



คู่มือ
การจัดการ
เรื่องร้องเรียน
การทุจริต
และประพฤติมิชอบ
ของเจ้าหน้าที่



สำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจเพื่อสังคม

สวส.

ระเบียบสำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจเพื่อสังคม
ว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการพิจารณาเรื่องร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน
ของสำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจเพื่อสังคม
พ.ศ. ๒๕๖๕

โดยที่เห็นเป็นการสมควรกำหนดหลักเกณฑ์และวิธีการพิจารณาเรื่องร้องเรียน เพื่อให้มีระบบ
การปฏิบัติการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนที่ชัดเจน เกิดความคล่องตัว มีประสิทธิภาพ และสามารถติดตามผล
การจัดการเรื่องร้องเรียนได้ นั้น

อาศัยอำนาจตามความตามมาตรา ๓๗ (๓) แห่งพระราชบัญญัติส่งเสริมวิสาหกิจเพื่อสังคม
ผู้อำนวยการสำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจเพื่อสังคมจึงวางระเบียบไว้ ดังต่อไปนี้

ข้อ ๑ ระเบียบนี้เรียกว่า “ระเบียบสำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจเพื่อสังคม ว่าด้วยหลักเกณฑ์
และวิธีการพิจารณาเรื่องร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานของสำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจเพื่อสังคม
พ.ศ. ๒๕๖๕”

ข้อ ๒ ระเบียบนี้ให้ใช้บังคับตั้งแต่วันที่ประกาศเป็นต้นไป

ข้อ ๓ ในระเบียบนี้

“สำนักงาน” หมายความว่า สำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจเพื่อสังคม

“ผู้อำนวยการ” หมายความว่า ผู้อำนวยการสำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจเพื่อสังคม

“ทุจริตต่อหน้าที่” หมายความว่า การปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติอย่างใดในตำแหน่ง
หรือหน้าที่ หรือการปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติอย่างใดในพฤติการณ์ที่อาจทำให้ผู้อื่นเชื่อว่ามีตำแหน่ง
หรือหน้าที่ซึ่งตนมิได้มีตำแหน่งหรือหน้าที่นั้น หรือการใช้อำนาจในตำแหน่งหน้าที่ เพื่อแสวงหาประโยชน์
ที่มีควรได้โดยชอบสำหรับตนเองหรือผู้อื่น หรือการกระทำความผิดต่อตำแหน่งหน้าที่

“ประพฤติมิชอบ” หมายความว่า การใช้อำนาจในตำแหน่งหรือหน้าที่อันเป็นการฝ่าฝืนกฎหมาย
ระเบียบ ประกาศ คำสั่งหรือมติคณะรัฐมนตรีที่มุ่งหมายจะควบคุมดูแลการรับ การเก็บรักษา หรือการใช้เงิน
หรือทรัพย์สินของแผ่นดิน

“เรื่องร้องเรียนทั่วไป” หมายความว่า เรื่องที่บุคคลหรือองค์กรร้องเรียนเกี่ยวกับการปฏิบัติงาน
ของสำนักงานหรือของเจ้าหน้าที่สำนักงานในเรื่องทั่วไป และให้หมายความรวมถึงเรื่องร้องเรียนทุกขจากบุคคล
หรือองค์กรภายนอกที่เข้ามาขอความช่วยเหลือจากสำนักงาน

“เรื่องร้องเรียนทุจริตต่อหน้าที่และประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่” หมายความว่า เรื่องร้องเรียน
ที่ผู้ร้องเรียนร้องเรียนเกี่ยวกับการปฏิบัติงานที่เจ้าหน้าที่ทุจริตต่อหน้าที่หรือประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่

“ผู้ร้องเรียน” หมายความว่า ผู้ยื่นเรื่องร้องเรียน กล่าวโทษ ข้อคิดเห็น หรือข้อเสนอแนะ
หรือหน่วยงานของรัฐหรือเอกชนซึ่งส่งต่อเรื่องร้องเรียน กล่าวโทษ ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะให้สำนักงาน
พิจารณาและดำเนินการ

“บัตรสนเท่ห์” หมายความว่า จดหมายฟ้องหรือกล่าวโทษผู้อื่นโดยมิได้ลงชื่อหรือไม่ลงชื่อจริง
ของผู้ร้องเรียน แต่พอที่จะทราบข้อเท็จจริงหรือสามารถสืบสวนหาพยานหลักฐานเกี่ยวกับเรื่องดังกล่าวได้

ข้อ ๔ ให้ผู้อำนวยการรักษาการตามระเบียบนี้ และให้มีอำนาจกำหนดแบบเอกสารและวิธีการ
ปฏิบัติให้เป็นไปตามระเบียบนี้

หมวด ๑
การดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนทั่วไป
ส่วนที่ ๑
การรับเรื่องร้องเรียนทั่วไป

ข้อ ๕ ผู้ร้องเรียนที่ได้รับหรืออาจได้รับความเดือดร้อนหรือความเสียหายจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่หรือสำนักงาน หรือผู้ร้องเรียนที่มีความจำเป็นต้องให้สำนักงานช่วยเหลือเยียวยา หรือปลดเปลื้องทุกข์ สามารถเสนอเรื่องร้องเรียนต่อสำนักงานได้ ทั้งนี้ อาจยื่นเรื่องด้วยตนเองที่สำนักงาน หรือยื่นผ่านช่องทางไปรษณีย์ ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ โทรศัพท์ โทรสาร หรือช่องทางอื่นใด

ข้อ ๖ การเสนอข้อร้องเรียนผู้ร้องเรียนต้องทำเป็นหนังสือ ใช้ถ้อยคำที่สุภาพและมีสาระสำคัญดังต่อไปนี้

(๑) ข้อมูลของผู้ร้องเรียน อาทิ ชื่อ ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ หรือที่อยู่ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ เพื่อให้สามารถติดต่อกลับได้

(๒) ชื่อเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องที่เป็นเหตุแห่งการร้องเรียน (กรณีเป็นการร้องเรียนทุจริตต่อหน้าที่ และประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ หรือเรื่องร้องเรียนที่เกี่ยวกับการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่)

(๓) การกระทำทั้งหลายที่เป็นเหตุแห่งการร้องเรียน พร้อมทั้ง แสดงข้อเท็จจริงหรือพฤติการณ์ตามสมควรเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน หรือเรื่องอันเป็นเหตุให้สำนักงานช่วยเหลือ เยียวยา ปลดเปลื้องทุกข์ หรือเหตุอื่น ๆ

(๔) คำขอของผู้ร้องเรียน

(๕) ลายมือชื่อของผู้ร้องเรียน หรือการยืนยันตัวตนผ่านช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ตามที่ผู้อำนวยการกำหนด

(๖) ระบุวัน เดือน ปีที่มีการร้องเรียน

(๗) ระบุพยานเอกสาร พยานวัตถุ หรือพยานบุคคล (ถ้ามี)

กรณีเรื่องร้องเรียนใดที่มีรายการไม่ครบถ้วนหรือไม่ชัดเจน หรือไม่อาจเข้าใจได้ให้ส่วนอำนาจการแนะนำแก่ผู้ร้องเรียนเพื่อให้ดำเนินการแก้ไขเรื่องร้องเรียนให้ถูกต้องและส่งกลับมายังส่วนอำนาจการ

กรณีที่มีการร้องเรียนที่มีลักษณะเป็นบัตรสนเท่ห์ สำนักงานอาจรับพิจารณาเฉพาะรายที่ระบุพฤติการณ์แห่งการกระทำเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนและพยานหลักฐานไว้เพียงพอที่จะดำเนินการต่อไปได้

ข้อ ๗ เรื่องร้องเรียนที่ไม่อาจพิจารณา

(๑) ข้อร้องเรียนที่มีได้ทำเป็นหนังสือ หรือไม่มีการยืนยันตัวตนผ่านช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ตามที่ผู้อำนวยการกำหนด

(๒) ข้อร้องเรียนที่ไม่มีมูลความจริงหรือพยานหลักฐานที่เพียงพอ

(๓) ข้อร้องเรียนที่ไม่มีรายการตามข้อ ๖

ส่วนที่ ๒

การพิจารณาเรื่องร้องเรียนทั่วไป

ข้อ ๘ เมื่อมีเรื่องร้องเรียนมายังสำนักงานให้ส่วนอำนวยการของสำนักงานเป็นส่วนงานหลักที่รับเรื่องร้องเรียนและดำเนินการทางธุรการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน ได้แก่ การลงรับและกำหนดเลขที่ในทะเบียนผู้ร้องเรียนและเรื่องที่ร้องเรียน และให้เสนอความเห็นต่อผู้อำนวยการเพื่อวินิจฉัยสั่งการ ภายในห้าวันทำการ

ให้ผู้อำนวยการแต่งตั้งหรือมอบหมายเจ้าหน้าที่รับผิดชอบในการดำเนินการตามวรรคหนึ่งด้วย

ข้อ ๙ ให้ส่วนงานหรือบุคคลที่ต้องดำเนินการตามผู้อำนวยการสั่งการตามระเบียบนี้มีอำนาจหน้าที่ ดังต่อไปนี้

(๑) ตรวจสอบข้อเท็จจริงหรือค้นหาข้อมูลต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน

(๒) สรุปเรื่องร้องเรียน

(๓) ดำเนินการแก้ไขปัญหากับเรื่องร้องเรียนโดยเร็ว

(๔) รายงานผลการดำเนินการและความก้าวหน้าต่อผู้อำนวยการภายในสิบห้าวันทำการ นับแต่วันที่ส่วนงานหรือผู้ปฏิบัติงานรับเรื่องร้องเรียน กรณีที่เห็นว่าไม่อาจดำเนินการได้ภายในกำหนดเวลาดังกล่าวให้รายงานเหตุผลความจำเป็นต่อผู้อำนวยการเพื่อขอขยายระยะเวลาออกไปอีกไม่เกินสามสิบวันทำการ โดยต้องประกอบด้วยรายละเอียด ข้อเท็จจริง เหตุผลความจำเป็นในการขอขยายระยะเวลา เว้นแต่เรื่องที่มีได้อยู่ในอำนาจหน้าที่ของตน จะขยายเวลาตามความจำเป็นและเหมาะสมก็ได้

(๕) ร่างหนังสือตอบกลับเรื่องร้องเรียนเสนอผู้อำนวยการเพื่อพิจารณาลงนาม และให้ส่วนอำนวยการรายงานผู้ร้องเรียนทราบภายในห้าวันนับแต่ผู้อำนวยการลงนาม

ข้อ ๑๐ การดำเนินการและพิจารณาเรื่องร้องเรียนให้ถือเป็นเรื่องลับ และผู้ที่เกี่ยวข้องต้องดำเนินการด้วยความระมัดระวัง

ข้อ ๑๑ กรณีเรื่องร้องเรียนที่มีผลกระทบในวงกว้างหรือกรณีผู้อำนวยการเห็นสมควรให้แต่งตั้งคณะกรรมการสอบข้อเท็จจริง และให้คณะกรรมการดังกล่าวที่ได้รับการแต่งตั้งมีหน้าที่รวบรวมข้อเท็จจริงที่เกี่ยวข้องและพิจารณาว่าเรื่องร้องเรียนมีมูลข้อเท็จจริงเพียงใด โดยให้ดำเนินการให้เสร็จทราบภายในสามสิบวันนับแต่วันที่ได้รับการแต่งตั้ง หากเป็นกรณีไม่มีมูลที่ควรกล่าวหาให้เสนอความเห็นต่อผู้อำนวยการเพื่อหยุดเรื่อง

กรณีที่มีความจำเป็นที่มีอาจหลีกเลี่ยงได้คณะกรรมการสอบข้อเท็จจริงอาจเสนอขอขยายระยะเวลาดำเนินการต่อผู้อำนวยการ โดยเสนอขอขยายระยะเวลาได้ไม่เกินสองครั้ง ครั้งละสิบห้าวันพร้อมทั้งทำความเห็นเสนอผู้อำนวยการ

ข้อ ๑๒ ผู้ร้องเรียนจะถอนเรื่องร้องเรียนทั้งหมดหรือบางส่วนก็ได้ โดยการถอนเรื่องร้องเรียนผู้ร้องเรียนต้องทำเป็นหนังสือลงลายมือชื่อผู้ร้องเรียนพร้อมแสดงผลการถอนเรื่องร้องเรียน

หมวด ๒

เรื่องร้องเรียนการทุจริตต่อหน้าที่และประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่

ข้อ ๑๓ กรณีได้รับเรื่องร้องเรียนเจ้าหน้าที่สำนักงานที่กระทำทุจริตต่อหน้าที่หรือประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ ให้ส่วนอำนวยการส่งเรื่องดังกล่าวต่อให้ส่วนทรัพยากรบุคคลดำเนินการทางธุรการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนนั้น

การเสนอเรื่องร้องเรียนและการพิจารณาเรื่องร้องเรียนการทุจริตต่อหน้าที่และประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ ให้นำส่วนที่ ๑ และส่วนที่ ๒ ของหมวด ๑ มาบังคับใช้โดยอนุโลม

ข้อ ๑๔ เมื่อผู้อำนวยการได้รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตต่อหน้าที่และประพฤติมิชอบหรือเรื่องร้องเรียนที่เกี่ยวกับการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ ผู้อำนวยการอาจสั่งการให้ผู้บังคับบัญชาของเจ้าหน้าที่ที่ถูกร้องเรียน หรืออาจแต่งตั้งคณะกรรมการสืบสวนข้อเท็จจริงเบื้องต้น และรวบรวมหลักฐานในเรื่องร้องเรียนเพื่อให้ข้อเท็จจริงเพียงพอต่อการสอบสวนทางวินัยต่อไปก็ได้

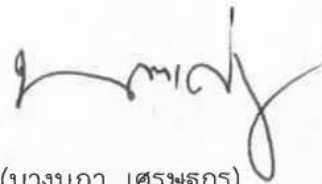
ข้อ ๑๕ ในการสอบสวนทางวินัย ให้เจ้าหน้าที่ผู้ถูกกล่าวหาชี้แจงและพิสูจน์ข้อเท็จจริงอย่างเพียงพอและเป็นธรรม ทั้งนี้ ตามระเบียบที่สำนักงานกำหนด

ข้อ ๑๖ ในกรณีที่มีเรื่องร้องเรียนการทุจริตต่อหน้าที่และประพฤติมิชอบ หรือเรื่องร้องเรียนที่เกี่ยวกับการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่หรือผู้บริหารสำนักงานซึ่งส่งผลกระทบต่อชื่อเสียงหรือสร้างความเสียหายต่อสำนักงาน ให้รายงานผลการดำเนินการต่อคณะกรรมการส่งเสริมวิสาหกิจเพื่อสังคมเพื่อทราบด้วย

ข้อ ๑๗ ให้ส่วนอำนวยการของสำนักงานมีหน้าที่แจ้งผลการพิจารณาของสำนักงานเป็นหนังสือให้ผู้ร้องเรียนตามหมวด ๑ และหมวด ๒ ทราบโดยถือปฏิบัติตามกฎหมายว่าด้วยการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลโดยเคร่งครัด และให้ส่วนงานที่เกี่ยวข้องสนับสนุนข้อมูลในการดำเนินการดังกล่าวภายในระยะเวลาที่กำหนด

ข้อ ๑๘ ให้บรรดาเรื่องร้องเรียนที่สำนักงานรับไว้อยู่ก่อนวันที่ระเบียบนี้ใช้บังคับ ให้ถือปฏิบัติตามระเบียบนี้ด้วย

ประกาศ ณ วันที่ ๗ มกราคม พ.ศ. ๒๕๖๕



(นางนภา เศรษฐกร)

ผู้อำนวยการสำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจเพื่อสังคม

สวส.

คำขอร้องเรียน

เรื่อง การร้องเรียนทั่วไป

ชื่อ - สกุล ผู้ร้องเรียน หมายเลขโทรศัพท์.....

ที่อยู่

ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์

รายละเอียดเรื่องร้องเรียน

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ลงชื่อ ผู้ร้องเรียน

(.....)

วันที่ เดือน พ.ศ.

แนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต ของ สำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจเพื่อสังคม

