



ประกาศมหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย  
เรื่อง แนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียน

เพื่อให้การบริหารงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ โปร่งใส มีมาตรฐาน เป็นไปตามหลักธรรมาภิบาล สามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการหรือผู้มีส่วนได้เสีย และใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติราชการ เพื่อให้เกิดประโยชน์ต่อราชการ ประชาชนและสังคมสูงสุด

อาศัยอำนาจตามความในมาตรา ๓๑ (๑) และ (๒) แห่งพระราชบัญญัติมหาวิทยาลัยราชภัฏ พ.ศ. ๒๕๔๗ จึงกำหนดแนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียน ดังนี้

ข้อ ๑ ประกาศนี้เรียกว่า “ประกาศมหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย เรื่อง แนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียน”

ข้อ ๒ ประกาศนี้ให้ใช้บังคับตั้งแต่วันถัดจากวันประกาศเป็นต้นไป

ข้อ ๓ ในประกาศนี้

“มหาวิทยาลัย” หมายความว่า มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย

“อธิการบดี” หมายความว่า อธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย

“บุคลากร” หมายความว่า ข้าราชการพลเรือนในสถาบันอุดมศึกษา พนักงานมหาวิทยาลัย พนักงานราชการ ลูกจ้างชั่วคราวที่จ้างจากเงินรายได้ของมหาวิทยาลัย

“งานวินัยและนิติการ” หมายความว่า งานวินัยและนิติการ กองบริหารงานบุคคลมหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย

“ผู้ร้องเรียน” หมายความว่า ผู้ยื่นข้อร้องเรียนอันเนื่องมาจากการได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหายหรืออาจเดือดร้อนหรือเสียหายจากการปฏิบัติงานของบุคลากรหรือมหาวิทยาลัย หรือจำเป็นต้องให้มหาวิทยาลัยช่วยเหลือเยียวยาหรือปลดเปลื้องทุกข์

“ข้อร้องเรียน” หมายความว่า เรื่องที่ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหายหรืออาจจะเดือดร้อนหรือเสียหายโดยมีอาจหลีกเลี่ยงได้ ไม่ว่าจะมิใช่กรณีหรือไม่ว่าจะมิใช่กรณีกล่าวโทษบุคลากรกรณีกระทำความผิดทางวินัยอันเนื่องมาจากการใช้ตำแหน่งหน้าที่โดยมิชอบ หรือใช้อำนาจหน้าที่โดยทุจริต ปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบ หรือไม่ปฏิบัติตามกฎหมายระเบียบ ข้อบังคับ และนโยบายของมหาวิทยาลัยหรือของทางราชการ การร้องเรียนกล่าวโทษกรณีบุคลากรประพฤติผิดจรรยาบรรณ รวมถึงผู้ที่ได้รับมอบฉันทะให้ร้องเรียนแทน และผู้จัดการแทนผู้ร้องเรียนด้วย



ข้อ ๔ ผู้ร้องเรียนจะต้องร้องเรียนด้วยตนเอง เว้นแต่ผู้ร้องเรียนเจ็บป่วยหรือไม่สามารถร้องเรียนด้วยตนเองได้เพราะเหตุจำเป็นอื่น ผู้ร้องเรียนจะมอบฉันทะให้ผู้อื่นร้องเรียนแทนก็ได้

ในกรณีที่ผู้ร้องเรียนตกอยู่ในสภาวะที่ไม่สามารถร้องเรียนด้วยตนเองได้และไม่สามารถมอบฉันทะให้ผู้ใดร้องเรียนแทนได้ ให้ผู้บุพการี ผู้สืบสันดาน สามีนี ภริยาหรือผู้มีส่วนได้เสียเป็นผู้จัดการร้องเรียนแทนได้

ข้อ ๕ คำร้องเรียนต้องทำเป็นหนังสือและมีรายการ ดังนี้

(๑) ชื่อ สกุล ที่อยู่ ของผู้ร้องเรียน

(๒) หมายเลขโทรศัพท์

(๓) ระบุเรื่องอันเป็นเหตุให้ต้องร้องเรียน พร้อมทั้งข้อเท็จจริง หรือพฤติการณ์ตามสมควรเกี่ยวกับเรื่องที่ร้องเรียน และคำขอให้มหาวิทยาลัยช่วยเหลือเยียวยาหรือปลดเปลื้องทุกข์

