

สมาคมผู้ตรวจสอบภายในแห่งประเทศไทย ระเบียบว่าด้วยการรับเรื่องร้องเรียน

เพื่อให้การดำเนินงานของสมาคมเป็นไปอย่างโปร่งใส ถูกต้อง ซอบธรรม และสามารถตรวจสอบได้ รวมทั้งคำนึงถึงประโยชน์และผลกระทบของผู้มีส่วนได้เสีย จึงเห็นควรให้กำหนดระเบียบว่าด้วยการรับเรื่องร้องเรียน โดยมีข้อกำหนด ดังนี้

1. กรณีมีข้อความในระเบียบหรือประเพณีปฏิบัติใดขัดแย้งกับระเบียบนี้ ให้ใช้ระเบียบนี้
2. ตามระเบียบนี้
 - “สมาคม” หมายถึง สมาคมผู้ตรวจสอบภายในแห่งประเทศไทย
 - “เรื่องร้องเรียน” หมายถึง เรื่องราวเกี่ยวกับการกระทำที่ไม่ถูกต้องชอบธรรมจากการดำเนินงานของสมาคม หรือบุคลากรของสมาคม
 - “ผู้มีส่วนได้เสีย” หมายถึง บุคคลทั้งภายในและภายนอกสมาคมที่ได้รับหรืออาจได้รับผลกระทบด้านบวกหรือด้านลบจากการดำเนินงานของสมาคม หรือการกระทำของบุคลากรของสมาคม
 - “คตส.” หมายถึง คณะกรรมการตรวจสอบของสมาคม
 - “ผู้ที่ได้รับมอบหมายจาก คตส.” หมายถึง บุคคลในคณะกรรมการตรวจสอบที่ได้รับมอบหมายให้ทำหน้าที่แทนคณะกรรมการตรวจสอบ
 - “บุคลากรของสมาคม” หมายถึง กรรมการ อนุกรรมการ วิทยากร และเจ้าหน้าที่สมาคม
 - “เจ้าหน้าที่สมาคม” หมายถึง ผู้จัดการ พนักงานและลูกจ้างของสมาคม

3. การรับเรื่อง

- 3.1 ให้คณะกรรมการตรวจสอบ (คตส.) ทำหน้าที่เป็นศูนย์กลางการรับและพิจารณาเรื่องร้องเรียนของสมาคม ในการนี้ให้ผู้จัดการสมาคมทำการประชาสัมพันธ์ผ่าน Website และช่องทางสื่อสารอื่นๆ ของสมาคม เพื่อแจ้งให้สมาชิกและบุคคลภายนอกได้ทราบโดยทั่วกันด้วย

ในการรับเรื่องร้องเรียนดังกล่าวข้างต้น คตส. อาจมอบหมายให้กรรมการตรวจสอบคนหนึ่งคนใด หรือเลขานุการ คตส. ทำหน้าที่แทนก็ได้

3.2 กรณีเจ้าหน้าที่ของสมาคมเป็นผู้รับเรื่องเนื่องจากผู้ร้องเรียนมิได้ส่งถึง คตส. โดยตรง ให้ดำเนินการดังนี้

3.2.1 กรณีรับเรื่องมาเป็นลายลักษณ์อักษรให้จัดส่งเรื่องนั้นๆ ต่อ คตส. หรือผู้ได้รับมอบหมายจาก คตส. ภายในวันทำการถัดไปหรือในโอกาสแรกที่สามารถกระทำได้

3.2.2 กรณีรับเรื่องร้องเรียนด้วยวาจาหรือทางโทรศัพท์ ให้ทำการจดบันทึกข้อมูลที่เป็นสาระสำคัญไว้ตามแบบฟอร์มที่สมาคมกำหนดหรืออย่างน้อยต้องมีข้อมูล ดังนี้

- 1) ชื่อ ที่อยู่ และหมายเลขโทรศัพท์ของผู้ร้องเรียน
- 2) วัตถุประสงค์ของการร้องเรียน
- 3) ความเป็นมาและสาระสำคัญของเรื่องที่ร้องเรียนพร้อมเอกสารหลักฐานและบุคคลอ้างอิง (ที่พึงมี)
- 4) ชื่อผู้รับเรื่องและวันที่จดบันทึก

การจดบันทึกดังกล่าวข้างต้นให้กระทำในทันทีหรืออย่างช้าภายในวันทำการถัดไป แล้วให้จัดส่งถึง คตส. เพื่อนำไปพิจารณาดำเนินการต่อไป

3.3 เลขานุการ คตส. มีหน้าที่จัดทำทะเบียนบันทึกการรับเรื่อง เพื่อประโยชน์ในการติดตามและรายงานต่อที่ประชุม คตส. รวมทั้งเพื่อแจ้งผลให้ผู้ร้องเรียนทราบ

4. การพิจารณาดำเนินการ

4.1 คตส. พิจารณากลับกรองเรื่องร้องเรียนที่ได้รับมาในเบื้องต้นโดยเรื่องที่มีลักษณะดังต่อไปนี้ คตส. อาจไม่นำมาพิจารณาดำเนินการต่อไป

- 1) เรื่องที่ไม่เกี่ยวกับกิจการและการดำเนินงานของสมาคม
- 2) เรื่องที่สมาคมได้เคยพิจารณาและมีการตัดสินชี้ขาดไปแล้วในรอบปีที่ผ่านมา และไม่มีข้อมูลหรือพยานหลักฐานใหม่ที่น่าเชื่อถือ
- 3) เรื่องร้องเรียนที่ไม่ระบุพยาน หลักฐานหรือพฤติกรรมการปฏิบัติที่ไม่ชอบไม่ควรอย่างชัดเจนเพียงพอ รวมทั้งผู้ร้องเรียนนั้นมิได้เปิดเผยตัวตนและให้ข้อมูลที่สามารถติดต่อสอบถามเพิ่มเติมได้

การไม่รับพิจารณาเรื่องต่าง ๆ ตามข้อ 4.1 ดังกล่าวข้างต้นให้ถือว่าเป็นที่สิ้นสุด ทั้งนี้กรรมการตรวจสอบทุกคนที่ร่วมพิจารณา จะต้องไม่มีส่วนได้เสียในเรื่องที่พิจารณานั้น

4.2 เรื่องที่ คตส. พิจารณาดำเนินการอาจจะแยกเป็นแต่ละกรณี ดังนี้

- 1) กรณีไม่ร้ายแรงและไม่มีผลกระทบต่อชื่อเสียงความน่าเชื่อถือของสมาคม ให้เลขานุการ คตส. ส่งเรื่องให้ผู้ถูกร้องเรียนหรือผู้มีหน้าที่เกี่ยวข้องชี้แจงและ/หรือ

พิจารณาดำเนินการต่อไป แล้วแจ้งผลให้ คตส. ทราบภายใน 30 วันทำการนับจากวันที่ผู้ถูกร้องเรียนหรือผู้มีหน้าที่เกี่ยวข้องได้รับเรื่อง

- 2) กรณีเป็นเรื่องสำคัญและหรือมีผลกระทบต่อชื่อเสียงความน่าเชื่อถือของสมาคม ให้ คตส. ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง โดยเร็ว อย่างช้าไม่เกิน 60 วันทำการนับจากวันที่ได้รับเรื่องและลงทะเบียน ทั้งนี้ อาจขยายเวลาได้อีกไม่เกิน 30 วันทำการ

การดำเนินการ ดังกล่าวข้างต้น ให้ คตส. มีอำนาจในการขอให้บุคคลากรของสมาคม ให้ข้อมูล ชี้แจงข้อเท็จจริง และส่งมอบเอกสารหลักฐานที่เกี่ยวข้องตามที่ร้องขอ

- 4.3 ให้เลขานุการ คตส. รวบรวมเรื่องตามข้อ 4.1 และข้อ 4.2 ที่มีข้อสรุปแล้ว รวมทั้งเรื่องร้องเรียนที่ได้รับมาตามข้อ 3.3 เสนอต่อที่ประชุม คตส. เพื่อทราบหรือพิจารณา (แล้วแต่กรณี) ในทุกครั้งที่มีการประชุม (ยกเว้นกรณีเป็นการประชุมพิเศษเฉพาะเรื่อง)
- 4.4 เรื่องที่ คตส. พิจารณาและมีข้อสรุปแล้วตามข้อ 4.3 ให้นำเสนอต่อคณะกรรมการสมาคมเพื่อทราบหรือพิจารณา (แล้วแต่กรณี) ในการประชุมคณะกรรมการสมาคมครั้งถัดไป

