



แนวปฏิบัติ การจัดการข้อร้องเรียน



www.dsqup.ac.th



การซ้อมพิธีพระราชทานปริญญาบัตร
มหาวิทยาลัยพะเยา

แนวปฏิบัติการจัดการข้อร้องเรียน

กรณีการทุจริตหรือประพฤติมิชอบของบุคลากรกองพัฒนาคุณภาพนิสิตและนิสิตพิการ มหาวิทยาลัยพะเยา

1. วัตถุประสงค์

เพื่อให้การดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียนของกองพัฒนาคุณภาพนิสิตและนิสิตพิการ มีการปฏิบัติงานที่สอดคล้อง และเป็นระบบมีมาตรฐานในการจัดการเรื่องร้องเรียน กรณีการทุจริตหรือประพฤติมิชอบของบุคลากร กองพัฒนาคุณภาพนิสิตและนิสิตพิการ จากผู้รับบริการหรือหน่วยงานที่ส่งเรื่อง และมีการวิเคราะห์เรื่องร้องเรียนดังกล่าวเพื่อเสนอผู้บังคับบัญชาพิจารณาให้ความเห็นชอบการส่งเรื่องร้องเรียน ฯ ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องตรวจสอบข้อเท็จจริง การติดตามประเมินผล การรายงานผลการตรวจสอบข้อเท็จจริง และการยุติข้อร้องเรียน ดำเนินไปด้วยความเรียบร้อยและมีประสิทธิภาพ เป็นไปตามหลักธรรมาภิบาล และแสดงออกถึงความโปร่งใส มีคุณธรรม จริยธรรม

ทางกองพัฒนาคุณภาพนิสิตและนิสิตพิการ จึงได้จัดทำแนวปฏิบัติการจัดการข้อร้องเรียน กรณีการทุจริตหรือประพฤติมิชอบของบุคลากร กองพัฒนาคุณภาพนิสิต มหาวิทยาลัยพะเยา โดยนำมาตราการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและแนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตของทางมหาวิทยาลัยพะเยา มาเป็นแนวทางในการจัดทำ

2. ขอบเขต

เพื่อดำเนินการตรวจสอบ ข้อเท็จจริง เรื่องราว การรวบรวมหลักฐาน การวิเคราะห์ ข้อร้องเรียน และรายงานผลการดำเนินการประเมินผล และรวบรวมเสนอผู้บังคับบัญชา ของกองพัฒนาคุณภาพนิสิตและนิสิตพิการตามลำดับชั้น เพื่อพิจารณาให้ความเห็นชอบและสั่งการต่อไป

3. คำนิยาม

"พนักงาน" หมายความว่า พนักงานมหาวิทยาลัยพะเยา พนักงานราชการ และลูกจ้างชั่วคราวสังกัดกองพัฒนาคุณภาพนิสิต มหาวิทยาลัยพะเยา

"ทุจริตต่อหน้าที่" หมายความว่า ปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติอย่างใดอย่างหนึ่งในตำแหน่งหรือหน้าที่ หรือละเว้นการปฏิบัติอย่างใดในพฤติกรรมที่อาจทำให้ผู้อื่นเชื่อว่ามิได้มีตำแหน่งหรือหน้าที่ที่ตนมิได้มีตำแหน่งหรือหน้าที่นั้น หรือใช้อำนาจในตำแหน่งหรือหน้าที่ ทั้งนี้ เพื่อแสวงหาผลประโยชน์ที่มิควรได้

"ประพฤติมิชอบ" หมายความว่า การใช้อำนาจในตำแหน่งหรือหน้าที่อันเป็นการฝ่าฝืนกฎหมาย ระเบียบ คำสั่งหรือมติคณะรัฐมนตรีที่มุ่งหมายจะควบคุมดูแลการรับ การเก็บรักษาหรือการใช้เงิน หรือทรัพย์สินของแผ่นดิน

"ข้อร้องเรียน" หมายความว่า ข้อร้องเรียนกรณีการทุจริตหรือประพฤตินิยมของเจ้าหน้าที่
"ผู้ร้องเรียน" หมายความว่า พนักงานมหาวิทยาลัยพะเยาพะเยา ข้าราชการหรือลูกจ้าง ซึ่ง
ปฏิบัติงานในมหาวิทยาลัยพะเยา นิสิต หรือผู้ที่ได้รับความเดือดร้อนเสียหาย หรืออาจได้รับความ
เดือดร้อนเสียหาย หรือไม่ได้รับความสะดวกจากการปฏิบัติงานของมหาวิทยาลัย หรือมีความจำเป็นต้อง
ใหม่มหาวิทยาลัย ช่วยเหลือ เยียวยา ปลดเปลื้องทุกข์ หรือต้องการเสนอแนะ ให้ข้อคิดเห็น ชมเชย สอบถาม
หรือขอข้อมูลจากมหาวิทยาลัย

"ผู้ที่ได้รับมอบหมาย" หมายความว่า พนักงานมหาวิทยาลัยพะเยาซึ่งได้รับมอบหมาย ให้
ปฏิบัติงานเกี่ยวกับระบบการจัดการข้อร้องเรียน

4. ประเภทข้อร้องเรียน

ตามประกาศมหาวิทยาลัยพะเยา เรื่อง แนวทางการจัดการข้อร้องเรียน พ.ศ. 2562
กำหนดประเภทของข้อร้องเรียนไว้ 3 ประเภท ได้แก่

- (1) ข้อร้องเรียนที่เกิดจากการที่ไม่ได้รับความสะดวกจากการปฏิบัติงานของมหาวิทยาลัย
- (2) ข้อร้องเรียนที่จำเป็นต้องใหม่มหาวิทยาลัย ช่วยเหลือ เยียวยา ปลดเปลื้องทุกข์
- (3) ข้อร้องเรียนที่ต้องการเสนอแนะ ให้ข้อคิดเห็น ชมเชย สอบถามข้อมูลมหาวิทยาลัย

5. หลักเกณฑ์ของข้อร้องเรียน

- (1) เรื่องที่นำมาร้องเรียนต้องเป็นเรื่องที่ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อน เสียหายอัน
เนื่องมาจาก กรณีการทุจริตหรือประพฤตินิยมของพนักงานหรือของมหาวิทยาลัย
- (2) เรื่องที่นำมาร้องเรียนต้องเป็นเรื่องที่มีมูลข้อเท็จจริง โดยมีพยานหลักฐานเบื้องต้น
- (3) ข้อร้องเรียนให้ใช้ถ้อยคำสุภาพ และอย่างน้อยต้องระบุรายละเอียดที่เกี่ยวข้อง เช่น
เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง ข้อเท็จจริง เหตุการณ์ เบาะแส พยานเอกสาร พยานวัตถุ หรือ
พยานบุคคล ที่เป็นเหตุแห่งการร้องเรียน

6. ข้อร้องเรียนที่ไม่อาจรับไว้ดำเนินการได้

ตามประกาศมหาวิทยาลัยพะเยา เรื่องแนวทางการจัดการข้อร้องเรียน พ.ศ. 2562 ข้อ 11
ได้กำหนดข้อร้องเรียนที่ไม่อาจรับไว้ดำเนินการได้ไว้ดังนี้

- (1) ข้อร้องเรียนเกี่ยวกับสถาบันพระมหากษัตริย์
- (2) ข้อร้องเรียนที่เข้าสู่กระบวนการยุติธรรม หรือเป็นข้อร้องเรียนที่ศาลได้มีคำพิพากษา
คำสั่งถึงที่สุดแล้ว
- (3) ข้อร้องเรียนที่มีลักษณะเป็นบัตรสนเท่ห์ ที่ไม่ระบุพยานหลักฐานหรือกรณีแวดล้อม
ตลอดจนชี้พยานบุคคลแน่นอน
- (4) ข้อร้องเรียนที่หน่วยงานอื่นได้ดำเนินการตรวจสอบ พิจารณาวินิจฉัย และสรุปผลการ
พิจารณาเป็นที่เรียบร้อยแล้ว

7. ผู้มีสิทธิเสนอข้อร้องเรียน

- (1) ผู้ที่ได้รับความเดือดร้อนเสียหายหรืออาจได้รับความเดือดร้อนเสียหายจากการปฏิบัติงานของมหาวิทยาลัยพะเยา
- (2) ผู้ที่ไม่ได้รับความสะดวกจากการปฏิบัติงานของมหาวิทยาลัย
- (3) ผู้ที่จำเป็นต้องให้มหาวิทยาลัย ช่วยเหลือ เยียวยา ปลอดภัยสิ่งทุกซ์
- (4) ผู้ที่ต้องการเสนอแนะ ให้ข้อคิดเห็น ชมเชย สอบถามข้อมูลมหาวิทยาลัย

8. วิธีการเสนอข้อร้องเรียน

- (1) ผู้ร้องเรียนเสนอข้อร้องเรียนด้วยตนเองโดยทำเป็นหนังสือ หรือกรณีมีเหตุจำเป็นผู้ร้องเรียนอาจร้องเรียนด้วยวาจาหรือโทรศัพท์หรือช่องทางการสื่อสารอื่นใด เช่น จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (Email) ก็ได้
- (2) กรณีมีเหตุจำเป็นที่ผู้ร้องเรียนไม่สามารถร้องเรียนด้วยตนเองได้ เพราะเหตุอื่นผู้ร้องเรียนจะมอบฉันทะให้ผู้อื่นเสนอข้อร้องเรียนแทนก็ได้

9. ข้อร้องเรียนต้องมีรายการดังต่อไปนี้

- (1) ชื่อและที่อยู่ของผู้ร้องเรียน
- (2) ระบุเรื่องอันเป็นเหตุให้ต้องร้องเรียน พร้อมทั้งข้อเท็จจริง หรือพฤติกรรมตามสมควรเกี่ยวกับเรื่องที่ร้องเรียน และคำขอให้มหาวิทยาลัยช่วยเหลือเยียวยาหรือปลอดภัยสิ่งทุกซ์
- (3) ใช้ถ้อยคำสุภาพ
- (4) ลงลายมือชื่อผู้ร้องเรียนหรือผู้รับมอบฉันทะ ทั้งนี้ ข้อร้องเรียนใดมีรายการไม่ครบถ้วนหรือไม่ชัดเจน หรือไม่อาจเข้าใจได้ให้ผู้อำนวยความสะดวกหรือผู้ที่ได้รับมอบหมาย ให้คำแนะนำแก่ผู้ร้องเรียนเพื่อดำเนินการแก้ไขเพิ่มเติมคำร้องเรียนนั้นให้ถูกต้อง เว้นแต่ ข้อร้องเรียนที่มีลักษณะเป็นข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็น คำชมเชย การสอบถาม การขอข้อมูล อาจไม่ต้องมีรายการครบตามข้อที่ 1 ถึง ข้อที่ 4 ก็ได้

10. ช่องทางการเสนอข้อร้องเรียน

- (1) เสนอด้วยตนเองได้ที่งานธุรการ กองพัฒนาคุณภาพนิสิตและนิสิตพิการ
- (2) ทางไปรษณีย์ โดยส่งไปที่ งานธุรการ กองพัฒนาคุณภาพนิสิตและนิสิตพิการ มหาวิทยาลัยพะเยา 19 หมู่ที่ 2 ตำบลแม่กา อำเภอเมืองพะเยา จังหวัดพะเยา 56000
- (3) ทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ ผ่าน Email : dsq_up63@up.ac.th
- (4) ทางโทรศัพท์ 054-466666 ต่อ 6261-64

11. การรับข้อร้องเรียน

ตามประกาศมหาวิทยาลัยพะเยา เรื่อง แนวทางการจัดการข้อร้องเรียน พ.ศ.2562 ข้อ 9 ได้กำหนดให้ผู้อำนวยการหรือผู้ที่ได้รับมอบหมายออกไปรับข้อร้องเรียนไว้เป็นหลักฐาน ซึ่งใบรับข้อร้องเรียนจะต้องมีข้อความที่แสดงถึงวัน เดือน ปี ที่รับข้อร้องเรียนและลงลายมือชื่อผู้รับข้อร้องเรียน

12. การดำเนินการรับข้อร้องเรียน

- (1.) ให้งานธุรการของหน่วยงานลงทะเบียนข้อร้องเรียนในสารบบ
- (2.) งานธุรการเสนอเรื่องต่อผู้อำนวยการกอง เพื่อเสนอผู้บริหารหน่วยงานพิจารณาสั่งการ
- (3.) ดำเนินการตามที่ผู้บริหารสั่งการ

13. การแจ้งผลการดำเนินการพิจารณาข้อร้องเรียน

ผู้ที่ได้รับมอบหมายให้ดำเนินการรายงานผลให้ผู้อำนวยการทราบ และแจ้งผลการดำเนินการต่อข้อร้องเรียน ให้ผู้ร้องเรียนทราบภายใน 30 วันทำการ นับแต่วันที่ได้รับข้อร้องเรียน กรณีที่ไม่สามารถดำเนินการต่อข้อร้องเรียนให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด ให้แจ้งเหตุที่ทำให้การดำเนินการไม่แล้วเสร็จต่อผู้อำนวยการทราบ เพื่อขอขยายระยะเวลาการดำเนินการได้อีกคราวละไม่เกิน 15 วันทำการ

14. หลักเกณฑ์กฎหมายที่เกี่ยวข้อง

ประกาศมหาวิทยาลัยพะเยา เรื่อง แนวทางการจัดการข้อร้องเรียน พ.ศ. 2562

15. ขั้นตอนและแผนผังการจัดการข้อร้องเรียน

