



ประกาศมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก
เรื่อง แนวทางการจัดการข้อร้องเรียน พ.ศ. ๒๕๖๒

โดยที่เป็นการสมควรกำหนดแนวทางการจัดการข้อร้องเรียนของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก เพื่อพัฒนาและยกระดับคุณภาพและความโปร่งใสในการดำเนินงานของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก ให้มีมาตรฐานทำให้ผู้รับบริการ มีความพึงพอใจกับการปฏิบัติงานและตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการอย่างมีประสิทธิภาพ เป็นไปตามหลักธรรมาภิบาลที่แสดงถึงความโปร่งใส มีคุณธรรม จริยธรรมในการปฏิบัติงานของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก อาศัยอำนาจตามความในมาตรา ๒๗ แห่งพระราชบัญญัติมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล พ.ศ. ๒๕๔๘ จึงออกประกาศดังต่อไปนี้

๑. ในประกาศนี้

“มหาวิทยาลัย” หมายความว่า มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก

“หน่วยงาน” หมายความว่า สำนักงานอธิการบดี วิทยาเขต คณะ และหน่วยงานที่เรียกชื่ออย่างอื่นที่มีฐานะเทียบเท่าคณะ

“หน่วยงานของรัฐ” หมายความว่า กระทรวง ทบวง กรม หรือหน่วยงานอื่นของรัฐ

“อธิการบดี” หมายความว่า อธิการบดีมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก

“ผู้บังคับบัญชา” หมายความว่า นายกสภามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก อธิการบดี คณบดี หัวหน้าหน่วยงานที่เรียกชื่ออย่างอื่นที่มีฐานะเทียบเท่าคณะ

“คณะกรรมการ” หมายความว่า คณะกรรมการพิจารณาเรื่องร้องเรียน อุทธรณ์และร้องทุกข์ ประจำมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก

“ประธานคณะกรรมการ” หมายความว่า ประธานคณะกรรมการพิจารณาเรื่องร้องเรียน อุทธรณ์และร้องทุกข์ ประจำมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก

“ผู้ปฏิบัติงานในมหาวิทยาลัย” หมายความว่า ข้าราชการพลเรือนในสถาบันอุดมศึกษา พนักงานในสถาบันอุดมศึกษา ลูกจ้างประจำ และลูกจ้างของหน่วยงานซึ่งสังกัดมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก

“เจ้าหน้าที่” หมายความว่า ผู้ดำรงตำแหน่งนิติกร หรือผู้ปฏิบัติงานในมหาวิทยาลัยซึ่งได้รับมอบหมายจากอธิการบดีให้เป็นผู้รับผิดชอบในการจัดการข้อร้องเรียน และหมายรวมถึงเลขานุการ คณะกรรมการพิจารณาและวินิจฉัยข้อร้องเรียน

“ผู้รับบริการ” หมายความว่า ผู้ยื่นข้อร้องเรียน ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ หรือหน่วยงานของรัฐซึ่งส่งต่อข้อร้องเรียน ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะให้มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก

“ข้อร้องเรียน” หมายความว่า เรื่องที่ผู้รับบริการได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหาย หรืออาจจะต้องเดือดร้อนหรือเสียหายโดยมีอาจหลีกเลี่ยงได้ ไม่ว่าจะมิใช่กรณีหรือไม่มีกรณีก็ตาม และการให้ข้อเสนอแนะข้อคิดเห็น คำชมเชย การสอบถามหรือขอข้อมูล รวมทั้งเรื่องที่ได้รับการร้องทุกข์จากศูนย์ดำรงธรรม กระทรวงมหาดไทย สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ (ป.ป.ช.) สำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตในภาครัฐ (ป.ป.ท.) หรือหน่วยงานอื่นของรัฐ

๒. ประเภทของข้อร้องเรียน แบ่งเป็น ๓ ประเภทดังต่อไปนี้

๒.๑ ข้อร้องเรียนเจ้าหน้าที่หรือหน่วยงาน ได้แก่ ข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการกระทำใดที่มีผลก่อให้เกิดความเสียหายกับผู้ร้องเรียน

(๑) การประพฤตินอกรอบในหน้าที่ และการปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติหน้าที่ไม่เป็นไปตามที่กฎหมายกำหนด

(๒) การจัดการศึกษาไม่ได้คุณภาพมาตรฐาน

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

(๔) ทูณการศึกษา

(๕) การคัดลอกผลงานทางวิชาการและวรรณกรรม (Plagiarism)

(๖) อื่นๆ

๒.๒ ข้อร้องเรียนการให้บริการ ได้แก่ ข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการบริการต่างๆ ที่อยู่ในความรับผิดชอบของมหาวิทยาลัยหรือหน่วยงาน

๒.๓ ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ เกี่ยวกับการปฏิบัติงาน หรือการให้บริการของมหาวิทยาลัย เพื่อพัฒนา และยกระดับคุณภาพและความโปร่งใสในการดำเนินงานและเป็นไปตามหลักธรรมาภิบาล

๓. ผู้รับบริการที่ประสงค์จะยื่นข้อร้องเรียน ให้จัดทำเป็นหนังสือ โดยมีรายละเอียดอย่างน้อยดังต่อไปนี้

๓.๑ ชื่อ - นามสกุล และที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ หรือ จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E-mail) (ถ้ามี) ของผู้รับบริการซึ่งสามารถตรวจสอบตัวตนได้

๓.๒ ระบุเรื่องอันเป็นเหตุของข้อร้องเรียน โดยระบุรายละเอียดข้อเท็จจริง หรือพฤติการณ์เกี่ยวกับ ข้อร้องเรียนตามสมควร

๓.๓ ใช้ข้อความสุภาพ

๓.๔ ลงลายมือชื่อของผู้รับบริการ หรือ วิธีที่สามารถระบุตัวตนที่แท้จริงของผู้รับบริการได้ ผู้รับบริการนอกเหนือจากเสนอข้อร้องเรียนด้วยตัวเองแล้ว อาจมอบอำนาจให้ผู้อื่นดำเนินการแทนได้ หรือเป็นการดำเนินการแทนผู้เยาว์ ผู้ไร้ความสามารถหรือเสมือนไร้ความสามารถซึ่งอยู่ในความดูแลของผู้รับบริการตามที่กฎหมายกำหนด

๔. กรณีผู้รับบริการประสงค์จะแจ้งข้อร้องเรียน สามารถแจ้งผ่านช่องทางดังนี้

๔.๑ ติดต่อด้วยตนเอง โดยผู้รับบริการสามารถขอรับแบบแจ้งข้อร้องเรียนได้ที่งานวินัยและนิติการ

๔.๒ ทางไปรษณีย์ หรือจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E-mail) ส่งไปที่ งานวินัยและนิติการ สำนักงานอธิการบดี

๔.๓ ตู้รับฟังความคิดเห็นของมหาวิทยาลัยหรือหน่วยงาน

๕. ในกรณีมหาวิทยาลัยได้รับข้อร้องเรียนตามข้อ ๔ หรือได้รับข้อร้องเรียนจากหน่วยงานของรัฐ ให้ส่งเรื่องไปยังคณะกรรมการพิจารณาเรื่องร้องเรียน อุทธรณ์และร้องทุกข์ประจำมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก เพื่อให้เจ้าหน้าที่ตรวจสอบข้อเท็จจริง และตอบแจ้งการรับเรื่องร้องเรียนกลับไปยังผู้รับบริการทางไปรษณีย์ตามที่อยู่หรือสถานที่ที่ปรากฏในหนังสือร้องเรียน หรือในรูปแบบจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E-mail) ภายในเจ็ดวันทำการนับแต่วันที่ได้รับข้อร้องเรียน การตรวจสอบข้อเท็จจริงของเจ้าหน้าที่ให้ทำเป็นความเห็นเสนอต่อประธานคณะกรรมการ เพื่อพิจารณาสั่งการอย่างใดอย่างหนึ่ง ดังนี้

๕.๑ ในกรณีเป็นข้อร้องเรียนที่ไม่มีประเด็นยุ่งยากซับซ้อนและเจ้าหน้าที่สามารถตรวจสอบข้อเท็จจริง เป็นที่ยุติได้ ให้นำเสนอประธานคณะกรรมการพิจารณาและสั่งการ และเมื่อได้สั่งการเป็นประการใดแล้ว ให้เจ้าหน้าที่ แจ้งผลให้ผู้ร้องเรียนทราบภายในสี่สิบเอ็ดวันนับแต่วันที่ได้รับข้อร้องเรียน

๕.๒ กรณีเป็นข้อร้องเรียนที่อาจส่งผลกระทบต่อการบริหารงาน หรือชื่อเสียงของมหาวิทยาลัย และโดยเฉพาะข้อร้องเรียนนั้นมีประเด็นยุ่งยากซับซ้อน ให้เจ้าหน้าที่เสนอคณะกรรมการพิจารณาตามอำนาจหน้าที่ ผลเป็นประการใดแล้ว ให้เจ้าหน้าที่แจ้งผลให้ผู้ร้องเรียนทราบภายในเจ็ดวันทำการ นับแต่วันที่สั่งการ

๕.๓ กรณีเป็นข้อร้องเรียนที่เกิดขึ้นหรืออาจเกิดขึ้นที่หน่วยงาน ให้จัดส่งข้อร้องเรียนไปยังหัวหน้า หน่วยงานเพื่อตรวจสอบข้อเท็จจริงและรายงานผลให้ทราบภายในสิบห้าวันนับแต่วันที่รับแจ้ง ผลเป็นประการใดให้ พิจารณาและดำเนินการตาม (๕.๑) หรือ (๕.๒) ต่อไป

การพิจารณาของคณะกรรมการตาม (๕.๒) ให้ดำเนินการให้แล้วเสร็จโดยเร็ว แต่ต้องไม่เกินสามสิบวันนับแต่วันที่ประธานรับทราบข้อร้องเรียน

