มาตรการการจัดการเรื่องร้องเรียน

เรื่องที่ร้องเรียนต้องเป็นเรื่องที่ผู้ร้องได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหาย
จากผู้ปฏิบัติงานของสถาบัน ในเรื่องดังต่อไปนี้

1. กระทำการทุจริตต่อหน้าที่
2. กระทำความผิดต่อตำแหน่งหน้าที่
3. ละเลยหน้าที่ตามที่กฎหมายกำหนดให้ต้องปฏิบัติ
4. ปฏิบัติหน้าที่ล่าช้าเกินสมควรจนก่อให้เกิดความเสียหาย
5. กระทำการนอกเหนืออำนาจหน้าที่หรือขัดหรือไม่ถูกต้องตามกฎหมาย
6. การให้บริการงานต่างๆ ที่อยู่ในภารกิจและความรับผิดชอบของสถาบัน

ช่องทางการร้องเรียน

1. ส่งข้อร้องเรียนด้วยตนเองที่ตู้รับเรื่องร้องเรียนหรือศูนย์รับเรื่องร้องเรียนของ สถาบันวิจัยและพัฒนาพื้นที่สูง (องค์การมหาชน) เลขที่ 65 หมู่ 1 ถนนสุเทพ ตำบลสุเทพ อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ รหัสไปรษณีย์ 50200
2. หมายเลขโทรศัพท์ 053-328496-8 ต่อ 1116 ในวันและเวลาราชการ
3. ระบบเรื่องร้องเรียน
   www.hrdi.or.th/PublicService/formComplainant
4. ร้องเรียนผ่านระบบจดหมายอิเล็กทรอนิกส์
   (Email) feedback@hrdi.or.th

สถาบันวิจัยและพัฒนาพื้นที่สูง (องค์การมหาชน) 65 ม.1 ถ.สุเทพ ต.สุเทพ
อ.เมือง จ.เชียงใหม่ 50200 โทรศัพท์ 053-328496-8

สำนักประเมินคุณธรรมและความโปร่งใส สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ
เลขที่ 361 ถ.นนทบุรี ต.ท่าทราย อ.เมืองนนทบุรี จ.นนทบุรี 11000 โทรศัพท์ 0-2528-4800 ต่อ 7138,7141-2

มาตรการการใช้ดุลยพินิจ

เรื่องที่ร้องเรียนต้องเป็นเรื่องที่ผู้ร้องได้รับความเดือดร้อน
หรือเสียหายจากผู้ปฏิบัติงานของสถาบัน ในเรื่องดังต่อไปนี้

หลักการใช้ดุลยพินิจ

1. หลักความชอบด้วยกฎหมาย หมายถึง ผู้บริหารและเจ้าหน้าที่จะกระทำการอย่างใดได้ต่อเมื่อมีกฎหมายกำหนดให้อำนาจไว้อย่างชัดแจ้ง และต้องใช้อำนาจเท่าที่ไม่ขัดต่อกฎหมาย
2. หลักความสมเหตุสมผล หมายถึง การใช้ดุลยพินิจของผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ต้องมีเหตุผลรองรับทุกครั้ง
3. หลักความได้สัดส่วน หมายถึง ผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ต้องไม่กระทำการที่เป็นการสร้างภาระแก่ปัจเจกชนเกินสมควร หรือสร้างขั้นตอนเกินความจำเป็น
4. หลักความเสมอภาค หมายถึง ผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ต้องใช้ดุลยพินิจให้เหมือนกัน หากสิ่งที่พิจารณามีสาระสำคัญเหมือนกัน
5. หลักสุจริต หมายถึง ผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ต้องใช้ดุลยพินิจให้เป็นไปตามขอบเขตวัตถุประสงค์ของกฎหมายเป็นกลาง ปราศจากการแทรกแซงใดๆ ต้องไม่ใช้ดุลยพินิจตามอำเภอใจ หรือใช้อำนาจกลั่นแกล้งบุคคลอื่นให้ได้รับความเสียหาย

ขั้นตอนการใช้ดุลยพินิจ

1. การวินิจฉัยข้อเท็จจริง คือ ต้องตรวจสอบข้อเท็จจริง โดยรวบรวมข้อมูลและพยานหลักฐานที่เกี่ยวข้องและให้โอกาสคู่กรณีได้ทราบข้อเท็จจริงและชี้แจงพยานหลักฐานของตน
2. ปรับบทกฎหมายให้เข้ากับข้อเท็จจริง
3. การตัดสินใจ โดยต้องพิจารณาว่ากฎหมายกำหนดให้ดำเนินการอย่างไร กรณีที่กฎหมายกำหนดให้ใช้ดุลยพินิจการใช้ดุลยพินิจ แบ่งออกเป็น 2 ประการ ได้แก่
   - 3.1 ดุลยพินิจตัดสินใจ คือ กฎหมายกำหนดให้ใช้ดุลยพินิจโดยอิสระที่จะกระทำการหรือไม่กระทำการ
   - 3.2 ดุลยพินิจเลือกกระทำ คือ กฎหมายกำหนดให้เลือกกระทำการอย่างหนึ่งอย่างใดตามเหมาะสมเพื่อให้สอดคล้องกับข้อเท็จจริงและอยู่ในภายในขอบเขตที่กฎหมายกำหนด

มาตรการลดการใช้ดุลยพินิจของเจ้าหน้าที่

1. มีหลักเกณฑ์หรือแนวทางการปฏิบัติงาน จัดทำแผนปฏิบัติการที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานและตามภารกิจหลัก
2. มีคู่มือกำหนดมาตรฐานและวิธีการปฏิบัติงานตามภารกิจหลัก
3. นำเทคโนโลยีมาใช้จัดทำฐานข้อมูล เพื่อจัดเก็บข้อมูลและสามารถประมวลผลข้อมูลอย่างเป็นระบบทำให้สามารถสืบค้นได้สะดวก รวดเร็ว
4. นำข้อมูลมาใช้ในการวิเคราะห์และประกอบการตัดสิน
5. ศึกษา ติดตาม และทบทวนสาระสำคัญของกฎหมาย ระเบียบและข้อบังคับต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานเพื่อนำมาปรับปรุงแนวทางการปฏิบัติงาน

สถาบันวิจัยและพัฒนาพื้นที่สูง (องค์การมหาชน) 65 ม.1 ถ.สุเทพ ต.สุเทพ
อ.เมือง จ.เชียงใหม่ 50200 โทรศัพท์ 053-328496-8

สำนักประเมินคุณธรรมและความโปร่งใส สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ
เลขที่ 361 ถ.นนทบุรี ต.ท่าทราย อ.เมืองนนทบุรี จ.นนทบุรี 11000 โทรศัพท์ 0-2528-4800 ต่อ 7138,7141-2

มาตรการการเผยแพร่ข้อมูล

ลักษณะข้อมูลที่เผยแพร่

1. ข้อมูลพื้นฐานของสถาบัน ได้แก่ โครงสร้างหน่วยงาน ภารกิจ และผู้บริหาร
2. นโยบายและยุทธศาสตร์สถาบัน
3. แผนปฏิบัติการประจำปี แผนการใช้จ่ายงบประมาณประจำปี รายงานการกำกับติดตามรอบ 6 เดือน รายงานผลการใช้จ่ายงบประมาณและผลการดำเนินงานประจำปีและรายงานผลการสำรวจความพึงพอใจการให้บริการ
4. แผนการจัดซื้อจัดจ้าง ประกาศต่างๆ เกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้างหรือการจัดหาพัสดุ สรุปรายงานผลการจัดซื้อจัดจ้างรายเดือน และรายงานผลการจัดซื้อจัดจ้างประจำปี
5. นโยบายและหลักเกณฑ์การบริหารและพัฒนาทรัพยากรบุคคล รายงานผลการบริหารและพัฒนาทรัพยากรบุคคลประจำปี และมาตรฐานการปฏิบัติงาน
6. แนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต ข้อมูลเชิงสถิติเรื่องร้องเรียนการทุจริตประจำปีแผนปฏิบัติการป้องกันการทุจริตประจำปี รายงานการกำกับติดตามรอบ 6 เดือน และรายงานผลการดำเนินงานการป้องกันการทุจริตประจำปี รวมถึงจัดให้มีช่องทางการร้องเรียนที่เหมาะสม
7. มาตรฐานและขั้นตอนการให้บริการ กระบวนการอำนวยความสะดวกและข้อมูลสถิติการให้บริการ
8. มาตรการเพื่อส่งเสริมความโปร่งใสและป้องกันการทุจริต
9. ข่าวประชาสัมพันธ์ กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ ที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งช่องทางการติดต่อ
10. ข้อมูลที่เผยแพร่ต้องมีความถูกต้อง ชัดเจน ครบถ้วน เป็นปัจจุบัน
11. ห้ามเปิดเผยข้อมูลที่เป็นความลับหรือข้อมูลส่วนบุคคล

วิธีการเผยแพร่ข้อมูล

1. รายงานต่างๆเกี่ยวกับการดำเนินงานของสถาบันให้เจ้าหน้าที่ผู้จัดทำข้อมูลรายงานข้อมูลต่อผู้อำนวยการสถาบัน เพื่อแจ้งและส่งข้อมูลให้กับผู้ที่มีหน้าที่เผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์
2. การเผยแพร่ข้อมูลให้ปฏิบัติตามระเบียบที่เกี่ยวข้องอย่างเคร่งครัด เช่น พระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสาร พ.ศ. 2540 พระราชบัญญัติการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ พ.ศ. 2560 เป็นต้น

สถาบันวิจัยและพัฒนาพื้นที่สูง (องค์การมหาชน) 65 ม.1 ถ.สุเทพ ต.สุเทพ อ.เมือง จ.เชียงใหม่ 50200 โทรศัพท์ 053-328496-8

สำนักประเมินคุณธรรมและความโปร่งใส สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ เลขที่ 361 ถ.นนทบุรี ต.ท่าทราย อ.เมืองนนทบุรี จ.นนทบุรี 11000 โทรศัพท์ 0-2528-4800 ต่อ 7138,7141-2

มาตรการการให้ผู้รับบริการ หรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเข้ามามีส่วนร่วม ในการดำเนินงานของสถาบัน

1. การมีส่วนร่วมในการให้ข้อมูลข่าวสาร โดยให้ข้อมูลข่าวสาร เกี่ยวกับกิจกรรมต่างๆ ของสถาบันแก่ผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้เสีย
2. การมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็น รวมทั้งให้ข้อเสนอแนะ เกี่ยวกับการดำเนินการ หรือการปฏิบัติงานของสถาบัน
3. การมีส่วนร่วมให้เข้ามามีบทบาท โดยเปิดโอกาสให้เข้ามามีส่วนร่วม ทำงานในการกำหนดรูปแบบของการบริการและรับฟังความคิดเห็น ในกระบวนการวางแผนและตัดสินใจ แลกเปลี่ยนความคิดเห็นและข้อมูล
4. การมีส่วนร่วมในการสร้างความร่วมมือ โดยเปิดโอกาสให้เข้ามามีบทบาท ในการตัดสินใจ ตั้งแต่ระบุปัญหา พัฒนาทางเลือก และแนวทางแก้ไข รวมทั้งการเป็นภาคีในการดำเนินกิจกรรมของสถาบัน

สถาบันวิจัยและพัฒนาพื้นที่สูง (องค์การมหาชน) 65 ม.1 ถ.สุเทพ ต.สุเทพ อ.เมือง จ.เชียงใหม่ 50200 โทรศัพท์ 053-328496-8

สำนักประเมินคุณธรรมและความโปร่งใส สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ เลขที่ 361 ถ.นนทบุรี ต.ท่าทราย อ.เมืองนนทบุรี จ.นนทบุรี 11000 โทรศัพท์ 0-2528-4800 ต่อ 7138,7141-2

มาตรการป้องกันการรับสินบน

1. เจ้าหน้าที่ต้องไม่เรียก รับ หรือยอมจะรับทรัพย์สินหรือประโยชน์อื่นใดสำหรับตนเอง หรือผู้อื่นโดยมิชอบ เพื่อกระทำการหรือไม่กระทำการอย่างใดในตำแหน่ง ไม่ว่าจะชอบหรือไม่ชอบด้วยหน้าที่ (การเรียกหรือรับทรัพย์สินอื่นใดจากการปฏิบัติหน้าที่ ถือเป็นความผิดทางอาญา)

2. การรับทรัพย์สินหรือประโยชน์อื่นใด ทำได้ต่อเมื่อมีกฎหมายอนุญาตให้รับได้ เช่น เงินเดือน ค่าเบี้ยเลี้ยงเดินทาง ค่าที่พัก หรือสวัสดิการต่างๆ เป็นต้น

3. เจ้าหน้าที่สามารถรับทรัพย์สินหรือประโยชน์อื่นใดโดยธรรมจรรยาได้ ดังนี้
   1) การรับทรัพย์สินหรือประโยชน์อื่นใดจากญาติตามจำนวนที่เหมาะสม
   2) การรับทรัพย์สินหรือประโยชน์อื่นใดจากบุคคลอื่นซึ่งไม่ใช่ญาติที่มีมูลค่าไม่เกิน 3,000 บาท
   3) การรับทรัพย์สินหรือประโยชน์อื่นใดที่เป็นการให้กับบุคคลทั่วไปตามโอกาส หรือประเพณีที่มีการให้ทรัพย์สินแก่กัน

4. การรับทรัพย์สินหรือประโยชน์อื่นใดที่ไม่มีกฎหมายอนุญาต หรือมีมูลค่ามากกว่า 3,000 บาท เมื่อเจ้าหน้าที่รับมาแล้วโดยมีความจำเป็นต้องรับไว้เพื่อรักษามิตรภาพ ให้เจ้าหน้าที่แจ้งรายละเอียดต่อผู้อำนวยการสถาบันทันทีเพื่อพิจารณาว่ามีเหตุผลความจำเป็นหรือความเหมาะสมที่เจ้าหน้าที่จะรับทรัพย์สินไว้เป็นของตนหรือไม่
   - หากผู้อำนวยการสถาบันพิจารณาแล้วเห็นว่าไม่สมควรรับ ให้เจ้าหน้าที่รีบคืนทรัพย์สินหรือประโยชน์นั้นแก่ผู้ให้ทันที
   - หากไม่สามารถคืนได้ ให้ส่งมอบทรัพย์สินหรือประโยชน์นั้นให้เป็นสิทธิของสถาบัน

5. การให้หรือรับของขวัญ
   1) เจ้าหน้าที่ต้องไม่ให้ของขวัญแก่ผู้บังคับบัญชา เว้นแต่เป็นการให้ตามปกติประเพณีนิยม และมีมูลค่าไม่เกิน 3,000 บาท
   2) เจ้าหน้าที่ต้องไม่รับของขวัญจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกับการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ผู้เสนอราคาจัดซื้อจัดจ้าง หรือผู้มีคำขอให้สถาบันดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่ง เว้นแต่เป็นการให้ตามปกติประเพณีนิยม และมีมูลค่าไม่เกิน 3,000 บาท
   3) การอวยพร การแสดงความยินดี การแสดงความปรารถนาดี ควรใช้บัตรอวยพร หรือการลงนามในสมุดอวยพร แทนการให้ของขวัญ

6. การแสดงการต้อนรับ ให้ดำเนินการตามสมควรตามประเพณี หากมีความจำเป็นต้องจัดเลี้ยงรับ ให้จัดแบบเรียบง่ายและประหยัด

สถาบันวิจัยและพัฒนาพื้นที่สูง (องค์การมหาชน) 65 ม.1 ถ.สุเทพ ต.สุเทพ อ.เมือง จ.เชียงใหม่ 50200 โทรศัพท์ 053-328496-8

สำนักประเมินคุณธรรมและความโปร่งใส สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ เลขที่ 361 ถ.นนทบุรี ต.ท่าทราย อ.เมืองนนทบุรี จ.นนทบุรี 11000 โทรศัพท์ 0-2528-4800 ต่อ 7138,7141-2

มาตรการป้องกันผลประโยชน์ทับซ้อน

ผลประโยชน์ทับซ้อน หมายถึง การที่เจ้าหน้าที่ของรัฐกระทำการใดๆ ตามอำนาจหน้าที่เพื่อประโยชน์ส่วนรวม แต่กลับเข้าไปมีส่วนได้ส่วนเสียกับการดำเนินการเพื่อเอื้อประโยชน์ต่อตนเองหรือพวกพ้อง ทำให้การใช้อำนาจและหน้าที่เป็นไปโดยไม่สุจริตและก่อให้เกิดความเสียหายต่อหน่วยงาน

แนวปฏิบัติ

1. ต้องไม่อาศัยอำนาจในตำแหน่งหน้าที่กระทำการใดๆ เพื่อแสวงหาประโยชน์ ทั้งที่เกี่ยวกับตัวเงินและไม่เกี่ยวกับตัวเงิน ทรัพย์สิน หรือสิทธิประโยชน์ทุกรูปแบบแก่ตนเองและผู้อื่น
2. ต้องไม่อาศัยอำนาจในตำแหน่งหน้าที่เพื่อเรียก รับ หรือยอมจะรับทรัพย์สินหรือประโยชน์อื่นใดแก่ตนเองหรือผู้อื่น ซึ่งอาจมีผลต่อการตัดสินใจในการดำเนินการ
3. ต้องไม่ให้ของขวัญ ทรัพย์สินหรือประโยชน์อื่นใด เพื่อให้ได้มาซึ่งการบรรจุ แต่งตั้ง เลื่อนระดับ เลื่อนตำแหน่ง หรือได้รับความดีความชอบ
4. ต้องแยกเรื่องส่วนตัวออกจากตำแหน่งหน้าที่ และยึดถือประโยชน์ส่วนรวมเหนือกว่าประโยชน์ส่วนตน
5. ต้องไม่นำทรัพย์สินของสถาบันไปใช้เพื่อประโยชน์ส่วนตนหรือผู้อื่น
6. ต้องไม่ปฏิบัติงานอื่นที่ไม่ใช่งานในหน้าที่ในระหว่างเวลาปฏิบัติงาน
7. ต้องไม่เผยแพร่ข้อมูลภายในของสถาบันที่มีความสำคัญต่อการกำหนดนโยบาย ข้อสั่งการต่างๆ ข้อมูลลับ หรือโครงการหรือกิจกรรมของสถาบัน เพื่อแสวงหาประโยชน์แก่ตนเองหรือพวกพ้อง อันจะมีผลต่อการดำเนินงานหรือการจัดซื้อจัดจ้าง
8. ห้ามเบียดบังทรัพย์สินและผลประโยชน์อื่นใดของสถาบัน (การเอาทรัพย์สินหรือประโยชน์เป็นของตน)
9. การจัดซื้อจัดจ้างของสถาบันต้องสามารถตรวจสอบได้ทุกขั้นตอน และต้องดำเนินการอย่างซื่อสัตย์สุจริตมุ่งเน้นให้มีการแข่งขันอย่างเป็นธรรม
10. การดำเนินการจัดซื้อจัดจ้าง ให้ปรากฏข้อความยืนยันรับรองตนเองในเรื่องเกี่ยวกับผลประโยชน์ทับซ้อนของเจ้าหน้าที่ทุกครั้ง
11. คณะกรรมการหรือเจ้าหน้าที่ผู้มีหน้าที่พิจารณาการจัดซื้อจัดจ้าง ต้องปฏิบัติตามกฎระเบียบที่เกี่ยวข้องอย่างเคร่งครัด สุจริต โปร่งใส และปราศจากการแทรกแซง
12. ให้จัดทำคู่มือป้องกันผลประโยชน์ทับซ้อนเพื่อยึดถือเป็นแนวทางการปฏิบัติงาน
13. ให้มีการวิเคราะห์ความเสี่ยงเกี่ยวกับผลประโยชน์ทับซ้อนเสนอต่อผู้บริหารทุกปี
14. ผู้ที่กระทำการแสวงหาประโยชน์ส่วนตนโดยไม่คำนึงถึงประโยชน์ส่วนรวม และก่อให้เกิดความเสียหายแก่สถาบัน ถือว่าผู้นั้นมีความผิด ต้องได้รับการสอบสวนทางวินัย

สถาบันวิจัยและพัฒนาพื้นที่สูง (องค์การมหาชน) 65 ม.1 ถ.สุเทพ ต.สุเทพ อ.เมือง จ.เชียงใหม่ 50200 โทรศัพท์ 053-328496-8

สำนักประเมินคุณธรรมและความโปร่งใส สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ เลขที่ 361 ถ.นนทบุรี ต.ท่าทราย อ.เมืองนนทบุรี จ.นนทบุรี 11000 โทรศัพท์ 0-2528-4800 ต่อ 7138,7141-2

มาตรการส่งเสริมคุณธรรม และความโปร่งใสในการจัดซื้อจัดจ้าง

1. จัดทำแผนจัดซื้อจัดจ้างประจำปี และประกาศเผยแพร่ในเว็บไซต์กรมบัญชีกลางและเว็บไซต์สถาบัน

2. จัดทำคู่มือจัดซื้อจัดจ้าง

3. จัดอบรมให้แก่เจ้าหน้าที่สถาบัน

4. เผยแพร่ข้อมูลการจัดซื้อจัดจ้าง การจัดระบบการบริหารจัดการเกี่ยวกับขั้นตอนการจัดซื้อจัดจ้างให้ชัดเจน โปร่งใส ตรวจสอบได้ โดยจัดให้มีการเผยแพร่ข้อมูลการจัดซื้อจัดจ้าง รวมถึงเผยแพร่สัญญาหรือข้อตกลงที่ลงนามแล้วอย่างเป็นระบบ

5. กำหนดให้มีข้อความ *“ทั้งนี้ ขอยืนยันรับรองว่าไม่ได้มีผลประโยชน์ทับซ้อนในการจัดซื้อจัดจ้างครั้งนี้แต่อย่างใด”* ในรายงานกระบวนการจัดซื้อจัดจ้าง เพื่อยืนยันรับรองตนเองของเจ้าหน้าที่พัสดุในการปฏิบัติงานด้วยความโปร่งใสปราศจากผลประโยชน์ทับซ้อน

6. การไม่ปฏิบัติตามกฎหมายจะถูกดำเนินการทางวินัยและต้องระวางโทษตาม พ.ร.บ. จัดซื้อจัดจ้างฯ พ.ศ. 2560

สถาบันวิจัยและพัฒนาพื้นที่สูง (องค์การมหาชน) 65 ม.1 ถ.สุเทพ ต.สุเทพ อ.เมือง จ.เชียงใหม่ 50200 โทรศัพท์ 053-328496-8

สำนักประเมินคุณธรรมและความโปร่งใส สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ เลขที่ 361 ถ.นนทบุรี ต.ท่าทราย อ.เมืองนนทบุรี จ.นนทบุรี 11000 โทรศัพท์ 0-2528-4800 ต่อ 7138,7141-2