



ข้อบังคับสถาบันบริหารจัดการธนาคารที่ดิน (องค์การมหาชน)  
ว่าด้วย การรับและบริหารเรื่องร้องเรียนและเรื่องร้องทุกข์  
พ.ศ. ๒๕๕๙

เพื่อให้การบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน และเรื่องร้องทุกข์ของสถาบันบริหารจัดการธนาคารที่ดิน (องค์การมหาชน) เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ มีการดำเนินการพิจารณาและจัดการอย่างเป็นระบบ เพื่อบรรเทาและเยียวยาความเดือดร้อนของประชาชน ผู้ปฏิบัติงาน และผู้เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติการกิจ ให้เป็นไปอย่างถูกต้องเป็นธรรมและมีมาตรฐานเดียวกัน

อาศัยอำนาจตามความในมาตรา ๑๙ แห่งพระราชกฤษฎีกาจัดตั้งสถาบันบริหารจัดการธนาคารที่ดิน (องค์การมหาชน) พ.ศ. ๒๕๕๔ และที่แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ ๒) พ.ศ. ๒๕๕๙ คณะกรรมการสถาบันบริหารจัดการธนาคารที่ดิน ในการประชุมครั้งที่ ๑๑/๒๕๕๙ เมื่อวันที่ ๗ กันยายน ๒๕๕๙ จึงมีมติให้ออกข้อบังคับสถาบันบริหารจัดการธนาคารที่ดิน (องค์การมหาชน) ว่าด้วย การรับและบริหารเรื่องร้องเรียนและเรื่องร้องทุกข์ไว้ ดังนี้

ข้อ ๑ ข้อบังคับนี้เรียกว่า “ข้อบังคับสถาบันบริหารจัดการธนาคารที่ดิน (องค์การมหาชน) ว่าด้วย การรับและบริหารเรื่องร้องเรียนและเรื่องร้องทุกข์ พ.ศ. ๒๕๕๙”

ข้อ ๒ ข้อบังคับนี้ให้ใช้บังคับตั้งแต่วันถัดจากวันประกาศเป็นต้นไป

ข้อ ๓ ในข้อบังคับนี้

“พระราชกฤษฎีกา” หมายความว่า พระราชกฤษฎีกาจัดตั้งสถาบันบริหารจัดการธนาคารที่ดิน (องค์การมหาชน) พ.ศ. ๒๕๕๔ และที่แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ ๒) พ.ศ. ๒๕๕๙

“บจธ.” หมายความว่า สถาบันบริหารจัดการธนาคารที่ดิน (องค์การมหาชน)

“ระเบียบการบริหารงานบุคคล” หมายความว่า ระเบียบสถาบันบริหารจัดการธนาคารที่ดิน (องค์การมหาชน) ว่าด้วย การบริหารงานบุคคล พ.ศ. ๒๕๕๗

“ผู้อำนวยการ” หมายความว่า ผู้อำนวยการสถาบันบริหารจัดการธนาคารที่ดิน

“ผู้ปฏิบัติงาน” หมายความว่า ผู้ปฏิบัติงานของ บจธ. ตามมาตรา ๓๑ แห่งพระราชกฤษฎีกา

“เรื่องร้องเรียน” หมายความว่า เรื่องที่ผู้ร้องเรียนหรือผู้ปฏิบัติงานได้ยื่นร้องเรียนเกี่ยวกับการดำเนินงานของ บจธ. หรือการดำเนินงานของผู้ปฏิบัติงาน

“เรื่องร้องทุกข์” หมายความว่า เรื่องที่ผู้ร้องทุกข์ได้ยื่นคำร้องทุกข์ขอรับความช่วยเหลือเกี่ยวกับการดำเนินงานตามวัตถุประสงค์ ของ บจธ. เว้นแต่การร้องทุกข์เพื่อขอรับการช่วยเหลือตามโครงการ

หรือภารกิจที่ บจธ. ดำเนินงานอยู่เป็นปกติ ให้ดำเนินการตามระเบียบ ข้อบังคับ หลักเกณฑ์ หรือข้อกำหนด ว่าด้วยกรณันั้น

“ผู้ร้องเรียน” หมายความว่ารวมถึงผู้ที่ได้รับมอบฉันทะให้ร้องเรียนแทน และผู้จัดการแทน ผู้ร้องเรียนด้วย

“ผู้ร้องทุกข์” หมายความว่ารวมถึงผู้ที่ได้รับมอบฉันทะให้ร้องทุกข์แทน และผู้จัดการแทน ผู้ร้องทุกข์ด้วย

“คำร้องเรียน” หมายความว่า หนังสือร้องเรียนที่ผู้ร้องเรียนได้ยื่นหรือส่งต่อเจ้าหน้าที่ ณ บจธ. และคำร้องเรียนด้วยวาจาที่มีการบันทึกลงระบบการรับและบริหารเรื่องร้องเรียนและเรื่องร้องทุกข์ ตามข้อบังคับนี้ นอกจากนี้ ให้หมายความรวมถึงคำร้องเรียนที่ได้ยื่นแก้ไขเพิ่มเติมคำร้องเรียนเดิม โดยมีประเด็นหรือข้อเท็จจริงขึ้นใหม่

“คำร้องทุกข์” หมายความว่า คำร้องทุกข์ที่ผู้ร้องทุกข์ได้ยื่นหรือส่งต่อเจ้าหน้าที่ ณ บจธ. และคำร้องทุกข์ด้วยวาจาที่มีการบันทึกลงระบบการรับและบริหารเรื่องร้องเรียนและเรื่องร้องทุกข์ ตามข้อบังคับนี้ นอกจากนี้ ให้หมายความรวมถึงคำร้องทุกข์ที่ได้ยื่นแก้ไขเพิ่มเติมคำร้องทุกข์เดิม โดยมีประเด็น หรือข้อเท็จจริงขึ้นใหม่

ข้อ ๔ การจัดการเรื่องร้องเรียนและเรื่องร้องทุกข์ของ บจธ. ให้เป็นไปตามที่กำหนดไว้ในข้อบังคับนี้ เว้นแต่กรณีผู้ปฏิบัติงานร้องทุกข์ เพราะเหตุผู้บังคับบัญชาใช้อำนาจหน้าที่ปฏิบัติต่อตนเอง ไม่ถูกต้อง หรือไม่ปฏิบัติต่อตนเองให้ถูกต้องตามกฎหมาย ข้อบังคับ และระเบียบของ บจธ. ให้เป็นไปตามหลักเกณฑ์ที่กำหนดไว้ในระเบียบการบริหารงานบุคคล

ข้อ ๕ ให้ผู้อำนวยการรักษาการตามข้อบังคับนี้ และมีอำนาจออกระเบียบ หลักเกณฑ์ ตลอดจนแนวทางปฏิบัติตามข้อบังคับนี้

หมวด ๑

บททั่วไป

ข้อ ๖ การจัดการเรื่องร้องเรียนและเรื่องร้องทุกข์ของ บจธ. ให้เป็นไปตามที่กำหนดไว้ในข้อบังคับนี้ เว้นแต่การจัดการเรื่องร้องเรียน เรื่องร้องทุกข์ที่ต้องดำเนินการตามขั้นตอนหรือกระบวนการทางกฎหมาย ให้แนะนำให้ผู้ร้องเรียน ผู้ร้องทุกข์ ดำเนินการตามขั้นตอนหรือกระบวนการดังกล่าว

การร้องเรียน การร้องทุกข์ตามข้อบังคับนี้ไม่เป็นการตัดสิทธิของผู้ร้องเรียน ผู้ร้องทุกข์ ตามกฎหมายอื่น

ข้อ ๗ การดำเนินการและพิจารณาเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนเฉพาะที่เกี่ยวข้องหรือมีผลกระทบกับบุคคลไม่ว่าบุคคลนั้นจะเป็นผู้ปฏิบัติงาน เกษตรกร ผู้ยากจน ผู้แทนองค์กรชุมชน หรือผู้แทนหน่วยงานหรือไม่ ผู้ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินการและพิจารณาเรื่องร้องเรียนต้องดำเนินการด้วยความระมัดระวังและให้ถือเป็นเรื่องลับ

