

คณะวิศวกรรมศาสตร์
มหาวิทยาลัยพะเยา

แนวปฏิบัติการจัดการข้อร้องเรียน
การทุจริตและประพฤติมิชอบ

คำนำ

คู่มือและขั้นตอนการปฏิบัติงานจัดการข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบฉบับนี้ ได้จัดทำขึ้นเพื่อกำหนดแนวทางการจัดการข้อร้องเรียนของคณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยพะเยา เพื่อพัฒนาและยกระดับการดำเนินงานภายในคณะวิศวกรรมศาสตร์ให้มีมาตรฐาน ทำให้ผู้รับบริการมีความพึงพอใจ กับการปฏิบัติงาน ในการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการอย่างมีประสิทธิภาพ เป็นไปตามหลักธรรมาภิบาล และแสดงออกถึงความโปร่งใส มีคุณธรรม จริยธรรม ในการปฏิบัติงานของคณะวิศวกรรมศาสตร์ ผู้จัดทำ หวังเป็นอย่างยิ่งว่า คู่มือและขั้นตอนการปฏิบัติงานจัดการข้อร้องเรียนทั่วไป และข้อร้องเรียนการทุจริต และประพฤติมิชอบฉบับนี้ จะเป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติงานด้านการจัดการข้อร้องเรียนของผู้ปฏิบัติงานในคณะวิศวกรรมศาสตร์และผู้ที่เกี่ยวข้องต่อไป

คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยพะเยา
ผู้จัดทำ

สารบัญ

| | หน้า |
|--|------|
| คำนำ | 1 |
| สารบัญ | 2 |
| หลักการและเหตุผล/ขอบเขต/ประเภทข้อร้องเรียน | 3 |
| ผู้มีสิทธิเสนอข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ | 4 |
| ขั้นตอนการร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ | 4 |
| วิธีการเสนอข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ | 5 |
| ช่องทางการเสนอข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ | 5 |
| การรับข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ | 6 |
| ข้อร้องเรียนที่ไม่อาจรับไว้ดำเนินการได้ | 6 |
| การดำเนินการพิจารณาข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ | 6 |
| หน่วยงานที่รับผิดชอบ | 7 |
| ขั้นตอนการจัดการข้อร้องเรียน คณะวิศวกรรมศาสตร์ | 8 |
| แบบรับข้อร้องเรียนทั่วไปและข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ คณะวิศวกรรมศาสตร์ | 9 |
| หลักเกณฑ์กฎหมายที่เกี่ยวข้อง | 10 |

แนวปฏิบัติการจัดการข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยพะเยา

หลักการและเหตุผล

เพื่อให้การดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของคณะวิศวกรรมศาสตร์ มีการปฏิบัติงานอย่างเป็นระบบ มีมาตรฐานในการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์การทุจริตและประพฤติมิชอบเริ่มตั้งแต่ขั้นตอนการรับข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ จากผู้รับบริการหรือหน่วยงานที่ส่งเรื่องการวิเคราะห์เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เพื่อเสนอผู้บังคับบัญชาพิจารณาให้ความเห็นชอบการส่งเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องตรวจสอบข้อเท็จจริง การติดตามประเมินผลการรายงานผลการตรวจสอบข้อเท็จจริง และการยุติเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์โดยให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล รวดเร็วและทันต่อสถานการณ์ โดยผู้ร้องเรียนได้รับความพึงพอใจสูงสุด บนพื้นฐานความเป็นธรรมกับคู่กรณีทุกฝ่าย

ขอบเขต

เพื่อดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง/เรื่องราว การรวบรวมหลักฐาน การวิเคราะห์ข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์/ข้อเสนอแนะ และรายงานผลการดำเนินการประเมินผล เสนอต่อคณบดีคณะวิศวกรรมศาสตร์ เพื่อพิจารณาให้ความเห็นชอบและสั่งการต่อไป

ประเภทข้อร้องเรียน

1. ข้อร้องเรียนที่เกิดจากการที่ได้รับความเดือดร้อนเสียหาย หรืออาจได้รับความเดือดร้อนเสียหาย
2. ข้อร้องเรียนที่เกิดจากการที่ไม่ได้รับความสะดวกจากการปฏิบัติงานของคณะวิศวกรรมศาสตร์
3. ข้อร้องเรียนที่จำเป็นต้องให้คณะวิศวกรรมศาสตร์ ช่วยเหลือ เยียวยา ปลดเปลื้องทุกข์
4. ข้อร้องเรียนที่ต้องการเสนอแนะ ให้ข้อคิดเห็น ชมเชย สอบถามข้อมูลคณะวิศวกรรมศาสตร์
5. ข้อร้องเรียนที่เกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบของผู้ปฏิบัติงานในคณะวิศวกรรมศาสตร์

ผู้มีสิทธิเสนอข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

1. พนักงานมหาวิทยาลัยพะเยา ข้าราชการ หรือลูกจ้าง ซึ่งปฏิบัติงานในมหาวิทยาลัยพะเยา นิสิต หรือผู้ที่ได้รับความเดือดร้อนเสียหายจากการปฏิบัติงานของคณะวิศวกรรมศาสตร์
2. พนักงานมหาวิทยาลัยพะเยา ข้าราชการ หรือลูกจ้าง ซึ่งปฏิบัติงานในมหาวิทยาลัยพะเยา นิสิต หรือผู้ที่อาจได้รับความเดือดร้อนเสียหายจากการปฏิบัติงานของคณะวิศวกรรมศาสตร์
3. พนักงานมหาวิทยาลัยพะเยา ข้าราชการ หรือลูกจ้าง ซึ่งปฏิบัติงานในมหาวิทยาลัยพะเยา นิสิต หรือผู้ที่ไม่ได้รับความสะดวกจากการปฏิบัติงานของคณะวิศวกรรมศาสตร์
4. พนักงานมหาวิทยาลัยพะเยา ข้าราชการ หรือลูกจ้าง ซึ่งปฏิบัติงานในมหาวิทยาลัยพะเยา นิสิต หรือผู้ที่จำเป็นต้องให้คณะวิศวกรรมศาสตร์ ช่วยเหลือ เยียวยา ปลอดภัยทุกซ์
5. พนักงานมหาวิทยาลัยพะเยา ข้าราชการ หรือลูกจ้าง ซึ่งปฏิบัติงานในมหาวิทยาลัยพะเยา นิสิต หรือผู้ที่ต้องการเสนอแนะ ให้ข้อคิดเห็น ชมเชย สอบถามข้อมูลคณะวิศวกรรมศาสตร์
6. ผู้รับมอบฉันทะซึ่งได้รับมอบฉันทะให้ร้องเรียนแทนผู้ร้องเรียน
7. พนักงานมหาวิทยาลัยพะเยา ข้าราชการ หรือลูกจ้าง ซึ่งปฏิบัติงาน ในมหาวิทยาลัยพะเยา นิสิต หรือบุคคลภายนอกที่ประสงค์จะร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของผู้ปฏิบัติงานใน คณะวิศวกรรมศาสตร์

ขั้นตอนการร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

1. รายละเอียดในข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ต้องมีรายการดังต่อไปนี้
 - (1) ชื่อและที่อยู่ของผู้ร้องเรียน
 - (2) ระบุเรื่องอันเป็นเหตุให้ต้องร้องเรียน พร้อมทั้งข้อเท็จจริง หรือพหุติการณตามสมควรเกี่ยวกับเรื่องที่ร้องเรียน และคำขอให้คณะช่วยเหลือเยียวยา
 - (3) ใช้ถ้อยคำสุภาพ
 - (4) ลงลายมือชื่อผู้ร้องเรียนหรือผู้รับมอบฉันทะทั้งนี้ ข้อร้องเรียนใดมีรายการไม่ครบถ้วน หรือไม่ชัดเจน หรือไม่อาจเข้าใจได้ ให้ประธาน คณะกรรมการหรือผู้ที่ได้รับมอบหมาย ให้คำแนะนำแก่ผู้ร้องเรียนเพื่อดำเนินการแก้ไขเพิ่มเติมคำร้องเรียนนั้น ให้ถูกต้อง เว้นแต่ ข้อร้องเรียนที่มีลักษณะเป็นข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็น คำชมเชย การสอบถาม การขอข้อมูล อาจไม่ต้องมีรายการครบได้

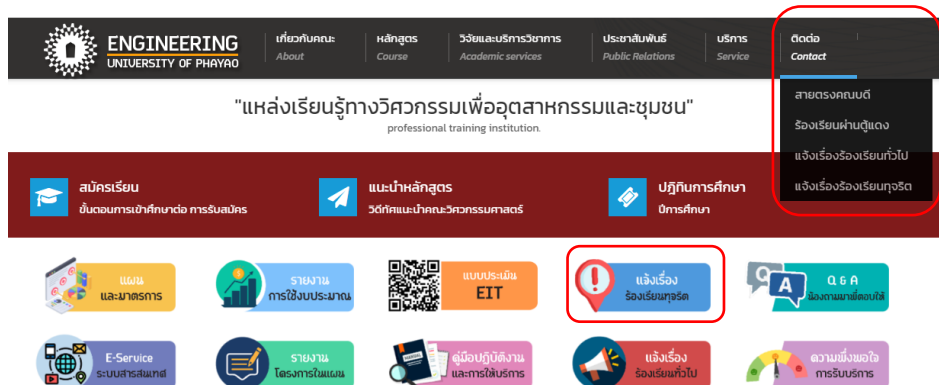
กรณีผู้ร้องเรียนมีเหตุจำเป็นไม่สามารถทำข้อร้องเรียนเป็นหนังสือได้อาจแจ้งต่อให้ ประธานคณะกรรมการหรือผู้ที่ได้รับมอบหมายด้วยวาจาหรือทางโทรศัพท์ได้ กรณีการแจ้งด้วยวาจา ให้ผู้ปฏิบัติงานบันทึกถึงเหตุแห่งความจำเป็นที่ผู้ร้องเรียนจำต้องแจ้งด้วยวาจาไว้ด้วย หลังจากนั้นให้บันทึก การร้องเรียนโดยให้มีรายการหรือเอกสารแนบตามข้อที่ 1 ถึง ข้อที่ 4 และวันเดือนปีที่รับคำร้องเรียน พร้อมกับให้ดำเนินการลงลายมือชื่อผู้ร้องเรียน ลายมือชื่อผู้รับคำร้องเรียน กรณีการรับข้อร้องเรียนทางโทรศัพท์ ให้ผู้ร้องเรียนลงลายมือชื่อในโอกาสแรกที่จะทำได้

วิธีการเสนอข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

1. ผู้ร้องเรียนเสนอข้อร้องเรียนด้วยตัวเองโดยทำเป็นหนังสือ หรือกรณีมีเหตุจำเป็น ผู้ร้องเรียนอาจร้องเรียนด้วยวาจาหรือทางโทรศัพท์ก็ได้
2. กรณีผู้ร้องเรียนเจ็บป่วยหรือไม่สามารถร้องเรียนด้วยตนเองได้เพราะเหตุอื่นผู้ร้องเรียนจะมอบฉันทะให้ผู้อื่นเสนอข้อร้องเรียนแทนได้

ช่องทางการเสนอข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

1. เสนอด้วยตนเองได้ที่คณะบดี หรือประธานคณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียนคณะวิศวกรรมศาสตร์
2. ทางช่องทางออนไลน์ หน้าเว็บไซต์คณะวิศวกรรมศาสตร์ : www.eng.up.ac.th
3. ทางกล่องรับข้อร้องเรียน หน้าห้องสำนักงานคณะวิศวกรรมศาสตร์ อาคารคณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยพะเยา



ช่องทางแจ้งเรื่องร้องเรียนการทุจริตและ ประพฤติมิชอบ คณะวิศวกรรมศาสตร์

ข้อร้องเรียนจะสมบูรณ์ จะต้องประกอบด้วย

1. ชื่อและที่อยู่ผู้ร้องเรียน
2. ระบุเรื่องอันเป็นเหตุให้ต้องร้องเรียน พร้อมทั้งข้อเท็จจริง หรือพฤติการณ์ตามความสมควรเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน และคำขอให้คณะช่วยเหลือนำไปพิจารณา
3. ใช้อีเมลคำสุภาพ
4. ลงลายมือชื่อผู้ร้องเรียนหรือมอบฉันทะ (โดยข้อนี้จะยืนยันจากการ Log in ผ่าน Email) รเรียนและขอเสนอแนะใดที่ผู้แดง หน้าห้องสำนักงานคณะวิศวกรรมศาสตร์ ชั้น 2

ronnapat.ak@up.ac.th สลับบัญชี

ระบบจะบันทึกชื่อและรูปภาพที่เชื่อมโยงกับบัญชี Google เมื่อคุณอัปโหลดไฟล์และส่งแบบฟอร์มนี้. อีเมลของคุณจะไม่รวมอยู่ในคำตอบ

ไฟล์ที่อัปโหลดจะแชร์กับภายนอกองค์กรที่เป็นเจ้าของไฟล์

ล้างแบบฟอร์ม

การรับข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

ให้ประธานคณะกรรมการหรือผู้ที่ได้รับมอบหมายออกไปรับข้อร้องเรียนไว้เป็นหลักฐาน ซึ่งใบข้อร้องเรียนจะต้องมีข้อความที่แสดงถึงวัน เดือน ปี ที่รับข้อร้องเรียนและลงลายมือชื่อผู้รับข้อร้องเรียน ในกรณีที่ผู้ได้รับมอบหมายได้รับข้อร้องเรียนเสนอมาทางไปรษณีย์หรือช่องทางออนไลน์ ให้ผู้ที่ได้รับมอบหมาย ตอบแจ้งการรับข้อร้องเรียนไปยังผู้ร้องเรียนโดยทางไปรษณีย์ตามสถานที่อยู่ที่ปรากฏในคำร้องเรียน หรือ ในรูปแบบจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ภายใน 10 วันทำการ นับตั้งแต่วันที่รับข้อร้องเรียน

ข้อร้องเรียนที่ไม่อาจรับไว้ดำเนินการได้

1. ข้อร้องเรียนเกี่ยวกับสถาบันพระมหากษัตริย์
2. ข้อร้องเรียนเกี่ยวกับนโยบายรัฐบาล
3. ข้อร้องเรียนที่เข้าสู่กระบวนการยุติธรรม หรือข้อร้องเรียนที่ศาลได้มีคำพิพากษาหรือ คำสั่งถึงที่สุดแล้ว
4. ข้อร้องเรียนที่มีลักษณะเป็นบัตรสนเท่ห์ ที่ไม่ระบุพยานหลักฐานหรือกรณีแวดล้อมชัดเจน ตลอดจนชี้พยานบุคคลแน่นอน
5. ข้อร้องเรียนที่หน่วยงานอื่นได้ดำเนินการตรวจสอบ พิจารณาวินิจฉัย และสรุปผลการพิจารณาเป็นที่เรียบร้อยแล้ว เช่น สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ (ป.ป.ช.) สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตในภาครัฐ (ป.ป.ท.) สำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน (สตง.) สำนักงานป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน (ป.ป.ง.)

อธิการบดีอาจพิจารณาให้รับข้อร้องเรียนตามข้อ (4) ไว้ดำเนินการได้ หากเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับประโยชน์สาธารณะและการพิจารณาจะไม่มีผลกระทบต่อการปฏิบัติงานของหน่วยงานของรัฐอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง

การดำเนินการพิจารณาข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

1. การลงทะเบียนในสารบบการพิจารณา

ข้อร้องเรียนที่เสนอต่อผู้ที่ได้รับมอบหมายแล้ว ให้ลงทะเบียนข้อร้องเรียนในสารบบการพิจารณาแล้วตรวจข้อร้องเรียนในเบื้องต้น ถ้าเห็นว่าเป็นข้อร้องเรียนที่สมบูรณ์ครบถ้วนให้รับดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ หากไม่สามารถดำเนินการได้ให้เสนอข้อร้องเรียนดังกล่าวต่อประธานคณะกรรมการเพื่อดำเนินการต่อไปถ้าเห็นว่าข้อร้องเรียนนั้นไม่สมบูรณ์ครบถ้วนไม่ว่าด้วยเหตุใดๆ ให้ผู้ที่ได้รับมอบหมายแนะนำให้ผู้ร้องเรียนแก้ไขภายในระยะเวลาที่กำหนด ถ้าเห็นว่าข้อที่ไม่สมบูรณ์ครบถ้วนนั้นเป็นกรณีที่ไม่อาจแก้ไขให้ถูกต้องได้ หรือเป็นข้อร้องเรียนที่ไม่อยู่ในอำนาจหน้าที่ผู้ร้องเรียนไม่แก้ไขข้อร้องเรียนภายในระยะเวลาที่กำหนด ให้บันทึกไว้และเสนอข้อร้องเรียนดังกล่าว ต่อประธานคณะกรรมการเพื่อดำเนินการต่อไป และแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบถึงขั้นตอนหรือระยะเวลาการพิจารณาเรื่องร้องเรียนเท่าที่จะสามารถกระทำได้นี้ กรณีเป็นข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ มหาวิทยาลัยจะดำเนินการรายงาน

ผลการดำเนินการกรณีข้อร้องเรียนเจ้าหน้าที่รัฐกระทำการทุจริตหรือประพฤติมิชอบของศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตทุกๆ เดือน หรือตามระยะเวลาที่ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตกำหนด

2. การแต่งตั้งคณะกรรมการ

ข้อร้องเรียนอยู่ในอำนาจของคณะวิศวกรรมศาสตร์ ให้ประธานคณะกรรมการหรือผู้ที่ได้รับมอบหมายเป็นหน่วยงานที่มีหน้าที่รับผิดชอบโดยตรง และให้คณบดีแต่งตั้งคณะกรรมการเพื่อทำหน้าที่ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงและพิจารณาแนวทางการแก้ไขปัญหา โดยมีองค์ประกอบดังนี้

- (1) อาจารย์ผู้ทรงคุณวุฒิ เป็น ประธานกรรมการ
- (2) ตัวแทนผู้บริหารคณะ เป็น กรรมการ
- (3) ตัวแทนอาจารย์ เป็น กรรมการ
- (4) ตัวแทนพนักงานสายสนับสนุน (สำนักงาน) เป็น กรรมการ
- (5) ตัวแทนพนักงานสายสนับสนุน (ครู) เป็น กรรมการ
- (6) พนักงานสายสนับสนุน เป็น เลขานุการ

3. การแจ้งผลการดำเนินการพิจารณาข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

เมื่อคณะกรรมการดำเนินการแล้วเสร็จ ผู้ที่ได้รับมอบหมายรายงานผลให้คณบดีทราบ และแจ้งผลการดำเนินการต่อข้อร้องเรียน ให้ผู้ร้องเรียนทราบภายใน 30 วันทำการนับแต่วันที่ได้รับข้อร้องเรียน กรณีที่ไม่สามารถดำเนินการต่อข้อร้องเรียนให้แล้วเสร็จภายในกำหนดระยะเวลา ให้แจ้งเหตุที่ทำให้การดำเนินการไม่แล้วเสร็จต่อคณบดีทราบ เพื่อขอขยายระยะเวลาการดำเนินการได้อีกคราวละไม่เกิน 15 วันทำการ

หน่วยงานที่รับผิดชอบ

คณะกรรมการจัดการเรื่องร้องเรียน คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยพะเยา รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบในเบื้องต้น เพื่อเสนอไปยังสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยพะเยา ซึ่งเป็นหน่วยงานหลักที่มีอำนาจในการดำเนินการ

แนวปฏิบัติคณะวิศวกรรมศาสตร์ เรื่อง แนวทางการจัดการข้อร้องเรียน พ.ศ. 2564



องค์ประกอบการพิจารณาเรื่องเรียน

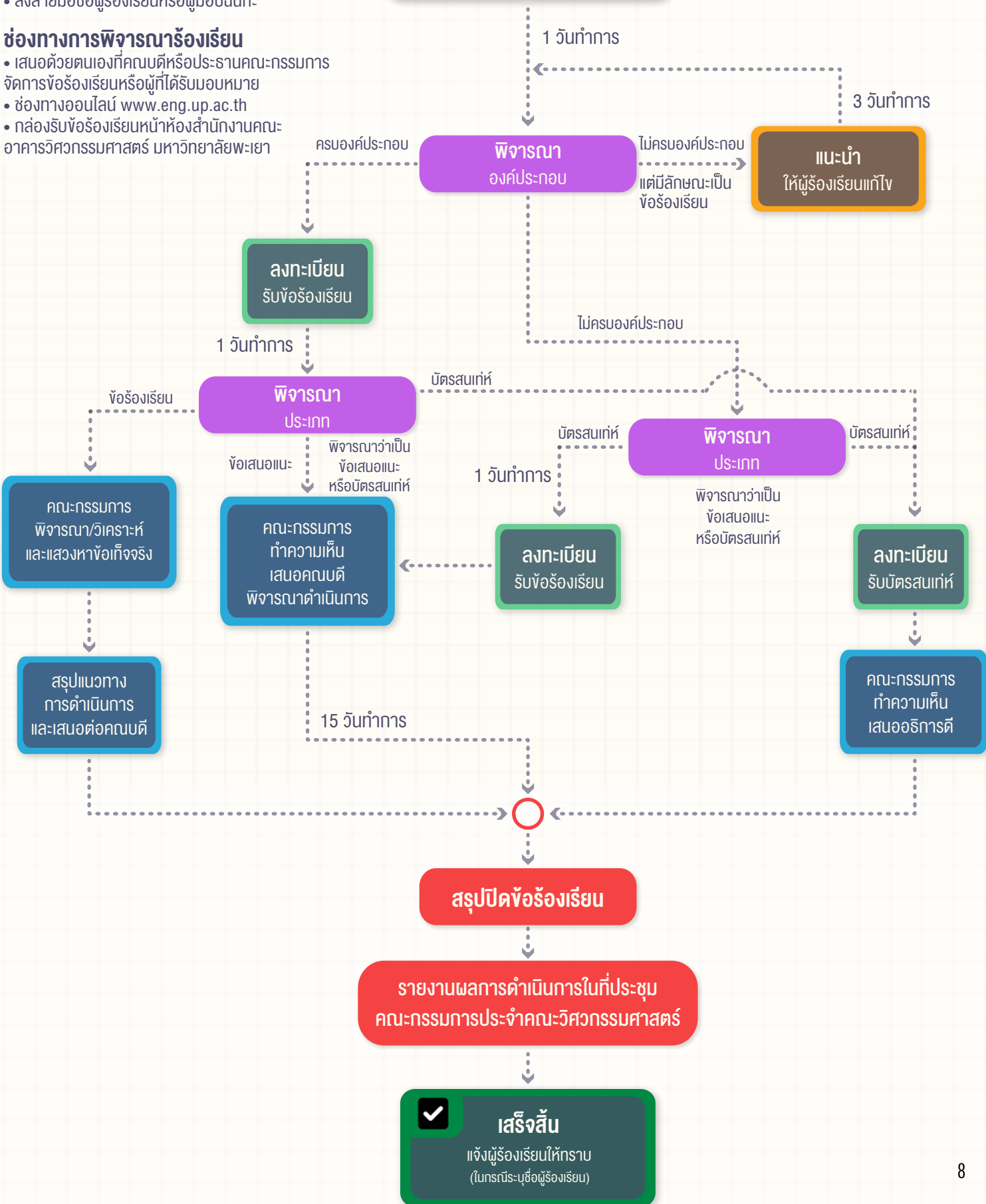
- ชื่อและที่อยู่ของผู้ร้องเรียน
- ระบุเรื่องอันเป็นเหตุที่ต้องร้องเรียน พร้อมทั้งข้อเท็จจริงหรือพฤติการณ์ตามสมควรเกี่ยวกับเรื่องที่ร้อง และคำขอให้คณะช่วยเหลือเยียวยา
- ใช้ถ้อยคำสุภาพ
- ลงลายมือชื่อผู้ร้องเรียนหรือผู้มอบอำนาจ

ช่องทางการพิจารณาเรื่องเรียน

- เสนอด้วยตนเองที่คณะบดีหรือประธานคณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียนหรือผู้ที่ได้รับมอบหมาย
- ช่องทางออนไลน์ www.eng.up.ac.th
- กล่องรับข้อร้องเรียนหน้าห้องสำนักงานคณะกรรมการวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยพะเยา

เรื่องร้องเรียน

ผู้รับเรื่องฯ, สายตรงคณะบดี, ช่องทางออนไลน์, ด้วยวาจา
(กรณีวาจาให้ทำบันทึกแล้วให้ผู้ร้องลงลายมือชื่อ)





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 หลังจากนั้นให้บันทึกการร้องเรียนโดยให้มีรายการหรือเอกสารแนบตามข้อ ๒ และวันเดือนปีที่รับคำร้องเรียน พร้อมกับให้ดำเนินการลงลายมือชื่อผู้ร้องเรียน ลายมือชื่อผู้รับคำร้องเรียน และให้นำข้อ ๔ มาใช้บังคับโดยอนุโลม

ข้อ ๔ ผู้ร้องเรียนจะต้องร้องเรียนด้วยตนเอง เว้นแต่ผู้ร้องเรียนเจ็บป่วยหรือไม่สามารถร้องเรียนด้วยตนเองได้เพราะเหตุจำเป็นอื่น ผู้ร้องเรียนจะมอบฉันทะให้ผู้อื่นร้องเรียนแทนก็ได้ โดยการเสนอข้อร้องเรียนให้กระทำดังต่อไปนี้

(๑) เสนอด้วยตนเองได้ที่คณบดี หรือประธานคณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียน หรือผู้ที่ได้รับมอบหมาย

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

(๓) ทางกล่องรับข้อร้องเรียน หน้าห้องสำนักงานคณะ อาคารวิศวกรรมศาสตร์

มหาวิทยาลัยพะเยา

ส่วนที่ ๒

การรับข้อร้องเรียน

ข้อ ๕ ให้ประธานคณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียน หรือผู้ที่ได้รับมอบหมายออกใบรับข้อร้องเรียนให้แก่ผู้ร้องเรียนไว้เป็นหลักฐาน ใบรับข้อร้องเรียนจะต้องมีข้อความแสดงถึงวันเดือนปีที่รับข้อร้องเรียน และลงลายมือชื่อผู้รับข้อร้องเรียน

ข้อ ๖ ในกรณีที่ประธานคณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียนหรือผู้ที่ได้รับมอบหมายได้รับข้อร้องเรียนที่เสนอมาตาม ข้อ ๔ (๒) หรือ (๓) ให้ประธานคณะกรรมการหรือผู้ที่ได้รับมอบหมายตอบแจ้งการรับข้อร้องเรียนไปยังผู้ร้องเรียนตามที่อยู่ปรากฏในคำร้องเรียน 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) ตัวแทน...

- (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

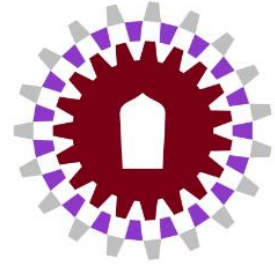
ข้อ ๑๒ ข้อร้องเรียนใดที่คณะรับไว้พิจารณาและมอบหมายให้คณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียนดำเนินการไว้แล้วก่อนแนวปฏิบัตินี้มีผลใช้บังคับ ให้คณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียนจัดการข้อร้องเรียนดังกล่าวต่อไปจนแล้วเสร็จ

ประกาศ ณ วันที่ ๘ กันยายน พ.ศ. ๒๕๖๔



(รองศาสตราจารย์ ดร.ณัฐพงศ์ ดำรงวิริยะนุกาพ)

คณบดีคณะวิศวกรรมศาสตร์



คณะวิศวกรรมศาสตร์
มหาวิทยาลัยพะเยา