(๔) ใช้ถ้อยคำสุภาพ

(๕) ลงลายมือชื่อผู้ร้องเรียนหรือผู้รับมอบฉันทะหรือผู้จัดการแทนตามข้อ ๔ และในกรณีที่เป็นการมอบฉันทะให้ร้องเรียนแทนจะต้องแนบในมอบฉันทะให้ร้องเรียนไปด้วย

(๖) ระบุที่อยู่ที่สามารถติดต่อกลับทางไปรษณีย์ หากประสงค์รับเอกสารทางไปรษณีย์

ในกรณีที่ผู้ร้องเรียนมีเหตุจำเป็นไม่สามารถทำคำร้องเรียนเป็นหนังสือได้ ผู้ร้องเรียนสามารถแจ้งข้อร้องเรียนด้วยวาจาต่อ งานวินัยและนิติการ

ข้อ ๖ การเสนอหนังสือร้องเรียน ให้กระทำดังต่อไปนี้

(๑) ยื่นหนังสือด้วยตนเองต่อ งานวินัยและนิติการ

(๒) ส่งทางไปรษณีย์ถึง งานวินัยและนิติการ

ในกรณีที่ผู้ร้องเรียนแจ้งข้อร้องเรียนด้วยวาจา ให้งานวินัยและนิติการ บันทึกการร้องเรียนโดยให้มีรายการหรือเอกสารแนบตามข้อ ๕ พร้อมกับให้บันทึกเหตุจำเป็นนั้นไว้ด้วย

ข้อ ๗ มหาวิทยาลัยจะพิจารณาไม่รับข้อร้องเรียนไว้ดำเนินการ ในกรณีดังต่อไปนี้

(๑) หนังสือร้องเรียนไม่เป็นไปตามข้อ ๕

(๒) ข้อร้องเรียนไม่เกี่ยวกับการบริหารงานของมหาวิทยาลัย

(๓) ข้อร้องเรียนไม่เกี่ยวกับการปฏิบัติงานหรือการให้บริการหรือพฤติกรรม

ของบุคลากร

(๔) เป็นการร้องเรียนที่เกินอำนาจและหน้าที่ของมหาวิทยาลัยหรือการช่วยเหลือเยียวยาหรือปลดเปลื้องทุกข์นั้นเป็นการพันวิสัย

ข้อ ๘ ให้งานวินัยและนิติการออกใบรับคำร้องเรียนให้แก่ผู้ร้องเรียนไว้เป็นหลักฐาน

ในกรณีที่ผู้ร้องเรียนจัดส่งหนังสือร้องเรียนมาทางไปรษณีย์ ให้งานวินัยและนิติการจัดส่งใบรับคำร้องเรียนทางไปรษณีย์ตามที่อยู่ปรากฏในหนังสือ

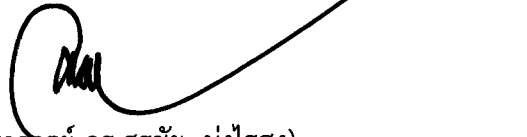
ข้อ ๙ เมื่อได้รับหนังสือร้องเรียนแล้ว ให้งานวินัยและนิติการ รายงานต่ออธิการบดี ภายในสามสิบวันนับจากวันที่ได้รับหนังสือร้องเรียน



ข้อ ๑๐ การปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียน ให้เป็นไปตามพระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการพลเรือนในสถาบันอุดมศึกษา พ.ศ. ๒๕๔๗ และข้อบังคับสภามหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย ว่าด้วยการดำเนินการทางวินัย พ.ศ. ๒๕๕๒ และข้อบังคับสภามหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย ว่าด้วยการอุทธรณ์และการร้องทุกข์ พ.ศ. ๒๕๕๒ และข้อบังคับสภามหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย ว่าด้วยจรรยาบรรณและกระบวนการดำเนินการทางจรรยาบรรณแก่ข้าราชการพลเรือนในสถาบันอุดมศึกษา พ.ศ. ๒๕๕๐ และข้อบังคับมหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย ว่าด้วยจรรยาบรรณและกระบวนการดำเนินการทางจรรยาบรรณแก่พนักงานมหาวิทยาลัย พ.ศ. ๒๕๕๐

จึงประกาศมาเพื่อทราบโดยทั่วกัน

ประกาศ ณ วันที่ ๑๓ ธันวาคม พ.ศ. ๒๕๖๐



(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ศรชัย มุ่งไธสง)  
อธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย