ประกาศมหาวิทยาลัยพะเยา

เรื่อง แนวทางการจัดการข้อร้องเรียน พ.ศ. ๒๕๖๗

โดยที่เป็นการสมควรปรับปรุงประกาศมหาวิทยาลัยพะเยา เรื่อง แนวทางการจัดการข้อร้องเรียน เพื่อพัฒนาและยกระดับการดำเนินงานให้มีมาตรฐาน ทำให้ผู้รับบริการมีความพึงพอใจกับการปฏิบัติงานในการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการอย่างมีประสิทธิภาพ เป็นไปตามหลักธรรมาภิบาล และแสดงออกถึงความโปร่งใส มีคุณธรรม จริยธรรม ในการปฏิบัติงานของมหาวิทยาลัยพะเยา อาศัยอำนาจตามความในมาตรา ๓๓ แห่งพระราชบัญญัติมหาวิทยาลัยพะเยา พ.ศ. ๒๕๕๓ และความในข้อ ๓๖ ของระเบียบมหาวิทยาลัยพะเยา ว่าด้วย จรรยาบรรณ และคุณธรรมของบุคลากร พ.ศ. ๒๕๕๔ และที่แก้ไขเพิ่มเติม ประกอบกับมติคณะกรรมการจรรยาบรรณ และคุณธรรมของบุคลากรมหาวิทยาลัยพะเยา ในคราวประชุมครั้งที่ ๓ (๓/๒๕๖๗) เมื่อวันที่ ๑๕ พฤษภาคม พ.ศ. ๒๕๖๗ และมติคณะกรรมการบริหารมหาวิทยาลัยพะเยา ในคราวประชุมครั้งที่ ๑๒๙ (๑๕/๒๕๖๗) เมื่อวันที่ ๑๔ สิงหาคม พ.ศ. ๒๕๖๗ จึงออกประกาศไว้ดังนี้

ข้อ ๑ ประกาศนี้เรียกว่า “ประกาศมหาวิทยาลัยพะเยา เรื่อง แนวทางการจัดการข้อร้องเรียน พ.ศ. ๒๕๖๗”

ข้อ ๒ ประกาศนี้ให้ใช้บังคับตั้งแต่วันที่ ๑๔ สิงหาคม พ.ศ. ๒๕๖๗ เป็นต้นไป

ข้อ ๓ ให้ยกเลิกประกาศมหาวิทยาลัยพะเยา เรื่อง แนวทางการจัดการข้อร้องเรียน พ.ศ. ๒๕๖๒ และให้ใช้ประกาศนี้แทน

ข้อ ๔ ในประกาศนี้

“มหาวิทยาลัย” หมายความว่า มหาวิทยาลัยพะเยา

“ส่วนงาน” หมายความว่า ส่วนงานตามมาตรา ๗ แห่งพระราชบัญญัติมหาวิทยาลัยพะเยา พ.ศ. ๒๕๕๓ และให้หมายความรวมถึงหน่วยงานภายในส่วนงานที่มีการรับข้อร้องเรียนของหน่วยงานนั้นด้วย

“หน่วยจัดการข้อร้องเรียน” หมายความว่า กองกฎหมาย มหาวิทยาลัยพะเยา

“นายกสภามหาวิทยาลัย” หมายความว่า นายกสภามหาวิทยาลัยพะเยา

“กรรมการสภามหาวิทยาลัย” หมายความว่า กรรมการสภามหาวิทยาลัยพะเยา

“อธิการบดี” หมายความว่า อธิการบดีมหาวิทยาลัยพะเยา

ข้อ ๕ ให้อธิการบดีรักษาการตามประกาศนี้ กรณีที่มีปัญหาเกี่ยวกับการบังคับใช้หรือการปฏิบัติตามประกาศนี้ อธิการบดีมีอำนาจตีความและวินิจฉัยชี้ขาด การตีความและการวินิจฉัยให้ถือเป็นที่สุด

ส่วนที่ ๑...

