



แนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566



สำนักงานสภามหาวิทยาลัยพะเยา
มหาวิทยาลัยพะเยา

คำนำ

แนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ สำนักงานสภามหาวิทยาลัยพะเยา ฉบับนี้ จัดทำขึ้นโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้การจัดการเรื่องร้องเรียนของสำนักงานสภามหาวิทยาลัยพะเยา มีการปฏิบัติที่เป็นระบบ มีมาตรฐานในการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ สอดคล้องกับประกาศมหาวิทยาลัยพะเยา เรื่อง แนวทางการจัดการข้อร้องเรียน พ.ศ. 2562 รายละเอียดประกอบด้วย วัตถุประสงค์ ขอบเขต คำจำกัดความ ประเภทข้อร้องเรียน ผู้มีสิทธิเสนอข้อร้องเรียน ขั้นตอนการเสนอข้อร้องเรียน (รายละเอียดในข้อร้องเรียน วิธีการเสนอข้อร้องเรียน ช่องทางการเสนอข้อร้องเรียนและระยะเวลาดำเนินการ) เว็บไซต์หลักของสำนักงานสภามหาวิทยาลัยพะเยา การรับข้อร้องเรียน ข้อร้องเรียนที่ไม่อาจรับไว้ดำเนินการ ดำเนินการพิจารณาข้อร้องเรียน มาตรการให้ความเป็นธรรม ผังขั้นตอน/กระบวนการจัดการต่อข้อร้องเรียน แผนผังแสดงขั้นตอนและระยะเวลาปฏิบัติงานการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ รวมทั้งหลักเกณฑ์/กฎหมายที่เกี่ยวข้อง และแบบฟอร์มร้องเรียน

สำนักงานสภามหาวิทยาลัยพะเยาหวังเป็นอย่างยิ่งว่า แนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ สำนักงานสภามหาวิทยาลัยพะเยา ฉบับนี้ จะเป็นประโยชน์ต่อการดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ของสำนักงานสภามหาวิทยาลัยพะเยา และผู้มีส่วนเกี่ยวข้องต่อไป

สำนักงานสภามหาวิทยาลัยพะเยา

มกราคม 2566

สารบัญ

หน้า

วัตถุประสงค์	1
ขอบเขต	1
คำจำกัดความ	1
ประเภทข้อร้องเรียน	2
ผู้มีสิทธิเสนอข้อร้องเรียน	2
งานที่รับผิดชอบ	2
ขั้นตอนการเสนอข้อร้องเรียน	3
1. รายละเอียดในข้อร้องเรียน	3
2. วิธีการเสนอข้อร้องเรียน	3
3. ช่องทางการเสนอข้อร้องเรียนและระยะเวลาดำเนินการ	3
เว็บไซต์หลักของสำนักงานสภามหาวิทยาลัยพะเยา	6
การรับข้อร้องเรียน	8
ข้อร้องเรียนที่ไม่อาจรับไว้ดำเนินการ	8
การดำเนินการพิจารณาข้อร้องเรียน	8
1. การลงทะเบียนในสารบบการพิจารณา	8
2. การแต่งตั้งคณะกรรมการ	8
3. การแจ้งผลการดำเนินการพิจารณาข้อร้องเรียน	9
มาตรการให้ความเป็นธรรมทั้งผู้ร้องเรียนและผู้ถูกร้องเรียน	9
ผังขั้นตอน/กระบวนการจัดการต่อข้อร้องเรียน สำนักงานสภามหาวิทยาลัยพะเยา	10
แผนผังแสดงขั้นตอนและระยะเวลาปฏิบัติงาน การจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ	11
ภาคผนวก ก	
หลักเกณฑ์/กฎหมายที่เกี่ยวข้อง	
ภาคผนวก ข	
แบบฟอร์มการร้องเรียน	

แนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ สำนักงานสภามหาวิทยาลัยพะเยา

วัตถุประสงค์

เพื่อให้การจัดการเรื่องร้องเรียนของสำนักงานสภามหาวิทยาลัยพะเยา มีการปฏิบัติที่เป็นระบบ มีมาตรฐานในการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ สอดคล้องกับประกาศมหาวิทยาลัยพะเยา เรื่องแนวทางการจัดการข้อร้องเรียน พ.ศ. 2562 เริ่มตั้งแต่ขั้นตอนการรับข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์จากผู้รับบริการหรือหน่วยงานที่ส่งเรื่อง การตรวจสอบข้อเท็จจริง การรวบรวมข้อมูล การวิเคราะห์เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์เพื่อเสนอผู้บังคับบัญชาพิจารณาสั่งการ การส่งเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องตรวจสอบข้อเท็จจริง การติดตามประเมินผล การรายงานผลการตรวจสอบข้อเท็จจริง และการยุติเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล รวดเร็วและทันต่อสถานการณ์ ผู้ร้องเรียนได้รับความพึงพอใจสูงสุด บนพื้นฐานความเป็นธรรมกับคู่กรณีทุกฝ่าย

ขอบเขต

การรับข้อร้องเรียน การตรวจสอบข้อเท็จจริง การรวบรวมข้อมูล การวิเคราะห์เรื่องร้องเรียน การติดตามประเมินผล การรายงานผลการตรวจสอบข้อเท็จจริง การเสนอข้อมูลต่อผู้บังคับบัญชาสำนักงานสภามหาวิทยาลัยพะเยาตามลำดับชั้น เพื่อพิจารณาสั่งการต่อไป

คำจำกัดความ

“ข้อร้องเรียน” หมายความว่า ข้อร้องเรียนของผู้ที่ได้รับความเดือดร้อนเสียหาย หรืออาจได้รับความเดือดร้อนเสียหาย หรือไม่ได้รับความสะดวกจากการปฏิบัติงานของสำนักงานสภามหาวิทยาลัยพะเยา หรือมีความจำเป็นต้องให้สำนักงานสภามหาวิทยาลัยพะเยาช่วยเหลือ เยียวยา ปลดเปลื้องทุกข์ หรือต้องการเสนอแนะ ให้ข้อคิดเห็น ชมเชย สอบถาม หรือขอข้อมูลจากสำนักงานสภามหาวิทยาลัยพะเยา เช่น ร้องเรียนบุคลากรหรือหน่วยงาน ร้องเรียนการให้บริการ/การดำเนินงาน รวมทั้งร้องเรียนการทุจริตหรือประพฤติมิชอบ เป็นต้น

“ผู้ร้องเรียน” หมายความว่า พนักงานมหาวิทยาลัย หรือลูกจ้างมหาวิทยาลัย ซึ่งปฏิบัติงานในมหาวิทยาลัยพะเยา นิสิต หรือบุคคลภายนอกผู้ที่ได้รับความเดือดร้อนเสียหาย หรืออาจได้รับความเดือดร้อนเสียหาย หรือไม่ได้รับความสะดวกจากการปฏิบัติงานของสำนักงานสภามหาวิทยาลัยพะเยา หรือมีความจำเป็นต้องให้สำนักงานสภามหาวิทยาลัยพะเยาช่วยเหลือ เยียวยา ปลดเปลื้องทุกข์ หรือต้องการเสนอแนะ ให้ข้อคิดเห็น ชมเชย สอบถาม หรือขอข้อมูลจากสำนักงานสภามหาวิทยาลัยพะเยา หรือร้องเรียนการทุจริตหรือประพฤติมิชอบ

“สำนักงานสภามหาวิทยาลัยพะเยา” หมายความว่า ส่วนงานตามมาตรา 7(1) ตามพระราชบัญญัติมหาวิทยาลัยพะเยา พ.ศ. 2553

“ผู้อำนวยการ” หมายความว่า ผู้อำนวยการสำนักงานสภามหาวิทยาลัยพะเยา

“ผู้ที่ได้รับมอบหมาย” หมายความว่า พนักงานมหาวิทยาลัย สังกัดสำนักงานสภามหาวิทยาลัยพะเยา ซึ่งได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติงานเกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียน

“พนักงานมหาวิทยาลัย” หมายความว่า พนักงานมหาวิทยาลัย ตามข้อบังคับมหาวิทยาลัยพะเยา ว่าด้วย การบริหารงานบุคคล พ.ศ. 2553

“ลูกจ้างมหาวิทยาลัย” หมายความว่า ลูกจ้างมหาวิทยาลัย ตามข้อบังคับมหาวิทยาลัยพะเยา ว่าด้วย การบริหารงานบุคคล พ.ศ. 2563

“บุคคลภายนอก” หมายความว่า บุคคลซึ่งมิใช่พนักงานมหาวิทยาลัย หรือลูกจ้างมหาวิทยาลัย ซึ่งไม่ได้ปฏิบัติงานในมหาวิทยาลัยพะเยา

ประเภทข้อร้องเรียน

1. ข้อร้องเรียนที่เกิดจากการได้รับความเดือดร้อนเสียหาย หรืออาจได้รับความเดือดร้อนเสียหาย
2. ข้อร้องเรียนที่เกิดจากการไม่ได้รับความสะดวกจากการปฏิบัติงานของสำนักงานสภามหาวิทยาลัยพะเยา
3. ข้อร้องเรียนที่จำเป็นต้องให้สำนักงานสภามหาวิทยาลัยพะเยาช่วยเหลือ เยียวยา ปลดเปลื้องทุกข์
4. ข้อร้องเรียนที่ต้องการเสนอแนะ ให้ข้อคิดเห็น ชมเชย สอบถาม หรือขอข้อมูลจากสำนักงาน

สภามหาวิทยาลัยพะเยา

5. ข้อร้องเรียนที่เกิดจากการทุจริตและประพฤติมิชอบของบุคลากรสังกัดสำนักงาน

สภามหาวิทยาลัยพะเยา

ผู้มีสิทธิเสนอข้อร้องเรียน

1. พนักงานมหาวิทยาลัย หรือลูกจ้างมหาวิทยาลัย ซึ่งปฏิบัติงานในมหาวิทยาลัยพะเยา นิสิต หรือผู้ที่ได้รับความเดือดร้อนเสียหายจากการปฏิบัติงานของสำนักงานสภามหาวิทยาลัยพะเยา

2. พนักงานมหาวิทยาลัย หรือลูกจ้างมหาวิทยาลัย ซึ่งปฏิบัติงานในมหาวิทยาลัยพะเยา นิสิต หรือผู้ที่อาจได้รับความเดือดร้อนเสียหายจากการปฏิบัติงานของสำนักงานสภามหาวิทยาลัยพะเยา

3. พนักงานมหาวิทยาลัย หรือลูกจ้างมหาวิทยาลัย ซึ่งปฏิบัติงานในมหาวิทยาลัยพะเยา นิสิต หรือผู้ที่ไม่ได้รับความสะดวกจากการปฏิบัติงานของสำนักงานสภามหาวิทยาลัยพะเยา

4. พนักงานมหาวิทยาลัย หรือลูกจ้างมหาวิทยาลัย ซึ่งปฏิบัติงานในมหาวิทยาลัยพะเยา นิสิต หรือผู้ที่จำเป็นต้องให้สำนักงานสภามหาวิทยาลัยพะเยาช่วยเหลือ เยียวยา ปลดเปลื้องทุกข์

5. พนักงานมหาวิทยาลัย หรือลูกจ้างมหาวิทยาลัย ซึ่งปฏิบัติงานในมหาวิทยาลัยพะเยา นิสิต หรือผู้ที่ต้องการเสนอแนะ ให้ข้อคิดเห็น ชมเชย สอบถาม หรือขอข้อมูลจากสำนักงานสภามหาวิทยาลัยพะเยา

6. พนักงานมหาวิทยาลัย หรือลูกจ้างมหาวิทยาลัย ซึ่งปฏิบัติงานในมหาวิทยาลัยพะเยา นิสิต หรือผู้ที่ต้องการร้องเรียนข้อร้องเรียนที่เกิดจากการทุจริตและประพฤติมิชอบของบุคลากรสังกัดสำนักงานสภามหาวิทยาลัยพะเยา

7. บุคคลภายนอก ซึ่งต้องการร้องเรียนข้อร้องเรียนตามข้อร้องเรียนแต่ละประเภท

8. ผู้รับมอบฉันทะ ซึ่งได้รับมอบฉันทะให้ร้องเรียนแทนผู้ร้องเรียน

งานที่รับผิดชอบ

งานธุรการ

ขั้นตอนการเสนอข้อร้องเรียน

1. รายละเอียดในข้อร้องเรียน ข้อร้องเรียนต้องมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

- 1.1 ชื่อ-ชื่อสกุล และที่อยู่ของผู้ร้องเรียน หรือผู้รับมอบฉันทะ ที่สามารถติดต่อกลับได้
- 1.2 ชื่อ-ชื่อสกุล ของบุคคลหรือหน่วยงานที่ต้องการร้องเรียน
- 1.3 ระบุเรื่องอันเป็นเหตุให้ต้องร้องเรียน พร้อมทั้งข้อเท็จจริง หรือพฤติการณ์ตามสมควรเกี่ยวกับเรื่องที่ร้องเรียน
- 1.4 ใช้อ้อยคำสุภาพ
- 1.5 ลงลายมือชื่อผู้ร้องเรียน หรือผู้รับมอบฉันทะ

หากข้อร้องเรียนใด มีรายละเอียดไม่ครบถ้วน หรือไม่ชัดเจน หรือไม่อาจเข้าใจได้ ให้ผู้อำนวยการ หรือผู้ที่ได้รับมอบหมาย ให้คำแนะนำแก่ผู้ร้องเรียน เพื่อดำเนินการแก้ไข เพิ่มเติมรายละเอียดในข้อร้องเรียนนั้นให้ถูกต้อง ครบถ้วน เว้นแต่ ข้อร้องเรียนที่มีลักษณะเป็นข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็น ชมเชย สอบถาม หรือขอข้อมูล อาจไม่ต้องมีรายละเอียดครบตามข้อที่ 1.2-1.4 ก็ได้

กรณีผู้ร้องเรียนมีเหตุจำเป็นสามารถทำข้อร้องเรียนเป็นหนังสือได้ อาจแจ้งต่อผู้อำนวยการ หรือผู้ที่ได้รับมอบหมาย ด้วยวาจาหรือทางโทรศัพท์ก็ได้

กรณีแจ้งด้วยวาจา ให้ผู้ที่ได้รับมอบหมายบันทึกเหตุแห่งความจำเป็นที่ผู้ร้องเรียนจำเป็นต้องแจ้งด้วยวาจาไว้ด้วย หลังจากนั้นให้บันทึกข้อร้องเรียน โดยให้มีรายละเอียดหรือเอกสารแนบตามข้อที่ 1.1-1.4 และวันเดือนปีที่รับข้อร้องเรียน พร้อมทั้งให้ผู้ร้องเรียนหรือผู้รับมอบฉันทะ และผู้ที่ได้รับมอบหมายลงลายมือชื่อในบันทึกข้อร้องเรียน

กรณีการรับข้อร้องเรียนทางโทรศัพท์ ให้ผู้ร้องเรียน หรือผู้รับมอบฉันทะ ลงลายมือชื่อในโอกาสแรกที่ทำได้

2. วิธีการเสนอข้อร้องเรียน

2.1 ผู้ร้องเรียนเสนอข้อร้องเรียนด้วยตนเอง โดยจัดทำเป็นหนังสือ กรณีมีเหตุจำเป็น ผู้ร้องเรียนอาจร้องเรียนด้วยวาจา หรือแจ้งข้อร้องเรียนผ่านทางโทรศัพท์ หรือช่องทางอื่นก็ได้

2.2 กรณีผู้ร้องเรียนเจ็บป่วย หรือไม่สามารถเสนอข้อร้องเรียนด้วยตนเองได้เพราะเหตุอื่นใด ผู้ร้องเรียนอาจมอบฉันทะให้ผู้อื่นเสนอข้อร้องเรียนแทนก็ได้

