



ประกาศสถาบันวิจัยและพัฒนาพื้นที่สูง (องค์การมหาชน)
เรื่อง แนวปฏิบัติในการจัดการเรื่องร้องเรียน

โดยที่สมควรปรับปรุงแนวทางการจัดการเรื่องร้องเรียนของสถาบันวิจัยและพัฒนาพื้นที่สูง (องค์การมหาชน) ให้มีประสิทธิภาพ คล่องตัว มีขั้นตอนการปฏิบัติและผู้รับผิดชอบที่ชัดเจน สอดคล้องกับ มาตรการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ ตามมติคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ ๒๗ มีนาคม พ.ศ. ๒๕๖๑ และให้การดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนมีความเป็นธรรมตามหลักธรรมาภิบาล สามารถ กำกับติดตามได้ จึงอาศัยอำนาจตามความในมาตรา ๓๑ (๓) แห่งพระราชกฤษฎีกาจัดตั้งสถาบันวิจัยและพัฒนา พื้นที่สูง (องค์การมหาชน) พ.ศ. ๒๕๔๘ และที่แก้ไขเพิ่มเติม ออกประกาศสถาบันวิจัยและพัฒนาพื้นที่สูง (องค์การมหาชน) เรื่องแนวปฏิบัติในการจัดการเรื่องร้องเรียน ดังนี้

๑. ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน สถาบันวิจัยและพัฒนาพื้นที่สูง (องค์การมหาชน)

ให้มีศูนย์รับเรื่องร้องเรียน สถาบันวิจัยและพัฒนาพื้นที่สูง (องค์การมหาชน) ณ ที่ทำการ ของสถาบัน เพื่อเป็นสถานที่รับเรื่องร้องเรียนเจ้าหน้าที่และปฏิบัติงานของสถาบัน โดยให้อำนาจการสถาบัน แต่งตั้งเจ้าหน้าที่เพื่อดำเนินงานในศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ดังนี้

๑.๑ เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ๑ คน ทำหน้าที่รับเรื่องร้องเรียน ลงทะเบียนรับ รวบรวมข้อเท็จจริงและพยานหลักฐานเสนอต่อหัวหน้าศูนย์รับเรื่องร้องเรียนหรือคณะกรรมการประจำศูนย์ รับเรื่องร้องเรียน รวบรวมข้อมูลและจัดทำสถิติการรับเรื่องร้องเรียน รวมถึงให้คำแนะนำแก่ผู้ร้องเรียน

๑.๒ หัวหน้าศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ๑ คน ทำหน้าที่ควบคุมดูแลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ ประจำศูนย์รับเรื่องร้องเรียน และพิจารณาให้ความเห็นชอบรายงานของเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ก่อนเสนอคณะกรรมการประจำศูนย์รับเรื่องร้องเรียน

๑.๓ คณะกรรมการประจำศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ๗ คน ประกอบด้วย หัวหน้าศูนย์รับเรื่อง ร้องเรียน เป็นประธาน เจ้าหน้าที่ของสถาบันจำนวน ๕ คน เป็นกรรมการ และเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์รับเรื่อง ร้องเรียน เป็นกรรมการและเลขานุการ ทำหน้าที่พิจารณารับเรื่องร้องเรียน และพิจารณากลับกรอง เรื่องร้องเรียนพร้อมเสนอความเห็นหรือแนวทางการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน รวมถึงวิเคราะห์ ผลการดำเนินงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนของสถาบันประจำปีเสนอต่อผู้อำนวยการสถาบัน

๒. ประเภทเรื่องร้องเรียน

๒.๑ เรื่องร้องเรียนการทุจริต หมายถึง ข้อร้องเรียนเจ้าหน้าที่ของรัฐกระทำการทุจริต ต่อหน้าที่ หรือประพฤติมิชอบ

ทุจริตต่อหน้าที่ หมายถึง

๑) ปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติอย่างใดในตำแหน่งหน้าที่เพื่อแสวงหาประโยชน์ ที่มิควรได้โดยชอบสำหรับตนเองหรือผู้อื่น

