คู่มือการปฏิบัติงานเกี่ยวกับการจัดการเรื่องร้องเรียน

คำนำ

คู่มือปฏิบัติงานเกี่ยวกับการจัดการเรื่องร้องเรียนของมหาวิทยาลัยนเรศวร จัดทำขึ้นเพื่อเป็นกรอบหรือแนวทางในการปฏิบัติงานด้านการรับเรื่องร้องเรียนให้สอดคล้องกับพระราชกฤษฎีกา ว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ซึ่งกำหนดแนวทางปฏิบัติราชการ มุ่งให้เกิดประโยชน์ เพื่อตอบสนองต่อความต้องการของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ ไม่มีขั้นตอนการปฏิบัติงานที่เกินความจำเป็น

ดังนั้น เพื่อให้การจัดการเรื่องร้องเรียนให้ได้ข้อยุติ มีความรวดเร็ว และมีประสิทธิภาพ กองกฎหมาย มหาวิทยาลัยนเรศวร จึงได้จัดทำคู่มือปฏิบัติงานเกี่ยวกับการจัดการเรื่องร้องเรียน เพื่อให้เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานร้องเรียนใช้เป็นเครื่องมือในการปฏิบัติงานเพื่อให้เกิดความชัดเจนและเป็นมาตรฐานเดียวกัน อีกทั้งเพื่อป้องกันปัญหาการไม่ได้รับความเป็นธรรมหรือการเลือกปฏิบัติและรวมถึงการป้องกันการละเว้นการปฏิบัติหน้าที่ ซึ่งกองกฎหมาย มหาวิทยาลัยนเรศวร ได้กำหนดกระบวนการดำเนินงาน ขั้นตอนการปฏิบัติงาน และกำหนดช่องทางการร้องเรียน รวมถึงกำหนดหน่วยงานหรือผู้รับผิดชอบไว้แล้ว หวังเป็นอย่างยิ่งว่า คู่มือปฏิบัติงานนี้จะเกิดประโยชน์สูงสุดแก่เจ้าหน้าที่ของมหาวิทยาลัยนเรศวร

กองกฎหมาย มหาวิทยาลัยนเรศวร

สารบัญ

บทนำ

ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการ ประกอบกับตามคู่มือการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ Integrity and Transparency Assessment ITA ของสำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ ได้มีการประเมินในเรื่องการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้กระบวนการเรื่องร้องเรียนที่เกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนของหน่วยงานมีความโปร่งใส และเป็นธรรม หน่วยงานควรมีการกำหนดกระบวนงาน มีขั้นตอนการปฏิบัติ มีช่องทางการร้องเรียน มีหน่วยงานหรือผู้รับผิดชอบ มีการเผยแพร่ผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน พร้อมระบุปัญหา อุปสรรค และแนวทางแก้ไข รวมถึงมีการสรุปรายงานผลการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน เพื่อให้การดำเนินงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนมีความโปร่งใส เป็นธรรม ตลอดจนมีการปรับปรุงแก้ไขกระบวนการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

กองกฎหมาย มหาวิทยาลัยนเรศวร จึงได้จัดทำคู่มือปฏิบัติงานเกี่ยวกับการจัดการเรื่องร้องเรียนของมหาวิทยาลัยนรเศวรขึ้น เพื่อเป็นกรอบหรือแนวทางในการปฏิบัติงาน

วัตถุประสงค์

๑. เพื่อให้เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานร้องเรียน ใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานในการรับเรื่องร้องเรียน ให้มีมาตรฐานเดียวกัน และเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

๒. เพื่อให้การดำเนินงานจัดการเรื่องร้องเรียนของมหาวิทยาลัยนเรศวร มีขั้นตอนกระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน

๓. เพื่อสร้างมาตรฐานการปฏิบัติงานที่มุ่งไปสู่การบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กรอย่างมีประสิทธิภาพ

๔. เพื่อเผยแพร่ให้ผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้เสียของมหาวิทยาลัย ทราบกระบวนการรับเรื่องร้องเรียน และทราบช่องทางการร้องเรียน

ขอบเขต

ใช้เป็นคู่มือมาตรฐานการปฏิบัติงานของกระบวนการเรื่องร้องเรียน และดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานร้องเรียน มหาวิทยาลัยนเรศวร โดยผ่านช่องทางต่างๆ ดังต่อไปนี้

ช่องทางที่ ๑ สายตรงอธิการบดีมหาวิทยาลัยนเรศวร
Website : www.nu.ac.th
e-mail : naresuan@nu.ac.th
โทรศัพท์ : ๐-๕๕๙๖๑-๐๐๐

ช่องทางที่ ๒ ช่องทางแจ้งเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ
Website : www.nu.ac.th

ช่องทางที่ ๓ ติดต่อหรือยื่นเอกสารร้องเรียนด้วยตนเอง ณ กองกฎหมาย อาคารมิ่งขวัญ ชั้น ๒ สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยนเรศวร โทรศัพท์ ๐-๕๕๙๖-๒๓๘๖-๙

ช่องทางที่ ๔ ยื่นเอกสารร้องเรียนทางจดหมายส่งทางไปรษณีย์ เรียนอธิการบดี มหาวิทยาลัยนเรศวร ส่งไปรษณีย์มายัง เลขที่ ๙๙ หมู่ ๙ สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยนเรศวร ตำบลท่าโพธิ์ อำเภอเมือง จังหวัดพิษณุโลก ๖๕๐๐๐

ช่องทางที่ ๕ ยื่นเอกสารร้องเรียนผ่านหน่วยงานอื่น เช่น สำนักงานตรวจเงินแผ่นดิน สำนักงานป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ หรือศูนย์ดำรงธรรม เป็นต้น

คำจำกัดความ

เรื่องร้องเรียน หมายความว่า เรื่องที่ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสีย ร้องเรียนต่อมหาวิทยาลัยนเรศวร จากการให้บริการของมหาวิทยาลัย ที่ไม่ได้รับการตอบสนองต่อความต้องการ หรือความคาดหวัง ทำให้เกิดความไม่พอใจ และแจ้งขอให้ตรวจสอบ แก้ไข หรือปรับเปลี่ยนการดำเนินการในเรื่องต่างๆ ดังนี้

๑. ข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการไม่ปฏิบัติตามกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ หรือมีการดำเนินการที่สร้างความเดือดร้อนให้แก่ประชาชน

๒. ข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการดำเนินงานตามภารกิจของมหาวิทยาลัยนเรศวร เนื่องจากมีประสิทธิภาพไม่ครบถ้วน บกพร่อง หรือไม่ได้รับความเป็นธรรม

๓. ข้อร้องเรียนเกี่ยวกับเจ้าหน้าที่ของมหาวิทยาลัย ในการปฏิบัติงานที่ไม่มีประสิทธิภาพ ปฏิบัติหน้าที่ผิดวินัย ระเบียบแบบแผนของทางราชการ ผิดจริยธรรม จรรยาบรรณ รวมทั้งมีพฤติกรรมทั้งส่วนตัวหรือ การงานที่เสื่อมเสียต่อตำแหน่งหน้าที่

๔. ข้อร้องเรียนที่มีความร้ายแรงกรณีพิเศษ หมายถึงข้อร้องเรียนที่มีการเสนอข่าวทางสื่อมวลชน หรือเป็นเรื่องเร่งด่วนที่สร้างความเสียหายอย่างร้ายแรงต่อภาพลักษณ์ของมหาวิทยาลัยนเรศวร

