



ประกาศมหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา
เรื่อง แนวทางการจัดการข้อร้องเรียนและการกล่าวโทษ
พ.ศ. ๒๕๖๙

โดยที่เป็นการสมควรปรับปรุงแนวทางการจัดการเรื่องร้องเรียนและการกล่าวโทษของมหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา เพื่อพัฒนาและยกระดับคุณภาพและความโปร่งใสในการดำเนินงานของมหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา ให้มีมาตรฐาน มีประสิทธิภาพ เป็นไปตามหลักธรรมาภิบาลที่แสดงถึงความโปร่งใส มีคุณธรรม จริยธรรมในการปฏิบัติงานของมหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา

อาศัยอำนาจตามความในมาตรา ๒๗ มาตรา ๓๓ (๑) แห่งพระราชบัญญัติมหาวิทยาลัยราชภัฏ พ.ศ. ๒๕๔๗ และประกาศกระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม เรื่อง แนวปฏิบัติเพื่อจัดการจัดการอุดมศึกษาเป็นไปตามหลักธรรมาภิบาล ประกาศ ณ วันที่ ๕ มีนาคม ๒๕๖๙ และมติคณะกรรมการบริหารมหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา ในการประชุมครั้งที่ ๓/๒๕๖๙ เมื่อวันที่ ๑๒ พฤษภาคม ๒๕๖๙ มหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลาจึงออกประกาศแนวทางการจัดการข้อร้องเรียนและการกล่าวโทษไว้ ดังต่อไปนี้

ข้อ ๑ ประกาศนี้เรียกว่า “ประกาศมหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา เรื่อง แนวทางการจัดการข้อร้องเรียนและการกล่าวโทษ พ.ศ. ๒๕๖๙”

ข้อ ๒ ประกาศนี้ให้ใช้บังคับตั้งแต่วันถัดจากวันประกาศเป็นต้นไป

ข้อ ๓ ให้ยกเลิกประกาศมหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา เรื่อง แนวทางการจัดการข้อร้องเรียนและการกล่าวโทษ พ.ศ. ๒๕๖๗ ประกาศ ณ วันที่ ๑๓ มีนาคม พ.ศ. ๒๕๖๗

ข้อ ๔ ในประกาศนี้

“มหาวิทยาลัย” หมายความว่า มหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา

“หน่วยงาน” หมายความว่า สำนักงานอธิการบดี คณะ สถาบัน สำนักและหน่วยงานที่เรียกชื่ออย่างอื่นที่มีฐานะเทียบเท่าคณะของมหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา

“หน่วยงานของรัฐ” หมายความว่า กระทรวง ทบวง กรม หรือหน่วยงานอื่นของรัฐ

“อธิการบดี” หมายความว่า อธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา

“ผู้บังคับบัญชา” หมายความว่า อธิการบดี รองอธิการบดี คณบดี ผู้อำนวยการสถาบัน ผู้อำนวยการสำนัก และผู้อำนวยการกองหรือหัวหน้าหน่วยงานที่เรียกชื่ออย่างอื่นที่มีฐานะเทียบเท่า

“บุคลากรของมหาวิทยาลัย” หมายความว่า ข้าราชการ พนักงานมหาวิทยาลัย พนักงานราชการ พนักงานประจำตามสัญญา ลูกจ้างประจำ และที่เรียกชื่ออย่างอื่นสังกัดมหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา และหมายความรวมถึงที่ปฏิบัติงานในสังกัดวิทยาเขตด้วย

“ผู้ร้องเรียน” หมายความว่า ผู้ยื่นข้อร้องเรียน การกล่าวโทษ ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะหรือหน่วยงานของรัฐซึ่งส่งต่อข้อร้องเรียน การกล่าวโทษ ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะให้มหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา

“ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ” หมายความว่า เรื่องที่ผู้ร้องเรียนมีข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการปฏิบัติราชการหรือการให้บริการของมหาวิทยาลัยพิจารณาดำเนินการ

“ข้อร้องเรียน” หมายความว่า เรื่องที่ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหาย หรืออาจจะต้องเดือดร้อนหรือเสียหายโดยมีอาจหลีกเลี่ยงได้ ไม่ว่าจะมิคุ้มครองหรือไม่มีคุ้มครองก็ตาม และการให้ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็น คำชมเชย การสอบถามหรือขอข้อมูล รวมทั้งเรื่องที่ได้รับการร้องทุกข์ จากศูนย์ดำรงธรรม กระทรวงมหาดไทย สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ (ป.ป.ช.) สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตในภาครัฐ (ป.ป.ท.) สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน (ป.ป.ง.) หรือหน่วยงานอื่นของรัฐ