ส่วนที่ ๑
การเสนอข้อร้องเรียน

ข้อ ๖ ผู้ที่มีสิทธิเสนอข้อร้องเรียนต่อมหาวิทยาลัย และประเภทของข้อร้องเรียน ได้แก่

(๑) ผู้ที่ได้รับความเดือดร้อนเสียหาย หรืออาจได้รับความเดือดร้อนเสียหาย หรือไม่ได้รับความสะดวกจากการปฏิบัติงานของมหาวิทยาลัย หรือจำเป็นต้องให้มหาวิทยาลัย ช่วยเหลือ เยียวยา ปลดเปลื้องทุกข์

(๒) ผู้ที่พบเห็นการไม่ปฏิบัติตามกฎหมาย กฎ ข้อบังคับ ระเบียบ ประกาศ คำสั่ง ธรรมาภิบาล จริยธรรม หรือจรรยาบรรณและคุณธรรม ของมหาวิทยาลัย หรือการทุจริตภายในมหาวิทยาลัย

(๓) ผู้ที่ต้องการความเห็น ข้อเสนอแนะ และติชม ต่อมหาวิทยาลัย

ข้อ ๗ ข้อร้องเรียนต้องจัดทำเป็นหนังสือและมีรายการดังต่อไปนี้

(๑) ชื่อและที่อยู่ของผู้ร้องเรียน ที่สามารถตรวจสอบความมีตัวตนได้

(๒) ระบุเรื่องอันเป็นเหตุให้ต้องร้องเรียน ข้อเท็จจริง หรือพฤติการณ์ตามสมควรเกี่ยวกับข้อร้องเรียน และเอกสารหลักฐาน พร้อมทั้งคำขอให้มหาวิทยาลัยช่วยเหลือ เยียวยา หรือปลดเปลื้องทุกข์

(๓) ใช้ถ้อยคำสุภาพ

(๔) ลงลายมือชื่อผู้ร้องเรียนหรือผู้รับมอบฉันทะ

(๕) รายละเอียดอื่น ๆ ที่กำหนดไว้เป็นการเฉพาะ

แบบหนังสือข้อร้องเรียนให้เป็นไปตามรูปแบบที่กำหนดไว้ท้ายประกาศฉบับนี้

ในกรณีหนังสือข้อร้องเรียนไม่ได้เป็นไปตามรูปแบบที่ได้กำหนดไว้ท้ายประกาศฉบับนี้ แต่มีรายการถูกต้องครบถ้วนตามวรรคหนึ่ง หน่วยจัดการข้อร้องเรียนอาจรับข้อร้องเรียนดังกล่าวไว้ดำเนินการตามขั้นตอนที่ประกาศฉบับนี้กำหนดก็ได้

ข้อ ๘ ผู้ร้องเรียนสามารถเสนอข้อร้องเรียนได้ด้วยตนเอง หรืออาจเสนอได้ในช่องทางดังต่อไปนี้

(๑) กรณีเสนอข้อร้องเรียนด้วยตนเอง สามารถยื่นข้อร้องเรียนได้ด้วยตนเองที่หน่วยจัดการข้อร้องเรียน เว้นแต่ กรณีผู้ร้องเรียนเจ็บป่วยหรือไม่สามารถร้องเรียนด้วยตนเองได้เพราะเหตุจำเป็นอื่น ผู้ร้องเรียนอาจมอบฉันทะให้ผู้อื่นร้องเรียนแทนหรือยื่นข้อร้องเรียนแทนก็ได้

(๒) การเสนอข้อร้องเรียนทางโทรศัพท์ ได้ที่หมายเลข ๐ ๕๔๔๖ ๖๖๖๖ ต่อ ๑๒๘๒

(๓) การเสนอข้อร้องเรียนทางไปรษณีย์ โดยส่งไปที่หน่วยจัดการข้อร้องเรียน ตู้ ปณ กองกฎหมาย มหาวิทยาลัยพะเยา ๑๙ หมู่ ๒ ตำบลแม่กา อำเภอเมืองพะเยา จังหวัดพะเยา รหัสไปรษณีย์ ๕๖๐๐๐

(๔) ทางเว็ปไซต์ของมหาวิทยาลัย : www.up.ac.th สำหรับการให้ความเห็น ข้อเสนอแนะ และติชม เท่านั้น

