ประกาศมหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรี

เรื่อง การจัดการข้อร้องเรียนข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ และคำชมเชย

ด้วยมหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรีได้ประกาศนโยบายคุณธรรมและความโปร่งใสเพื่อเป็นมาตรฐานแนวทางปฏิบัติและค่านิยมสำหรับบุคลากรของมหาวิทยาลัยให้ยึดถือและปฏิบัติควบคู่กับกฎ ระเบียบ และข้อบังคับอื่น ๆ และจรรยาบรรณของบุคลากร โดยมุ่งมั่นที่จะนำมหาวิทยาลัยให้ดำเนินงานตามภารกิจด้วยความโปร่งใสบริหารงานด้วยความซื่อสัตย์สุจริต มีคุณธรรม ปราศจากการทุจริต

ดังนั้น เพื่อให้การดำเนินการตามนโยบายคุณธรรมและความโปร่งใสในแนวทางและดำเนินการการประชาสัมพันธ์ เพื่อให้ประชาชนทราบช่องทางการแจ้งข้อมูลข่าวสารและการทุจริต ร้องเรียน ร้องทุกข์ ข้อเสนอแนะ และคำชมเชย มหาวิทยาลัย จึงออกประกาศการจัดการข้อร้องเรียนข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ และคำชมเชย ไว้ดังต่อไปนี้

ข้อ ๑ ประกาศฉบับนี้เรียกว่า “ประกาศมหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรี เรื่อง การจัดการข้อร้องเรียนข้อคิดเห็น หรือข้อเสนอแนะ และคำชมเชย”

ข้อ ๒ ในประกาศนี้

“มหาวิทยาลัย” หมายความว่า มหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรี

“เจ้าหน้าที่” หมายความว่า ข้าราชการ ลูกจ้างประจำ พนักงานมหาวิทยาลัย พนักงานราชการ หรือบุคลากรที่เรียกชื่ออย่างอื่นซึ่งปฏิบัติงานให้กับมหาวิทยาลัย

“ผู้รับบริการ” หมายความว่า เจ้าหน้าที่ในมหาวิทยาลัยส่วนราชการหรือหน่วยงานอื่นของรัฐ และประชาชนที่ติดต่อราชการหรือใช้บริการของมหาวิทยาลัย

“ข้อร้องเรียน” หมายความว่า เรื่องที่ผู้รับบริการจากมหาวิทยาลัยได้ร้องเรียนเกี่ยวกับการให้บริการของเจ้าหน้าที่มหาวิทยาลัย ทั้งในเรื่องความบกพร่อง ความล่าช้า ความไม่โปร่งใสและไม่เหมาะสมในการปฏิบัติงาน ปัญหาอันเกิดจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่มหาวิทยาลัย การร้องเรียนกระบวนการจัดซื้อจัดจ้างตามระเบียบพัสดุ รวมทั้งเรื่องที่ได้รับการร้องขอจากช่องทางอื่นหรือส่วนราชการอื่นส่งมาให้ดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ของมหาวิทยาลัย เช่น จากรัฐมนตรีว่าการกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ สำนักงานปลัดกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ ศูนย์ดำรงธรรม กระทรวงมหาดไทย หรือศูนย์บริการประชาชน สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี เป็นต้น

“ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ” หมายความว่า เรื่องที่ผู้รับบริการจากมหาวิทยาลัยมีข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการปฏิบัติงานหรือให้บริการของเจ้าหน้าที่มหาวิทยาลัย

“คำชมเชย” หมายความว่า เรื่องที่ผู้รับบริการจากมหาวิทยาลัยมีคำชมเชยเกี่ยวกับการปฏิบัติงานหรือให้บริการของเจ้าหน้าที่มหาวิทยาลัย

ข้อ ๓ หน้าที่ของ “ศูนย์รับข้อร้องเรียน”

“ศูนย์รับข้อร้องเรียน” ทำหน้าที่จัดการข้อร้องเรียน ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ และคำชมเชยเกี่ยวกับการปฏิบัติงานหรือให้บริการของเจ้าหน้าที่มหาวิทยาลัย ที่มาจากช่องทางการรับข้อร้องเรียนต่าง ๆ โดยให้สำนักงานอธิการบดี เป็นศูนย์กลางในการรับข้อร้องเรียน และให้หน่วยงานนิติการและงานบริหารงานบุคคลเป็นเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์รับข้อร้องเรียน

ข้อ ๔ เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบประจำศูนย์รับข้อร้องเรียน

อธิการบดีหรือรองอธิการบดีที่อธิการบดีมอบหมาย และผู้อำนวยการสำนักงานอธิการบดี รับผิดชอบกำกับดูแลศูนย์รับข้อร้องเรียน นิติกร เจ้าหน้าที่งานบริหารงานบุคคล และเจ้าหน้าที่อื่นที่อธิการบดีเห็นสมควร เป็นเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์รับข้อร้องเรียน

ข้อ ๕ ช่องทางการติดต่อแจ้งข้อร้องเรียน ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ และคำชมเชย

กรณีผู้รับบริการต้องการแจ้งข้อร้องเรียน ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ และคำชมเชยเกี่ยวกับการปฏิบัติงานหรือให้บริการของเจ้าหน้าที่มหาวิทยาลัย สามารถแจ้งผ่านช่องทางต่าง ๆ ดังนี้

(๑) ติดต่อด้วยตนเอง โดยผู้รับบริการสามารถขอรับแบบฟอร์มแจ้งข้อร้องเรียน ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ และคำชมเชยได้ที่เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์รับข้อร้องเรียน

(๒) จดหมาย โดยจ่าหน้าซองถึง “ศูนย์รับข้อร้องเรียน มหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรี อาคาร ๙ ชั้น ๙ เลขที่ ๗๐ หมู่ ๔ ตำบลหนองบัว อำเภอเมือง จังหวัดกาญจนบุรี ๗๑๐๐๐”

(๓) ทางโทรศัพท์ ได้แก่ อธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรี หมายเลข ๐๓๔-๕๓๔๐๕๙ ถึง๖๐ ต่อ ๑๐๐ หรือหน่วยงานนิติการ หมายเลข ๐๓๔-๕๓๔๐๕๙ ถึง ๖๐ ต่อ ๑๓๗

(๔) ทางเว็บไซต์มหาวิทยาลัย ที่ http://www.kru.ac.th/th ในเมนูหลัก ไปที่หัวข้อ “ร้องเรียน ร้องทุกข์”

(๕) ตู้รับฟังความคิดเห็นของมหาวิทยาลัย อาคาร ๙ ชั้น ๑

(๖) ช่องทางอื่น ๆ เช่น ศูนย์ดำรงธรรม กระทรวงมหาดไทย หรือศูนย์บริการประชาชนมหาวิทยาลัยปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี โทรศัพท์ หมายเลข ๑๑๑๑ เป็นต้น

กรณีเป็นการร้องเรียนผ่านทางสื่อมวลชน (สิ่งพิมพ์ วิทยุกระจายเสียง วิทยุโทรทัศน์) ศูนย์รับข้อร้องเรียน สามารถบันทึกข้อร้องเรียนในแบบฟอร์มแจ้งข้อร้องเรียน พร้อมพยานหลักฐานที่เกี่ยวข้องเสนออธิการบดีหรือผู้ที่ได้รับมอบหมายพิจารณาตามที่เห็นสมควร

ข้อ ๖ ประเภทของการจัดการกระบวนการ ดังนี้

๖.๑ กระบวนการจัดการข้อร้องเรียน แบ่งออกเป็น ๒ ประเภทได้แก่

(๑) กระบวนการจัดการข้อร้องเรียนที่อยู่ในอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบของมหาวิทยาลัย

(๒) กระบวนการจัดการข้อร้องเรียนที่ไม่อยู่ในอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบของมหาวิทยาลัย

๖.๒ กระบวนการจัดการข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ แบ่งออกเป็น ๒ ประเภท ได้แก่

(๑) กระบวนการจัดการข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะที่อยู่ในอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบของมหาวิทยาลัย

(๒) กระบวนการจัดการข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะที่ไม่อยู่ในอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบของมหาวิทยาลัย

๖.๓ กระบวนการจัดการคำชมเชย แบ่งออกเป็น ๒ ประเภท ได้แก่

(๑) กระบวนการจัดการคำชมเชยที่อยู่ในอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบของมหาวิทยาลัย

(๒) กระบวนการจัดการคำชมเชยที่ไม่อยู่ในอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบของมหาวิทยาลัย

ข้อ ๗ ขั้นตอนการดำเนินกระบวนการ ดังนี้

๗.๑ กระบวนการจัดการข้อร้องเรียน

๗.๑.๑ กระบวนการจัดการข้อร้องเรียนที่อยู่ในอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบของมหาวิทยาลัย มีขั้นตอนและระยะเวลาดำเนินการ ดังนี้

(๑) เมื่อได้รับข้อร้องเรียนจากผู้รับบริการ หากข้อร้องเรียนนั้นมิได้ทำเป็นหนังสือให้จัดให้มีการบันทึกข้อร้องเรียนดังกล่าวลงในแบบฟอร์มแจ้งข้อร้องเรียน ซึ่งจะต้องดำเนินการให้แล้วเสร็จภายใน ๒ วันทำการ นับตั้งแต่วันที่ได้รับข้อร้องเรียน

(๒) ให้ศูนย์รับข้อร้องเรียน สรุปข้อเท็จจริงเรื่องที่ร้องเรียน และเสนอข้อร้องเรียนนั้นไปยังอธิการบดีหรือผู้ที่ได้รับมอบหมาย เพื่อพิจารณาสั่งการตามที่เห็นสมควรโดยไม่ชักช้า ซึ่งจะต้องดำเนินการให้แล้วเสร็จภายใน ๓ วันทำการ นับตั้งแต่วันที่ได้รับข้อร้องเรียน หากไม่สามารถดำเนินการภายในระยะเวลาดังกล่าวให้ชี้แจงเหตุผล ประกอบด้วย

ในกรณีที่หน่วยงานในสังกัดมหาวิทยาลัยได้รับข้อร้องเรียนให้หน่วยงานนั้นส่งข้อร้องเรียนดังกล่าว ให้ศูนย์รับข้อร้องเรียนทันที โดยไม่จำเป็นต้องสรุปข้อเท็จจริงในเรื่องที่ร้องเรียนเพื่อศูนย์รับข้อร้องเรียนจะได้ดำเนินการตามวรรคหนึ่งต่อไป

(๓) อธิการบดีหรือผู้ที่ได้รับมอบหมายพิจารณาสั่งการ ภายใน ๕ วันทำการ นับตั้งแต่วันที่ได้รับข้อร้องเรียนจากศูนย์รับข้อร้องเรียน

ในกรณีที่อธิการบดีหรือผู้ที่ได้รับมอบหมาย เห็นสมควรให้แต่งตั้งคณะกรรมการหรือคณะทำงานเพื่อดำเนินการจัดการข้อร้องเรียน แก้ไขปัญหาและปรับปรุงการให้บริการ รวมถึงการตรวจสอบข้อเท็จจริงในเรื่องที่ร้องเรียน ให้คณะกรรมการหรือคณะทำงานดำเนินการให้แล้วเสร็จภายใน ๑๕ วันทำการ นับตั้งแต่วันที่มีคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการหรือคณะทำงานหรือภายในระยะเวลาที่กำหนดไว้ในคำสั่งหรือตามกฎหมาย แล้วแต่กรณี

ในกรณีที่คณะกรรมการหรือคณะทำงานไม่สามารถดำเนินการให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนดดังกล่าวได้ ให้ขอขยายระยะเวลาต่ออธิการบดีหรือผู้สั่งแต่งตั้งเพื่อพิจารณาสั่งการพร้อมชี้แจงข้อเท็จจริงและเหตุผลประกอบด้วย

(๔) เมื่อได้ดำเนินการตาม (๓) วรรคหนึ่ง แล้วเสร็จ ให้ศูนย์รับข้อร้องเรียนแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบเบื้องต้นถึงการได้รับเรื่อง แนวทางการจัดการ และระยะเวลาที่คาดว่าจะดำเนินการ จัดการข้อร้องเรียนแล้วเสร็จ รวมถึงชื่อผู้ประสานงานพร้อมหมายเลขโทรศัพท์ด้วย ทั้งนี้ ให้ดำเนินการภายใน ๒ วัน ทำการ นับตั้งแต่วันที่อธิการบดีหรือผู้ที่ได้รับมอบหมายพิจารณาสั่งการ

(๕) เมื่อได้ดำเนินการจัดการข้อร้องเรียน แก้ไขปัญหาและปรับปรุงการให้บริการ รวมถึงการตรวจสอบข้อเท็จจริงในประเด็นที่มีการร้องเรียนเรียบร้อยแล้ว ให้ศูนย์รับข้อร้องเรียนแจ้งให้ผู้ร้องเรียนและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทราบต่อไป ซึ่งจะต้องดำเนินการให้แล้วเสร็จภายใน ๒ วันทำการ นับตั้งแต่วันที่อธิการบดีหรือผู้ที่ได้รับมอบหมายพิจารณาสั่งการ

ในกรณีที่ไม่สามารถดำเนินการให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนดได้ ให้ศูนย์รับข้อร้องเรียนแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบถึงเหตุผลและผลการดำเนินการล่าสุด

๗.๑.๒ กระบวนการจัดการข้อร้องเรียนที่ไม่อยู่ในอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบของมหาวิทยาลัย มีขั้นตอนและระยะเวลาดำเนินการ ดังนี้

(๑) เมื่อได้รับข้อร้องเรียนจากผู้รับบริการ และหากข้อร้องเรียนนั้นมิได้ทำเป็นหนังสือให้จัดให้มีการบันทึกข้อร้องเรียนดังกล่าวลงในแบบฟอร์มแจ้งข้อร้องเรียน โดยให้ศูนย์รับข้อร้องเรียนสรุปข้อเท็จจริงและเสนอให้อธิการบดีหรือผู้ที่ได้รับมอบหมายเพื่อพิจารณาสั่งการตามที่เห็นสมควรโดยไม่ชักช้า ซึ่งจะต้องดำเนินการให้แล้วเสร็จภายใน ๒ วันทำการ นับตั้งแต่วันที่ได้รับข้อร้องเรียน หากไม่สามารถดำเนินการภายในระยะเวลาดังกล่าวได้ ให้ชี้แจงเหตุผลประกอบด้วย

ในกรณีที่หน่วยงานในสังกัดมหาวิทยาลัยได้รับข้อร้องเรียน ให้นำความในข้อ ๗.๑.๑ (๒) วรรคสอง มาใช้บังคับโดยอนุโลม

(๒) อธิการบดีหรือผู้ที่ได้รับมอบหมายพิจารณาสั่งการ ภายใน ๓ วันทำการนับตั้งแต่วันที่ได้รับข้อร้องเรียน เพื่อศูนย์รับข้อร้องเรียนจะได้แจ้งข้อร้องเรียนดังกล่าวไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการ พร้อมทั้งแจ้งผลการดำเนินการให้ผู้ร้องเรียนทราบ ซึ่งจะต้องดำเนินการให้แล้วเสร็จภายใน ๒ วันทำการ นับตั้งแต่วันที่ได้ดำเนินการตาม (๑) แล้วเสร็จ

๗.๒ กระบวนการจัดการข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ

๗.๒.๑ กระบวนการจัดการข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะที่อยู่ในอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบของมหาวิทยาลัย มีขั้นตอนและระยะเวลาดำเนินการ ดังนี้

(๑) เมื่อได้รับข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะจากผู้รับบริการ ให้ศูนย์รับข้อร้องเรียนบันทึกลงในแบบฟอร์มแจ้งข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ และสรุปข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะนั้นเสนอให้อธิการบดี หรือผู้ที่ได้รับมอบหมายพิจารณาสั่งการ

(๒) ส่งข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะตาม (๑) ให้หน่วยงานในสังกัดมหาวิทยาลัยทราบเพื่อใช้เป็นข้อมูลประกอบการดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้องต่อไป

(๓) แจ้งผลการดำเนินการดังกล่าวกลับไปยังผู้เสนอข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะทราบ

(๔) การดำเนินการตาม (๑) จะต้องดำเนินการให้แล้วเสร็จภายใน ๒ วันทำการ ส่วน (๒) – (๓) จะต้องดำเนินการให้แล้วเสร็จภายใน ๑ วันทำการ นับตั้งแต่วันที่อธิการบดีหรือผู้ที่ได้รับมอบหมายพิจารณาสั่งการ

๗.๒.๒ กระบวนการจัดการข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะที่ไม่อยู่ในอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบของมหาวิทยาลัย มีขั้นตอนและระยะเวลาดำเนินการ ดังนี้

(๑) เมื่อได้รับข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะจากผู้รับบริการ ให้ศูนย์รับข้อร้องเรียนบันทึกลงในแบบฟอร์มแจ้งข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ และสรุปข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะรายงานไปยังอธิการบดีหรือผู้ที่ได้รับมอบหมายพิจารณาสั่งการ

(๒) ส่งข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องทราบต่อไป

(๓) แจ้งผลการดำเนินการดังกล่าวกลับไปยังผู้เสนอข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะทราบ

(๔) ระยะเวลาดำเนินการตาม (๑) และ (๒) – (๓) ให้นำความในข้อ ๗.๒.๑ (๔) มาใช้บังคับโดยอนุโลม

๗.๓ กระบวนการจัดการคำชมเชย

๗.๓.๑ กระบวนการจัดการคำชมเชยที่อยู่ในอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบของมหาวิทยาลัยให้นำขั้นตอนและระยะเวลาดำเนินการ ตาม ๗.๒.๑ (๑) (๒) (๓) และ (๔) มาใช้บังคับโดยอนุโลม ทั้งนี้ เมื่อได้ดำเนินการตามขั้นตอนดังกล่าวแล้ว ให้ประชาสัมพันธ์คำชมเชยให้ทราบโดยทั่วกัน เช่น หนังสือเวียน ติดประกาศที่บอร์ดประชาสัมพันธ์ ประกาศในเว็บไซต์ของมหาวิทยาลัย เป็นต้น

๗.๓.๒ กระบวนการจัดการคำชมเชยที่ไม่อยู่ในอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบของมหาวิทยาลัย ให้นำขั้นตอนและระยะเวลาดำเนินการ ตาม ๗.๒.๒ (๑) (๒) (๓) และ (๔) มาใช้บังคับโดยอนุโลม

ข้อ ๘ การเก็บรักษาความลับเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน

การดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนของมหาวิทยาลัย หากเป็นข้อมูลข่าวสารที่อาจจะก่อให้เกิดความเสียหายแก่บุคคลหนึ่งบุคคลใด จะมีการกำหนดให้เป็นชั้นความลับ ตามระเบียบว่าด้วยการรักษาความลับของทางราชการอย่างเคร่งครัด

ประกาศ ณ วันที่ ๒๙ มีนาคม พ.ศ. ๒๕๖๐

(ดร.ณรงค์เดช รัตนานนท์เสถียร)
อธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรี