



ประกาศมหาวิทยาลัยรามคำแหง
เรื่อง แนวทางการจัดการข้อร้องเรียนและการกล่าวโทษ

โดยที่เป็นการสมควรกำหนดแนวทางการจัดการข้อร้องเรียนและการกล่าวโทษ ของมหาวิทยาลัยรามคำแหง เพื่อพัฒนาและยกระดับคุณภาพและความโปร่งใสในการดำเนินงานของมหาวิทยาลัยรามคำแหงให้มีมาตรฐาน ทำให้ผู้รับบริการมีความพึงพอใจกับการปฏิบัติงาน ในการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการอย่างมีประสิทธิภาพ เป็นไปตามหลักธรรมาภิบาลที่แสดงถึงความโปร่งใส มีคุณธรรม จริยธรรม ในการบริหารงาน และการปฏิบัติราชการของมหาวิทยาลัย คณะกรรมการบริหารงานมหาวิทยาลัยรามคำแหง (ก.บ.ม.ร.) ในการประชุมครั้งที่ ๑๖/๒๕๖๑ เมื่อวันที่ ๑๑ กรกฎาคม ๒๕๖๑ จึงออกประกาศไว้ดังต่อไปนี้

ข้อ ๑ ประกาศนี้เรียกว่า “ประกาศมหาวิทยาลัยรามคำแหง เรื่องแนวทางการจัดการข้อร้องเรียนและการกล่าวโทษ พ.ศ. ๒๕๖๑”

ข้อ ๒ ประกาศนี้ให้ใช้บังคับตั้งแต่วันถัดจากวันประกาศเป็นต้นไป

ข้อ ๓ ให้ยกเลิกประกาศมหาวิทยาลัยรามคำแหง เรื่อง แนวทางการจัดการข้อร้องเรียนและการกล่าวโทษ พ.ศ. ๒๕๕๙

ข้อ ๔ ในประกาศนี้

“มหาวิทยาลัย” หมายความว่า มหาวิทยาลัยรามคำแหง

“สภามหาวิทยาลัย” หมายความว่า สภามหาวิทยาลัยรามคำแหง

“หน่วยงานของรัฐ” หมายความว่า กระทรวง ทบวง กรม หรือหน่วยงานอื่นของรัฐ

“อธิการบดี” หมายความว่า อธิการบดีมหาวิทยาลัยรามคำแหง

“ผู้บังคับบัญชา” หมายความว่า นายกสภามหาวิทยาลัยรามคำแหง อธิการบดี รองอธิการบดี คณบดี ผู้อำนวยการสำนัก/สถาบัน และผู้อำนวยการกอง หรือเทียบเท่า

“ข้าราชการ” หมายความว่า ข้าราชการพลเรือนในสถาบันอุดมศึกษา และให้หมายความรวมถึงพนักงานมหาวิทยาลัย ลูกจ้างบรายนได้ ลูกจ้างประจำ และลูกจ้างปฏิบัติงานชั่วคราว สังกัดมหาวิทยาลัยรามคำแหง

“คณะทำงาน” หมายความว่า คณะบุคคลที่ได้รับแต่งตั้งจากมหาวิทยาลัยรามคำแหงให้ดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนและการกล่าวโทษ

“เจ้าหน้าที่” หมายความว่า นิติกรหรือผู้ปฏิบัติงานในงานวินัยและนิติการ กองการเจ้าหน้าที่

“ผู้รับบริการ” หมายความว่า ผู้ยื่นข้อร้องเรียน การกล่าวโทษ ข้อคิดเห็น หรือข้อเสนอแนะ หรือหน่วยงานของรัฐซึ่งส่งต่อข้อร้องเรียน การกล่าวโทษ ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะให้มหาวิทยาลัยรามคำแหง

“ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ” หมายความว่า เรื่องที่ผู้รับบริการมีข้อคิดเห็น หรือข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการปฏิบัติราชการหรือการให้บริการของมหาวิทยาลัย

“ข้อร้องเรียน” หมายความว่า เรื่องที่ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหาย หรืออาจจะต้องเดือดร้อนหรือเสียหาย โดยมีอาจหลีกเลี่ยงได้ไม่ว่าจะมีคู่กรณีหรือไม่มีคู่กรณีก็ตาม และการให้ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็น คำชมเชย การสอบถามหรือร้องขอข้อมูล รวมทั้งเรื่องที่ได้รับการร้องทุกข์จากศูนย์ดำรงธรรมกระทรวงมหาดไทย สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ (ป.ป.ช.) สำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตในภาครัฐ (ป.ป.ท.) สำนักงานป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน (ป.ป.ง.) หรือหน่วยงานอื่นของรัฐ

