



แนวปฏิบัติคณะวิศวกรรมศาสตร์ เรื่อง แนวทางการจัดการข้อร้องเรียน พ.ศ. ๒๕๖๔

โดยที่เป็นการสมควรกำหนดแนวทางการจัดการข้อร้องเรียนของคณะวิศวกรรมศาสตร์ เพื่อพัฒนาและยกระดับการดำเนินงานให้มีมาตรฐาน เป็นไปตามข้อกำหนดด้านคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (Integrity and Transparency Assessment – ITA) ทำให้ผู้รับบริการมีความพึงพอใจกับการปฏิบัติงานในการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการอย่างมีประสิทธิภาพ เป็นไปตามหลักธรรมาภิบาล และแสดงออกถึงความโปร่งใส มีคุณธรรม จริยธรรม ในการปฏิบัติงานของคณะวิศวกรรมศาสตร์ อาศัยอำนาจตามความในมาตรา ๓๕ แห่งพระราชบัญญัติมหาวิทยาลัยพะเยา พ.ศ. ๒๕๕๓ ประกอบกับคำสั่งมหาวิทยาลัยพะเยา ที่ ๑๒๑๙/๒๕๖๒ เรื่อง แต่งตั้งคณบดีคณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยพะเยา ลงวันที่ ๒๒ เมษายน ๒๕๖๒ และมติที่ประชุมคณะกรรมการประจำคณะวิศวกรรมศาสตร์ ในคราวประชุมครั้งที่ ๑๐/๒๕๖๔ เมื่อวันที่ ๗ กันยายน ๒๕๖๔ จึงให้ออกแนวปฏิบัติไว้ดังนี้

ส่วนที่ ๑

การเสนอข้อร้องเรียน

ข้อ ๑ ผู้ใดได้รับความเดือดร้อนเสียหาย หรืออาจได้รับความเดือดร้อนเสียหาย หรือไม่ได้รับความสะดวกจากการปฏิบัติงานของคณะ หรือจำเป็นต้องให้คณะช่วยเหลือ เยียวยา หรือต้องการเสนอแนะ ให้ข้อคิดเห็น ชมเชย สอบถาม ขอข้อมูล มีสิทธิเสนอข้อร้องเรียนต่อคณบดีหรือผู้ที่ได้รับมอบหมายได้

ข้อ ๒ ข้อร้องเรียนต้องมีรายการดังต่อไปนี้

- (๑) ชื่อและที่อยู่ของผู้ร้องเรียน
- (๒) ระบุเรื่องอันเป็นเหตุให้ต้องร้องเรียน พร้อมทั้งข้อเท็จจริง หรือพฤติการณ์ ตามสมควรเกี่ยวกับเรื่องที่ร้องเรียน และคำขอให้คณะช่วยเหลือเยียวยา
- (๓) ใช้ถ้อยคำสุภาพ
- (๔) ลงลายมือชื่อผู้ร้องเรียนหรือผู้รับมอบฉันทะตาม ข้อ ๕

ข้อร้องเรียน...

ข้อร้องเรียนใดมีรายการไม่ครบตามวรรคหนึ่ง หรือไม่ชัดเจน หรือไม่อาจเข้าใจได้ ให้ประธานคณะกรรมการหรือผู้ที่ได้รับมอบหมาย ให้คำแนะนำแก่ผู้ร้องเรียนเพื่อดำเนินการแก้ไข เพิ่มเติมคำร้องเรียนนั้นให้ถูกต้อง เว้นแต่ ข้อร้องเรียนที่มีลักษณะเป็นข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็น คำชมเชย การสอบถาม การขอข้อมูล อาจไม่ต้องมีรายการครบตามวรรคหนึ่งก็ได้

ข้อ ๓ ในกรณีที่ผู้ร้องเรียนมีเหตุจำเป็นไม่สามารถทำข้อร้องเรียนเป็นหนังสือได้ อาจแจ้งต่อคณบดี หรือประธานคณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียนหรือผู้ที่ได้รับมอบหมายด้วยวาจา ช่องทางออนไลน์ หรือทางโทรศัพท์ก็ได้

กรณีการแจ้งด้วยวาจา ให้คณบดีหรือผู้ที่ได้รับมอบหมายบันทึกถึงเหตุแห่งความจำเป็น ที่ผู้ร้องเรียนจำต้องแจ้งด้วยวาจาไว้ด้วย หลังจากนั้นให้บันทึกการร้องเรียนโดยให้มีรายการหรือเอกสาร แนบตามข้อ ๒ และวันเดือนปีที่รับคำร้องเรียน พร้อมกับให้ดำเนินการลงลายมือชื่อผู้ร้องเรียน ลายมือ ชื่อผู้รับคำร้องเรียน และให้นำข้อ ๔ มาใช้บังคับโดยอนุโลม

ข้อ ๔ ผู้ร้องเรียนจะต้องร้องเรียนด้วยตนเอง เว้นแต่ผู้ร้องเรียนเจ็บป่วยหรือไม่สามารถ ร้องเรียนด้วยตนเองได้เพราะเหตุจำเป็นอื่น ผู้ร้องเรียนจะมอบฉันทะให้ผู้อื่นร้องเรียนแทนก็ได้ โดยการเสนอ ข้อร้องเรียนให้กระทำดังต่อไปนี้

(๑) เสนอด้วยตนเองได้ที่คณบดี หรือประธานคณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียน หรือผู้ที่ได้รับมอบหมาย

(๒) ทางช่องทางออนไลน์ หน้าเว็บไซต์คณะ : www.eng.up.ac.th

(๓) ทางกล่องรับข้อร้องเรียน หน้าห้องสำนักงานคณะ อาคารวิศวกรรมศาสตร์

มหาวิทยาลัยพะเยา

ส่วนที่ ๒

การรับข้อร้องเรียน

ข้อ ๕ ให้ประธานคณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียน หรือผู้ที่ได้รับมอบหมายออกใบ รับข้อร้องเรียนให้แก่ผู้ร้องเรียนไว้เป็นหลักฐาน ใบรับข้อร้องเรียนจะต้องมีข้อความแสดงถึงวันเดือนปีที่รับ ข้อร้องเรียน และลงลายมือชื่อผู้รับข้อร้องเรียน

ข้อ ๖ ในกรณีที่ประธานคณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียนหรือผู้ที่ได้รับมอบหมาย ได้รับข้อร้องเรียนที่เสนอมาตาม ข้อ ๔ (๒) หรือ (๓) ให้ประธานคณะกรรมการหรือผู้ที่ได้รับมอบหมาย ตอบแจ้งการรับข้อร้องเรียนไปยังผู้ร้องเรียนตามที่อยู่ปรากฏในคำร้องเรียน ภายใน ๑๐ วันทำการ นับตั้งแต่วันที่รับข้อร้องเรียน

ข้อ ๗ ประธานคณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียนหรือผู้ที่ได้รับมอบหมาย อาจพิจารณาไม่รับข้อร้องเรียนไว้ดำเนินการได้ในกรณีดังต่อไปนี้

(๑) ข้อร้องเรียน...

- (๑) ขอร้องเรียนเกี่ยวกับสถาบันพระมหากษัตริย์
- (๒) ขอร้องเรียนเกี่ยวกับนโยบายรัฐบาล
- (๓) ขอร้องเรียนที่เข้าสู่กระบวนการยุติธรรม หรือเป็นขอร้องเรียนที่ศาลได้มีคำพิพากษาหรือคำสั่งถึงที่สุดแล้ว
- (๔) ขอร้องเรียนที่มีลักษณะเป็นบัตรสนเท่ห์ ที่ไม่ระบุพยานหลักฐานหรือกรณีแวดล้อมชัดเจน ตลอดจนชี้พยานบุคคลแน่นอน
- (๕) ขอร้องเรียนที่หน่วยงานอื่นได้ดำเนินการตรวจสอบ พิจารณาวินิจฉัย และสรุปผลการพิจารณาเป็นที่เรียบร้อยแล้ว เช่น สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ (ป.ป.ช.) สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตในภาครัฐ (ป.ป.ท.) สำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน (สตง.) สำนักงานป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน (ป.ป.ง.) คณบดี หรือประธานคณะกรรมการจัดการขอร้องเรียนอาจพิจารณาให้รับขอร้องเรียนตามข้อ ๓ (๔) ไว้ดำเนินการได้หากเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับประโยชน์สาธารณะและการพิจารณาจะไม่มีผลกระทบต่อการทำงานของหน่วยงานของรัฐอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง

ส่วนที่ ๓

การดำเนินการพิจารณาขอร้องเรียน

ข้อ ๘ ขอร้องเรียนที่เสนอต่อประธานคณะกรรมการคณะกรรมการจัดการขอร้องเรียน หรือผู้ที่ได้รับมอบหมายตามข้อ ๔ แล้ว ให้ลงทะเบียนขอร้องเรียนในสารบบการพิจารณาแล้วตรวจขอร้องเรียนในเบื้องต้น ถ้าเห็นว่าเป็นขอร้องเรียนที่สมบูรณ์ครบถ้วน ให้รับดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ หากไม่สามารถดำเนินการได้ ให้เสนอขอร้องเรียนดังกล่าวต่อคณบดีเพื่อดำเนินการต่อไป

