

**คู่มือการจัดการ
เรื่อง ร้องเรียน
การทุจริต และ
ประพฤติมิชอบ
ของเจ้าหน้าที่**

สวส.

ระเบียบสำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจเพื่อสังคม
ว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการพิจารณาเรื่องร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน
ของสำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจเพื่อสังคม
พ.ศ. ๒๕๖๕

โดยที่เห็นเป็นการสมควรกำหนดหลักเกณฑ์และวิธีการพิจารณาเรื่องร้องเรียน เพื่อให้มีระบบการปฏิบัติการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนที่ชัดเจน เกิดความคล่องตัว มีประสิทธิภาพ และสามารถติดตามผลการจัดการเรื่องร้องเรียนได้ นั้น

อาศัยอำนาจตามความตามมาตรา ๓๗ (๓) แห่งพระราชบัญญัติส่งเสริมวิสาหกิจเพื่อสังคม
ผู้อำนวยการสำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจเพื่อสังคมจึงวางระเบียบไว้ ดังต่อไปนี้

ข้อ ๑ ระเบียบนี้เรียกว่า “ระเบียบสำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจเพื่อสังคม ว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการพิจารณาเรื่องร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานของสำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจเพื่อสังคม พ.ศ. ๒๕๖๕”

ข้อ ๒ ระเบียบนี้ให้ใช้บังคับตั้งแต่วันที่ประกาศเป็นต้นไป

ข้อ ๓ ในระเบียบนี้

“สำนักงาน” หมายความว่า สำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจเพื่อสังคม

“ผู้อำนวยการ” หมายความว่า ผู้อำนวยการสำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจเพื่อสังคม

“ทุจริตต่อหน้าที่” หมายความว่า การปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติอย่างใดในตำแหน่งหรือหน้าที่ หรือการปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติอย่างใดในพฤติการณ์ที่อาจทำให้ผู้อื่นเชื่อว่ามีตำแหน่งหรือหน้าที่ซึ่งตนมิได้มีตำแหน่งหรือหน้าที่นั้น หรือการใช้อำนาจในตำแหน่งหน้าที่ เพื่อแสวงหาประโยชน์ที่มิควรได้โดยชอบสำหรับตนเองหรือผู้อื่น หรือการกระทำความผิดต่อตำแหน่งหน้าที่

“ประพฤติมิชอบ” หมายความว่า การใช้อำนาจในตำแหน่งหรือหน้าที่อันเป็นการฝ่าฝืนกฎหมาย ระเบียบ ประกาศ คำสั่งหรือมติคณะรัฐมนตรีที่มุ่งหมายจะควบคุมดูแลการรับ การเก็บรักษา หรือการใช้เงินหรือทรัพย์สินของแผ่นดิน

“เรื่องร้องเรียนทั่วไป” หมายความว่า เรื่องที่บุคคลหรือองค์กรร้องเรียนเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของสำนักงานหรือของเจ้าหน้าที่สำนักงานในเรื่องทั่วไป และให้หมายความรวมถึงเรื่องร้องทุกข์จากบุคคลหรือองค์กรภายนอกที่เข้ามาขอความช่วยเหลือจากสำนักงาน

“เรื่องร้องเรียนทุจริตต่อหน้าที่และประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่” หมายความว่า เรื่องร้องเรียนที่ผู้ร้องเรียนร้องเรียนเกี่ยวกับการปฏิบัติงานที่เจ้าหน้าที่ทุจริตต่อหน้าที่หรือประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่

“ผู้ร้องเรียน” หมายความว่า ผู้ยื่นเรื่องร้องเรียน กล่าวโทษ ข้อคิดเห็น หรือข้อเสนอแนะหรือหน่วยงานของรัฐหรือเอกชนซึ่งส่งต่อเรื่องร้องเรียน กล่าวโทษ ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะให้สำนักงานพิจารณาและดำเนินการ

“บัตรสนเท่ห์” หมายความว่า จดหมายฟ้องหรือกล่าวโทษผู้อื่นโดยมิได้ลงชื่อหรือไม่ลงชื่อจริงของผู้ร้องเรียน แต่พอที่จะทราบข้อเท็จจริงหรือสามารถสืบสวนหาพยานหลักฐานเกี่ยวกับเรื่องดังกล่าวได้

ข้อ ๔ ให้ผู้อำนวยการรักษาการตามระเบียบนี้ และให้มีอำนาจกำหนดแบบเอกสารและวิธีการปฏิบัติให้เป็นไปตามระเบียบนี้

หมวด ๑
การดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนทั่วไป
ส่วนที่ ๑
การรับเรื่องร้องเรียนทั่วไป

ข้อ ๕ ผู้ร้องเรียนที่ได้รับหรืออาจได้รับความเดือดร้อนหรือความเสียหายจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่หรือสำนักงาน หรือผู้ร้องเรียนที่มีความจำเป็นต้องให้สำนักงานช่วยเหลือเยียวยา หรือปลดปล่อยทุกข์สามารถเสนอเรื่องร้องเรียนต่อสำนักงานได้ ทั้งนี้ อาจยื่นเรื่องด้วยตนเองที่สำนักงาน หรือยื่นผ่านช่องทางไปรษณีย์ ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ โทรศัพท์ โทรสาร หรือช่องทางอื่นใด

ข้อ ๖ การเสนอข้อร้องเรียนผู้ร้องเรียนต้องทำเป็นหนังสือ ใช้ถ้อยคำที่สุภาพและมีสาระสำคัญดังต่อไปนี้

(๑) ข้อมูลของผู้ร้องเรียน อาทิ ชื่อ ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ หรือที่อยู่ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ เพื่อให้สามารถติดต่อกลับได้

(๒) ชื่อเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องที่เป็นเหตุแห่งการร้องเรียน (กรณีเป็นการร้องเรียนทุจริตต่อหน้าที่และประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ หรือเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่)

(๓) การกระทำทั้งหลายที่เป็นเหตุแห่งการร้องเรียน พร้อมทั้ง แสดงข้อเท็จจริงหรือพฤติการณ์ตามสมควรเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน หรือเรื่องอันเป็นเหตุให้สำนักงานช่วยเหลือ เยียวยา ปลดปล่อยทุกข์หรือเหตุอื่น ๆ

(๔) คำขอของผู้ร้องเรียน

(๕) ลายมือชื่อของผู้ร้องเรียน หรือการยืนยันตัวตนผ่านช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ตามที่ผู้อำนวยการกำหนด

(๖) ระบุวัน เดือน ปีที่มีการร้องเรียน

(๗) ระบุพยานเอกสาร พยานวัตถุ หรือพยานบุคคล (ถ้ามี)

กรณีเรื่องร้องเรียนใดที่มีรายการไม่ครบถ้วนหรือไม่ชัดเจน หรือไม่อาจเข้าใจได้ให้ส่วนอำนาจการแนะนำแก่ผู้ร้องเรียนเพื่อให้ดำเนินการแก้ไขเรื่องร้องเรียนให้ถูกต้องและส่งกลับมายังส่วนอำนาจการ

กรณีที่มีการร้องเรียนที่มีลักษณะเป็นบัตรสนเท่ห์ สำนักงานอาจรับพิจารณาเฉพาะรายชื่อที่ระบุพฤติการณ์แห่งการกระทำเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนและพยานหลักฐานไว้เพียงพอที่จะดำเนินการต่อไปได้

ข้อ ๗ เรื่องร้องเรียนที่ไม่อาจพิจารณา

(๑) ข้อร้องเรียนที่ไม่ได้ทำเป็นหนังสือ หรือไม่มีการยืนยันตัวตนผ่านช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ตามที่ผู้อำนวยการกำหนด

(๒) ข้อร้องเรียนที่ไม่มีมูลความจริงหรือพยานหลักฐานที่เพียงพอ

(๓) ข้อร้องเรียนที่ไม่มีรายการตามข้อ ๖

ส่วนที่ ๒

การพิจารณาเรื่องร้องเรียนทั่วไป

ข้อ ๘ เมื่อมีเรื่องร้องเรียนมายังสำนักงานให้ส่วนอำนวยการของสำนักงานเป็นสำนักงานหลักที่รับเรื่องร้องเรียนและดำเนินการทางธุรการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน ได้แก่ การลงรับและกำหนดเลขที่ในทะเบียนผู้ร้องเรียนและเรื่องที่ร้องเรียน และให้เสนอความเห็นต่อผู้อำนวยการเพื่อวินิจฉัยสั่งการ ภายในห้าวันทำการ

ให้ผู้อำนวยการแต่งตั้งหรือมอบหมายเจ้าหน้าที่รับผิดชอบในการดำเนินการตามวรรคหนึ่งด้วย

ข้อ ๙ ให้ส่วนงานหรือบุคคลที่ต้องดำเนินการตามผู้อำนวยการสั่งการตามระเบียบนี้มีอำนาจหน้าที่ ดังต่อไปนี้

(๑) ตรวจสอบข้อเท็จจริงหรือค้นหาข้อมูลต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียน

(๒) สรุปเรื่องร้องเรียน

(๓) ดำเนินการแก้ไขปัญหาเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนโดยเร็ว

(๔) รายงานผลการดำเนินการและความก้าวหน้าต่อผู้อำนวยการภายในสิบห้าวันทำการ นับแต่วันที่ส่วนงานหรือผู้ปฏิบัติงานรับเรื่องร้องเรียน กรณีที่เห็นว่าไม่อาจดำเนินการได้ภายในกำหนดเวลาดังกล่าวให้รายงานเหตุผลความจำเป็นต่อผู้อำนวยการเพื่อขอขยายระยะเวลาออกไปอีกไม่เกินสามสิบวันทำการ โดยต้องประกอบด้วยรายละเอียด ข้อเท็จจริง เหตุผลความจำเป็นในการขอขยายระยะเวลา เว้นแต่เรื่องที่มีได้อยู่ในอำนาจหน้าที่ของตน จะขยายเวลาตามความจำเป็นและเหมาะสมก็ได้

(๕) ร่างหนังสือตอบกลับเรื่องร้องเรียนเสนอผู้อำนวยการเพื่อพิจารณาลงนาม และให้ส่วนอำนวยการรายงานผู้ร้องเรียนทราบภายในห้าวันนับแต่ผู้อำนวยการลงนาม

ข้อ ๑๐ การดำเนินการและพิจารณาเรื่องร้องเรียนให้ถือเป็นเรื่องลับ และผู้ที่เกี่ยวข้องต้องดำเนินการด้วยความระมัดระวัง

ข้อ ๑๑ กรณีเรื่องร้องเรียนที่มีผลกระทบในวงกว้างหรือกรณีผู้อำนวยการเห็นสมควรให้แต่งตั้งคณะกรรมการสอบข้อเท็จจริง และให้คณะกรรมการดังกล่าวที่ได้รับการแต่งตั้งมีหน้าที่รวบรวมข้อเท็จจริงที่เกี่ยวข้องและพิจารณาว่าเรื่องร้องเรียนมีมูลข้อเท็จจริงเพียงใด โดยให้ดำเนินการให้เสร็จทราบภายในสามสิบวันนับแต่วันที่ได้รับการแต่งตั้ง หากเป็นกรณีไม่มีมูลที่ควรกล่าวหาให้เสนอความเห็นต่อผู้อำนวยการเพื่อให้อุติเรื่อง

กรณีที่มีความจำเป็นที่มีอาจหลีกเลี่ยงได้คณะกรรมการสอบข้อเท็จจริงอาจเสนอขอขยายระยะเวลาดำเนินการต่อผู้อำนวยการ โดยเสนอขอขยายระยะเวลาได้ไม่เกินสองครั้ง ครั้งละสิบห้าวันพร้อมทั้งทำความเข้าใจกับผู้อำนวยการ

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

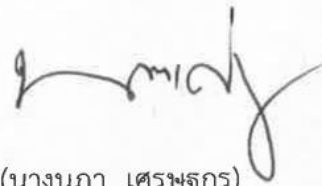
ข้อ ๑๕ ในการสอบสวนทางวินัย ให้เจ้าหน้าที่ผู้ถูกกล่าวหาชี้แจงและพิสูจน์ข้อเท็จจริงอย่างเพียงพอและเป็นธรรม ทั้งนี้ ตามระเบียบที่สำนักงานกำหนด

ข้อ ๑๖ ในกรณีที่มีเรื่องร้องเรียนการทุจริตต่อหน้าที่และประพฤติมิชอบ หรือเรื่องร้องเรียนที่เกี่ยวกับการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่หรือผู้บริหารสำนักงานซึ่งส่งผลกระทบต่อชื่อเสียงหรือสร้างความเสียหายต่อสำนักงาน ให้รายงานผลการดำเนินการต่อคณะกรรมการส่งเสริมวิสาหกิจเพื่อสังคมเพื่อทราบด้วย

ข้อ ๑๗ ให้ส่วนอำนวยการของสำนักงานมีหน้าที่แจ้งผลการพิจารณาของสำนักงานเป็นหนังสือให้ผู้ร้องเรียนตามหมวด ๑ และหมวด ๒ ทราบโดยถือปฏิบัติตามกฎหมายว่าด้วยการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล โดยเคร่งครัด 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.

સાસ.

คำขอร้องเรียน

เรื่อง การร้องเรียนทุจริตต่อหน้าที่และประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่สำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจเพื่อสังคม

ชื่อ - สกุล ผู้ร้องเรียน _____ หมายเลขโทรศัพท์ _____

ที่อยู่ _____

ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์

ชื่อ - สกุล เจ้าหน้าที่ผู้ถูกร้องเรียน

ตำแหน่ง/ระดับ หรือข้อมูลที่สามารถบ่งชี้และสืบทราบตัวผู้ถูกกล่าวหาได้ _____

รายละเอียดเรื่องร้องเรียน _____

ลงชื่อ ผู้ร้องเรียน

()

วันที่ _____ เดือน _____ พ.ศ. _____

แนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียน การทุจริตและประพฤติมิชอบ ของสำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจเพื่อสังคม



ผู้ร้องเรียน

แจ้งเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับเจ้าหน้าที่

- ระบุรายละเอียด ข้อเท็จจริง/พฤติการณ์
- สามารถแจ้งผ่านช่องทางที่กำหนด



รับเรื่องร้องเรียน (ส่วนอำนวยการ)

ดำเนินการรับเรื่องและลงทะเบียน

- ตรวจสอบความครบถ้วนของข้อมูล



ภายใน
๕ วันทำการ



ดำเนินการเบื้องต้น (ส่วนทรัพยากรบุคคล)

รายงานต่อผู้อำนวยการ สวส.

- วิเคราะห์และสรุปประเด็น
- เสนอแนวทางดำเนินการเบื้องต้น



การพิจารณาของผู้บริหาร

ผู้อำนวยการ สวส. สั่งการ

- มอบหมายผู้บังคับบัญชาตรวจสอบหรือ
- แต่งตั้งคณะกรรมการสอบสวนข้อเท็จจริง



ภายใน
๑๕ วันทำการ



สรุปผลและจัดทำหนังสือเสนอ ผอ. สวส.

(ส่วนทรัพยากรบุคคล)



แจ้งผลผู้ร้องเรียนทราบนับแต่วันลงนาม
(ส่วนอำนวยการ)



ภายใน
๕ วันทำการ

ช่องทางร้องเรียน

ที่ตั้ง : สำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจเพื่อสังคม อาคารนครนิปซัม ชั้น ๑๒ B

๔๓๙/๒ ถ.ศรีอยุธยา แขวงพญาไท เขตราชเทวี กรุงเทพฯ ๑๐๔๐๐

E-mail : saraban@osep.mail.go.th , info@osep.mail.go.th ,

เว็บไซต์ : www.osep.or.th

โทรศัพท์ : ๐๒ - ๒๔๖๒๓๔๔

แนวปฏิบัติการพิจารณา เรื่องร้องเรียนทั่วไป ของสำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจเพื่อสังคม



ผู้ร้องเรียน

แจ้งเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับเจ้าหน้าที่

- ระบุรายละเอียด ข้อเท็จจริง/พฤติการณ์
- สามารถแจ้งผ่านช่องทางที่กำหนด



ภายใน
๕ วันทำการ



รับเรื่องร้องเรียนทั่วไป (ส่วนอำนวยการ)
ดำเนินการรับเรื่องและลงทะเบียน

- ตรวจสอบความครบถ้วนของข้อมูล



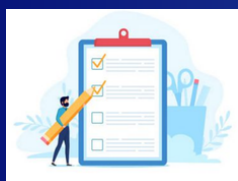
การพิจารณาของผู้บริหาร

ผู้อำนวยการ สวส. ส่งการ

- มอบหมายผู้บังคับบัญชาตรวจสอบหรือ
- แต่งตั้งคณะกรรมการสอบสวนข้อเท็จจริง



ภายใน
๑๕ วันทำการ



สรุปผลและจัดทำหนังสือเสนอ ผอ. สวส.
(เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ)



จัดทำหนังสือตอบกลับเสนอ ผอ. สวส.
ลงนาม (เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ)



ภายใน
๕ วันทำการ

ช่องทางร้องเรียน

ที่ตั้ง : สำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจเพื่อสังคม อาคารมหานครยิปซั่ม ชั้น ๑๒ B

๕๓๙/๒ ถ.ศรีอยุธยา แขวงพญาไท เขตราชเทวี กรุงเทพฯ ๑๐๔๐๐

E-mail : saraban@osep.mail.go.th , info@osep.mail.go.th ,

เว็บไซต์ : www.osep.or.th

โทรศัพท์ : ๐๒ - ๒๔๖๒๓๔๔