หมวด ๒  
คำร้องเรียนและคำร้องทุกข์

ข้อ ๘ การเสนอคำร้องเรียน คำร้องทุกข์ ให้กระทำดังต่อไปนี้

(๑) ยื่นต่อผู้ปฏิบัติงานด้วยตนเองที่ บจธ. หรือ

(๒) แจ้งต่อผู้ปฏิบัติงานด้วยวาจา หรือแจ้งด้วยวาจาทางโทรศัพท์ หรือ

(๓) ส่งไปรษณีย์มายัง บจธ. หรือ

(๔) กระทำในรูปแบบของข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ตามกฎหมายว่าด้วยธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ หรือ

(๕) วิธีการอื่นตามที่ บจธ. กำหนด

ข้อ ๙ บุคคลใดได้รับความเดือดร้อนหรือความเสียหายหรืออาจเดือดร้อนหรือเสียหายจากการดำเนินงานของ บจธ. หรือการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติงานของ บจธ. หรือบุคคลใด หรือจำเป็นต้องให้ บจธ. ช่วยเหลือหรือปลดเปลื้องทุกข์ตามวัตถุประสงค์ของ บจธ. ให้แจ้งเรื่องร้องเรียนหรือเรื่องร้องทุกข์ต่อ บจธ. ด้วยตนเองหรือเป็นหนังสือโดยส่งไปรษณีย์มายัง บจธ. เว้นแต่เจ็บป่วยหรือไม่สามารถร้องเรียนหรือร้องทุกข์ด้วยตนเองได้เพราะเหตุจำเป็นอื่น ผู้ร้องเรียนหรือผู้ร้องทุกข์จะมอบฉันทะให้ผู้อื่นยื่นร้องเรียนหรือร้องทุกข์แทนก็ได้

ในกรณีที่ผู้ร้องเรียนหรือผู้ร้องทุกข์ตกอยู่ในสถานะที่ไม่สามารถร้องเรียนหรือร้องทุกข์ด้วยตนเองได้และไม่สามารถมอบฉันทะให้ผู้ใดร้องเรียนหรือร้องทุกข์แทนได้ ให้ผู้บุพการี ผู้สืบสันดาน สามี ภริยา หรือผู้มีส่วนได้เสียเป็นผู้จัดการร้องเรียนหรือร้องทุกข์แทนได้

ข้อ ๑๐ ในกรณีที่ผู้ร้องเรียนหรือผู้ร้องทุกข์มีเหตุจำเป็น ไม่สามารถทำคำร้องเรียนหรือคำร้องทุกข์เป็นหนังสือได้ อาจแจ้งต่อผู้ปฏิบัติงานด้วยวาจาหรือแจ้งด้วยวาจาทางโทรศัพท์หรือกระทำในรูปแบบข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ก็ได้

ให้ผู้ปฏิบัติงานที่รับคำร้องเรียนหรือคำร้องทุกข์บันทึกถึงเหตุแห่งความจำเป็นที่ผู้ร้องเรียนหรือผู้ร้องทุกข์จำเป็นต้องแจ้งด้วยวาจาไว้ด้วย หลังจากนั้นให้บันทึกการร้องเรียนหรือการร้องทุกข์โดยให้มีรายการหรือเอกสารแนบตามข้อ ๑๑ และวันเดือนปีที่รับคำร้องเรียนหรือคำร้องทุกข์ พร้อมกับให้ดำเนินการลงลายมือชื่อผู้ร้องเรียนหรือผู้ร้องทุกข์ และลายมือชื่อของผู้รับคำร้องเรียนหรือคำร้องทุกข์

การรับคำร้องเรียนหรือคำร้องทุกข์ทางโทรศัพท์ด้วยวาจา หรือรูปแบบข้อมูลทางอิเล็กทรอนิกส์ให้ผู้ร้องเรียนหรือผู้ร้องทุกข์ลงลายมือชื่อในโอกาสแรกที่จะทำได้

