



ที่ สวพส.(สอธ)/๑๐๔๔

๗ ตุลาคม ๒๕๖๗

เรื่อง รายงานความก้าวหน้าการดำเนินงานการรับเรื่องร้องเรียนสถาบันวิจัยและพัฒนาพื้นที่สูง (องค์การมหาชน)
ไตรมาส ๔ (๑ กรกฎาคม – ๓๐ กันยายน ๒๕๖๗)

เรียน ผู้อำนวยการสถาบันวิจัยและพัฒนาพื้นที่สูง

๑. เรื่องเดิม

ตามที่สถาบันวิจัยและพัฒนาพื้นที่สูง (องค์การมหาชน) ได้จัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียน เพื่อดำเนินงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนของสถาบันวิจัยและพัฒนาพื้นที่สูง โดยมีขั้นตอนการปฏิบัติ และผู้ทำหน้าที่รับผิดชอบชัดเจน เป็นไปตามหลักธรรมาภิบาล สามารถกำกับติดตามได้ นั้น โดยการทำงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนของสถาบันวิจัยและพัฒนาพื้นที่สูง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ ได้มีการปรับปรุงคำสั่ง และแนวปฏิบัติในการจัดการเรื่องร้องเรียนให้มีประสิทธิภาพ คล่องตัวมากยิ่งขึ้น จากเดิมคำสั่งสถาบันวิจัยและพัฒนาพื้นที่สูง ที่ ๓๒๘ /๒๕๖๓ เรื่อง การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียนคำสั่งสถาบันวิจัยและพัฒนาพื้นที่สูง (องค์การมหาชน) ลงวันที่ ๑๒ พฤษภาคม พ.ศ. ๒๕๖๓ ปรับปรุงเป็น คำสั่งสถาบันวิจัยและพัฒนาพื้นที่สูง ที่ ๒๘๐/๒๕๖๖ เรื่อง จัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียนและคณะกรรมการประจำศูนย์รับเรื่องร้องเรียน สถาบันวิจัยและพัฒนาพื้นที่สูง (องค์การมหาชน) ลงวันที่ ๒๘ มีนาคม พ.ศ. ๒๕๖๖

๒. ผลการดำเนินงาน

จากที่ได้มีการปรับปรุงคำสั่งสถาบันวิจัยและพัฒนาพื้นที่สูง เรื่อง จัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียน และคณะกรรมการประจำศูนย์รับเรื่องร้องเรียน สถาบันวิจัยและพัฒนาพื้นที่สูง (องค์การมหาชน) มีการกำหนดช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน ๘ ช่องทาง ประกอบด้วย

๑. กล้องรับเรื่องร้องเรียน ณ ที่ทำการสถาบัน และโครงการพัฒนาพัฒนาพื้นที่สูงแบบโครงการหลวง ๔๔ แห่ง

๒. ยื่นหนังสือร้องเรียน หรือแจ้งเรื่องร้องเรียนด้วยวาจาต่อเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ณ ที่ทำการสถาบัน

๓. ส่งหนังสือร้องเรียนทางไปรษณีย์มายังศูนย์รับเรื่องร้องเรียนสถาบันวิจัยและพัฒนาพื้นที่สูง (องค์การมหาชน) เลขที่ ๖๕ หมู่ ๑ ตำบลสุเทพ อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ รหัสไปรษณีย์ ๕๐๒๐๐

๔. แจ้งทางโทรศัพท์หมายเลข ๐๕๓ – ๓๒๘๔๙๖-๘ ต่อ ๑๑๐๙ ในวันและเวลาราชการ

๕. กลุ่มงานบริหารทรัพยากรมนุษย์ สำนักผู้อำนวยการ

๖. ยื่นหนังสือร้องเรียนโดยตรงต่อผู้อำนวยการสถาบันวิจัยและพัฒนาพื้นที่สูง

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

๘. ระบบแจ้งเรื่องร้องเรียนผ่านเว็บไซต์ของสถาบัน

www.hrdi.or.th/PublicService/formComplainant

ในการนี้...

ในการนี้ จึงขอรายงานผลการดำเนินงานรับเรื่องร้องเรียน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ ไตรมาส ๔ (๑ กรกฎาคม – ๓๐ กันยายน ๒๕๖๗) โดยในเดือนสิงหาคม ๒๕๖๗ มีเรื่องร้องเรียน ๑ เรื่อง จัดเป็น เรื่องร้องเรียนการฝ่าฝืนหรือไม่ปฏิบัติตามประมวลจริยธรรม ซึ่งคณะกรรมการประจำศูนย์รับเรื่องร้องเรียนได้ ดำเนินการขั้นตอนและระยะเวลาตามแนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียน อีกทั้งได้แจ้งผลการดำเนินงานให้ผู้ ร้องเรียนทราบผ่านช่องทางอิเล็กทรอนิกส์และจดหมายไปรษณีย์ไทยตามที่อยู่ของผู้ร้องเรียน และได้รับการแจ้ง ตอบกลับจากผู้ร้องเรียนเรียบร้อยแล้ว และสำนักผู้เกี่ยวข้องทราบให้ดำเนินการแก้ไขเรื่องร้องเรียนที่เกิดขึ้นให้เป็น ตามมติคณะกรรมการฯ ด้วยแล้ว รายละเอียดดังนี้

เดือน	ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนของ สวพส.							
	กล่องรับ เรื่อง ร้องเรียน (สวพส./ พื้นที่ฯ)	ยื่นหนังสือ ร้องเรียน หรือแจ้งเรื่อง ร้องเรียนด้วย วาจาต่อจนท. ประจำศูนย์ฯ	ส่ง หนังสือ ร้องเรียน ทาง ไปรษณีย์	แจ้งทางโทรศัพท์ หมายเลข ๐๕๓ - ๓๒๘๔๙๖-๘ ต่อ ๑๑๐๙	แจ้งที่ กลุ่มงาน บริหาร ทรัพยากร มนุษย์ สำนัก อำนวยการ	ยื่นหนังสือ ร้องเรียนโดยตรง ต่อ ผอ.สวพส.	จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (Email) feedback@hrdi.or.th	ระบบแจ้ง เรื่อง ร้องเรียน ผ่านเว็บไซต์
ตุลาคม ๒๕๖๖	-	-	-	-	-	-	-	-
พฤศจิกายน ๒๕๖๖	-	-	-	-	-	-	-	-
ธันวาคม ๒๕๖๖	-	-	-	-	-	-	๑ เรื่อง	-
มกราคม ๒๕๖๗	-	-	-	-	-	-	-	-
กุมภาพันธ์ ๒๕๖๗	-	-	-	-	-	-	-	-
มีนาคม ๒๕๖๗	-	-	-	-	-	-	-	-
เมษายน ๒๕๖๗	-	-	-	-	-	-	-	-
พฤษภาคม ๒๕๖๗	-	-	-	-	-	-	-	-
มิถุนายน ๒๕๖๗	-	-	-	-	-	-	-	-
กรกฎาคม ๒๕๖๗	-	-	-	-	-	-	-	-
สิงหาคม ๒๕๖๗	-	-	-	-	-	-	-	๑ เรื่อง
กันยายน ๒๕๖๗	-	-	-	-	-	-	-	-

๓. ข้อเสนอเพื่อปรับปรุงการดำเนินงาน

เพื่อให้ความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับหลักเกณฑ์เรื่องร้องเรียน และสร้างความเชื่อมั่นให้แก่ผู้ ร้องเรียน สวพส. ควรสร้างความเข้าใจเกี่ยวกับมาตรการคุ้มครองผู้ร้องเรียนและสื่อสาร และความเข้าใจ หลักเกณฑ์เรื่องร้องเรียนให้กับบุคลากรทั้งภายในและภายนอกสถาบันต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ จะขอบคุณยิ่ง



(นางสาวสาริตา ศิริชมจันทร์)

หัวหน้ากลุ่มงานธุรการและประชาสัมพันธ์

เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์รับเรื่องร้องเรียน



(นายวิรัตน์ ปราบทุกข)

ผู้อำนวยการสถาบันวิจัยและพัฒนาพื้นที่สูง
๗ ต.ค. ๒๕๖๗



(นางสาวเกษราภร ศรีจันทร์)

ผู้อำนวยการสำนักอำนวยการ

หัวหน้าศูนย์รับเรื่องร้องเรียน

๗ ต.ค. ๒๕๖๗