ประกาศมหาวิทยาลัยแม่โจ้
เรื่อง แนวปฏิบัติการจัดการข้อร้องเรียน

---

เพื่อให้การดำเนินการจัดการข้อร้องเรียน มหาวิทยาลัยแม่โจ้ ดำเนินไปด้วยความเรียบร้อย เป็นไปตามหลักธรรมาภิบาลแสดงถึงความโปร่งใส เป็นธรรม ตรวจสอบได้ และมหาวิทยาลัยมีเจตนาที่มุ่งมั่นที่จะผลักดันนโยบายป้องกันการทุจริตและประพฤติมิชอบไปสู่การปฏิบัติอย่างมีประสิทธิภาพ

อาศัยอำนาจตามความในมาตรา ๓๒ และ มาตรา ๓๘ (๑) แห่งพระราชบัญญัติมหาวิทยาลัยแม่โจ้ พ.ศ. ๒๕๖๐ ประกอบกับมติที่ประชุมคณะกรรมการบริหารมหาวิทยาลัยในการประชุมครั้งที่ ๑๑/๒๕๖๓ เมื่อวันที่ ๑๐ มิถุนายน พ.ศ. ๒๕๖๓ จึงออกประกาศแนวปฏิบัติการจัดการข้อร้องเรียน ไว้ดังต่อไปนี้

ข้อ ๑ ประกาศนี้เรียกว่า “ประกาศมหาวิทยาลัยแม่โจ้ เรื่อง แนวปฏิบัติการจัดการข้อร้องเรียน”

ข้อ ๒ ประกาศนี้ให้ใช้บังคับตั้งแต่วันถัดจากวันประกาศเป็นต้นไป

ข้อ ๓ ให้ยกเลิกประกาศมหาวิทยาลัยแม่โจ้ เรื่อง มาตรการการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต ลงวันที่ ๒๑ พฤษภาคม พ.ศ. ๒๕๖๒

ข้อ ๔ ในประกาศนี้

“มหาวิทยาลัย” หมายความว่า มหาวิทยาลัยแม่โจ้

“อธิการบดี” หมายความว่า อธิการบดีมหาวิทยาลัยแม่โจ้

“ผู้ปฏิบัติงานในมหาวิทยาลัย” หมายความว่า พนักงานมหาวิทยาลัย ข้าราชการ ลูกจ้างของส่วนราชการซึ่งปฏิบัติงานในมหาวิทยาลัย พนักงานราชการ และพนักงานส่วนงาน

“ผู้ร้องเรียน” หมายความว่า ผู้ยื่นข้อร้องเรียน กล่าวโทษ เสนอข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะหรือหน่วยงานของรัฐซึ่งส่งต่อข้อร้องเรียน กล่าวโทษ ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะต่อมหาวิทยาลัยแม่โจ้

"ข้อร้องเรียน" หมายความว่า เรื่องที่ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหาย หรืออาจจะต้องเดือดร้อนหรือเสียหาย โดยมิอาจหลีกเลี่ยงได้ ไม่ว่าจะมีคู่กรณีหรือไม่ก็ตาม ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของมหาวิทยาลัย คำชมเชย การสอบถามหรือร้องขอข้อมูล การร้องเรียนกล่าวโทษผู้ปฏิบัติงานในมหาวิทยาลัยกรณีกระทำผิดวินัย อันเนื่องมาจากการใช้ตำแหน่งหน้าที่โดยมิชอบ หรือใช้อำนาจหน้าที่โดยทุจริต ปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบ หรือไม่ปฏิบัติตามกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ และนโยบายของทางราชการหรือของมหาวิทยาลัย รวมถึงเรื่องที่ได้รับการร้องทุกข์จากศูนย์ดำรงธรรม กระทรวงมหาดไทย สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ (ป.ป.ช.) สำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตในภาครัฐ (ป.ป.ท.) สำนักงานป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน (ป.ป.ง.) กระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม หรือหน่วยงานอื่นของรัฐ

ข้อ ๕ กำหนดประเภทของข้อร้องเรียน ดังต่อไปนี้

(๑) กระทำการทุจริตต่อหน้าที่

(๒) การประพฤติมิชอบในหน้าที่ หรือจรรยาบรรณของผู้ปฏิบัติงานในมหาวิทยาลัย

(๓) ละเลยหน้าที่ตามที่กฎหมายกำหนดให้ต้องปฏิบัติ

(๔) ปฏิบัติหน้าที่ล่าช้าเกินสมควร

(๕) กระทำการนอกเหนืออำนาจหน้าที่ หรือขัดหรือไม่ถูกต้องตามกฎหมาย

(๖) ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์ต่อมหาวิทยาลัย

ข้อ ๖ ผู้ร้องเรียนสามารถส่งข้อร้องเรียนถึงมหาวิทยาลัยผ่านช่องทางแจ้งข้อร้องเรียนที่กำหนดไว้ในประกาศนี้ โดยข้อร้องเรียนต้องประกอบด้วยรายการ ดังต่อไปนี้

(๑) ชื่อและที่อยู่ของผู้ร้องเรียนหมายเลขโทรศัพท์ หรือ E-mail เพื่อมหาวิทยาลัยสามารถตรวจสอบความเป็นตัวตนของผู้ร้องเรียนและตอบกลับได้

(๒) ชื่อหน่วยงานหรือเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องที่เป็นเหตุแห่งการร้องเรียน

(๓) เรื่องอันเป็นเหตุแห่งการร้องเรียน โดยระบุรายละเอียดข้อเท็จจริงหรือพฤติการณ์เกี่ยวกับข้อร้องเรียนตามสมควรและใช้ถ้อยคำสุภาพ

(๔) ผู้ร้องเรียนจะยื่นข้อร้องเรียนแทนผู้อื่นมิได้ เว้นแต่เป็นผู้รับมอบอำนาจตามกฎหมายการดำเนินการแทนผู้เยาว์ ผู้ไร้ความสามารถ หรือผู้เสมือนไร้ความสามารถ ซึ่งอยู่ในความดูแลของผู้รับบริการตามที่กฎหมายกำหนด

(๕) ลายมือชื่อของผู้ร้องเรียน

(๖) ระบุวัน เดือน ปี

(๗) ระบุพยานเอกสาร พยานวัตถุ พยานบุคคล (ถ้ามี)

ข้อ ๗ กำหนดช่องทางการแจ้งข้อร้องเรียน ดังนี้

(๑) ยื่นข้อร้องเรียนด้วยตนเอง ที่ศูนย์รับข้อร้องเรียน กองกลาง สำนักงานมหาวิทยาลัย

(๒) ส่งข้อร้องเรียนทางไปรษณีย์ ไปยังศูนย์รับข้อร้องเรียน กองกลาง สำนักงานมหาวิทยาลัย มหาวิทยาลัยแม่โจ้ เลขที่ ๖๓ หมู่ ๔ ตำบลหนองหาร อำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่ ๕๐๒๙๐

(๓) ส่งข้อร้องเรียนผ่านสายตรงอธิการบดี

(๔) ส่งข้อร้องเรียนผ่านเว็บไซต์ศูนย์รับข้อร้องเรียน

ให้กองกลาง สำนักงานมหาวิทยาลัยจัดตั้งศูนย์รับข้อร้องเรียน และให้อธิการบดีมอบหมายให้ผู้ปฏิบัติงานในมหาวิทยาลัยคนหนึ่งปฏิบัติหน้าที่หัวหน้าศูนย์รับข้อร้องเรียน เพื่อดำเนินการตามแนวปฏิบัติการจัดการข้อร้องเรียนที่กำหนดไว้ในประกาศนี้ ทั้งนี้ ให้คณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียนปกปิดและปกป้องผู้ร้องเรียนตามสมควร

ข้อ ๘ ให้มีคณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียนคณะหนึ่ง ซึ่งแต่งตั้งโดยอธิการบดี โดยมีองค์ประกอบดังนี้

(๑) รองอธิการบดีที่อธิการบดีมอบหมาย คนหนึ่ง เป็นประธานกรรมการ

(๒) รองอธิการบดีหรือผู้ช่วยอธิการบดีที่ได้รับมอบหมาย คนหนึ่ง เป็นรองประธานกรรมการ

(๓) ประธานสภาพนักงาน เป็นกรรมการ

(๔) หัวหน้าฝ่ายกฎหมาย เป็นกรรมการ

(๕) ผู้อำนวยการกองกลาง เป็นกรรมการ

(๖) ผู้อำนวยการกองเทคโนโลยีดิจิทัล เป็นกรรมการ

(๗) หัวหน้าศูนย์รับข้อร้องเรียน เป็นกรรมการและเลขานุการ

(๘) เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานศูนย์รับข้อร้องเรียน จำนวนไม่เกินสองคน เป็นผู้ช่วยเลขานุการ

ข้อ ๙ ให้คณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียนมีอำนาจและหน้าที่ ดังนี้

(๑) กำหนดแนวทาง วิธีการบริหารจัดการข้อร้องเรียนวิเคราะห์ข้อร้องเรียน และบริหารจัดการข้อร้องเรียนให้เป็นตามแนวทางที่กำหนด

(๒) กำกับดูแลบริหารจัดการศูนย์รับข้อร้องเรียนให้เป็นไปตามแนวทางที่มหาวิทยาลัยกำหนด

(๓) ติดตามประเมินผลและสรุปผลการดำเนินการ พร้อมข้อเสนอแนะ เสนอต่ออธิการบดีทุกเดือน

(๔) เสนออธิการบดีเพื่อแต่งตั้งคณะกรรมการหรือคณะทำงานในส่วนที่เกี่ยวข้อง

(๕) ติดตามผลการดำเนินการตามข้อร้องเรียนจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องและเก็บรวบรวมข้อร้องเรียนเป็นฐานข้อมูล

(๖) อื่น ๆ ที่อธิการบดีมอบหมาย

ข้อ ๑๐ กำหนดระดับผลกระทบของข้อร้องเรียนและระยะเวลาที่ใช้ในการดำเนินการแก้ไข ดังนี้

(๑) ผลกระทบระดับ ๔ เร่งด่วนมาก เป็นกรณีที่ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อน หรือเรื่องที่สร้างความเสื่อมเสียต่อชื่อเสียงของมหาวิทยาลัย หากแก้ไขปัญหาล่าช้าจะส่งผลกระทบหรือสร้างความเสียหายโดยมิอาจหลีกเลี่ยงได้ ต้องดำเนินการแก้ไข ภายในยี่สิบสี่ชั่วโมง

(๒) ผลกระทบระดับ ๓ เร่งด่วน เป็นกรณีที่ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อน และสามารถแก้ไขได้โดยหน่วยงานเดียว อาทิ การร้องเรียนเกี่ยวกับพฤติกรรมการให้บริการของผู้ปฏิบัติงาน หรือคุณภาพการให้บริการของหน่วยงาน หรือเป็นกรณีการสอบถามหรือร้องขอเอกสารหรือข้อมูลทั่วไป ต้องดำเนินการแก้ไขภายในเจ็ดวัน

(๓) ผลกระทบระดับ ๒ เร่งด่วนปานกลาง เป็นกรณีที่ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อน แต่ไม่สามารถแก้ไขได้โดยหน่วยงานเดียว หรือเป็นข้อร้องเรียนเชิงนโยบาย ต้องอาศัยการพิจารณาของผู้บริหารระดับสูง หรือเป็นกรณีร้องเรียนกล่าวโทษผู้ปฏิบัติงานในมหาวิทยาลัย ต้องดำเนินการแก้ไขภายในสามสิบวัน

(๔) ผลกระทบระดับ ๑ ไม่เร่งด่วน เป็นกรณีที่ผู้ร้องเรียนไม่ได้รับความเดือดร้อน แต่ส่งเรื่องมาเพื่อให้ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงหรือพัฒนาคุณภาพการจัดการศึกษา หรือการบริหารจัดการของมหาวิทยาลัย ให้ดำเนินการแก้ไข ภายในเก้าสิบวัน

(๕) ผลกระทบระดับ ๐ ไม่ส่งผลกระทบ เป็นกรณีที่ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือนร้อน แต่ส่งเรื่องมาเพื่อการชมเชย หรือเป็นข้อร้องเรียนที่นอกเหนืออำนาจหน้าที่ของมหาวิทยาลัย หรือเป็นกรณีที่ข้อร้องเรียนเกิดจากความเข้าใจผิดของผู้ร้องเรียน ไม่ต้องดำเนินการใด ๆ แต่ต้องแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบ

ข้อ ๑๑ กำหนดขั้นตอนการปฏิบัติงานของศูนย์รับข้อร้องเรียน ในการจัดการข้อร้องเรียน ดังนี้

(๑) เมื่อได้รับข้อร้องเรียน ให้หัวหน้าศูนย์รับข้อร้องเรียนตรวจสอบข้อร้องเรียน ลงทะเบียนรับเรื่อง พิจารณาระดับผลกระทบของข้อร้องเรียน และส่งให้ส่วนงานหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องหรือเจ้าของเรื่องดำเนินการแก้ไขภายในกรอบเวลาที่กำหนด

กรณีข้อร้องเรียนเชิงนโยบายหรือข้อร้องเรียนที่อาจเกี่ยวข้องกับหลายหน่วยงาน ให้หัวหน้าศูนย์รับเรื่องร้องเรียนเสนอความเห็นต่ออธิการบดี เพื่อพิจารณาสั่งการ

(๒) เมื่อส่วนงานหรือหน่วยงานเจ้าของเรื่องได้รับเรื่อง จะต้องดำเนินการแก้ไขภายในกรอบเวลาที่กำหนด แล้วแจ้งผลการดำเนินการมายังหัวหน้าศูนย์รับข้อร้องเรียน

กรณีที่ส่วนงานหรือหน่วยงานเจ้าของเรื่องไม่สามารถดำเนินการให้แล้วเสร็จได้ภายในกรอบเวลาที่กำหนด หรือไม่สามารถดำเนินการได้ด้วยเหตุใด ๆ ให้รายงานต่อศูนย์รับข้อร้องเรียนพร้อมชี้แจงเหตุผล ในกรณีนี้ให้ศูนย์รับข้อร้องเรียนมีหนังสือแจ้งผู้ร้องเรียนทราบความคืบหน้าเป็นระยะด้วย

(๓) เมื่อส่วนงานหรือหน่วยงานเจ้าของเรื่องได้ดำเนินการตามข้อร้องเรียนจนได้ข้อยุติแล้วให้ศูนย์รับข้อร้องเรียนมีหนังสือแจ้งผู้ร้องเรียนทราบถึงผลการดำเนินการนั้น

ในกรณีที่ไม่สามารถดำเนินการจนได้ข้อยุติ ให้ชี้แจงเหตุผลให้ผู้ร้องเรียนได้รับทราบข้อเท็จจริงเป็นกรณี ๆ ไป

(๔) การรายงานผลการดำเนินการต่ออธิการบดี ให้ส่วนงานหรือหน่วยงานเจ้าของเรื่องรายงานผ่านศูนย์รับข้อร้องเรียน

(๕) ศูนย์รับข้อร้องเรียนอาจจัดทำแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้ร้องเรียนแนบไปกับหนังสือตอบผู้ร้องเรียน หรืออาจใช้วิธีการสอบถามไปยังผู้ร้องเรียนทางโทรศัพท์ หรือวิธีการอื่นใดที่ให้ได้มาซึ่งคำตอบตามแบบสอบถามนั้น เพื่อรวบรวมเป็นข้อมูลนำเสนอต่อคณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียนต่อไป

(๖) กรณีมีข้อร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับการทุจริตหรือประพฤติมิชอบในหน้าที่หรือจรรยาบรรณของผู้ปฏิบัติงานในมหาวิทยาลัย หรือเรื่องที่ได้รับการร้องทุกข์กล่าวโทษจากหน่วยงานอื่นของรัฐให้ศูนย์รับข้อร้องเรียนส่งต่อให้ฝ่ายกฎหมาย เพื่อเสนออธิการบดีแต่งตั้งคณะกรรมการเพื่อดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงหรือสอบสวนทางวินัย หรือดำเนินการตามกฎหมายต่อไป ทั้งนี้ ภายในสิบห้าวันทำการนับแต่วันที่ศูนย์รับข้อร้องเรียนรับเรื่อง

(๗) หัวหน้าศูนย์รับข้อร้องเรียนอาจพิจารณาให้ข้อมูล ข้อเท็จจริง หรือไกล่เกลี่ยให้ยุติเรื่องในกรณีที่ข้อร้องเรียนอาจเกิดจากความเข้าใจผิดของผู้ร้องเรียน ก็ได้

(๘) ให้หัวหน้าศูนย์รับข้อร้องเรียนสรุปผลการดำเนินงานและรายงานต่อคณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียนทุกหกเดือน

ข้อ ๑๒ มหาวิทยาลัยอาจพิจารณาไม่รับข้อร้องเรียนของผู้ร้องเรียนไว้ดำเนินการก็ได้ในกรณีดังต่อไปนี้

(๑) ข้อร้องเรียนเกี่ยวกับสถาบันพระมหากษัตริย์

(๒) ข้อร้องเรียนเกี่ยวกับนโยบายของรัฐบาล

(๓) ข้อร้องเรียนที่เข้าสู่กระบวนการยุติธรรม หรือเป็นข้อร้องเรียนที่ศาลได้มีคำพิพากษาหรือคำสั่งถึงที่สุดแล้ว

(๔) ข้อร้องเรียนที่มีข้อมูลไม่ชัดเจนเพียงพอ หรือไม่สามารถหาแหล่งข้อมูลเพิ่มเติมได้ หรือกรณีของบัตรสนเท่ห์ที่ไม่ระบุพยานหลักฐานหรือกรณีแวดล้อมที่ชัดแจ้งตลอดจนพยานบุคคลที่แน่นอน

(๕) ข้อร้องเรียนที่หน่วยงานอื่นได้ดำเนินการตรวจสอบ พิจารณาวินิจฉัย และสรุปผลการพิจารณาเป็นที่เรียบร้อยแล้ว อาทิ สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ (ป.ป.ช.) สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตในภาครัฐ (ป.ป.ท.) สำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน (สตง.) และสำนักงานป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน (ป.ป.ง.)

ทั้งนี้ ตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไป

ประกาศ ณ วันที่ ๑๘ มิถุนายน พ.ศ. ๒๕๖๓

(รองศาสตราจารย์ ดร.วีระพล ทองมา)
อธิการบดีมหาวิทยาลัยแม่โจ้