



ประกาศมหาวิทยาลัยราชภัฏอุตรดิตถ์  
เรื่อง การปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียน

เพื่อให้การบริหารงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ โปร่งใส มีมาตรฐาน เป็นไปตามหลักธรรมาภิบาล สามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติราชการเพื่อให้เกิดประโยชน์ต่อทางราชการ

อาศัยอำนาจตามความในมาตรา ๓๑ (๑) (๒) และ (๙) แห่งพระราชบัญญัติมหาวิทยาลัยราชภัฏ พ.ศ. ๒๕๔๗ มหาวิทยาลัยจึงออกประกาศไว้ ดังนี้

ข้อ ๑ ประกาศนี้เรียกว่า “ประกาศมหาวิทยาลัยราชภัฏอุตรดิตถ์ เรื่อง การปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียน”

ข้อ ๒ ประกาศนี้ให้บังคับใช้ตั้งแต่วันถัดจากวันที่ประกาศเป็นต้นไป

ข้อ ๓ ในประกาศนี้

“มหาวิทยาลัย” หมายความว่า มหาวิทยาลัยราชภัฏอุตรดิตถ์

“อธิการบดี” หมายความว่า อธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏอุตรดิตถ์

“บุคลากร” หมายความว่า ข้าราชการพลเรือนในสถาบันอุดมศึกษา พนักงานมหาวิทยาลัย พนักงานราชการ พนักงานมหาวิทยาลัย (พ) ลูกจ้างประจำส่วนราชการ หรือบุคคลที่ได้รับค่าจ้างค่าตอบแทนจากเงินงบประมาณแผ่นดินหรือเงินรายได้ สังกัดมหาวิทยาลัยราชภัฏอุตรดิตถ์

“ผู้ร้องเรียน” หมายความว่า ผู้ยื่นข้อร้องเรียนอันเนื่องมาจากได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหายหรืออาจเดือดร้อนหรือเสียหายจากการปฏิบัติงานของบุคลากรหรือมหาวิทยาลัยหรือจำเป็นต้องให้มหาวิทยาลัยช่วยเหลือเยียวยาหรือปลดเปลื้องทุกข์

“ข้อร้องเรียน” หมายความว่า เรื่องที่ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหายหรืออาจจะเดือดร้อนหรือเสียหายโดยมีอาจหลีกเลี่ยงได้ ไม่ว่าจะมิชอบหรือไม่ก็ตาม การร้องเรียนกล่าวโทษบุคลากรกรณีกระทำความผิดทางวินัยอันเนื่องมาจากการใช้ตำแหน่งหน้าที่โดยมิชอบหรือใช้อำนาจหน้าที่โดยทุจริต ปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบ หรือไม่ปฏิบัติตามกฎหมายระเบียบ ข้อบังคับ ประกาศ และนโยบายของมหาวิทยาลัยหรือทางราชการ การร้องเรียนกล่าวโทษกรณีบุคลากรประพฤติผิดจรรยาบรรณ รวมถึงผู้ที่ได้รับมอบฉันทะให้ร้องเรียนแทน และผู้จัดการแทนผู้ร้องเรียน

ข้อ ๔ ให้จัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียนมหาวิทยาลัยราชภัฏอุตรดิตถ์ เพื่อประสานและดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียน

ข้อ ๕ ให้มีคณะกรรมการคณะหนึ่ง เรียกว่า “คณะกรรมการจัดการเรื่องร้องเรียนมหาวิทยาลัยราชภัฏอุตรดิตถ์” ดังนี้

- |                                      |                  |
|--------------------------------------|------------------|
| ๑. อธิการบดีหรือผู้ที่ได้รับมอบหมาย  | ประธานกรรมการ    |
| ๒. รองอธิการบดีที่รับผิดชอบงานบริหาร | รองประธานกรรมการ |

๓. ผู้อำนวยการสำนักงานอธิการบดี	กรรมการ
๔. ผู้อำนวยการกองบริหารงานบุคคล	กรรมการ
๕. ผู้อำนวยการกองกลาง	กรรมการ
๖. หัวหน้างานนิติการ	กรรมการและเลขานุการ
๗. นิติกร	กรรมการและผู้ช่วยเลขานุการ

ข้อ ๖ ให้คณะกรรมการจัดการเรื่องร้องเรียนมหาวิทยาลัยราชภัฏอุตรดิตถ์ มีอำนาจหน้าที่ ดังนี้  
(๑) รับเรื่องร้องเรียน วิเคราะห์ ประเมินเรื่องราว เหตุการณ์ ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง และปฏิบัติกรให้ความช่วยเหลือในเบื้องต้น

(๒) ประสานการปฏิบัติงานและส่งต่อเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

(๓) แต่งตั้งคณะกรรมการเพื่อสนับสนุนการดำเนินงานหรือการปฏิบัติงานตามที่ได้รับมอบหมาย

(๔) จัดให้มีระบบข้อมูลการจัดการเรื่องร้องเรียนเพื่อให้ตรวจสอบได้อย่างรวดเร็ว

(๕) รายงานผลการปฏิบัติงานต่อมหาวิทยาลัย

(๖) ปฏิบัติหน้าที่อื่นตามที่ได้รับมอบหมาย

ข้อ ๗ การประชุมของคณะกรรมการจัดการเรื่องร้องเรียนมหาวิทยาลัยราชภัฏอุตรดิตถ์ ให้นำข้อบังคับมหาวิทยาลัยราชภัฏอุตรดิตถ์ ว่าด้วยการประชุมสภามหาวิทยาลัยราชภัฏอุตรดิตถ์ ที่ใช้บังคับอยู่ในขณะนั้นมาบังคับใช้โดยอนุโลม

ข้อ ๘ ให้งานนิติการ กองบริหารงานบุคคล สำนักงานอธิการบดีรับผิดชอบงานธุรการ งานประชุม การศึกษาหาข้อมูล และกิจการต่างๆที่เกี่ยวกับงานของคณะกรรมการจัดการเรื่องร้องเรียน มหาวิทยาลัยราชภัฏอุตรดิตถ์

ข้อ ๙ ผู้ร้องเรียนจะต้องร้องเรียนด้วยตนเอง เว้นแต่ผู้ร้องเรียนเจ็บป่วยหรือไม่สามารถร้องเรียนด้วยตนเองได้เพราะเหตุจำเป็นอื่น ผู้ร้องเรียนจะมอบฉันทะให้ผู้อื่นร้องเรียนแทนก็ได้

ในกรณีที่ผู้ร้องเรียนตกอยู่ในสถานะที่ไม่สามารถร้องเรียนด้วยตนเองได้และไม่สามารถมอบฉันทะให้ผู้ใดร้องเรียนแทนได้ ให้บุพการี ผู้สืบสันดาน สามี ภรรยาหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเป็นผู้จัดการร้องเรียนแทนได้

ข้อ ๑๐ คำร้องเรียนต้องมีรายละเอียดดังนี้

(๑) ชื่อ ที่อยู่ และหมายเลขโทรศัพท์ของผู้ร้องเรียน

(๒) ระบุเรื่องอันเป็นเหตุให้ต้องร้องเรียน พร้อมทั้งข้อเท็จจริง หรือพฤติการณ์ตามสมควร ที่เกี่ยวกับเรื่องที่ร้องเรียน และคำขอให้มหาวิทยาลัยช่วยเหลือเยียวยาหรือปลดปล่อยทุกข์

(๓) ใช้ถ้อยคำสุภาพ

(๔) ลงชื่อผู้ร้องเรียนหรือผู้มอบฉันทะหรือผู้จัดการแทนตามข้อ ๙ และในกรณีที่เป็นการมอบฉันทะให้ร้องเรียนแทนจะต้องแนบใบมอบฉันทะให้ร้องเรียนแทนด้วย

(๕) ระบุที่อยู่ที่สามารถติดต่อกลับทางไปรษณีย์

คำร้องใดมีราชการไม่ครบบถ้วนตามวรรคหนึ่ง หรือไม่ชัดเจน หรือไม่อาจเข้าใจได้ให้เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำแก่ผู้ร้องเพื่อดำเนินการแก้ไขเพิ่มเติมคำร้องนั้นให้ถูกต้อง

หากผู้ร้องเรียนประสงค์จะใช้วิธีการชั่วคราวเพื่อบรรเทาทุกข์ จะต้องระบุในคำร้องให้ชัดเจนว่าผู้ร้องเรียนประสงค์ให้มีการดำเนินการอย่างไรพร้อมด้วยเหตุผลสนับสนุนที่แสดงให้เห็นถึงความจำเป็นและรีบด่วนในการบรรเทาความเดือดร้อนที่จะเกิดขึ้นแก่ผู้ร้องโดยชัดเจน

ในกรณี...

ในกรณียื่นคำร้องแทน ถ้าเจ้าหน้าที่ผู้รับคำร้องเห็นว่ามีความจำเป็นเพื่อคุ้มครองประโยชน์ของบุคคลภายนอกที่อาจเสียหายเพราะการร้องเรียนจะขอให้ผู้รับมอบฉันทะหรือผู้จัดการแทนแสดงบัตรประจำตัวประชาชนหรือเอกสารสำคัญแสดงตัวตนและเหตุผลที่ต้องการร้องทุกข์แทนก็ได้

ข้อ ๑๑ การเสนอหนังสือร้องเรียน ให้กระทำดังต่อไปนี้

(๑) ยื่นหนังสือด้วยตนเองที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนมหาวิทยาลัยราชภัฏอุตรดิตถ์ สำนักงานอธิการบดี ชั้น ๑ อาคารภูมิราชนิเวศน์

(๒) ส่งไปรษณีย์ โดยเจ้าหน้าที่ของถึง

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนมหาวิทยาลัยราชภัฏอุตรดิตถ์

มหาวิทยาลัยราชภัฏอุตรดิตถ์

สำนักงานอธิการบดี ชั้น ๑ อาคารภูมิราชนิเวศน์

อำเภอเมืองอุตรดิตถ์ จังหวัดอุตรดิตถ์ ๕๓๐๐๐

(๓) ทางเว็บไซต์มหาวิทยาลัยราชภัฏอุตรดิตถ์ ที่ <http://www.uru.ac.th> หัวข้อ “รับเรื่องร้องเรียน”

ในกรณีที่ผู้ร้องเรียนแจ้งข้อร้องเรียนด้วยวาจาให้บันทึกข้อร้องเรียนโดยให้มีรายการหรือเอกสารแนบตามข้อ พร้อมกับให้บันทึกเหตุจำเป็นนั้นไว้ด้วย

ข้อ ๑๒ มหาวิทยาลัยจะพิจารณาไม่รับข้อร้องเรียนไว้ดำเนินการ ในกรณีดังต่อไปนี้

(๑) หนังสือร้องเรียนไม่เป็นไปตามข้อ ๑๐

(๒) ข้อร้องเรียนไม่เกี่ยวกับการบริหารงานของมหาวิทยาลัย

(๓) ข้อร้องเรียนไม่เกี่ยวข้องข้องกับการปฏิบัติงานหรือการให้บริการหรือพฤติกรรมของบุคลากร

(๔) เป็นข้อร้องเรียนที่เกินอำนาจและหน้าที่ของมหาวิทยาลัยหรือการช่วยเหลือเยียวยาหรือปลดเปลื้องทุกข์นั้นเป็นการพันวิสัย

(๕) ข้อร้องเรียนที่หน่วยงานอื่นได้ดำเนินการตรวจสอบ พิจารณาวินิจฉัย และสรุปผลการพิจารณาตามที่กฎหมายกำหนดไว้เป็นที่เรียบร้อยแล้ว เช่น ศาลปกครอง ศาลยุติธรรม สำนักงานป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ (ป.ป.ช.) สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตในภาครัฐ (ป.ป.ท.) สำนักงานตรวจเงินแผ่นดิน (ส.ต.ง.) สำนักงานป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน (ป.ป.ง.) เป็นต้น

ข้อ ๑๓ ให้ออกใบรับคำร้องเรียนให้แก่ผู้ร้องเรียนไว้เป็นหลักฐาน ในกรณีที่ผู้ร้องเรียนจัดส่งหนังสือร้องเรียนทางไปรษณีย์ ให้จัดส่งใบรับคำร้องเรียนทางไปรษณีย์ตามที่อยู่ปรากฏในหนังสือ

ข้อ ๑๔ ขั้นตอนการดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียนที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของมหาวิทยาลัย

(๑) เมื่อได้รับหนังสือร้องเรียนแล้วให้รายงานต่ออธิการบดีหรือผู้ที่ได้รับมอบหมาย เพื่อพิจารณาสั่งการตามที่เห็นสมควรโดยไม่ชักช้า ซึ่งจะต้องดำเนินการให้แล้วเสร็จภายใน ๗ วันทำการนับตั้งแต่วันที่ได้รับข้อร้องเรียน หากไม่สามารถดำเนินการภายในระยะเวลาดังกล่าวได้ให้ชี้แจงเหตุผล

(๒) ให้อธิการบดีหรือผู้ที่ได้รับมอบหมายพิจารณาสั่งการ ในกรณีที่อธิการบดีหรือผู้ที่ได้รับมอบหมายเห็นสมควรแต่งตั้งคณะกรรมการเพื่อดำเนินการจัดการข้อร้องเรียน แก้ไขปัญหา รวมถึงตรวจสอบข้อเท็จจริง ให้คณะกรรมการหรือคณะทำงานดำเนินการให้แล้วเสร็จภายใน ๓๐ วันนับจากวันที่มีคำสั่ง

กรณีทีคณะกรรมการหรือคณะทำงานไม่สามารถดำเนินการให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนดตามวรรคสอง ให้ขอขยายระยะเวลาต่ออธิการบดีหรือผู้สั่งแต่งตั้งเพื่อพิจารณาสั่งการพร้อมชี้แจงเหตุผลประกอบการขอขยายระยะเวลา

คณะกรรมการหรือคณะทำงานพิจารณาเรื่องร้องเรียนแล้วเสร็จ ให้รายงานผลการพิจารณาต่ออธิการบดี เพื่อให้อธิการบดีพิจารณาสั่งการเป็นรายกรณีไป

ข้อ ๑๕ เมื่อผลการดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียนเป็นประการใด ให้แจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบเป็นลายลักษณ์อักษรโดยไม่ชักช้า

ข้อ ๑๖ ให้รายงานสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนให้มหาวิทยาลัยทราบปีละสองครั้ง

ข้อ ๑๗ ผู้ร้องเรียนจะถอนคำร้องเรียนทั้งหมดหรือบางส่วนเมื่อใดก็ได้

การถอนคำร้องต้องทำเป็นหนังสือและลงลายมือชื่อผู้ร้องเรียน แต่ถ้าผู้ร้องเรียนถอนคำร้องด้วยวาจาต่อเจ้าหน้าที่ ให้เจ้าหน้าที่บันทึกไว้และให้ผู้ร้องเรียนลงลายมือชื่อไว้เป็นหลักฐาน

การถอนคำร้องตามความในวรรคหนึ่งอาจกระทำตามที่กำหนดในข้อ ๑๑ ก็ได้

เมื่อมีการถอนคำร้องให้จำหน่ายคำร้องออกจากสารบบการพิจารณา สำหรับคำร้องที่การพิจารณาต่อไปจะเป็นประโยชน์แก่ส่วนรวมจะดำเนินการต่อไปตามอำนาจหน้าที่ก็ได้

ข้อ ๑๘ ให้มีการกำหนดชั้นความลับ ตามระเบียบว่าด้วยการรักษาความลับของทางราชการอย่างเคร่งครัดกับเรื่องร้องเรียนการทุจริต และข้อมูลข่าวสารที่อาจก่อให้เกิดความเสียหายแก่บุคคลหนึ่งบุคคลใด

ข้อ ๑๙ การปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียน ให้เป็นไปตามพระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการพลเรือนในสถาบันอุดมศึกษา พ.ศ. ๒๕๔๗ และที่แก้ไขเพิ่มเติม ข้อบังคับ ระเบียบ ประกาศของมหาวิทยาลัยราชภัฏอุตรดิตถ์ ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินการทางวินัย การสอบสวนพิจารณา การลงโทษ การออกจากราชการ การสั่งพักหรือสั่งให้ออกจากราชการไว้ก่อน การอุทธรณ์และการร้องทุกข์จรรยาบรรณบุคลากรในมหาวิทยาลัยราชภัฏอุตรดิตถ์ หรือกฎหมายอื่นใดที่ใช้บังคับอยู่ ณ ขณะนั้น

ข้อ ๒๐ ในกรณีที่มีกฎหมาย ระเบียบ และข้อบังคับ กำหนดขั้นตอน วิธีการและเงื่อนไขในการพิจารณาข้อร้องเรียนเรื่องใดไว้เป็นการเฉพาะ ให้ดำเนินการพิจารณาข้อร้องเรียนให้เป็นไปตามขั้นตอนที่กำหนดไว้ในกฎหมายนั้น

ข้อ ๒๑ ให้อธิการบดีเป็นผู้รักษาการให้เป็นไปตามประกาศนี้ มีอำนาจตีความ ออกคำสั่ง เพื่อให้เป็นไปตามประกาศนี้

ในกรณีมีปัญหาเกี่ยวกับการปฏิบัติตามประกาศนี้ ให้อธิการบดีเป็นผู้วินิจฉัยชี้ขาด และคำวินิจฉัยชี้ขาดให้ถือเป็นที่สุด

ประกาศ ณ วันที่ ๑๘ พฤศจิกายน พ.ศ. ๒๕๖๓



(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.เรืองเดช วงศ์หล้า)

อธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏอุตรดิตถ์

## การดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียน

