

ประกาศสถาบันระหว่างประเทศเพื่อการค้าและการพัฒนา (องค์การมหาชน)
เรื่อง หลักเกณฑ์และแนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียน
พ.ศ. ๒๕๖๔

โดยเป็นการสมควรกำหนดหลักเกณฑ์และแนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียนของสถาบันระหว่างประเทศเพื่อการค้าและการพัฒนา (องค์การมหาชน) เพื่อพัฒนาและยกระดับคุณภาพและความโปร่งใสในการดำเนินงานของสถาบันให้มีมาตรฐาน อันสอดคล้องตามหลักธรรมาภิบาลที่แสดงถึงความโปร่งใส มีคุณธรรมและจริยธรรมในการบริหารงาน และการปฏิบัติงานของสถาบัน และส่งเสริมการดำเนินการด้านการป้องกันและปราบปรามการทุจริตให้มีประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผลอย่างที่สุด

อาศัยอำนาจตามความในมาตรา ๒๔ (๒) แห่งพระราชกฤษฎีกาจัดตั้งสถาบันระหว่างประเทศเพื่อการค้าและการพัฒนา (องค์การมหาชน) พ.ศ. ๒๕๔๔ ซึ่งแก้ไขเพิ่มเติมโดยพระราชกฤษฎีกาจัดตั้งสถาบันระหว่างประเทศเพื่อการค้าและการพัฒนา (องค์การมหาชน) (ฉบับที่ ๒) พ.ศ. ๒๕๖๑ จึงออกประกาศกำหนดหลักเกณฑ์และแนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียน ดังต่อไปนี้

ข้อ ๑ ประกาศนี้เรียกว่า “ประกาศสถาบันระหว่างประเทศเพื่อการค้าและการพัฒนา (องค์การมหาชน) เรื่อง หลักเกณฑ์และแนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียน พ.ศ. ๒๕๖๔”

ข้อ ๒ ประกาศนี้ให้ใช้บังคับตั้งแต่วันถัดจากวันประกาศเป็นต้นไป

ข้อ ๓ ในประกาศนี้

“สถาบัน” หมายความว่า สถาบันระหว่างประเทศเพื่อการค้าและการพัฒนา (องค์การมหาชน)

“คณะกรรมการ” หมายความว่า คณะกรรมการสถาบันระหว่างประเทศเพื่อการค้าและการพัฒนา

“ผู้อำนวยการ” หมายความว่า ผู้อำนวยการบริหารสถาบันระหว่างประเทศเพื่อการค้าและการพัฒนา

“บุคลากร” หมายความว่า เจ้าหน้าที่ ลูกจ้าง และบุคคลซึ่งปฏิบัติงานภายในสถาบันและอยู่ในบังคับบัญชาหรือภายใต้การกำกับดูแลของสถาบัน และหมายความรวมถึงผู้อำนวยการด้วย

“ทุจริต” หมายความว่า เพื่อแสวงหาประโยชน์ที่มิควรได้โดยชอบด้วยกฎหมายสำหรับตนเองหรือผู้อื่น

“ทุจริตต่อหน้าที่” หมายความว่า ปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติอย่างใดในตำแหน่งหรือหน้าที่ หรือปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติอย่างใดในพฤติการณ์ที่อาจทำให้ผู้อื่นเชื่อว่ามีตำแหน่งหรือหน้าที่ที่ตนมิได้มีตำแหน่งหรือหน้าที่นั้น หรือใช้อำนาจในตำแหน่งหรือหน้าที่ ทั้งนี้ เพื่อแสวงหาประโยชน์ที่มิควรได้โดยชอบสำหรับตนเองหรือผู้อื่น หรือกระทำการอันเป็นความผิดต่อตำแหน่งหน้าที่หรือความผิดต่อตำแหน่งหน้าที่ในการยุติธรรมตามประมวลกฎหมายอาญาหรือตามกฎหมายอื่น

“ประพฤติมิชอบ” หมายความว่า การกระทำที่ไม่ใช่ทุจริตต่อหน้าที่ แต่เป็นการปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติอย่างใดโดยอาศัยเหตุที่มีตำแหน่งหรือหน้าที่อันเป็นการฝ่าฝืนกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ คำสั่ง หรือมติของคณะรัฐมนตรี ที่มุ่งหมายจะควบคุมดูแลการรับ การเก็บรักษา หรือการใช้เงินหรือทรัพย์สินของแผ่นดิน

“การจัดซื้อจัดจ้าง” หมายความว่า การดำเนินการเพื่อให้ได้มาซึ่งพัสดุโดยการซื้อ จ้าง เช่า แลกเปลี่ยน หรือโดยนิติกรรมอื่นตามที่กำหนดในกฎกระทรวง

“ข้อร้องเรียน” หมายความว่า ข้อร้องเรียน เรื่อง การทุจริตและการประพฤตินิชอบ และข้อร้องเรียนการจัดซื้อจัดจ้าง ของบุคลากรภายในสถาบัน

ข้อ ๔ ให้งานทรัพยากรบุคคล สำนักผู้อำนวยการ มีหน้าที่รับข้อร้องเรียนและจัดการข้อร้องเรียนตามที่ประกาศนี้กำหนด

ข้อ ๕ ผู้ใดประสงค์จะยื่นข้อร้องเรียนให้จัดทำเป็นหนังสือ โดยมีรายการดังต่อไปนี้

(๑) ชื่อ สกุล ที่อยู่ และหมายเลขโทรศัพท์หรือที่อยู่ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ (E-mail) ของผู้ร้องเรียน ซึ่งสามารถตรวจสอบตัวตนได้

(๒) ระบุบุคลากรที่เกี่ยวข้องที่เป็นเหตุแห่งข้อร้องเรียน

(๓) การกระทำหรือพฤติกรรมทั้งหลายที่เป็นเหตุแห่งข้อร้องเรียน โดยต้องระบุรายละเอียดข้อเท็จจริงหรือพฤติกรรมเกี่ยวกับข้อร้องเรียนตามสมควร

(๔) ระบุหรือนำส่งพยานหลักฐาน (ถ้ามี)

(๕) ใช้ถ้อยคำสุภาพ

(๖) ระบุวัน เดือน ปี

(๗) ลงลายมือชื่อผู้ร้องเรียน ทั้งนี้ ผู้ใดลงลายมือชื่อเป็นผู้ร้องเรียน ต้องไม่ปรากฏว่าเป็นการร้องเรียนแทนบุคคลอื่น เว้นแต่เป็นผู้รับมอบอำนาจตามกฎหมาย การดำเนินการแทนผู้เยาว์ ผู้ไร้ความสามารถ หรือผู้เสมือนไร้ความสามารถ ซึ่งอยู่ในความดูแลของผู้ลงลายมือชื่อเป็นผู้ร้องเรียนตามที่กฎหมายกำหนด

ข้อ ๖ ผู้ใดประสงค์จะร้องเรียน สามารถแจ้งผ่านช่องทาง ดังนี้

(๑) ส่งหนังสือร้องเรียนด้วยตนเองโดยตรง ณ งานทรัพยากรบุคคล สำนักผู้อำนวยการ สถาบันระหว่างประเทศเพื่อการค้าและการพัฒนา (องค์การมหาชน) อาคารวิทย์พัฒนา ชั้น ๘ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์ ๑๒ ถนนพญาไท แขวงวังใหม่ เขตปทุมวัน กรุงเทพมหานคร ๑๐๓๓๐

(๒) ส่งหนังสือร้องเรียนทางไปรษณีย์ไปที่ “งานทรัพยากรบุคคล สำนักผู้อำนวยการ สถาบันระหว่างประเทศเพื่อการค้าและการพัฒนา (องค์การมหาชน) อาคารวิทย์พัฒนา ชั้น ๘ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์ ๑๒ ถนนพญาไท แขวงวังใหม่ เขตปทุมวัน กรุงเทพมหานคร ๑๐๓๓๐”

(๓) ส่งเรื่องร้องเรียนผ่านทางไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ (E-mail) ได้ที่ “info@itd.or.th”

(๔) ส่งเรื่องร้องเรียนออนไลน์ผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ ได้ที่ “www.itd.or.th”

การรับเรื่องร้องเรียนตามวรรคหนึ่ง (๓) และ (๔) ให้ผู้รับผิดชอบช่องทางดังกล่าวส่งเรื่องให้งานทรัพยากรบุคคล สำนักผู้อำนวยการ เพื่อดำเนินการตามกระบวนการที่ประกาศนี้กำหนดต่อไป

ข้อ ๗ ประเภทของข้อร้องเรียน มีดังต่อไปนี้

(๑) การทุจริตหรือประพฤตินิชอบในหน้าที่

(๒) การจัดซื้อจัดจ้าง

ข้อ ๘ เรื่องร้องเรียนต้องเป็นเรื่องที่มีมูล มิใช่ลักษณะกลั่นแกล้งและสร้างความเสียหายแก่บุคคล โดยขาดหลักฐานแวดล้อมที่ปรากฏชัดแจ้ง ตลอดจนขาดพยานหลักฐานที่แน่นอน

ข้อ ๙ สถาบันอาจพิจารณาไม่รับข้อร้องเรียนในกรณีดังต่อไปนี้ไว้ดำเนินการก็ได้

(๑) ข้อร้องเรียนเกี่ยวกับสถาบันพระมหากษัตริย์

(๒) ข้อร้องเรียนที่เกี่ยวกับนโยบายของรัฐบาล

(๓) ข้อร้องเรียนที่เข้าสู่กระบวนการยุติธรรม หรือเป็นข้อร้องเรียนที่ศาลได้มีคำพิพากษาหรือคำสั่งถึงที่สุดแล้ว

(๔) เรื่องที่มีลักษณะเป็นบัตรสนเท่ห์ซึ่งไม่ระบุพยานหลักฐาน ไม่ปรากฏกรณีแวดล้อมอย่างชัดเจน ตลอดจนไม่ระบุพยานบุคคลที่แน่นอน

(๕) ขอร้องเรียนที่หน่วยงานอื่นได้ดำเนินการตรวจสอบ พิจารณาวินิจฉัย หรือสรุปผลการพิจารณาเป็นที่เรียบร้อยแล้ว

(๖) ขอร้องเรียนที่ไม่ได้ระบุพยานหลักฐานอย่างเพียงพอให้สามารถดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงได้

(๗) ขอร้องเรียนเป็นเรื่องที่อยู่นอกเหนืออำนาจการพิจารณาของสถาบัน

(๘) ขอร้องเรียนที่ไม่ดำเนินการให้ครบถ้วนตามข้อ ๕

ข้อ ๑๐ การดำเนินการกระบวนการพิจารณาขอร้องเรียน ให้ดำเนินการดังต่อไปนี้

(๑) ให้งานทรัพยากรบุคคล สำนักผู้อำนวยการ เป็นหน่วยงานรับขอร้องเรียน

(๒) เมื่อได้รับขอร้องเรียน ให้งานทรัพยากรบุคคล สำนักผู้อำนวยการ รวบรวมข้อมูลการร้องเรียนเบื้องต้น และพิจารณาขอร้องเรียนตามข้อ ๗ ข้อ ๘ และข้อ ๙ พร้อมให้ความเห็นเสนอผู้อำนวยการพิจารณาภายในสิบห้าวันนับแต่วันที่ได้รับขอร้องเรียน กรณีมีลักษณะเป็นบัตรสนเท่ห์ให้พิจารณาเฉพาะรายที่ระบุพยานหลักฐาน กรณีแวดล้อมอย่างชัดเจน และระบุพยานบุคคลที่แน่นอนเท่านั้น

(๓) กรณีผู้อำนวยการเห็นว่าเป็นเรื่องที่ไม่าจรับไว้พิจารณาได้ให้ส่งยุติเรื่องและดำเนินการตามที่ประกาศนี้กำหนด หรือกรณีเห็นสมควรให้แต่งตั้งคณะกรรมการสอบสวนข้อเท็จจริงหรือมอบหมายให้เจ้าหน้าที่ตรวจสอบข้อเท็จจริง ให้งานทรัพยากรบุคคล สำนักผู้อำนวยการ ดำเนินการให้มีคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการสอบสวนข้อเท็จจริงหรือนำส่งเรื่องให้ผู้ซึ่งได้รับมอบหมายดำเนินการตรวจสอบต่อไป

