหมายให้บุคคลอื่นหรือทนายความร้องทุกข์แทนได้ ในกรณีมีเหตุจำเป็นอย่างหนึ่งอย่างใด ดังต่อไปนี้

- (๑) เจ็บป่วยจนไม่สามารถร้องทุกข์ได้ด้วยตนเอง
- (๒) อยู่ในต่างประเทศและคาดหมายได้ว่าไม่อาจร้องทุกข์ได้ทันภายในเวลาที่กำหนด
- (๓) มีเหตุจำเป็นอย่างอื่นที่ผู้มีอำนาจวินิจฉัยเรื่องร้องทุกข์เห็นสมควร

การมอบหมายตามวรรคหนึ่ง จะต้องทำเป็นหนังสือลงลายมือชื่อผู้มีสิทธิร้องทุกข์ พร้อมทั้งหลักฐานแสดงเหตุจำเป็นข้างต้น

ข้อ ๑๒ คำร้องทุกข์ให้ยื่นต่อเจ้าหน้าที่ผู้รับคำร้องทุกข์ด้วยตนเอง ในการยื่นคำร้องทุกข์โดยส่งทางไปรษณีย์ หรือส่งผ่านช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ได้ และให้ถือว่าวันที่ยื่นคำร้องทุกข์ต่อเจ้าหน้าที่ผู้รับคำร้องทุกข์หรือวันที่ทำการไปรษณีย์ต้นทางประทับตรารับที่ซองหนังสือร้องทุกข์แล้วแต่กรณีเป็นวันยื่นคำร้องทุกข์

ข้อ ๑๓ เพื่อประโยชน์ในการนับระยะเวลาการร้องทุกข์ การนับวันทราบหรือถือว่าทราบเหตุแห่งการร้องทุกข์นั้นให้ถือปฏิบัติ ดังนี้

(๑) ในกรณีที่เหตุแห่งการร้องทุกข์เกิดจากการที่ผู้บังคับบัญชามีคำสั่งเป็นหนังสือ ให้ถือว่าวันที่ผู้มีสิทธิร้องทุกข์ลงลายมือชื่อรับทราบคำสั่งเป็นวันทราบเหตุแห่งการร้องทุกข์

(๒) ในกรณีที่ไม่มีกรลงลายมือชื่อรับทราบคำสั่งตาม (๑) แต่มีการแจ้งคำสั่งให้ทราบพร้อมสำเนาคำสั่ง และทำบันทึกวันเดือนปี เวลา สถานที่ที่แจ้ง โดยลงลายมือชื่อผู้แจ้งพร้อมทั้งพยานรู้เห็นไว้เป็นหลักฐานแล้วให้ถือว่าวันที่แจ้งนั้นเป็นวันทราบเหตุแห่งการร้องทุกข์

(๓) ในกรณีที่ไม่มีแจ้งคำสั่งตาม (๒) และได้แจ้งเป็นหนังสือส่งสำเนาคำสั่งทางไปรษณีย์ลงทะเบียนตอบรับ ณ ที่อยู่ซึ่งปรากฏตามหลักฐานของทางราชการ ให้ส่งสำเนาคำสั่งไปสองฉบับเพื่อให้เก็บไว้เป็นหลักฐานหนึ่งฉบับ และให้ลงลายมือชื่อและวันเดือนปีที่รับทราบคำสั่งแล้วส่งกลับคืนเพื่อเก็บไว้เป็นหลักฐานหนึ่งฉบับ กรณีเช่นนี้เมื่อล่วงพ้นสามสิบวันนับแต่วันที่ปรากฏในใบตอบรับทางไปรษณีย์ลงทะเบียนว่ามีผู้รับแล้ว แม้ยังไม่ได้รับสำเนาคำสั่งฉบับที่ให้ลงลายมือชื่อและวันเดือนปีที่รับทราบคำสั่งกลับคืนมาก็ให้ถือว่าผู้มีสิทธิร้องทุกข์ได้รับทราบคำสั่งอันเป็นเหตุแห่งการร้องทุกข์แล้ว