ข้อ ๑๑ คำร้องเรียนและคำร้องทุกข์ต้องทำเป็นหนังสือโดยใช้ถ้อยคำสุภาพและมีรายการ ดังต่อไปนี้

(๑) ชื่อและที่อยู่ของผู้ร้องเรียนหรือร้องทุกข์

(๒) ระบุเรื่องอันเป็นเหตุให้ต้องร้องเรียนหรือร้องทุกข์ พร้อมทั้งข้อเท็จจริง หรือพฤติการณ์ตามสมควรเกี่ยวกับเรื่องที่ร้องเรียนหรือร้องทุกข์

(๓) คำขอให้ บจธ. บรรเทาความเดือดร้อนเสียหาย ช่วยเหลือเยียวยาหรือปลดเปลื้องทุกข์

(๔) ลงลายมือชื่อผู้ร้องเรียนหรือร้องทุกข์หรือผู้รับมอบฉันทะหรือผู้จัดการแทนตามข้อ ๙ และในกรณีที่เป็นการมอบฉันทะให้ร้องเรียนหรือร้องทุกข์แทนจะต้องแนบใบมอบฉันทะให้ร้องเรียนหรือร้องทุกข์มาพร้อมกันด้วย

คำร้องเรียนหรือคำร้องทุกข์ใดมีรายการไม่ครบตามวรรคหนึ่ง หรือไม่ชัดเจน หรือไม่อาจเข้าใจได้ ให้แจ้งไปยังผู้ร้องเรียนหรือผู้ร้องทุกข์โดยให้คำแนะนำแก่ผู้ร้องเรียนหรือผู้ร้องทุกข์เพื่อดำเนินการแก้ไขเพิ่มเติมคำร้องเรียนหรือคำร้องทุกข์นั้นให้ถูกต้อง

หากผู้ร้องเรียนหรือผู้ร้องทุกข์ประสงค์จะใช้วิธีการชั่วคราว เพื่อบรรเทาความเดือดร้อนเสียหายหรือบรรเทาทุกข์ จะต้องระบุในคำร้องเรียนหรือคำร้องทุกข์ให้ชัดเจนว่าผู้ร้องเรียนหรือผู้ร้องทุกข์ประสงค์ให้มีการดำเนินการอย่างใดพร้อมด้วยเหตุผลสนับสนุนที่แสดงให้เห็นถึงความจำเป็นและรีบด่วนในการบรรเทาความเดือดร้อนหรือความเสียหายที่จะเกิดขึ้นแก่ผู้ร้องเรียนหรือบรรเทาทุกข์ให้กับผู้ร้องทุกข์ โดยชัดแจ้ง ทั้งนี้ บจธ. อาจพิจารณาใช้วิธีการชั่วคราวโดยคำนึงถึงสิทธิของผู้ร้องทุกข์ ประโยชน์ส่วนรวมของราชการ และความเสียหายที่ผู้ร้องทุกข์จะได้รับหากไม่ได้รับการใช้วิธีการชั่วคราวเพื่อบรรเทาทุกข์

ข้อ ๑๒ เมื่อได้รับคำร้องเรียนหรือคำร้องทุกข์ให้ผู้อำนวยการหรือผู้ที่ได้รับมอบหมายตอบแจ้งการรับคำร้องเรียนหรือคำร้องทุกข์ ไปยังผู้ร้องเรียนหรือผู้ร้องทุกข์โดยทางไปรษณีย์ตามสถานที่อยู่ที่ปรากฏในคำร้องเรียนหรือคำร้องทุกข์หรือกระทำในรูปของข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ภายในเจ็ดวันทำการ นับตั้งแต่วันที่ได้รับคำร้องเรียนหรือคำร้องทุกข์