(๕) ช่องทางอื่น ๆ ที่มหาวิทยาลัยกำหนด

ส่วนที่ ๒
การรับข้อร้องเรียนและการดำเนินการพิจารณาข้อร้องเรียน

ข้อ ๙ ให้หน่วยจัดการข้อร้องเรียนลงทะเบียนรับข้อร้องเรียนในวันและเวลาทำการที่มีผู้เสนอข้อร้องเรียน เว้นแต่กรณีที่มีการเสนอข้อร้องเรียนไปที่ส่วนงาน ให้ส่วนงานส่งเรื่องให้หน่วยจัดการข้อร้องเรียน และให้หน่วยจัดการข้อร้องเรียนลงทะเบียนรับข้อร้องเรียนในวันและเวลาทำการที่ส่วนงานส่งเรื่องให้หน่วยจัดการข้อร้องเรียนดำเนินการ

ข้อ ๑๐...

ข้อ ๑๐ ข้อร้องเรียนที่มหาวิทยาลัยไม่รับไว้ดำเนินการพิจารณามีดังต่อไปนี้

(๑) ข้อร้องเรียนเกี่ยวกับสถาบันพระมหากษัตริย์ พระราชินี รัชทายาท และผู้สำเร็จราชการแทนพระองค์

(๒) ข้อร้องเรียนเกี่ยวกับนโยบายของรัฐบาล

(๓) ข้อร้องเรียนที่เข้าสู่กระบวนการยุติธรรม หรือเป็นข้อร้องเรียนที่ศาลได้มีคำพิพากษาหรือคำสั่งถึงที่สุดแล้ว

(๔) ข้อร้องเรียนที่อยู่ในระหว่างการดำเนินการของหน่วยงานภายนอก เช่น สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ (ป.ป.ช.) สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตในภาครัฐ (ป.ป.ท.) สำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน (สตง.) สำนักงานป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน (ป.ป.ง.)

(๕) ข้อร้องเรียนที่ไม่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของมหาวิทยาลัย

(๖) ข้อร้องเรียนที่เป็นเรื่องเฉพาะตัว เว้นแต่ข้อร้องเรียนที่เป็นการกระทำความผิดทางอาญาที่มีคำพิพากษาถึงที่สุดให้จำคุก

(๗) ข้อร้องเรียนที่มีลักษณะเป็นบัตรสนเท่ห์ ที่ไม่ระบุพยานหลักฐานหรือกรณีแวดล้อมชัดแจ้งตลอดจนชี้พยานบุคคลที่แน่นอน

ให้หน่วยจัดการข้อร้องเรียนทำความเห็นเสนออธิการบดีหรือผู้ที่อธิการบดีมอบหมายพิจารณาไม่รับข้อร้องเรียนตามวรรคหนึ่งไว้ดำเนินการ

อธิการบดีหรือผู้ที่อธิการบดีมอบหมายอาจพิจารณาให้รับข้อร้องเรียนตาม (๗) ไว้ดำเนินการได้ หากเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับประโยชน์สาธารณะและการพิจารณาจะไม่มีผลกระทบต่อการปฏิบัติงานของหน่วยงานของรัฐอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง

ข้อ ๑๑ เมื่อหน่วยจัดการข้อร้องเรียนได้ตรวจสอบข้อร้องเรียนแล้วเห็นว่าเป็นข้อร้องเรียนที่ถูกต้องครบถ้วนตามข้อ ๗ และไม่เป็นข้อร้องเรียนที่ไม่อาจรับไว้ดำเนินการพิจารณาตามข้อ ๑๐ หรือเป็นข้อร้องเรียนที่พิจารณาให้รับไว้ดำเนินการตามข้อ ๑๐ วรรคสาม ให้หน่วยจัดการข้อร้องเรียนรับข้อร้องเรียนดังกล่าวไว้ดำเนินการพิจารณาต่อไป