“การกล่าวโทษ” หมายความว่า การร้องเรียนกล่าวโทษบุคลากรของมหาวิทยาลัย ว่ากระทำความผิดวินัย อันเนื่องจากการกระทำการในตำแหน่งหน้าที่โดยมิชอบด้วยกฎหมาย หรือใช้อำนาจหน้าที่ โดยทุจริต ไม่ปฏิบัติหรือปฏิบัตินอกเหนือจากอำนาจหน้าที่ตามกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ และนโยบาย ของทางราชการ

ข้อ ๕ ประเภทของข้อร้องเรียน การกล่าวโทษ แบ่งเป็น ๓ ประเภทดังนี้

(๑) ข้อร้องเรียน การกล่าวโทษบุคลากรของมหาวิทยาลัยหรือหน่วยงาน ได้แก่ ข้อร้องเรียน การกล่าวโทษ เกี่ยวกับการกระทำใดที่มีผลก่อให้เกิดความเสียหายต่อราชการหรือผู้ร้องเรียน ลักษณะดังนี้

(ก) การทุจริตและประพฤติมิชอบในหน้าที่ การปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติหน้าที่ ซึ่งไม่เป็นไปตามที่กฎหมายกำหนด

(ข) การจัดการศึกษาไม่ได้คุณภาพมาตรฐาน

(ค) การบริหารงานบุคคล เช่น การบรรจุและแต่งตั้ง การมอบหมายงาน การแต่งตั้งให้ดำรงตำแหน่งสูงขึ้น การลา การกำหนดค่าตอบแทน การเปลี่ยนและการโอนย้ายตำแหน่ง เป็นต้น

(ง) ทวนการศึกษา

(จ) การคัดลอกผลงานทางวิชาการและวรรณกรรม (Plagiarism)

(ฉ) อื่น ๆ

(๒) ข้อร้องเรียน การกล่าวโทษการให้บริการ ได้แก่ ข้อร้องเรียน การกล่าวโทษเกี่ยวกับการบริการต่าง ๆ ที่อยู่ในความรับผิดชอบของมหาวิทยาลัยหรือหน่วยงาน

(๓) ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ เกี่ยวกับการปฏิบัติงาน การให้บริการเพื่อพัฒนา ยกระดับคุณภาพ ความโปร่งใสในการดำเนินงาน และเป็นไปตามหลักธรรมาภิบาล

ข้อ ๖ ผู้ร้องเรียนที่ประสงค์จะยื่นข้อร้องเรียน การกล่าวโทษ ให้จัดทำเป็นหนังสือโดยมี รายละเอียดอย่างน้อยดังต่อไปนี้

(๑) ชื่อ - นามสกุล และที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ หรือจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E-mail) (ถ้ามี) ของผู้ร้องเรียนซึ่งสามารถตรวจสอบตัวตนได้

(๒) ระบุเรื่องอันเป็นเหตุของข้อร้องเรียน การกล่าวโทษ โดยระบุรายละเอียด ข้อเท็จจริงหรือพฤติการณ์ที่เกี่ยวข้อง

(๓) ใช้ข้อความสุภาพ

(๔) ลงลายมือชื่อของผู้ร้องเรียน หรือวิธีที่สามารถระบุตัวตนที่แท้จริงของผู้ร้องเรียนได้

ทั้งนี้ โดยผู้ร้องเรียนอาจใช้แบบฟอร์มการแจ้งข้อร้องเรียน การกล่าวโทษ ให้ข้อคิดเห็น หรือข้อเสนอแนะ (แบบ จ.ร. ๐๑) ตามเอกสารแนบท้ายประกาศนี้ก็ได้

ผู้ร้องเรียนนอกจากเสนอข้อร้องเรียน การกล่าวโทษด้วยตนเองแล้ว อาจมอบอำนาจให้ ผู้อื่นดำเนินการแทนได้หรือเป็นการดำเนินการแทนผู้เยาว์ ผู้ไร้ความสามารถหรือเสมือนไร้ความสามารถ ซึ่งอยู่ในความดูแลของผู้ร้องเรียนตามที่กฎหมายกำหนด

ข้อ ๗ กรณีผู้ร้องเรียนประสงค์จะแจ้งข้อร้องเรียน การกล่าวโทษ ให้ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ สามารถดาวน์โหลดแบบฟอร์มได้ที่เว็บไซต์ของมหาวิทยาลัย www.skru.ac.th และสามารถแจ้งผ่านช่องทางดังนี้

(๑) ติดต่อด้วยตนเอง โดยผู้ร้องเรียนสามารถขอรับแบบแจ้งข้อร้องเรียน การกล่าวโทษ ให้ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะได้ที่ งานนิติการ กองกลาง สำนักงานอธิการบดี ชั้น ๒ อาคารอำนวยการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา

(๒) ทางไปรษณีย์ ส่งไปที่ งานนิติการ กองกลาง สำนักงานอธิการบดี ชั้น ๒ อาคารอำนวยการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา เลขที่ ๑๖๐ หมู่ที่ ๔ ตำบลเขารูปช้าง อำเภอเมืองสงขลา จังหวัดสงขลา ๙๐๐๐๐ หรือจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E-mail : Saraban@skru.ac.th)

(๓) ทางเว็บไซต์มหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา www.skru.ac.th (SKRU LINK สายตรงอธิการบดี หรือ ช่องทางการร้องเรียนเรื่องทุจริตและประพฤติมิชอบ การให้บริการ ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ และเรื่องอื่น ๆ)

(๔) ผู้รับฟังความคิดเห็นของมหาวิทยาลัยหรือหน่วยงาน

ข้อ ๘ ในกรณีมหาวิทยาลัยได้รับข้อร้องเรียนตามข้อ ๕ หรือได้รับข้อร้องเรียน การกล่าวโทษ ให้ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะจากหน่วยงานของรัฐที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของมหาวิทยาลัย ให้อธิการบดีหรือผู้ที่อธิการบดีมอบหมายส่งคณะ สถาบัน สำนัก วิทยาลัยหรือหน่วยงานในสังกัดที่เกี่ยวข้องทำหน้าที่รับผิดชอบเรื่องที่ร้องเรียนโดยตรง หรือส่งเรื่องให้งานนิติการ หรืออาจแต่งตั้งคณะกรรมการหรือมอบหมายให้บุคคลใดไปดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงและพิจารณาแนวทางแก้ไขปัญหาก็คได้

ข้อร้องเรียนที่หน่วยงานอื่นของรัฐได้ส่งให้มหาวิทยาลัยดำเนินการ ให้อธิการบดีส่งเรื่องให้งานนิติการ กองกลาง ดำเนินการตรวจสอบและพิจารณาแนวทางแก้ปัญหา

ข้อ ๙ ให้มหาวิทยาลัยตอบแจ้งการรับเรื่องร้องเรียนไปยังผู้ร้องเรียน ทางไปรษณีย์ตามที่อยู่หรือสถานที่ที่ปรากฏในหนังสือร้องเรียนหรือในรูปแบบจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E-mail) ภายในเจ็ดวันทำการนับแต่วันที่ได้รับข้อร้องเรียน

ข้อ ๑๐ มหาวิทยาลัยอาจพิจารณาไม่รับข้อร้องเรียนของผู้ร้องเรียนไว้ดำเนินการก็ได้ ในกรณีดังต่อไปนี้

(๑) ข้อร้องเรียนเกี่ยวกับสถาบันพระมหากษัตริย์

(๒) ข้อร้องเรียนเกี่ยวกับนโยบายของรัฐบาล

(๓) ข้อร้องเรียนที่เข้าสู่กระบวนการยุติธรรม หรือเป็นข้อร้องเรียนที่ศาลได้มีคำพิพากษาหรือคำสั่งถึงที่สุดแล้ว

(๔) เรื่องที่มีลักษณะเป็นบัตรสนเท่ห์ โดยผู้รับบริการไม่ลงลายมือชื่อหรือไม่ลงชื่อจริง รวมทั้งไม่ระบุพยานหลักฐานหรือกรณีแวดล้อมอย่างชัดเจน เช่น วัน เวลา สถานที่เกิดเหตุ ลักษณะของบุคคลผู้เป็นต้นเหตุของข้อร้องเรียน การกล่าวโทษ เป็นต้น

(๕) ข้อร้องเรียนที่หน่วยงานของรัฐอื่นได้ดำเนินการตรวจสอบ พิจารณาวินิจฉัยและสรุปการพิจารณาเป็นที่เรียบร้อยแล้ว เช่น สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ (ป.ป.ช.) สำนักงานป้องกันและปราบปรามการทุจริตในภาครัฐ (ป.ป.ท.) สำนักงานป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน (ป.ป.ง.) เป็นต้น

ข้อ ๑๑ มหาวิทยาลัยอาจพิจารณาให้รับข้อร้องเรียน การกล่าวโทษตามข้อ ๑๐ (๔) ไว้ดำเนินการได้ หากเห็นว่าเรื่องตามข้อร้องเรียนมีความเกี่ยวข้องกับประโยชน์สาธารณะ การบริหารงาน หรือชื่อเสียงและระบบธรรมภิบาลของมหาวิทยาลัย

การพิจารณาตามวรรคหนึ่ง ให้งานนิติการหรือเจ้าหน้าที่ซึ่งรับผิดชอบพิจารณาเรื่องร้องเรียน ทำความเห็นเสนอ โดยในความเห็นนั้นให้มีข้อเท็จจริงและข้อกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ ประกาศ คำสั่งหรือ แนวทางปฏิบัติประกอบการพิจารณาด้วย

ข้อ ๑๒ ให้หน่วยงานที่ได้รับมอบหมายตามข้อ ๘ ดำเนินการพิจารณาตรวจสอบข้อร้องเรียน ให้แล้วเสร็จภายในสามสิบวันนับแต่วันที่ได้รับข้อร้องเรียน และให้แจ้งผลการพิจารณาข้อร้องเรียนให้ผู้ร้องเรียน ทราบทางไปรษณีย์ตามที่อยู่หรือสถานที่ที่ปรากฏในหนังสือร้องเรียนหรือในรูปแบบจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E-mail)

กรณีมีเหตุจำเป็นไม่อาจพิจารณาให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาตามวรรคหนึ่ง อาจขอขยาย ระยะเวลาการพิจารณาข้อร้องเรียนออกไปได้คราวละไม่เกินสามสิบวันนับแต่วันที่ครบกำหนดระยะเวลาดังกล่าว

ข้อ ๑๓ ในการพิจารณาและดำเนินการเกี่ยวกับข้อร้องเรียนตามประกาศนี้ ให้อธิการบดี ใช้ดุลพินิจสั่งการตามสมควรเพื่อคุ้มครองผู้รับบริการซึ่งยื่นข้อร้องเรียน พยานและบุคคลที่ให้ข้อมูลอย่าให้ต้อง ได้รับภัยหรือความไม่เป็นธรรมอันเนื่องมาจากการร้องเรียน การเป็นพยานหรือการให้ข้อมูลนั้น

ข้อ ๑๔ ในกรณีที่ตรวจพบหรือได้ทราบถึงการกระทำที่เข้าข่ายเป็นความผิดทางวินัย หรือความผิดทางจรรยาบรรณ จริยธรรม ให้รายงานข้อเท็จจริงรวมทั้งเอกสารหลักฐานที่ปรากฏต่อผู้บังคับบัญชา ตามลำดับ เพื่อดำเนินการทางวินัยหรือจรรยาบรรณ จริยธรรมต่อไป

ข้อ ๑๕ ในกรณีที่มีปัญหาเกี่ยวกับการปฏิบัติตามประกาศนี้ ให้อธิการบดีเป็นผู้พิจารณา และวินิจฉัยชี้ขาดและให้ถือเป็นที่สุด

ประกาศ ณ วันที่ ๑๔ พฤษภาคม พ.ศ. ๒๕๖๔

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์พีเชษฐ์ จันทร์)
อธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา

แบบแจ้งข้อร้องเรียน/ กล่าวโทษ/ เสนอข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ

เขียนที่.....
วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

เรียน อธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา

ข้าพเจ้า (นาย/นาง/นางสาว).....
ที่อยู่ตามทะเบียนบ้าน เลขที่.....หมู่บ้าน.....ซอย.....
หมู่ที่.....ถนน.....แขวง/ตำบล.....
เขต/อำเภอ.....จังหวัด.....
รหัสไปรษณีย์.....หมายเลขโทรศัพท์บ้าน/มือถือ.....
เป็น บุคลากรของมหาวิทยาลัย / บุคคลทั่วไปภายนอก / นักศึกษา/ ในสังกัด.....

ข้อร้องเรียน/กล่าวโทษ/เสนอข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ (ระบุชื่อบุคคลและพฤติกรรมหรือเหตุการณ์การกระทำและพยานหลักฐานที่ร้องเรียน/กล่าวโทษ/ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ) ดังนี้
.....
.....
.....
.....
.....

มีความประสงค์ให้มหาวิทยาลัยดำเนินการ ดังนี้

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

ขอรับรองว่าเป็นความจริง

ลงชื่อ.....
(.....)

หมายเหตุ :- ในการติดต่อกับข้าพเจ้าหรือส่งจดหมายให้ส่งไปบ้านเลขที่.....หมู่บ้าน.....
ซอย.....หมู่ที่.....ถนน.....แขวง/ตำบล.....
เขต/อำเภอ.....จังหวัด.....รหัสไปรษณีย์.....
หมายเลขโทรศัพท์ติดต่อสะดวก..... E - mail
หรือช่องทางอื่น โปรดระบุ.....