



คู่มือแนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนและร้องทุกข์
มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่
ประจำปี 2565

มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่

คำนำ

คู่มือแนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนและร้องทุกข์ ของมหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย ฉบับนี้ จัดทำขึ้นเพื่อเป็นกรอบหรือแนวทางในการปฏิบัติงานด้านการจัดการเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ผ่านช่องทางต่าง ๆ และเป็นแนวทางในการปฏิบัติงานที่ชัดเจนและเป็นมาตรฐานเดียวกัน เป็นไปด้วยความเรียบร้อย และมีประสิทธิภาพ สอดคล้องกับนโยบายของรัฐ ตามพระราชกฤษฎีกา ว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 กำหนดแนวทางในการปฏิบัติราชการ มุ่งให้เกิดประโยชน์แก่ประชาชน เพื่อใช้เป็นเครื่องมือการดำเนินงานที่มีคุณธรรมและความโปร่งใสในการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ของรัฐตามจรรยาบรรณและการบริหารงานอย่างมีจริยธรรม

งานวินัยและนิติการ กองบริหารงานบุคคล
มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย
ผู้จัดทำ

คู่มือแนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนและร้องทุกข์ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย

1. หลักการและเหตุผล

ด้วยพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ และที่แก้ไขเพิ่มเติม ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการ มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการที่มีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ และมีการประเมินผลการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ

มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย จึงได้จัดทำ “คู่มือแนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนและร้องทุกข์ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย” เพื่อเป็นแนวทางในการปฏิบัติงานที่ชัดเจนและเป็นมาตรฐานเดียวกัน โดยปฏิบัติตามคู่กับกฎ ระเบียบและข้อบังคับอื่น ๆ และจรรยาบรรณของบุคลากร อันสอดคล้องกับวัตถุประสงค์แห่งกฎหมายของรัฐดังกล่าวข้างต้น

2. วัตถุประสงค์การจัดทำคู่มือ

1. เพื่อให้การดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียนและร้องทุกข์ ของมหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย มีขั้นตอนกระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน
2. เพื่อเผยแพร่ให้ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของมหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย ทราบกระบวนการและขั้นตอนต่าง ๆ ของการร้องเรียนและร้องทุกข์
3. เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบหลักเกณฑ์ที่เกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่กำหนดไว้อย่างมีประสิทธิภาพ

3. สถานที่ตั้ง

มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย เลขที่ 80 หมู่ที่ 9 ถนนพหลโยธิน อำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย 57100

4. หน้าที่และความรับผิดชอบ

เป็นศูนย์กลางในการรับเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์ และให้บริการข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษา รับเรื่องราวปัญหาความต้องการและข้อเสนอของผู้มาติดต่อขอรับบริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย นักศึกษาคณาจารย์ บุคลากรสายวิชาการและสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย

5. คำจำกัดความ

“ผู้รับบริการ” หมายถึง เจ้าหน้าที่ในมหาวิทยาลัย นักศึกษา ประชาชน ส่วนราชการหรือหน่วยงานอื่นของรัฐหรือผู้ที่มารับบริการจากมหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย

“ผู้มีส่วนได้เสีย” หมายถึง ผู้ที่ได้รับผลกระทบ ทั้งทางบวกและทางลบ ทั้งทางตรงและทางอ้อม จากการดำเนินการของมหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย

“บุคลากร” หมายถึง ข้าราชการพลเรือนในสถาบันอุดมศึกษา พนักงานมหาวิทยาลัย พนักงานราชการ เจ้าหน้าที่ หรือลูกจ้างชั่วคราวที่จ้างจากเงินรายได้ของมหาวิทยาลัย

“ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์” หมายถึง ผู้ยื่นเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ อันเนื่องมาจากได้รับความเดือดร้อน หรือเสียหายหรืออาจเดือดร้อนหรือเสียหายจากการปฏิบัติงานของบุคลากรหรือมหาวิทยาลัยหรือจำเป็นต้องให้มหาวิทยาลัยช่วยเหลือเยียวยาหรือปลดเปลื้องทุกข์

“เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์” หมายถึง เรื่องที่ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหายหรืออาจเดือดร้อนหรือเสียหายโดยมีอาจหลีกเลี่ยงได้ ไม่ว่าจะมิใช่กรณีหรือไม่ก็ตาม การร้องเรียนหรือร้องทุกข์กล่าวโทษ บุคลากร กรณีกระทำความผิดทางวินัยอันเนื่องจากการใช้ตำแหน่งหน้าที่โดยมิชอบหรือใช้อำนาจหน้าที่โดยทุจริต ปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบ หรือไม่ปฏิบัติตามกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ และนโยบายของมหาวิทยาลัยหรือของทางราชการ การร้องเรียนกล่าวโทษ กรณีบุคลากรประพฤติผิดจรรยาบรรณ รวมถึงผู้ที่ได้รับมอบฉันทะให้ร้องเรียนแทน และผู้จัดการแทนผู้ร้องเรียนด้วย

เรื่องร้องเรียนทั่วไป เช่น เรื่องราวร้องทุกข์ทั่วไป ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ คำชมเชย สอบถาม หรือร้องขอข้อมูล การร้องเรียนที่เกี่ยวกับคุณภาพและการให้บริการของหน่วยงาน

6. หลักเกณฑ์การรับเรื่องร้องเรียนหรือร้องทุกข์

1. ต้องระบุชื่อและที่อยู่ของผู้ร้อง ซึ่งสามารถตรวจสอบตัวตนและติดต่อสอบถามได้
2. ใช้ถ้อยคำสุภาพและต้องระบุเรื่องราวอันเป็นเหตุให้ต้องร้องเรียนหรือร้องทุกข์ พร้อมทั้งข้อเท็จจริงหรือพฤติการณ์ตามสมควร
3. เป็นเรื่องและผู้ได้รับความเดือดร้อน หรือเสียหาย หรือขอให้แก้ไข อันเนื่องมาจาก ผู้ปฏิบัติงานในมหาวิทยาลัยหรือจากส่วนงานในสังกัดมหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย
4. ต้องเป็นเรื่องที่เกิดขึ้นจริงทั้งหมด โดยผู้ร้องต้องรับผิดชอบต่อข้อเท็จจริงดังกล่าว ข้างต้นทุกประการ
5. การนำความอันเป็นเท็จมาร้องเรียน หรือบิดเบือนข้อเท็จจริง ซึ่งอาจทำให้ผู้อื่นได้รับความเสียหาย หรือมีเจตนากลั่นแกล้งผู้อื่น ผู้ร้องอาจต้องรับผิดชอบทั้งทางแพ่ง ทางวินัยและทางอาญา
6. เรื่องที่ไม่ปรากฏตัวตนผู้ร้องหรือตรวจสอบตัวตนของผู้ร้องไม่ได้ หรือมีลักษณะเป็นบัตรสนเท่ห์ อาจรับไว้พิจารณาก็ได้ ถ้าหากระบุหลักฐานกรณีแวดล้อมปรากฏชัดแจ้ง ตลอดจนชี้พยาน บุคคลแน่นอน สามารถสืบสวนสอบสวนข้อเท็จจริงต่อไปได้และเป็นประโยชน์ต่อสาธารณะ

7. ระยะเวลาให้บริการ

เปิดให้บริการวันจันทร์ ถึง วันศุกร์ (ยกเว้นวันหยุดนักขัตฤกษ์) ตั้งแต่เวลา 08.30 น. – 16.30 น.

8. ช่องทางการร้องเรียนหรือร้องทุกข์

1. ยื่นหนังสือร้องเรียน/ร้องทุกข์ด้วยตนเองต่อ งานวินัยและนิติการ กองบริหารงานบุคคล สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย
2. ส่งทางไปรษณีย์ โดยเจ้าหน้าที่ของถึง “งานวินัยและนิติการ กองบริหารงานบุคคล สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย 57100”
3. เว็บไซต์มหาวิทยาลัย <https://www.crru.ac.th/2021/> ในหน้าหลัก ไปที่หัวข้อ “แจ้งเรื่องร้องเรียน”
4. โทรศัพท์ อธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย หมายเลข 053776000 ต่อ 1101 หรืองานวินัยและนิติการ (นิติกร) ต่อ 1851-1852

9. การร้องเรียนหรือร้องทุกข์ กรณี “บัตรสนเท่ห์”

1. หนังสือเลขาธิการคณะกรรมการรัฐมนตรี ที่ นร 0206/ว 218 ลงวันที่ 25 ธันวาคม 2541 ซึ่งกำหนดหลักเกณฑ์และแนวทางการปฏิบัติเกี่ยวกับการร้องเรียนกล่าวโทษข้าราชการไว้โดยสรุปว่า

1.1 เมื่อได้รับเรื่องราวกล่าวโทษข้าราชการ ให้ถือเป็นความลับ หากเป็นบัตร สนเท่ห์ให้พิจารณาเฉพาะรายที่ระบุหลักฐาน กรณีแวดล้อมปรากฏชัดแจ้ง ตลอดจนชี้พยานบุคคล แน่นอนเท่านั้น

1.2 ให้ส่งสำเนาเรื่องราวดังกล่าวโดยปิดชื่อผู้ร้องเรียนหรือสำเนาบัตรสนเท่ห์ ให้ผู้บังคับบัญชาของผู้ถูกกล่าวโทษทำการสืบสวนทางลับ หากไม่มีข้อมูลควรกล่าวหาว่ากระทำผิดวินัย จึงจะยุติเรื่องได้ หากกรณีมีมูลก็ให้ดำเนินการทั้งคดีทางอาญาและทางวินัย แล้วรายงานให้ผู้บังคับบัญชาที่รับเรื่องราวมาทราบด้วย

1.3 ให้ผู้บังคับบัญชาใช้ดุลพินิจสั่งการตามที่เหมาะสมเพื่อคุ้มครองผู้ร้อง พยาน และบุคคลที่ให้ข้อมูลในการสืบสวนสอบสวน อย่าให้ต้องรับภัยหรือความไม่ชอบธรรม ซึ่งอาจ เนื่องมาจากการร้องเรียนการเป็นพยาน หรือการให้ข้อมูล นั้น

2. หลักเกณฑ์และแนวทางการรับฟังบัตรสนเท่ห์

2.1 บัตรสนเท่ห์จะต้องระบุหลักฐานกรณีแวดล้อมปรากฏชัดแจ้ง ผู้ร้องเรียน ต้องชี้เบาะแสโดยระบุให้เห็นถึงพยานหลักฐานที่เกี่ยวข้องในเรื่องที่ร้องเรียนมาให้ชัดเจน ซึ่งอาจเป็น พยานบุคคล พยานเอกสาร หรือพยานวัตถุ วัน เวลา และสถานที่ที่ปรากฏข้อเท็จจริง พร้อมกับแนบ เอกสารพยานหลักฐานที่เกี่ยวข้องมาด้วย (ถ้ามี) ซึ่งเพียงพอที่จะสามารถดำเนินการสืบสวนข้อเท็จจริง ต่อไปได้ ทั้งนี้ เพื่อที่ผู้บังคับบัญชาจะได้ใช้เป็นข้อมูลประกอบการพิจารณาว่า เรื่องที่กล่าวหาเจ้าหน้าที่ของรัฐผู้กระทำผิดวินัยนั้นมีเหตุผลหรือมีพฤติการณ์เชื่อมโยงพอที่จะเชื่อในเบื้องต้นได้หรือไม่เพียงใดว่า ข้อกล่าวหาควรจะเป็นเช่นนั้น

2.2 บัตรสนเท่ห์จะต้องชี้พยานบุคคลแน่มอน หลักเกณฑ์ข้อนี้ผู้ร้องเรียนจะต้อง ระบุให้เห็นถึงชื่อพยานบุคคลว่ามีใคร เป็นใครบ้าง เพื่อที่ผู้บังคับบัญชาจะได้พิจารณาเชิญมาให้ถ้อยคำ ซักถามข้อเท็จจริง ซึ่งพยานบุคคลที่ระบุมานี้ควรเป็นบุคคลที่ให้เห็น ได้ยิน หรือได้ทราบข้อความที่ เกี่ยวข้องกับเรื่องที่ถูกกล่าวหากระทำผิดวินัยด้วย

แผนผังขั้นตอนกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ ร้องทุกข์

