

กองกลาง

มหาวิทยาลัยพะเยา

DIVISION OF GENERAL AFFAIRS



แนวปฏิบัติการจัดการ

ข้อร้องเรียนการทุจริตและ

ประพฤติมิชอบ

ของหน่วยงาน

กองกลาง มหาวิทยาลัยพะเยา



คำนำ

กองกลาง มหาวิทยาลัยพะเยา ได้จัดทำแนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ฉบับนี้ เพื่อเป็นแนวทางการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนของกองกลาง และให้สอดคล้องกับประกาศมหาวิทยาลัยพะเยา เรื่อง แนวทางการจัดการข้อร้องเรียน พ.ศ. 2562 เพื่อพัฒนาการดำเนินงานภายในกองกลาง มหาวิทยาลัยพะเยา ให้มีมาตรฐานทำให้ผู้รับบริการมีความพึงพอใจกับการปฏิบัติงาน เป็นไปตามหลักธรรมาภิบาล และแสดงออกถึงความโปร่งใส มีคุณธรรม จริยธรรม ในการปฏิบัติงานของกองกลาง มหาวิทยาลัยพะเยา หวังเป็นอย่างยิ่งว่าแนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ฉบับนี้ จะเป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติงานด้านการจัดการข้อร้องเรียนของกองกลาง และผู้ที่เกี่ยวข้องต่อไป

กองกลาง มหาวิทยาลัยพะเยา

ผู้จัดทำ

สารบัญ

	หน้า
หลักการและเหตุผลการจัดการห้องเรียน	1
ขอบเขต	1
คำจำกัดความ	1
ประเภทห้องเรียน	1
ขั้นตอนการร้งเรียน	2
การดำเนินการพิจารณาห้องเรียน	4
ขั้นตอนการปฏิบัติงานการจัดการห้องเรียน	6
แผนการปฏิบัติงานการจัดการห้องเรียนการทุจริต	8
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2567	
แบบรับห้องเรียนทั่วไปและห้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ	9
หลักเกณฑ์กฎหมายที่เกี่ยวข้อง	10

1. หลักการและเหตุผลการจัดการข้อร้องเรียน

เพื่อพัฒนาและยกระดับการดำเนินงานภายในของกองกลาง มหาวิทยาลัยพะเยาให้มีมาตรฐาน ทำให้ผู้รับบริการมีความพึงพอใจกับการปฏิบัติงาน ในการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการอย่างมีประสิทธิภาพ เป็นไปตามหลักธรรมาภิบาลและแสดงออกถึงความโปร่งใส มีคุณธรรม จริยธรรม ในการปฏิบัติงานของกองกลาง

2. ขอบเขต

2.1 เพื่อให้การดำเนินงานการจัดการเรื่องร้องเรียนของกองกลาง มหาวิทยาลัยพะเยา มีขั้นตอน กระบวนการ และแนวทางปฏิบัติงานที่เป็นระบบ

2.2 เพื่อสร้างความเข้าใจในวิธีการ บริหารจัดการ เรื่องร้องเรียนแก่หน่วยงานภายนอกและผู้รับบริการ

2.3 เพื่อให้มั่นใจว่าคำร้องเรียนของผู้รับบริการได้รับการแก้ปัญหา

3. คำจำกัดความ

“ข้อร้องเรียน” หมายความว่า เรื่องที่ผู้รับบริการแจ้งข้อร้องเรียนที่ได้รับความเดือดร้อนเสียหาย หรือไม่ได้รับความสะดวกจากการปฏิบัติงานของกองกลาง หรือมีความจำเป็นต้องให้กองกลาง ช่วยเหลือ หรือต้องการเสนอแนะ ให้ข้อคิดเห็น ชมเชย สอบถามขอข้อมูลจากกองกลาง มหาวิทยาลัยพะเยา “ผู้รับบริการ” หมายความว่า บุคลากร นิสิตมหาวิทยาลัยพะเยา รวมถึงหน่วยงานภาครัฐและเอกชนอื่น ตลอดจนประชาชนทั่วไป ที่มาใช้บริการจากกองกลาง “ผู้ร้องเรียน” หมายความว่า บุคลากร นิสิต นักเรียน มหาวิทยาลัยพะเยา รวมถึงหน่วยงานภาครัฐและเอกชนอื่น ตลอดจน ประชาชนทั่วไป ที่ได้รับความเดือดร้อนเสียหาย หรือไม่ได้รับความสะดวกจากการปฏิบัติงานของกองกลาง

4. ประเภทข้อร้องเรียน

4.1. ข้อร้องเรียนที่เกิดจากการที่ได้รับความเดือดร้อนเสียหาย หรืออาจได้รับความเดือดร้อนเสียหาย