ในกรณีที่คณะกรรมการไม่สามารถพิจารณาข้อร้องเรียนให้แล้วเสร็จได้ภายในเวลาที่กำหนด ให้เลขาธิการของคณะกรรมการชี้แจงเหตุผลเพื่อขอขยายระยะเวลาการพิจารณาออกไปได้ไม่เกินสิบห้าวัน นับแต่วันที่ครบกำหนดนั้น พร้อมให้มีหนังสือแจ้งผู้บังคับบัญชาและผู้ร้องเรียนทราบด้วย

๖. มหาวิทยาลัยอาจพิจารณาไม่รับข้อร้องเรียนของผู้รับบริการไว้ดำเนินการก็ได้ในกรณีดังต่อไปนี้

๖.๑ ข้อร้องเรียนเกี่ยวกับสถาบันพระมหากษัตริย์

๖.๒ ข้อร้องเรียนเกี่ยวกับนโยบายของรัฐบาล

๖.๓ ข้อร้องเรียนที่เข้าสู่กระบวนการยุติธรรม หรือเป็นข้อร้องเรียนที่ศาลได้มีคำพิพากษาหรือคำสั่งถึงที่สุดแล้ว

๖.๔ เรื่องที่มีลักษณะเป็นบัตรสนเท่ห์ โดยผู้รับบริการไม่ลงลายมือชื่อหรือไม่ลงชื่อจริง รวมทั้งไม่ระบุ พยานหลักฐานหรือกรณีแวดล้อมอย่างชัดเจน เช่น วัน เวลา สถานที่เกิดเหตุ ลักษณะของบุคคลผู้เป็นต้นเหตุของ ข้อร้องเรียน เป็นต้น

๖.๕ ข้อร้องเรียนที่หน่วยงานของรัฐอื่นได้ดำเนินการตรวจสอบ พิจารณาวินิจฉัยและสรุปการพิจารณา เป็นที่เรียบร้อยแล้ว เช่น สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ (ป.ป.ช.) เป็นต้น

มหาวิทยาลัยอาจพิจารณารับข้อร้องเรียนตาม ๖.๔ ไว้ดำเนินการได้หากเห็นว่าเรื่องตามข้อร้องเรียน มีความเกี่ยวข้องกับการบริหารงาน หรือกระทบต่อชื่อเสียงและระบบธรรมาภิบาลของมหาวิทยาลัย โดยให้เสนอ คณะกรรมการพิจารณาเป็นการเฉพาะราย

การพิจารณาตามวรรคสอง ให้เจ้าหน้าที่ทำความเข้าใจความเห็นเสนอโดยในความเห็นนั้นให้มีข้อเท็จจริงและข้อกฎหมายหรือระเบียบ ข้อบังคับ ประกาศ คำสั่งหรือแนวทางปฏิบัติ ประกอบการพิจารณาด้วย

๗. ในการพิจารณาและดำเนินการเกี่ยวกับข้อร้องเรียนตามประกาศฉบับนี้ ให้นำระเบียบ ว่าด้วยการรักษา ความลับของทางราชการ พ.ศ.๒๕๔๔ ในส่วนของประเภทชั้นความลับ และการกำหนดชั้นความลับมาใช้โดยอนุโลม และต้องให้มีการดำเนินการเพื่อคุ้มครองผู้ร้องเรียน พยานและบุคคลที่ให้ข้อมูล อย่าให้ต้องได้รับภัยหรือความไม่เป็นธรรม ซึ่งอาจเนื่องมาจากการร้องเรียน การเป็นพยานหรือการให้ข้อมูลนั้น

๘. ในกรณีที่ตรวจพบหรือได้ทราบถึงการกระทำที่เข้าข่ายเป็นความผิดทางวินัยหรือความผิดทางจรรยาบรรณ ให้รายงานข้อเท็จจริงรวมทั้งเอกสารหลักฐานที่ปรากฏต่อผู้บังคับบัญชาตามลำดับเพื่อดำเนินการทางวินัยหรือจรรยาบรรณต่อไป

๙. ในกรณีที่มีปัญหาเกี่ยวกับการปฏิบัติตามประกาศฉบับนี้ ให้อธิการบดี เป็นผู้พิจารณาและ
วินิจฉัยชี้ขาด ปัญหาดังกล่าว และให้ถือเป็นที่สุด

จึงประกาศมาเพื่อถือปฏิบัติโดยทั่วกัน

ประกาศ ณ วันที่ ๑๒ กุมภาพันธ์ พ.ศ. ๒๕๖๒



(รองศาสตราจารย์ฤกษ์ชัย พุประทีปศิริ)

คณบดีคณะบริหารธุรกิจและเทคโนโลยีสารสนเทศ รักษาการแทน

อธิการบดีมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก

ขั้นตอนการดำเนินการตามประกาศมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก
เรื่อง แนวทางการจัดการข้อร้องเรียน

