



## ประกาศสถาบันวิจัยและพัฒนาพื้นที่สูง (องค์การมหาชน) เรื่อง แนวปฏิบัติในการจัดการเรื่องร้องเรียน

โดยที่สมควรปรับปรุงแนวทางการจัดการเรื่องร้องเรียนของสถาบันวิจัยและพัฒนาพื้นที่สูง (องค์การมหาชน) ให้มีประสิทธิภาพ คล่องตัว มีขั้นตอนการปฏิบัติและผู้รับผิดชอบที่ชัดเจน สอดคล้องกับมาตรการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ ตามมติคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ ๒๗ มีนาคม พ.ศ. ๒๕๖๑ และให้การดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนมีความเป็นธรรมตามหลักธรรมาภิบาล สามารถกำกับติดตามได้ ประกอบกับเพื่อให้สอดคล้องกับมาตรการการดำเนินการกรณีฝ่าฝืนหรือไม่ปฏิบัติตามประมวลจริยธรรม จึงอาศัยอำนาจตามความในมาตรา ๓๑ (๓) แห่งพระราชกฤษฎีกาจัดตั้งสถาบันวิจัยและพัฒนาพื้นที่สูง (องค์การมหาชน) พ.ศ. ๒๕๔๘ และที่แก้ไขเพิ่มเติม จึงออกประกาศสถาบันวิจัยและพัฒนาพื้นที่สูง (องค์การมหาชน) เรื่อง แนวปฏิบัติในการจัดการเรื่องร้องเรียน ดังนี้

### ๑. ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน สถาบันวิจัยและพัฒนาพื้นที่สูง (องค์การมหาชน)

ให้มีศูนย์รับเรื่องร้องเรียน สถาบันวิจัยและพัฒนาพื้นที่สูง (องค์การมหาชน) ณ ที่ทำการของสถาบัน เพื่อเป็นสถานที่รับเรื่องร้องเรียนเจ้าหน้าที่และผู้ปฏิบัติงานของสถาบัน โดยให้ผู้อำนวยการสถาบัน แต่งตั้งเจ้าหน้าที่เพื่อดำเนินงานในศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ดังนี้

๑.๑ เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ๑ คน ทำหน้าที่รับเรื่องร้องเรียน ลงทะเบียนรวบรวมข้อเท็จจริงและพยานหลักฐานเสนอต่อหัวหน้าศูนย์รับเรื่องร้องเรียนหรือคณะกรรมการประจำศูนย์รับเรื่องร้องเรียน รวบรวมข้อมูลและจัดทำสถิติการรับเรื่องร้องเรียน รวมถึงให้คำแนะนำแก่ผู้ร้องเรียน

๑.๒ หัวหน้าศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ๑ คน ทำหน้าที่ควบคุมดูแลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์รับเรื่องร้องเรียน และพิจารณาให้ความเห็นชอบรายงานของเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ก่อนเสนอคณะกรรมการประจำศูนย์รับเรื่องร้องเรียน

๑.๓ คณะกรรมการประจำศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ๗ คน ประกอบด้วย หัวหน้าศูนย์รับเรื่องร้องเรียน เป็นประธานกรรมการ เจ้าหน้าที่ของสถาบัน ๕ คน เป็นกรรมการ และเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์รับเรื่องร้องเรียน เป็นกรรมการและเลขานุการ ทำหน้าที่พิจารณาเรื่องร้องเรียน และพิจารณากลับกรองเรื่องร้องเรียน พร้อมเสนอความเห็นหรือแนวทางการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน บันทึกสถิติเรื่องร้องเรียน รวมถึงวิเคราะห์ผลการดำเนินงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนของสถาบันประจำปีเสนอต่อผู้อำนวยการสถาบัน

### ๒. ประเภทเรื่องร้องเรียน

๒.๑ เรื่องร้องเรียนการทุจริต หมายถึง ข้อร้องเรียนเจ้าหน้าที่ของรัฐกระทำการทุจริตต่อหน้าที่หรือประพฤติมิชอบ

๒.๒ เรื่องร้องเรียนทั่วไป/เรื่องรับแจ้ง หมายถึง ข้อร้องเรียนเกี่ยวกับความเดือดร้อนหรือเสียหาย หรืออาจจะเดือดร้อนหรือเสียหายจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่หรือการให้บริการตามภารกิจของสถาบัน หรือจำเป็นต้องให้สถาบันช่วยเหลือ

๒.๓ เรื่องร้องเรียนด้านจริยธรรม หมายถึง ข้อร้องเรียนกรณีผู้อำนวยการสถาบัน ที่ปรึกษาหรือผู้เชี่ยวชาญ เจ้าหน้าที่หรือผู้ปฏิบัติงานตามสัญญาจ้างฝ่าฝืนหรือไม่ปฏิบัติตามประมวลจริยธรรม

๓. คำจำกัด...

### ๓. คำจำกัดความ

**๓.๑ ทุจริต** หมายความว่า การแสวงหาประโยชน์ที่มีควรได้ สำหรับตนเองหรือผู้อื่น ประพฤติชั่ว ประพฤติไม่ดี ไม่ซื่อตรง คดโกง ฉ้อโกง โดยใช้อุบายหรือเล่ห์เหลี่ยมหลอกลวงเพื่อให้ได้ในสิ่งที่ต้องการ

**๓.๒ ประพฤติมิชอบ** หมายความว่า การประพฤติอันเป็นการฝ่าฝืนกฎหมาย ระเบียบของทางราชการ คำสั่งของผู้บังคับบัญชา หรือมติคณะรัฐมนตรี

**๓.๓ การฝ่าฝืนหรือไม่ปฏิบัติตามประมวลจริยธรรม** หมายถึง

(๑) ไม่ปฏิบัติตามตามมาตรา ๕ แห่งพระราชบัญญัติมาตรฐานทางจริยธรรม พ.ศ. ๒๕๖๒

(๒) ไม่ปฏิบัติตามประมวลจริยธรรมสำหรับกรรมการ ผู้บริหาร เจ้าหน้าที่ และผู้ปฏิบัติงานขององค์การมหาชน

(๓) ไม่ปฏิบัติตามข้อกำหนดจริยธรรมขององค์การมหาชน (ถ้ามี) ที่ตนเองสังกัดหรือหน่วยงานอื่นในกรณีที่ได้รับมอบหมายให้ไปปฏิบัติหน้าที่

(๔) ไม่ปฏิบัติตามประมวลจริยธรรมสำหรับเจ้าหน้าที่ของรัฐประเภทอื่น ๆ หรือกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับจริยธรรมในกรณีที่ได้รับมอบหมายให้ไปปฏิบัติหน้าที่

**๓.๔ ผู้ร้องเรียน** ได้แก่ ผู้พบเห็นการกระทำความผิดของเจ้าหน้าที่ หรือผู้ที่ได้รับความเสียหายจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่หรือการให้บริการตามภารกิจของสถาบัน

**๓.๕ ผู้ถูกร้องเรียน** ได้แก่ ผู้อำนวยการสถาบัน ที่ปรึกษาหรือผู้เชี่ยวชาญ เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานตามสัญญาจ้าง

### ๔. บัตรสนเท่ห์

หมายถึง หนังสือหรือจดหมายฟ้องกล่าวโทษผู้อื่นโดยมิได้ลงชื่อหรือไม่ลงชื่อจริงของผู้ร้องเรียนตลอดจนเรื่องร้องเรียนที่ขาดข้อมูลหรือหลักฐานชัดเจน

**หลักการรับพิจารณาบัตรสนเท่ห์**

๑) บัตรสนเท่ห์ต้องระบุหลักฐานหรือมีกรณีแวดล้อมปรากฏชัดเจน โดยผู้ร้องเรียนต้องระบุพยานหลักฐานที่เกี่ยวข้องให้ชัดเจน ซึ่งอาจเป็นพยานบุคคล พยานเอกสาร หรือพยานวัตถุ เพื่อที่สามารถนำไปใช้เป็นข้อมูลประกอบการพิจารณาได้

๒) บัตรสนเท่ห์ต้องชี้พยานบุคคลแน่นอน ซึ่งควรเป็นบุคคลที่ได้เห็น ได้ยิน หรือได้ทราบข้อความที่เกี่ยวข้องกับเรื่องที่ร้องเรียน เพื่อให้สามารถตรวจสอบข้อเท็จจริงได้

### ๕. ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน

๕.๑ กล้องรับเรื่องร้องเรียน ณ ที่ทำการสถาบัน และโครงการพัฒนาพัฒนาพื้นที่สูงแบบโครงการหลวง ๔๔ แห่ง

๕.๒ ยื่นหนังสือร้องเรียน หรือแจ้งเรื่องร้องเรียนด้วยวาจาต่อเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ณ ที่ทำการสถาบัน

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

๕.๔ แจ้งทางโทรศัพท์หมายเลข ๐๕๓ - ๓๒๘๔๙๖-๘ ต่อ ๑๑๐๙ ในวันและเวลาราชการ

๕.๕ กลุ่มงานบริหารทรัพยากรมนุษย์ สำนักอำนวยการ

๕.๖ ยื่นหนังสือร้องเรียนโดยตรงต่อผู้อำนวยการสถาบันวิจัยและพัฒนาพื้นที่สูง

๕.๗ จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (Email) [feedback@hrdi.or.th](mailto:feedback@hrdi.or.th)

๕.๘ ระบบแจ้งเรื่องร้องเรียนผ่านเว็บไซต์ของสถาบัน

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

## **๖. หลักเกณฑ์การร้องเรียน**

๖.๑ เรื่องร้องเรียนต้องทำเป็นหนังสือโดยใช้ถ้อยคำสุภาพและมีรายการต่อไปนี้

๑) ชื่อ ที่อยู่ อีเมล และหมายเลขโทรศัพท์ของผู้ร้องเรียน เพื่อที่ศูนย์ร้องเรียนสามารถติดต่อสอบถามข้อมูลและแจ้งผลการจัดการเรื่องร้องเรียนได้

๒) ระบุชื่อและตำแหน่งของผู้ถูกร้องเรียน ข้อเท็จจริงที่เกิดขึ้น พร้อมระบุพยานหลักฐานอย่างเพียงพอเพื่อที่จะสามารถดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงได้อย่างรวดเร็ว

๓) คำขอให้สถาบันดำเนินการหรือช่วยเหลือเยียวยา

๔) ลายมือชื่อผู้ร้องเรียน

๕) ระบุวัน เดือน ปีที่ร้องเรียน

๖.๒ ผู้ร้องเรียนต้องร้องเรียนด้วยตนเอง เว้นแต่มีเหตุจำเป็นอื่นที่ทำให้ผู้ร้องเรียนไม่สามารถร้องเรียนด้วยตนเองได้ ผู้ร้องเรียนสามารถมอบอำนาจให้บุคคลอื่นดำเนินการแทนได้ ทั้งนี้ ให้ผู้รับมอบอำนาจแนบหนังสือมอบอำนาจและสำเนาบัตรประจำตัวประชาชนของผู้รับมอบอำนาจพร้อมหนังสือร้องเรียนด้วย

๖.๓ กรณีผู้ร้องเรียนไม่อาจร้องเรียนเป็นหนังสือได้ ผู้ร้องเรียนสามารถร้องเรียนด้วยวาจาหรือทางโทรศัพท์ต่อเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์รับเรื่องร้องเรียน และให้เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์รับเรื่องร้องเรียนเป็นผู้บันทึกคำร้องโดยให้มีข้อความครบถ้วนตามหลักเกณฑ์ที่กำหนด พร้อมบันทึกเหตุดังกล่าวไว้ในคำร้อง

๖.๔ กรณีหนังสือร้องเรียนที่ไม่ระบุชื่อ ที่อยู่ หรือไม่ลงลายมือชื่อของผู้ร้องเรียน (บัตรสนเท่ห์) สถาบันจะพิจารณาไว้เฉพาะกรณีที่ระบุหลักฐานและมีกรณีแวดล้อมชัดเจน ตลอดจนมีการชี้พยานบุคคลแน่นอนเท่านั้น

๖.๕ เมื่อเรื่องร้องเรียนเข้าสู่กระบวนการตรวจสอบข้อเท็จจริงแล้ว ผู้ร้องเรียนต้องให้ความร่วมมือในการให้ข้อมูลหรือข้อเท็จจริงเพื่อประกอบการพิจารณา