#### หมวด ๓

#### การพิจารณาคำร้องเรียนหรือคำร้องทุกข์

ข้อ ๑๓ เมื่อได้รับคำร้องเรียนหรือคำร้องทุกข์แล้ว ให้หน่วยงานผู้รับคำร้องเรียนหรือคำร้องทุกข์ส่งเรื่องให้กองกฎหมายเพื่อจัดทำความเห็นเบื้องต้นเสนอผู้อำนวยการพิจารณาสั่งการในโอกาสแรกโดยเร็ว

ข้อ ๑๔ กรณีคำร้องเรียนหรือคำร้องทุกข์ไม่สมบูรณ์ครบถ้วนไม่ว่าด้วยเหตุใด ๆ ให้ผู้อำนวยการแจ้งผู้ร้องเรียนหรือผู้ร้องทุกข์แก้ไขเพิ่มเติมคำร้องเรียนหรือคำร้องทุกข์ภายในระยะเวลาสิบห้าวันทำการนับตั้งแต่วันที่ได้รับแจ้ง แต่หากไม่มีการดำเนินการดังกล่าวให้ผู้อำนวยการสั่งไม่รับคำร้องเรียนหรือคำร้องทุกข์ และให้แจ้งผู้ร้องเรียนหรือผู้ร้องทุกข์ทราบ

ข้อ ๑๕ กรณีผู้อำนวยการพิจารณาแล้วเห็นควรรับคำร้องเรียนหรือคำร้องทุกข์ไว้พิจารณาหรือดำเนินการ ให้สั่งรับคำร้องเรียนหรือคำร้องทุกข์และมอบหมายหน่วยงานผู้รับผิดชอบดำเนินการ

กรณีผู้อำนวยการพิจารณาแล้วเห็นว่าไม่ควรรับคำร้องเรียนหรือคำร้องทุกข์ไว้พิจารณาหรือดำเนินการ ให้สั่งยุติเรื่องและแจ้งการยุติเรื่องไปยังผู้ร้องเรียนหรือผู้ร้องทุกข์ทราบ

ข้อ ๑๖ ในกรณี que เห็นว่าเรื่องร้องเรียนหรือเรื่องร้องทุกข์ที่รับไว้ในอำนาจหน้าที่ของส่วนราชการอื่น ให้กองกฎหมายหรือหน่วยงานที่รับผิดชอบทำความเห็นเสนอผู้อำนวยการเพื่อพิจารณาส่งเรื่องร้องเรียนหรือเรื่องร้องทุกข์นั้นไปยังส่วนราชการอื่นที่มีอำนาจหน้าที่เพื่อพิจารณาดำเนินการต่อไป

ข้อ ๑๗ เมื่อผู้อำนวยการพิจารณาสั่งการแล้ว ให้กองกฎหมายบันทึกการรับเรื่องร้องเรียนหรือเรื่องร้องทุกข์ และดำเนินการตาม que ผู้อำนวยการพิจารณาสั่งการ

ข้อ ๑๘ เมื่อหน่วยงานที่รับผิดชอบได้รับเรื่องร้องเรียนหรือร้องทุกข์แล้ว ให้ดำเนินการตาม que เห็นสมควรเพื่อแก้ไขปัญหาเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนหรือร้องทุกข์ให้ได้ข้อยุติ โดยให้รายงานการดำเนินการให้ผู้อำนวยการทราบภายในสามสิบวันทำการ นับแต่วันที่ได้รับเรื่อง

การรายงานการดำเนินการต่อผู้อำนวยการตามวรรคหนึ่ง ให้สำเนาแจ้งกองกฎหมายเพื่อบันทึกลงระบบบริหารเรื่องร้องเรียนและร้องทุกข์ด้วย

ข้อ ๑๙ ในกรณีที่หน่วยงานที่รับผิดชอบพิจารณาแล้วเห็นว่า ไม่อาจแก้ไขความเดือดร้อนหรือเสียหายตาม que ร้องเรียนหรือไม่อาจช่วยเหลือปลดเปลื้องทุกข์ตามที่ร้องทุกข์ไว้ได้ แต่สมควรแก้ไขเยียวยาความเสียหายหรือช่วยเหลือผู้ร้องเรียนหรือผู้ร้องทุกข์โดยวิธีการอื่น ให้บันทึกเสนอแนวทางการแก้ไขตามความเหมาะสมภายใต้อำนาจหน้าที่ของ บจธ. ต่อผู้อำนวยการเพื่อพิจารณาสั่งการได้