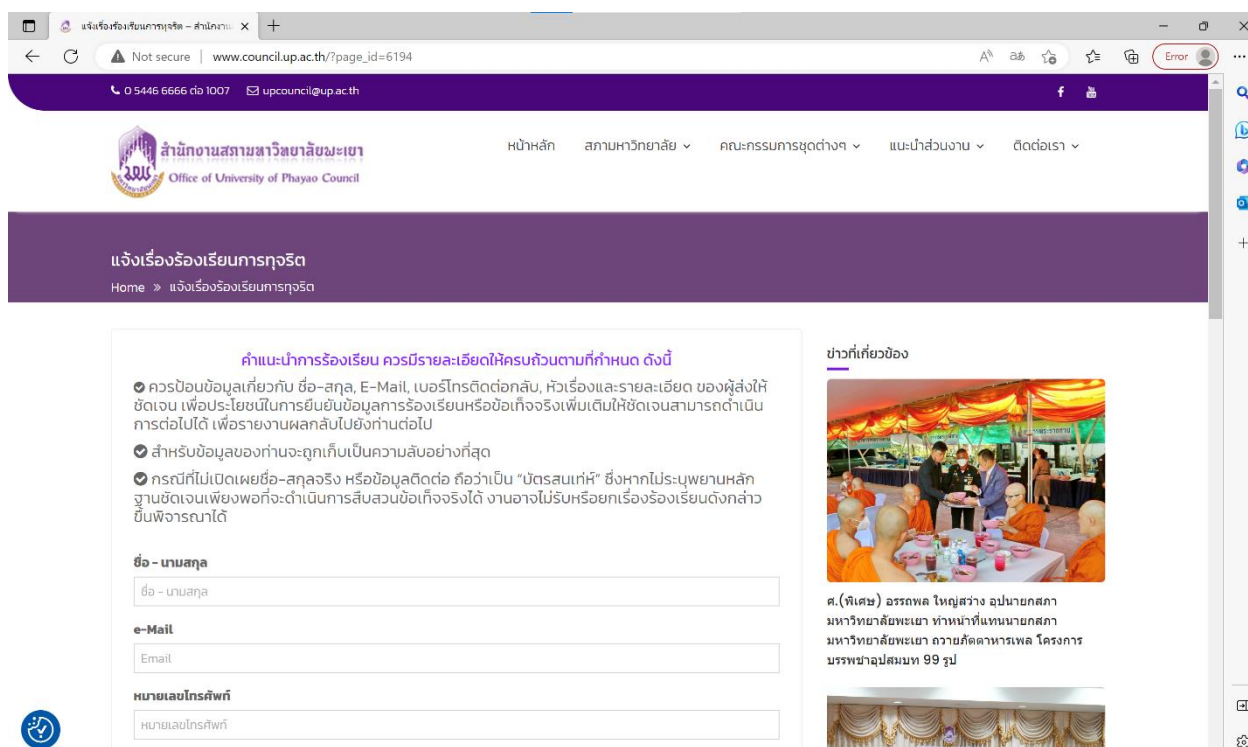
3. ช่องทางการเสนอข้อร้องเรียนและระยะเวลาดำเนินการ

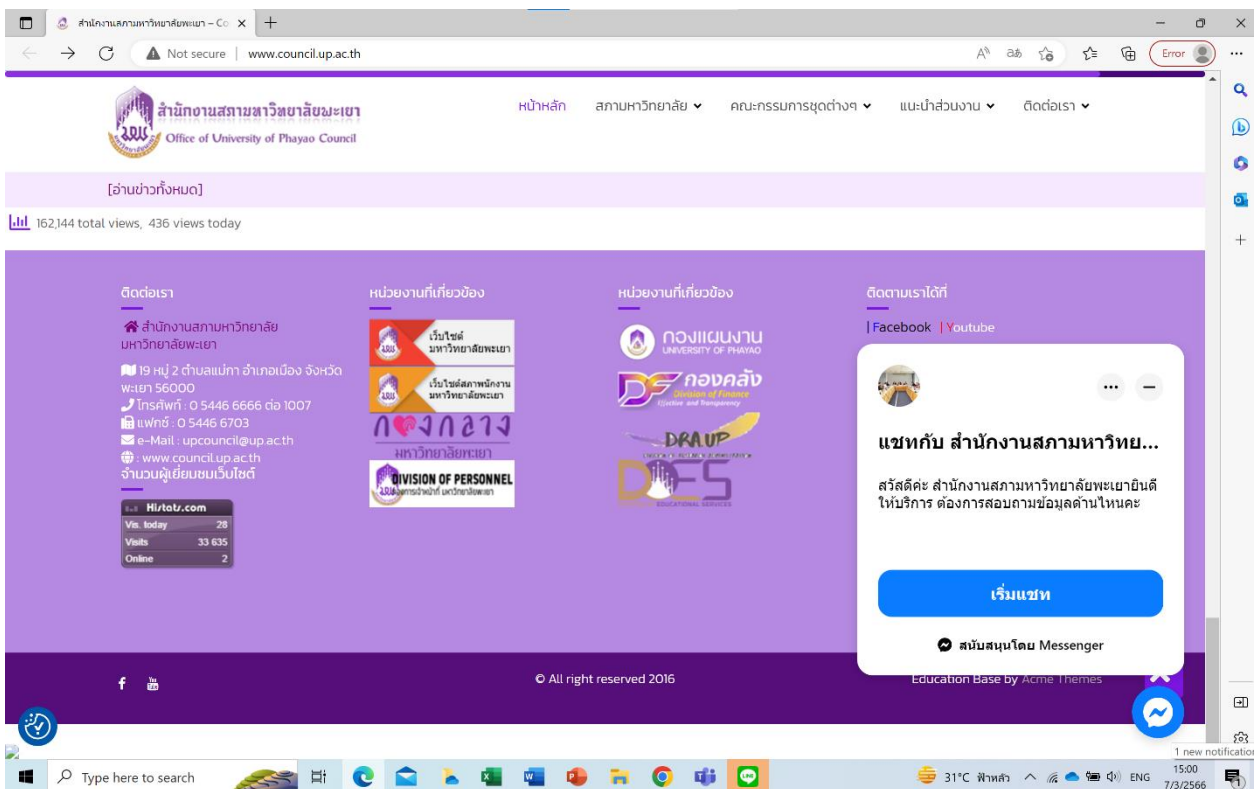
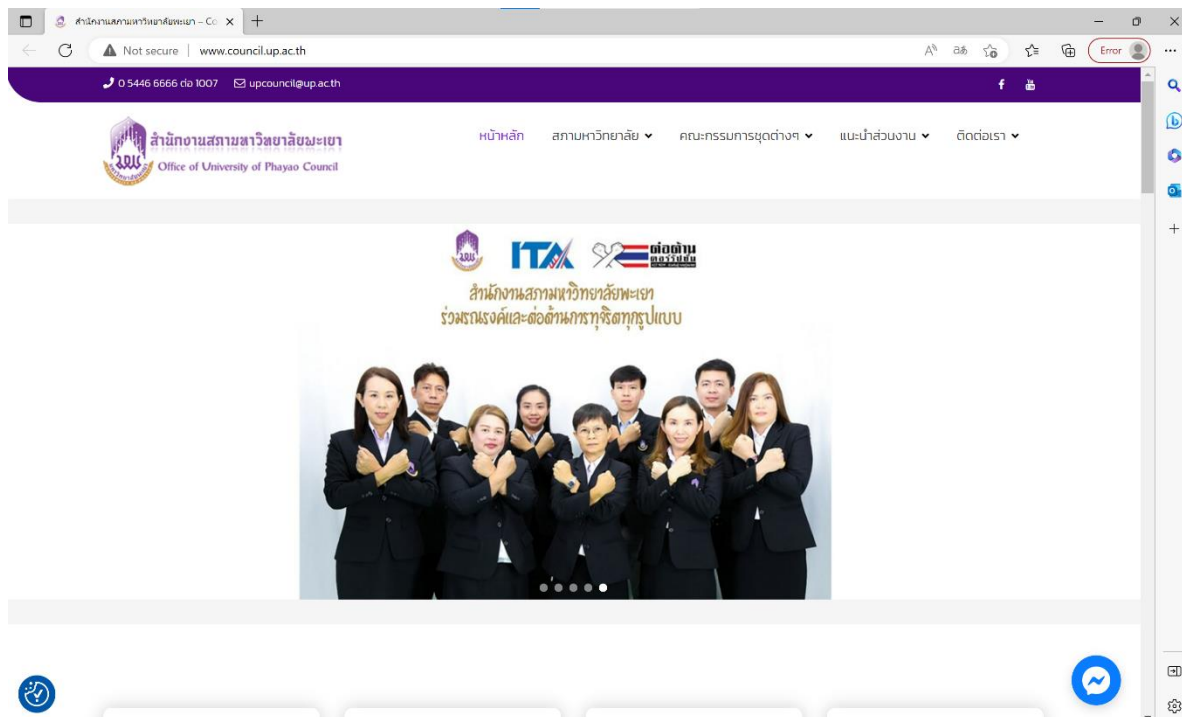
เพื่อเป็นการอำนวยความสะดวกในการเสนอข้อร้องเรียน สำนักงานสภามหาวิทยาลัยพะเยา จึงได้กำหนดช่องทางการเสนอข้อร้องเรียนผ่านช่องทางต่าง ๆ และระยะเวลาดำเนินการ ดังต่อไปนี้

