



ประกาศมหาวิทยาลัยพะเยา

เรื่อง แนวทางการจัดการข้อร้องเรียน พ.ศ. ๒๕๖๒

โดยที่เป็นการสมควรกำหนดแนวทางการจัดการข้อร้องเรียนของมหาวิทยาลัยพะเยา เพื่อพัฒนาและยกระดับการดำเนินงานให้มีมาตรฐาน ทำให้ผู้รับบริการมีความพึงพอใจกับการปฏิบัติงาน ในการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการอย่างมีประสิทธิภาพ เป็นไปตามหลักธรรมาภิบาล และแสดงออกถึงความโปร่งใส มีคุณธรรม จริยธรรม ในการปฏิบัติงานของมหาวิทยาลัยพะเยา อาศัยอำนาจตามความในมาตรา ๓๓ แห่งพระราชบัญญัติมหาวิทยาลัยพะเยา พ.ศ. ๒๕๕๓ ประกอบกับมติคณะกรรมการบริหารงานบุคคล ประจำมหาวิทยาลัยพะเยา ในคราวประชุมครั้งที่ ๓/๒๕๖๒ เมื่อวันที่ ๒๙ เมษายน ๒๕๖๒ จึงให้ออกประกาศไว้ดังนี้

ข้อ ๑ ประกาศนี้ เรียกว่า “ประกาศมหาวิทยาลัยพะเยา เรื่อง แนวทางการจัดการข้อร้องเรียน พ.ศ. ๒๕๖๒”

ข้อ ๒ ประกาศนี้ให้ใช้บังคับตั้งแต่วันถัดจากวันประกาศเป็นต้นไป

ข้อ ๓ ในประกาศนี้

“มหาวิทยาลัย” หมายความว่า มหาวิทยาลัยพะเยา

“อธิการบดี” หมายความว่า อธิการบดีมหาวิทยาลัยพะเยา

“สำนักงานอธิการบดี” หมายความว่า สำนักงานอธิการบดีมหาวิทยาลัยพะเยา

“ผู้อำนวยการ” หมายความว่า ผู้อำนวยการสำนักงานอธิการบดีมหาวิทยาลัยพะเยา

“คณะกรรมการ” หมายความว่า คณะกรรมการตรวจสอบข้อเท็จจริง

ข้อ ๔ ให้อธิการบดีเป็นผู้รักษาการตามประกาศนี้ ในกรณีที่มีปัญหาเกี่ยวกับการบังคับใช้หรือการปฏิบัติตามประกาศนี้ ให้อธิการบดีมีอำนาจตีความและวินิจฉัยชี้ขาด การตีความและการวินิจฉัยให้ถือเป็นที่สุด

ส่วนที่ ๑

การเสนอข้อร้องเรียน

ข้อ ๕ ผู้ใดได้รับความเดือดร้อนเสียหาย หรืออาจได้รับความเดือดร้อนเสียหาย หรือไม่ได้รับความสะดวกจากการปฏิบัติงานของมหาวิทยาลัย หรือจำเป็นต้องให้มหาวิทยาลัย ช่วยเหลือ เยียวยา ปลดเปลื้องทุกข์ หรือต้องการเสนอแนะ ให้ข้อคิดเห็น ชมเชย สอบถาม ขอข้อมูล มีสิทธิเสนอข้อร้องเรียน ต่อผู้อำนวยการหรือผู้ที่ได้รับมอบหมายได้

ข้อ ๖ ข้อร้องเรียนต้องมีรายการดังต่อไปนี้

(๑) ชื่อและที่อยู่ของผู้ร้องเรียน

(๒) ระบุเรื่องอันเป็นเหตุให้ต้องร้องเรียน พร้อมทั้งข้อเท็จจริง หรือพฤติการณ์ตามสมควร เกี่ยวกับเรื่องที่ร้องเรียน และคำขอให้มหาวิทยาลัยช่วยเหลือเยียวยาหรือปลดเปลื้องทุกข์

(๓) ใช้ถ้อยคำสุภาพ

(๔) ลงลายมือชื่อผู้ร้องเรียนหรือผู้รับมอบฉันทะตาม ข้อ ๙

ข้อร้องเรียนใดมีรายการไม่ครบตามวรรคหนึ่ง หรือไม่ชัดเจน หรือไม่อาจเข้าใจได้ ให้ผู้อำนวยการ หรือผู้ที่ได้รับมอบหมาย ให้คำแนะนำแก่ผู้ร้องเรียนเพื่อดำเนินการแก้ไขเพิ่มเติมคำร้องเรียนนั้นให้ถูกต้อง เว้นแต่ ข้อร้องเรียนที่มีลักษณะเป็นข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็น คำชมเชย การสอบถาม การขอข้อมูล อาจไม่ต้องมีรายการครบตามวรรคหนึ่งก็ได้

ข้อ ๗ ในกรณีที่ผู้ร้องเรียนมีเหตุจำเป็นไม่สามารถทำข้อร้องเรียนเป็นหนังสือได้ อาจแจ้งต่อ ผู้อำนวยการหรือผู้ที่ได้รับมอบหมายด้วยวาจาหรือทางโทรศัพท์ก็ได้

กรณีการแจ้งด้วยวาจา ให้ผู้อำนวยการหรือผู้ที่ได้รับมอบหมายบันทึกถึงเหตุแห่งความจำเป็น ที่ผู้ร้องเรียนจำต้องแจ้งด้วยวาจาไว้ด้วย หลังจากนั้นให้บันทึกการร้องเรียนโดยให้มีรายการหรือเอกสารแนบ ตามข้อ ๖ และวันเดือนปีที่รับคำร้องเรียน พร้อมกับให้ดำเนินการลงลายมือชื่อผู้ร้องเรียน ลายมือชื่อผู้รับ คำร้องเรียน และให้นำข้อ ๙ มาใช้บังคับโดยอนุโลม

กรณีการรับข้อร้องเรียนทางโทรศัพท์ ให้ผู้ร้องเรียนลงลายมือชื่อในโอกาสแรกที่จะทำได้

ข้อ ๘ ผู้ร้องเรียนจะต้องร้องเรียนด้วยตนเอง เว้นแต่ผู้ร้องเรียนเจ็บป่วยหรือไม่สามารถร้องเรียน ด้วยตนเองได้เพราะเหตุจำเป็นอื่น ผู้ร้องเรียนจะมอบฉันทะให้ผู้อื่นร้องเรียนแทนก็ได้ โดยการเสนอข้อร้องเรียน ให้กระทำดังต่อไปนี้

(๑) เสนอด้วยตนเอง ได้ที่กลุ่มรับเรื่องราวร้องทุกข์ งานประสานภารกิจอธิการบดี สำนักงาน อธิการบดี

(๒) ทางไปรษณีย์ โดยส่งไปที่ สำนักงานอธิการบดีมหาวิทยาลัยพะเยา ตู้ ปณ ๑๙ หมู่ที่ ๒ ตำบลแม่กา อำเภอเมืองพะเยา จังหวัดพะเยา ๕๖๐๐๐

(๓) ทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ ผ่าน Email : up@up.ac.th

(๔) ช่องทางอื่น ๆ ที่มหาวิทยาลัยกำหนด

ส่วนที่ ๒

การรับข้อร้องเรียน

ข้อ ๙ ให้ผู้อำนวยการหรือผู้ที่ได้รับมอบหมายออกใบรับข้อร้องเรียนให้แก่ผู้ร้องเรียนไว้เป็นหลักฐาน ใบรับข้อร้องเรียนจะต้องมีข้อความแสดงถึงวันเดือนปีที่รับข้อร้องเรียน และลงลายมือชื่อผู้รับข้อร้องเรียน

ข้อ ๑๐ ในกรณีที่ผู้อำนวยการหรือผู้ที่ได้รับมอบหมายได้รับข้อร้องเรียนที่เสนอมาตาม ข้อ ๘ (๒) หรือ (๓) ให้ผู้อำนวยการหรือผู้ที่ได้รับมอบหมายตอบแจ้งการรับ ข้อร้องเรียน ไปยังผู้ร้องเรียนโดยทางไปรษณีย์ ตามสถานที่อยู่ที่ปรากฏในคำร้องเรียน หรือในรูปของจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ภายใน ๑๐ วันทำการนับตั้งแต่วันที่ได้รับข้อร้องเรียน

ข้อ ๑๑ ผู้อำนวยการหรือผู้ที่ได้รับมอบหมายอาจพิจารณาไม่รับข้อร้องเรียนไว้ดำเนินการได้ในกรณีดังต่อไปนี้

(๑) ข้อร้องเรียนเกี่ยวกับสถาบันพระมหากษัตริย์
 (๒) ข้อร้องเรียนเกี่ยวกับนโยบายรัฐบาล
 (๓) ข้อร้องเรียนที่เข้าสู่กระบวนการยุติธรรม หรือเป็นข้อร้องเรียนที่ศาลได้มีคำพิพากษา หรือคำสั่งถึงที่สุดแล้ว

(๔) ข้อร้องเรียนที่มีลักษณะเป็นบัตรสนเท่ห์ ที่ไม่ระบุพยานหลักฐานหรือกรณีแวดล้อม ชัดแจ้ง ตลอดจนชี้พยานบุคคลแน่นอน

(๕) ข้อร้องเรียนที่หน่วยงานอื่นได้ดำเนินการตรวจสอบ พิจารณาวินิจฉัย และสรุปผลการพิจารณาเป็นที่เรียบร้อยแล้ว เช่น สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ (ป.ป.ช.) สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตในภาครัฐ (ป.ป.ท.) สำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน (สตง.) สำนักงานป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน (ป.ป.ง.)

อธิการบดีอาจพิจารณาให้รับข้อร้องเรียนตามข้อ ๑๑ (๔) ไว้ดำเนินการได้หากเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับประโยชน์สาธารณะและการพิจารณาจะไม่มีผลกระทบต่อการทำงานของหน่วยงานของรัฐอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง

ส่วนที่ ๓

การดำเนินการพิจารณาข้อร้องเรียน

ข้อ ๑๒ ข้อร้องเรียนที่เสนอต่อผู้อำนวยการหรือผู้ที่ได้รับมอบหมายตามข้อ ๘ แล้ว ให้ลงทะเบียนข้อร้องเรียนในสารบบการพิจารณาแล้วตรวจข้อร้องเรียนในเบื้องต้น ถ้าเห็นว่าเป็นข้อร้องเรียนที่สมบูรณ์ครบถ้วนให้รีบดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ หากไม่สามารถดำเนินการได้ให้เสนอข้อร้องเรียนดังกล่าวต่ออธิการบดีเพื่อดำเนินการต่อไป

ถ้าเห็นว่าข้อร้องเรียนนั้นไม่สมบูรณ์ครบถ้วนไม่ว่าด้วยเหตุใด ๆ ให้ผู้อำนวยการหรือผู้ที่ได้รับมอบหมายแนะนำให้ผู้ร้องเรียนแก้ไขภายในระยะเวลาที่กำหนด ถ้าเห็นว่าข้อที่ไม่สมบูรณ์ครบถ้วนนั้นเป็นกรณีที่ไม่อาจแก้ไขให้ถูกต้องได้ หรือเป็นข้อร้องเรียนที่ไม่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของมหาวิทยาลัย หรือผู้ร้องเรียนไม่แก้ไขข้อร้องเรียนภายในระยะเวลาที่กำหนด ให้บันทึกไว้และเสนอข้อร้องเรียนดังกล่าวต่ออธิการบดีเพื่อดำเนินการต่อไป และแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบถึงขั้นตอนหรือระยะเวลาการพิจารณาเรื่องร้องเรียนเท่าที่จะสามารถกระทำได้

ข้อ ๑๓ ข้อร้องเรียนที่อยู่ในอำนาจของมหาวิทยาลัย ให้ผู้อำนวยการหรือผู้ที่ได้รับมอบหมายเป็นหน่วยงานที่มีหน้าที่รับผิดชอบโดยตรง และให้อธิการบดีแต่งตั้งคณะกรรมการเพื่อทำหน้าที่ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงและพิจารณาแนวทางการแก้ไขปัญหา โดยมีองค์ประกอบดังนี้

- (๑) ผู้อำนวยการ เป็นประธานกรรมการ
- (๒) ประธานสภาพนักงาน เป็นกรรมการ
- (๓) พนักงานมหาวิทยาลัยหนึ่งคนให้อธิการบดีมอบหมาย เป็นกรรมการ
- (๔) พนักงานมหาวิทยาลัยสังกัดสำนักงานอธิการบดีที่ได้รับมอบหมาย เป็นเลขานุการ

กรณีคณะกรรมการคนหนึ่งคนใดมีสภาพร้ายแรงอันอาจทำให้การพิจารณาไม่เป็นกลางหรือเสียความเป็นธรรม อธิการบดีอาจแต่งตั้งผู้ที่เหมาะสมเป็นกรรมการเพื่อทำหน้าที่แทนบุคคลนั้นได้ตามแต่กรณี

ข้อ ๑๔ เมื่อคณะกรรมการตามข้อ ๑๓ ดำเนินการแล้วเสร็จ ให้ผู้อำนวยการหรือผู้ที่ได้รับมอบหมายรายงานผลให้อธิการบดีและแจ้งผลการดำเนินการต่อข้อร้องเรียน ให้ผู้ร้องเรียนทราบภายใน ๓๐ วันทำการนับแต่วันที่ได้รับข้อร้องเรียน กรณีคณะกรรมการเห็นว่าไม่สามารถดำเนินการต่อข้อร้องเรียนให้แล้วเสร็จภายในกำหนดระยะเวลา ให้แจ้งเหตุที่ทำให้การดำเนินการไม่แล้วเสร็จต่ออธิการบดี โดยเสนอผ่านผู้อำนวยการหรือผู้ที่ได้รับมอบหมาย เพื่อขอขยายระยะเวลาการดำเนินการได้อีกคราวละไม่เกิน ๑๕ วันทำการ

ส่วนที่ ๔

ขั้นตอนและแผนผังการจัดการข้อร้องเรียน

ข้อ ๑๕ การดำเนินการเกี่ยวกับการเสนอข้อร้องเรียน การรับข้อร้องเรียน และการดำเนินการพิจารณาข้อร้องเรียนที่ไม่ได้กำหนดในประกาศนี้ ให้ถือปฏิบัติตามขั้นตอนแผนผังการปฏิบัติงานจัดการข้อร้องเรียนแนบท้ายประกาศนี้

ส่วนที่ ๕

บทเฉพาะกาล

ข้อ ๑๖ ข้อร้องเรียนใดที่มหาวิทยาลัยรับไว้พิจารณาและมอบหมายให้หน่วยงานภายในดำเนินการไว้แล้วก่อนประกาศนี้มีผลใช้บังคับ ให้หน่วยงานที่ได้รับมอบหมายจัดการข้อร้องเรียนดังกล่าวต่อไปจนแล้วเสร็จ

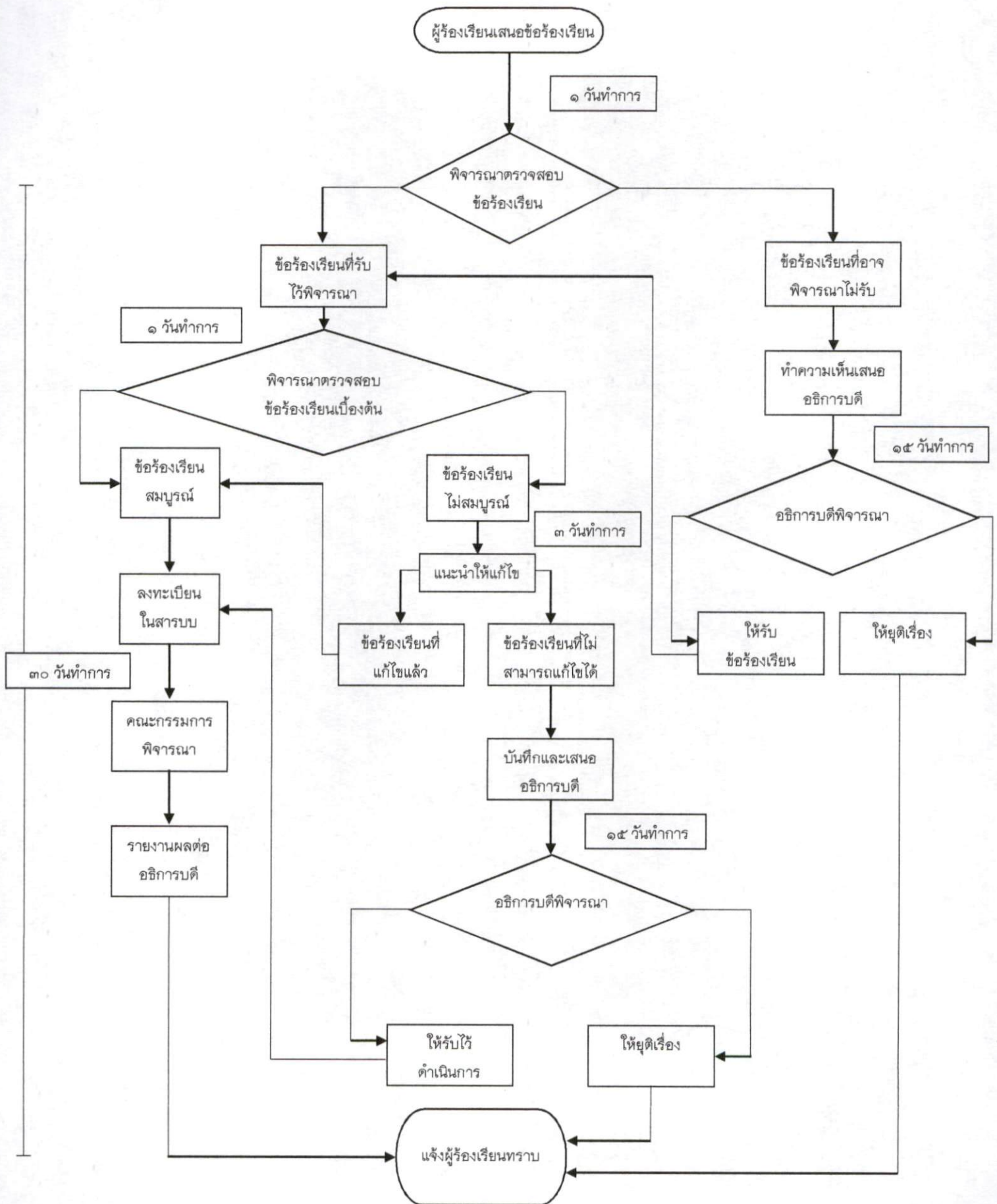
ประกาศ ณ วันที่ ๘ พฤษภาคม พ.ศ. ๒๕๖๒



(รองศาสตราจารย์ ดร.สุภกร พงศบางโพธิ์)

อธิการบดีมหาวิทยาลัยพะเยา

ขั้นตอนแผนผังการปฏิบัติงานจัดการข้อร้องเรียน





กองกฎหมาย มหาวิทยาลัยพะเยา

คู่มือการปฏิบัติงาน

กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน

การทุจริตและประพฤติมิชอบ

คำนำ

กองกฎหมาย มีบทบาทหน้าที่ดูแลรับผิดชอบงานทางด้านกฎหมายและนิติกรรมของมหาวิทยาลัย สามารถตอบสนองภารกิจต่าง ๆ ของมหาวิทยาลัยได้อย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ สอดคล้องกับภารกิจ และวัตถุประสงค์ของมหาวิทยาลัย ตลอดจนเพื่อรองรับนโยบายของมหาวิทยาลัยในการให้คำปรึกษาด้านกฎหมายและเรื่องที่เกี่ยวข้องแก่ผู้บริหารและหน่วยงานภายในและภายนอก รวมทั้งเสนอแนะแนวทาง เจริญ โกล่เกลี่ยและประนีประนอมทางด้านกฎหมายในปัญหาต่าง ๆ ของหน่วยงานและบุคลากรในมหาวิทยาลัย ให้เป็นไปตามกฎ ระเบียบ ข้อบังคับ ประกาศ และคำสั่ง อย่างถูกต้อง ยุติธรรมและโดยสันติวิธี และให้การสนับสนุน ประสานงานและปฏิบัติงานร่วมกันในด้านกฎหมาย ตอบปัญหาและชี้แจงเรื่องต่าง ๆ เกี่ยวกับงานในหน้าที่เพื่อให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง มีประสิทธิภาพและปฏิบัติหน้าที่อื่นที่เกี่ยวข้อง ทั้งนี้ ได้ดำเนินการวางกรอบการดำเนินงานการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ ให้สอดคล้องกับแผนยุทธศาสตร์การพัฒนามหาวิทยาลัยด้านที่ 5 เป้าหมายและแนวทางการพัฒนาระบบบริหารจัดการที่ทันสมัย มีประสิทธิภาพ โปร่งใสและมีธรรมาภิบาล

ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 กองกฎหมาย ได้จัดทำคู่มือการปฏิบัติงานกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ข้อเสนอนแนะ/ข้อคิดเห็น ด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบเพื่อเป็นวิธีปฏิบัติงาน (Work Instruction) สอดรับกับกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนของกองกฎหมาย หวังเป็นอย่างยิ่งว่าคู่มือการปฏิบัติงานกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบจะเป็นประโยชน์สำหรับหน่วยงานและบุคลากรผู้ปฏิบัติงานที่จะนำไปเป็นมาตรฐานอย่างมีคุณภาพ

กองกฎหมาย มหาวิทยาลัยพะเยา

ผู้จัดทำ

บทที่ 1

บทนำ

1. หลักการและเหตุผล

เพื่อให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์การพัฒนามหาวิทยาลัยด้านที่ 5 เป้าหมายและแนวทางการพัฒนาระบบบริหารจัดการที่ทันสมัย มีประสิทธิภาพ โปร่งใสและมีธรรมาภิบาล ปฏิบัติตามหลักประกัน ปราบปรามและปราบปรามการทุจริต มุ่งเน้นป้องกันการทุจริตโดยรวมกำหนดเป้าหมายการพัฒนากลยุทธ์การป้องกันการส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรม คือ ความสำเร็จอย่างมีประสิทธิภาพ และประสิทธิผล มีความพึงพอใจ เชื่อมั่น และศรัทธาต่อการบริหารงานของมหาวิทยาลัย

2. วัตถุประสงค์

1) เพื่อให้บุคลากรผู้เกี่ยวข้อง หรือเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบสามารถนำไปเป็นกรอบแนวทาง การดำเนินงานให้เกิดรูปธรรม ปฏิบัติงานตามมาตรฐาน กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ด้านการทุจริต และประพฤติมิชอบ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

2) เพื่อให้มั่นใจว่ากระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริต และประพฤติมิชอบใช้เป็นแนวทางการปฏิบัติงานตามขั้นตอน ที่สอดคล้องกับข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์ และกฎหมาย ที่เกี่ยวข้องกับการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ อย่างครบถ้วนและมีประสิทธิภาพ

3) เพื่อเป็นหลักฐานแสดงขั้นตอนและวิธีการปฏิบัติงานที่สามารถถ่ายทอดให้กับผู้เข้ามาปฏิบัติงานใหม่ พัฒนาให้การทำงานเป็นมืออาชีพ รวมทั้งแสดงหรือเผยแพร่ให้กับบุคคลภายนอก หรือ ผู้ให้บริการให้สามารถเข้าใจและใช้ประโยชน์จากกระบวนการที่มีอยู่

3. ประเภทข้อร้องเรียน

1) ข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบโดยการนำข้อมูลภายในไปเปิดเผย เพื่อรับสิ่งตอบแทน

2) ข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบโดยการนำทรัพย์สินของมหาวิทยาลัยไปใช้เพื่อประโยชน์ส่วนตัว

3) ข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง

4) ขอร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบเกี่ยวกับการเบิกจ่ายและการใช้จ่ายงบประมาณ

5) ขอร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบเกี่ยวกับการใช้อำนาจหน้าที่โดยมิชอบ

4. วิธีการและช่องทางการร้องเรียน

1) การร้องเรียนด้วยตนเอง ในวัน เวลาราชการ โดยการกรอกข้อมูลแบบฟอร์มแจ้งขอร้องเรียน ณ กองกฎหมาย มหาวิทยาลัยพะเยา อาคารสำนักงานอธิการบดี ชั้น 1

2) เว็บไซต์ กองกฎหมาย มหาวิทยาลัยพะเยา <http://www.lp.up.ac.th/th/main/startpage/suggestion>

3) ทำเป็นหนังสือส่งทางไปรษณีย์ ส่งไปที่ กองกฎหมาย มหาวิทยาลัยพะเยา 19 หมู่ 2 ตำบลแม่กา อำเภอเมืองพะเยา จังหวัดพะเยา 56000

5. หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียน

1) ต้องเป็นเรื่องที่อยู่ในประเภทขอร้องเรียนตามข้อ 3

2) ต้องกรอกข้อมูลตามแบบฟอร์มแจ้งขอร้องเรียน/ทำเป็นหนังสือ โดยมีสาระสำคัญ

ดังนี้

- ชื่อ ที่อยู่ของผู้ร้องเรียน

- วัน เดือน ปี ของหนังสือร้องเรียน

- ข้อเท็จจริง หรือพฤติการณ์ ประกอบเรื่องร้องเรียนปรากฏอย่างชัดเจนว่ามีมูล ข้อเท็จจริง หรือชี้ช่องทางการเกี่ยวกับการทุจริตของเจ้าหน้าที่/หน่วยงาน ชัดแจ้งเพียงพอที่จะสามารถดำเนินการสืบสวน/สอบสวนได้

- ระบุพยานเอกสาร พยานวัตถุ และพยานบุคคล (ถ้ามี) - ใช้ถ้อยคำสุภาพ หรือข้อความสุภาพ

- ลงลายมือชื่อผู้ร้องเรียน

3) กรณีไม่รับไว้พิจารณา

- ขอร้องเรียนเป็นบัตรสนเท่ห์

- ขอร้องเรียนไม่ถูกต้องตามแบบฟอร์มแจ้งขอร้องเรียน/ไม่ได้ทำเป็นหนังสือ/ผู้ร้องเรียนไม่ลงลายมือชื่อ

- เป็นขอร้องเรียนที่ไม่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงาน/บุคลากรของกองกฎหมาย

- เป็นขอร้องเรียนที่ไม่เกี่ยวข้องกับการทุจริตหรือประพฤติมิชอบของบุคลากรของกองกฎหมาย

6. กระบวนการจัดการข้อร้องเรียน

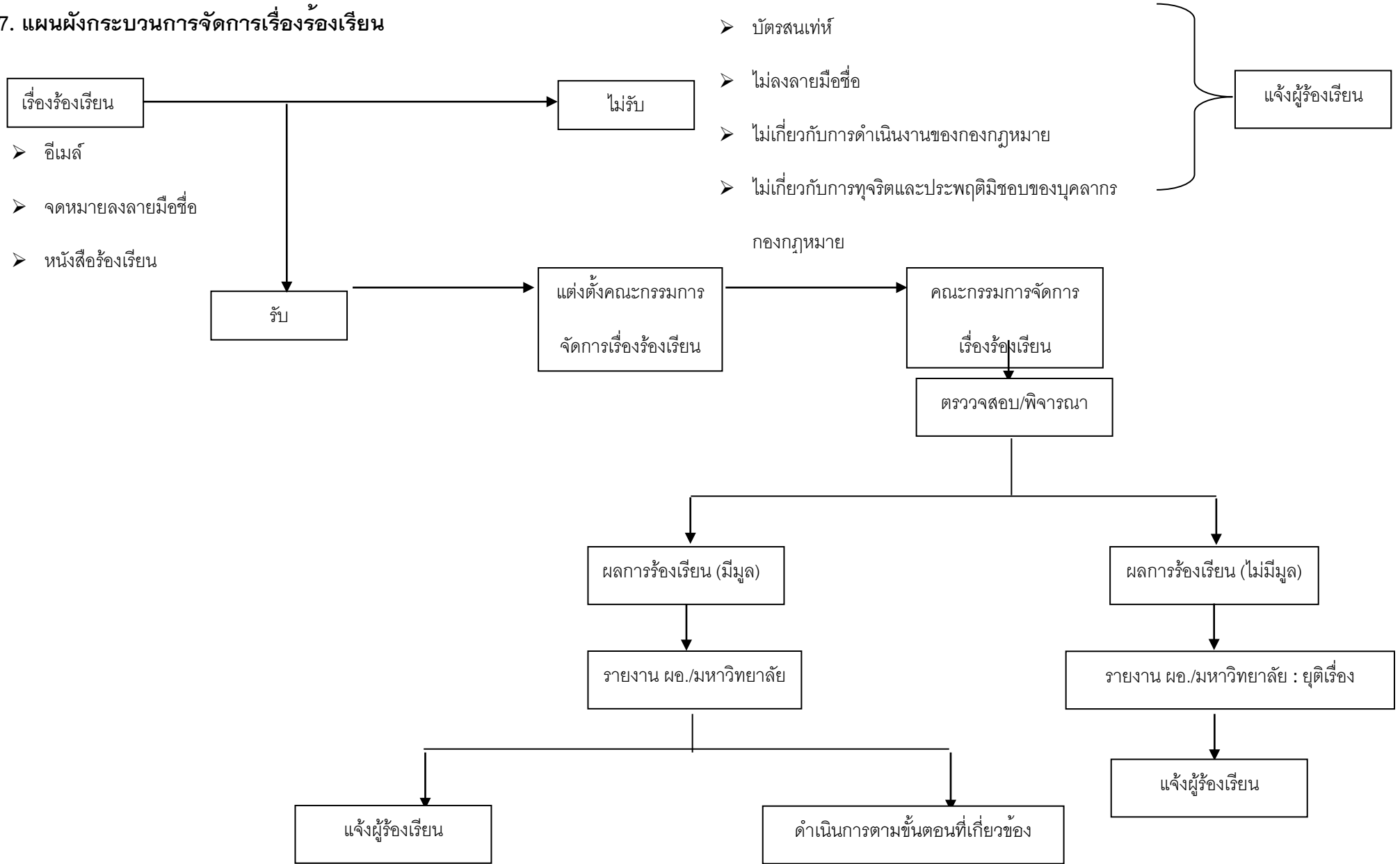
6.1 กรณีมีมูลตามข้อร้องเรียน

- 1) แต่งตั้งคณะกรรมการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ
- 2) คณะกรรมการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบตรวจสอบเรื่องร้องเรียน
- 3) รายงานผลการตรวจสอบเรื่องร้องเรียนต่อผู้อำนวยการกองกฎหมายและมหาวิทยาลัย เพื่อดำเนินการตามขั้นตอนที่เกี่ยวข้อง
- 4) แจ้งผู้ร้องเรียนทราบ

6.2 กรณีไม่มีมูลตามข้อร้องเรียน

- 1) แต่งตั้งคณะกรรมการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ
- 2) คณะกรรมการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบตรวจสอบเรื่องร้องเรียน
- 3) รายงานผลการตรวจสอบเรื่องร้องเรียนต่อผู้อำนวยการกองกฎหมายและมหาวิทยาลัย เพื่อสั่งการให้ยุติเรื่อง
- 4) แจ้งผู้ร้องเรียนทราบ

7. แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน



8. การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียน

ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียนที่เข้ามายังหน่วยงานจากช่องทางต่าง ๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการ	หมายเหตุ
ร้องเรียนด้วยตัวเองผ่านกล่องรับเรื่องร้องเรียน	ทุกวันทำการ	ภายใน 30 วันทำการ	
ร้องเรียนทางไปรษณีย์	ทุกวันทำการ	ภายใน 30 วันทำการ	
ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์	ทุกวันทำการ	ภายใน 30 วันทำการ	

แบบคำร้องเรียน/แจ้งเบาะแส
การทุจริตและประพฤติมิชอบ

กองกฎหมาย มหาวิทยาลัยพะเยา
19 หมู่ 2 ตำบลแม่กา อำเภอเมืองพะเยา
จังหวัดพะเยา 56000

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.

เรื่อง

เรียน อธิการบดี

ข้าพเจ้าอายุ.....ปี
อยู่บ้านเลขที่.....หมู่ที่.....ตำบลอำเภอจังหวัด
.....โทรศัพท์.....อาชีพ เลขที่บัตร
ประชาชนออกโดยวันออกบัตร
.....วันหมดอายุ.....มีความประสงค์ขอร้องเรียน เพื่อให้กองกฎหมาย
มหาวิทยาลัยพะเยา พิจารณาดำเนินการตรวจสอบหรือช่วยเหลือและแก้ไขปัญหาในเรื่อง

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

ทั้งนี้ ข้าพเจ้าขอรับรองว่าคำขอร้องเรียน ตามข้างต้นเป็นจริงทุกประการ โดย
ข้าพเจ้าขอส่งเอกสารหลักฐานประกอบการร้องเรียน (ถ้ามี) ได้แก่

๑)จำนวน
.....ชุด

๒)จำนวน
.....ชุด

๓)จำนวน
.....ชุด

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการต่อไป

ลงชื่อ.....ผู้ร้องเรียน
(.....)

ลงชื่อ.....เจ้าหน้าที่
(.....)