5. การแจ้งผล

ให้ คตส. แจ้งผลการพิจารณาดำเนินการของสมาคมให้ผู้ร้องเรียนทราบภายใน 3 วันทำการนับจากวันที่คณะกรรมการสมาคมมีมติ หรือนับจากวันที่ คตส. มีข้อสรุปไม่รับพิจารณาเรื่องร้องเรียนนั้นตามข้อ 4.1

ทั้งนี้ ยกเว้นกรณีที่สมาคมไม่สามารถติดต่อ เพื่อแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบได้

6. การปกป้องและให้ความเป็นธรรม

- 6.1 ให้เจ้าหน้าที่ของสมาคมที่รับรู้เรื่องร้องเรียนโดยเฉพาะเกี่ยวกับตัวตนของผู้ร้องเรียนมีหน้าที่ปกปิดข้อมูลของผู้ร้องเรียนนั้นไว้เป็นความลับ โดยให้ถือว่าเป็นเรื่องที่มีความสำคัญอย่างยิ่ง ผู้ใดนำไปเปิดเผยโดยมิได้รับอนุญาตจาก คตส. และ/หรือจากผู้ร้องเรียนเป็นลายลักษณ์อักษร ให้ คตส. พิจารณาเสนอให้มีการดำเนินการตามควรแก่กรณีต่อไป
- 6.2 ผู้ร้องเรียนที่ให้ข้อมูลใดๆ ที่ไม่เป็นจริง ถ้าพิสูจน์ได้ว่าเป็นการกลั่นแกล้งหรือมีเจตนาไม่สุจริต หากเป็นสมาชิกหรือบุคคลากรของสมาคม ให้ คตส. พิจารณาเสนอให้มีการดำเนินการตามข้อบังคับสมาคม หรือดำเนินการตามระเบียบเกี่ยวกับการทำงานของพนักงานสมาคมแล้วแต่กรณี หากเป็นการกระทำของบุคคลภายนอกและทำให้สมาคมได้รับผลเสียหาย ให้ คตส. เสนอคณะกรรมการสมาคมพิจารณาดำเนินการตามควรแก่กรณีกับบุคคลนั้นๆ ต่อไป

6.3 กรณีสมาชิกหรือบุคลากรของสมาคมเป็นผู้ถูกร้องเรียน คตส. จะต้องให้ความเป็นธรรม โดยไม่ด่วนสรุปและต้องเปิดโอกาสให้ผู้ถูกร้องเรียนนั้นได้ทำการชี้แจงข้อกล่าวหาอย่างเต็มที่ ก่อนเสนอให้คณะกรรมการสมาคมรับทราบหรือพิจารณาต่อไป

7. การรายงานต่อที่ประชุมใหญ่

ให้ คตส. สรุปเรื่องที่มีการร้องเรียนเสนอต่อที่ประชุมใหญ่ เพื่อทราบเป็นประจำทุกปี

8. การทบทวนแก้ไขระเบียบ

ให้เลขาธิการสมาคม พิจารณาทบทวนระเบียบนี้ ตามความเหมาะสมและสอดคล้องกับสถานการณ์เป็นครั้งคราวอย่างน้อยปีละครั้ง กรณีเห็นสมควรปรับปรุงแก้ไขประการใด ให้เสนอต่อคณะกรรมการสมาคมพิจารณาให้ความเห็นชอบก่อนนำออกประกาศใช้บังคับ

ทั้งนี้การดำเนินการดังกล่าวข้างต้น คณะกรรมการสมาคมจะต้องมีมติด้วยคะแนนเสียงไม่น้อยกว่า 2 ใน 3 ของจำนวนกรรมการที่เข้าร่วมประชุม และจะต้องนำไปขอสัตยาบันจากประชุมใหญ่ในการประชุมครั้งต่อไป

9. การบังคับใช้

ให้ระเบียบนี้มีผลบังคับใช้ตั้งแต่วันที่ 7 มีนาคม พ.ศ. 2565 เป็นต้นไป

ประกาศ ณ วันที่ 7 มีนาคม พ.ศ. 2565

ลงชื่อ.....

(นายไชยโรจน์ ภัทรเกียรติพงษ์)

นายกสมาคม