“การกล่าวโทษ” หมายความว่า การร้องเรียนกล่าวโทษข้าราชการว่าการกระทำความผิดวินัย อันเนื่องมาจากกระทำการในตำแหน่งหน้าที่โดยมิชอบด้วยกฎหมาย หรือใช้อำนาจหน้าที่โดยทุจริต ไม่ปฏิบัติ หรือปฏิบัตินอกเหนืออำนาจหน้าที่ตามกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ และนโยบายของทางราชการ

ข้อ ๕ ผู้รับบริการที่ประสงค์จะยื่นข้อร้องเรียน กล่าวโทษให้จัดทำเป็นหนังสือ โดยมีรายการดังต่อไปนี้

(๑) ชื่อและที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ หรือ E-mail Address (ถ้ามี) ของผู้รับบริการ ซึ่งสามารถ ตรวจสอบตัวตนได้

(๒) ระบุเรื่องอันเป็นเหตุแห่งข้อร้องเรียน กล่าวโทษ โดยระบุรายละเอียดข้อเท็จจริง หรือพฤติการณ์เกี่ยวกับข้อร้องเรียนและการกล่าวโทษตามสมควร

(๓) ใช้อ้อยคำสุภาพ

(๔) ลงลายมือชื่อของผู้รับบริการ

ผู้รับบริการจะเสนอข้อร้องเรียน การกล่าวโทษ แทนผู้อื่นมิได้ เว้นแต่เป็นผู้รับมอบอำนาจตามกฎหมาย การดำเนินการแทนผู้เยาว์ ผู้ไร้ความสามารถ หรือผู้เสมือนไร้ความสามารถ ซึ่งอยู่ในความดูแลของผู้รับบริการตามที่กฎหมายกำหนด

ข้อ ๖ กรณีผู้รับบริการประสงค์จะแจ้งข้อร้องเรียน การกล่าวโทษ สามารถแจ้งผ่านช่องทางดังนี้

(๑) ติดต่อด้วยตนเอง โดยผู้รับบริการสามารถขอรับแบบแจ้งข้อร้องเรียน การกล่าวโทษ ได้ที่งานวินัยและนิติการ กองการเจ้าหน้าที่ อาคารวิทยบริการและบริหาร ชั้น ๔ หรือดาวน์โหลดแบบฟอร์มได้ที่เว็บไซต์ของมหาวิทยาลัย www.ru.ac.th หรือเว็บไซต์กองการเจ้าหน้าที่ hrm.ru.ac.th

(๒) ทางไปรษณีย์ส่งไปที่งานวินัยและนิติการ กองการเจ้าหน้าที่ อาคารวิทยบริการและบริหาร ชั้น ๔ มหาวิทยาลัยรามคำแหง ๒๘๒ ถนนรามคำแหง แขวงหัวหมาก เขตบางกะปิ กรุงเทพฯ ๑๐๒๕๐

(๓) ตั้รับฟังความคิดเห็นของมหาวิทยาลัย

ข้อ ๗ ให้เจ้าหน้าที่ งานวินัยและนิติการ ออกใบรับข้อร้องเรียนการกล่าวโทษให้แก่ผู้รับบริการ ไว้เป็นหลักฐาน

ข้อ ๘ ในกรณีมหาวิทยาลัยได้รับข้อร้องเรียน การกล่าวโทษตามข้อ ๖ (๒) หรือ (๓) หรือจากส่วนราชการอื่น และหน่วยงานอื่นของรัฐตามประกาศนี้ ให้อธิการบดีหรือรองอธิการบดีที่ได้รับมอบหมาย ส่งเรื่องให้คณะทำงาน และตอบแจ้งรับข้อร้องเรียนการกล่าวโทษไปยังผู้ร้องเรียนทางไปรษณีย์ ตามสถานที่ปรากฏในข้อร้องเรียน การกล่าวโทษ หรือในรูปจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ภายในสิบห้าวันทำการนับแต่วันที่รับข้อร้องเรียนและการกล่าวโทษ

ข้อ ๙ ให้คณะทำงานมีอำนาจหน้าที่ ดังนี้

(๑) ตรวจสอบและพิจารณาข้อร้องเรียนตามประกาศมหาวิทยาลัยรามคำแหง เรื่อง แนวทางการจัดการข้อร้องเรียนและการกล่าวโทษ

(๒) แสวงหาข้อมูลเบื้องต้นที่เกี่ยวข้องกับข้อร้องเรียน

(๓) มีหนังสือเชิญบุคคลต่างๆ ที่เกี่ยวข้องมาให้ข้อมูลเบื้องต้น และหรือขอให้หน่วยงานภายในมหาวิทยาลัยรามคำแหงจัดส่งเอกสารหรือหลักฐานใดที่อยู่ในความครอบครองมายัง คณะทำงานฯ

(๔) จัดทำรายงานผลการตรวจสอบข้อมูลเบื้องต้น พร้อมเสนอความเห็นเสนอต่อ มหาวิทยาลัยเพื่อพิจารณาสั่งการต่อไป

ข้อ ๑๐ มหาวิทยาลัย หรือคณะทำงาน อาจพิจารณาไม่รับข้อร้องเรียน การกล่าวโทษ ของ ผู้รับบริการไว้ดำเนินการ ก็ได้ในกรณีดังต่อไปนี้

(๑) ข้อร้องเรียนเกี่ยวกับสถาบันพระมหากษัตริย์

(๒) ข้อร้องเรียนที่เกี่ยวกับนโยบายของรัฐบาล

(๓) ข้อร้องเรียนที่เข้าสู่กระบวนการยุติธรรม หรือเป็นข้อร้องเรียนที่ศาลได้มี คำพิพากษา หรือคำสั่งถึงที่สุดแล้ว

(๔) เรื่องที่มีลักษณะเป็นบัตรสนเท่ห์ที่ไม่ระบุพยานหลักฐานหรือกรณีแวดล้อม ชัดแจ้ง ตลอดจนพยานบุคคลที่แน่นอน

(๕) ข้อร้องเรียนที่หน่วยงานอื่นได้ดำเนินการตรวจสอบ พิจารณาวินิจฉัย และ สรุปลผล การพิจารณาเป็นที่เรียบร้อยแล้ว เช่น สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริต แห่งชาติ (ป.ป.ช) สำนักงานคณะกรรมการการป้องกันและปราบปรามทุจริตในภาครัฐ (ป.ป.ท.) สำนักงานการ ตรวจสอบเงินแผ่นดิน (สตง.) สำนักงานป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน (ปป.ง.) เป็นต้น

ผู้บังคับบัญชาอาจจะพิจารณาให้รับข้อร้องเรียนและการกล่าวโทษ ตามข้อ ๘ (๔) ไว้ดำเนินการได้หากเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับประโยชน์สาธารณะและการพิจารณาจะไม่มีผลกระทบต่อ การปฏิบัติราชการของหน่วยงานของรัฐที่เกี่ยวข้อง

ข้อ ๑๑ ประเภทของข้อร้องเรียน แบ่งเป็น ๘ ประเภท ดังต่อไปนี้

(๑) การทุจริตประพฤติมิชอบในหน้าที่ราชการ

(๒) การจัดการศึกษาไม่ได้คุณภาพมาตรฐาน

(๓) การบริหารงานบุคคล เช่น การบรรจุและแต่งตั้ง การมอบหมายงาน การแต่งตั้ง ให้ดำรงตำแหน่งสูงขึ้น การลา การกำหนดค่าตอบแทน การเปลี่ยนและโอนย้ายตำแหน่ง เป็นต้น

(๔) ทุนการศึกษา

(๕) คัดลอกผลงานทางวิชาการ

(๖) การซื้อ - ขายปริญญาบัตร

(๗) เรื่องอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับการบริหารจัดการของมหาวิทยาลัย

(๘) ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์ต่อมหาวิทยาลัย

ข้อ ๑๒ ข้อร้องเรียนที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของมหาวิทยาลัย ให้อธิการบดีมอบหมายคณะ สำนัก สถาบัน หรือหน่วยงานในสังกัดที่เกี่ยวข้องทำหน้าที่รับผิดชอบเรื่องที่ร้องเรียนโดยตรง หรือส่งให้ งานวินัยและนิติการ หรืออาจแต่งตั้งคณะกรรมการหรือคณะทำงานไปดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงและ พิจารณา แนวทางแก้ไขปัญหาก็คได้

ข้อร้องเรียนที่หน่วยงานอื่นของรัฐ ได้ส่งให้มหาวิทยาลัยดำเนินการให้อธิการบดี ส่งเรื่องให้งานวินัยและนิติการ หรือแต่งตั้งคณะกรรมการหรือคณะทำงานดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง และพิจารณาแนวทางแก้ไขปัญหา

ข้อ ๑๓ ให้มหาวิทยาลัยแจ้งผลการดำเนินการต่อข้อร้องเรียน ที่ได้รับการรายงานผลการพิจารณา ตามข้อ ๑๑ ให้ผู้รับบริการทราบภายใน ๓๐ วันทำการ นับแต่วันที่ได้รับแจ้ง

ข้อ ๑๔ เมื่อมหาวิทยาลัยได้รับเรื่องการกล่าวโทษข้าราชการว่า กระทำผิดวินัย ให้ดำเนินการ ตามข้อ ๙ - ๑๑ และตามกระบวนการดำเนินการทางวินัยต่อไป

ข้อ ๑๕ การพิจารณาเรื่องร้องเรียน การกล่าวโทษ ให้ผู้บังคับบัญชาใช้ดุลพินิจสั่งการตามที่สมควรเพื่อคุ้มครองผู้ร้องเรียน พยาน และบุคคลที่ให้ข้อมูล อย่าให้ต้องได้รับภัยหรือความไม่เป็นธรรม ซึ่งอาจเนื่องมาจากการร้องเรียน กล่าวโทษ การเป็นพยานหรือให้ข้อมูลนั้น

กรณีอธิการบดีได้มอบหมายให้คณะทำงานหรือเจ้าหน้าที่ดำเนินการสืบสวนในทางลับ เพื่อหาข้อเท็จจริง หากคณะทำงานหรือเจ้าหน้าที่ ผู้สืบสวนได้กระทำให้เกิดความเสียหายแก่บุคคลใดให้มหาวิทยาลัยรามคำแหงเป็นผู้ชดใช้ค่าสินไหมทดแทนเพื่อความเสียหายแก่การนั้น โดยไม่มีสิทธิไล่เบียดเอาแก่คณะทำงานหรือเจ้าหน้าที่ผู้ทำให้เกิดความเสียหาย เว้นแต่ความเสียหายนั้นได้เกิดขึ้นด้วยความจงใจหรือประมาทเลินเล่ออย่างร้ายแรงของคณะทำงานหรือเจ้าหน้าที่ผู้นั้น แล้วแต่กรณี

ข้อ ๑๖ ในกรณีที่มีปัญหาหรือข้อโต้แย้งเกี่ยวกับการปฏิบัติตามประกาศฉบับนี้ ให้คณะกรรมการบริหารงานมหาวิทยาลัยรามคำแหง (ก.บ.ม.ร.) เป็นผู้วินิจฉัยชี้ขาด และให้ถือเป็นที่สุดท้าย

ข้อ ๑๗ การดำเนินการเกี่ยวกับการเสนอ การรับเรื่อง และการพิจารณาข้อร้องเรียนและการกล่าวโทษ ที่ไม่ได้กำหนดไว้ในประกาศนี้ ให้ถือปฏิบัติตามขั้นตอนแผนผังการปฏิบัติงานจัดการข้อร้องเรียน และการกล่าวโทษแนบท้ายประกาศนี้

บทเฉพาะกาล

ข้อ ๑๘ ให้คณะทำงานที่มหาวิทยาลัยได้มีคำสั่งแต่งตั้งตามประกาศมหาวิทยาลัยรามคำแหง เรื่อง แนวทางการจัดการข้อร้องเรียนและการกล่าวโทษ ประกาศ ณ วันที่ ๗ ตุลาคม ๒๕๕๙ เป็นคณะทำงาน มีอำนาจและหน้าที่ตามประกาศนี้

ข้อ ๑๙ การใดที่ได้กระทำไปตามประกาศมหาวิทยาลัยรามคำแหง เรื่อง แนวทางการจัดการข้อร้องเรียนและการกล่าวโทษ ประกาศ ณ วันที่ ๗ ตุลาคม ๒๕๕๙ ให้ปฏิบัติไปตามประกาศดังกล่าวต่อไปจนแล้วเสร็จ

ประกาศ ณ วันที่ ๖ สิงหาคม พ.ศ. ๒๕๖๑



(ผู้ช่วยศาสตราจารย์วุฒิศักดิ์ สากเจริญทรัพย์)

อธิการบดีมหาวิทยาลัยรามคำแหง