

คู่มือการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียน

๑. ความเป็นมาของศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ และข้อเสนอแนะ

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ และข้อเสนอแนะ ของสถาบันวิจัยและพัฒนาพื้นที่สูง (องค์การมหาชน) จัดตั้งขึ้นเพื่อให้การบริหารงานของสถาบันวิจัยและพัฒนาพื้นที่สูง (องค์การมหาชน) เป็นไปด้วยความถูกต้อง บริสุทธิ์ ยุติธรรม ควบคู่กับการวิจัยและพัฒนาพื้นที่สูง ตลอดจนดำเนินการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของกลุ่มเกษตรกรเป้าหมายได้อย่างมีประสิทธิภาพ ด้วยความรวดเร็ว ประสพผลสำเร็จเป็นรูปธรรม อีกทั้ง เพื่อเป็นศูนย์รับแจ้งเบาะแสการทุจริตหรือไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สถาบัน ตามคำสั่งสถาบันวิจัยและพัฒนาพื้นที่สูง (องค์การมหาชน) ที่ ๑๓/๒๕๕๘ ลงวันที่ ๑๑ กุมภาพันธ์ ๒๕๕๘

๒. วัตถุประสงค์

๒.๑ เพื่อเป็นแนวทางในการดำเนินการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ และข้อเสนอแนะ

๒.๒ เพื่อให้ทราบขั้นตอนในการดำเนินการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ และข้อเสนอแนะ และใช้เป็นเอกสารอ้างอิงในการปฏิบัติงาน

๓. ความหมายของเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ หมายถึง เรื่องที่ผู้ร้องได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหาย หรืออาจจะเดือดร้อนหรือเสียหาย โดยมีอาจหลีกเลี่ยงได้ ไม่ว่าจะมิใช่กรณีหรือมิใช่กรณีก็ตาม ไม่ว่าจะป็นด้วยวาจา/โทรศัพท์ หรือลายลักษณ์อักษร (หนังสือ) หรืออื่นใด รวมถึงการแจ้งเบาะแสการทุจริต ประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่สถาบัน

๔. ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ และข้อเสนอแนะ

๔.๑ ร้องด้วยตนเองได้ที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ และข้อเสนอแนะ ณ ห้องกลุ่มงานบริหารทรัพยากรมนุษย์ สำนักอำนวยการ

๔.๒ แจ้งเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ และข้อเสนอแนะ ทางโทรศัพท์ หมายเลข ๐๕๓ ๓๒๘๔๙๖-๘ ต่อ ๑๑๑๖

๔.๓ แจ้งเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ และข้อเสนอแนะ ผ่านทางเว็บไซต์ www.hrdi.or.th

๔.๔ แจ้งเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ และข้อเสนอแนะ ผ่านทางไปรษณีย์ ที่อยู่ กลุ่มงานบริหารทรัพยากรมนุษย์ สำนักอำนวยการ สถาบันวิจัยและพัฒนาพื้นที่สูง (องค์การมหาชน) ๖๕ หมู่ ๑ ถนนสุเทพ ตำบลสุเทพ อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ๕๐๒๐๐

๔.๕ ส่งทางตู้แสดงความคิดเห็น ซึ่งติดตั้งไว้หน้าห้องกลุ่มงานธุรการและประชาสัมพันธ์ และที่ทำงานโครงการขยายผลโครงการหลวง

๕. ขั้นตอนการดำเนินการ

๕.๑ การรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ และข้อเสนอแนะ

๕.๑.๑ กรณีการร้องเรียน/ร้องทุกข์ ด้วยวาจา/ โทรศัพท์

- ให้กรอกข้อมูลลงในแบบคำร้องเรียน/ร้องทุกข์ และข้อเสนอแนะ
- กรณีด้วยวาจา (มาด้วยตนเอง ถ้าเป็นเรื่องของผู้อื่นต้องแนบใบมอบอำนาจด้วย)

ให้ผู้ร้องกรอกข้อมูลลงในแบบคำร้องเรียน/ร้องทุกข์ และลงชื่อไว้เป็นหลักฐาน หากผู้ร้องไม่ยินยอมลงชื่อ มิให้รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์นั้นไว้พิจารณา และแจ้งให้ผู้ร้องทราบพร้อมบันทึกเหตุดังกล่าวไว้ในแบบคำร้อง

- กรณีโทรศัพท์ ให้เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ฯ บันทึกข้อมูลลงในแบบ หากผู้ร้องไม่ยินยอมให้ข้อมูลที่จำเป็นเกี่ยวกับผู้ร้อง มิให้รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์นั้นไว้พิจารณา และแจ้งให้ผู้ร้องทราบพร้อมบันทึกเหตุดังกล่าวไว้ในแบบคำร้อง

๕.๑.๒ กรณีการร้องเรียน/ร้องทุกข์ และข้อเสนอแนะ เป็นหนังสือ (ลายลักษณ์อักษร)

หนังสือดังกล่าวไม่กำหนด/บังคับรูปแบบ แต่ต้องมีลักษณะดังนี้

- มีชื่อและที่อยู่ของผู้ร้อง ซึ่งสามารถตรวจสอบตัวตนได้
- ระบุเรื่องอันเป็นเหตุให้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ พร้อมข้อเท็จจริงหรือพฤติการณ์

เกี่ยวกับเรื่องนั้นตามสมควร

- ใช้ถ้อยคำสุภาพ
- มีลายมือชื่อของผู้ร้อง ถ้าเป็นการร้องเรียน/ร้องทุกข์/เสนอแนะแทนผู้อื่น ต้องแนบ

ใบมอบอำนาจด้วย

๕.๒ การลงทะเบียนเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ และข้อเสนอแนะ

เมื่อได้ดำเนินการตามข้อ ๕.๑ แล้ว ให้เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ฯ พิจารณาในเบื้องต้นว่า เป็นเรื่องที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ควรรับหรือไม่รับดำเนินการ แล้วดำเนินการต่อไป ดังนี้

๕.๒.๑ เรื่องที่รับดำเนินการ

ให้เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ฯ ลงทะเบียนรับเรื่องตามแบบที่กำหนดโดยทันที แล้วเสนอเรื่องต่อคณะกรรมการประจำศูนย์ฯ ภายในเวลาไม่เกิน ๓ วันทำการ เพื่อพิจารณาต่อไป

๕.๒.๒ เรื่องที่ไม่รับดำเนินการ

- เรื่องที่มีลักษณะเป็นบัตรสนเท่ห์ ที่ไม่ระบุชื่อยานหลักฐาน หรือกรณีแวดล้อมชัดเจนให้ตรวจสอบได้

- เรื่องที่ไม่ปรากฏตัวตนผู้ร้อง หรือตรวจสอบตัวตนของผู้ร้องไม่ได้ (อาจรับได้ถ้าระบุชื่อยานหลักฐานหรือกรณีแวดล้อมชัดเจน สามารถตรวจสอบได้ และเป็นประโยชน์ต่อสาธารณะ ถ้ารับให้ดำเนินการลงทะเบียนรับเรื่องต่อไป)

- เรื่องที่แอบอ้างชื่อผู้อื่นเป็นผู้ร้อง โดยผู้ถูกแอบอ้างมิได้มีส่วนเกี่ยวข้องในเรื่องที่ร้องเรียน/ร้องทุกข์

เรื่องที่มี...