(๔) ให้คณะกรรมการสอบสวนข้อเท็จจริงหรือผู้ซึ่งได้รับมอบหมายมีหน้าที่รวบรวมข้อเท็จจริงที่เกี่ยวข้องและพยานหลักฐาน (ถ้ามี) และพิจารณาหาข้อเท็จจริงและพยานหลักฐาน ว่าขอร้องเรียนมีมูลหรือไม่อย่างไร โดยให้ดำเนินการให้แล้วเสร็จโดยเร็ว แต่ต้องไม่เกินหกสิบวันนับแต่วันที่ประธานคณะกรรมการสอบสวนข้อเท็จจริงทราบคำสั่งแต่งตั้งหรือผู้ซึ่งได้รับมอบหมายได้รับขอร้องเรียน และรายงานผลพร้อมความเห็นเสนอผู้อำนวยการว่ามีการกระทำทุจริตและประพฤติมิชอบ หรือการทุจริตการจัดซื้อจัดจ้างเกิดขึ้นหรือไม่ ภายในระยะเวลาดังกล่าว หากเป็นกรณีไม่มีมูลตามขอร้องเรียนให้เสนอความเห็นต่อผู้อำนวยการพิจารณาสั่งยุติเรื่อง

(๕) ในกระบวนการพิจารณาสอบสวนข้อเท็จจริงหรือตรวจสอบข้อเท็จจริงให้ดำเนินการทางลับ และต้องเปิดโอกาสให้บุคคลผู้ถูกกล่าวหาได้พิสูจน์ข้อเท็จจริงอย่างเป็นธรรม

ข้อ ๑๑ การกำกับติดตามขอร้องเรียน ให้ดำเนินการดังนี้

(๑) เมื่อมีการดำเนินการในเบื้องต้นเป็นประการใด ให้งานทรัพยากรบุคคล สำนักผู้อำนวยการ แจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบภายในสิบห้าวันนับแต่วันที่ทราบผลการพิจารณาของผู้ผู้อำนวยการตามข้อ ๑๐ (๒) เว้นแต่กรณีที่ผู้ร้องเรียนไม่ให้ข้อมูลที่สมารถติดต่อกลับไปยังผู้ร้องเรียนได้

(๒) กรณีตั้งคณะกรรมการสอบสวนข้อเท็จจริงหรือมอบหมายให้ผู้ใดตรวจสอบข้อเท็จจริง เมื่อผลการสอบสวนหรือผลการตรวจสอบเป็นที่ยุติแล้ว ให้งานทรัพยากรบุคคล สำนักผู้อำนวยการ แจ้งผลการดำเนินการให้ผู้ร้องเรียนทราบโดยเร็ว

ดั่งนี้ (๓) ในกรณีข้อร้องเรียนเป็นเรื่องที่อยู่นอกเหนืออำนาจการพิจารณาของสถาบัน ให้ดำเนินการ

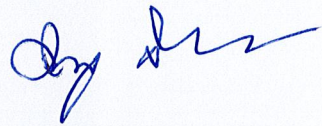
(ก) ส่งเรื่องต่อไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้องโดยตรง ในกรณีที่ข้อร้องเรียนระบุถึงชื่อหน่วยงานนั้น ๆ และแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบโดยเร็ว และให้ถือว่าเป็นที่สิ้นสุดกระบวนการกำกับติดตามและการตอบสนองข้อร้องเรียนของสถาบัน

(ข) ส่งข้อร้องเรียนไปยังผู้ร้องเรียน กรณีผู้ร้องเรียนไม่ได้ระบุถึงหน่วยงานที่เกี่ยวข้องโดยตรง พร้อมชี้แจงเหตุผล และให้ถือว่าเป็นที่สิ้นสุดกระบวนการกำกับติดตามและการตอบสนองข้อร้องเรียนของสถาบัน

ข้อ ๑๒ กรณีผู้ถูกร้องเรียนเป็นผู้อำนวยการ ให้คณะกรรมการเป็นผู้ดำเนินการกระบวนการพิจารณาข้อร้องเรียนและเป็นผู้มีหน้าที่กำกับติดตามข้อร้องเรียน

ข้อ ๑๓ ให้ผู้อำนวยการรักษาการตามประกาศนี้ และมีอำนาจวินิจฉัยชี้ขาดปัญหาเกี่ยวกับการปฏิบัติตามประกาศนี้ คำวินิจฉัยของผู้อำนวยการเป็นที่สุด

ประกาศ ณ วันที่ ๑ กุมภาพันธ์ พ.ศ. ๒๕๖๔



(นายมนู สิทธิประศาสน์)

ผู้อำนวยการสถาบันระหว่างประเทศเพื่อการค้าและการพัฒนา

แผนผังการปฏิบัติงานเกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียน

