



แนวปฏิบัติการดำเนินการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

การทุจริตและประพฤติมิชอบ

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา

วัตถุประสงค์

โดยเพื่อให้เป็นไปตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 และเพื่อให้เป็นแนวปฏิบัติเกี่ยวกับการเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา ใช้เป็นแนวทางในการจัดการเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ให้เป็นมาตรฐานเดียวกัน และมีประสิทธิภาพ

คำจำกัดความ

- (1) เรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ หมายถึง คำร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่บุคคลทั่วไปร้องเรียนเข้ามายังมหาวิทยาลัย รวมถึงจากการประสานจากหน่วยงานต่าง ๆ
- (2) ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ หมายถึง บุคลากร ประชาชน ภาคเอกชน หน่วยงานของรัฐ ผู้ได้รับมอบฉันทะให้ ร้องทุกข์แทน และผู้จัดการแทนผู้ร้องทุกข์ด้วย
- (3) การจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ หมายความว่ารวมถึงการจัดการในเรื่องข้อร้องทุกข์ ข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็น คำชมเชย หรือการสอบถามข้อมูล
- (4) เจ้าหน้าที่ หมายถึง เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ และดำเนินการเกี่ยวกับเรื่อง ร้องเรียน/ร้องทุกข์
- (5) ทุจริต หมายถึง เพื่อแสวงหาประโยชน์ที่มิควรได้โดยชอบด้วยกฎหมายสำหรับตนเองหรือผู้อื่น
- (6) ประพฤติมิชอบ หมายถึง การใช้อำนาจในตำแหน่งหรือหน้าที่อันเป็นการฝ่าฝืนกฎหมาย ระเบียบคำสั่ง หรือมติคณะรัฐมนตรี ที่มุ่งหมายจะควบคุมการรับ การเก็บรักษา หรือการใช้เงินหรือทรัพย์สินของแผ่นดิน
- (7) ทุจริตต่อหน้าที่ หมายถึง ปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติอย่างใดในตำแหน่ง หรือหน้าที่หรือปฏิบัติหรือละ เว้นการปฏิบัติอย่างใดในพฤติการณ์ที่อาจท าให้ผู้อื่นเชื่อว่ามีตำแหน่งหรือหน้าที่ทั้งที่ตนมิได้มีตำแหน่ง หรือหน้าที่นั้น หรือใช้อำนาจในตำแหน่งหรือหน้าที่ ทั้งนี้ เพื่อแสวงหาประโยชน์ที่มิควรได้โดยชอบสำหรับ ตนเองหรือผู้อื่น

ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ การทุจริตและประพฤติมิชอบ

1. ทำเป็นหนังสือยื่นด้วยตนเอง ณ มหาวิทยาลัย
2. ทำเป็นหนังสือโดยส่งทางไปรษณีย์มายังมหาวิทยาลัย
3. ช่องทางร้องเรียนการทุจริต หน้าเว็บไซต์ rmutl.ac.th
4. ช่องทางสายตรงผู้บริหาร หน้าเว็บไซต์ rmutl.ac.th
5. ส่งข้อร้องเรียนผ่านทางไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ saraban@rmutl.ac.th
6. โทรศัพท์มหาวิทยาลัย 053-921-444

หน่วยงานรับผิดชอบหลักในการรับเรื่องละดำเนินการประสานงานเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ การทุจริต และประพฤติมิชอบ

- งานวินัยและนิติการ กองกลาง สำนักงานอธิการบดี

ขั้นตอนการดำเนินการรับข้อร้องเรียน

1. ตรวจสอบและจำแนกประเภทข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ และบัตรสนเท่ห์
2. รายงานเรื่องร้องเรียนให้อธิการบดีพิจารณาสั่งการ
3. อธิการบดีพิจารณาสั่งการให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง หรือสั่งการให้งานวินัย และนิติการตั้งกรรมการสอบข้อเท็จจริงเพื่อยืนยันว่ามีมูลความผิดทุจริตและประพฤติมิชอบหรือไม่ และเสนอมายังอธิการบดีเพื่อพิจารณาสั่งลงโทษทางวินัย/ดำเนินคดีอาญาต่อไป
4. เมื่อดำเนินการแล้วเสร็จ ให้แจ้งผู้ร้องเรียนเป็นหนังสือ ผ่านทางไปรษณีย์หรือผ่านทางอิเล็กทรอนิกส์

การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนช่องทางต่างๆ

| ช่องทาง | ความถี่ในการตรวจสอบ | ระยะเวลาดำเนินการ |
|---------------------------------------------------------------------|---------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1. ทำเป็นหนังสือยื่นด้วยตนเอง ณ มหาวิทยาลัย | ทุกครั้งที่มีการร้องเรียน | ดำเนินการเสนอต่อผู้บังคับบัญชาภายใน 7 วันทำการ และแจ้งผลดำเนินการฯ ภายใน 15 วันทำการนับแต่ยุติเรื่องหรือนับแต่ถือการบดีมีคำสั่งลงโทษ |
| 2. ทำเป็นหนังสือโดยส่งทางไปรษณีย์มายังมหาวิทยาลัย | ทุกครั้งที่มีการร้องเรียน | |
| 3. ช่องทางร้องเรียนการทุจริต หน้าเว็บไซต์ rmutl.ac.th | ทุกวัน | |
| 4. ช่องทางสายตรงผู้บริหาร หน้าเว็บไซต์ rmutl.ac.th | ทุกวัน | |
| 5. ส่งข้อร้องเรียนผ่านทางไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ saraban@rmutl.ac.th | ทุกวัน (วันละ 2 ครั้ง) | |
| 6. โทรศัพท์มหาวิทยาลัย 053-921-444 | ทุกครั้งที่มีการร้องเรียน | |

หลักเกณฑ์และวิธีการรับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์

- (1) เป็นเรื่องที่มีชื่อและที่อยู่ของผู้ร้อง ซึ่งสามารถตรวจสอบตัวตนได้
- (2) เรื่องที่อาจนำมาร้องเรียน/ร้องทุกข์ได้ ต้องเป็นเรื่องที่ผู้ร้องได้รับความเดือดร้อน หรือเสียหาย หรือขอความช่วยเหลืออันเนื่องมาจากบุคลากรหรือหน่วยงานในสังกัดมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา
- (3) เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ต้องระบุชื่อผู้ถูกร้องเรียน เรื่องอันเป็นเหตุให้ต้องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ข้อเท็จจริง เบาะแสหรือพฤติการณ์ตามสมควร และอาจระบุช่วงเวลาที่เกิดเหตุการณ์/การกระทำความผิดด้วยก็ได้
- (4) ข้อเท็จจริงที่ได้ยื่นเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ต้องเป็นเรื่องที่เกิดขึ้นจริงทั้งหมด โดยผู้ร้องต้องรับผิดชอบต่อข้อเท็จจริงดังกล่าวข้างต้นทุกประการ ผู้ใดนำความเท็จมาร้องเรียนต่อเจ้าหน้าที่ ซึ่งทำให้ผู้อื่นได้รับความเสียหาย ผู้นั้นอาจต้องรับผิดชอบตามกฎหมายอาญา
- (5) เรื่องที่ไม่ปรากฏตัวตนผู้ร้องหรือตรวจสอบตัวตนของผู้ร้องไม่ได้ หรือมีลักษณะเป็นบัตรสนเท่ห์ อาจรับไว้พิจารณาก็ได้ ถ้าหากระบุหลักฐานกรณีแวดล้อมปรากฏชัดแจ้ง ตลอดจนชี้พยานบุคคลแน่นอน สามารถสืบสวนสอบสวนข้อเท็จจริงต่อไปได้และเป็นประโยชน์ต่อสาธารณะ

รายละเอียดคำร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่จำเป็นในการรับเข้าระบบเรื่องร้องเรียน

- (1) ชื่อ หมายเลขประจำตัวประชาชน และที่อยู่หรือ E-mail ของผู้ร้องทุกข์
- (2) ระบุชื่อผู้ที่ต้องการร้องเรียน เรื่องอันเป็นเหตุให้ต้องร้องเรียน/ร้องทุกข์ พร้อมทั้งข้อเท็จจริง หรือพหุติการณ์ ตามสมควรเกี่ยวกับเรื่องที่ร้องเรียน/ร้องทุกข์ รวมไปถึงห้วงเวลาที่พบการกระทำผิด หรือเบาะแสอื่น ๆ
- (3) ใช้ถ้อยคำสุภาพ

- คำร้องเรียน/ร้องทุกข์ใดมีรายการไม่ครบตาม(1)(2) หรือไม่ชัดเจน หรือไม่อาจเข้าใจได้ และเจ้าหน้าที่สามารถติดต่อผู้ร้องเรียนได้ ให้เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำแก่ผู้ร้องทุกข์เพื่อดำเนินการแก้ไขเพิ่มเติมคำร้องทุกข์นั้นให้ถูกต้อง

- หากคำร้องเรียน/ร้องทุกข์ใดมีรายการไม่ครบตาม(1)(2) หรือไม่ชัดเจน หรือไม่อาจเข้าใจได้ และเจ้าหน้าที่ไม่สามารถติดต่อผู้ร้องเรียนได้ ให้เจ้าหน้าที่แจ้งแก่คำร้องเรียน/ร้องทุกข์นั้น เป็นบัตรสนเท่ห์ กรณีช่องทางรับเรื่องร้องเรียนหน้าเว็บไซต์มหาวิทยาลัยให้รับสถานะเป็น “ไม่ดำเนินการ” และให้ระบุไว้ในระบบบันทึกหมายเหตุด้วย

การคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา จะใช้ข้อมูลส่วนบุคคลเพื่อเป็นองค์ประกอบในเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เพื่อให้ทราบถึงตัวตนของผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์, ข้อมูลการติดต่อในกรณีประสานงานแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ และการติดต่อเพื่อขอข้อมูลเพิ่มเติมที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์นั้น

การคุ้มครอง มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา จะคุ้มครองผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ โดยพิจารณา ดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ตามพระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ.2562 และตามระเบียบว่าด้วยการรักษาความลับของทางราชการ พ.ศ.2544 ตลอดจนดำเนินการตามขั้นตอนโดยปกปิดเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์และข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ไว้เป็นความลับ

การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ปัญหาข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ และการแจ้งผู้ร้องเรียน / ร้องทุกข์ทราบ

1. กรณีเป็นการขอข้อมูลข่าวสาร หากงานวินัยและนิติการพิจารณาตามข้อกำหนดแล้ว เห็นว่าสามารถเปิดเผยให้กับผู้ร้องขอได้ ให้เจ้าหน้าที่ประสานหน่วยงานผู้ครอบครองเอกสารหรือเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ข้อมูลแก่ผู้ร้องขอต่อไป
2. ข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ที่เป็นการร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของหน่วยงาน เช่น การสอน/ การวัดผลการศึกษา การให้บริการของเจ้าหน้าที่ สาธารณูปโภค สถานที่ และเรื่องอื่น ๆ เป็นต้น ให้เจ้าหน้าที่จัดทำบันทึกข้อความเสนอไปยังผู้บริหารเพื่อสั่งการหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไป
3. ข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ที่เป็นการร้องเรียนเกี่ยวกับ วินัย การละเมิด การประพฤติมิชอบ การประพฤติผิดทางเพศ/ชู้สาว ของบุคลากรในมหาวิทยาลัย ให้เจ้าหน้าที่จัดทำบันทึกข้อความเสนอไปยังผู้บริหารเพื่อสั่งการต่อไป
4. ข้อร้องเรียนที่ส่งผลกระทบต่อหน่วยงาน เช่น กรณี ผู้ร้องเรียนทำหนังสือร้องเรียนความไม่โปร่งใสในการจัดซื้อจัดจ้าง ให้เจ้าหน้าที่จัดทำบันทึกข้อความเพื่อเสนอผู้บริหารพิจารณาสั่งการไปยังหน่วยงานที่รับผิดชอบ เพื่อตรวจสอบ ดำเนินการตามขั้นตอนและแจ้งผู้ร้องเรียนทราบต่อไป

แผนผังการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ การทุจริตและประพฤติมิชอบ