4.2. ข้อเรียนที่เกิดจากการที่ไม่ได้รับความสะดวกจากการปฏิบัติงานของกองกลาง มหาวิทยาลัยพะเยา

4.3. ข้อร้องเรียนที่จำเป็นต้องให้กองกลาง ช่วยเหลือ

4.4. ข้อร้องเรียนที่ต้องการเสนอแนะ ให้ข้อคิดเห็น ชมเชย สอบถามข้อมูลกองกลาง มหาวิทยาลัยพะเยา

5. ขั้นตอนการร้องเรียน

5.1. ข้อร้องเรียนต้องมีรายการดังนี้

- 1.) ชื่อและที่อยู่ของผู้ร้องเรียน
- 2.) ระบุเรื่องอันเป็นเหตุให้ต้องร้องเรียน พร้อมทั้งข้อเท็จจริง หรือพฤติการณ์ ตามสมควรเกี่ยวกับเรื่องที่ร้องเรียน และคำขอให้ได้รับการช่วยเหลือเยียวยา หรือปลดเปลื้องทุกข์
- 3.) ใช้ถ้อยคำสุภาพ
- 4.) ลงลายมือชื่อผู้ร้องเรียนหรือผู้รับมอบฉันทะ ทั้งนี้ ข้อร้องเรียนใดมีรายการ ไม่ครบถ้วน หรือไม่ชัดเจน หรือไม่อาจเข้าใจได้ ให้ให้อำนาจการกองหรือผู้ที่ได้รับมอบหมายให้คำแนะนำแก่ผู้ร้องเรียนเพื่อดำเนินการแก้ไขเพิ่มเติมคำร้องเรียนนั้นให้ ถูกต้อง เว้นแต่ข้อร้องเรียน ที่มีลักษณะเป็นข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็น คำชมเชย การสอบถาม การขอข้อมูล อาจไม่ต้องมีรายการครบตามข้อที่ 1 ถึง ข้อที่ 4 ก็ได้

กรณีที่ผู้ร้องเรียนมีเหตุจำเป็นไม่สามารถทำข้อร้องเรียนเป็นหนังสือได้อาจแจ้งต่อให้อำนาจการ หรือผู้ที่ได้รับมอบหมายด้วยวาจาหรือทางโทรศัพท์ก็ได้

กรณีการแจ้งด้วยวาจา ให้ผู้ปฏิบัติงานบันทึกถึงเหตุแห่งความจำเป็นที่ผู้ร้องเรียนจำเป็นต้องแจ้งด้วย วาจาไว้ด้วย หลังจากนั้นให้บันทึกการร้องเรียนโดยให้มีรายการหรือเอกสารแนบ ตามข้อที่ 1 ถึงข้อที่ 4 และวันเดือนปีที่รับคำร้องเรียน พร้อมกับให้ดำเนินการลงลายมือชื่อผู้ร้องเรียน ลายมือชื่อ ผู้รับคำร้องเรียน กรณีการรับข้อร้องเรียนทางโทรศัพท์ ให้ผู้ร้องเรียนลงลายมือชื่อในโอกาสแรกที่จะทำได้

5.2. วิธีการเสนอข้อร้องเรียน

- 1.) ผู้ร้องเรียนเสนอข้อร้องเรียนด้วยตัวเองโดยทำเป็นหนังสือ หรือกรณีมีเหตุจำเป็น ผู้ร้องเรียนอาจร้องเรียนด้วยวาจาหรือทางโทรศัพท์ก็ได้

- 2.) กรณีผู้ร้องเรียนเจ็บป่วยหรือไม่สามารถร้องเรียนด้วยตนเองได้เพราะเหตุอื่น ผู้ร้องเรียนจะมอบฉันทะให้ผู้อื่นเสนอข้อร้องเรียนแทนก็ได้

5.3. ช่องทางการเสนอข้อร้องเรียนของกองกลาง

- 1.) เสนอด้วยตนเองได้ที่กองกลาง มหาวิทยาลัยพะเยา (**งานธุรการ รับเรื่องร้องทุกข์**)
- 2.) ทางไปรษณีย์ โดยส่งไปที่ กองกลาง มหาวิทยาลัยพะเยา 19 หมู่ที่ 2 ตำบลแม่กา อำเภอเมืองพะเยา จังหวัดพะเยา 56000
- 3.) ทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ ผ่าน Email : DOGA@UP.AC.TH
- 4.) ช่องทางแจ้งเรื่องร้องเรียนการทุจริต ผ่านเว็บไซต์กองกลาง มหาวิทยาลัยพะเยา https://doga.up.ac.th/up_doga/up/Contact_Appeal.aspx

The screenshot shows a web form for reporting corruption. The title is 'ช่องทางแจ้งเรื่องร้องเรียนการทุจริต'. Below the title, there is a sub-header 'ช่องทางแจ้งเรื่องร้องเรียนการทุจริต' and a small text block: 'มีบุคลากรในกองกลางที่สนใจรับเรื่องร้องเรียนการทุจริต ติดต่อขอรับใบแจ้งเรื่องร้องเรียนการทุจริตได้ที่กองกลางฯ'. The form contains several input fields for personal information: 'ชื่อ-นามสกุล', 'ตำแหน่ง', 'เบอร์โทรศัพท์', 'ที่อยู่', and 'รายละเอียด'. Each field has a dropdown menu with options like 'คุณนายสมศรีใจดีใจดีใจดี', 'คุณนายสมศรีใจดีใจดีใจดี', 'คุณนายสมศรีใจดีใจดีใจดี', and 'คุณนายสมศรีใจดีใจดีใจดี'. At the bottom of the form, there is a green button labeled 'ส่งข้อความ'.

- 5.) ช่องทางอื่น ๆ เช่น โทรศัพท์ 0 5446 6666 ต่อ 1017 งานธุรการ กองกลาง

5.4. การรับข้อร้องเรียน

ให้ผู้อำนวยความสะดวก หรือผู้ที่ได้รับมอบหมายรับข้อร้องเรียนไว้เป็นหลักฐาน ซึ่งใบรับข้อร้องเรียนจะต้องมีข้อความที่แสดงถึงวัน เดือน ปี ที่รับข้อร้องเรียนและลงลายมือชื่อผู้รับข้อร้องเรียน ในกรณีที่ผู้อำนวยความสะดวก หรือผู้ที่ได้รับมอบหมายรับข้อร้องเรียนที่เสนอมาทางไปรษณีย์ หรือทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ ให้ผู้อำนวยความสะดวกหรือผู้ที่ได้รับมอบหมายตอบแจ้งการรับ ข้อร้องเรียนไปยังผู้ร้องเรียนโดยทางไปรษณีย์ตามสถานที่อยู่ที่ยื่นคำร้องเรียน หรือในรูปแบบของจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ภายใน 10 วันทำการ นับตั้งแต่วันที่รับข้อร้องเรียน

5.5. ขอร้องเรียนที่ไม่อาจรับไว้ดำเนินการได้

- 1.) ขอร้องเรียนเกี่ยวกับสถาบันพระมหากษัตริย์
- 2.) ขอร้องเรียนเกี่ยวกับนโยบายรัฐบาล
- 3.) ขอร้องเรียนที่เข้าสู่กระบวนการยุติธรรม หรือเป็นขอร้องเรียนที่ศาลได้มีคำพิพากษาหรือคำสั่งถึงที่สุดแล้ว
- 4.) ขอร้องเรียนที่มีลักษณะเป็นบัตรสนเท่ห์ ที่ไม่ระบุพยานหลักฐานหรือกรณีแวดล้อมชัดเจน ตลอดจนชี้พยานบุคคลแน่นอน
- 5.) ขอร้องเรียนที่หน่วยงานอื่นได้ดำเนินการตรวจสอบ พิจารณาวินิจฉัย และสรุปผลการพิจารณาเป็นที่เรียบร้อยแล้ว เช่น สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ (ป.ป.ช.) สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตในภาครัฐ (ป.ป.ท.) สำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน (สตง.) สำนักงานป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน (ป.ป.ง.)

ขอร้องเรียนตามข้อ (4) กอกลาง พิจารณาเบื้องต้นแล้วไม่สามารถพิจารณาได้ เสนอสำนักงานอธิการบดี ไว้ดำเนินการได้หากเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับประโยชน์สาธารณะและการพิจารณาจะไม่มีผลกระทบต่อการทำงานของหน่วยงานของรัฐอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง

6. การดำเนินการพิจารณาขอร้องเรียน

6.1. การลงทะเบียนในสารบบการพิจารณา

ขอร้องเรียนที่เสนอต่อผู้อำนวยการกองหรือผู้ที่ได้รับมอบหมายแล้ว ให้ลงทะเบียนขอร้องเรียนในสารบบการพิจารณาแล้วตรวจขอร้องเรียนในเบื้องต้น ถ้าเห็นว่าเป็นขอร้องเรียนที่สมบูรณ์ครบถ้วนให้รีบดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ หากไม่สามารถดำเนินการได้ให้เสนอขอร้องเรียนดังกล่าวไปยังสำนักงานอธิการบดีเพื่อดำเนินการต่อไป ถ้าเห็นว่าขอร้องเรียนนั้นไม่สมบูรณ์ครบถ้วนไม่ว่าด้วยเหตุใด ๆ ให้ผู้อำนวยการกองหรือ ผู้ที่ได้รับมอบหมายแนะนำให้ผู้ร้องเรียนแก้ไขภายในระยะเวลาที่กำหนด ถ้าเห็นว่าข้อที่ไม่สมบูรณ์ครบถ้วนนั้นเป็นกรณีที่ไม่อาจแก้ไขให้ถูกต้องได้ หรือเป็นขอร้องเรียนที่ไม่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของกองกลาง หรือผู้ร้องเรียนไม่แก้ไขขอร้องเรียนภายในระยะเวลาที่กำหนด ให้บันทึกไว้ และเสนอขอร้องเรียนดังกล่าว ไปยังสำนักงานอธิการบดีเพื่อดำเนินการต่อไป และแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบถึงขั้นตอนหรือระยะเวลาการพิจารณาเรื่องร้องเรียนเท่าที่จะสามารถกระทำได้

6.2. การแจ้งผลการดำเนินการพิจารณาข้อร้องเรียน

6.2.1. กรณีมีข้อร้องเรียน

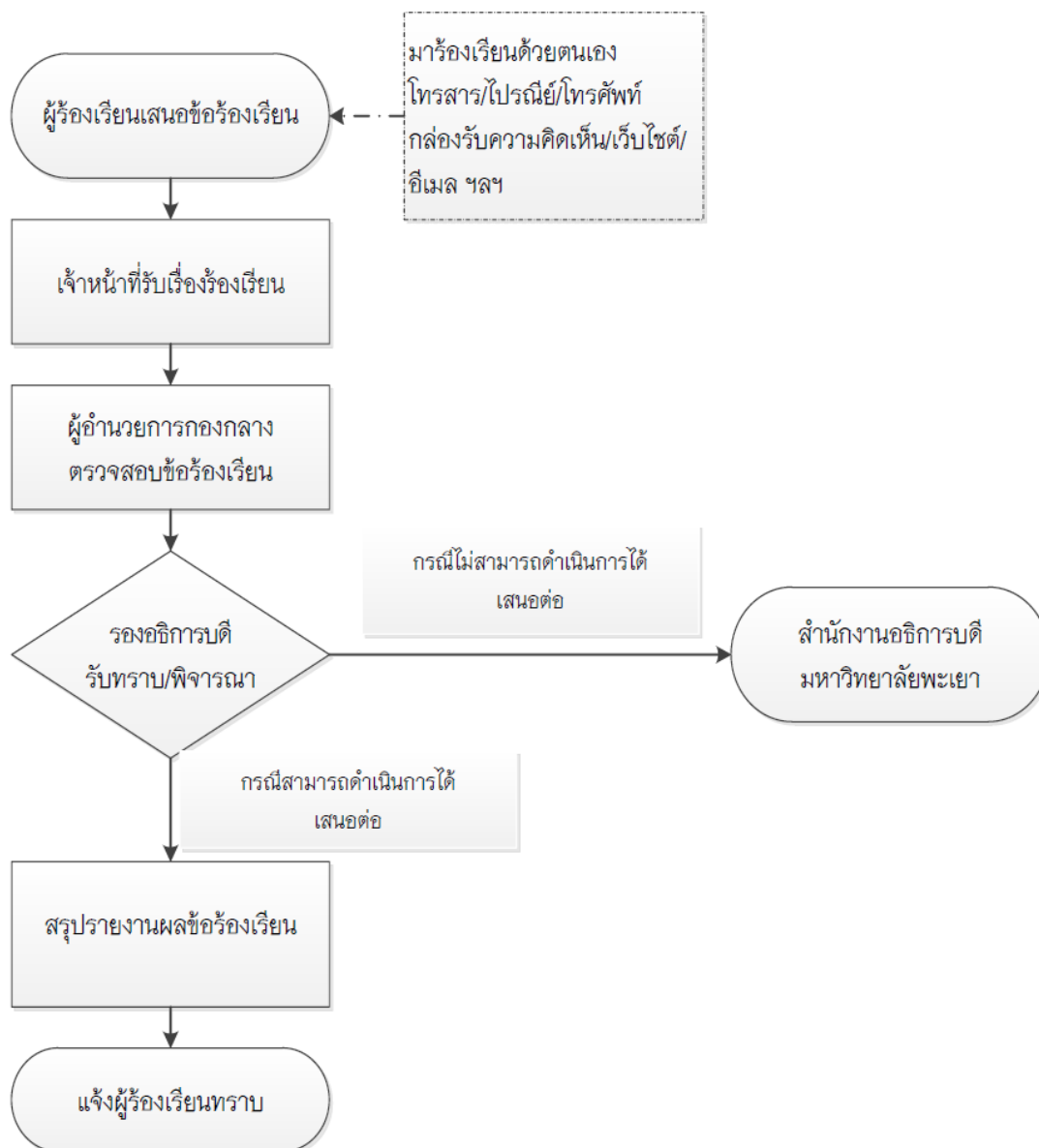
1.) ข้อร้องเรียนที่กองกลาง สามารถพิจารณาดำเนินการได้ เมื่อดำเนินการแล้วเสร็จ ให้ผู้อำนวยการกองหรือผู้ที่ได้รับมอบหมายรายงานผลไปยังสำนักงานอธิการบดีมหาวิทยาลัยพะเยา เพื่อทราบต่อไป

2.) ข้อร้องเรียนที่กองกลาง ไม่สามารถพิจารณาดำเนินการได้เสนอเรื่องไปยังสำนักงานอธิการบดีมหาวิทยาลัยพะเยา เพื่อพิจารณาต่อไป

3.) เมื่อดำเนินการตามข้อ 1.) และข้อ 2.) เรียบร้อยแล้ว ให้ผู้อำนวยการกอง หรือผู้ที่ได้รับมอบหมายแจ้งผลการดำเนินการต่อข้อร้องเรียน ให้ผู้ร้องเรียนทราบภายใน 30 วันทำการ นับแต่วันที่ได้รับข้อร้องเรียน

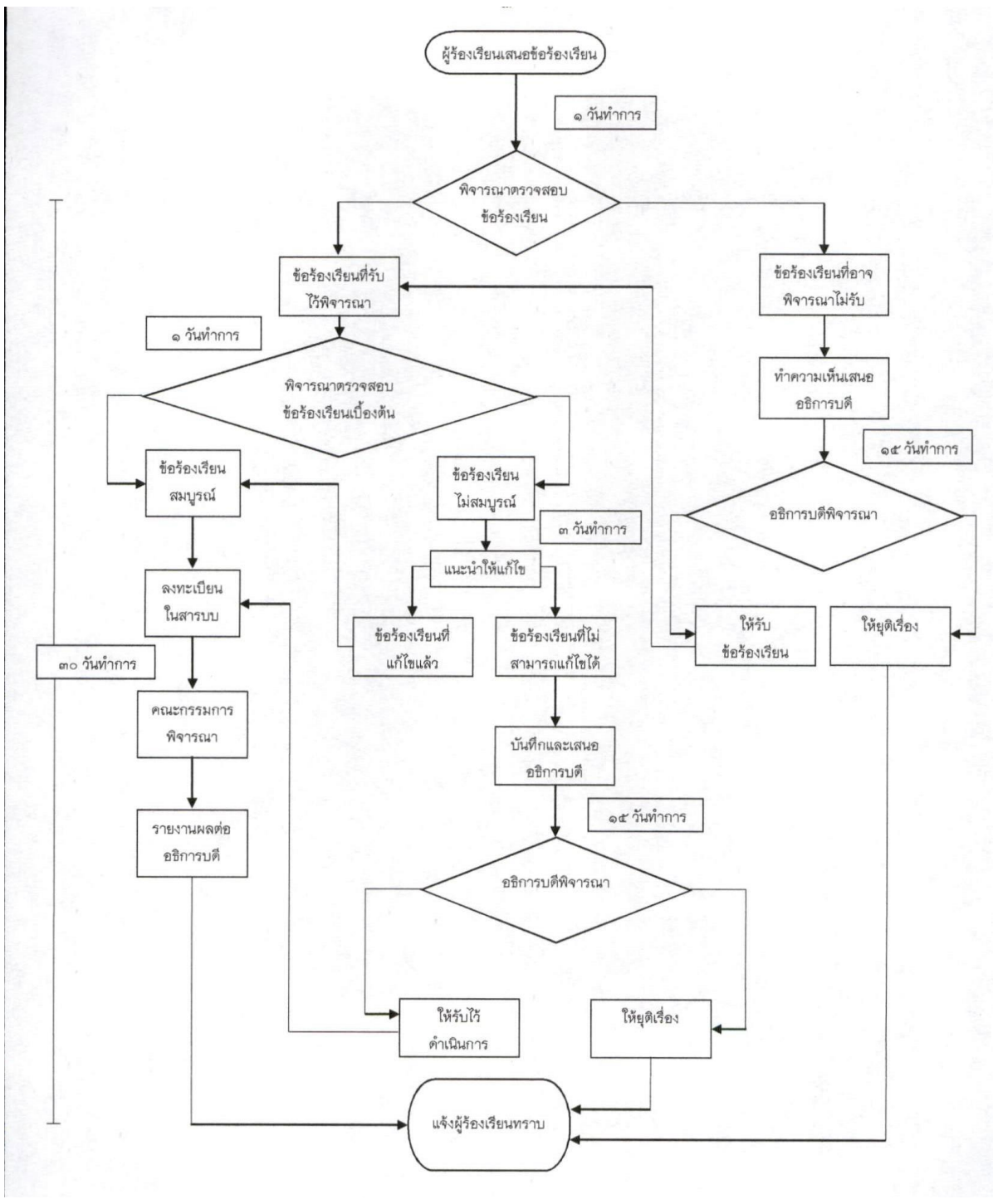
6.2.2. กรณีมีข้อร้องเรียนตามข้อ 6.2.1 เมื่อดำเนินการแล้วเสร็จ และกรณีไม่มีข้อร้องเรียน ให้ผู้อำนวยการกองหรือผู้ที่ได้รับมอบหมายดำเนินการรายงานการรับเรื่องร้องเรียน การทุจริตและประพฤติมิชอบ ประจำปีงบประมาณ รอบ 6 เดือน และรอบ 12 เดือน ให้อธิการบดีทราบต่อไป

ขั้นตอนการปฏิบัติงานการจัดการข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ
หน่วยงานกองกลาง มหาวิทยาลัยพะเยา



ผู้รับผิดชอบโดย : หน่วยบุคคล งานธุรการ กองกลาง มหาวิทยาลัยพะเยา

ขั้นตอนการปฏิบัติงานการจัดการข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ
ของ มหาวิทยาลัยพะเยา



แผนการปฏิบัติงานการจัดการข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2567

หน่วยงานกองกลาง มหาวิทยาลัยพะเยา

ช่องทาง	การตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องเรียน	แจ้งการพิจารณาข้อร้องเรียน	สรุปสถิติการร้องเรียน
1. มาร้องเรียนด้วยตนเองที่กองกลาง	ทุกครั้งที่มีผู้ร้องเรียน	ภายใน 1 วันทำการ	1. กรณีกองกลางสามารถพิจารณาและดำเนินการได้ จะแจ้งผู้ร้องเรียนทราบหลังจากได้รับเรื่องร้องเรียนภายใน 30 วันทำการ 2. กรณีกองกลางไม่สามารถพิจารณาดำเนินการได้เสนอต่อสำนักงานอธิการบดีมหาวิทยาลัยพะเยา และประสานแจ้งผู้ร้องเรียนทราบหลังจากได้รับเรื่องร้องเรียนภายใน 30 วันทำการ	สรุปสถิติการร้องเรียนประจำปีงบประมาณ รอบ 6 เดือน และรอบ 12 เดือน
2. ทางไปรษณีย์	ทุกวัน	ภายใน 1 วันทำการ		
3. ทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ผ่าน Email : DOGA@UP.AC.TH	ทุกวัน	ภายใน 1 วันทำการ		
4. ร้องเรียนการทุจริตผ่านเว็บไซต์กองกลาง	ทุกวัน	ภายใน 1 วันทำการ		
5. ช่องทางอื่น ๆ เช่น โทรศัพท์/โทรสาร ฯลฯ	ทุกวัน	ภายใน 1 วันทำการ		

ผู้รับผิดชอบโดย : หน่วยบุคคล งานธุรการ กองกลาง มหาวิทยาลัยพะเยา

กองกลาง มหาวิทยาลัยพะเยา

แบบรับข้อร้องเรียนทั่วไปและข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

มหาวิทยาลัยพะเยา



แบบรับข้อร้องเรียนทั่วไปและข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ
มหาวิทยาลัยพะเยา

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

เรื่อง

.....
.....

ข้อมูลผู้ร้องเรียน

ชื่อ/สกุล (นาย/นาง/นางสาว)
ที่อยู่ปัจจุบัน เลขที่.....หมู่ที่.....แขวง/ตำบล.....เขต/อำเภอ.....
จังหวัด..... รหัสไปรษณีย์.....โทรศัพท์.....
มือถือ..... E-mail

ข้อมูลผู้ถูกร้องเรียน

ชื่อ/สกุล (นาย/นาง/นางสาว)
ตำแหน่ง
สังกัด

รายละเอียดข้อเท็จจริง

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

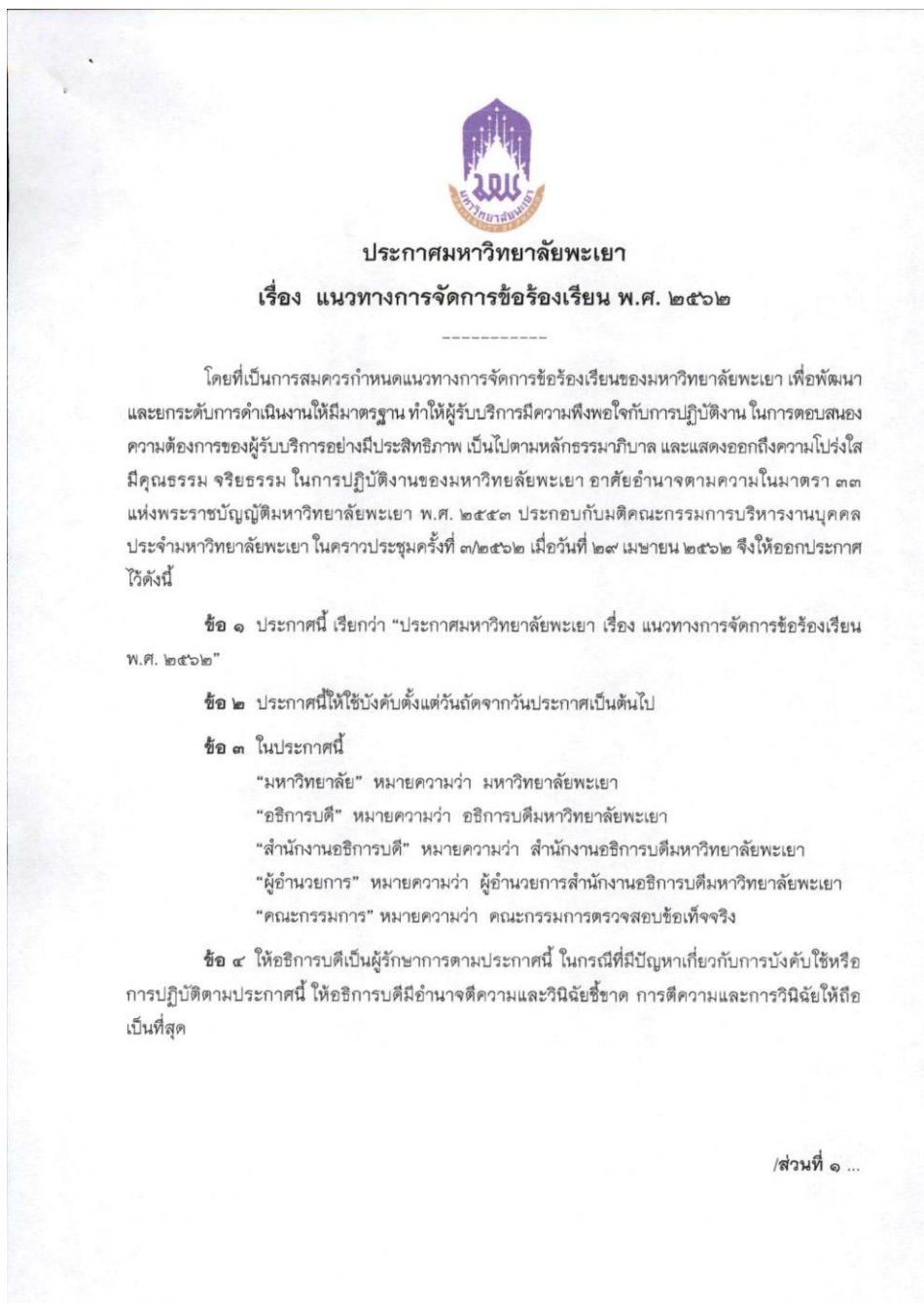
ลงชื่อ.....ผู้ร้องเรียน
(.....)

ลงชื่อ.....ผู้รับแจ้ง
(.....)

ตำแหน่ง

หลักเกณฑ์กฎหมายที่เกี่ยวข้อง

ขั้นตอนการปฏิบัติการจัดการข้อร้องเรียนต่าง ๆ ของกองกลาง มหาวิทยาลัยพะเยา เป็นไปตามประกาศมหาวิทยาลัยพะเยา เรื่อง แนวทางการจัดการข้อร้องเรียน พ.ศ. 2562



ส่วนที่ ๑

การเสนอชื่อร้องเรียน

ข้อ ๕ ผู้ใดได้รับความเดือดร้อนเสียหาย หรืออาจได้รับความเดือดร้อนเสียหาย หรือไม่ได้รับความสะดวกจากการปฏิบัติงานของมหาวิทยาลัย หรือจำเป็นต้องให้มหาวิทยาลัย ช่วยเหลือ เยียวยา ปลดเปลื้องทุกข์ หรือต้องการเสนอแนะ ให้ข้อคิดเห็น ชมเชย สอบถาม ขอข้อมูล มีสิทธิเสนอชื่อร้องเรียน ต่อผู้อำนวยการหรือผู้ที่ได้รับมอบหมายได้

ข้อ ๖ ชื่อร้องเรียนต้องมีรายการดังต่อไปนี้

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

ชื่อร้องเรียนใดมีรายการไม่ครบตามวรรคหนึ่ง หรือไม่ชัดเจน หรือไม่อาจเข้าใจได้ ให้ผู้อำนวยการหรือผู้ที่ได้รับมอบหมาย ให้คำแนะนำแก่ผู้ร้องเรียนเพื่อดำเนินการแก้ไขเพิ่มเติมคำร้องเรียนนั้นให้ถูกต้อง เว้นแต่ ชื่อร้องเรียนที่มีลักษณะเป็นข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็น คำชมเชย การสอบถาม การขอข้อมูล อาจไม่ต้องมีรายการครบตามวรรคหนึ่งก็ได้

ข้อ ๗ ในกรณีที่ผู้ร้องเรียนมีเหตุจำเป็นไม่สามารถทำชื่อร้องเรียนเป็นหนังสือได้ อาจแจ้งต่อผู้อำนวยการหรือผู้ที่ได้รับมอบหมายด้วยวาจาหรือทางโทรศัพท์ก็ได้

กรณีการแจ้งด้วยวาจา ให้ผู้อำนวยการหรือผู้ที่ได้รับมอบหมายบันทึกถึงเหตุแห่งความจำเป็นที่ผู้ร้องเรียนจำต้องแจ้งด้วยวาจาไว้ด้วย หลังจากนั้นให้บันทึกการร้องเรียนโดยให้มีรายการหรือเอกสารแนบตามข้อ ๖ และวันเดือนปีที่รับคำร้องเรียน พร้อมกับให้ดำเนินการลงลายมือชื่อผู้ร้องเรียน ลายมือชื่อผู้รับคำร้องเรียน และให้นำข้อ ๙ มาใช้บังคับโดยอนุโลม

กรณีการรับชื่อร้องเรียนทางโทรศัพท์ ให้ผู้ร้องเรียนลงลายมือชื่อในโอกาสแรกที่จะทำได้

ข้อ ๘ ผู้ร้องเรียนจะต้องร้องเรียนด้วยตนเอง เว้นแต่ผู้ร้องเรียนเจ็บป่วยหรือไม่สามารถร้องเรียนด้วยตนเองได้เพราะเหตุจำเป็นอื่น ผู้ร้องเรียนจะมอบฉันทะให้ผู้อื่นร้องเรียนแทนก็ได้ โดยการเสนอชื่อร้องเรียนให้กระทำได้ดังต่อไปนี้

- (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 ๘ (๒) หรือ (๓) ให้ผู้อำนวยการหรือผู้ที่ได้รับมอบหมายตอบแจ้งการรับ ข้อร้องเรียน ไปยังผู้ร้องเรียนโดยทางไปรษณีย์ ตามสถานที่อยู่ที่ปรากฏในคำร้องเรียน หรือในรูปของจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ภายใน ๑๐ วันทำการนับตั้งแต่วันที่ได้รับข้อร้องเรียน

ข้อ ๑๑ ผู้อำนวยการหรือผู้ที่ได้รับมอบหมายอาจพิจารณาไม่รับข้อร้องเรียนไว้ดำเนินการได้ในกรณีดังต่อไปนี้

(๑) ข้อร้องเรียนเกี่ยวกับสถาบันพระมหากษัตริย์
 (๒) ข้อร้องเรียนเกี่ยวกับนโยบายรัฐบาล
 (๓) ข้อร้องเรียนที่เข้าสู่กระบวนการยุติธรรม หรือเป็นข้อร้องเรียนที่ศาลได้มีคำพิพากษา หรือคำสั่งที่สุดแล้ว

(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) ไว้ดำเนินการได้หากเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับประโยชน์สาธารณะและการพิจารณาจะไม่มีผลกระทบต่อการทำงานของหน่วยงานของรัฐอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง

/ส่วนที่ ๓ ...

ส่วนที่ ๓

การดำเนินการพิจารณาข้อร้องเรียน

ข้อ ๑๒ ข้อร้องเรียนที่เสนอต่อผู้อำนวยการหรือผู้ที่ได้รับมอบหมายตามข้อ ๘ แล้ว ให้ลงทะเบียนข้อร้องเรียนในสารบบการพิจารณาแล้วตรวจข้อร้องเรียนในเบื้องต้น ถ้าเห็นว่าเป็นข้อร้องเรียนที่สมบูรณ์ครบถ้วนให้รับดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ 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

กรณีคณะกรรมการคนใดมีสภาพร้ายแรงอันอาจทำให้การพิจารณาไม่เป็นกลางหรือเสียความเป็นธรรม อธิการบดีอาจแต่งตั้งผู้ที่เหมาะสมเป็นกรรมการเพื่อทำหน้าที่แทนบุคคลนั้นได้ตามแต่กรณี

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

๕/๖

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

ก  ง ก ข าว ง

มหาวิทยาลัยพะเยา

DIVISION OF GENERAL AFFAIRS

กองกลาง งานธุรการ