- ๒) ปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติอย่างใดในพฤติการณ์ที่อาจทำให้ผู้อื่นเชื่อว่ามิตำแหน่งหรือหน้าที่ ทั้งที่ตนไม่มีตำแหน่งหรือหน้าที่นั้นเพื่อแสวงหาประโยชน์ที่มิควรได้โดยชอบสำหรับตนเองหรือผู้อื่น
- ๓) ใช้อำนาจในตำแหน่งหน้าที่เพื่อแสวงหาประโยชน์ที่มิควรได้โดยชอบสำหรับตนเองหรือผู้อื่น
- ๔) กระทำการอันเป็นความผิดต่อตำแหน่งหน้าที่ในราชการ

ประพฤติมิชอบ หมายถึง การใช้อำนาจในตำแหน่งหน้าที่อันเป็นการฝ่าฝืนกฎหมาย กฎระเบียบ คำสั่ง หรือมติคณะรัฐมนตรี โดยมุ่งหมายที่จะควบคุมดูแลการรับ การเก็บรักษา หรือการใช้ เงินหรือทรัพย์สินของแผ่นดิน

ผู้ร้องเรียน ได้แก่ ผู้พบเห็น หรือผู้ที่ได้รับความเสียหายจากการทุจริตต่อหน้าที่หรือประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่

ผู้ถูกร้องเรียน ได้แก่ เจ้าหน้าที่สถาบันตามมาตรา ๓๕(๑) แห่งพระราชกฤษฎีกาจัดตั้งสถาบันวิจัยและพัฒนาพื้นที่สูง (องค์การมหาชน) พ.ศ. ๒๕๔๘ และที่แก้ไขเพิ่มเติม

๒.๒ เรื่องร้องเรียนทั่วไป หมายถึง เรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับความเดือดร้อนหรือเสียหาย หรืออาจจะเดือดร้อนหรือเสียหายจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่หรือการให้บริการตามภารกิจของสถาบัน หรือจำเป็นต้องให้สถาบันช่วยเหลือเยียวยาหรือปลดเปลื้องทุกข์

ผู้ร้องเรียน ได้แก่ ผู้ที่ได้รับความเดือดร้อนเสียหาย หรืออาจได้รับความเดือดร้อนเสียหายจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่หรือการให้บริการตามภารกิจของสถาบัน หรือต้องการให้สถาบันช่วยเหลือเยียวยาหรือปลดเปลื้องทุกข์

ผู้ถูกร้องเรียน ได้แก่

๑) เจ้าหน้าที่สถาบันตามมาตรา ๓๕(๑) แห่งพระราชกฤษฎีกาจัดตั้งสถาบันวิจัยและพัฒนาพื้นที่สูง (องค์การมหาชน) พ.ศ. ๒๕๔๘ และที่แก้ไขเพิ่มเติม

๒) เจ้าหน้าที่โครงการและจ้างเหมาบริการของสถาบัน

๓. **บัตรสนเท่ห์**

บัตรสนเท่ห์ หมายถึง หนังสือหรือจดหมายพ้องกล่าวโทษผู้อื่นโดยมิได้ลงชื่อหรือไม่ลงชื่อจริงของผู้ร้องเรียน ตลอดจนเรื่องร้องเรียนที่ขาดข้อมูลหรือหลักฐานชัดเจน

หลักการรับพิจารณาบัตรสนเท่ห์

๑) บัตรสนเท่ห์ต้องระบุหลักฐานหรือมีกรณีแวดล้อมปรากฏชัดเจน โดยผู้ร้องเรียนต้องระบุพยานหลักฐานที่เกี่ยวข้องให้ชัดเจน ซึ่งอาจเป็นพยานบุคคล พยานเอกสาร หรือพยานวัตถุ เพื่อที่สามารถนำไปใช้เป็นข้อมูลประกอบการพิจารณาได้

๒) บัตรสนเท่ห์ต้องชี้พยานบุคคลแน่นอน ซึ่งควรเป็นบุคคลที่ให้เห็น ได้ยิน หรือได้ทราบข้อความที่เกี่ยวข้องกับเรื่องที่ร้องเรียน เพื่อให้สามารถตรวจสอบข้อเท็จจริงได้

๔. ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน

๔.๑ กล้องรับเรื่องร้องเรียน ณ ที่ทำการสถาบัน และโครงการพัฒนาพัฒนาพื้นที่สูงแบบโครงการหลวง ๔๔ แห่ง

๔.๒ ยื่นหนังสือร้องเรียน หรือแจ้งเรื่องร้องเรียนด้วยวาจาต่อเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ณ ที่ทำการสถาบัน

๔.๓ ส่งหนังสือร้องเรียนทางไปรษณีย์มายัง สถาบันวิจัยและพัฒนาพื้นที่สูง (องค์การมหาชน) เลขที่ ๖๕ หมู่ ๑ ตำบลสุเทพ อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ รหัสไปรษณีย์ ๕๐๒๐๐

๔.๔ แจ้งทางโทรศัพท์หมายเลข ๐๕๓ - ๓๒๘๔๙๖-๘ ต่อ ๑๑๐๙ ในวันและเวลาราชการ

๔.๕ โทรศัพท์สายตรงผู้อำนวยการสถาบัน หมายเลข ๐๕๓ - ๓๒๘๔๙๖-๘ ต่อ ๑๒๐๓ ในวันและเวลาราชการ

๔.๖ จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (Email) feedback@hrdi.or.th

๔.๗ ระบบแจ้งเรื่องร้องเรียนผ่านเว็บไซต์ของสถาบัน

www.hrdi.or.th/PublicService/formComplainant

๕. หลักเกณฑ์การร้องเรียน

๕.๑ เรื่องร้องเรียนต้องทำเป็นหนังสือโดยใช้ถ้อยคำสุภาพและมีรายการ ต่อไปนี้

- ๑) ชื่อ ที่อยู่ และหมายเลขโทรศัพท์ของผู้ร้องเรียน
- ๒) หมายเลขบัตรประจำตัวประชาชนของผู้ร้องเรียนเพื่อเป็นการยืนยันตัวตน
- ๓) ชื่อหน่วยงานหรือผู้ปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องที่เป็นเหตุแห่งการร้องเรียน
- ๔) ระบุเรื่องหรือเหตุแห่งการร้องเรียน โดยต้องระบุข้อเท็จจริงหรือพฤติการณ์ที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียน

๕) คำขอให้สถาบันดำเนินการหรือช่วยเหลือเยียวยา

๖) ลายมือชื่อผู้ร้องเรียน

๗) ระบุวัน เดือน ปีที่ร้องเรียน

๘) ระบุพยานเอกสาร พยานบุคคล พยานวัตถุ (ถ้ามี)

๕.๒ ผู้ร้องเรียนต้องร้องเรียนด้วยตนเอง เว้นแต่มีเหตุจำเป็นอื่นที่ทำให้ผู้ร้องเรียนไม่สามารถร้องเรียนด้วยตนเองได้ ผู้ร้องเรียนสามารถมอบอำนาจให้บุคคลอื่นดำเนินการแทนได้ ทั้งนี้ ให้ผู้รับมอบอำนาจแนบหนังสือมอบอำนาจและสำเนาบัตรประจำตัวประชาชนของผู้รับมอบอำนาจมาพร้อมหนังสือร้องเรียนด้วย

๕.๓ กรณีผู้ร้องเรียนไม่อาจร้องเรียนเป็นหนังสือได้ ผู้ร้องเรียนสามารถร้องเรียนด้วยวาจาหรือทางโทรศัพท์ต่อเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์รับเรื่องร้องเรียน และให้เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์รับเรื่องร้องเรียนเป็นผู้บันทึกคำร้องโดยให้มีข้อความครบถ้วนตามหลักเกณฑ์ที่กำหนด พร้อมบันทึกเหตุดังกล่าวไว้ในคำร้อง

