



ประกาศมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก
เรื่อง แนวทางการจัดการข้อร้องเรียนและการกล่าวโทษ พ.ศ. ๒๕๖๒

โดยที่เป็นการสมควรกำหนดแนวทางการจัดการข้อร้องเรียนและการกล่าวโทษของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก เพื่อพัฒนาและยกระดับคุณภาพและความโปร่งใสในการดำเนินงานของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออกให้มีมาตรฐาน ทำให้ผู้รับบริการมีความพึงพอใจกับการปฏิบัติงานในการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการอย่างมีประสิทธิภาพ เป็นไปตามหลักธรรมาภิบาลที่แสดงถึงความโปร่งใส มีคุณธรรม จริยธรรมในการบริหารงาน และการปฏิบัติราชการของมหาวิทยาลัย อาศัยอำนาจตามความในมาตรา ๒๗ แห่งพระราชบัญญัติมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล พ.ศ. ๒๕๔๘ ประกอบกับหนังสือสำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี นร ๐๒๐๖/ว ๒๑๘ ลงวันที่ ๒๕ ธันวาคม ๒๕๔๑ จึงออกประกาศกำหนดแนวทางการจัดการข้อร้องเรียนและการกล่าวโทษไว้ ดังต่อไปนี้

ข้อ ๑ ประกาศนี้เรียกว่า “ประกาศมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก เรื่องแนวทางการจัดการข้อร้องเรียน และการกล่าวโทษ พ.ศ. ๒๕๖๑”

ข้อ ๒ ประกาศนี้ให้ใช้บังคับตั้งแต่วันถัดจากวันประกาศเป็นต้นไป

ข้อ ๓ ในประกาศนี้

“มหาวิทยาลัย” หมายความว่า มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก

“หน่วยงานของรัฐ” หมายความว่า กระทรวง ทบวง กรม หรือหน่วยงานอื่นของรัฐ

“อธิการบดี” หมายความว่า อธิการบดีมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก

“ผู้บังคับบัญชา” หมายความว่า อธิการบดี รองอธิการบดี คณบดี ผู้อำนวยการสถาบัน ผู้อำนวยการสำนัก และผู้อำนวยการกองหรือเทียบเท่า

“ข้าราชการ” หมายความว่า ข้าราชการพลเรือนในสถาบันอุดมศึกษา และให้หมายความรวมถึงพนักงานในสถาบันอุดมศึกษา พนักงานราชการ และลูกจ้าง สังกัดมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก

“เจ้าหน้าที่” หมายความว่า นิติกรหรือผู้ปฏิบัติงานในมหาวิทยาลัยซึ่งได้รับมอบหมายจากอธิการบดีให้เป็นผู้รับผิดชอบในการจัดการข้อร้องเรียนและการกล่าวโทษ

“ผู้รับบริการ” หมายความว่า ผู้ยื่นข้อร้องเรียน การกล่าวโทษ ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ หรือหน่วยงานของรัฐซึ่งส่งต่อข้อร้องเรียน การกล่าวโทษ ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะให้มหาวิทยาลัย

“ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ” หมายความว่า เรื่องที่ผู้รับบริการมีข้อคิดเห็น หรือข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการปฏิบัติราชการหรือการให้บริการของมหาวิทยาลัย

“ข้อร้องเรียน” หมายความว่า เรื่องที่ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหาย หรืออาจจะ ต้องเดือดร้อนหรือเสียหาย โดยมีอาจหลีกเลี่ยงได้ไม่ว่าจะมีคู่กรณีหรือไม่มีคู่กรณีก็ตาม และการให้ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็น คำขมขေး การสอบถามหรือร้องขอข้อมูล รวมทั้งเรื่องที่ได้รับการร้องทุกข์จากศูนย์ดำรงธรรมกระทรวงมหาดไทย สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ (ป.ป.ช.) สำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตในภาครัฐ (ป.ป.ท.) สำนักงานป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน (ป.ป.ง.) หรือหน่วยงานอื่นของรัฐ

/“การกล่าวโทษ”...

“การกล่าวโทษ” หมายความว่า การร้องเรียนกล่าวโทษข้าราชการว่าการกระทำผิดวินัย อันเนื่องมาจากการทำการในตำแหน่งหน้าที่โดยมิชอบด้วยกฎหมาย หรือใช้อำนาจหน้าที่โดยทุจริต ไม่ปฏิบัติหรือปฏิบัตินอกเหนืออำนาจหน้าที่ตามกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ และนโยบายของทางราชการ รวมถึงการกระทำผิดจรรยาบรรณตามข้อบังคับมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก ว่าด้วย จรรยาบรรณของบุคลากรมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก

ข้อ ๔ ให้จัดตั้ง “ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน” ขึ้นในสำนักงานอธิการบดี มีหน้าที่รับข้อร้องเรียน การกล่าวโทษ และจัดการข้อร้องเรียนและการกล่าวโทษ รวมถึงเรื่องอื่นๆ ที่ได้รับมอบหมาย โดยให้มีหัวหน้า ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนเป็นผู้ดูแลรับผิดชอบงานในศูนย์รับเรื่องร้องเรียน

ข้อ ๕ ผู้รับบริการที่ประสงค์จะยื่นข้อร้องเรียนกล่าวโทษให้จัดทำเป็นหนังสือ โดยมีรายการ ดังต่อไปนี้

(๑) ชื่อและที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์หรือ E-mail (ถ้ามี) ของผู้รับบริการ ซึ่งสามารถ ตรวจสอบตัวตนได้

(๒) ระบุเรื่องอันเป็นเหตุแห่งข้อร้องเรียน กล่าวโทษ โดยระบุรายละเอียดข้อเท็จจริง หรือพฤติการณ์เกี่ยวกับข้อร้องเรียนและการกล่าวโทษตามสมควร

(๓) ใช้ถ้อยคำสุภาพ

(๔) ลงลายมือชื่อของผู้รับบริการ ผู้รับบริการจะเสนอข้อร้องเรียน การกล่าวโทษแทน ผู้อื่นมิได้เว้นแต่เป็นผู้รับมอบอำนาจตามกฎหมาย การดำเนินการแทนผู้เยาว์ ผู้ไร้ความสามารถ หรือผู้เสมือน ไร้ความสามารถ ซึ่งอยู่ในความดูแลของผู้รับบริการตามที่กฎหมายกำหนด

ข้อ ๖ กรณีผู้รับบริการประสงค์จะแจ้งข้อร้องเรียน การกล่าวโทษ สามารถแจ้งผ่านช่องทาง ดังนี้

(๑) ติดต่อด้วยตนเอง โดยผู้รับบริการสามารถขอรับแบบแจ้งข้อร้องเรียน การกล่าวโทษ ได้ที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน สำนักงานอธิการบดี อาคารสรรพวิษณุบริการ ชั้น ๙ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยี ราชมงคลตะวันออก ตำบลบางพระ อำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี หรือดาวน์โหลดแบบฟอร์มได้ที่เว็บไซต์ของ มหาวิทยาลัย www.rmutto.ac.th

(๒) ทางไปรษณีย์ส่งไปที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน สำนักงานอธิการบดี อาคารสรรพวิษณุ บริการ ชั้น ๙ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก ตำบลบางพระ อำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี

(๓) ทางเว็บไซต์ของศูนย์รับเรื่องร้องเรียน

(๔) ทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ของงานวินัยและนิติการ lawyer.rmutto@gmail.com

(๕) ผู้รับฟังความคิดเห็นของมหาวิทยาลัย

ข้อ ๗ ให้เจ้าหน้าที่ของงานวินัยและนิติการ กองบริหารงานบุคคล ออกไปรับข้อร้องเรียน การกล่าวโทษให้แก่ผู้รับบริการไว้เป็นหลักฐาน

ข้อ ๘ ในกรณีมหาวิทยาลัยได้รับข้อร้องเรียน การกล่าวโทษตามข้อ ๖(๒) หรือ (๓) หรือ จากส่วนราชการอื่นและหน่วยงานอื่นของรัฐ ให้อธิการบดีหรือรองอธิการบดีที่ได้รับมอบหมายส่งเรื่องให้ ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน สำนักงานอธิการบดี อาคารสรรพวิษณุบริการ ชั้น ๙ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล ตะวันออก ตำบลบางพระ อำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี ตรวจสอบข้อเท็จจริงและตอบแจ้งรับข้อร้องเรียน การกล่าวโทษไปยังผู้ร้องเรียนทางไปรษณีย์ ตามสถานที่ที่ปรากฏในข้อร้องเรียน การกล่าวโทษ หรือในรูป จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ภายใน ๑๕ วันทำการ นับแต่วันที่ได้รับข้อร้องเรียนและการกล่าวโทษ

ข้อ ๙ มหาวิทยาลัยอาจพิจารณาไม่รับข้อร้องเรียน การกล่าวโทษ ของผู้รับบริการไว้ดำเนินการ ก็ได้ในกรณีดังต่อไปนี้

(๑) ข้อร้องเรียนเกี่ยวกับสถาบันพระมหากษัตริย์

(๒) ข้อร้องเรียนที่เกี่ยวกับนโยบายของรัฐบาล

/ (๓) ข้อร้องเรียน...

(ก) ข้อร้องเรียนที่เข้าสู่กระบวนการยุติธรรม หรือเป็นข้อร้องเรียนที่ศาลได้มีคำพิพากษาหรือคำสั่งถึงที่สุดแล้ว

(ข) เรื่องที่มีลักษณะเป็นบัตรสนเท่ห์ที่ไม่ระบุพยานหลักฐานหรือกรณีแวดล้อมชัดเจนตลอดจนพยานบุคคลที่แน่นอน

(ค) ข้อร้องเรียนที่หน่วยงานอื่นได้ดำเนินการตรวจสอบ พิจารณาวินิจฉัย และสรุปผลการพิจารณาเป็นที่เรียบร้อยแล้ว เช่น สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ (ป.ป.ช) สำนักงานคณะกรรมการการป้องกันและปราบปรามการทุจริตในภาครัฐ (ป.ป.ท.) สำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน (สตง.) สำนักงานป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน (ป.ป.ง.) เป็นต้น

ผู้บังคับบัญชาอาจจะพิจารณาให้รับข้อร้องเรียนและการกล่าวโทษ ตามข้อ ๙(๔) ไว้ดำเนินการได้หากเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับประโยชน์สาธารณะและการพิจารณาจะไม่มีผลกระทบต่อการทำงานของราชการของหน่วยงานของรัฐที่เกี่ยวข้อง

ข้อ ๑๐ ประเภทของข้อร้องเรียน แบ่งเป็น ๘ ประเภท ดังต่อไปนี้

(๑) การทุจริตประพฤติมิชอบในหน้าที่ราชการ

(๒) การจัดการศึกษา

(๓) การบริหารงานบุคคล เช่น การบรรจุและแต่งตั้ง การมอบหมายงาน การแต่งตั้งให้ดำรงตำแหน่งสูงขึ้น การลา การกำหนดค่าตอบแทน การเปลี่ยนและโอนย้ายตำแหน่ง เป็นต้น

(๔) การจัดซื้อจัดจ้าง

(๕) ทุนการศึกษา

(๖) จรรยาบรรณของบุคลากร

(๗) การซื้อ ขาย และปลอมปริญญาบัตรหรือวุฒิการศึกษาของมหาวิทยาลัย

(๘) ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์ต่อมหาวิทยาลัย

ข้อ ๑๑ ข้อร้องเรียนที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของมหาวิทยาลัย ให้อธิการบดีมอบหมายให้สาขาวิชา สำนัก สถาบัน หรือหน่วยงานในสังกัดที่เกี่ยวข้องทำหน้าที่รับผิดชอบเรื่องข้อร้องเรียนโดยตรง หรือส่งให้ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน สำนักงานอธิการบดี อาคารสรรพวิชัยบริการ ชั้น ๙ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก ตำบลบางพระ อำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี หรืออาจแต่งตั้งคณะกรรมการหรือคณะทำงานไปดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงและพิจารณาแนวทางแก้ไขปัญหาก็ได้

ข้อร้องเรียนที่หน่วยงานอื่นของรัฐได้ส่งให้มหาวิทยาลัยดำเนินการ ให้อธิการบดีส่งเรื่องให้ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน สำนักงานอธิการบดี อาคารสรรพวิชัยบริการ ชั้น ๙ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก ตำบลบางพระ อำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงและพิจารณาแนวทางแก้ไขปัญหา

ข้อ ๑๒ ให้มหาวิทยาลัยแจ้งผลการดำเนินการต่อข้อร้องเรียนที่ได้รับการรายงานผลการพิจารณาตามข้อ ๑๑ ให้ผู้รับบริการทราบภายใน ๓๐ วันทำการนับตั้งแต่วันที่ได้รับแจ้ง

ข้อ ๑๓ เมื่อมหาวิทยาลัยได้รับเรื่องการกล่าวโทษข้าราชการว่ากระทำผิดวินัยหรือจรรยาบรรณแล้ว ให้ดำเนินการตามข้อ ๙ - ๑๑

ข้อ ๑๔ การพิจารณาเรื่องร้องเรียน การกล่าวโทษ ให้ผู้บังคับบัญชาใช้ดุลพินิจสั่งการตามที่สมควรเพื่อคุ้มครองผู้ร้องเรียน พยาน และบุคคลที่ให้ข้อมูล อย่าให้ต้องได้รับภัยหรือไม่เป็นธรรม ซึ่งอาจเนื่องมาจากการร้องเรียน กล่าวโทษ การเป็นพยานหรือการให้ข้อมูลนั้น

ข้อ ๑๕ ในกรณีที่มีปัญหาหรือข้อโต้แย้งเกี่ยวกับการปฏิบัติตามประกาศนี้ ให้อธิการบดีเป็นผู้วินิจฉัยชี้ขาดและให้ถือเป็นที่สุด

ข้อ ๑๖ การดำเนินการเกี่ยวกับการเสนอ การรับเรื่อง และการพิจารณาข้อร้องเรียนและการกล่าวโทษที่มีได้กำหนดไว้ในประกาศนี้ ให้ถือปฏิบัติตามขั้นตอน แผนผังการปฏิบัติงานจัดการข้อร้องเรียน และการกล่าวโทษแนบท้ายประกาศนี้

ประกาศ ณ วันที่ ๑๒ กุมภาพันธ์ พ.ศ. ๒๕๖๒



(รองศาสตราจารย์ฤกษ์ชัย พุประทีปศิริ)

คณบดีคณะบริหารธุรกิจและเทคโนโลยีสารสนเทศ รักษาการแทน

อธิการบดีมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก