



คู่มือปฏิบัติงาน เรื่องร้องทุกข์ / ร้องเรียน การทุจริตและประพฤติมิชอบ



**COMPLAINT
HANDLING
PROCEDURES**

มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม

www.chandra.ac.th | หมายเลขโทรศัพท์ 0 2942 5800, 0 2942 6800



งานประชาสัมพันธ์ จันทรเกษม PR.CRU



chandra.cru1@gmail.com

คำนำ

คู่มือปฏิบัติงานเรื่องร้องทุกข์ / ร้องเรียน การทุจริต และประพฤติมิชอบ มหาวิทยาลัยราชภัฏ จันทราเกษมฉบับนี้ (ฉบับปรับปรุง พ.ศ. ๒๕๖๗) จัดทำขึ้นเพื่อให้เกิดประโยชน์แก่ประชาชน ที่อาจได้รับความเดือดร้อน หรือเสียหาย จากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ของมหาวิทยาลัยราชภัฏจันทราเกษม และยังเป็นแนวทางการปฏิบัติงานของบุคลากรที่ได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบปฏิบัติหน้าที่ด้านการจัดการข้อร้องเรียนที่ได้รับจากช่องทางการร้องเรียนต่าง ๆ ให้เป็นกระบวนการที่เป็นไปในแนวทางเดียวกัน โดยมหาวิทยาลัยราชภัฏจันทราเกษมได้จัดตั้งหน่วยงานเรื่องราวจ้างทุกข์ / ร้องเรียน เพื่อรับเรื่องตรวจสอบ และดำเนินการแก้ไขปัญหาให้ลุล่วงโดยเร็ว ทั้งนี้เพื่อให้เป็นไปตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พุทธศักราช ๒๕๔๖ และระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการจัดการเรื่องราวจ้างทุกข์ พ.ศ. ๒๕๕๒

มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทราเกษม หวังเป็นอย่างยิ่งว่าคู่มือฉบับนี้จะเป็นแนวทางหนึ่ง ในการแก้ปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้น และสร้างความพึงพอใจให้กับประชาชนผู้ใช้บริการทุกคน

สำนักงานอธิการบดี

๒๕๖๗

สารบัญ

หัวข้อ	หน้า
๑. หลักการและเหตุผล	๑
๒. สถานที่ตั้ง	๑
๓. วัตถุประสงค์	๑
๔. ประเภทข้อร้องเรียน	๒
๕. ขอบเขตของกระบวนการ	๒
๖. คำจำกัดความ	๒
๗. เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ	๓
๘. เวลาในการเปิดให้บริการ	๓
๙. ช่องทางการแจ้งเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน	๓
๑๐. การเก็บรักษาความลับ	๓
๑๑. ผู้มีสิทธิร้องทุกข์/ร้องเรียน	๓
๑๒. หลักเกณฑ์การร้องทุกข์ / ร้องเรียน	๔
๑๓. วิธีการยื่นคำร้องทุกข์ / ร้องเรียน	๔
๑๔. เรื่องร้องทุกข์ / ร้องเรียนที่อาจไม่รับพิจารณา	๕
๑๕. เงื่อนไขที่จำเป็นในการส่งเรื่อง ร้องทุกข์ / ร้องเรียน	๕
๑๖. ขั้นตอนและกระบวนการจัดการข้อร้องทุกข์ / ร้องเรียน	๕
๑๗. แผนผังกระบวนการจัดการข้อร้องทุกข์ / ร้องเรียน การทุจริตและประพฤติมิชอบ	๗
๑๘. แบบฟอร์มการยื่นเรื่องร้องทุกข์ / ร้องเรียน	๘
๑๙. แบบประเมินความพึงพอใจที่มีต่อการจัดการเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียนของผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้เสียต่อมหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม	๑๑

คู่มือปฏิบัติงานร้องทุกข์ / ร้องเรียน การทุจริต และประพฤตินิชอบ
มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม

๑. หลักการและเหตุผล

พระราชกฤษฎีกา ว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พุทธศักราช ๒๕๔๖ ได้กำหนดแนวทางการปฏิบัติราชการ โดยมุ่งเน้นให้เกิดประโยชน์แก่ประชาชนอย่างสูงสุด เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนในการบริการที่มีประสิทธิภาพ ลดขั้นตอนการปฏิบัติงานที่เกินความจำเป็นเพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชน กอปรกับมหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษมได้ให้ความสำคัญในการต่อต้านการทุจริต และประพฤตินิชอบของบุคลากรเสมอมา รวมถึงเพื่อความชัดเจนในการดำเนินงานที่โปร่งใส ตามหลักธรรมาภิบาล มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษมจึงได้จัดทำคู่มือปฏิบัติงานร้องทุกข์/ร้องเรียน การทุจริต และประพฤตินิชอบ เพื่อให้ประชาชนผู้ได้รับความเดือดร้อนจากการประพฤตินิชอบของบุคลากร ได้มีความเข้าใจในกระบวนการดำเนินการทั้งหมดของการร้องทุกข์/ร้องเรียน และยังเป็นแนวทางในการปฏิบัติงานของบุคลากรที่ได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติหน้าที่ต่อไป

๒. สถานที่ตั้ง

เลขที่ ๓๙ / ๑ มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม ถนนรัชดาภิเษก แขวงจันทรเกษม เขตจตุจักร กรุงเทพมหานคร ๑๐๙๐๐

๓. วัตถุประสงค์

๑) เพื่อให้เจ้าหน้าที่มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษมใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติหน้าที่การรับเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน ให้เป็นมาตรฐาน และเป็นไปในแนวทางเดียวกัน

๒) เพื่อให้ประชาชนที่ได้รับความเดือดร้อนจากการปฏิบัติหน้าที่ของบุคลากร หรือแจ้งเรื่องการทุจริต ประพฤตินิชอบ ได้ทราบถึงขั้นตอน กระบวนการ ในการร้องทุกข์ ร้องเรียน การทุจริตและประพฤตินิชอบ

๓) เพื่อให้ประชาชนมั่นใจได้ว่า เรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน ที่มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษมได้รับสามารถติดตาม และตรวจสอบได้อย่างเป็นรูปธรรม ในทุกขั้นตอนของการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน ตามหลักธรรมาภิบาล (Good Governance)

๔. ประเภทข้อร้องเรียน

๑) เรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน ที่ได้รับความเดือดร้อนจากการปฏิบัติงานของบุคลากรมหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม

๒) เรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน ที่เกี่ยวข้องในการจัดซื้อ จัดจ้าง ของมหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม

๕. ขอบเขตของกระบวนการ

คู่มือปฏิบัติงานเรื่องร้องทุกข์ / ร้องเรียน การทุจริต และประพฤตินิষอบ มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม ฉบับนี้ครอบคลุมขั้นตอนการจัดการข้อร้องเรียนของมหาวิทยาลัย ตั้งแต่ช่องทางการร้องเรียน ร้องทุกข์ ขั้นตอนการรับเรื่องร้องเรียน ขั้นตอนการดำเนินการ ขั้นตอนการตรวจสอบข้อร้องเรียน ขั้นตอนการสรุปผลการดำเนินการและตอบกลับผู้ร้องเรียน ขั้นตอนการสรุปผลและรายงานผลประจำเดือน และประเมินความพึงพอใจที่มีต่อการรับเรื่องร้องเรียนของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสียต่อการให้บริการของหน่วยงานรับเรื่องร้องเรียนมหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม เมื่อสิ้นสุดกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

๖. คำจำกัดความ

บุคลากร หมายถึง ข้าราชการ พนักงานราชการ พนักงานมหาวิทยาลัยสายวิชาการ พนักงานมหาวิทยาลัยสายสนับสนุนวิชาการ เจ้าหน้าที่ประจำตามสัญญา หรือชื่อเรียกอย่างอื่นซึ่งปฏิบัติงานให้กับมหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม

ผู้ร้องทุกข์ ร้องเรียน หมายถึง บุคคลที่ยื่นร้องทุกข์ ร้องเรียนโดยตรง หรือผ่านช่องทางการรับเรื่องร้องทุกข์ / ร้องเรียนอื่นๆ ที่ได้มีจัดไว้

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย หมายถึง ผู้ที่ได้รับผลกระทบทั้งทางบวกและทางลบ ทางตรงและทางอ้อมจากการดำเนินงานของมหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม เช่น นักศึกษา ผู้ปกครอง ผู้ใช้บัณฑิต บุคลากรของมหาวิทยาลัย เป็นต้น

การร้องเรียน หมายถึง การให้ข้อมูลซึ่งสามารถนำไปเป็นพยานหลักฐานในการดำเนินคดีในกรณีที่มีการกระทำไม่ชอบด้วยกฎหมาย ทุจริต การใช้งบประมาณที่ไม่ถูกต้อง การใช้อำนาจโดยมิชอบ

การจัดการ หมายถึง กระบวนการ การสั่งการ การดำเนินการ การประสานงาน การติดตามการสรุปผล การดำเนินงานเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน

ผู้ปฏิบัติงานเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน หมายถึง บุคลากรที่ได้รับมอบหมายให้ดำเนินการเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน

๗. เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ

อธิการบดี หรือรองอธิการบดีที่ได้รับมอบหมายจากอธิการบดี ผู้อำนวยการสำนักงานอธิการบดี รับผิดชอบในการกำกับดูแล และเจ้าหน้าที่อื่นที่ได้รับมอบหมาย

๘. เวลาในการเปิดให้บริการ

สถานที่ตั้ง ตั้งแต่ วันจันทร์ ถึง วันศุกร์ (เว้นวันหยุดราชการ) ในเวลา ๐๘.๓๐ น. ถึง ๑๖.๓๐ น. ผ่านช่องทางออนไลน์ ได้ตลอดเวลา (๒๔ ชั่วโมง)

๙. ช่องทางการแจ้งเรื่องร้องทุกข์ / ร้องเรียน

ผู้ร้องทุกข์ ร้องเรียน สามารถแจ้งเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ผ่านช่องทางต่าง ๆ ดังนี้

๑) ติดต่อด้วยตนเอง โดยผู้ร้องทุกข์ ร้องเรียน สามารถติดต่อได้ที่ งานประชาสัมพันธ์ ชั้น ๑

อาคารสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม

๒) เว็บไซต์มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม www.chandra.ac.th ในหัวข้อ เรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน

๓) Facebook Fanpage : งานประชาสัมพันธ์ จันทรเกษม PR.CRU

๔) ไปรษณีย์ : ส่งจดหมายการร้องทุกข์ ร้องเรียน มาได้ที่ หน่วยงานรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน เลขที่ ๓๙/๑ มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม แขวงจันทรเกษม เขตจตุจักร กรุงเทพมหานคร ๑๐๙๐๐

๕) เบอร์โทรศัพท์ : ๐ ๒๙๔๒ ๕๘๐๐, ๐ ๒๙๔๒ ๖๘๐๐ ต่อ ๗๐๐๔, ๑๑๑๓

๖) Email : chandra.cru1@gmail.com

๗) หน่วยงานที่รับผิดชอบรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน งานประชาสัมพันธ์ กองกลาง สำนักงานอธิการบดี

๑๐. การเก็บรักษาความลับ

มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม จะดำเนินการจัดการข้อร้องทุกข์ ร้องเรียน ของมหาวิทยาลัย หากเป็นข้อมูลข่าวสารที่อาจจะก่อให้เกิดความเสียหายแก่บุคคลหนึ่ง บุคคลใด จะกำหนดให้เป็นชั้นความลับตามระเบียบว่าด้วยการรักษาความลับทางราชการ อย่างเคร่งครัด และตามหลักกฎหมาย Personal Data Protection Act หรือ PDPA พ.ร.บ.คุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. ๒๕๖๒ กฎหมายที่ออกมาเพื่อคุ้มครองสิทธิเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคล

๑๑. ผู้มีสิทธิร้องทุกข์ / ร้องเรียน

เพื่อให้เป็นไปตามพระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการพลเรือนในสถาบันอุดมศึกษา พ.ศ. ๒๕๔๗ พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ และ

ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ พ.ศ. ๒๕๕๒ มหาวิทยาลัยราชภัฏ จันทระเกษม จึงได้จัดให้มีระบบการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์โดยได้มอบหมายให้หน่วยรับเรื่องราวร้องทุกข์ / ร้องเรียน ซึ่งตั้งอยู่ ณ งานประชาสัมพันธ์ กองกลาง สำนักงานอธิการบดี ทำหน้าที่จัดการเรื่องราวร้องทุกข์ ตามรายละเอียดดังนี้

๑๑.๑ ผู้มีสิทธิร้องทุกข์ / ร้องเรียน

บุคคลดังต่อไปนี้ มีสิทธิร้องทุกข์ / ร้องเรียนต่อมหาวิทยาลัย

๑๑.๑.๑ บุคคลที่ได้รับความเดือดร้อน หรือ อาจเดือดร้อน จากการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ และมีความจำเป็นที่จะต้องให้มหาวิทยาลัยช่วยเหลือเยียวยา หรือปลดปล่อยทุกข์

๑๑.๑.๒ บุคคลที่ได้รับความเสียหายจากการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ และมีความจำเป็นที่จะต้องให้มหาวิทยาลัยช่วยเหลือเยียวยา หรือปลดปล่อยทุกข์

๑๑.๑.๓ บุคคลผู้ได้รับความเสียหาย และความเสียหายนั้น เกิดขึ้นเพราะเหตุที่อาคาร หรือสิ่งปลูกสร้าง ที่ก่อสร้างไว้ชำรุดบกพร่อง หรือบำรุงรักษาไม่เพียงพอ และมีความจำเป็นที่จะต้องให้มหาวิทยาลัยช่วยเหลือเยียวยา หรือปลดปล่อยทุกข์

๑๒. หลักเกณฑ์การร้องทุกข์ / ร้องเรียน

๑๒.๑ เรื่องที่อาจนำมาร้องทุกข์ / ร้องเรียนได้ ต้องเป็นเรื่องที่ผู้ร้องได้รับความเดือดร้อน หรือเสียหายอันเนื่องมาจากเจ้าหน้าที่มหาวิทยาลัยในเรื่องดังต่อไปนี้

๑๒.๑.๑ กระทำการทุจริตต่อหน้าที่ราชการ

๑๒.๑.๒ กระทำความผิดต่อตำแหน่งหน้าที่ราชการ

๑๒.๑.๓ ละเลยต่อหน้าที่ตามที่กฎหมายกำหนดให้ต้องปฏิบัติ

๑๒.๑.๔ ปฏิบัติหน้าที่ล่าช้าเกินควร

๑๒.๑.๕ กระทำการนอกเหนืออำนาจหน้าที่ หรือขัดหรือไม่ถูกต้องตามกฎหมาย

๑๒.๒ เรื่องที่ร้องทุกข์ / ร้องเรียน ต้องเป็นเรื่องจริงที่มีมูลเหตุ มิได้หวังสร้างกระแส หรือสร้างข่าวที่เสียหายต่อบุคคลอื่น

๑๒.๓ การใช้บริการร้องทุกข์ / ร้องเรียน ต่อมหาวิทยาลัย ต้องสามารถติดต่อกลับไปยังผู้ใช้บริการได้ เพื่อยืนยันว่า มีตัวตนจริง

๑๓. วิธีการยื่นคำร้องทุกข์ / ร้องเรียน

๑๓.๑ ใช้ถ้อยคำสุภาพ และมี

(๑) วัน เดือน ปี

(๒) ชื่อ และที่อยู่ ของผู้ร้องทุกข์ / ร้องเรียน

(๓) ข้อเท็จจริง หรือ พฤติการณ์ของเรื่องที่ร้องทุกข์ / ร้องเรียน ได้อย่างชัดเจนว่าได้รับความเดือดร้อน หรือเสียหายอย่างไร ต้องการแก้ไข ดำเนินการอย่างไร หรือชี้ช่องทางแจ้งเบาะแส เกี่ยวกับการทุจริตของเจ้าหน้าที่ / หน่วยงานของมหาวิทยาลัย ได้ชัดเจนเพียงพอที่สามารถดำเนินการ สืบสวน สอบสวนได้

(๔) ระบุ พยาน เอกสาร พยานวัตถุ และพยานบุคคล (ถ้ามี)

๑๓.๒ คำร้องทุกข์/ร้องเรียน อาจส่งหนังสือโดยตรงเจ้าหน้าที่ หรือช่องทาง Web site ของมหาวิทยาลัย

๑๔. เรื่องร้องทุกข์ / ร้องเรียนที่อาจไม่รับพิจารณา

๑๔.๑ คำร้องทุกข์ / ร้องเรียนที่มีได้ทำเป็นหนังสือ หรือไม่ระบุชื่อและที่อยู่ของผู้ร้องทุกข์ / ร้องเรียน จริง จะถือว่าเป็นบัตรสนเท่ห์

๑๔.๒ คำร้องทุกข์ / ร้องเรียนที่ไม่ระบุพยานหรือหลักฐานเพียงพอ หรือเป็นเรื่องที่มีลักษณะเป็นบัตรสนเท่ห์ หรือการชี้ช่องแจ้งเบาะแสไม่เพียงพอที่จะสามารถดำเนินการสืบสวน สอบสวนต่อไปได้

๑๔.๓ คำร้องทุกข์ / ร้องเรียนที่ยื่นพ้นกำหนดระยะเวลา ๓๐ วัน นับแต่วันที่รู้หรือควรรู้ถึงเหตุแห่งการร้องเรียน

๑๕. เงื่อนไขที่จำเป็นในการส่งเรื่องร้องทุกข์ / ร้องเรียน

๑๕.๑ ข้อมูล ชื่อ – สกุล ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ e-mail หรือช่องทางอื่นๆ ที่มหาวิทยาลัยจะใช้ติดต่อกลับเพื่อแจ้งผลการตรวจสอบ หรือขอข้อมูลเพิ่มเติมจากผู้ร้องทุกข์ / ร้องเรียน

๑๕.๒ หากผู้ร้องทุกข์ / ร้องเรียน ไม่ประสงค์จะทราบผลการร้องทุกข์ / ร้องเรียน หรือไม่ประสงค์จะให้ติดต่อกลับก็ไม่จำเป็นต้องแจ้งข้อมูลตามข้อ ๑๕.๑ ทั้งหมด มหาวิทยาลัยจะถือว่าเป็นการแจ้งเบาะแสให้ทราบเท่านั้น

๑๖. ขั้นตอนและกระบวนการจัดการข้อร้องทุกข์ / ร้องเรียน

การจัดการข้อร้องเรียน และระยะเวลาดำเนินการดังนี้

๑๖.๑ เมื่อได้รับข้อร้องทุกข์ / ร้องเรียน ตามช่องทางต่างๆ ที่มหาวิทยาลัยกำหนด เจ้าหน้าที่ผู้ที่ได้รับมอบหมายให้รับเรื่อง จะต้องรวบรวมและจัดส่งเรื่องให้ผู้รับผิดชอบเรื่องร้องทุกข์/ ร้องเรียน ภายใน ๑ วันทำการนับแต่ได้รับเรื่อง หากผู้ร้องเรียนมาด้วยตนเองให้บันทึกข้อร้องเรียนลงใบแบบฟอร์มที่มหาวิทยาลัยกำหนดท้ายคู่มือนี้

๑๖.๒ ให้ผู้รับผิดชอบเรื่องร้องทุกข์ / ร้องเรียน สรุปข้อมูล และเอกสารที่เกี่ยวข้องเสนอรองอธิการบดีฝ่ายบริหารพิจารณาเรื่องเรียน / ร้องทุกข์ เพื่อพิจารณาสั่งการ ภายใน ๒ วันทำการ

๑๖.๓ รองอธิการบดีฝ่ายบริหารพิจารณาเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์ และสั่งการไปยังบุคคล หรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ตามที่เห็นสมควรภายใน ๗ วันทำการ หากไม่สามารถดำเนินการได้ภายใน ระยะเวลาดังกล่าวให้ชี้แจงเหตุผลประกอบด้วย นอกจากนี้ผู้รับผิดชอบเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์จะต้อง แจ้งผู้ร้องเรียนทราบเบื้องต้นถึงการดำเนินการโดยทางจดหมาย หรือช่องทางอื่นๆ ที่มีการบันทึกไว้เป็น หลักฐานได้

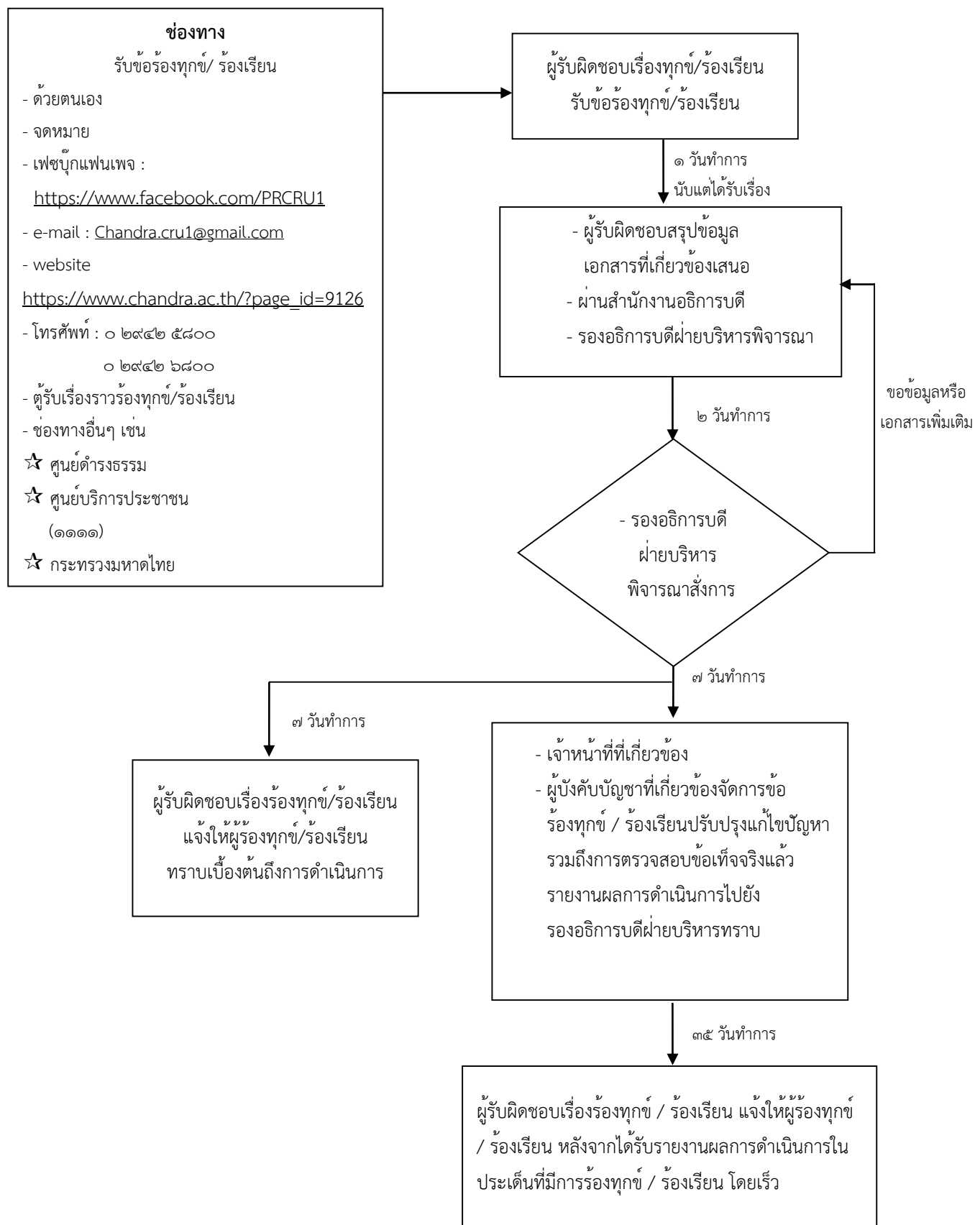
๑๖.๔ เมื่อเจ้าหน้าที่ ผู้บังคับบัญชา หรือหัวหน้าหน่วยงานที่เกี่ยวข้องได้รับการสั่งการตามข้อ ๑๖.๓ ให้ดำเนินการจัดการข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์จะต้องจัดการข้อร้องเรียนแก้ไขปัญหาหรือปรับปรุง การปฏิบัติงานรวมทั้งการตรวจสอบข้อเท็จจริงในเรื่องที่ได้รับการร้องเรียน ภายใน ๓๕ วันทำการ

๑๖.๕ เมื่อเจ้าหน้าที่ ผู้บังคับบัญชา หรือหัวหน้าหน่วยงานที่เกี่ยวข้องได้มีการแก้ไขปัญหา หรือปรับปรุงการปฏิบัติงานรวมทั้งการตรวจสอบข้อเท็จจริงในเรื่องที่ได้รับการร้องเรียนเสร็จเรียบร้อยแล้ว ให้รายงานต่อรองอธิการบดีฝ่ายบริหารทราบ และเมื่อได้รับรายงานแล้วให้ผู้ที่มีรับผิดชอบเรื่องราว ร้องเรียน / ร้องทุกข์ แจ้งไปยังผู้ร้องเรียนโดยเร็ว และเป็นลายลักษณ์อักษร

๑๖.๖ หน่วยรับเรื่องราวร้องทุกข์ / ร้องเรียน รายงานสรุปผลการจัดการเรื่องร้องทุกข์ / ร้องเรียน เสนอต่อคณะกรรมการบริหารมหาวิทยาลัยทราบเดือนละหนึ่งครั้ง

๑๖.๗ ประเมินความพึงพอใจที่มีต่อการรับเรื่องร้องเรียนของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสีย ต่อการให้บริการของหน่วยงานรับเรื่องร้องเรียนมหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม เมื่อสิ้นสุดกระบวนการ จัดการเรื่องร้องทุกข์ / ร้องเรียน

๑๗. แผนผังกระบวนการจัดการข้อร้องทุกข์ / ร้องเรียน การทุจริตและประพฤติมิชอบ



หมายเหตุ : รวมระยะเวลาดำเนินการจัดการข้อร้องทุกข์ / ร้องเรียน การทุจริตและประพฤติมิชอบ ภายใน ๔๕ วันทำการ

๑๘. แบบฟอร์มการยื่นเรื่องร้องทุกข์ / ร้องเรียน

ร้องเรียนด้วยตนเอง



แบบฟอร์มหนังสือร้องทุกข์ / ร้องเรียนทั่วไป

เขียนที่.....

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

เรื่อง.....

เรียน อธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม

ข้าพเจ้า (นาย/นาง/นางสาว).....นามสกุล.....

อายุ.....ปี อยู่บ้านเลขที่.....หมู่ที่.....ถนน.....

ตำบล/แขวง.....อำเภอ/เขต.....

จังหวัด.....หมายเลขโทรศัพท์.....

e-mail.....ID line.....Facebook.....

มีความเดือดร้อน เนื่องจาก

.....

.....

ข้าพเจ้า (นาย/นาง/นางสาว).....นามสกุล.....

จึงขอร้องทุกข์ / ร้องเรียนมายังมหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม เพื่อดำเนินการช่วยเหลือ แก้ปัญหา และตรวจสอบ ดังนี้.....

.....

พร้อมนี้ข้าพเจ้าได้แนบหลักฐานที่เกี่ยวข้องมาด้วย คือ

๑. สำเนาบัตรประจำตัวประชาชน จำนวน.....ฉบับ

๒. สำเนาทะเบียนบ้าน จำนวน.....ฉบับ

๓. เอกสารอื่นๆ เพื่อประกอบขอร้องทุกข์ / ร้องเรียน (ระบุ).....

.....

.....

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

ขอแสดงความนับถือ

(.....) ผู้ร้องทุกข์/ ร้องเรียน

(ตัวบรรจง)

ร้องเรียนผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์
และโทรศัพท์



แบบฟอร์มหนังสือร้องทุกข์ / ร้องเรียนทั่วไป

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

เรื่อง.....

เรียน อธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม

(นาย/นาง/นางสาว).....นามสกุล.....

อายุ.....ปี อยู่บ้านเลขที่.....หมู่ที่.....ถนน.....

ตำบล/แขวง.....อำเภอ/เขต.....

จังหวัด.....หมายเลขโทรศัพท์.....

มีความเดือดร้อน เนื่องจาก

.....

(นาย/นาง/นางสาว).....นามสกุล.....

จึงขอร้องทุกข์ / ร้องเรียนมายังมหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม เพื่อดำเนินการช่วยเหลือ แก้ปัญหา
และตรวจสอบ ดังนี้.....

.....

พร้อมนี้ข้าพเจ้าได้แนบหลักฐานที่เกี่ยวข้องมาด้วย คือ

๑. สำเนาบัตรประจำตัวประชาชน จำนวน.....ฉบับ

๒. สำเนาทะเบียนบ้าน จำนวน.....ฉบับ

๓. เอกสารอื่นๆ เพื่อประกอบข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ (ระบุ).....

.....

ได้ทำการร้องเรียนผ่านช่องทาง

(...) โทรศัพท์ หมายเลข.....

(...) โทรสาร หมายเลข.....

(...) อีเมล.....

(...) Facebook

(...) เว็บไซต์.....

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

(.....)

.....
เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบเรื่องร้องเรียน



แบบฟอร์มตอบรับหนังสือร้องทุกข์ / ร้องเรียน

ที่.....

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

เรื่อง รับเรื่องร้องทุกข์ / ร้องเรียน

ตามที่ (นาย/นาง/นางสาว)นามสกุล..... ได้ร้องเรียนมายัง
มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม โดยผ่านช่องทาง

(....) ด้วยตนเอง

(....) โทรศัพท์

(....) โทรสาร

(....) อีเมล

(....) เว็บไซต์

(....) Facebook

มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม ได้ลงทะเบียนรับเรื่องร้องทุกข์ / ร้องเรียนของท่านไว้แล้ว
ตามทะเบียนรับเรื่อง เลขรับที่.....ลงวันที่..... เวลา

โดย (นาย /นาง/นางสาว) นามสกุล

มีความประสงค์ในการแจ้งผลตอบกลับเพื่อชี้แจงผลการดำเนินการร้องเรียน

(.....) แจ้งผลตอบกลับ

(.....) ไม่ต้องแจ้งผลตอบกลับ

ประสงค์ให้เปิดเผยข้อมูลส่วนตัวในระหว่างการดำเนินการหรือไม่

(.....) ประสงค์

(.....) ไม่ประสงค์

(.....)

เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบเรื่องร้องเรียน

(.....)

หัวหน้าหน่วยงานรับเรื่องร้องเรียน

๑๙. แบบประเมินความพึงพอใจที่มีต่อการจัดการเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน ของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้
เสียต่อมหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม



กฎหมายที่เกี่ยวข้อง

พระราชกฤษฎีกา ว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พุทธศักราช ๒๕๔๖ ได้กำหนดให้ส่วนราชการต้องดำเนินการเกี่ยวกับการปฏิบัติราชการ ดังนี้

มาตรา ๓๗ กำหนดหลักเกณฑ์ในการปฏิบัติราชการที่เกี่ยวข้องกับการบริการประชาชน หรือการติดต่อประสานงานระหว่างส่วนราชการด้วยกัน โดยให้ส่วนราชการกำหนดระยะเวลาแล้วเสร็จของงานแต่ละงาน และประกาศให้ประชาชนและข้าราชการทั่วไป โดยให้เป็นหน้าที่ของผู้บังคับบัญชาที่จะต้องตรวจสอบให้ข้าราชการปฏิบัติงานให้แล้วเสร็จตามกำหนดเวลาดังกล่าว

มาตรา ๓๘ กำหนดให้ส่วนราชการใดที่ได้รับการติดต่อสอบถามเป็นหนังสือจากประชาชน หรือจากส่วนราชการด้วยกันเกี่ยวกับงานที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของส่วนราชการนั้น ให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้นที่จะต้องตอบคำถาม หรือแจ้งการดำเนินการให้ทราบภายในสิบห้าวัน หรือภายในกำหนดเวลาที่กำหนด

มาตรา ๓๙ กำหนดให้ส่วนราชการจัดให้มีระบบเครือข่ายสารสนเทศของส่วนราชการ เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนที่จะสามารถติดต่อสอบถามหรือขอข้อมูลหรือแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการปฏิบัติราชการของส่วนราชการ โดยระบบเครือข่ายสารสนเทศดังกล่าว จะต้องจัดทำในระบบเดียวกับที่กระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศ และการสื่อสารจัดให้มีขึ้น

มาตรา ๔๑ กำหนดให้ส่วนราชการที่ได้รับคำร้องเรียน เสนอแนะ หรือความคิดเห็นเกี่ยวกับวิธีปฏิบัติราชการ อุปสรรค ความยุ่งยาก หรือปัญหาอื่นใดจากบุคคลใด โดยมีข้อมูล และสาระตามสมควร ให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้นที่จะต้องพิจารณาดำเนินการให้ลุล่วงไป และในกรณีที่มิได้อยู่ของบุคคลนั้น ให้แจ้งบุคคลนั้นทราบผลการดำเนินการด้วย ทั้งนี้อาจแจ้งให้ทราบผ่านระบบเครือข่ายสารสนเทศของส่วนราชการด้วยก็ได้ ในกรณีการแจ้งผ่านทางระบบเครือข่ายสารสนเทศ มิให้เปิดเผยชื่อหรือที่อยู่ของผู้ร้องเรียน เสนอแนะ หรือแสดงความคิดเห็น

มาตรา ๔๒ กำหนดให้ส่วนราชการที่มีอำนาจออกกฎระเบียบ ข้อบังคับ หรือประกาศ เพื่อใช้บังคับกับส่วนราชการอื่น มีหน้าที่ตรวจสอบว่ากฎ ระเบียบ ข้อบังคับนั้น เป็นอุปสรรคหรือก่อให้เกิดความยุ่งยากซ้ำซ้อน หรือความล่าช้าต่อการปฏิบัติหน้าที่ของส่วนราชการอื่นหรือไม่ เพื่อดำเนินการปรับปรุงแก้ไขให้เหมาะสมโดยเร็วต่อไป และในกรณีที่ได้รับการร้องเรียนหรือเสนอแนะจากข้าราชการ หรือส่วนราชการอื่นในเรื่องใด ให้ส่วนราชการที่ออกกฎ ระเบียบ ข้อบังคับ หรือประกาศนั้น พิจารณาโดยทันที และในกรณีที่เห็นว่ามีการร้องเรียนหรือเสนอแนะนั้นเกิดความเข้าใจผิด หรือความไม่เข้าใจในกฎ ระเบียบ ข้อบังคับ หรือประกาศ ให้ชี้แจงให้ผู้ร้องเรียน หรือเสนอแนะทราบภายในสิบห้าวัน

ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยการจัดการเรื่องร้องทุกข์ พ.ศ. ๒๕๕๒ ได้กำหนดให้ดำเนินการดังนี้

ข้อ ๑๘ ให้ผู้ที่ได้รับความเดือดร้อน หรือเสียหาย หรืออาจจะเดือดร้อน หรือเสียหาย จากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ หรือส่วนราชการ หรือจำเป็นต้องให้ส่วนราชการช่วยเหลือเยียวยา หรือปลดปล่อยทุกข์มีสิทธิเสนอคำร้องทุกข์ต่อราชการที่เกี่ยวข้องได้

ข้อ ๒๔ ให้เจ้าหน้าที่ส่วนราชการผู้รับคำร้องทุกข์ออกใบรับคำร้องทุกข์ให้แก่ผู้ร้องทุกข์ ไว้เป็นหลักฐาน

ข้อ ๒๕ ให้ส่วนราชการที่ได้รับคำร้องทุกข์ ต้องตอบแจ้งการรับคำร้องทุกข์ ไปยังผู้ร้องทุกข์โดยทางไปรษณีย์ตามสถานที่อยู่ปรากฏในคำร้องทุกข์ หรือกระทำในรูปของข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ ตามกฎหมายว่าด้วยธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ หรือรูปแบบอื่นตามระเบียบที่คณะกรรมการกำหนด ภายในสิบห้าวันทำการนับตั้งแต่วันที่ได้รับคำร้องทุกข์

พระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการพลเรือนในสถาบันอุดมศึกษา พ.ศ. ๒๕๔๗ หมวด ๘ การอุทธรณ์และการร้องทุกข์กำหนดให้ดำเนินการดังนี้

มาตรา ๖๑ ข้าราชการพลเรือนในสถาบันอุดมศึกษาผู้ใดถูกสั่งลงโทษภาคทัณฑ์ ตัดเงินเดือน หรือลดขั้นเงินเดือนมีสิทธิอุทธรณ์ต่อสภาสถาบันอุดมศึกษาได้ ภายในสามสิบวันนับแต่วันที่ได้รับแจ้ง คำสั่ง

มาตรา ๖๒ ข้าราชการพลเรือนในสถาบันอุดมศึกษาผู้ใดถูกสั่งให้ออกจากราชการ หรือถูกสั่งลงโทษ ปลดออก หรือไล่ออกมีสิทธิอุทธรณ์ต่อ ก.พ.อ. ได้ภายในสามสิบวันนับแต่วันที่ได้รับแจ้งคำสั่ง ตามหลักเกณฑ์ และวิธีการที่ ก.พ.อ. กำหนด

ให้ ก.พ.อ. พิจารณาอุทธรณ์ให้เสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนดไว้ในข้อบังคับของ ก.พ.อ. ซึ่งต้องไม่เกินเก้าสิบวัน

ในกรณีที่ผู้อุทธรณ์ไม่พอใจในคำวินิจฉัยอุทธรณ์ หรือในกรณีที่ ก.พ.อ. มิได้วินิจฉัยอุทธรณ์ให้แล้วเสร็จภายในกำหนดเวลาตามวรรคสอง ให้มีสิทธิฟ้องคดีต่อศาลปกครองได้ ตามหลักเกณฑ์ที่กำหนด ในกฎหมายว่าด้วยการจัดตั้งศาลปกครอง และวิธีพิจารณาคดีปกครอง

มาตรา ๖๓ ข้าราชการพลเรือนในสถาบันอุดมศึกษาผู้ใดเห็นว่าตนไม่รับความเป็นธรรม หรือมีความคับข้องใจ เนื่องจากการกระทำหรือคำสั่งของผู้บังคับบัญชา ยกเว้นกรณีสั่งลงโทษ หรือการแต่งตั้ง คณะกรรมการสอบสวนทางวินัย ให้ผู้นั้นมีสิทธิร้องทุกข์ต่อสภาสถาบันอุดมศึกษาภายในสามสิบวันนับแต่วันที่ได้รับแจ้งถึงการกระทำ หรือได้รับคำสั่ง

มาตรา ๖๔ ให้ผู้มีอำนาจสั่งลงโทษดำเนินการแก้ไขคำสั่งลงโทษให้เป็นไปตามคำวินิจฉัย ของ สภาสถาบันอุดมศึกษา หรือ ก.พ.อ. แล้วแต่กรณีโดยเร็ว

มาตรา ๖๕ การอุทธรณ์ และการพิจารณาอุทธรณ์ตามมาตรา ๖ การร้องทุกข์ตามมาตรา ๖๓ และการแก้ไขคำสั่งลงโทษตามมาตรา ๖๔ ให้เป็นไปตามกำหนดในข้อบังคับที่ออกตามมาตรา ๑๗

ในการพิจารณาอุทธรณ์หรือเรื่องร้องทุกข์ ให้สถาบันอุดมศึกษาดำเนินการให้แล้วเสร็จภายใน
ระยะเวลาที่กำหนดในข้อบังคับตามวรรคหนึ่งซึ่งต้องไม่เกินเก้าสิบวัน และให้นำความมาตรา ๖๒ วรรค
สามมาใช้บังคับโดยอนุโลม



คู่มือปฏิบัติงาน
เรื่องร้องทุกข์ / ร้องเรียน
การทุจริตและประพฤติมิชอบ

Complaint Form

Your Personal		Unit No.	Street No.	Street
Name		Town/City/Suburb		State
Date of birth		Country		Post Code
Gender	Male			
Nationality				
DEPLOYMENT				
Communicate purpose, vision and values to employees				☐ Yes ☐ No
Communicate purpose, vision and values to customers, supplier/partners and other external parties				☐ Yes ☐ No

มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม

39/1 ถนนรัชดาภิเษก แขวงจันทรเกษม เขตจตุจักร
กรุงเทพมหานคร 10900



www.chandra.ac.th



งานประชาสัมพันธ์ จันทรเกษม PR.CRU



chandra.cru1@gmail.com