- เรื่องที่มีการฟ้องร้องเป็นคดีเป็นคดีอยู่ที่ศาล หรือศาลมีคำพิพากษาหรือคำสั่งเด็ดขาดแล้ว ตลอดถึงได้มีการบังคับคดีแล้ว

- เรื่องที่คณะรัฐมนตรีหรือนายกรัฐมนตรีในฐานะหัวหน้ารัฐบาล มีมติเด็ดขาดแล้ว

- เรื่องที่องค์กรตรวจสอบตามรัฐธรรมนูญได้ตรวจสอบและวินิจฉัยแล้ว

ให้เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ฯ นำเรื่องพร้อมความเห็น/เหตุผล เสนอคณะกรรมการประจำศูนย์ ภายในเวลาไม่เกิน ๓ วันทำการ เพื่อพิจารณาต่อไป

๕.๓ การแจ้งการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ และข้อเสนอแนะ ให้ผู้ร้อง

ให้เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ฯ แจ้งการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์/ข้อเสนอแนะ พร้อมผลการพิจารณาของคณะกรรมการประจำศูนย์ฯ ให้ผู้ร้องทราบ ภายในไม่เกิน ๓ วันทำการนับแต่ได้มีการดำเนินการตามข้อ ๕.๒ โดยให้แจ้งเป็นลายลักษณ์อักษร

๖. วิธีการดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงและวินิจฉัยเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

๖.๑ คณะกรรมการประจำศูนย์ฯ ตรวจสอบข้อเท็จจริง รวบรวมพยานหลักฐานทุกประเภท (พยานเอกสาร พยานบุคคล และพยานวัตถุ) ที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์นั้น รวมถึงตรวจสอบสถานที่จริง (ถ้าจำเป็น) เพื่อให้ทราบข้อเท็จจริงในเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์นั้นอย่างชัดเจน แล้วนำเข้าสู่ประชุมพิจารณา/ลงมติ เพื่อพิจารณาวินิจฉัย และเมื่อดำเนินการแล้วเสร็จให้รายงานผู้อำนวยการสถาบันเพื่อทราบ/พิจารณาต่อไป (กรณีการดำเนินงานไม่แล้วเสร็จตามระยะเวลาที่กำหนด ให้ขอขยายเวลามาพร้อมเหตุผล และขยายเวลาได้ไม่เกิน ๒ ครั้ง ครั้งละไม่เกิน ๓๐ วันทำการ เว้นแต่มีเหตุจำเป็น)

๖.๒ การดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง ควรเปิดโอกาสให้ผู้เกี่ยวข้องหรือคู่กรณี ได้รับทราบข้อเท็จจริงและพยานหลักฐานอย่างเพียงพอ รวมทั้งเปิดโอกาสให้มีการโต้แย้งหรือแสดงพยานหลักฐานอย่างเพียงพอ ก่อนที่จะมีคำวินิจฉัยหรือคำสั่งเกี่ยวกับเรื่องนั้น รวมทั้งจะต้องถือปฏิบัติตามกฎหมายเฉพาะหรือกฎหมายวิธีปฏิบัติราชการทางปกครองในส่วนที่เกี่ยวข้องด้วย

๖.๓ พิจารณาข้อเท็จจริงที่ตรวจสอบได้ปรับเข้ากับข้อกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ หรือหนังสือสั่งการที่เกี่ยวข้อง โดยให้สอดคล้องและครบถ้วน ตามประเด็นข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์

๖.๔ รายงานผลการดำเนินการให้ผู้อำนวยความสะดวกสถาบันทราบ/พิจารณา

๖.๕ แจ้งผลการดำเนินการต่อเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่ได้ดำเนินงาน ซึ่งผู้อำนวยการสถาบันได้รับทราบ/พิจารณาแล้ว ให้ผู้ร้องทราบภายใน ๗ วันทำการนับแต่วันที่ได้นำดำเนินการแก้ไขปัญหาแล้วเสร็จหรือได้รับแจ้งผลดำเนินการ

๗. ระยะเวลาดำเนินการต่อเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

ให้ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงและวินิจฉัยสั่งการเพื่อแก้ไขปัญหาให้เสร็จสิ้นภายในระยะเวลาไม่เกิน ๓๐ วันทำการ นับแต่วันได้รับเรื่อง (หากไม่สามารถดำเนินการให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาดังกล่าว อาจขยายเวลาได้อีกไม่เกิน ๒ ครั้ง ครั้งละไม่เกิน ๓๐ วันทำการ)