



ประกาศสถาบันวิจัยและพัฒนาพื้นที่สูง (องค์การมหาชน)  
เรื่อง แนวปฏิบัติในการจัดการเรื่องร้องเรียน

โดยที่สมควรปรับปรุงแนวทางการจัดการเรื่องร้องเรียนของสถาบันวิจัยและพัฒนาพื้นที่สูง (องค์การมหาชน) ให้มีประสิทธิภาพ คล่องตัว มีขั้นตอนการปฏิบัติและผู้รับผิดชอบที่ชัดเจน สอดคล้องกับ มาตรการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ ตามมติคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ ๒๗ มีนาคม พ.ศ. ๒๕๖๑ และให้การดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนมีความเป็นธรรมตามหลักธรรมาภิบาล สามารถกำกับ ติดตามได้

อาศัยอำนาจตามความในมาตรา ๓๑ (๓) แห่งพระราชกฤษฎีกาจัดตั้งสถาบันวิจัยและพัฒนา พื้นที่สูง (องค์การมหาชน) พ.ศ. ๒๕๔๘ และที่แก้ไขเพิ่มเติม จึงออกประกาศสถาบันวิจัยและพัฒนาพื้นที่สูง (องค์การมหาชน) เรื่อง แนวปฏิบัติในการจัดการเรื่องร้องเรียน ดังนี้

**๑. ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน สถาบันวิจัยและพัฒนาพื้นที่สูง (องค์การมหาชน)**

ให้มีศูนย์รับเรื่องร้องเรียน สถาบันวิจัยและพัฒนาพื้นที่สูง (องค์การมหาชน) ณ ที่ทำการของ สถาบัน เพื่อเป็นสถานที่รับเรื่องร้องเรียนเจ้าหน้าที่และปฏิบัติงานของสถาบัน โดยให้อำนาจการสถาบันแต่งตั้ง เจ้าหน้าที่เพื่อดำเนินงานในศูนย์รับเรื่องร้องเรียน 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 เป็นประธานกรรมการ เจ้าหน้าที่ของสถาบัน ๕ คน เป็นกรรมการ และเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์รับเรื่อง ร้องเรียน เป็นกรรมการและเลขานุการ ทำหน้าที่พิจารณารับเรื่องร้องเรียน และพิจารณากลับกรองเรื่องร้องเรียน พร้อมเสนอความเห็นหรือแนวทางการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน บันทึกสถิติเรื่องร้องเรียน รวมถึง วิเคราะห์ผลการดำเนินงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนของสถาบันประจำปีเสนอต่อผู้อำนวยการสถาบัน

**๒. ประเภทเรื่องร้องเรียน**

๒.๑ เรื่องร้องเรียนการทุจริต หมายถึง ข้อร้องเรียนเจ้าหน้าที่ของรัฐกระทำการทุจริตต่อหน้าที่ หรือประพฤติมิชอบ

๒.๒ เรื่องร้องเรียนทั่วไป หมายถึง ข้อร้องเรียนเกี่ยวกับความเดือดร้อนหรือเสียหาย หรือ อาจจะเดือดร้อนหรือเสียหายจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่หรือการให้บริการตามภารกิจของสถาบัน หรือ จำเป็นต้องให้สถาบันช่วยเหลือ

**ผู้ร้องเรียน** ได้แก่ ผู้พบเห็นการกระทำความผิดของเจ้าหน้าที่ หรือผู้ที่ได้รับความเสียหายจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่หรือการให้บริการตามภารกิจของสถาบัน

**ผู้ถูกร้องเรียน** ได้แก่ บุคลากร สวพส. ไปจนถึงเจ้าหน้าที่โครงการหรือจ้างเหมาบริการ

### ๓. บัตรสนเท่ห์

หมายถึง หนังสือหรือจดหมายฟ้องกล่าวโทษผู้อื่นโดยมิได้ลงชื่อหรือไม่ลงชื่อจริงของผู้ร้องเรียน ตลอดจนเรื่องร้องเรียนที่ขาดข้อมูลหรือหลักฐานชัดเจน

#### หลักการรับพิจารณบัตรสนเท่ห์

๑) บัตรสนเท่ห์ต้องระบุหลักฐานหรือมีกรณีแวดล้อมปรากฏชัดเจน โดยผู้ร้องเรียนต้องระบุพยานหลักฐานที่เกี่ยวข้องให้ชัดเจน ซึ่งอาจเป็นพยานบุคคล พยานเอกสาร หรือพยานวัตถุ เพื่อที่สามารถนำไปใช้เป็นข้อมูลประกอบการพิจารณาได้

๒) บัตรสนเท่ห์ต้องชี้พยานบุคคลแน่นอน ซึ่งควรเป็นบุคคลที่ให้เห็น ได้ยิน หรือได้ทราบข้อความที่เกี่ยวข้องกับเรื่องที่ร้องเรียน เพื่อให้สามารถตรวจสอบข้อเท็จจริงได้

### ๔. ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน

๔.๑ กล่องรับเรื่องร้องเรียน ณ ที่ทำการสถาบัน และโครงการพัฒนาพัฒนาพื้นที่สูงแบบโครงการหลวง ๔๔ แห่ง

๔.๒ ยื่นหนังสือร้องเรียน หรือแจ้งเรื่องร้องเรียนด้วยวาจาต่อเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ณ ที่ทำการสถาบัน

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

๔.๔ แจ้งทางโทรศัพท์หมายเลข ๐๕๓ - ๓๒๘๔๙๖-๘ ต่อ ๑๑๐๙ ในวันและเวลาราชการ

๔.๕ กลุ่มงานบริหารทรัพยากรมนุษย์ สำนักอำนวยการ

๔.๖ ยื่นหนังสือร้องเรียนโดยตรงต่อผู้อำนวยการสถาบันวิจัยและพัฒนาพื้นที่สูง

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

๔.๘ ระบบแจ้งเรื่องร้องเรียนผ่านเว็บไซต์ของสถาบัน

[www.hrdi.or.th/PublicService/formComplainant](http://www.hrdi.or.th/PublicService/formComplainant)

### ๕. หลักเกณฑ์การร้องเรียน

๕.๑ เรื่องร้องเรียนต้องทำเป็นหนังสือโดยใช้ถ้อยคำสุภาพและมีรายการต่อไปนี้

๑) ชื่อ ที่อยู่ อีเมล และหมายเลขโทรศัพท์ของผู้ร้องเรียน เพื่อที่ศูนย์ร้องเรียนสามารถติดต่อสอบถามข้อมูลและแจ้งผลการจัดการเรื่องร้องเรียนได้

๒) ระบุชื่อและตำแหน่งของผู้ถูกร้องเรียน ข้อเท็จจริงที่เกิดขึ้น พร้อมระบุพยานหลักฐานอย่างเพียงพอเพื่อที่จะสามารถดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงได้อย่างรวดเร็ว

๓) คำขอให้สถาบันดำเนินการหรือช่วยเหลือเยียวยา

๔) ลายมือชื่อผู้ร้องเรียน

๕) ระบุวัน เดือน ปีที่ร้องเรียน

๕.๒ ผู้ร้องเรียนต้องร้องเรียนด้วยตนเอง เว้นแต่มีเหตุจำเป็นอื่นที่ทำให้ผู้ร้องเรียนไม่สามารถร้องเรียนด้วยตนเองได้ ผู้ร้องเรียนสามารถมอบอำนาจให้บุคคลอื่นดำเนินการแทนได้ ทั้งนี้ ให้ผู้รับมอบอำนาจแนบหนังสือมอบอำนาจและสำเนาบัตรประจำตัวประชาชนของผู้รับมอบอำนาจมาพร้อมหนังสือร้องเรียนด้วย

๕.๓ กรณีผู้ร้องเรียนไม่อาจร้องเรียนเป็นหนังสือได้ ผู้ร้องเรียนสามารถร้องเรียนด้วยวาจาหรือทางโทรศัพท์ต่อเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์รับเรื่องร้องเรียน และให้เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์รับเรื่องร้องเรียนเป็นผู้บันทึกคำร้องโดยให้มีข้อความครบถ้วนตามหลักเกณฑ์ที่กำหนด พร้อมบันทึกเหตุดังกล่าวไว้ในคำร้อง

๕.๔ กรณีหนังสือร้องเรียนที่ไม่ระบุชื่อ ที่อยู่ หรือไม่ลงลายมือชื่อของผู้ร้องเรียน (บัตรสนเท่ห์) สถาบันจะพิจารณารับไว้เฉพาะกรณีที่ระบุหลักฐานและมีกรณีแวดล้อมชัดเจน ตลอดจนมีการชี้พยานบุคคลแน่นอนเท่านั้น

๕.๕ เมื่อเรื่องร้องเรียนเข้าสู่กระบวนการตรวจสอบข้อเท็จจริงแล้ว ผู้ร้องเรียนต้องให้ความร่วมมือในการให้ข้อมูลหรือข้อเท็จจริงเพื่อประกอบการพิจารณา

## **๖. เรื่องร้องเรียนที่ไม่รับพิจารณา**

๖.๑ เรื่องร้องเรียนที่มีได้ทำเป็นหนังสือหรือไม่เป็นไปตามหลักเกณฑ์การร้องเรียน

๖.๒ เรื่องร้องเรียนที่ไม่ปรากฏตัวผู้ร้องหรือไม่สามารถระบุตัวผู้ร้องได้

๖.๓ เรื่องร้องเรียนที่มีลักษณะเป็นบัตรสนเท่ห์ที่มีได้ระบุพยานหลักฐานหรือพฤติการณ์แวดล้อมโดยชัดเจนให้ตรวจสอบได้

๖.๔ เรื่องร้องเรียนที่มีลักษณะกลั่นแกล้งหรือสร้างความเสียหายแก่บุคคลอื่น หรือแอบอ้างชื่อผู้อื่นเป็นผู้ร้อง โดยผู้ถูกแอบอ้างไม่ได้มีส่วนเกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียนนั้น

## **๗. การดำเนินการเกี่ยวกับกล่องรับเรื่องร้องเรียน**

๗.๑ กรณีกล่องรับเรื่องร้องเรียน ณ ที่ทำการของสถาบัน ให้เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์รับเรื่องร้องเรียน เป็นผู้เปิดกล่อง

๗.๒ กรณีกล่องรับเรื่องร้องเรียน ณ โครงการพัฒนาพื้นที่สูงแบบโครงการหลวง ๔๔ แห่ง ให้หัวหน้าโครงการฯ หรือเจ้าหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายแจ้งให้เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์รับเรื่องร้องเรียนทราบและนำกล่องรับเรื่องร้องเรียนมายังศูนย์รับเรื่องร้องเรียน เพื่อให้เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์รับเรื่องร้องเรียนเป็นผู้เปิดกล่อง

๗.๓ ข้อความที่ปรากฏในหนังสือร้องเรียนถือเป็นความลับ ห้ามผู้ใดเปิดอ่านก่อนส่งมายังศูนย์รับเรื่องร้องเรียนโดยเด็ดขาด

## **๘. การรับเรื่องร้องเรียน**

๘.๑ กรณีมีผู้ร้องเรียนด้วยวิธีการยื่นหนังสือร้องเรียนต่อผู้อำนวยการสถาบันวิจัยและพัฒนาพื้นที่สูง ให้ดำเนินการดังนี้

๑) เมื่อผู้อำนวยการสถาบันได้รับเรื่องร้องเรียนแล้ว ให้ส่งเรื่องร้องเรียนมายังกลุ่มงานกฎหมาย เพื่อให้กลุ่มงานกฎหมายพิจารณาให้ความเห็นว่าควรรับเรื่องร้องเรียนไว้ดำเนินการหรือไม่ และจำแนกประเภทเรื่องร้องเรียน

๒) หากเป็นกรณีเรื่องร้องเรียนทั่วไป ให้เสนอต่อผู้อำนวยการสถาบันเพื่อส่งเรื่องร้องเรียนให้ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนเป็นผู้ดำเนินการ และหากเป็นกรณีเรื่องร้องเรียนทุจริตให้กลุ่มงานกฎหมายรับไว้ดำเนินการ

๓) ให้กลุ่มงานกฎหมายแจ้งการรับเรื่องต่อผู้ร้องเรียนภายใน ๗ วันทำการนับแต่วันที่ได้รับเรื่องร้องเรียน

๘.๒ กรณีมีผู้ร้องเรียนผ่านทางช่องทางอื่นนอกจากการยื่นหนังสือร้องเรียนต่อผู้อำนวยการสถาบันวิจัยและพัฒนาพื้นที่สูง ให้ดำเนินการดังนี้

๑) เมื่อได้รับเรื่องร้องเรียนแล้ว ให้เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์รับเรื่องร้องเรียนตรวจสอบความถูกต้องครบถ้วนและให้ลงทะเบียนรับไว้ในทะเบียนคุม รวมถึงแจ้งการรับเรื่องร้องเรียนให้ผู้ร้องเรียนทราบภายใน ๗ วันทำการนับแต่วันที่ได้รับเรื่องร้องเรียน

๒) เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์รับเรื่องร้องเรียนรวบรวมรายละเอียดและข้อเท็จจริงเสนอต่อคณะกรรมการประจำศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ภายใน ๗ วันทำการนับแต่วันที่ได้รับเรื่องร้องเรียน เพื่อพิจารณาว่าควรรับเรื่องร้องเรียนไว้ดำเนินการหรือไม่ และจำแนกประเภทเรื่องร้องเรียน

๓) หากเป็นกรณีเรื่องร้องเรียนทั่วไป ให้ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนเป็นผู้พิจารณาดำเนินการ และหากเป็นกรณีเรื่องร้องเรียนทุจริตให้ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนส่งเรื่องร้องเรียนให้กลุ่มงานกฎหมายพิจารณาดำเนินการ

#### ๙. การดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน

##### ๙.๑ เรื่องร้องเรียนทั่วไป

๑) ให้คณะกรรมการประจำศูนย์รับเรื่องร้องเรียนพิจารณาหรือดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่งเพื่อแก้ไขหรือเยียวยาความเดือดร้อนเสียหายให้แก่ผู้ร้องเรียนในเบื้องต้น และจัดทำรายงานเสนอความเห็นต่อผู้อำนวยการสถาบันเพื่อพิจารณามอบหมายให้ผู้ที่เกี่ยวข้องดำเนินการแก้ไขหรือเยียวยาความเดือดร้อนเสียหายนั้น ภายใน ๓๐ วันทำการนับแต่วันที่คณะกรรมการมีมติรับเรื่องร้องเรียน

๒) เมื่อผู้อำนวยการสถาบันพิจารณารายงานของคณะกรรมการประจำศูนย์รับเรื่องร้องเรียนแล้ว ให้เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์รับเรื่องร้องเรียนแจ้งผลการพิจารณาข้อร้องเรียนให้ผู้ร้องเรียนทราบภายใน ๗ วันทำการ

๓) ให้ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนจัดทำรายงานสรุปผลการดำเนินงานรับเรื่องร้องเรียนที่เกิดขึ้นต่อผู้อำนวยการสถาบันทุกไตรมาส

##### ๙.๒ เรื่องร้องเรียนการทุจริต

๑) เมื่อกลุ่มงานกฎหมายได้รับเรื่องร้องเรียนแล้ว ให้ตรวจสอบความถูกต้องครบถ้วนและให้ลงทะเบียนรับไว้ในทะเบียนคุม

๒) กลุ่มงานกฎหมายพิจารณาให้ความเห็นและเสนอต่อผู้อำนวยการสถาบันภายใน ๗ วันทำการ เพื่อดำเนินการดังนี้

- กรณีเป็นการกระทำความผิดของเจ้าหน้าที่ ให้เสนอต่อผู้อำนวยการสถาบันเพื่อดำเนินการสอบสวนข้อเท็จจริง

- กรณีเป็นการกระทำความผิดของเจ้าหน้าที่โครงการหรือจ้างเหมาบริการ ให้ส่งเรื่องร้องเรียนให้แก่คณะกรรมการตรวจรับงานจ้างของเจ้าหน้าที่ผู้นั้นเป็นผู้พิจารณาดำเนินการตามสัญญาจ้าง

๓) เมื่อคณะกรรมการสอบสวนข้อเท็จจริงหรือคณะกรรมการตรวจรับงานจ้างพิจารณาแล้ว ให้จัดทำรายงานผลการพิจารณาเสนอต่อผู้อำนวยการสถาบัน

๔) เมื่อผู้อำนวยการสถาบันพิจารณารายงานของคณะกรรมการสอบสวนข้อเท็จจริงหรือคณะกรรมการตรวจรับงานจ้างแล้ว ให้แจ้งกลุ่มงานกฎหมายดำเนินการแจ้งผลการดำเนินงานต่อผู้ร้องเรียนภายใน ๗ วันทำการนับแต่วันที่ได้ทราบผลการพิจารณา

๕) ให้กลุ่มงานกฎหมายรายงานการดำเนินงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนการทุจริตลงในระบบการรายงานของสำนักงาน ป.ป.ท. ทุกวันที่ ๕ ของเดือน และจัดทำรายงานสรุปผลการดำเนินงานต่อผู้อำนวยการสถาบันทุกไตรมาส

**๑๐. การพิจารณาของคณะกรรมการประจำศูนย์รับเรื่องร้องเรียน**

๑๐.๑ การประชุมของคณะกรรมการประจำศูนย์รับเรื่องร้องเรียนต้องมีกรรมการมาประชุมไม่น้อยกว่ากึ่งหนึ่งของกรรมการทั้งหมดเท่าที่มีอยู่ จึงจะเป็นองค์ประชุม

๑๐.๒ การลงมติของที่ประชุมให้ถือเสียงข้างมาก กรรมการคนหนึ่งให้มีหนึ่งเสียงในการลงคะแนน ถ้าคะแนนเสียงเท่ากันให้ประธานในที่ประชุมออกเสียงเพิ่มอีกหนึ่งเสียงเป็นเสียงชี้ขาด

๑๐.๓ กรรมการผู้ใดถูกร้องเรียนให้กรรมการผู้นั้นถอนตัวออกจากการพิจารณาที่เกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนนั้น หากประธานกรรมการประจำศูนย์รับเรื่องร้องเรียนถูกร้องเรียนให้ประธานกรรมการประจำศูนย์รับเรื่องร้องเรียนถอนตัวออกจากการพิจารณาที่เกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนนั้น และให้กรรมการที่เหลือแต่งตั้งกรรมการคนใดคนหนึ่งทำหน้าที่เป็นประธานแทน เพื่อความเป็นกลางในการพิจารณา

๑๐.๔ คณะกรรมการประจำศูนย์รับเรื่องร้องเรียน มีอำนาจเรียกผู้ที่เกี่ยวข้องมาให้ถ้อยคำ และมีอำนาจเรียกเอกสารหรือหลักฐานอื่นใดเพื่อนำมาประกอบการพิจารณา รวมถึงควรเปิดโอกาสให้ผู้ที่เกี่ยวข้องทราบข้อเท็จจริงและควรเปิดโอกาสให้ได้แย้งแสดงพยานหลักฐานอย่างเพียงพอ

**๑๑. การติดตามสถานะเรื่องร้องเรียน**

ผู้ร้องเรียนสามารถติดตามสถานะเรื่องร้องเรียนของตนได้ ณ ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน สถาบันวิจัยและพัฒนาพื้นที่สูง (องค์การมหาชน) หรือทางระบบเรื่องร้องเรียนบนหน้าเว็บไซต์สถาบันโดยใช้หมายเลขรับเรื่องร้องเรียน

**๑๒. การประเมินความพึงพอใจของผู้ร้องเรียน**

ให้มีการสำรวจและประเมินความพึงพอใจของผู้ร้องเรียนเกี่ยวกับประสิทธิภาพการดำเนินงานเกี่ยวกับข้อร้องเรียน ภายหลังจากผู้ร้องเรียนได้รับแจ้งผลการพิจารณาข้อร้องเรียน ตามวิธีการที่หัวหน้าศูนย์รับเรื่องร้องเรียนกำหนด

ทั้งนี้ ให้ยกเลิกประกาศสถาบันวิจัยและพัฒนาพื้นที่สูง (องค์การมหาชน) เรื่อง แนวปฏิบัติในการจัดการเรื่องร้องเรียน ลงวันที่ ๑ กุมภาพันธ์ พ.ศ. ๒๕๖๔ และให้ใช้ประกาศฉบับนี้แทน

จึงประกาศมาเพื่อทราบและถือปฏิบัติ ตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไป

ประกาศ ณ วันที่ ๑๒ เมษายน พ.ศ. ๒๕๖๖



(นายวิรัตน์ ปราบทุกข์)

ผู้อำนวยการสถาบันวิจัยและพัฒนาพื้นที่สูง