ข้อเสนอแนะ หมายความว่า คำร้องเพื่อแจ้งให้ทราบหรือแนะนำ เพื่อก่อให้เกิดการปรับปรุงระบบการให้บริการของมหาวิทยาลัยนเรศวร

ผู้ร้องเรียน หมายความว่า ประชาชนทั่วไป เจ้าหน้าที่ของรัฐ หรือผู้ที่ได้รับมอบฉันทะให้ร้องเรียน แทนองค์กรภาครัฐ พนักงานรัฐวิสาหกิจ หน่วยงานเอกชน ผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายใน และภายนอกของมหาวิทยาลัยนเรศวร ผู้มาติดต่อยังมหาวิทยาลัยนเรศวร ในช่องทางต่างๆ

ผู้บริหาร หมายความว่า อธิการบดี รองอธิการบดี คณบดี ผู้อำนวยการ รองคณบดี รองผู้อำนวยการ ผู้ช่วยคณบดี หัวหน้าภาควิชา รองหัวหน้าภาควิชา ผู้อำนวยการกอง และผู้ดำรงตำแหน่งที่เรียกชื่ออย่างอื่นที่ฐานะเทียบเท่าตำแหน่งดังกล่าว

ผู้บังคับบัญชา หมายความว่า รองอธิการบดี หรือผู้อำนวยการสำนักงานอธิการบดี ที่ได้รับมอบหมายให้พิจารณาวิเคราะห์ และจัดการเรื่องร้องเรียน

เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบในการประสานงาน เจ้าหน้าที่ซึ่งรับผิดชอบเรื่องทะเบียนเอกสารลับสังกัดกองกลาง, นิติกร กองกฎหมาย หรือเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานร้องเรียนที่สังกัดตามหน่วยงานต่างๆ

ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน หมายความว่า ช่องทางที่สามารถรับ หรือส่งเรื่องร้องเรียนได้ ประกอบด้วย

ช่องทางที่ ๑ สายตรงอธิการบดีมหาวิทยาลัยนเรศวร

Website : www.nu.ac.th

e-mail : naresuan@nu.ac.th

โทรศัพท์ : ๐-๕๕๙๖๑-๐๐๐

ช่องทางที่ ๒ ช่องทางแจ้งเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ
Website : www.nu.ac.th

ช่องทางที่ ๓ ติดต่อหรือยื่นเอกสารร้องเรียนด้วยตนเอง ณ กองกฎหมาย อาคารมิ่งขวัญ ชั้น ๒ สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยนเรศวร โทรศัพท์ ๐-๕๕๙๖-๒๓๘๖-๙

ช่องทางที่ ๔ ยื่นเอกสารร้องเรียนทางจดหมายส่งทางไปรษณีย์ เรียนอธิการบดี มหาวิทยาลัยนเรศวร ส่งไปรษณีย์มายัง เลขที่ ๙๙ หมู่ ๙ สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยนเรศวร ตำบลท่าโพธิ์ อำเภอเมือง จังหวัดพิษณุโลก ๖๕๐๐๐

ช่องทางที่ ๕ ยื่นเอกสารร้องเรียนผ่านหน่วยงานอื่น เช่น สำนักงานตรวจเงินแผ่นดิน สำนักงานป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ หรือศูนย์ดำรงธรรม เป็นต้น

การจัดการเรื่องร้องเรียน หมายความว่า การจัดการในเรื่องร้องเรียน ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็น การสอบถาม หรือการร้องขอข้อมูล

การดำเนินการ หมายความว่า การที่หน่วยงานเจ้าของเรื่องหรือหน่วยงานที่รับผิดชอบได้มีกระบวนการตรวจสอบและมีการแก้ไขปัญหาอย่างชัดเจน เช่น การตั้งคณะกรรมการตรวจสอบ การประชุมปรึกษาหารือ การหาทางออกของการแก้ไขปัญหาร่วมกัน ของผู้ร้องและผู้ถูกร้อง หรือกรณีเจ้าหน้ากระทำผิดได้มีการว่ากล่าวตักเตือน หรือลงโทษทางวินัยตามกฎหมาย ระเบียบแบบแผนของทางราชการเป็นต้น

การดำเนินการจนได้ข้อยุติ ได้แก่

๑. เรื่องที่ได้ดำเนินการแล้ว ได้ตามความประสงค์ของผู้ร้องทั้งหมดและได้แจ้งให้ผู้ร้องได้ทราบ

๒. เรื่องที่ได้ดำเนินการแล้ว ได้ตามความประสงค์ของผู้ร้องบางส่วน (หน่วยงานเจ้าของเรื่องได้ดำเนินการตามขอบเขตเต็มที่แล้ว) หรือได้บรรเทา เยียวยาปัญหาความเดือดร้อนตามความเหมาะสม และได้แจ้งผู้ร้องทราบแล้ว

๓. เรื่องที่ได้ดำเนินการแล้ว แต่ไม่ได้ตามความประสงค์ของผู้ร้องเช่นพ้นวิสัยการดำเนินการและขอบเขตอำนาจหน้าที่แล้ว และได้แจ้งทำความเข้าใจกับผู้ร้อง

๔. เรื่องที่ส่งต่อให้หน่วยงานอื่นเพื่อทราบ หรือดำเนินการตามอำนาจหน้าที่แล้ว และได้แจ้งให้ผู้ร้องทราบถึงหน่วยงานที่รับผิดชอบเรื่องต่อ

๕. เรื่องร้องเรียนที่ระงับการพิจารณา หรือรวมเรื่อง หรือเรื่องที่อยู่ในกระบวนการทางศาล ข้อร้องเรียนกล่าวโทษแต่ไม่มีพยานหลักฐานชัดเจน พร้อมได้แจ้งให้ผู้ร้องทราบตามควรแก่กรณี

๖. เรื่องเสนอข้อคิดเห็นที่พ้นวิสัยการดำเนินการหรือเป็นกรณีที่หน่วยงานได้ดำเนินการอยู่แล้ว

หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียน[1]

๑. ใช้ถ้อยคำหรือข้อความที่สุภาพ และต้องมีรายละเอียดประกอบด้วย

๑.๑ วันเดือนปี

๑.๒ ชื่อ ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ อีเมล์ ที่สามารถติดต่อผู้ร้องเรียนได้ พร้อมแนบสำเนาบัตรประจำตัวประชาชนผู้ร้องเรียน

๑.๓ ข้อเท็จจริง หรือพฤติการณ์ของข้อร้องเรียนที่ชัดเจน ว่าได้รับความเดือดร้อนเสียหายอย่างไร ต้องดำเนินการแก้ไขอย่างไร หรือชี้ช่องทางแจ้งเบาะแสเกี่ยวกับการทุจริตของเจ้าหน้าที่ของมหาวิทยาลัยนเรศวร ได้ชัดแจ้งเพียงพอที่จะสามารถดำเนินการสืบสวนสอบสวนได้

๑.๔ ระบุพยานเอกสาร พยานวัตถุ และ พยานบุคคล (ถ้ามี)

๒. เรื่องที่ร้องเรียนต้องมีเรื่องจริงที่มีมูลเหตุ มิได้หวังสร้างกระแส หรือสร้างข่าวที่เสียหายต่อบุคคลหรือหน่วยงานต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง

๓. การใช้บริการร้องเรียนของมหาวิทยาลัยนเรศวรนั้น ต้องสามารถติดต่อกลับไปยังผู้ใช้บริการได้ เพื่อยืนยันตัวตนว่ามีอยู่จริง ไม่ได้สร้างเรื่องเพื่อกล่าวหาบุคคลหรือหน่วยงานต่างๆ ให้เกิดความเสียหาย

๔. เป็นเรื่องที่ผู้ร้องได้รับความเดือดร้อนเสียหาย อันเนื่องมาจากการปฏิบัติหน้าที่ต่างๆ ของเจ้าหน้าที่ หรือหน่วยงานภายในมหาวิทยาลัยนเรศวร

๕. เป็นเรื่องที่ประสงค์ขอให้มหาวิทยาลัยนรเศวร ช่วยเหลือหรือขจัดความเดือดร้อนในด้านที่เกี่ยวข้องกับความรับผิดชอบหรือภารกิจของมหาวิทยาลัยนเรศวรโดยตรง

๖. เรื่องร้องเรียนมีข้อมูลไม่ครบถ้วน ไม่เพียงพอ หรือไม่สามารถหาข้อมูลเพิ่มเติมได้ เพื่อให้ได้ข้อเท็จจริงตามรายละเอียดที่กล่าวมาในข้อ ๑ นั้น ให้ยุติเรื่อง และเก็บเป็นฐานข้อมูล

๗. เรื่องร้องเรียนที่ไม่รับพิจารณา คือ

๗.๑ เรื่องร้องเรียนที่เป็นบัตรสนเท่ห์ เว้นแต่บัตรสนเท่ห์นั้น ระบุพยานหลักฐานกรณีแวดล้อมชัดแจ้ง[2] โดยผู้ร้องเรียนต้องแจ้งเบาะแส ระบุให้เห็นถึงพยานหลักฐานที่เกี่ยวข้องมาให้ชัดเจน ซึ่งอาจเป็นพยานบุคคล พยานเอกสารหรือพยานวัตถุ รวมถึงวันเวลา และสถานที่ที่ปรากฏข้อเท็จจริง พร้อมกับแนบเอกสารพยานหลักฐานที่เกี่ยวข้องมาด้วย (ถ้ามี) โดยมีพยานหลักฐานเพียงพอที่จะสามารถดำเนินการ

---

[1] หนังสือเลขาธิการคณะรัฐมนตรี ที่ นร ๐๒๐๖/ว๒๑๘ ลงวันที่ ๒๕ ธันวาคม ๒๕๔๑

[2] หนังสือสำนักงาน ก.พ. ที่ นร ๑๐๑๑ /ว ๒๖ ลงวันที่ ๒๗ กันยายน ๒๕๔๗ เรื่อง หลักเกณฑ์และแนวปฏิบัติเกี่ยวกับการรับเรื่องร้องเรียนและการสืบสวนเรื่องร้องเรียนกล่าวโทษข้าราชการกระทำความผิดวินัยให้ส่วนราชการทราบและถือปฏิบัติตามมติคณะรัฐมนตรี

สืบสวนสอบสวนข้อเท็จจริงได้ และส่วนของพยานบุคคล ผู้ร้องเรียนจะต้องระบุให้เห็นถึงพยานบุคคลว่าเป็นใครบ้าง เพื่อที่ผู้บังคับบัญชาจะได้พิจารณาเชิญมาให้ถ้อยคำ ซักถามข้อเท็จจริง ซึ่งพยานบุคคลที่ระบุมานี้ควรเป็นบุคคลที่ได้เห็น ได้ยิน หรือได้ทราบข้อความที่เกี่ยวกับเรื่องที่ผู้ถูกกล่าวหากระทำความผิดวินัย กรณีที่มีปัญหาในทางปฏิบัติเกี่ยวกับหลักเกณฑ์การรับเรื่องร้องเรียนที่เป็นบัตรสนเท่ห์ หากพิจารณาแล้วเห็นว่า ไม่มีพยานหลักฐานที่ชัดเจน ตลอดจนไม่มีการอ้างถึงพยานบุคคลที่จะสืบสวนสอบสวนได้ ให้อธิการบดีในฐานะผู้บังคับบัญชา ซึ่งมีอำนาจสั่งบรรจุ ตามมาตรา ๒๘ แห่งพระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการพลเรือนในสถาบันอุดมศึกษา พ.ศ. ๒๕๔๗ สั่งยุติหนังสือร้องเรียนนั้น

๗.๒ ข้อร้องเรียนเกี่ยวกับสถาบันพระมหากษัตริย์[3]

๗.๓ ข้อร้องเรียนเกี่ยวกับนโยบายรัฐบาล

๗.๔ ข้อร้องเรียนที่เข้าสู่กระบวนการยุติธรรม หรือเป็นข้อร้องเรียนที่ศาลได้มีคำพิพากษาหรือคำสั่งที่สุดแล้ว

๗.๕ ข้อร้องเรียนที่หน่วยงานอื่นได้ตรวจสอบพิจารณาวินิจฉัย และสรุปผลการพิจารณาเป็นที่เรียบร้อยแล้ว เช่น สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ (ป.ป.ช) สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตในภาครัฐ (ป.ป.ท) สำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน (สตง.) สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน (ป.ป.ง) เป็นต้น

---

[3] ประกาศสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา เรื่อง แนวทางการจัดการข้อร้องเรียนและการกล่าวโทษ

หลักเกณฑ์การพิจารณากำหนดชั้นความลับและคุ้มครองผู้ร้องเรียน

ตามแนวปฏิบัติของการรับเรื่องร้องเรียน ตามมติคณะรัฐมนตรี[4] ได้กำหนดแนวปฏิบัติเกี่ยวกับการร้องเรียนกล่าวโทษข้าราชการไว้โดยสรุป ดังรายละเอียดจะกล่าวต่อไปนี้ ซึ่งในส่วนของมหาวิทยาลัยนเรศวรได้นำหลักการดังกล่าวมาปรับใช้กับบุคลากรทุกกลุ่ม

๑. เมื่อผู้บังคับบัญชาได้รับเรื่องการกล่าวโทษบุคลากรในสังกัด ถือเป็นความลับในการดำเนินการ หากเป็นบัตรสนเท่ห์ ให้พิจารณาเฉพาะระบุพยานหลักฐานชัดเจนเท่านั้น

๒. กรณีอธิการบดีได้รับเรื่องร้องเรียน ให้ส่งสำเนาเรื่องดังกล่าว โดยปิดชื่อผู้ร้องเรียน หรือสำเนาบัตรสนเท่ห์ให้ผู้บังคับบัญชาของผู้ถูกกล่าวหาทำการสืบสวนในทางลับ หากไม่มีมูลตามที่กล่าวหาว่ากระทำผิดวินัย ให้ยุติเรื่อง หากพบมูลความผิด ให้ดำเนินการทั้งคดีอาญาและทางวินัย

๓. ให้ผู้บังคับบัญชาที่รับเรื่องร้องเรียน แจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบในทางลับ หลังจากที่ได้รับเรื่องร้องเรียน และเมื่อดำเนินการแล้วได้ผลเป็นประการใด ให้แจ้งผู้ร้องเรียนทราบด้วย

๔. ให้ผู้บังคับบัญชาใช้ดุลพินิจสั่งการตามที่เห็นสมควร เพื่อคุ้มครองผู้ร้อง พยาน และบุคคลที่ให้ข้อมูลในการสืบสวนสอบสวน อย่างให้ต้องรับภัย หรือความไม่ชอบธรรม ซึ่งอาจเนื่องมาจากการร้องเรียน การเป็นพยาน หรือการให้ข้อมูลที่เกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนนั้น

---

[4] หนังสือเลขาธิการคณะรัฐมนตรี ที่ นร ๐๒๐๖/ว๒๑๘ ลงวันที่ ๒๕ ธันวาคม ๒๕๔๑

แผนผังแสดงขั้นตอนการรับเรื่องร้องเรียน และการพิจารณาเรื่องร้องเรียนของมหาวิทยาลัย

แผนผังแสดงขั้นตอนการรับเรื่องร้องเรียน และการพิจารณาเรื่องร้องเรียนของมหาวิทยาลัยนเรศวร

ผู้ร้องเรียนจะต้องมีหลักฐานหรือเอกสาร ดังนี้

๑. หนังสือร้องเรียน แสดงถึงวัตถุประสงค์ของการร้องเรียน พร้อมพยานหลักฐาน อันได้แก่ พยานเอกสาร พยานวัตถุ หรือพยานบุคคล ที่สามารถสนับสนุนข้อเท็จจริงในเรื่องดังกล่าวได้ พร้อมลงลายมือชื่อผู้ร้องเรียน

๒. แนบสำเนาบัตรประจำตัวประชาชนผู้ร้องเรียน

๓. แสดงที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ และอีเมล์ (ถ้ามี) ที่สามารถติดต่อกลับได้ในหนังสือร้องเรียน

ช่องทางแจ้งเรื่องร้องเรียน

- สายตรงอธิการบดี www.nu.ac.th
- ช่องทางแจ้งเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ www.nu.ac.th
- มายื่นเอกสารด้วยตนเอง
- ส่งเอกสารทางไปรษณีย์
- ยื่นเอกสารผ่านหน่วยงานอื่น เช่น สตง. ปปช. ศูนย์ดำรงธรรม เป็นต้น

กองกลางตรวจสอบและรับเรื่องในทะเบียนเอกสารลับ เสนออธิการบดีมอบหมายเรื่องร้องเรียนที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของแต่ละหน่วยงาน (๑-๓ วัน ทำการ)

๑. กองกลางส่งเรื่องที่ได้รับมอบหมายให้ผู้บังคับบัญชาของผู้ถูกร้องเรียน หรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับเรื่องที่ร้องเรียนเพื่อดำเนินการสืบสวนสอบสวนในทางลับ ส่วนกรณีเป็นเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ส่งให้กองกฎหมายตรวจสอบและสืบสวนในทางลับ **(๑-๒ วัน ทำการ)**

๒. หน่วยงานที่ได้รับเรื่องร้องเรียนดำเนินการสืบสวนสอบสวนในทางลับ และรายงานผลต่ออธิการบดี เพื่อพิจารณายุติข้อร้องเรียนหากไม่มีมูล / หากมีมูลการกระทำความผิดให้เสนออธิการบดีเพื่อดำเนินการทางวินัยหรืออาญาต่อไปแล้วแต่กรณี **(๓๐ วัน ทำการ นับแต่ได้รับเรื่อง)** ทั้งนี้ หากสืบสวนสอบสวนในทางลับไม่แล้วเสร็จ ภายใน๓๐ วัน ให้หน่วยงานขอขยายระยะเวลาการรายงานผลต่ออธิการบดีตามความจำเป็นในแต่ละกรณี

กรณีมีมูลความผิดวินัยหรืออาญา ให้เสนออธิการบดีมอบให้กองกฎหมายตรวจสอบข้อเท็จจริง และดำเนินการทางวินัยหรืออาญา ตามขั้นตอนที่กฎหมายกำหนด

๓. หน่วยงานที่ได้รับเรื่องร้องเรียน ดำเนินการแจ้งผลการพิจารณาให้ผู้ร้องเรียนทราบ **(๑-๕ วันทำการ)**

ภาคผนวก

๑. หนังสือเลขาธิการคณะรัฐมนตรี ที่ นร ๐๒๐๖/ว ๒๑๘ ลงวันที่ ๒๕ ธันวาคม ๒๕๔๑ เรื่อง หลักเกณฑ์และแนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับการร้องเรียนกล่าวโทษข้าราชการ และการสอบสวนเรื่องราวร้องเรียนกล่าวโทษข้าราชการว่ากระทำผิดวินัย และสิ่งที่ส่งมาด้วย ประกอบด้วย

๑.๑ บัญชีรายชื่อมติคณะรัฐมนตรี/คำสั่งนายกรัฐมนตรีเกี่ยวกับการร้องเรียนกล่าวโทษข้าราชการและการสอบสวนเรื่องราวร้องเรียนกล่าวโทษข้าราชการว่ากระทำผิดวินัย ที่ยกเลิก

๑.๒ สำเนาหนังสือกระทรวงมหาดไทย ด่วนมากที่ มท ๐๒๐๘.๓ /๙๑๒๕ ลงวันที่ ๑ กรกฎาคม ๒๕๔๑

๑.๓ สำเนาหนังสือสำนักงาน ก.พ. ที่ นร. ๐๗๐๙.๒/๕๘๐ ลงวันที่ ๔ พฤศจิกายน ๒๕๔๑

๑.๔ สำเนาหนังสือสำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา ที่ นร ๐๖๐๑/๒๕๖๕ ลงวันที่ ๑๖ ธันวาคม ๒๕๔๐

๒. หนังสือเลขาธิการคณะรัฐมนตรี ที่ นร ๑๐๑๑/ว ๒๖ ลงวันที่ ๑๗ กันยายน ๒๕๔๗ เรื่อง หลักเกณฑ์และแนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับการรับเรื่องร้องเรียนกล่าวโทษข้าราชการ และการสอบสวนเรื่องราวร้องเรียนกล่าวดทษข้าราชการกระทำความผิดวินัย

๓. ประกาศสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา เรื่อง แนวทางการจัดการข้อร้องเรียนและการกล่าวโทษ ฉบับลงวันที่ ๓ กันยายน ๒๕๕๘

ที่ นร ๐๒๐๖/ว ๒๑๘

สำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี
ทำเนียบรัฐบาล กท. ๑๐๓๐๐

๒๕ ธันวาคม ๒๕๔๑

เรื่อง หลักเกณฑ์และแนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับการร้องเรียนกล่าวโทษข้าราชการ และ การสอบสวนเรื่องราวร้องเรียนกล่าวโทษข้าราชการว่ากระทำผิดวินัย

เรียน (เวียนกระทรวง ทบวง กรมและจังหวัด)

สิ่งที่ส่งมาด้วย ๑. บัญชีรายชื่อมติคณะรัฐมนตรี/คำสั่งนายกรัฐมนตรีเกี่ยวกับการร้องเรียนกล่าวโทษข้าราชการและการสอบสวนเรื่องราวร้องเรียนกล่าวโทษข้าราชการว่ากระผิดวินัย ที่ยกเลิก

๒. สำเนาหนังสือกระทรวงมหาดไทย ด่วนมาก ที่ มท ๐๒๐๘.๓/๙๑๒๕ ลงวันที่ ๑ กรกฎาคม ๒๕๔๑

๓ สำเนาหนังสือสำนักงาน ก.พ. ที่ นร ๐๗๐๙.๒/๕๘๐ ลงวันที่ ๔ พฤศจิกายน ๒๕๔๑

๔. สำเนาหนังสือสำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา ที่ นร ๐๖๐๑/๒๕๖๕ ลงวันที่ ๑๖ ธันวาคม ๒๕๔๐

เดิมคณะรัฐมนตรีได้มีมติเกี่ยวกับระเบียบการสอบสวนเรื่องราวร้องกล่าวโทษข้าราชการว่ากระทำผิดวินัยและการรับพิจารณาบัตรสนเท่ห์ จำนวน 2 ฉบับ และคำสั่งนายกรัฐมนตรีเกี่ยวกับการสอบสวนเรื่องราวร้องทุกข์กล่าวโทษข้าราชการ จำนวน ๑ ฉบับ ตามสิ่งที่ส่งมาด้วย ๑

สำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรีพิจารณาเห็นว่า มติคณะรัฐมนตรีและคำสั่งนายกรัฐมนตรีเกี่ยวกับหลักเกณฑ์และแนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับการร้องเรียนกล่าวโทษข้าราชการและการสอบสวนเรื่องราวร้องเรียนกล่าวโทษข้าราชการว่ากระทำผิดวินัยดังกล่าว ได้ถือปฏิบัติมานานแล้ว สมควรนำมติคณะรัฐมนตรีและคำสั่งนายกรัฐมนตรีดังกล่าวมารวบรวม ปรับปรุงแก้ไขและยกร่างเป็นหลักเกณฑ์และแนวทางปฏิบัติในเรื่องนี้ใหม่ ให้มีความสมบูรณ์อยู่ในฉบับเดียวกัน โดยมีความสอดคล้องกับหลักการของกฎหมายที่เกี่ยวข้อง มีขั้นตอนการปฏิบัติที่ละเอียดชัดเจน สะดวกในการอ้างอิงและเหมาะสมในการถือปฏิบัติ สำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรีจึงได้นำหลักเกณฑ์และแนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับการร้องเรียนกล่าวโทษข้าราชการและการสอบสวนเรื่องราวร้องเรียนกล่าวโทษข้าราชการว่ากระทำผิดวินัย ตามมติคณะรัฐมนตรีและคำสั่งนายกรัฐมนตรีดังกล่าว มากำหนดขึ้นใหม่ ซึ่งกระทรวงมหาดไทย สำนักงาน ก.พ.และสำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกาได้เสนอความเห็นมาเพื่อประกอบการพิจารณาของคณะรัฐมนตรีด้วย และสำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรีได้พิจารณาความเห็นดังกล่าวแล้ว เห็นสมควรปรับปรุงมติคณะรัฐมนตรีและคำสั่งนายกรัฐมนตรีดังกล่าว

โดยพิจารณายกเลิกมติคณะรัฐมนตรีและคำสั่งนายกรัฐมนตรีที่เกี่ยวข้องทั้ง ๓ ฉบับ และกำหนดหลักเกณฑ์และแนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับการร้องเรียนกล่าวโทษข้าราชการและการสอบสวนเรื่องราวร้องเรียนกล่าวโทษข้าราชการว่ากระทำผิดวินัยขึ้นใหม่ ดังนี้

๑. เมื่อผู้บังคับบัญชาได้รับเรื่องราวกล่าวโทษข้าราชการ ในเบื้องต้น ให้ถือเป็นความลับทางราชการ หากเป็นบัตรสนเท่ห์ ให้พิจารณาเฉพาะรายที่ระบุหลักฐาน กรณีแวดล้อมปรากฏชัดแจ้ง ตลอดจนชี้พยานบุคคลแน่นอนเท่านั้น

๒. ส่งสำเนาเรื่องราวกล่าวโทษข้าราชการโดยปิดชื่อผู้ร้องเรียนหรือสำเนาบัตรสนเท่ห์ให้ผู้บังคับบัญชาของผู้ถูกกล่าวโทษทำการสืบสวนทางลับว่ามีมูลความจริงเพียงใด หรือไม่ ถ้าเห็นว่ากรณีไม่มีมูลที่ควรกล่าวหาว่ากระทำผิดวินัย จึงจะยุติเรื่องได้ ทั้งนี้ ให้รีบดำเนินการให้แล้วเสร็จโดยเร็ว แล้วรายงานให้ผู้บังคับบัญชาที่ได้รับเรื่องราวทราบ

๓. ให้ผู้บังคับบัญชาที่เป็นผู้ได้รับเรื่องราว ฯ แจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบในทางลับ หลังจากที่ได้รับเรื่องราวร้องทุกข์ และภายหลังการสืบสวนในเวลาอันสมควร

๔. ถ้าปรากฏว่า มีความจริงอันเป็นกรณีความผิดทางกฎหมายบ้านเมือง ให้ดำเนินคดีทางอาญา ถ้าปรากฏมีมูลความจริงเป็นกรณีความผิดทางวินัย ให้ดำเนินการสอบสวน หรือตั้งกรรมการสอบสวนไปตามพระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการพลเรือน

๕. ให้ผู้บังคับบัญชาใช้ดุลพินิจสั่งการที่สมควรเพื่อคุ้มครองผู้ร้องและพยานอย่าให้ต้องรับภัยหรือความไม่ชอบธรรม ซึ่งอาจเนื่องมาจากการร้องเรียนหรือการเป็นพยานนั้น

๖. ในการดำเนินการตามขั้นตอนสืบสวนในทางลับเพื่อหาข้อเท็จจริง หากเจ้าหน้าที่ผู้สืบสวนในทางลับได้กระทำละเมิดต่อข้าราชการผู้ถูกกล่าวโทษหรือบุคคลภายนอก และความเสียหายดังกล่าวเกิดขึ้นจากการกระทำในหน้าที่แม้มิได้กระทำโดยจงใจหรือประมาทเลินเล่ออย่างร้ายแรง หน่วยงานต้องรับผิดชดใช้ ค่าสินไหมทดแทนแก่ผู้เสียหายตามหลักเกณฑ์ในพระราชบัญญัติความรับผิดทางละเมิดของเจ้าหน้าที่ พ.ศ.๒๕๓๙

จึงขอเสนอคณะรัฐมนตรีพิจารณาต่อไป ความละเอียดปรากฏตามสิ่งที่ส่งมาด้วยนี้

คณะรัฐมนตรีได้ประชุมปรึกษาเมื่อวันที่ ๒๒ ธันวาคม ๒๕๔๑ ลงมติว่า

๑. อนุมัติให้ยกเลิกคำสั่งนายกรัฐมนตรี เรื่อง การสอบสวนเรื่องราวร้องทุกข์กล่าวโทษข้าราชการ มติคณะรัฐมนตรีเมื่อวันที่ ๒๑ สิงหาคม ๒๔๙๖ เรื่อง ระเบียบการสอบสวนเรื่องราวร้องกล่าวโทษข้าราชการว่ากระทำผิดวินัย และมติคณะรัฐมนตรีเมื่อวันที่ ๑๗ พฤศจิกายน ๒๕๐๒ เรื่อง บัตรสนเท่ห์ ทั้ง ๓ ฉบับ

๒. เห็นชอบหลักเกณฑ์และแนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับการร้องเรียนกล่าวโทษข้าราชการและ การสอบสวนเรื่องราวร้องเรียนกล่าวโทษข้าราชการว่ากระทำผิดวินัย ตามที่สำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรีเสนอ โดยปรับปรุงข้อ ๕ เป็นว่า "ให้ผู้บังคับบัญชาใช้ดุลพินิจสั่งการที่สมควรเพื่อคุ้มครองผู้ร้อง พยาน และบุคคลที่ให้ ข้อมูลในการสืบสวนสอบสวน อย่าให้ต้องรับภัยหรือความไม่ชอบธรรม ซึ่งอาจเนื่องมาจากการร้องเรียน การเป็นพยาน หรือการให้ข้อมูลนั้น" และให้ส่วนราชการถือปฏิบัติต่อไป

จึงเรียนยืนยันมา และขอได้โปรดแจ้งให้ส่วนราชการในสังกัดทราบและถือปฏิบัติต่อไป

ขอแสดงความนับถืออย่างสูง

(ลงชื่อ) วิษณุ เครืองาม

(นายวิษณุ เครืองาม)

เลขาธิการคณะรัฐมนตรี

สำนักบริหารงานสารสนเทศ

โทร.๒๘๐-๑๔๔๕

โทรสาร ๒๘๐-๑๔๔๖ ,๒๘๒-๔๐๔๕

ที่ นร 1011/ว 26

สำนักงาน ก.พ.
ถนนพิษณุโลก กทม. 10300

17 กันยายน 2547

เรื่อง หลักเกณฑ์และแนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับการร้องเรียนกล่าวโทษข้าราชการและการสอบสวนเรื่องราวร้องเรียนกล่าวโทษข้าราชการว่ากระทำผิดวินัย

เรียน อธิบดีกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น

อ้างถึง 1. สำเนาหนังสือสำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี ที่ นร 0206/ว 218 ลงวันที่ 25 ธันวาคม 2541
2. สำเนาหนังสือสำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี ที่ นร 0205/ว 31 ลงวันที่ 25 กุมภาพันธ์ 2542

ตามหนังสือที่อ้างถึง 1. สำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรีได้แจ้งมติคณะรัฐมนตรีเมื่อวันที่ 22 ธันวาคม 2541 ให้ส่วนราชการถือปฏิบัติตามหลักเกณฑ์และแนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับการร้องเรียนกล่าวโทษข้าราชการ และการสอบสวนเรื่องราวร้องเรียนกล่าวโทษข้าราชการว่ากระทำผิดวินัย ตามที่สำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรีเสนอมา ความแจ้งแล้ว นั้น

บัดนี้ ได้มีผู้ร้องเรียนต่อนายกรัฐมนตรีว่า ได้รับความเดือดร้อนจากการที่ได้ทำเรื่องร้องเรียนกล่าวโทษเจ้าหน้าที่ของรัฐ ซึ่งนายกรัฐมนตรีได้สั่งการยืนยันให้แจ้งให้ส่วนราชการถือปฏิบัติตามมติคณะรัฐมนตรีดังกล่าว สำนักงาน ก.พ. จึงขอแจ้งหลักเกณฑ์และแนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับการร้องเรียนและการสอบสวนเรื่องราวร้องเรียนกล่าวโทษข้าราชการว่ากระทำผิดวินัย ให้ส่วนราชการทราบและถือปฏิบัติตามมติคณะรัฐมนตรีอีกครั้ง ดังนี้

1. เมื่อผู้บังคับบัญชาได้รับเรื่องราวกล่าวโทษข้าราชการ ในเบื้องต้นให้ถือเป็นความลับทางราชการ หากเป็นบัตรสนเท่ห์ให้พิจารณาเฉพาะรายที่ระบุหลักฐาน กรณีแวดล้อมปรากฏชัดแจ้ง ตลอดจนชี้พยานบุคคลแน่นอนเท่านั้น

2. ส่งสำเนาเรื่องราวกล่าวโทษข้าราชการโดยปิดชื่อผู้ร้องหรือสำเนาบัตรสนเท่ห์ให้ผู้บังคับบัญชาของผู้ถูกกล่าวโทษทำการสืบสวนทางลับว่ามีมูลความจริงเพียงใด หรือไม่ ถ้าเห็นว่ากรณีไม่มีมูลที่ควรกล่าวหาว่ากระทำผิดวินัย จึงจะยุติเรื่องได้ ทั้งนี้ ให้รีบดำเนินการให้แล้วเสร็จโดยเร็ว แล้วรายงานให้ผู้บังคับบัญชาที่ได้รับเรื่องราวทราบ

3. ให้ผู้บังคับบัญชาที่เป็นผู้ได้รับเรื่องราวกล่าวโทษข้าราชการ แจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบในทางลับหลังจากที่ได้รับเรื่องราวร้องทุกข์ และภายหลังการสืบสวนในเวลาอันสมควร

4. ถ้าปรากฏว่า มีความจริงอันเป็นกรณีความผิดทางกฎหมายบ้านเมือง ให้ดำเนินคดีทางอาญา ถ้าปรากฏว่ามีมูลความจริงเป็นกรณีความผิดทางวินัย ให้ดำเนินการสอบสวน หรือตั้งกรรมการสอบสวนไปตามพระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการพลเรือน พ.ศ. 2535

5. ให้ผู้บังคับบัญชาใช้ดุลพินิจสั่งการที่สมควรเพื่อคุ้มครองผู้ร้อง พยาน และบุคคลที่ให้ข้อมูลในการสืบสวนสอบสวน อย่าให้ต้องรับภัยหรือความไม่ชอบธรรม ซึ่งอาจเนื่องมาจากการร้องเรียน การเป็นพยาน หรือการให้ข้อมูล นั้น

6. ในการดำเนินการตามขั้นตอนสืบสวนในทางลับเพื่อหาข้อเท็จจริง หากเจ้าหน้าที่ผู้สืบสวนในทางลับได้กระทำละเมิดต่อข้าราชการผู้ถูกกล่าวโทษหรือบุคคลภายนอก และความเสียหายดังกล่าวเกิดขึ้นจากการกระทำในหน้าที่ แม้มิได้กระทำโดยจงใจหรือประมาทเลินเล่ออย่างร้ายแรง หน่วยงานต้องรับผิดชดใช้ค่าสินไหมทดแทนแก่ผู้เสียหายตามหลักเกณฑ์ในพระราชบัญญัติความรับผิดทางละเมิดของเจ้าหน้าที่ พ.ศ. 2539

นอกจากนั้น คณะรัฐมนตรียังได้วางมาตรการให้ผู้บังคับบัญชาให้ความคุ้มครองและให้ความเป็นธรรมแก่ข้าราชการผู้ให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อทางราชการ ไม่ว่าจะเป็นการให้ข้อมูล การให้ถ้อยคำ หรือการส่งเอกสารหลักฐาน ที่จะไม่ถูกกลั่นแกล้ง ตามหนังสือที่อ้างถึง 2. ให้ส่วนราชการถือและปฏิบัติอีกด้วย

จึงเรียนยืนยันมาเพื่อโปรดทราบและถือปฏิบัติตามมติคณะรัฐมนตรีทั้งสองฉบับดังกล่าวโดยเคร่งครัดต่อไปด้วย

ขอแสดงความนับถือ

(นายสีมา สีมานันท์)

เลขาธิการ ก.พ.

สำนักมาตรฐานวินัย

โทร. 0 2281 8677

โทรสาร 0 2628 6204

ประกาศสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา
เรื่อง แนวทางการจัดการข้อร้องเรียนและการกล่าวโทษ

โดยที่เป็นการสมควรกำหนดแนวทางการจัดการข้อร้องเรียน และการกล่าวโทษของสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา เพื่อพัฒนาและยกระดับการดำเนินงานให้มีมาตรฐาน ทำให้ผู้รับบริการ มีความพึงพอใจกับการปฏิบัติงาน ในการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการอย่างมีประสิทธิภาพ เป็นไปตามหลักธรรมาภิบาลแสดงถึงความโปร่งใส มีคุณธรรม จริยธรรม ในการปฏิบัติงานของสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา

ข้อ ๑ ประกาศนี้เรียกว่า "ประกาศสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา เรื่อง แนวทางการจัดการข้อร้องเรียนและการกล่าวโทษ"

ข้อ ๒ ประกาศนี้ให้ใช้บังคับตั้งแต่วันถัดจากวันประกาศเป็นต้นไป

ข้อ ๓ ในประกาศนี้

"สำนักงาน" หมายความว่า สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา

"หน่วยงานของรัฐ" หมายความว่า กระทรวง ทบวง กรม หรือหน่วยงานอื่นของรัฐ

"สถาบันอุดมศึกษา" หมายความว่า สถานศึกษาของรัฐในสังกัดกระทรวงศึกษาธิการที่จัดการศึกษาระดับอุดมศึกษาระดับปริญญา และให้หมายความรวมถึงสถานศึกษาของเอกชนหรือสถานศึกษาของรัฐที่จัดการศึกษาระดับอุดมศึกษา ซึ่งมิใช่ส่วนราชการ

"เลขาธิการ" หมายความว่า เลขาธิการคณะกรรมการการอุดมศึกษา

"ผู้บังคับบัญชา" หมายความว่า รัฐมนตรี เลขาธิการ รองเลขาธิการ ผู้ช่วยเลขาธิการ ที่ปรึกษาเลขาธิการ ผู้อำนวยการสำนัก และผู้ซึ่งได้รับมอบหมายจากผู้บังคับบัญชาให้ปฏิบัติราชการแทน

"ข้าราชการ" หมายความว่า ข้าราชการพลเรือนสามัญสังกัดสำนักงาน ข้าราชการพลเรือนในสถาบันอุดมศึกษา และให้หมายความรวมถึงพนักงานในสถาบันอุดมศึกษา

"เจ้าหน้าที่" หมายความว่า นิติกรหรือผู้ปฏิบัติงานในสำนักงาน ซึ่งได้รับมอบหมายจากผู้บังคับบัญชาให้เป็นผู้รับผิดชอบในการจัดการข้อร้องเรียน และการกล่าวโทษ

"ผู้รับบริการ" หมายความว่า ผู้ยื่นข้อร้องเรียน การกล่าวโทษ ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ หรือหน่วยงานของรัฐซึ่งส่งต่อข้อร้องเรียน การกล่าวโทษ ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะให้สำนักงานพิจารณาดำเนินการ

/"ข้อคิดเห็น...

"ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ" หมายความว่า เรื่องที่ผู้รับบริการมีข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของสำนักงานหรือสถาบันอุดมศึกษา

"ข้อร้องเรียน" หมายความว่า เรื่องที่ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหาย หรืออาจจะเดือดร้อนหรือเสียหายโดยมิอาจหลีกเลี่ยงได้ ไม่ว่าจะมีคู่กรณีหรือไม่มีคู่กรณีก็ตาม และการให้ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็น คำชมเชย การสอบถามหรือร้องขอข้อมูล รวมทั้งเรื่องที่ได้รับการร้องขอจากศูนย์ดำรงธรรม กระทรวงมหาดไทย สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ สำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน หรือหน่วยงานอื่นของรัฐ

"การกล่าวโทษ" หมายความว่า การร้องเรียนกล่าวโทษข้าราชการว่ากระทำผิดวินัย อันเนื่องมาจากกระทำการในตำแหน่งหน้าที่โดยมิชอบด้วยกฎหมาย หรือใช้อำนาจหน้าที่โดยทุจริต ไม่ปฏิบัติหรือปฏิบัตินอกเหนืออำนาจหน้าที่ตามกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ และนโยบายของทางราชการ

ข้อ ๔ ผู้รับบริการที่ประสงค์จะยื่นข้อร้องเรียน กล่าวโทษให้จัดทำเป็นหนังสือ โดยมีรายการอย่างน้อยดังต่อไปนี้

(๑) ชื่อและที่อยู่ของผู้รับบริการ ซึ่งสามารถตรวจสอบตัวตนได้

(๒) ระบุเรื่องอันเป็นเหตุแห่งข้อร้องเรียน กล่าวโทษ โดยระบุรายละเอียดข้อเท็จจริงหรือพฤติการณ์เกี่ยวกับข้อร้องเรียนหรือเรื่องราวกล่าวโทษตามสมควร

(๓) ใช้ถ้อยคำสุภาพ

(๔) ลงลายมือชื่อของผู้รับบริการ

ผู้รับบริการจะเสนอข้อร้องเรียน การกล่าวโทษ แทนผู้อื่นมิได้ เว้นแต่ เป็นผู้รับมอบอำนาจตามกฎหมาย การดำเนินการแทนผู้เยาว์ ผู้ไร้ความสามารถ หรือผู้เสมือนไร้ความสามารถ ซึ่งอยู่ในความดูแลของผู้ขอรับบริการตามที่กฎหมายกำหนด

ข้อ ๕ กรณีผู้รับบริการประสงค์จะแจ้งข้อร้องเรียน การกล่าวโทษ สามารถแจ้งผ่านช่องทาง ดังนี้

(๑) ติดต่อด้วยตนเอง โดยผู้รับบริการสามารถขอรับแบบฟอร์มแจ้งข้อร้องเรียน กล่าวโทษ ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ ได้ที่กลุ่มงานอุทธรณ์ร้องทุกข์ สำนักนิติการ สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา ชั้น ๑๓ หรือดาวโหลดแบบฟอร์มได้ที่เว็บไซต์ของสำนักงาน ที่ http://www.mua.go.th

(๒) ทางไปรษณีย์ สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา เลขที่ ๓๒๘ ถนนศรีอยุธยา แขวงทุ่งพญาไท เขตราชเทวี กรุงเทพฯ ๑๐๔๐๐

(๓) ตู้รับฟังความคิดเห็นของสำนักงาน

ข้อ ๖ ให้เจ้าหน้าที่ สำนักอำนวยการออกใบรับข้อร้องเรียน การกล่าวโทษให้แก่ผู้รับบริการไว้เป็นหลักฐาน

ข้อ ๗ ในกรณีสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษาได้รับข้อร้องเรียน การกล่าวโทษตามข้อ ๕ (๒) หรือ (๓) หรือจากส่วนราชการอื่น ให้สำนักอำนวยการตอบแจ้งรับ ข้อร้องเรียน การกล่าวโทษ ไปยัง

/ผู้ร้องเรียน...

ผู้ร้องเรียนทางไปรษณีย์ตามสถานที่ปรากฏในข้อร้องเรียน การกล่าวโทษ หรือในรูปจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ ภายในสิบห้าวันทำการนับแต่วันที่ได้รับข้อร้องเรียน การกล่าวโทษ

ข้อ ๘ สำนักงานอาจพิจารณาไม่รับข้อร้องเรียน การกล่าวโทษ ของผู้รับบริการไว้ดำเนินการก็ได้ ในกรณีดังต่อไปนี้

(๑) ข้อร้องเรียนเกี่ยวกับสถาบันพระมหากษัตริย์

(๒) ข้อร้องเรียนเกี่ยวกับนโยบายรัฐบาล

(๓) ข้อร้องเรียนที่เข้าสู่กระบวนการยุติธรรม หรือเป็นข้อร้องเรียนที่ศาลได้มีคำพิพากษาหรือคำสั่งที่สุดแล้ว

(๔) เรื่องที่มีลักษณะเป็นบัตรสนเท่ห์ ที่ไม่ระบุพยานหลักฐานหรือกรณีแวดล้อมชัดแจ้ง ตลอดจนชี้พยานบุคคลแน่นอน

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

ผู้บังคับบัญชาอาจพิจารณาให้รับข้อร้องเรียนและการกล่าวโทษตามวรรคหนึ่ง (๔) ไว้ดำเนินการได้หากเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับประโยชน์สาธารณะและการพิจารณาจะไม่มีผลกระทบต่อการปฏิบัติงานของหน่วยงานของรัฐที่เกี่ยวข้อง

ข้อ ๙ ประเภทของข้อร้องเรียน แบ่งเป็น ๖ ประเภท ดังต่อไปนี้

(๑) การจัดการศึกษาไม่ได้คุณภาพมาตรฐาน

(๒) การบริหารงานบุคคล เช่น การบรรจุและแต่งตั้ง การเลื่อนตำแหน่ง การสรรหา การลา การกำหนดค่าตอบแทน การเปลี่ยนและโอนย้ายตำแหน่ง เป็นต้น

(๓) ทุนการศึกษา

(๔) คัดลอกผลงานทางวิชาการ

(๕) การซื้อ – ขาย ปริญญาบัตร

(๖) ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ

ข้อ ๑๐ ข้อร้องเรียนที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของสำนักงาน ให้ผู้บังคับบัญชามอบหมายสำนักหรือส่วนงานในสังกัดที่เกี่ยวข้องทำหน้าที่รับผิดชอบโดยตรง หรืออาจแต่งตั้งคณะกรรมการหรือคณะทำงานไปดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงและพิจารณาแนวทางการแก้ไขปัญหาก็ได้

ข้อร้องเรียนที่อยู่ในความรับผิดชอบและอำนาจหน้าที่ของสถาบันอุดมศึกษา หรือหน่วยงานของรัฐ ให้สำนักงานส่งต่อข้อร้องเรียนไปยังสถาบันอุดมศึกษาหรือหน่วยงานของรัฐที่มีหน้าที่รับผิดชอบโดยตรงพิจารณา

/ข้อ ๑๑ ...

ข้อ ๑๑ ให้สำนักงานแจ้งผลการดำเนินการต่อข้อร้องเรียนที่ได้รับการรายงานจากสถาบันอุดมศึกษาหรือหน่วยงานของรัฐให้ผู้รับบริการทราบภายใน ๓๐ วันทำการ นับแต่วันที่ได้รับแจ้ง

ข้อ ๑๒ หากเป็นข้อร้องเรียนที่ได้มีการยื่นโดยตรงต่อรัฐมนตรีหรือรัฐมนตรีมีบัญชามอบหมายหรือหน่วยงานของรัฐส่งข้อร้องเรียนให้สำนักงานพิจารณา ให้สำนักงานแจ้งผลการพิจารณาและการดำเนินการที่ได้ข้อยุติต่อรัฐมนตรีหรือหน่วยงานของรัฐที่เกี่ยวข้องทราบด้วย

ข้อ ๑๓ เมื่อสำนักงานได้รับเรื่องการกล่าวโทษข้าราชการว่ากระทำผิดวินัย ให้ดำเนินการตามข้อ ๘ - ๑๐

ข้อ ๑๔ กรณีข้อร้องเรียน หรือการกล่าวโทษว่าเป็นการกระทำผิดวินัยในตำแหน่ง อธิการบดี กรรมการสภา หรือสภาสถาบันอุดมศึกษาให้ถือปฏิบัติ ดังนี้

(๑) กรณีการกล่าวโทษอธิการบดี กรรมการสภาหรือสภาสถาบันอุดมศึกษาในสังกัดสำนักงาน ให้แจ้งสภาสถาบันอุดมศึกษาของรัฐเป็นผู้พิจารณาดำเนินการตรวจสอบประเด็นการกล่าวโทษให้ได้ข้อยุติ และแจ้งผลการดำเนินการให้สำนักงานทราบหรือพิจารณาตามอำนาจหน้าที่ (วินัย/ละเมิด) แล้วแต่กรณี

(๒) กรณีกล่าวหาอธิการบดี กรรมการสภา หรือสภาสถาบันอุดมศึกษาในกำกับของรัฐหรือสถาบันอุดมศึกษาเอกชน ให้เสนอรัฐมนตรีเพื่อพิจารณาสั่งการไปยังสภาสถาบันอุดมศึกษาเป็นผู้พิจารณาดำเนินการตรวจสอบเรื่องการกล่าวโทษให้ได้ข้อยุติ และแจ้งผลการดำเนินการให้สำนักงานทราบเพื่อเสนอรัฐมนตรีทราบหรือพิจารณาตามอำนาจหน้าที่ เว้นแต่กฎหมายบัญญัติไว้เป็นอย่างอื่น

(๓) กรณีอธิการบดีสถาบันอุดมศึกษาซึ่งถูกกล่าวโทษว่ากระทำผิดวินัย มีฐานะเป็นข้าราชการพลเรือนในสถาบันอุดมศึกษา เลขาธิการจะแจ้งให้ผู้ถูกกล่าวโทษชี้แจงข้อเท็จจริงและส่งเอกสารหลักฐานที่เกี่ยวข้องกับเรื่องราวกล่าวโทษเพื่อเป็นข้อมูลประกอบการสืบสวน หรือจะแจ้งให้สภาสถาบันอุดมศึกษาพิจารณาตรวจสอบก่อนก็ได้

ข้อ ๑๕ การพิจารณาเรื่องร้องเรียนกล่าวโทษให้ผู้บังคับบัญชาใช้ดุลพินิจสั่งการที่สมควรเพื่อคุ้มครองผู้ร้อง พยาน และบุคคลที่ให้ข้อมูล อย่าให้ต้องได้รับภัยหรือความไม่ชอบธรรม ซึ่งอาจเนื่องมาจากการร้องเรียนการเป็นพยานหรือการให้ข้อมูลนั้น

กรณีผู้บังคับบัญชาได้มอบหมายให้เจ้าหน้าที่ดำเนินการสืบสวนในทางลับเพื่อหาข้อเท็จจริง หากเจ้าหน้าที่ผู้สืบสวนได้กระทำละเมิดต่อข้าราชการผู้ถูกกล่าวโทษหรือบุคคลภายนอกและความเสียหายดังกล่าวเกิดขึ้นจากการกระทำในหน้าที่ แม้มิได้จงใจหรือประมาทเลินเล่ออย่างร้ายแรง หน่วยงานต้องรับผิดชดใช้ค่าสินไหมทดแทนแก่ผู้เสียหายตามหลักเกณฑ์ในพระราชบัญญัติความรับผิดทางละเมิดของเจ้าหน้าที่ พ.ศ. ๒๕๓๙

ข้อ ๑๖ ในกรณีที่มีปัญหาหรือข้อโต้แย้งเกี่ยวกับการปฏิบัติตามประกาศฉบับนี้ ให้เลขาธิการเป็นผู้วินิจฉัยชี้ขาด และให้ถือเป็นที่สุด

/ข้อ ๑๗...

ข้อ ๑๗ การดำเนินการเกี่ยวกับการเสนอ การรับเรื่อง และการพิจารณา ข้อร้องเรียนและการกล่าวโทษ ที่ไม่ได้กำหนดไว้ในประกาศนี้ ให้ถือปฏิบัติตาม ขั้นตอน แผนผังการปฏิบัติงานจัดการข้อร้องเรียนและการกล่าวโทษแนบท้ายประกาศนี้

ประกาศ ณ วันที่ ๓ กันยายน พ.ศ. ๒๕๕๘

(รองศาสตราจารย์พินิติ ระตะนานุกูล)
เลขาธิการคณะกรรมการการอุดมศึกษา

แผนผังการปฏิบัติงานแนวทางการจัดการข้อร้องเรียน การกล่าวโทษ