## **๗. เรื่องร้องเรียนที่ไม่รับพิจารณา**

๗.๑ เรื่องร้องเรียนที่มีได้ทำเป็นหนังสือหรือไม่เป็นไปตามหลักเกณฑ์การร้องเรียน

๗.๒ เรื่องร้องเรียนที่ไม่ปรากฏตัวผู้ร้องหรือไม่สามารถระบุตัวผู้ร้องได้

๗.๓ เรื่องร้องเรียนที่มีลักษณะเป็นบัตรสนเท่ห์ที่มีได้ระบุพยานหลักฐานหรือพฤติการณ์แวดล้อมโดยชัดเจนให้ตรวจสอบได้

๗.๔ เรื่องร้องเรียนที่มีลักษณะกลั่นแกล้งหรือสร้างความเสียหายแก่บุคคลอื่น หรือแอบอ้างชื่อผู้อื่นเป็นผู้ร้อง โดยผู้ถูกแอบอ้างไม่ได้มีส่วนเกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียนนั้น

## **๘. การดำเนินการเกี่ยวกับกล่องรับเรื่องร้องเรียน**

๘.๑ กรณีกล่องรับเรื่องร้องเรียน ณ ที่ทำการของสถาบัน ให้เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์รับเรื่องร้องเรียน เป็นผู้เปิดกล่อง

๘.๒ กรณีกล่องรับเรื่องร้องเรียน ณ โครงการพัฒนาพื้นที่สูงแบบโครงการหลวง ๔๔ แห่ง ให้หัวหน้าโครงการฯ หรือเจ้าหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายแจ้งให้เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์รับเรื่องร้องเรียนทราบและนำกล่องรับเรื่องร้องเรียนมายังศูนย์รับเรื่องร้องเรียน เพื่อให้เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์รับเรื่องร้องเรียนเป็นผู้เปิดกล่อง

๘.๓ ข้อความที่...

๘.๓ ข้อความที่ปรากฏในหนังสือร้องเรียนถือเป็นความลับ ห้ามผู้ใดเปิดอ่านก่อนส่งมายังศูนย์รับเรื่องร้องเรียนโดยเด็ดขาด

## ๙. การรับเรื่องร้องเรียน

๙.๑ กรณีมีผู้ร้องเรียนด้วยวิธีการยื่นหนังสือร้องเรียนต่อผู้อำนวยการสถาบันวิจัยและพัฒนาพื้นที่สูง ให้ดำเนินการดังนี้

๑) เมื่อผู้อำนวยการสถาบันได้รับเรื่องร้องเรียนแล้ว ให้ส่งเรื่องร้องเรียนมายังกลุ่มงานกฎหมาย เพื่อให้กลุ่มงานกฎหมายพิจารณาให้ความเห็นว่าควรรับเรื่องร้องเรียนไว้ดำเนินการหรือไม่ และจำแนกประเภทเรื่องร้องเรียน

๒) หากเป็นกรณีเรื่องร้องเรียนทั่วไป ให้เสนอต่อผู้อำนวยการสถาบันเพื่อส่งเรื่องร้องเรียนให้ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนเป็นผู้ดำเนินการ หากเป็นกรณีเรื่องร้องเรียนทุจริตให้กลุ่มงานกฎหมายรับไว้ดำเนินการ และหากเป็นกรณีเรื่องร้องเรียนด้านจริยธรรมให้เสนอต่อผู้อำนวยการสถาบันเพื่อส่งเรื่องร้องเรียนให้คณะกรรมการด้านจริยธรรมของสถาบันดำเนินการต่อไป

๓) ให้กลุ่มงานกฎหมายแจ้งการรับเรื่องต่อผู้ร้องเรียนภายใน ๗ วันทำการนับแต่วันที่ได้รับเรื่องร้องเรียน

๙.๒ กรณีมีผู้ร้องเรียนผ่านทางช่องทางอื่นนอกจากการยื่นหนังสือร้องเรียนต่อผู้อำนวยการสถาบันวิจัยและพัฒนาพื้นที่สูง ให้ดำเนินการดังนี้

๑) เมื่อได้รับเรื่องร้องเรียนแล้ว ให้เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์รับเรื่องร้องเรียนตรวจสอบความถูกต้องครบถ้วนเพื่อพิจารณาว่าควรรับเรื่องร้องเรียนไว้ดำเนินการหรือไม่ และจำแนกประเภทเรื่องร้องเรียน และให้ลงทะเบียนรับไว้ในทะเบียนคุม รวมถึงแจ้งการรับเรื่องร้องเรียนให้ผู้ร้องเรียนทราบภายใน ๗ วันทำการนับแต่วันที่ได้รับเรื่องร้องเรียน

๒) หากเป็นกรณีเรื่องร้องเรียนทั่วไป ให้ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนเป็นผู้พิจารณาดำเนินการ หากเป็นกรณีเรื่องร้องเรียนทุจริตให้ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนส่งเรื่องร้องเรียนให้กลุ่มงานกฎหมายพิจารณาดำเนินการ และหากเป็นกรณีเรื่องร้องเรียนด้านจริยธรรมให้ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนส่งเรื่องร้องเรียนให้คณะกรรมการด้านจริยธรรมของสถาบันดำเนินการต่อไป

## ๑๐. การดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน

### ๑๐.๑ เรื่องร้องเรียนทั่วไป/เรื่องรับแจ้ง

๑) ให้เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์รับเรื่องร้องเรียนรวบรวมรายละเอียดและข้อเท็จจริงเสนอต่อคณะกรรมการประจำศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ภายใน ๗ วันทำการ นับแต่วันที่ได้รับเรื่องร้องเรียนเพื่อพิจารณาหรือดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่งเพื่อแก้ไขหรือเยียวยาความเดือดร้อนเสียหายให้แก่ผู้ร้องเรียนในเบื้องต้น และจัดทำรายงานเสนอความเห็นต่อผู้อำนวยการสถาบันเพื่อพิจารณามอบหมายให้ผู้ที่เกี่ยวข้องดำเนินการแก้ไขหรือเยียวยาความเดือดร้อนเสียหายนั้น ภายใน ๓๐ วันทำการนับแต่วันที่คณะกรรมการมีมติรับเรื่องร้องเรียน

๒) เมื่อผู้เกี่ยวข้องดำเนินการแก้ไขหรือเยียวยาความเดือดร้อนเสียหายแล้วให้รายงานผลการดำเนินการให้ผู้ผู้อำนวยการสถาบันทราบ ภายใน ๗ วันทำการ

๓) เมื่อผู้อำนวยการสถาบันพิจารณารายงานของผู้เกี่ยวข้องแล้ว ให้เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์รับเรื่องร้องเรียนแจ้งผลการพิจารณาข้อร้องเรียนให้ผู้ร้องเรียนทราบภายใน ๗ วันทำการ

๔) ให้ศูนย์รับ...

๔) ให้เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์รับเรื่องร้องเรียนดำเนินการตรวจสอบสิ่งของ ทรัพย์สิน และให้ลงทะเบียนรับไว้ในทะเบียนคุม เพื่อแก้ไขหรือเยียวยาความเดือดร้อนเสียหายเพื่อดำเนินการแก้ไขหรือติดตามความเสียหายนั้น ภายใน ๓๐ วันทำการนับแต่วันที่รับเรื่อง

๕) ให้ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนจัดทำรายงานสรุปผลการดำเนินงานรับเรื่องร้องเรียนที่เกิดขึ้นเสนอต่อผู้อำนวยการสถาบันทุกไตรมาส

#### ๑๐.๒ เรื่องร้องเรียนการทุจริต

๑) เมื่อกลุ่มงานกฎหมายได้รับเรื่องร้องเรียนแล้ว ให้ตรวจสอบความถูกต้องครบถ้วนและให้ลงทะเบียนรับไว้ในทะเบียนคุม

๒) กลุ่มงานกฎหมายพิจารณาให้ความเห็นและเสนอต่อผู้อำนวยการสถาบันภายใน ๗ วันทำการ เพื่อดำเนินการดังนี้

- กรณีเป็นการกระทำความผิดของเจ้าหน้าที่ ให้เสนอต่อผู้อำนวยการสถาบันเพื่อตั้งคณะกรรมการสอบข้อเท็จจริง

- กรณีเป็นการกระทำความผิดของเจ้าหน้าที่โครงการหรือจ้างเหมาบริการ ให้ส่งเรื่องร้องเรียนให้แก่คณะกรรมการตรวจรับงานจ้างของเจ้าหน้าที่ผู้ขึ้นเป็นผู้พิจารณาดำเนินการตามสัญญาจ้าง

๓) เมื่อคณะกรรมการสอบข้อเท็จจริงหรือคณะกรรมการตรวจรับงานจ้างพิจารณาแล้ว ให้จัดทำรายงานผลการพิจารณาเสนอต่อผู้อำนวยการสถาบัน

๔) เมื่อผู้อำนวยการสถาบันพิจารณารายงานของคณะกรรมการสอบข้อเท็จจริงหรือคณะกรรมการตรวจรับงานจ้างแล้ว ให้แจ้งกลุ่มงานกฎหมายดำเนินการแจ้งผลการดำเนินงานต่อผู้ร้องเรียนภายใน ๗ วันทำการนับแต่วันที่ได้ทราบผลการพิจารณา

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

#### ๑๐.๓ เรื่องร้องเรียนด้านจริยธรรม

ให้คณะทำงานด้านจริยธรรมของสถาบันวิจัยและพัฒนาพื้นที่สูง (องค์การมหาชน) พิจารณาดำเนินการตามประกาศคณะกรรมการสถาบันวิจัยและพัฒนาพื้นที่สูง เรื่อง มาตรการการดำเนินการกรณีการฝ่าฝืนหรือไม่ปฏิบัติตามประมวลจริยธรรมของสถาบันวิจัยและพัฒนาพื้นที่สูง (องค์การมหาชน)

### ๑๑. การจัดการเรื่องร้องเรียน ของอุทยานหลวงราชพฤกษ์

ให้กลุ่มกิจกรรมและประชาสัมพันธ์ มีหน้าที่การดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนของอุทยานหลวงราชพฤกษ์ 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 : ...

๗) WeChat : Royalpark๐๐๑

๘) Instagram : Royalparkrajapruek

๙) อาคารบริการข้อมูลและอำนวยความสะดวกของอุทยานหลวงราชพฤกษ์ (GECC)

๑๑.๒ เมื่อได้รับเรื่องร้องเรียนแล้ว ให้ลงทะเบียนรับเรื่องร้องเรียนนั้น แล้วคัดแยกเรื่องร้องเรียนเป็น ๒ ประเภท คือ เรื่องร้องเรียนการทุจริต และเรื่องร้องเรียนทั่วไป

๑๑.๓ กรณีเรื่องร้องเรียนการทุจริต ให้จัดส่งเรื่องร้องเรียนมายังกลุ่มงานกฎหมายเพื่อดำเนินการตามข้อ ๑๐.๒ ต่อไป

๑๑.๔ กรณีเรื่องร้องเรียนทั่วไป

๑) กรณีเป็นที่สงสัยว่าเรื่องร้องเรียนเกิดจากการกระทำความผิดของเจ้าหน้าที่ ให้จัดส่งเรื่องร้องเรียนมายังศูนย์รับเรื่องร้องเรียน สถาบันวิจัยและพัฒนาพื้นที่สูง (องค์การมหาชน) เพื่อให้เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์รับเรื่องร้องเรียนดำเนินการเสนอเรื่องร้องเรียนต่อคณะกรรมการประจำศูนย์รับเรื่องร้องเรียนเพื่อพิจารณาดำเนินการ

๒) กรณีเกี่ยวกับความเดือดร้อนหรือเสียหาย หรืออาจจะเดือดร้อนหรือเสียหายจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่หรือการให้บริการตามภารกิจ หรือต้องการความช่วยเหลือเยียวยาหรือปลดเปลื้องทุกข์ เจ้าหน้าที่กลุ่มกิจกรรมและประชาสัมพันธ์สามารถรับเรื่องแล้วประสานกับผู้ที่เกี่ยวข้องเพื่อดำเนินการช่วยเหลือเยียวยาหรือแก้ไขความเดือดร้อนเสียหายได้ทันทีเพื่อความรวดเร็ว

๑๑.๕ กรณีเรื่องร้องเรียนด้านจริยธรรม ให้จัดส่งเรื่องร้องเรียนมายังคณะทำงานด้านจริยธรรมของสถาบันวิจัยและพัฒนาพื้นที่สูง (องค์การมหาชน) เพื่อดำเนินการตามข้อ ๑๐.๓ ต่อไป

๑๑.๖ แจ้งผลการดำเนินงานให้ผู้ร้องเรียนทราบและรายงานต่อผู้อำนวยการอุทยานหลวงราชพฤกษ์

## **๑๒. การพิจารณาของคณะกรรมการประจำศูนย์รับเรื่องร้องเรียน**

๑๒.๑ การประชุมของคณะกรรมการประจำศูนย์รับเรื่องร้องเรียนต้องมีกรรมการมาประชุมไม่น้อยกว่ากึ่งหนึ่งของกรรมการทั้งหมดเท่าที่มีอยู่ จึงจะเป็นองค์ประชุม

๑๒.๒ การลงมติของที่ประชุมให้ถือเสียงข้างมาก กรรมการคนหนึ่งให้มีหนึ่งเสียงในการลงคะแนน ถ้าคะแนนเสียงเท่ากันให้ประธานในที่ประชุมออกเสียงเพิ่มอีกหนึ่งเสียงเป็นเสียงชี้ขาด

๑๒.๓ กรรมการผู้ใดถูกร้องเรียนให้กรรมการผู้นั้นถอนตัวออกจากการพิจารณาที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียนนั้น หากประธานกรรมการประจำศูนย์รับเรื่องร้องเรียนถูกร้องเรียนให้ประธานกรรมการประจำศูนย์รับเรื่องร้องเรียนถอนตัวออกจากการพิจารณาที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียนนั้น และให้กรรมการที่เหลือแต่งตั้งกรรมการคนใดคนหนึ่งทำหน้าที่เป็นประธานแทน เพื่อความเป็นกลางในการพิจารณา

๑๒.๔ คณะกรรมการประจำศูนย์รับเรื่องร้องเรียน มีอำนาจเรียกผู้ที่เกี่ยวข้องมาให้ถ้อยคำ และมีอำนาจเรียกเอกสารหรือหลักฐานอื่นใดเพื่อนำมาประกอบการพิจารณา ทั้งนี้ ต้องเปิดโอกาสให้ผู้ที่เกี่ยวข้องทราบข้อเท็จจริงและเปิดโอกาสให้ได้แย้งแสดงพยานหลักฐานอย่างเพียงพอ

## **๑๓. การติดตามสถานะเรื่องร้องเรียน**

ผู้ร้องเรียนสามารถติดตามสถานะเรื่องร้องเรียนของตนได้ ณ ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน สถาบันวิจัยและพัฒนาพื้นที่สูง (องค์การมหาชน) หรือทางระบบเรื่องร้องเรียนบนหน้าเว็บไซต์สถาบันโดยใช้หมายเลขรับเรื่องร้องเรียน

#### ๑๔. การประเมินความพึงพอใจของผู้ร้องเรียน

ให้มีการสำรวจและประเมินความพึงพอใจของผู้ร้องเรียนเกี่ยวกับประสิทธิภาพการดำเนินงานเกี่ยวกับข้อร้องเรียน ภายหลังจากผู้ร้องเรียนได้รับแจ้งผลการพิจารณาข้อร้องเรียน ตามวิธีการที่หัวหน้าศูนย์รับเรื่องร้องเรียนกำหนด

ทั้งนี้ ให้ยกเลิกประกาศสถาบันวิจัยและพัฒนาพื้นที่สูง (องค์การมหาชน) เรื่อง แนวปฏิบัติในการจัดการเรื่องร้องเรียน ลงวันที่ ๑๒ เมษายน พ.ศ. ๒๕๖๖ และให้ใช้ประกาศฉบับนี้แทน

จึงประกาศมาเพื่อทราบและถือปฏิบัติ ตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไป

ประกาศ ณ วันที่ ๒ กันยายน พ.ศ. ๒๕๖๖



(นายวิรัตน์ ปราบทุกข์)

ผู้อำนวยการสถาบันวิจัยและพัฒนาพื้นที่สูง