ถ้าเห็นว่าขอร้องเรียนนั้นไม่สมบูรณ์ครบถ้วนไม่ว่าด้วยเหตุใด ๆ ให้ประธานคณะกรรมการจัดการขอร้องเรียนหรือผู้ที่ได้รับมอบหมายแนะนำให้ผู้ร้องเรียนแก้ไขภายในระยะเวลาที่กำหนด ถ้าเห็นว่าข้อที่ไม่สมบูรณ์ครบถ้วนนั้นเป็นกรณีที่ไม่อาจแก้ไขให้ถูกต้องได้ หรือเป็นขอร้องเรียนที่ไม่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของคณะ หรือผู้ร้องเรียนไม่แก้ไขขอร้องเรียนภายในระยะเวลาที่กำหนด ให้บันทึกไว้ และเสนอขอร้องเรียนดังกล่าวต่อคณบดีเพื่อดำเนินการต่อไป และแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบถึงขั้นตอนหรือระยะเวลาการพิจารณาเรื่องร้องเรียนเท่าที่จะสามารถกระทำได้

ข้อ ๙ ขอร้องเรียนที่อยู่ในอำนาจของคณะ ให้ประธานคณะกรรมการจัดการขอร้องเรียนหรือผู้ที่ได้รับมอบหมายมีหน้าที่รับผิดชอบโดยตรง และให้คณบดีแต่งตั้งคณะกรรมการจัดการขอร้องเรียนเพื่อทำหน้าที่ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง และพิจารณาแนวทางการแก้ไขปัญหา โดยมีองค์ประกอบดังนี้

- (๑) ตัวแทนอาจารย์ จำนวน ๑ คน เป็นประธานกรรมการ
- (๒) ตัวแทนอาจารย์ จำนวน ๑ คน เป็นกรรมการ
- (๓) ตัวแทนผู้บริหารคณะ จำนวน ๑ คน เป็นกรรมการ
- (๔) ตัวแทนบุคลากรสายสนับสนุน (สำนักงานคณะ) จำนวน ๑ คน

เป็นกรรมการ

- (๕) ตัวแทนบุคลากรสายสนับสนุน (ครู) จำนวน ๑ คน เป็นกรรมการ
- (๖) บุคลากรภายในคณะ จำนวน ๑ คน เป็นเลขานุการ

กรณีคณะกรรมการคนหนึ่งคนใดมีสภาพร้ายแรงอันอาจทำให้การพิจารณาไม่เป็นกลางหรือเสียความเป็นธรรม คณะนี้อาจแต่งตั้งผู้ที่เหมาะสมเป็นกรรมการเพื่อทำหน้าที่แทนบุคคลนั้นได้ตามแต่กรณี

ข้อ ๑๐ เมื่อคณะกรรมการตามข้อ ๙ ดำเนินการแล้วเสร็จ ให้ประธานคณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียนหรือผู้ที่ได้รับมอบหมายสรุปปิดข้อร้องเรียนพร้อมทั้งรายงานผลต่อคณบดี และแจ้งผลการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียน ให้ผู้ร้องเรียนทราบภายใน ๓๐ วันหลังจากการดำเนินการแล้วเสร็จ กรณีคณะกรรมการเห็นว่าจะไม่สามารถดำเนินการต่อข้อร้องเรียนให้แล้วเสร็จภายในกำหนดระยะเวลา ให้แจ้งเหตุที่ทำให้การดำเนินการไม่แล้วเสร็จต่อคณบดี โดยเสนอผ่านประธานคณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียนหรือผู้ที่ได้รับมอบหมาย เพื่อขอขยายระยะเวลาการดำเนินการได้อีกคราวละไม่เกิน ๓๐ วันทำการ

ส่วนที่ ๔

ขั้นตอนและแผนผังการจัดการข้อร้องเรียน

ข้อ ๑๑ การดำเนินการเกี่ยวกับการเสนอข้อร้องเรียน การรับข้อร้องเรียน และการดำเนินการพิจารณาข้อร้องเรียนกรณีที่ไม่ได้กำหนดในประกาศนี้ ให้ถือปฏิบัติตามขั้นตอนแผนผังการปฏิบัติงานจัดการข้อร้องเรียนแนบท้ายประกาศนี้

ส่วนที่ ๕

บทเฉพาะกาล

ข้อ ๑๒ ข้อร้องเรียนใดที่คณะรับไว้พิจารณาและมอบหมายให้คณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียนดำเนินการไว้แล้วก่อนแนวปฏิบัตินี้มีผลใช้บังคับ ให้คณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียนจัดการข้อร้องเรียนดังกล่าวต่อไปจนแล้วเสร็จ

ประกาศ ณ วันที่ ๘ กันยายน พ.ศ. ๒๕๖๔



(รองศาสตราจารย์ ดร.ณัฐพงศ์ ดำรงวิริยะนุกาพ)

คณบดีคณะวิศวกรรมศาสตร์