ช่องทางกร เสนอ ข้อร้องเรียน	ความถี่ ในการ ตรวจสอบ	สถานที่ติดต่อ/ข้อมูลที่เกี่ยวข้อง	ระยะเวลา ดำเนินการ แจ้งกลับ
เสนอด้วย ตนเอง	ทุกวัน เวลาทำการ	สำนักงานสภามหาวิทยาลัยพะเยา ชั้น 2 อาคารสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยพะเยา 19 หมู่ 2 ตำบลแม่กา อำเภอเมืองพะเยา จังหวัดพะเยา	ภายใน 1 สัปดาห์
เสนอผ่าน ช่องทาง โทรศัพท์	ทุกวัน เวลาทำการ	0 5446 6666 ต่อ 1007 (ผู้อำนวยการสำนักงานสภามหาวิทยาลัยพะเยา)	ภายใน 1 สัปดาห์
เสนอผ่าน ช่องทาง โทรสาร	ทุกวัน เวลาทำการ	0 5446 6703	ภายใน 1 สัปดาห์
เสนอผ่าน ช่องทาง ไปรษณีย์	ทุกวัน เวลาทำการ	เจ้าหน้าที่ของถึง... ผู้อำนวยการสำนักงานสภามหาวิทยาลัยพะเยา สำนักงานสภามหาวิทยาลัยพะเยา มหาวิทยาลัยพะเยา ชั้น 2 อาคารสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยพะเยา 19 หมู่ 2 ตำบลแม่กา อำเภอเมืองพะเยา จังหวัดพะเยา 56000	ภายใน 1 สัปดาห์
เสนอผ่าน ช่องทาง เว็บไซต์หลัก สำนักงาน สภามหาวิทยาลัย พะเยา “ติดต่อเรา” และ “แจ้งเรื่อง ร้องเรียนการ ทุจริต”	ทุกวัน	www.council.up.ac.th	ภายใน 1 สัปดาห์

ช่องทางการ เสนอ ข้อร้องเรียน	ความถี่ ในการ ตรวจสอบ	สถานที่ติดต่อ/ข้อมูลที่เกี่ยวข้อง	ระยะเวลา ดำเนินการ แจ้งกลับ
เสนอผ่าน ช่องทาง “Chat Messenger” สำนักงาน สภามหาวิทยาลัย พะเยา	ทุกวัน	www.council.up.ac.th	ภายใน 1 สัปดาห์
เสนอผ่าน ช่องทาง Facebook สำนักงาน สภามหาวิทยาลัย พะเยา	ทุกวัน	https://www.facebook.com/up.council.pyo/	ภายใน 1 สัปดาห์

เว็บไซต์หลัก สำนักงานสภามหาวิทยาลัยพะเยา





การรับข้อร้องเรียน

ให้ผู้อำนวยความสะดวก หรือผู้ที่ได้รับมอบหมาย ออกไปรับข้อเรียนไว้เป็นหลักฐาน โดยที่ใบรับข้อร้องเรียนจะต้องมีข้อความที่แสดงถึง วันเดือนปี ที่รับข้อร้องเรียน และลงลายมือชื่อผู้รับข้อร้องเรียน ส่วนในกรณีผู้ที่ได้รับมอบหมายได้รับข้อร้องเรียนผ่านช่องทางไปรษณีย์ หรือทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ ให้ผู้ที่ได้รับมอบหมายตอบแจ้งการรับข้อร้องเรียนไปยังผู้ร้องเรียน ผ่านช่องทางไปรษณีย์ ตามที่อยู่ปรากฏในคำร้องเรียน หรือทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ ภายใน 10 วันทำการ นับตั้งแต่วันที่รับข้อร้องเรียน

ข้อร้องเรียนที่ไม่อาจรับไว้ดำเนินการ

1. ข้อร้องเรียนเกี่ยวกับสถาบันพระมหากษัตริย์
2. ข้อร้องเรียนเกี่ยวกับนโยบายรัฐบาล
3. ข้อร้องเรียนที่เข้าสู่กระบวนการยุติธรรม หรือข้อร้องเรียนที่ศาลได้มีคำพิพากษาหรือคำสั่งถึงที่สุดแล้ว

4. ข้อร้องเรียนที่มีลักษณะเป็นบัตรสนเท่ห์ ที่ไม่ระบุพยานหลักฐานหรือกรณีแวดล้อมชัดเจน ตลอดจนชี้พยานบุคคลแน่นอน

5. ข้อร้องเรียนที่หน่วยงานอื่นได้ดำเนินการตรวจสอบ พิจารณาวินิจฉัย และสรุปผลการพิจารณาเป็นที่เรียบร้อยแล้ว เช่น สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ (ป.ป.ช.) สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตในภาครัฐ (ป.ป.ท.) สำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน (สตง.) สำนักงานป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน (ป.ป.ง.)

อธิการบดีอาจพิจารณาให้รับข้อร้องเรียนตามข้อ 4. ไว้ดำเนินการได้ หากเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับประโยชน์สาธารณะและการพิจารณาจะไม่มีผลกระทบต่อการปฏิบัติงานของหน่วยงานของรัฐอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง

การดำเนินการพิจารณาข้อร้องเรียน

1. การลงทะเบียนในสารบบการพิจารณา

ข้อร้องเรียนที่เสนอต่อผู้ที่ได้รับมอบหมายแล้ว ให้ลงทะเบียนข้อร้องเรียนในสารบบการพิจารณา แล้วตรวจข้อร้องเรียนในเบื้องต้น หากเห็นว่าเป็นข้อร้องเรียนที่สมบูรณ์ครบถ้วน ให้รับดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ หากไม่สามารถดำเนินการได้ให้เสนอข้อร้องเรียนดังกล่าวต่อผู้อำนวยความสะดวก เพื่อดำเนินการต่อไป

2. การแต่งตั้งคณะกรรมการ

ข้อร้องเรียนที่อยู่ในอำนาจของมหาวิทยาลัย ให้ผู้อำนวยความสะดวกหรือผู้ที่ได้รับมอบหมายเป็นผู้ที่มีหน้าที่รับผิดชอบโดยตรง และเสนอให้อธิการบดีแต่งตั้งคณะกรรมการเพื่อทำหน้าที่ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงและพิจารณาแนวทางการแก้ไขปัญหา โดยมีองค์ประกอบดังนี้

- 2.1 ผู้อำนวยความสะดวก เป็นประธานกรรมการ
- 2.2 ประธานสภาพนักงาน เป็นกรรมการ

2.3 พนักงานมหาวิทยาลัยหนึ่งคนที่อธิการบดีมอบหมาย เป็นกรรมการ

2.4 พนักงานมหาวิทยาลัยสังกัดสำนักงานสภามหาวิทยาลัยพะเยาที่ได้รับมอบหมาย

เป็นเลขานุการ

3. การแจ้งผลการดำเนินการพิจารณาข้อร้องเรียน

เมื่อคณะกรรมการดำเนินการแล้วเสร็จ ผู้ที่ได้รับมอบหมายรายงานผลให้ผู้อำนวยความสะดวกทราบ และแจ้งผลการดำเนินการต่อข้อร้องเรียนให้ผู้ร้องเรียนทราบ ภายใน 30 วันทำการ นับแต่วันที่ได้รับข้อร้องเรียน

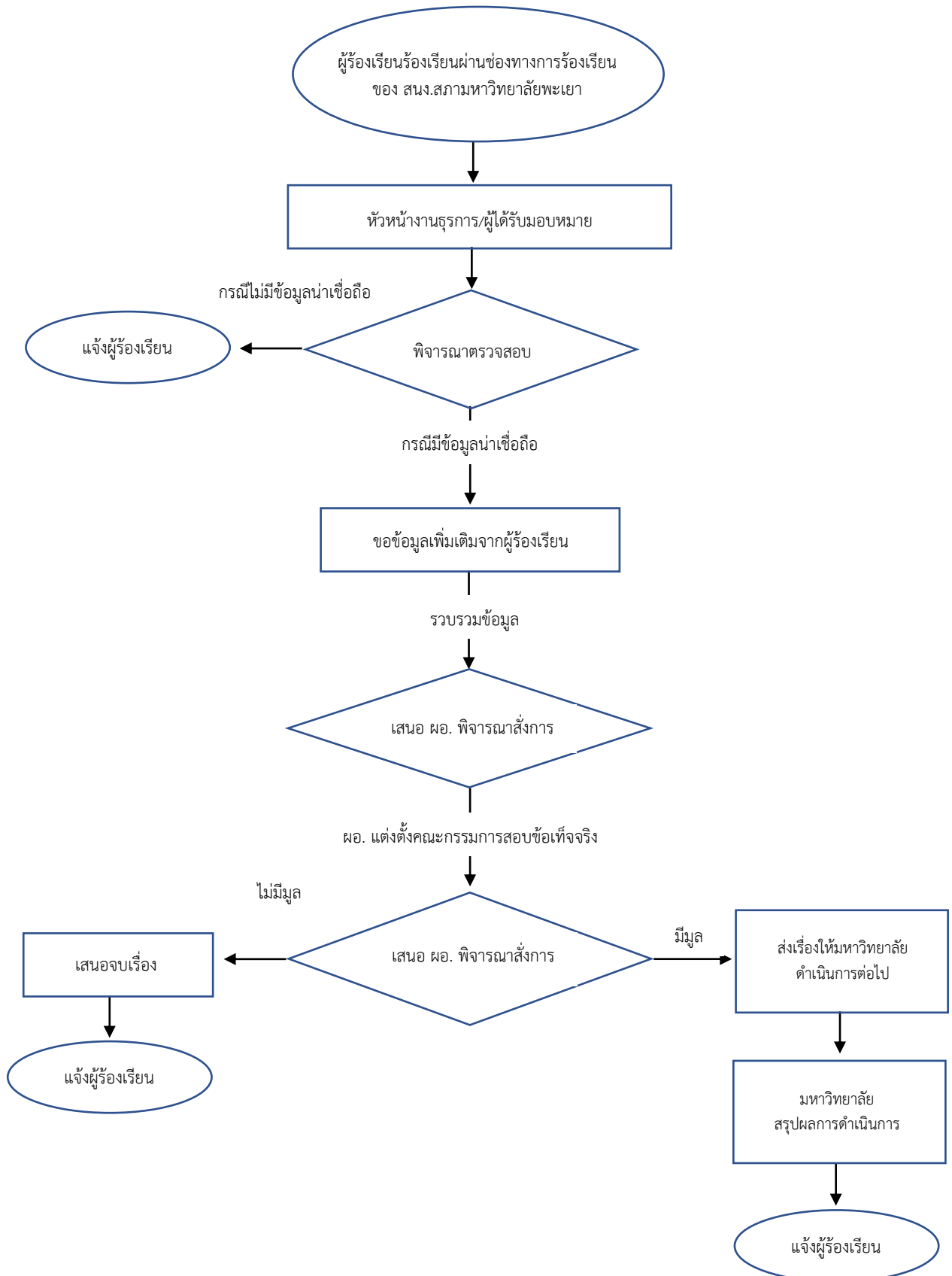
กรณีที่ไม่สามารถดำเนินการต่อข้อร้องเรียนให้แล้วเสร็จภายในกำหนดระยะเวลา ให้แจ้งเหตุที่ทำให้การดำเนินการไม่แล้วเสร็จต่อผู้อำนวยความสะดวก เพื่อขอขยายระยะเวลาการดำเนินการได้อีกคราวละไม่เกิน 15 วันทำการ

มาตรการให้ความเป็นธรรมทั้งผู้ร้องเรียนและผู้ถูกร้องเรียน

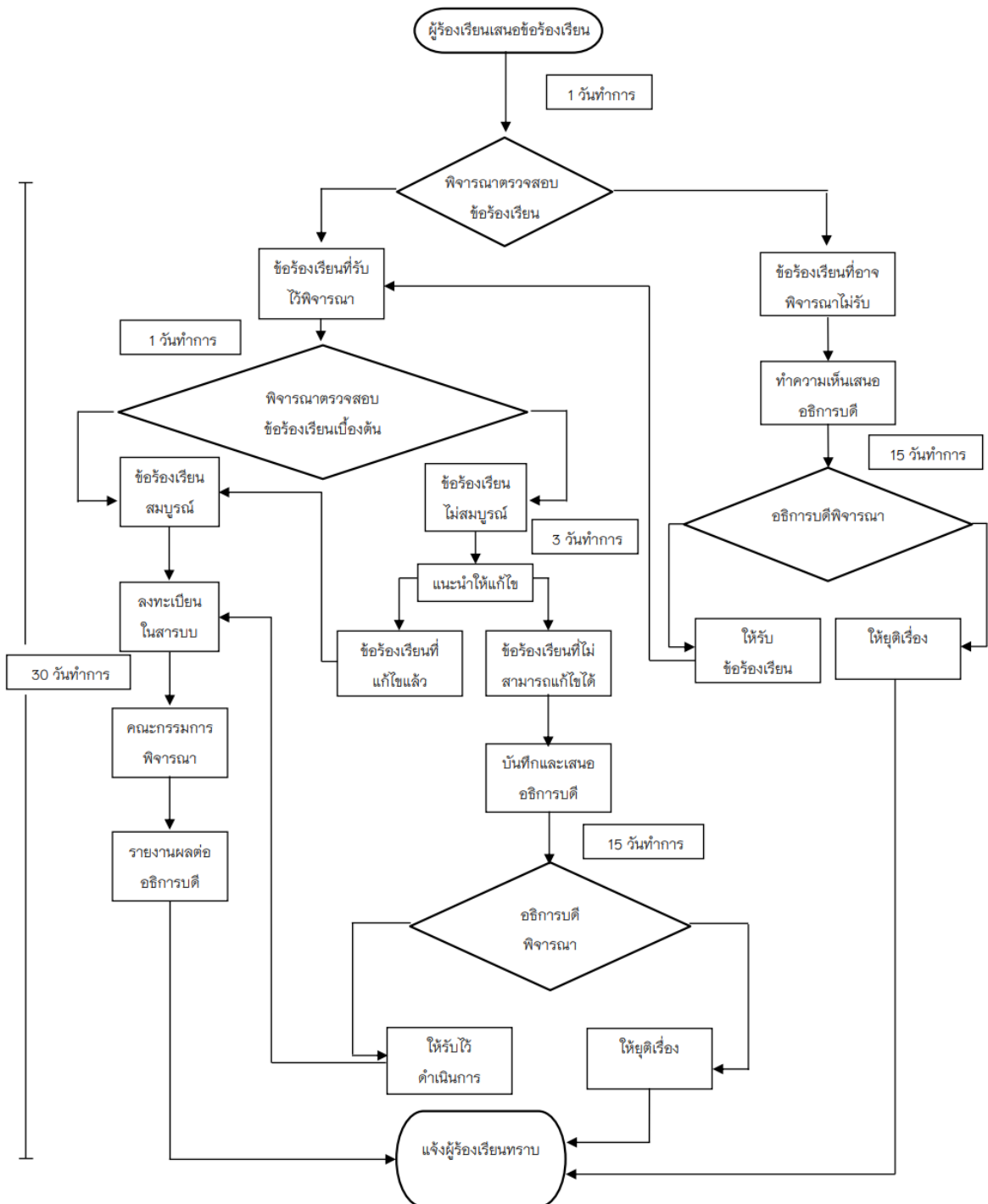
ทั้งผู้ร้องเรียนและผู้ถูกร้องเรียน จะไม่มีการเปิดเผยชื่อและจะได้รับการคุ้มครองไม่ให้ถูกกลั่นแกล้งหรือลิดรอนสิทธิต่าง ๆ อันพึงมี ในระหว่างที่กระบวนการพิจารณาข้อร้องเรียนยังไม่ยุติ