(๔) ในกรณีที่เหตุแห่งการร้องทุกข์เกิดจากการปฏิบัติหรือไม่ปฏิบัติของผู้บังคับบัญชา โดยไม่มีคำสั่งเป็นหนังสือ ให้ถือว่าวันที่มีหลักฐานยืนยันว่าผู้มีสิทธิร้องทุกข์รับทราบหรือควรรับทราบคำสั่งที่ไม่เป็นหนังสือนั้น เป็นวันทราบเหตุแห่งการร้องทุกข์

(๕) ในกรณีที่เหตุแห่งการร้องทุกข์เกิดจากการปฏิบัติหรือไม่ปฏิบัติของผู้บังคับบัญชา โดยไม่ได้มีคำสั่งอย่างใด ให้ถือว่าวันที่ผู้ร้องทุกข์ควรได้ทราบถึงการปฏิบัติหรือไม่ปฏิบัติของผู้บังคับบัญชาดังกล่าว เป็นวันทราบเหตุแห่งการร้องทุกข์

ข้อ ๑๔ ผู้ร้องทุกข์อาจถอนคำร้องทุกข์ที่ยื่นไว้แล้วในเวลาใด ๆ ก่อนที่ผู้มีอำนาจวินิจฉัยเรื่องร้องทุกข์จะมีคำวินิจฉัยเสร็จเด็ดขาดในเรื่องร้องทุกข์นั้นก็ได้

การถอนคำร้องทุกข์ต้องทำเป็นหนังสือและลงลายมือชื่อผู้ร้องทุกข์ แต่ถ้าผู้ร้องทุกข์ถอนคำร้องทุกข์ด้วยวาจาต่อผู้มีอำนาจวินิจฉัยเรื่องร้องทุกข์ ให้บันทึกไว้และให้ผู้ร้องทุกข์ลงลายมือชื่อไว้เป็นหลักฐาน

เมื่อมีการถอนคำร้องทุกข์ ให้ผู้มีอำนาจวินิจฉัยเรื่องร้องทุกข์อนุญาต และสั่งจำหน่ายคำร้องทุกข์ออกจากสารบบ

#### หมวด ๓

#### การพิจารณาวินิจฉัยเรื่องร้องทุกข์

ข้อ ๑๕ การพิจารณาเรื่องร้องทุกข์ให้ผู้มีอำนาจวินิจฉัยเรื่องร้องทุกข์พิจารณาจากเรื่องราว การปฏิบัติหรือไม่ปฏิบัติต่อผู้ร้องทุกข์ของผู้บังคับบัญชาที่เป็นเหตุแห่งการร้องทุกข์ ในกรณีที่จำเป็นและสมควร โดยอาจจะขอเอกสารและหลักฐานที่เกี่ยวข้องเพิ่มเติม รวมทั้งคำชี้แจงจากหน่วยราชการ รัฐวิสาหกิจ หน่วยงานอื่นของรัฐ ห้างหุ้นส่วน บริษัท ข้าราชการ หรือบุคคลใด ๆ มาให้ถ้อยคำหรือชี้แจงข้อเท็จจริงเพื่อประกอบการพิจารณาได้

ในกรณีที่ผู้ร้องทุกข์ขอแถลงการณ์ด้วยวาจา หากผู้มีอำนาจวินิจฉัยเรื่องร้องทุกข์เห็นว่าการแถลงการณ์ด้วยวาจาไม่จำเป็นแก่การพิจารณาวินิจฉัยเรื่องร้องทุกข์ จะไม่ให้แถลงการณ์ด้วยวาจาก็ได้ แต่ให้บันทึกเหตุผลไว้ด้วย

ในกรณีที่นัดให้ผู้ร้องทุกข์มาแถลงการณ์ด้วยวาจา ให้แจ้งให้ผู้บังคับบัญชาที่เป็นเหตุแห่งการร้องทุกข์ทราบด้วยว่าถ้าประสงค์จะแถลงแก้ก็ให้มาแถลงหรือมอบหมายเป็นหนังสือ ให้เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องเป็นผู้แทนมาแถลงแก้ด้วยวาจาในการพิจารณาครั้งนั้นได้ ทั้งนี้ ให้แจ้งล่วงหน้าตามควรแก่กรณี และเพื่อประโยชน์ในการแถลงแก้ดังกล่าว ให้ผู้บังคับบัญชาที่เป็นเหตุแห่งการร้องทุกข์หรือผู้แทน (ถ้ามี) เข้าฟังการแถลงการณ์ด้วยวาจาของผู้ร้องทุกข์ได้

ข้อ ๑๖ ให้ผู้มีอำนาจวินิจฉัยเรื่องร้องทุกข์พิจารณาวินิจฉัยให้แล้วเสร็จภายในหกสิบวัน นับแต่วันได้รับคำร้องทุกข์ แต่ถ้ามีความจำเป็นไม่อาจพิจารณาให้แล้วเสร็จภายในเวลาดังกล่าว ให้ขยายเวลาได้อีกไม่เกินสามสิบวัน และให้บันทึกแสดงเหตุผลความจำเป็นที่ต้องขยายเวลาไว้ด้วย

ในกรณีที่ขอขยายเวลาตามวรรคหนึ่งแล้วการพิจารณายังไม่แล้วเสร็จ ให้ผู้มีอำนาจวินิจฉัยเรื่องร้องทุกข์ขยายเวลาพิจารณาได้อีกไม่เกินสามสิบวัน

ข้อ ๑๗ ในการพิจารณาวินิจฉัยเรื่องร้องทุกข์ ให้ผู้มีอำนาจวินิจฉัยเรื่องร้องทุกข์มีอำนาจไม่รับเรื่องร้องทุกข์ ยกคำร้องทุกข์ หรือมีคำวินิจฉัยให้แก่ขอหรือยกเลิกคำสั่งให้ผู้ร้องทุกข์หรือให้ดำเนินการอื่นใดเพื่อประโยชน์แห่งความยุติธรรม

เมื่อผู้มีอำนาจวินิจฉัยเรื่องร้องทุกข์ได้พิจารณาวินิจฉัยเรื่องร้องทุกข์ประการใดแล้ว ให้ผู้บังคับบัญชาที่เป็นเหตุแห่งการร้องทุกข์ดำเนินการให้เป็นไปตามคำวินิจฉัยนั้นในโอกาสแรกที่ทำได้ และเมื่อได้ดำเนินการตามคำวินิจฉัยดังกล่าวแล้ว ให้แจ้งให้ผู้ร้องทุกข์ทราบเป็นหนังสือโดยเร็ว ทั้งนี้ กรณีคณะกรรมการวินิจฉัยเรื่องร้องทุกข์ได้ทำคำวินิจฉัยแล้วเสร็จให้เสนอความเห็นต่อผู้อำนวยการเพื่อวินิจฉัยต่อไป

คำวินิจฉัยเรื่องร้องทุกข์ของผู้มีอำนาจวินิจฉัยเรื่องร้องทุกข์ให้เป็นที่สุด

ข้อ ๑๘ กรรมการวินิจฉัยเรื่องร้องทุกข์อาจถูกคัดค้านจากผู้ร้องทุกข์หรือผู้บังคับบัญชาคู่กรณีได้ โดยให้ผู้อำนวยการเป็นผู้พิจารณาคำคัดค้าน ถ้าเห็นว่าคำคัดค้านไม่มีเหตุผลก็ให้มีคำสั่งยกคำคัดค้าน คำสั่งดังกล่าวให้เป็นที่สุด และแจ้งให้ผู้ที่เกี่ยวข้องทราบเพื่อดำเนินการต่อไป แต่ถ้าเห็นว่าคำคัดค้านมีเหตุผลรับฟังได้ให้แจ้งให้ผู้ถูกคัดค้านกับผู้ร้องทุกข์ทราบ กรณีนี้ให้ผู้อำนวยการแต่งตั้งกรรมการรายใหม่ดำเนินการแทน

ข้อ ๑๙ ในการพิจารณาวินิจฉัยเรื่องร้องทุกข์ ให้ผู้มีอำนาจวินิจฉัยเรื่องร้องทุกข์มีอำนาจแสวงหาข้อเท็จจริงได้ตามความเหมาะสม ในกรณีนี้ผู้มีอำนาจวินิจฉัยเรื่องร้องทุกข์อาจแสวงหาข้อเท็จจริงจากพยานบุคคล พยานเอกสาร หรือพยานหลักฐานอื่นนอกเหนือจากพยานหลักฐานของคู่กรณีที่ปรากฏในคำร้องทุกข์ คำแก้คำร้องทุกข์ก็ได้ ในการแสวงหาข้อเท็จจริงเช่นว่านี้ ผู้มีอำนาจวินิจฉัยเรื่องร้องทุกข์อาจดำเนินการด้วยตนเองหรือจะมอบหมายให้เจ้าหน้าที่ดำเนินการแทนตามที่เห็นสมควรได้

ในกรณีที่ข้อเท็จจริงซึ่งได้มาจากการแสวงหาเพิ่มเติมตามวรรคหนึ่งอาจกระทบถึงสิทธิของคู่กรณี ผู้มีอำนาจวินิจฉัยเรื่องร้องทุกข์ต้องแจ้งให้คู่กรณีได้รับทราบข้อเท็จจริงอย่างเพียงพอและมีโอกาสโต้แย้งและแสดงพยานหลักฐานของตนได้

ข้อ ๒๐ คำวินิจฉัยเรื่องร้องทุกข์ของผู้มีอำนาจวินิจฉัยเรื่องร้องทุกข์ อย่างน้อยต้องประกอบด้วย

- (๑) ชื่อผู้ร้องทุกข์
- (๒) ชื่อคู่กรณีในการร้องทุกข์
- (๓) สรุปคำร้องทุกข์และคำขอของผู้ร้องทุกข์
- (๔) สรุปคำแก้คำร้องทุกข์
- (๕) ประเด็นที่จะต้องวินิจฉัย
- (๖) คำวินิจฉัยของผู้มีอำนาจวินิจฉัยเรื่องร้องทุกข์พร้อมทั้งเหตุผล
- (๗) สรุปคำวินิจฉัยหรือคำสั่งที่กำหนดให้ผู้เกี่ยวข้องต้องปฏิบัติหรือดำเนินการต่อไป
- (๘) ข้อสังเกตเกี่ยวกับแนวทางหรือวิธีดำเนินการให้เป็นไปตามคำวินิจฉัยหรือคำสั่งนั้น (ถ้ามี)

คำวินิจฉัยเรื่องร้องทุกข์ตามวรรคหนึ่งต้องลงลายมือชื่อของผู้มีอำนาจวินิจฉัยเรื่องร้องทุกข์นั้นด้วย ทั้งนี้ กรณีการวินิจฉัยของคณะกรรมการวินิจฉัยเรื่องร้องทุกข์ให้เสนอผู้อำนวยการให้ความเห็นชอบก่อนดำเนินการต่อไป

ข้อ ๒๑ เมื่อมีการวินิจฉัยเรื่องร้องทุกข์เสร็จสิ้นลงแล้ว ให้รายงานผลไปยังคณะกรรมการส่งเสริมวิสาหกิจเพื่อสังคมในการประชุมครั้งถัดไป

#### หมวด ๔

#### การร้องทุกข์ต่อคณะกรรมการส่งเสริมวิสาหกิจเพื่อสังคม

ข้อ ๒๒ ในกรณีที่เหตุแห่งการร้องทุกข์เกิดจากบังคับบัญชาในตำแหน่งผู้อำนวยการรองผู้อำนวยการ หรือผู้อำนวยการฝ่ายที่อยู่ในบังคับบัญชาหรือรับผิดชอบการปฏิบัติงาน ให้ร้องทุกข์ต่อคณะกรรมการส่งเสริมวิสาหกิจเพื่อสังคม โดยยื่นคำร้องทุกข์ต่อพนักงานผู้รับคำร้องทุกข์ที่สำนักงานหรือจะส่งคำร้องทุกข์ทางไปรษณีย์ไปยังสำนักงานก็ได้ ทั้งนี้ ตามหลักเกณฑ์และวิธีการที่กำหนดในหมวด ๑

ข้อ ๒๓ คำร้องทุกข์ที่ยื่นที่สำนักงาน และให้เจ้าหน้าที่ผู้รับคำร้องทุกข์ออกใบรับคำร้องทุกข์ และลงทะเบียนรับคำร้องทุกข์ไว้เป็นหลักฐานในวันที่รับคำร้องทุกข์ตามระเบียบว่าด้วยงานสารบรรณ และให้ถือวันที่รับคำร้องทุกข์ตามหลักฐานดังกล่าวเป็นวันยื่นคำร้องทุกข์

ข้อ ๒๔ คำร้องทุกข์ที่เจ้าหน้าที่ผู้รับคำร้องทุกข์ได้รับไว้แล้ว ให้ลงทะเบียนเรื่องร้องทุกข์ลงในสารบบและตรวจคำร้องทุกข์ในเบื้องต้น

(๑) ถ้าเห็นว่าเป็นคำร้องทุกข์ที่มีการดำเนินการโดยถูกต้องตามหลักเกณฑ์ที่กำหนดไว้ในหมวด ๒ ให้เสนอคำร้องทุกข์ดังกล่าวต่อประธานกรรมการส่งเสริมวิสาหกิจเพื่อสังคม เพื่อพิจารณาดำเนินการต่อไป

(๒) ถ้าเห็นว่าเป็นคำร้องทุกข์ที่มีการดำเนินการโดยไม่สมบูรณ์ครบถ้วนตามหลักเกณฑ์ที่กำหนดไว้ในหมวด ๒ ให้เจ้าหน้าที่ผู้รับคำร้องทุกข์แนะนำให้ผู้ร้องทุกข์แก้ไขให้ครบถ้วนภายในระยะเวลาที่กำหนด

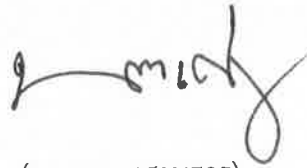
(๓) ถ้าเห็นว่าเป็นคำร้องทุกข์ที่ไม่อยู่ในอำนาจของคณะกรรมการส่งเสริมวิสาหกิจเพื่อสังคม จะรับไว้พิจารณาได้ หรือเป็นกรณีตาม (๒) แต่ผู้ร้องทุกข์ไม่แก้ไขภายในเวลาที่กำหนด ให้บันทึกไว้แล้วเสนอ คำร้องทุกข์ดังกล่าวต่อประธานกรรมการส่งเสริมวิสาหกิจเพื่อสังคมเพื่อพิจารณาดำเนินการต่อไป

ข้อ ๒๕ คณะกรรมการส่งเสริมวิสาหกิจเพื่อสังคมอาจแต่งตั้งคณะอนุกรรมการวินิจฉัยเรื่อง ร้องทุกข์ขึ้นคณะหนึ่ง หรือจะมอบหมายให้กรรมการคนใดคนหนึ่ง เพื่อทำหน้าที่ใดหน้าที่หนึ่งหรือทำหน้าที่แทน ตามที่เห็นสมควรก็ได้ ทั้งนี้ ตามหลักเกณฑ์และวิธีการที่กำหนดไว้ในคำสั่งแต่งตั้งหรือมอบหมาย

คำวินิจฉัยเรื่องร้องทุกข์ของคณะอนุกรรมการวินิจฉัยเรื่องร้องทุกข์ หรือกรรมการส่งเสริม วิสาหกิจเพื่อสังคมให้นำเสนอคณะกรรมการส่งเสริมวิสาหกิจเพื่อสังคมเพื่อพิจารณาวินิจฉัยต่อไปด้วย ทั้งนี้ คำวินิจฉัยดังกล่าวถือเป็นยุติ

รูปแบบของคำวินิจฉัยเรื่องร้องทุกข์ ให้นำข้อ ๒๐ มาใช้บังคับ

ประกาศ ณ วันที่ ๒๘ สิงหาคม พ.ศ. ๒๕๖๕



(นางนภา เศรษฐกร)

ผู้อำนวยการสำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจเพื่อสังคม