ข้อ ๒๐ ผู้ร้องเรียนหรือผู้ร้องทุกข์จะถอนคำร้องเรียนหรือคำร้องทุกข์ทั้งหมดหรือบางส่วนเมื่อใดก็ได้ การถอนคำร้องเรียนหรือคำร้องทุกข์ต้องทำเป็นหนังสือและลงลายมือชื่อผู้ร้องเรียนหรือผู้ร้องทุกข์ แต่ถ้าผู้ร้องเรียนหรือผู้ร้องทุกข์ถอนคำร้องเรียนหรือคำร้องทุกข์ด้วยวาจาต่อหน้าผู้ปฏิบัติงาน ให้ผู้ปฏิบัติงานบันทึกไว้และให้ผู้ร้องเรียนหรือผู้ร้องทุกข์ลงลายมือชื่อไว้เป็นหลักฐาน

เมื่อมีการถอนคำร้องเรียนหรือคำร้องทุกข์ตามวรรคหนึ่ง ให้ยุติเรื่องแล้วรายงานให้ผู้อำนวยการทราบ

ข้อ ๒๑ ในการพิจารณาคำร้องเรียนหรือคำร้องทุกข์ ผู้ปฏิบัติงานผู้รับผิดชอบต้องพิจารณาพยานหลักฐานที่เห็นว่าจำเป็นแก่การพิสูจน์ข้อเท็จจริง ในการนี้ให้รวมถึงการดำเนินการดังต่อไปนี้

(๑) แสวงหาพยานหลักฐานทุกอย่างที่เกี่ยวข้อง

(๒) รับฟังพยานหลักฐาน คำชี้แจง หรือความเห็นของผู้ร้องเรียนหรือผู้ร้องทุกข์หรือผู้ที่เกี่ยวข้อง และความเห็นของพยานผู้เชี่ยวชาญ เว้นแต่เห็นว่าเป็นเรื่องไม่จำเป็น ฟุ่มเฟือย หรือเป็นการประวิงเวลา

(๓) ขอให้ผู้ครอบครองเอกสารส่งเอกสารที่เกี่ยวข้อง

(๔) ออกไปตรวจสถานที่

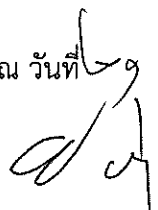
ข้อ ๒๒ ถ้าผู้ร้องเรียนหรือผู้ร้องทุกข์ได้รับแจ้งให้มาให้ถ้อยคำหรือแสดงพยานหลักฐานแล้ว ไม่ดำเนินการตาม que ได้รับแจ้งนั้นภายในระยะเวลาที่กำหนดโดยไม่มีเหตุผลอันสมควร หรือไม่ให้ความร่วมมือในการดำเนินการ หน่วยงานผู้รับผิดชอบจะพิจารณาเสนอผู้อำนวยการเพื่อสั่งยุติเรื่องก็ได้

ข้อ ๒๓ เมื่อหน่วยงานผู้รับผิดชอบคำร้องเรียนหรือคำร้องทุกข์ได้พิจารณาคำร้องเรียนหรือคำร้องทุกข์และรวบรวมข้อเท็จจริงต่าง ๆ ตามความจำเป็นและสมควรแล้ว ให้สรุปข้อเท็จจริงและเสนอความเห็นพร้อมด้วยเหตุผลให้ผู้อำนวยการวินิจฉัยสั่งการ

ข้อ ๒๔ ให้ผู้อำนวยการรายงานผลการปฏิบัติงานตามข้อบังคับนี้ต่อคณะกรรมการทุกสิ้นปีงบประมาณ

ประกาศ ณ วันที่ ๒๑ กันยายน พ.ศ. ๒๕๕๙

พลโท



(ชาญชัย ฤทธิ์ทอง)

ประธานกรรมการสถาบันบริหารจัดการธนาคารที่ดิน