๕.๔ หากผู้ร้องเรียนไม่ยินยอมลงลายมือชื่อหรือไม่ยินยอมให้ข้อมูล ห้ามมิให้รับเรื่องร้องเรียนนั้นไว้พิจารณา เพื่อคุ้มครองสิทธิของบุคคลที่เกี่ยวข้อง

๕.๕ กรณีร้องเรียนทางระบบแจ้งเรื่องร้องเรียน ให้ผู้ร้องเรียนกรอกหมายเลขประจำตัวประชาชนลงในระบบแทนการลงลายมือชื่อเพื่อเป็นการยืนยันตัวตน

๕.๖ เรื่องที่ร้องเรียนต้องเป็นเรื่องจริงที่มีมูล มิใช่เรื่องอันมีลักษณะกลั่นแกล้งหรือสร้างความเสียหายแก่บุคคลโดยขาดหลักฐานหรือพฤติการณ์แวดล้อมที่ปรากฏชัดแจ้ง ตลอดจนขาดพยานหลักฐานแน่นอน

๕.๗ ข้อมูลที่ปรากฏในหนังสือร้องเรียนให้ถือเป็นความลับ ห้ามผู้ใดเผยแพร่ให้บุคคลอื่นที่ไม่เกี่ยวข้องทราบ ผู้ใดฝ่าฝืนถือว่าผู้นั้นกระทำความผิดทางวินัย

๖. เรื่องร้องเรียนที่ไม่รับพิจารณา

- ๖.๑ เรื่องร้องเรียนที่มีได้ทำเป็นหนังสือหรือไม่เป็นไปตามหลักเกณฑ์การร้องเรียน
- ๖.๒ เรื่องร้องเรียนที่ไม่ปรากฏตัวผู้ร้องหรือไม่สามารถระบุตัวผู้ร้องได้
- ๖.๓ เรื่องร้องเรียนที่มีลักษณะเป็นบัตรสนเท่ห์ที่มีได้ระบุพยานหลักฐานหรือพฤติกรรมแวดล้อมโดยชัดเจนให้ตรวจสอบได้
- ๖.๔ เรื่องร้องเรียนที่มีลักษณะกลั่นแกล้งหรือสร้างความเสียหายแก่บุคคลอื่น หรือแอบอ้างชื่อผู้อื่นเป็นผู้ร้อง โดยผู้ถูกแอบอ้างไม่ได้มีส่วนเกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียนนั้น

๗. การรับเรื่องร้องเรียน

๗.๑ เมื่อเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์รับเรื่องร้องเรียนได้รับเรื่องร้องเรียนแล้ว ให้ตรวจสอบความถูกต้องว่ามีข้อความครบถ้วนและเป็นไปตามหลักเกณฑ์การร้องเรียนหรือไม่ ในกรณีเรื่องร้องเรียนมีลักษณะเป็นบัตรสนเท่ห์ ให้รับพิจารณาเฉพาะรายที่มีลักษณะตามที่กำหนด

๗.๒ ให้เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์รับเรื่องร้องเรียนออกไปรับเรื่องร้องเรียนให้ผู้ร้องเรียนเป็นหลักฐานเฉพาะกรณีที่มีผู้มายื่นหนังสือร้องเรียน ณ ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน โดยไปรับเรื่องร้องเรียนต้องมีข้อความแสดงวันเดือนปีรับ และลงลายมือชื่อเจ้าหน้าที่ผู้รับเรื่องร้องเรียน

กรณีได้รับเรื่องร้องเรียนทางกล่องรับเรื่องร้องเรียน ทางไปรษณีย์ โทรศัพท์ จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ หรือทางเว็บไซต์ของสถาบัน ให้เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์รับเรื่องร้องเรียนแจ้งการรับเรื่องร้องเรียนตามที่อยู่ที่ปรากฏ หรือทำในรูปแบบข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ แทนการออกไปรับเรื่องร้องเรียน ภายใน ๗ วันทำการนับแต่ได้รับเรื่องร้องเรียน

๗.๓ ให้เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์รับเรื่องร้องเรียนลงทะเบียนรับเรื่องร้องเรียน แล้วเสนอต่อคณะกรรมการประจำศูนย์รับเรื่องร้องเรียนผ่านหัวหน้าศูนย์รับเรื่องร้องเรียน เพื่อพิจารณาว่าเรื่องร้องเรียนดังกล่าวควรรับไว้พิจารณาดำเนินการหรือไม่และจัดอยู่ในประเภทใด การพิจารณาดังกล่าวต้องดำเนินการให้แล้วเสร็จภายใน ๗ วันทำการนับแต่รับเรื่องร้องเรียน

๘. การดำเนินการเกี่ยวกับกล่องรับเรื่องร้องเรียน

๘.๑ กรณีกล่องรับเรื่องร้องเรียน ณ ที่ทำการของสถาบัน ให้เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์รับเรื่องร้องเรียน เป็นผู้เปิดกล่อง

๘.๒ กรณีกล่องรับเรื่องร้องเรียน ณ โครงการพัฒนาพื้นที่สูงแบบโครงการหลวง ๔๔ แห่ง ให้หัวหน้าโครงการฯ หรือเจ้าหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายดำเนินการ ดังนี้

๑) รายงานสถานะกล่องรับเรื่องร้องเรียนเป็นประจำทุกสัปดาห์ ผ่านช่องทางที่หัวหน้าศูนย์รับเรื่องร้องเรียนกำหนด

๒) เมื่อพบหนังสือร้องเรียนในกล่องรับเรื่องร้องเรียน ให้หัวหน้าโครงการฯ หรือเจ้าหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย เป็นผู้เปิดกล่องรับเรื่องร้องเรียน พร้อมทั้งให้มีผู้นำชุมชนหรือผู้แทนเกษตรกรในพื้นที่ อย่างน้อย ๑ คน ร่วมเป็นพยานในการเปิดกล่องรับเรื่องร้องเรียนด้วย

๓) ส่งเรื่องร้องเรียนโดยบรรจุเรื่องร้องเรียนลงในซองปิดผนึกพร้อมทั้งให้เจ้าหน้าที่ผู้เปิดกล่องรับเรื่องร้องเรียนและพยานลงลายมือชื่อกำกับ จากนั้นให้บรรจุลงในซองจดหมายอีกชั้นหนึ่ง แล้วจัดส่งมายังศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ภายใน ๗ วันทำการ นับถัดจากวันแจ้งสถานะกล่องรับเรื่องร้องเรียน

๘.๓ ข้อความที่ปรากฏในหนังสือร้องเรียนถือเป็นความลับ ห้ามผู้ใดเปิดอ่านก่อนส่งมายังศูนย์รับเรื่องร้องเรียนโดยเด็ดขาด

๙. การดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนการทุจริต

๙.๑ เมื่อคณะกรรมการประจำศูนย์มีมติรับเรื่องร้องเรียนประเภทเรื่องร้องเรียนการทุจริตแล้ว ให้เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์รับเรื่องร้องเรียนสรุปข้อเท็จจริงและรวบรวมเอกสารหรือพยานหลักฐานเบื้องต้นเสนอผู้อำนวยการสถาบันผ่านหัวหน้าศูนย์รับเรื่องร้องเรียน เพื่อพิจารณาแต่งตั้งคณะกรรมการสืบสวนข้อเท็จจริงภายใน ๗ วันทำการนับแต่วันที่คณะกรรมการมีมติรับเรื่องร้องเรียน

๙.๒ รายงานการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตให้กลุ่มงานนิติการ สำนักผู้อำนวยการทราบเพื่อรายงานต่อศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต (ศปท.) กระทรวงเกษตรและสหกรณ์

๙.๓ ผู้อำนวยการสถาบันแต่งตั้งคณะกรรมการสืบสวนข้อเท็จจริง เพื่อดำเนินการแสวงหาข้อเท็จจริงและรวบรวมพยานหลักฐาน และพิจารณาว่ามีการกระทำความผิดหรือไม่ ทั้งนี้ การสอบสวนข้อเท็จจริงให้เป็นไปตามประกาศหลักเกณฑ์และวิธีการเกี่ยวกับการสอบสวนและหลักเกณฑ์และวิธีการเกี่ยวกับการสั่งพักงานและการจ่ายเงินเดือนของผู้ถูกสั่งพักงาน ตามข้อบังคับคณะกรรมการสถาบันวิจัยและพัฒนาพื้นที่สูง ว่าด้วยการพัฒนาและบริหารงานบุคคล พ.ศ. ๒๕๕๖ และที่แก้ไขเพิ่มเติม

๙.๔ ให้เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์รับเรื่องร้องเรียนแจ้งผลการดำเนินการให้ผู้ร้องเรียนทราบตามที่อยู่ที่ปรากฏภายใน ๗ วันทำการ นับแต่วันที่ผู้อำนวยการพิจารณารายงานของคณะกรรมการประจำศูนย์แล้วเสร็จ

๑๐. การดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนทั่วไป

๑๐.๑ เมื่อคณะกรรมการประจำศูนย์มีมติรับเรื่องร้องเรียนประเภทเรื่องร้องเรียนทั่วไปแล้ว ให้เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์รับเรื่องร้องเรียนสรุปข้อเท็จจริงและรวบรวมเอกสารหรือพยานหลักฐานเบื้องต้นแล้วนำเสนอคณะกรรมการประจำศูนย์รับเรื่องร้องเรียนผ่านหัวหน้าศูนย์รับเรื่องร้องเรียนเพื่อพิจารณาดังต่อไปนี้

๑) กรณีเป็นที่สงสัยว่าเรื่องร้องเรียนเกิดจากการกระทำความผิดของเจ้าหน้าที่ให้คณะกรรมการประจำศูนย์รับเรื่องร้องเรียนเสนอต่อผู้อำนวยการสถาบันเพื่อพิจารณาแต่งตั้งคณะกรรมการสืบสวนข้อเท็จจริงตามประกาศหลักเกณฑ์และวิธีการเกี่ยวกับการสอบสวนและหลักเกณฑ์และวิธีการเกี่ยวกับการสั่งพักงานและการจ่ายเงินเดือนของผู้ถูกสั่งพักงาน ตามข้อบังคับคณะกรรมการสถาบันวิจัยและพัฒนาพื้นที่สูง ว่าด้วยการพัฒนาและบริหารงานบุคคล พ.ศ. ๒๕๕๖ และที่แก้ไขเพิ่มเติม

๒) กรณีเกี่ยวกับความเดือดร้อนหรือเสียหายหรืออาจจะเดือดร้อนหรือเสียหายจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่หรือการให้บริการตามภารกิจของสถาบัน หรือจำเป็นต้องให้สถาบันช่วยเหลือเยียวยาหรือปลดเปลื้องทุกข์ หากคณะกรรมการประจำศูนย์รับเรื่องร้องเรียนพิจารณาแล้วเห็นว่าสถาบันสามารถดำเนินการอย่างใดเพื่อแก้ไขหรือเยียวยาความเดือดร้อนเสียหายของผู้ร้องเรียนในเบื้องต้นได้ ให้คณะกรรมการประจำศูนย์รับเรื่องร้องเรียนเสนอความเห็นต่อผู้อำนวยการสถาบันเพื่อพิจารณามอบหมายให้ผู้ที่เกี่ยวข้องดำเนินการแก้ไขหรือเยียวยาความเดือดร้อนเสียหายนั้น

๑๐.๒ การพิจารณาของคณะกรรมการประจำศูนย์รับเรื่องร้องเรียนให้ดำเนินการให้แล้วเสร็จภายใน ๓๐ วันทำการนับแต่วันที่คณะกรรมการมีมติรับเรื่องร้องเรียน

๑๐.๓ ให้เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์รับเรื่องร้องเรียนแจ้งผลการดำเนินการให้ผู้ร้องเรียนทราบตามที่อยู่ที่ปรากฏภายใน ๗ วันทำการ นับแต่วันที่ผู้อำนวยการพิจารณารายงานของคณะกรรมการประจำศูนย์แล้วเสร็จ

๑๑. การจัดการเรื่องร้องเรียน ของอุทยานหลวงราชพฤกษ์

ให้กลุ่มกิจกรรมและประชาสัมพันธ์มีหน้าที่การดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนของอุทยานหลวงราชพฤกษ์ ดังต่อไปนี้

๑๑.๑ รับเรื่องร้องเรียนผ่านช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน ได้แก่

๑) กล้องรับเรื่องร้องเรียน

๒) ร้องเรียนด้วยตนเองหรือส่งไปรษณีย์ไปยัง อุทยานหลวงราชพฤกษ์ ตำบลแม่เหียะ อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ๕๐๑๐๐

๓) หมายเลขโทรศัพท์ ๐๕๓ - ๑๑๔๑๑๐ - ๕ ต่อ ๐

๔) จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (Email) : rprp.cnx@gmail.com

๕) Facebook อุทยานหลวงราชพฤกษ์

๖) Line : Royal Park Rajapruek

๗) WeChat : Royalpark๐๐๑

๘) Instagram : Royalparkrajapruek

๑๑.๒ เมื่อได้รับเรื่องร้องเรียนแล้ว ให้ลงทะเบียนรับเรื่องร้องเรียนนั้น แล้วคัดแยกเรื่องร้องเรียนเป็น ๒ ประเภท คือ เรื่องร้องเรียนการทุจริต และเรื่องร้องเรียนทั่วไป

๑๑.๓ กรณีเรื่องร้องเรียนการทุจริต ให้จัดส่งเรื่องร้องเรียนมายังศูนย์รับเรื่องร้องเรียนสถาบันวิจัยและพัฒนาพื้นที่สูง (องค์การมหาชน) เพื่อให้เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์รับเรื่องร้องเรียนดำเนินการเสนอเรื่องร้องเรียนต่อคณะกรรมการประจำศูนย์รับเรื่องร้องเรียนเพื่อพิจารณาดำเนินการตามหลักเกณฑ์ข้างต้นต่อไป

๑๑.๔ กรณีเรื่องร้องเรียนทั่วไป

๑) กรณีเป็นที่สงสัยว่าเรื่องร้องเรียนเกิดจากการกระทำความผิดของเจ้าหน้าที่ให้จัดส่งเรื่องร้องเรียนมายังศูนย์รับเรื่องร้องเรียน สถาบันวิจัยและพัฒนาพื้นที่สูง (องค์การมหาชน) เพื่อให้เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์รับเรื่องร้องเรียนดำเนินการเสนอเรื่องร้องเรียนต่อคณะกรรมการประจำศูนย์รับเรื่องร้องเรียนเพื่อพิจารณาดำเนินการ

๒) กรณีเกี่ยวกับความเดือดร้อนหรือเสียหาย หรืออาจจะเดือดร้อนหรือเสียหายจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่หรือการให้บริการตามภารกิจ หรือต้องการความช่วยเหลือเยียวยาหรือปลดเปลื้องทุกข์ เจ้าหน้าที่กลุ่มกิจกรรมและประชาสัมพันธ์สามารถรับเรื่องแล้วประสานกับผู้ที่เกี่ยวข้องเพื่อดำเนินการช่วยเหลือเยียวยาหรือแก้ไขความเดือดร้อนเสียหายได้ทันทีเพื่อความรวดเร็ว

๑๑.๕ แจ้งผลการดำเนินงานให้ผู้ร้องเรียนทราบและรายงานต่อผู้อำนวยการอุทยานหลวงราชพฤกษ์

๑๒. การพิจารณาของคณะกรรมการประจำศูนย์รับเรื่องร้องเรียน

๑๒.๑ การประชุมของคณะกรรมการประจำศูนย์รับเรื่องร้องเรียนต้องมีกรรมการมาประชุม ไม่น้อยกว่ากึ่งหนึ่งของกรรมการทั้งหมดเท่าที่มีอยู่ จึงจะเป็นองค์ประชุม

๑๒.๒ การลงมติของที่ประชุมให้ถือเสียงข้างมาก กรรมการคนหนึ่งให้มีหนึ่งเสียงในการลงคะแนน ถ้าคะแนนเสียงเท่ากันให้ประธานในที่ประชุมออกเสียงเพิ่มอีกหนึ่งเสียงเป็นเสียงชี้ขาด

๑๒.๓ กรรมการผู้ใดถูกร้องเรียนให้กรรมการผู้นั้นถอนตัวออกจากการพิจารณาที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียนนั้นนั้น หากประธานกรรมการประจำศูนย์รับเรื่องร้องเรียนถูกร้องเรียนให้ประธานกรรมการประจำศูนย์รับเรื่องร้องเรียนถอนตัวออกจากการพิจารณาที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียนนั้น และให้กรรมการที่เหลือแต่งตั้งกรรมการคนใดคนหนึ่งทำหน้าที่เป็นประธานแทน เพื่อความเป็นกลางในการพิจารณา

๑๒.๔ คณะกรรมการประจำศูนย์รับเรื่องร้องเรียน มีอำนาจเรียกผู้ที่เกี่ยวข้องมาให้ถ้อยคำ และมีอำนาจเรียกเอกสารหรือหลักฐานอื่นใดเพื่อนำมาประกอบการพิจารณา รวมถึงควรเปิดโอกาสให้ผู้ที่เกี่ยวข้องทราบข้อเท็จจริงและควรเปิดโอกาสให้ได้แย้งแสดงพยานหลักฐานอย่างเพียงพอ

๑๓. การติดตามสถานะเรื่องร้องเรียน

ผู้ร้องเรียนสามารถติดตามสถานะเรื่องร้องเรียนของตนได้ ณ ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน สถาบันวิจัยและพัฒนาพื้นที่สูง (องค์การมหาชน) หรือทางระบบเรื่องร้องเรียนบนหน้าเว็บไซต์สถาบัน โดยกรอกหมายเลขบัตรประจำตัวประชาชนและหมายเลขโทรศัพท์ของผู้ร้องเรียนเพื่อยืนยันตนเอง

๑๔. การประเมินความพึงพอใจของผู้ร้องเรียน

ให้มีการสำรวจและประเมินความพึงพอใจของผู้ร้องเรียนเกี่ยวกับประสิทธิภาพการดำเนินงานเกี่ยวกับข้อร้องเรียน ภายหลังจากผู้ร้องเรียนได้รับแจ้งผลการพิจารณาข้อร้องเรียน ตามวิธีการที่หัวหน้าศูนย์รับเรื่องร้องเรียนกำหนด

ทั้งนี้ ให้ยกเลิกประกาศสถาบันวิจัยและพัฒนาพื้นที่สูง (องค์การมหาชน) เรื่อง แนวปฏิบัติในการจัดการเรื่องร้องเรียน ลงวันที่ ๑๙ พฤษภาคม พ.ศ. ๒๕๖๓ และให้ใช้ประกาศฉบับนี้แทน

จึงประกาศมาเพื่อทราบและถือปฏิบัติ ตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไป

ประกาศ ณ วันที่ ๑ กุมภาพันธ์ พ.ศ. ๒๕๖๔



(นายวิรัตน์ ปราบทุกข์)

ผู้อำนวยการสถาบันวิจัยและพัฒนาพื้นที่สูง