สำหรับผู้ถูกกล่าวหา ในระหว่างการพิจารณาข้อร้องเรียน จะยังไม่ถือว่าผู้ถูกกล่าวหา มีความผิด จะต้องได้รับการปฏิบัติเช่นเดียวกับบุคลากรอื่น ๆ และสามารถชี้แจงข้อกล่าวหาได้อย่างเต็มที่ อีกทั้งมีสิทธิในการแสดงเอกสาร/พยานหลักฐานเพื่อแก้ข้อกล่าวหา

ผังขั้นตอน/กระบวนการจัดการต่อข้อร้องเรียน สำนักงานสภามหาวิทยาลัยพะเยา
งานธุรการ รับผิดชอบ



แผนผังแสดงขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติงาน
การจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ



หลักเกณฑ์/กฎหมายที่เกี่ยวข้อง

แนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ สำนักงานสภามหาวิทยาลัย
พะเยา เป็นไปตามประกาศมหาวิทยาลัยพะเยา เรื่อง แนวทางการจัดการข้อร้องเรียน พ.ศ. 2562

ภาคผนวก ก

(ประกาศมหาวิทยาลัยพะเยา เรื่อง แนวทางการจัดการซื้อร้องเรียน พ.ศ. 2562)



ประกาศมหาวิทยาลัยพะเยา

เรื่อง แนวทางการจัดการข้อร้องเรียน พ.ศ. ๒๕๖๒

โดยที่เป็นการสมควรกำหนดแนวทางการจัดการข้อร้องเรียนของมหาวิทยาลัยพะเยา เพื่อพัฒนาและยกระดับการดำเนินงานให้มีมาตรฐาน ทำให้ผู้รับบริการมีความพึงพอใจกับการปฏิบัติงาน ในการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการอย่างมีประสิทธิภาพ เป็นไปตามหลักธรรมาภิบาล และแสดงออกถึงความโปร่งใส มีคุณธรรม จริยธรรม ในการปฏิบัติงานของมหาวิทยาลัยพะเยา อาศัยอำนาจตามความในมาตรา ๓๓ แห่งพระราชบัญญัติมหาวิทยาลัยพะเยา พ.ศ. ๒๕๕๓ ประกอบกับมติคณะกรรมการบริหารงานบุคคลประจำมหาวิทยาลัยพะเยา ในคราวประชุมครั้งที่ ๓/๒๕๖๒ เมื่อวันที่ ๒๙ เมษายน ๒๕๖๒ จึงให้ออกประกาศไว้ดังนี้

ข้อ ๑ ประกาศนี้ เรียกว่า “ประกาศมหาวิทยาลัยพะเยา เรื่อง แนวทางการจัดการข้อร้องเรียน พ.ศ. ๒๕๖๒”

ข้อ ๒ ประกาศนี้ให้ใช้บังคับตั้งแต่วันถัดจากวันประกาศเป็นต้นไป

ข้อ ๓ ในประกาศนี้

“มหาวิทยาลัย” หมายความว่า มหาวิทยาลัยพะเยา

“อธิการบดี” หมายความว่า อธิการบดีมหาวิทยาลัยพะเยา

“สำนักงานอธิการบดี” หมายความว่า สำนักงานอธิการบดีมหาวิทยาลัยพะเยา

“ผู้อำนวยการ” หมายความว่า ผู้อำนวยการสำนักงานอธิการบดีมหาวิทยาลัยพะเยา

“คณะกรรมการ” หมายความว่า คณะกรรมการตรวจสอบข้อเท็จจริง

ข้อ ๔ ให้อธิการบดีเป็นผู้รักษาการตามประกาศนี้ ในกรณีที่มีปัญหาเกี่ยวกับการบังคับใช้หรือการปฏิบัติตามประกาศนี้ ให้อธิการบดีมีอำนาจตีความและวินิจฉัยชี้ขาด การตีความและการวินิจฉัยให้ถือเป็นที่สุด

ส่วนที่ ๑

การเสนอข้อร้องเรียน

ข้อ ๕ ผู้ใดได้รับความเดือดร้อนเสียหาย หรืออาจได้รับความเดือดร้อนเสียหาย หรือไม่ได้รับความสะดวกจากการปฏิบัติงานของมหาวิทยาลัย หรือจำเป็นต้องให้มหาวิทยาลัย ช่วยเหลือ เยียวยา ปลอดภัยทุกซ์ หรือต้องการเสนอแนะ ให้ข้อคิดเห็น ชมเชย สอบถาม ขอข้อมูล มีสิทธิเสนอข้อร้องเรียน ต่อผู้อำนวยการหรือผู้ที่ได้รับมอบหมายได้

ข้อ ๖ ข้อร้องเรียนต้องมีรายการดังต่อไปนี้

- (๑) ชื่อและที่อยู่ของผู้ร้องเรียน
- (๒) ระบุเรื่องอันเป็นเหตุให้ต้องร้องเรียน พร้อมทั้งข้อเท็จจริง หรือพฤติการณ์ตามสมควร เกี่ยวกับเรื่องที่ร้องเรียน และคำขอให้มหาวิทยาลัยช่วยเหลือเยียวยาหรือปลอดภัยทุกซ์
- (๓) ใช้ถ้อยคำสุภาพ
- (๔) ลงลายมือชื่อผู้ร้องเรียนหรือผู้รับมอบฉันทะตาม ข้อ ๙

ข้อร้องเรียนใดมีรายการไม่ครบตามวรรคหนึ่ง หรือไม่ชัดเจน หรือไม่อาจเข้าใจได้ ให้ผู้อำนวยการหรือผู้ที่ได้รับมอบหมาย ให้คำแนะนำแก่ผู้ร้องเรียนเพื่อดำเนินการแก้ไขเพิ่มเติมคำร้องเรียนนั้นให้ถูกต้อง เว้นแต่ ข้อร้องเรียนที่มีลักษณะเป็นข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็น คำชมเชย การสอบถาม การขอข้อมูล อาจไม่ต้องมีรายการครบตามวรรคหนึ่งก็ได้

ข้อ ๗ ในกรณีที่ผู้ร้องเรียนมีเหตุจำเป็นไม่สามารถทำข้อร้องเรียนเป็นหนังสือได้ อาจแจ้งต่อผู้อำนวยการหรือผู้ที่ได้รับมอบหมายด้วยวาจาหรือทางโทรศัพท์ก็ได้

กรณีการแจ้งด้วยวาจา ให้ผู้อำนวยการหรือผู้ที่ได้รับมอบหมายบันทึกถึงเหตุแห่งความจำเป็น ที่ผู้ร้องเรียนจำต้องแจ้งด้วยวาจาไว้ด้วย หลังจากนั้นให้บันทึกการร้องเรียนโดยให้มีรายการหรือเอกสารแนบตามข้อ ๖ และวันเดือนปีที่รับคำร้องเรียน พร้อมกับให้ดำเนินการลงลายมือชื่อผู้ร้องเรียน ลายมือชื่อผู้รับคำร้องเรียน และให้นำข้อ ๙ มาใช้บังคับโดยอนุโลม

กรณีการรับข้อร้องเรียนทางโทรศัพท์ ให้ผู้ร้องเรียนลงลายมือชื่อในโอกาสแรกที่จะทำได้

ข้อ ๘ ผู้ร้องเรียนจะต้องร้องเรียนด้วยตนเอง เว้นแต่ผู้ร้องเรียนเจ็บป่วยหรือไม่สามารถร้องเรียนด้วยตนเองได้เพราะเหตุจำเป็นอื่น ผู้ร้องเรียนจะมอบฉันทะให้ผู้อื่นร้องเรียนแทนก็ได้ โดยการเสนอข้อร้องเรียนให้กระทำดังต่อไปนี้

- (๑) เสนอด้วยตนเอง ได้ที่กลุ่มรับเรื่องราวร้องทุกข์ งานประสานภารกิจอธิการบดี สำนักงานอธิการบดี

//(๒) ทาง...

(๒) ทางไปรษณีย์ โดยส่งไปที่ สำนักงานอธิการบดีมหาวิทยาลัยพะเยา ตู้ ปณ ๑๙ หมู่ที่ ๒ ตำบลแม่กา อำเภอเมืองพะเยา จังหวัดพะเยา ๕๖๐๐๐

(๓) ทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ ผ่าน Email : up@up.ac.th

(๔) ช่องทางอื่น ๆ ที่มหาวิทยาลัยกำหนด

ส่วนที่ ๒

การรับข้อร้องเรียน

ข้อ ๙ ให้ผู้อำนวยการหรือผู้ที่ได้รับมอบหมายออกใบรับข้อร้องเรียนให้แก่ผู้ร้องเรียนไว้เป็นหลักฐาน ใบรับข้อร้องเรียนจะต้องมีข้อความแสดงถึงวันเดือนปีที่รับข้อร้องเรียน และลงลายมือชื่อผู้รับข้อร้องเรียน

ข้อ ๑๐ ในกรณีที่ผู้อำนวยการหรือผู้ที่ได้รับมอบหมายได้รับข้อร้องเรียนที่เสนอมาตาม ข้อ ๔ (๒) หรือ (๓) ให้ผู้อำนวยการหรือผู้ที่ได้รับมอบหมายตอบแจ้งการรับ ข้อร้องเรียน ไปยังผู้ร้องเรียนโดยทางไปรษณีย์ ตามสถานที่อยู่ที่ปรากฏในคำร้องเรียน หรือในรูปของจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ภายใน ๑๐ วันทำการนับตั้งแต่วันที่ได้รับข้อร้องเรียน

ข้อ ๑๑ ผู้อำนวยการหรือผู้ที่ได้รับมอบหมายอาจพิจารณาไม่รับข้อร้องเรียนไว้ดำเนินการได้ในกรณีดังต่อไปนี้

(๑) ข้อร้องเรียนเกี่ยวกับสถาบันพระมหากษัตริย์

(๒) ข้อร้องเรียนเกี่ยวกับนโยบายรัฐบาล

(๓) ข้อร้องเรียนที่เข้าสู่กระบวนการยุติธรรม หรือเป็นข้อร้องเรียนที่ศาลได้มีคำพิพากษา หรือคำสั่งถึงที่สุดแล้ว

(๔) ข้อร้องเรียนที่มีลักษณะเป็นบัตรสนเท่ห์ ที่ไม่ระบุพยานหลักฐานหรือกรณีแวดล้อม ชัดแจ้ง ตลอดจนชี้พยานบุคคลแน่นอน

(๕) ข้อร้องเรียนที่หน่วยงานอื่นได้ดำเนินการตรวจสอบ พิจารณาวินิจฉัย และสรุปผลการพิจารณาเป็นที่เรียบร้อยแล้ว เช่น สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ (ป.ป.ช.) สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตในภาครัฐ (ป.ป.ท.) สำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน (สตง.) สำนักงานป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน (ป.ป.ง.)

อธิการบดีอาจพิจารณาให้รับข้อร้องเรียนตามข้อ ๑๑ (๔) ไว้ดำเนินการได้หากเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับประโยชน์สาธารณะและการพิจารณาจะไม่มีผลกระทบต่อการปฏิบัติงานของหน่วยงานของรัฐอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง

ส่วนที่ ๓

การดำเนินการพิจารณาข้อร้องเรียน

ข้อ ๑๒ ข้อร้องเรียนที่เสนอต่อผู้อำนวยการหรือผู้ที่ได้รับมอบหมายตามข้อ ๘ แล้ว ให้ลงทะเบียนข้อร้องเรียนในสารบบการพิจารณาแล้วตรวจข้อร้องเรียนในเบื้องต้น ถ้าเห็นว่าเป็นข้อร้องเรียนที่สมบูรณ์ครบถ้วนให้รีบดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ หากไม่สามารถดำเนินการได้ให้เสนอข้อร้องเรียนดังกล่าวต่ออธิการบดีเพื่อดำเนินการต่อไป

ถ้าเห็นว่าข้อร้องเรียนนั้นไม่สมบูรณ์ครบถ้วนไม่ว่าด้วยเหตุใด ๆ ให้ผู้อำนวยการหรือผู้ที่ได้รับมอบหมายแนะนำให้ผู้ร้องเรียนแก้ไขภายในระยะเวลาที่กำหนด ถ้าเห็นว่าข้อที่ไม่สมบูรณ์ครบถ้วนนั้นเป็นกรณีที่ไม่อาจแก้ไขให้ถูกต้องได้ หรือเป็นข้อร้องเรียนที่ไม่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของมหาวิทยาลัย หรือผู้ร้องเรียนไม่แก้ไขข้อร้องเรียนภายในระยะเวลาที่กำหนด ให้บันทึกไว้และเสนอข้อร้องเรียนดังกล่าวต่ออธิการบดีเพื่อดำเนินการต่อไป และแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบถึงขั้นตอนหรือระยะเวลาการพิจารณาเรื่องร้องเรียนเท่าที่จะสามารถกระทำได้

ข้อ ๑๓ ข้อร้องเรียนที่อยู่ในอำนาจของมหาวิทยาลัย ให้ผู้อำนวยการหรือผู้ที่ได้รับมอบหมายเป็นหน่วยงานที่มีหน้าที่รับผิดชอบโดยตรง และให้อธิการบดีแต่งตั้งคณะกรรมการเพื่อทำหน้าที่ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงและพิจารณาแนวทางการแก้ไขปัญหา โดยมีองค์ประกอบดังนี้

- (๑) ผู้อำนวยการ เป็นประธานกรรมการ
- (๒) ประธานสภาพนักงาน เป็นกรรมการ
- (๓) พนักงานมหาวิทยาลัยหนึ่งคนที่อธิการบดีมอบหมาย เป็นกรรมการ
- (๔) พนักงานมหาวิทยาลัยสังกัดสำนักงานอธิการบดีที่ได้รับมอบหมาย เป็นเลขานุการ

กรณีคณะกรรมการคนหนึ่งคนใดมีสภาพร้ายแรงอันอาจทำให้การพิจารณาไม่เป็นกลางหรือเสียความเป็นธรรม อธิการบดีอาจแต่งตั้งผู้ที่เหมาะสมเป็นกรรมการเพื่อทำหน้าที่แทนบุคคลนั้นได้ตามแต่กรณี

ข้อ ๑๔ เมื่อคณะกรรมการตามข้อ ๑๓ ดำเนินการแล้วเสร็จ ให้ผู้อำนวยการหรือผู้ที่ได้รับมอบหมายรายงานผลให้อธิการบดีและแจ้งผลการดำเนินการต่อข้อร้องเรียน ให้ผู้ร้องเรียนทราบภายใน ๓๐ วันทำการนับแต่วันที่ได้รับข้อร้องเรียน กรณีคณะกรรมการเห็นว่าจะไม่สามารถดำเนินการต่อข้อร้องเรียนให้แล้วเสร็จภายในกำหนดระยะเวลา ให้แจ้งเหตุที่ทำให้การดำเนินการไม่แล้วเสร็จต่ออธิการบดี โดยเสนอผ่านผู้อำนวยการหรือผู้ที่ได้รับมอบหมาย เพื่อขอขยายระยะเวลาการดำเนินการได้อีกคราวละไม่เกิน ๑๕ วันทำการ

/ส่วนที่ ๔ ...

ส่วนที่ ๔

ขั้นตอนและแผนผังการจัดการข้อร้องเรียน

ข้อ ๑๕ การดำเนินการเกี่ยวกับการเสนอข้อร้องเรียน การรับข้อร้องเรียน และการดำเนินการพิจารณาข้อร้องเรียนที่ไม่ได้กำหนดในประกาศนี้ ให้ถือปฏิบัติตามขั้นตอนแผนผังการปฏิบัติงานจัดการข้อร้องเรียนแนบท้ายประกาศนี้

ส่วนที่ ๕

บทเฉพาะกาล

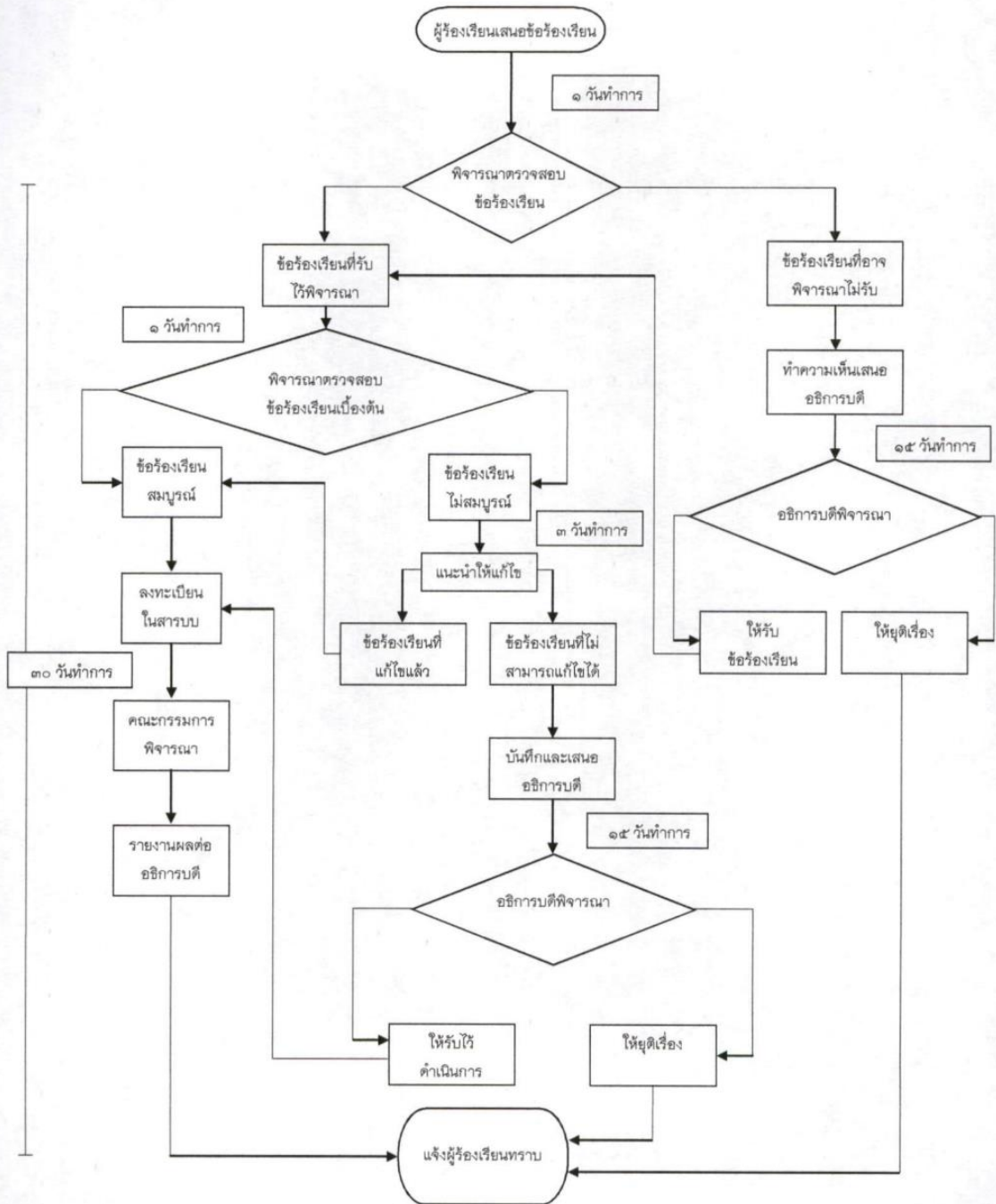
ข้อ ๑๖ ข้อร้องเรียนใดที่มหาวิทยาลัยรับไว้พิจารณาและมอบหมายให้หน่วยงานภายในดำเนินการไว้แล้วก่อนประกาศนี้มีผลใช้บังคับ ให้หน่วยงานที่ได้รับมอบหมายจัดการข้อร้องเรียนดังกล่าวต่อไปจนแล้วเสร็จ

ประกาศ ณ วันที่ ๘ พฤษภาคม พ.ศ. ๒๕๖๒



(รองศาสตราจารย์ ดร.สุกกร พงศบางโพธิ์)
อธิการบดีมหาวิทยาลัยพะเยา

ขั้นตอนแผนผังการปฏิบัติงานจัดการข้อร้องเรียน



ภาคผนวก ข

(แบบฟอร์มการร้องเรียน)

แบบฟอร์มการร้องเรียน

เขียนที่

วันที่ เดือน พ.ศ.

เรื่อง

เรียน ผู้อำนวยการสำนักงานสภามหาวิทยาลัยพะเยา

ข้าพเจ้า..... อายุ..... ปี อยู่บ้านเลขที่

หมู่ที่ ถนน..... ตำบล..... อำเภอ..... จังหวัด.....

อาชีพ..... ตำแหน่ง..... หมายเลขโทรศัพท์.....

เลขที่บัตรประชาชน..... ออกโดย..... วันที่ออกบัตร.....

วันหมดอายุ..... มีความประสงค์ขอร้องเรียนในเรื่อง ดังนี้

เรื่อง

(ข้อเท็จจริง)

ดังนั้น ข้าพเจ้าจึงมีความประสงค์ให้สำนักงานสภามหาวิทยาลัยพะเยา พิจารณาดำเนินการ ดังนี้

ทั้งนี้ ข้าพเจ้าขอรับรองว่า ข้อร้องเรียนตามข้อความข้างต้นนี้เป็นจริง และยินดีรับผิดชอบ
ทั้งทางแพ่งและทางอาญาหากจะพึงมี และขอส่งเอกสารหลักฐานประกอบการร้องเรียน (ถ้ามี) ได้แก่

1. จำนวน ชุด
2. จำนวน ชุด
3. จำนวน ชุด

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

ขอแสดงความนับถือ

(ลงชื่อ) ผู้ร้องเรียน/ผู้รับมอบฉันทะ

(.....)

(ลงชื่อ) ผู้มอบฉันทะ

(.....)

เลขที่รับ.....
วัน/เดือน/ปีที่รับเรื่อง
ผู้รับเรื่อง (.....)