ข้อร้องเรียนที่มีรายการถูกต้องครบถ้วนตามข้อ ๗ และไม่ใช่ข้อร้องเรียนที่ไม่อาจรับไว้ดำเนินการพิจารณาตามข้อ ๑๐ ซึ่งเป็นการร้องเรียนผู้ดำรงตำแหน่งนายกสภามหาวิทยาลัย กรรมการสภามหาวิทยาลัย หรืออธิการบดี ให้หน่วยจัดการข้อร้องเรียนแจ้งต่อผู้ร้องเรียนให้เสนอข้อร้องเรียนต่อผู้ที่มีอำนาจดำเนินการพิจารณาข้อร้องเรียนในกรณีดังกล่าวได้โดยตรง

ข้อ ๑๒ ให้หน่วยจัดการข้อร้องเรียนพิจารณาข้อร้องเรียนเบื้องต้นตามรายการที่กำหนดไว้ในข้อ ๗ หากข้อร้องเรียนใดมีรายการไม่ครบถ้วน หรือไม่ชัดเจน หรือไม่อาจเข้าใจได้ ให้หน่วยจัดการข้อร้องเรียนให้คำแนะนำแก่ผู้ร้องเรียนเพื่อดำเนินการแก้ไขเพิ่มเติมข้อร้องเรียนนั้นให้ถูกต้องครบถ้วน ภายในระยะเวลาที่กำหนด เว้นแต่ข้อร้องเรียนที่มีลักษณะเป็นความเห็น ข้อเสนอแนะ และติชม อาจไม่ต้องมีรายการครบถ้วนก็ได้

กรณีที่ผู้ร้องเรียนไม่แก้ไขเพิ่มเติมข้อร้องเรียน ให้หน่วยจัดการข้อร้องเรียนบันทึกเหตุแห่งการไม่รับข้อร้องเรียนไว้พิจารณาและเสนอข้อร้องเรียนดังกล่าวต่ออธิการบดีหรือผู้ที่อธิการบดีมอบหมายเพื่อพิจารณายุติข้อร้องเรียนและแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบ

กรณีที่ไม่สามารถติดต่อผู้ร้องเรียนเพื่อแก้ไขเพิ่มเติมข้อร้องเรียนตามวรรคสองได้ ให้จัดการข้อร้องเรียนบันทึกสาเหตุที่ไม่สามารถติดต่อผู้ร้องเรียนได้ รวมทั้ง เหตุแห่งการไม่รับข้อร้องเรียนไว้พิจารณาและเสนอเหตุดังกล่าวต่ออธิการบดีหรือผู้ที่อธิการบดีมอบหมาย เพื่อพิจารณายุติข้อร้องเรียน

ข้อ ๑๓ ให้หน่วยจัดการข้อร้องเรียนพิจารณากลั่นกรองข้อร้องเรียนและทำความเห็นเสนออธิการบดีหรือผู้ที่อธิการบดีมอบหมายพิจารณาตามแต่กรณีดังต่อไปนี้

(๑) กรณีที่หน่วยจัดการข้อร้องเรียนพิจารณาแล้วเห็นว่าเป็นข้อร้องเรียนทั่วไป ให้หน่วยจัดการข้อร้องเรียนเสนออธิการบดีหรือผู้ที่อธิการบดีมอบหมายพิจารณามอบหน่วยจัดการข้อร้องเรียนหรือส่วนงานที่เป็นต้นเหตุแห่งการร้องเรียนดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง และรายงานผลสรุปข้อเท็จจริงพร้อมทั้งความเห็นต่อมหาวิทยาลัย

(๒) กรณีที่หน่วยจัดการข้อร้องเรียนพิจารณาแล้ว เห็นว่าเป็นข้อร้องเรียนที่มีกฎหมายหรือข้อบังคับ ระเบียบ และประกาศของมหาวิทยาลัยกำหนดขั้นตอนการดำเนินการในเรื่องนั้น ๆ ไว้เป็นการเฉพาะ ให้หน่วยจัดการข้อร้องเรียนเสนออธิการบดีหรือผู้ที่อธิการบดีมอบหมายพิจารณามอบหน่วยจัดการข้อร้องเรียนดำเนินการให้เป็นไปตามขั้นตอนที่กฎหมาย หรือข้อบังคับ ระเบียบ และประกาศของมหาวิทยาลัยนั้นกำหนด

ข้อ ๑๔ เมื่อการดำเนินการพิจารณาข้อร้องเรียนตามข้อ ๑๓ เสร็จเรียบร้อยแล้ว ให้หน่วยจัดการข้อร้องเรียนแจ้งผลการดำเนินการพิจารณาดังกล่าวแก่ผู้ร้องเรียนทราบ โดยเร่งด่วน

ข้อ ๑๕ การดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนตามประกาศนี้ ให้หน่วยจัดการข้อร้องเรียนดำเนินการเป็นการลับและปกปิดชื่อผู้ร้องเรียน พยาน และบุคคลที่เกี่ยวข้อง โดยคำนึงถึงชีวิต ร่างกาย ความปลอดภัยของบุคคลดังกล่าว

ข้อ ๑๖ การดำเนินการเกี่ยวกับการเสนอข้อร้องเรียน การรับข้อร้องเรียน และการดำเนินการพิจารณาข้อร้องเรียนที่ไม่ได้กำหนดในประกาศนี้ ให้ถือปฏิบัติตามขั้นตอนแผนผังการดำเนินการพิจารณาข้อร้องเรียนแนบท้ายประกาศนี้

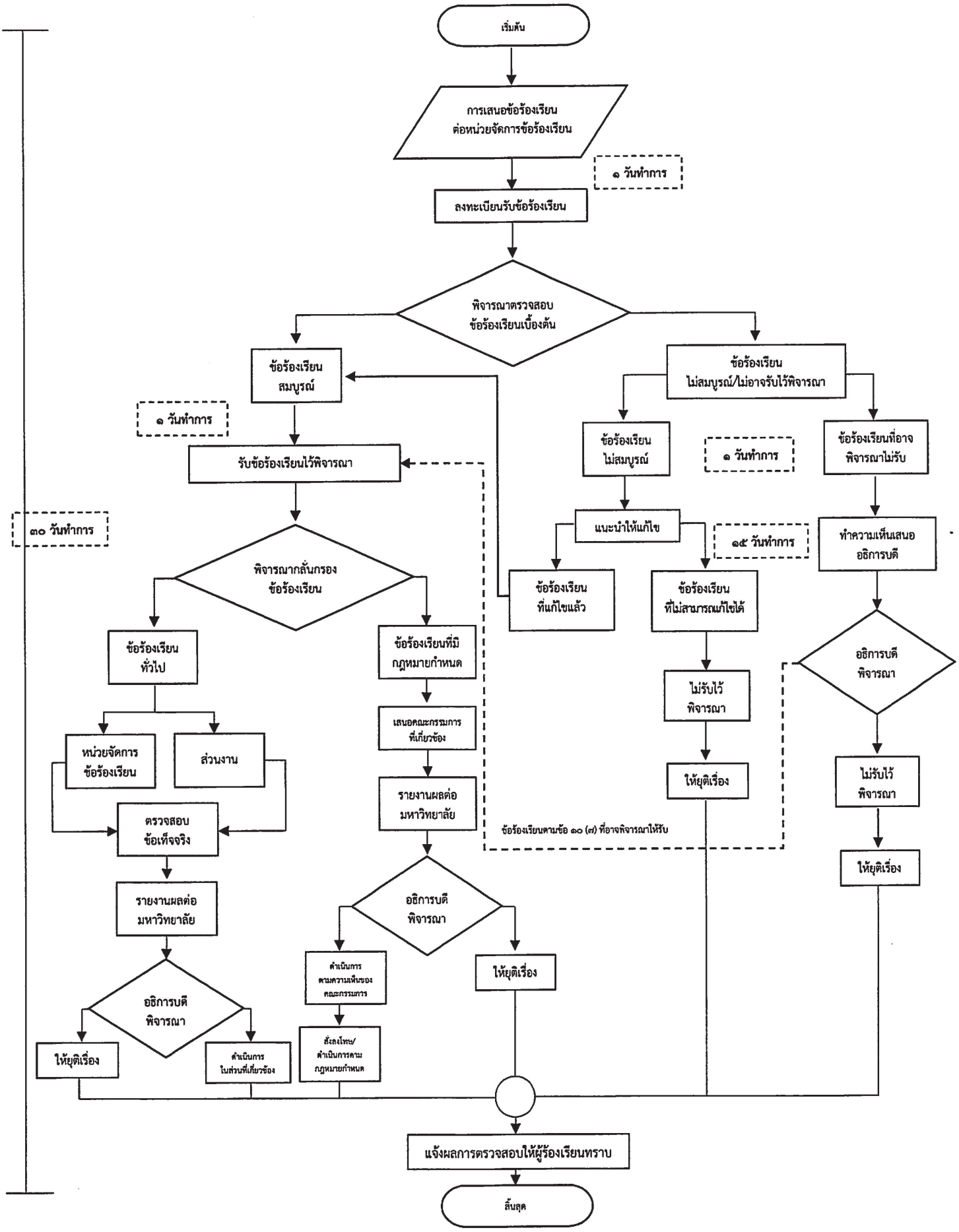
บทเฉพาะกาล

ข้อ ๑๗ ข้อร้องเรียนใดที่มหาวิทยาลัยรับไว้พิจารณาและอยู่ในระหว่างการดำเนินการของส่วนงานและหน่วยงานภายในมหาวิทยาลัย ให้ส่วนงานและหน่วยงานภายในมหาวิทยาลัยดำเนินการตามประกาศมหาวิทยาลัยพะเยา เรื่อง แนวทางการจัดการข้อร้องเรียน พ.ศ. ๒๕๖๒ ต่อไปจนกว่าจะแล้วเสร็จ เท่าที่ไม่ขัดหรือแย้งกับประกาศฉบับนี้

ประกาศ ณ วันที่ ๒ กันยายน พ.ศ. ๒๕๖๗

(รองศาสตราจารย์ ดร.สุภกร พงศบางโพธิ์)
อธิการบดีมหาวิทยาลัยพะเยา

ขั้นตอนแผนผังการดำเนินการพิจารณาข้อร้องเรียน



แบบหนังสือข้อร้องเรียน มหาวิทยาลัยพะเยา

แบบหนังสือข้อร้องเรียน
มหาวิทยาลัยพะเยา

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....เวลา.....

<u>เรื่อง</u>

.....

.....

<u>ข้อมูลผู้ร้องเรียน</u>

ชื่อ-สกุล นาย/นาง/นางสาว .....

ที่อยู่ปัจจุบัน เลขที่.....หมู่ที่.....แขวง/ตำบล.....เขต/อำเภอ.....

จังหวัด.....รหัสไปรษณีย์.....โทรศัพท์.....

มือถือ.....Email.....

<u>ข้อมูลผู้ถูกร้องเรียน</u>

ชื่อ-สกุล นาย/นาง/นางสาว .....

ตำแหน่ง.....

สังกัด.....

รายละเอียดอันเป็นเหตุให้ต้องร้องเรียน

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ลงชื่อ.....ผู้ร้องเรียน

(.....)

ลงชื่อ.....ผู้รับแจ้ง

(.....)

ตำแหน่ง.....

แบบหนังสือข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ มหาวิทยาลัยพะเยา

แบบหนังสือข้อร้องเรียนทั่วไปและข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ มหาวิทยาลัยพะเยา

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....เวลา.....

<u>เรื่อง</u>

.....

.....

<u>ข้อมูลผู้ร้องเรียน</u>

ชื่อ-สกุล นาย/นาง/นางสาว .....

ที่อยู่ปัจจุบัน เลขที่.....หมู่ที่.....แขวง/ตำบล.....เขต/อำเภอ.....

จังหวัด.....รหัสไปรษณีย์.....โทรศัพท์.....

มือถือ.....Email.....

<u>ข้อมูลผู้ถูกร้องเรียน</u>

ชื่อ-สกุล นาย/นาง/นางสาว .....

ตำแหน่ง.....

สังกัด.....

รายละเอียดอันเป็นเหตุให้ต้องร้องเรียน

1. ช่วงวันและเวลาที่เจ้าหน้าที่กระทำความผิด เวลา .....
2. การกระทำความผิด,พฤติการณ์การทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ลงชื่อ.....ผู้ร้องเรียน

(.....)

ลงชื่อ.....ผู้รับแจ้ง

(.....)

ตำแหน่ง.....