



คู่มือการปฏิบัติงาน
การพิจารณาข้อร้องเรียน
มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี

พ.ศ. ๒๕๕๙

จัดทำโดย
สำนักงานกฎหมายและนิติการ
สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี

คำนำ

ด้วยมหาวิทยาลัยอุบลราชธานีได้กำหนดให้มีแนวทางการพิจารณาข้อร้องเรียน เพื่อให้การบริหารงานเป็นไปตามหลักธรรมาภิบาล มีมาตรฐาน และทำให้ผู้รับบริการมีความพึงพอใจกับการปฏิบัติงาน อันเป็นการพัฒนาคุณภาพในการบริหารจัดการภาครัฐอย่างมีประสิทธิภาพสอดคล้องตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์ และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖

สำนักงานกฎหมายและนิติการจึงได้จัดทำหลักเกณฑ์และคู่มือเกี่ยวกับการพิจารณาข้อร้องเรียนของมหาวิทยาลัยอุบลราชธานี เพื่อให้เป็นไปตามที่มหาวิทยาลัยอุบลราชธานีกำหนด ซึ่งคู่มือเล่มนี้ มีเนื้อหาเกี่ยวกับความเป็นมาและแนวคิด นิยามคำศัพท์ ช่องทางการติดต่อแจ้งข้อร้องเรียน ประเภทของกระบวนการพิจารณา ระบบการพิจารณา การเก็บรักษาความลับเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน แบบฟอร์มแจ้งข้อร้องเรียน การจัดทำสถิติ รวบรวมและเผยแพร่ข้อมูลการพิจารณาข้อร้องเรียนของมหาวิทยาลัยอุบลราชธานี ทั้งนี้ เพื่อใช้เป็นแนวทางให้เจ้าหน้าที่ผู้เกี่ยวข้องในการปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง รวดเร็ว และมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

ผู้จัดทำ หวังเป็นอย่างยิ่งว่า คู่มือการพิจารณาข้อร้องเรียน เล่มนี้ จะเป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบหรือผู้เกี่ยวข้อง และผู้รับบริการหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย หากมีข้อผิดพลาดหรือข้อเสนอแนะประการใด ผู้จัดทำพร้อมรับฟังข้อเสนอแนะเพื่อดำเนินการแก้ไขปรับปรุงในโอกาสครั้งต่อไป และขอขอบพระคุณมา ณ โอกาสนี้ด้วย

สำนักงานกฎหมายและนิติการ
กรกฎาคม ๒๕๕๙

สารบัญ

เรื่อง

หน้า

๑. บทนำ.....	๑
๒. นิยามคำศัพท์.....	๒
๓. หน้าที่ของสำนักงานกฎหมายและนิติการ.....	๒
๔. นิติกรผู้รับผิดชอบ.....	๒
๕. ประเภทของข้อร้องเรียนที่มหาวิทยาลัยรับไว้พิจารณา.....	๓
๖. ประเภทของข้อร้องเรียนที่มหาวิทยาลัยไม่รับไว้พิจารณา.....	๓
๗. การจัดทำข้อร้องเรียน.....	๓
๘. ช่องทางการติดต่อแจ้งข้อร้องเรียน.....	๔
๙. ประเภทของกระบวนการพิจารณาข้อร้องเรียน.....	๔
๑๐. กระบวนการขั้นตอนและระยะเวลาดำเนินการพิจารณาข้อร้องเรียน.....	๔
๑๑. การเก็บรักษาความลับเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน.....	๕
๑๒. การจัดทำสถิติ รวบรวมและเผยแพร่ข้อมูลการจัดการข้อร้องเรียน.....	๖
๑๓. การใช้กฎหมายเฉพาะ.....	๖

ภาคผนวก

ก. ประกาศมหาวิทยาลัยอุบลราชธานี เรื่อง แนวทางการพิจารณาข้อร้องเรียน	๘
ข. แผนผังโครงสร้างขั้นตอนกระบวนการจัดการข้อร้องเรียนที่อยู่ ในอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบของมหาวิทยาลัยอุบลราชธานี.....	๑๑
ค. แผนผังโครงสร้างขั้นตอนกระบวนการจัดการข้อร้องเรียนที่ไม่อยู่ ในอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบของมหาวิทยาลัยอุบลราชธานี.....	๑๒
ง. แบบฟอร์มแจ้งข้อร้องเรียน.....	๑๓

๑. บทนำ

ด้วยพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ มาตรา ๓๗ ได้กำหนดหลักเกณฑ์ในการปฏิบัติราชการที่เกี่ยวข้องกับการบริการประชาชนหรือติดต่อประสานงานระหว่างส่วนราชการด้วยกัน โดยให้ส่วนราชการกำหนดระยะเวลาแล้วเสร็จของงานแต่ละงานและประกาศให้ประชาชนและข้าราชการทราบเป็นการทั่วไป โดยให้เป็นหน้าที่ของผู้บังคับบัญชาที่จะต้องตรวจสอบให้ข้าราชการปฏิบัติงานให้แล้วแล้วเสร็จตามกำหนดเวลาดังกล่าว และมาตรา ๓๘ ได้กำหนดให้ส่วนราชการใดที่ได้รับการติดต่อสอบถามเป็นหนังสือจากประชาชน หรือจากส่วนราชการด้วยกันเกี่ยวกับงานที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของ ส่วนราชการนั้น ให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้นที่จะต้องตอบคำถามหรือแจ้งการดำเนินการให้ทราบภายในสิบห้าวันหรือภายในกำหนดเวลาที่กำหนดไว้ และมาตรา ๓๙ ได้กำหนดให้ส่วนราชการจัดให้มีระบบเครือข่ายสารสนเทศของส่วนราชการราชการเพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนที่จะสามารถติดต่อสอบถามหรือขอข้อมูลหรือแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการปฏิบัติราชการของส่วนราชการ โดยระบบเครือข่ายสารสนเทศดังกล่าว จะต้องจัดทำในระบบเดียวกับที่กระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารจัดให้มีขึ้น และมาตรา ๔๑ ได้กำหนดให้ส่วนราชการที่ได้รับคำร้องเรียน เสนอแนะ หรือความคิดเห็นเกี่ยวกับวิधिปฏิบัติราชการ อุปสรรค ความยุ่งยาก หรือปัญหาอื่นใดจากบุคคลใด โดยมีข้อมูลและสาระตามสมควร ให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้นที่จะต้องพิจารณาดำเนินการให้ลุล่วงไปและในกรณีที่มิที่อยู่ของบุคคลนั้น ให้แจ้งให้บุคคลนั้นทราบผลการดำเนินการด้วย ทั้งนี้ อาจแจ้งให้ทราบผ่านทางระบบเครือข่ายสารสนเทศของส่วนราชการด้วยก็ได้ ในกรณีการแจ้งผ่านทางระบบเครือข่ายสารสนเทศ มิให้เปิดเผยชื่อหรือที่อยู่ของผู้ร้องเรียน เสนอแนะหรือแสดงความคิดเห็น นอกจากนี้ มาตรา ๔๒ ได้กำหนดให้ส่วนราชการที่มีอำนาจออกกฎ ระเบียบ ข้อบังคับ หรือประกาศ เพื่อใช้บังคับกับส่วนราชการอื่น มีหน้าที่ตรวจสอบว่ากฎ ระเบียบ ข้อบังคับ หรือประกาศนี้ เป็นอุปสรรคหรือก่อให้เกิดความยุ่งยาก ข้ำซ้อน หรือความล่าช้าต่อการปฏิบัติหน้าที่ของส่วนราชการอื่นหรือไม่เพื่อดำเนินการปรับปรุงแก้ไขให้เหมาะสมโดยเร็วต่อไป และในกรณีที่ได้รับการร้องเรียนหรือเสนอแนะจากข้าราชการหรือส่วนราชการอื่นในเรื่องใด ให้ส่วนราชการที่ออกกฎ ระเบียบ ข้อบังคับ หรือประกาศนั้น นั้นพิจารณาโดยทันที และในกรณีที่เห็นว่าการร้องเรียนหรือเสนอแนะนั้นเกิดจากความเข้าใจผิดหรือความไม่เข้าใจในกฎ ระเบียบ ข้อบังคับ หรือประกาศ ให้ชี้แจงให้ผู้ร้องเรียนหรือเสนอแนะทราบภายในสิบห้าวัน

ดังนั้น สำนักงานกฎหมายและนิติการจึงได้จัดทำจัดทำหลักเกณฑ์และคู่มือเกี่ยวกับการพิจารณาข้อร้องเรียนของมหาวิทยาลัยอุบลราชธานี เพื่อให้การบริหารงานเป็นไปตามหลักธรรมาภิบาล มีมาตรฐาน และทำให้ผู้รับบริการมีความพึงพอใจกับการปฏิบัติงาน อันเป็นการพัฒนาคุณภาพในการบริหารจัดการภาครัฐอย่างมีประสิทธิภาพสอดคล้องตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์ และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖

๒. นิยามคำศัพท์

“มหาวิทยาลัย” หมายความว่า มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี

“สภามหาวิทยาลัย” หมายความว่า สภามหาวิทยาลัยอุบลราชธานี

“อธิการบดี” หมายความว่า อธิการบดีมหาวิทยาลัยอุบลราชธานี

“เจ้าหน้าที่” หมายความว่า ข้าราชการพลเรือนในสถาบันอุดมศึกษา พนักงานมหาวิทยาลัย ลูกจ้างประจำ ลูกจ้างชั่วคราว หรือบุคลากรที่เรียกชื่ออย่างอื่นซึ่งปฏิบัติงานให้กับมหาวิทยาลัยอุบลราชธานี

“นักศึกษา” หมายความว่า นักศึกษามหาวิทยาลัยอุบลราชธานี

“ผู้รับบริการ” หมายความว่า เจ้าหน้าที่ นักศึกษา ส่วนราชการหรือหน่วยงานอื่นของรัฐ และประชาชนที่ติดต่อประสานงานหรือใช้บริการของมหาวิทยาลัยอุบลราชธานี

“ผู้ร้องเรียน” หมายความว่า ผู้รับบริการที่ได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหาย หรืออาจจะเดือดร้อนหรือเสียหายโดยมีอาจหลีกเลี่ยงได้ จากการปฏิบัติงานของหน่วยงานหรือเจ้าหน้าที่ของรัฐสังกัดมหาวิทยาลัยอุบลราชธานี

“ข้อร้องเรียน” หมายความว่า เรื่องที่ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหาย หรืออาจจะเดือดร้อนหรือเสียหายโดยมีอาจหลีกเลี่ยงได้ จากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ทั้งในเรื่องความบกพร่อง ความล่าช้า ความไม่โปร่งใสและไม่เหมาะสมในการปฏิบัติงาน ปัญหาอันเกิดจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ รวมทั้งเรื่องที่ได้รับการร้องขอจากศูนย์ดำรงธรรมกระทรวงมหาดไทย ศูนย์บริการประชาชน สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ สำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน หรือหน่วยงานอื่นของรัฐ เป็นต้น

๓. หน้าที่ของ “สำนักงานกฎหมายและนิติการ”

“สำนักงานกฎหมายและนิติการ” ทำหน้าที่พิจารณาข้อร้องเรียน เกี่ยวกับการปฏิบัติงานหรือให้บริการของเจ้าหน้าที่ของมหาวิทยาลัยอุบลราชธานี ที่มาจาก ช่องทางการรับข้อร้องเรียนต่าง ๆ โดยให้สำนักงานกฎหมายและนิติการเป็นศูนย์กลางในการรับข้อร้องเรียน และนิติการเป็นเจ้าหน้าที่รับข้อร้องเรียน

๔. นิติกรผู้รับผิดชอบ

มหาวิทยาลัยอุบลราชธานีได้มอบหมายให้หัวหน้าสำนักงานกฎหมายและนิติการรับผิดชอบกำกับดูแล การพิจารณา และนิติกรเป็นเจ้าหน้าที่รับข้อร้องเรียน โดยมีนิติกรซึ่งหัวหน้าสำนักงานกฎหมายและนิติการ มอบหมาย เป็นผู้รับผิดชอบหลักในการพิจารณาและรวบรวมข้อมูลเสนออธิการบดีมหาวิทยาลัยอุบลราชธานีเพื่อพิจารณาสั่งการต่อไป

๕. ประเภทของข้อร้องเรียนที่มหาวิทยาลัยรับไว้พิจารณา

ประเภทของข้อร้องเรียน แบ่งเป็น ๓ ประเภท ดังต่อไปนี้

- (๑) เรื่องร้องเรียนที่เกิดจากความบกพร่องของการให้บริการหรือพฤติกรรมของเจ้าหน้าที่
- (๒) เรื่องร้องเรียนที่เกิดจากเจ้าหน้าที่ละเว้นการปฏิบัติหน้าที่หรือปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบ หรือโดยทุจริต
- (๓) เรื่องร้องเรียนเกิดจากความไม่ปลอดภัยชีวิตและทรัพย์สินหรือความเสี่ยงในการบริหารจัดการของมหาวิทยาลัย

๖. ประเภทของข้อร้องเรียนที่มหาวิทยาลัยไม่รับไว้พิจารณา

มหาวิทยาลัยจะไม่พิจารณาข้อร้องเรียนในกรณีดังต่อไปนี้

- (๑) เรื่องที่มีลักษณะเป็นบัตรสนเท่ห์ ที่ไม่ระบุพยานหลักฐานหรือกรณีแวดล้อมที่ชัดเจน แน่นนอนและไม่มีการลงลายมือชื่อผู้ร้องเรียน
- (๒) ข้อร้องเรียนที่หน่วยงานอื่นได้ดำเนินการตรวจสอบ พิจารณาวินิจฉัย และสรุปผลการพิจารณาตามที่กฎหมายกำหนดไว้เป็นที่เรียบร้อยแล้ว เช่น ศาลปกครอง ศาลยุติธรรม สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ (ป.ป.ช.) สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตในภาครัฐ (ป.ป.ท.) สำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน (สตง.) สำนักงานป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน (ป.ป.ง.) เป็นต้น

๗. การจัดทำข้อร้องเรียน

ผู้ร้องเรียนที่ประสงค์จะยื่นข้อร้องเรียนให้จัดทำเป็นหนังสือ โดยใช้ถ้อยคำสุภาพและ ต้องมีรายการอย่างน้อยดังต่อไปนี้

- (๑) ชื่อและที่อยู่ของผู้ร้องเรียน ซึ่งสามารถตรวจสอบตัวตนได้
- (๒) ระบุเรื่องอันเป็นเหตุแห่งข้อร้องเรียนโดยระบุรายละเอียดข้อเท็จจริงหรือพฤติกรรมเกี่ยวกับข้อร้องเรียนตามสมควรและความประสงค์ของข้อร้องเรียน
- (๓) ลงลายมือชื่อของผู้ร้องเรียน

การเสนอข้อร้องเรียนจะกระทำแทนผู้อื่นมิได้ เว้นแต่ เป็นผู้รับมอบอำนาจตามกฎหมาย หรือการดำเนินการแทนผู้เยาว์ ผู้ไร้ความสามารถ หรือผู้เสมือนไร้ความสามารถ ซึ่งอยู่ในความดูแลของผู้ร้องเรียนตามที่กฎหมายกำหนด

ผู้ร้องเรียนสามารถดาวน์โหลดแบบฟอร์มแจ้งข้อร้องเรียนได้ที่เว็บไซต์ของสำนักงานกฎหมายและนิติการ (<http://www.ubu.ac.th/web/law> คลิก คลังเอกสาร)

๘. ช่องทางการติดต่อแจ้งข้อร้องเรียน

กรณีผู้ร้องเรียนต้องการแจ้งข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการปฏิบัติงานหรือให้บริการของเจ้าหน้าที่ มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี สามารถแจ้งผ่านช่องทางต่าง ๆ ดังนี้

(๑) ติดต่อด้วยตนเอง โดยผู้ร้องเรียนสามารถขอรับแบบแจ้งข้อร้องเรียนได้ที่สำนักงาน กฎหมายและนิติการ สำนักงานอธิการบดีหลังใหม่ ชั้น ๓ มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี และเมื่อได้รับข้อร้องเรียนจากผู้ ร้องเรียน หากข้อร้องเรียนนั้นมีได้ทำเป็นหนังสือ ให้สำนักงานกฎหมายและนิติการจัดให้มีการบันทึกข้อร้องเรียน ดังกล่าวลงในแบบฟอร์มแจ้งข้อร้องเรียน

(๒) ทางไปรษณีย์ โดยเจ้าหน้าที่ของถึง มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี สำนักงานกฎหมายและนิติการ สำนักงานอธิการบดีหลังใหม่ เลขที่ ๘๕ ถนนสถลมารค ตำบลเมืองศรีโค อำเภวารินชำราบ จังหวัดอุบลราชธานี ๓๔๑๙๐

(๓) ทางเว็บไซต์สำนักงานกฎหมายและนิติการ (<http://www.ubu.ac.th/web/law>) ในเมนูหลัก ไปที่หัวข้อ “ร้องเรียน”

๙. ประเภทของกระบวนการพิจารณาข้อร้องเรียน

กระบวนการพิจารณาข้อร้องเรียน แบ่งออกเป็น ๒ ประเภท กล่าวคือ

(๑) กระบวนการพิจารณาข้อร้องเรียนที่อยู่ในอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบของ มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี

(๒) กระบวนการพิจารณาข้อร้องเรียนที่ไม่อยู่ในอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบของ มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี

๑๐. กระบวนการขั้นตอนและระยะเวลาดำเนินการพิจารณาข้อร้องเรียน

๑๐.๑ กระบวนการพิจารณาข้อร้องเรียนที่อยู่ในอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบของ มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี มีขั้นตอนและระยะเวลาดำเนินการ ดังนี้

(๑) เมื่อได้รับข้อร้องเรียนจากผู้ร้องเรียน ให้สำนักงานกฎหมายและนิติการ สรุปรายชื่อเท็จจริงเรื่องที่ร้องเรียนให้แล้วเสร็จภายในเจ็ดวันทำการ นับตั้งแต่วันที่ได้รับข้อร้องเรียน และเสนอข้อ ร้องเรียนนั้นไปยังอธิการบดีหรือรองอธิการบดีที่ได้มอบหมาย เพื่อพิจารณาสั่งการตามที่เห็นสมควรโดยไม่ชักช้า หากไม่สามารถดำเนินการภายในระยะเวลาดังกล่าว ให้ขอขยายระยะเวลาต่ออธิการบดีหรือรองอธิการบดีที่ได้รับ มอบหมายเพื่อพิจารณาสั่งการพร้อมชี้แจงเหตุผลประกอบด้วย

(๒) อธิการบดีหรือรองอธิการบดีที่ได้รับมอบหมายพิจารณาสั่งการ ภายในเจ็ดวันทำการ นับตั้งแต่วันที่ได้รับข้อร้องเรียนจากสำนักงานกฎหมายและนิติการ

ในกรณีที่อธิการบดีหรือรองอธิการบดีที่ได้รับมอบหมายเห็นสมควรมอบหมายบุคคลหรือ หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการตรวจสอบข้อร้องเรียน แก้ไขปัญหาและปรับปรุงการให้บริการ รวมถึงการ

ตรวจสอบข้อเท็จจริงในเรื่องที่ร้องเรียน ให้บุคคลหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการให้แล้วเสร็จภายในสิบห้า วัน ทำการนับตั้งแต่วันที่มิคำสั่งหรือภายในระยะเวลาที่กำหนดไว้ในคำสั่งหรือตามกฎหมาย แล้วแต่กรณี

ในกรณีที่บุคคลหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องไม่สามารถดำเนินการให้แล้วเสร็จภายใน ระยะเวลาที่กำหนดดังกล่าวได้ ให้ขอขยายระยะเวลาต่ออธิการบดีหรือรองอธิการบดีที่ได้รับมอบหมายเพื่อ พิจารณาสั่งการ พร้อมชี้แจงข้อเท็จจริงและเหตุผลประกอบด้วย

(๓) อธิการบดีหรือรองอธิการบดีที่ได้รับมอบหมายพิจารณาสั่งการภายในเจ็ดวันทำการ นับตั้งแต่วันที่ได้รับรายงานจากบุคคลหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

(๔) เมื่อได้ดำเนินการพิจารณาข้อร้องเรียน แก้ไขปัญหาและปรับปรุงการให้บริการ รวมถึงการตรวจสอบข้อเท็จจริงในประเด็นที่มีการร้องเรียนเรียบร้อยแล้ว ให้สำนักงานกฎหมายและนิติการแจ้ง ให้ผู้ร้องเรียนและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทราบต่อไป ซึ่งจะต้องดำเนินการให้แล้วเสร็จภายในสามวันทำการ นับตั้งแต่วันที่อธิการบดีหรือรองอธิการบดีที่ได้รับมอบหมายพิจารณาสั่งการ

ในกรณีที่ไม่สามารถดำเนินการให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนดได้ ให้สำนักงาน กฎหมายและนิติการแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบถึงเหตุผลและผลการดำเนินการล่าสุด

๑๐.๒ กระบวนการพิจารณาข้อร้องเรียนที่ไม่อยู่ในอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบของ มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี มีขั้นตอนและระยะเวลาดำเนินการ ดังนี้

(๑) เมื่อได้รับข้อร้องเรียนจากผู้ร้องเรียน ให้สำนักงานกฎหมายและนิติการสรุป ข้อเท็จจริง ซึ่งจะต้องดำเนินการให้แล้วเสร็จภายในเจ็ดวันทำการ นับตั้งแต่วันที่ได้รับข้อร้องเรียนและเสนอให้ อธิการบดีหรือรองอธิการบดีที่ได้รับมอบหมายเพื่อพิจารณาสั่งการตามที่เหมาะสม หากไม่สามารถดำเนินการ ภายในระยะเวลาดังกล่าวได้ ให้ขอขยายระยะเวลาต่ออธิการบดีหรือรองอธิการบดีที่ได้รับมอบหมายเพื่อ พิจารณาสั่งการพร้อมชี้แจงเหตุผลประกอบด้วย

(๒) อธิการบดีหรือรองอธิการบดีที่ได้รับมอบหมายพิจารณาสั่งการ ภายในเจ็ดวันทำการ นับตั้งแต่วันที่ได้รับข้อร้องเรียน เพื่อสำนักงานกฎหมายและนิติการจะได้แจ้งข้อร้องเรียนดังกล่าวไปยังหน่วยงาน ที่เกี่ยวข้องดำเนินการ พร้อมทั้งแจ้งผลการดำเนินการให้ผู้ร้องเรียนทราบ ซึ่งจะต้องดำเนินการให้แล้วเสร็จ ภายใน ๓วันทำการ นับตั้งแต่วันที่ดำเนินการแล้วเสร็จ

๑๑. การเก็บรักษาความลับเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน

การดำเนินการพิจารณาข้อร้องเรียนของมหาวิทยาลัยอุบลราชธานี หากเป็นข้อมูลข่าวสารที่อาจจะ ก่อให้เกิดความเสียหายแก่บุคคลหนึ่งบุคคลใด จะมีการกำหนดให้เป็นชั้นความลับ ตามระเบียบว่าด้วยการรักษา ความลับของทางราชการอย่างเคร่งครัด

๑๒. การจัดทำสถิติ รวบรวมและเผยแพร่ข้อมูลการพิจารณาข้อร้องเรียน

มหาวิทยาลัยอุบลราชธานีได้กำหนดให้มีการจัดทำสถิติและรวบรวมข้อมูลการพิจารณาข้อร้องเรียน โดยจัดทำเป็นสถิติ ภายใน ๓๐ วัน นับจากสิ้นปีงบประมาณ เพื่อนำมาประเมินผลการดำเนินงานและปรับปรุงคุณภาพในการให้บริการของมหาวิทยาลัยอุบลราชธานี ทั้งนี้ งานประชาสัมพันธ์ กองกลาง เป็นหน่วยงานเผยแพร่ข้อมูลในเว็บไซต์ของมหาวิทยาลัยอุบลราชธานี ตามรายละเอียดที่สำนักงานกฎหมายและนิติการแจ้งให้ดำเนินการดังกล่าว

๑๓. การใช้กฎหมายเฉพาะ

ในกรณีที่มีกฎหมาย ระเบียบ และข้อบังคับ กำหนดขั้นตอน วิธีการและเงื่อนไขในการพิจารณาข้อร้องเรียนได้ไว้เป็นการเฉพาะ ให้ดำเนินการพิจารณาข้อร้องเรียนให้เป็นไปตามขั้นตอนที่กำหนดไว้ในกฎหมายนั้น

ภาคผนวก ก.

กระบวนการพิจารณาข้อร้องเรียน

ที่อยู่ในอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบของมหาวิทยาลัยอุบลราชธานี



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักงานกฎหมายและนิติการ สำนักงานอธิการบดี โทร. ๓๐๖๐

ที่ ศธ ๐๕๒๙.๑.๑๐/ว ๙๙๑

วันที่ ๒๖ กรกฎาคม ๒๕๕๙

เรื่อง แจ้งเวียนประกาศมหาวิทยาลัย เรื่อง แนวทางการพิจารณาข้อร้องเรียน

เรียน คณบดีทุกคณะ วิทยาลัย ผู้อำนวยการสำนักทุกสำนัก ผู้อำนวยการกองทุกกอง หัวหน้าสำนักงานทุกสำนักงาน และหัวหน้าหน่วยงานทุกหน่วยงาน

ด้วยมหาวิทยาลัยได้ออกประกาศมหาวิทยาลัย เรื่อง แนวทางการพิจารณาข้อร้องเรียน เพื่อพัฒนาและยกระดับการดำเนินงานให้มีมาตรฐาน ทำให้ผู้รับบริการมีความพึงพอใจกับการปฏิบัติงาน ในการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการอย่างมีประสิทธิภาพ เป็นไปตามหลักธรรมาภิบาลแสดงถึงความโปร่งใส มีคุณธรรม จริยธรรม ในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ สังกัดมหาวิทยาลัยอุบลราชธานี โดยมีวิธีการและขั้นตอน ในการดำเนินการพิจารณาข้อร้องเรียน ปรากฏตามประกาศที่แนบมาพร้อมนี้

ดังนั้น มหาวิทยาลัยจึงขอให้หน่วยงานต่าง ๆ ถือปฏิบัติให้เป็นไปตามประกาศฉบับดังกล่าว อย่างเคร่งครัดด้วย

จึงเรียนมาเพื่อทราบและถือปฏิบัติต่อไป

(รองศาสตราจารย์ณรงค์ ชีระวัฒนสุข)

อธิการบดีมหาวิทยาลัยอุบลราชธานี



ประกาศมหาวิทยาลัยอุบลราชธานี
เรื่อง แนวทางการพิจารณาข้อร้องเรียน

โดยที่เป็นการสมควรกำหนดแนวทางการพิจารณาข้อร้องเรียนของมหาวิทยาลัยอุบลราชธานี เพื่อพัฒนาและยกระดับการดำเนินงานให้มีมาตรฐาน ทำให้ผู้รับบริการมีความพึงพอใจกับการปฏิบัติงาน ใน การตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการอย่างมีประสิทธิภาพ เป็นไปตามหลักธรรมาภิบาลแสดงถึงความโปร่งใส มีคุณธรรม จริยธรรม ในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ สังกัดมหาวิทยาลัยอุบลราชธานี

อาศัยอำนาจตามความในมาตรา ๑๘ และมาตรา ๒๑ แห่งพระราชบัญญัติมหาวิทยาลัยอุบลราชธานี พ.ศ. ๒๕๓๓ ประกอบกับมติที่ประชุมคณะกรรมการบริหารมหาวิทยาลัยอุบลราชธานี ในการประชุมครั้งที่ ๑๑ วาระพิเศษ /๒๕๕๙ เมื่อวันที่ ๒๑ กรกฎาคม ๒๕๕๙ จึงออกประกาศไว้ดังนี้

ข้อ ๑ ในประกาศนี้

“มหาวิทยาลัย” หมายความว่า มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี

“สภามหาวิทยาลัย” หมายความว่า สภามหาวิทยาลัยอุบลราชธานี

“อธิการบดี” หมายความว่า อธิการบดีมหาวิทยาลัยอุบลราชธานี

“เจ้าหน้าที่” หมายความว่า ข้าราชการพลเรือนในสถาบันอุดมศึกษา พนักงานมหาวิทยาลัย ลูกจ้างประจำ ลูกจ้างชั่วคราว หรือบุคลากรที่เรียกชื่ออย่างอื่นซึ่งปฏิบัติงานให้กับมหาวิทยาลัยอุบลราชธานี

“นักศึกษา” หมายความว่า นักศึกษามหาวิทยาลัยอุบลราชธานี

“ผู้รับบริการ” หมายความว่า เจ้าหน้าที่ นักศึกษา ส่วนราชการหรือหน่วยงานอื่นของรัฐ และประชาชนที่ติดต่อประสานงานหรือใช้บริการของมหาวิทยาลัยอุบลราชธานี

“ผู้ร้องเรียน” หมายความว่า ผู้รับบริการที่ได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหาย หรืออาจจะเดือดร้อนหรือเสียหายโดยมีอาจหลีกเลี่ยงได้ จากการปฏิบัติงานของหน่วยงานหรือเจ้าหน้าที่ สังกัดมหาวิทยาลัยอุบลราชธานี

“ข้อร้องเรียน” หมายความว่า เรื่องที่ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหาย หรืออาจจะเดือดร้อนหรือเสียหายโดยมีอาจหลีกเลี่ยงได้ จากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ ทั้งในเรื่องความบกพร่อง ความล่าช้า ความไม่โปร่งใสและไม่เหมาะสมในการปฏิบัติงาน ปัญหาอันเกิดจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ รวมทั้งเรื่องที่ได้รับการร้องขอจากศูนย์ดำรงธรรมกระทรวงมหาดไทย ศูนย์บริการประชาชน สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ สำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน หรือหน่วยงานอื่นของรัฐ เป็นต้น

ข้อ ๒ ประเภทของข้อร้องเรียน แบ่งเป็น ๓ ประเภท ดังต่อไปนี้

(๑) เรื่องร้องเรียนที่เกิดจากความบกพร่องของการให้บริการหรือพฤติกรรมของเจ้าหน้าที่

(๒) เรื่องร้องเรียนที่เกิดจากเจ้าหน้าที่ละเว้นการปฏิบัติหน้าที่หรือปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบ

หรือโดยทุจริต

(๓) เรื่องร้องเรียนเกิดจากความไม่ปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน หรือเกิดจากความเสี่ยงในการบริหารจัดการของมหาวิทยาลัย

ข้อ ๓ ผู้ร้องเรียนที่ประสงค์จะยื่นข้อร้องเรียนให้จัดทำเป็นหนังสือ โดยใช้ถ้อยคำสุภาพและต้องมีรายการอย่างน้อยดังต่อไปนี้

(๑) ชื่อและที่อยู่ของผู้ร้องเรียน ซึ่งสามารถตรวจสอบตัวตนได้

(๒) ระบุเรื่องอันเป็นเหตุแห่งข้อร้องเรียนโดยระบุรายละเอียดข้อเท็จจริงหรือเหตุการณ์เกี่ยวกับข้อร้องเรียนตามสมควรและความประสงค์ของข้อร้องเรียน

(๓) ลงลายมือชื่อของผู้ร้องเรียน

การเสนอข้อร้องเรียนจะกระทำแทนผู้อื่นมิได้ เว้นแต่ เป็นผู้รับมอบอำนาจตามกฎหมาย หรือการดำเนินการแทนผู้เยาว์ ผู้ไร้ความสามารถ หรือผู้เสมือนไร้ความสามารถ ซึ่งอยู่ในความดูแลของผู้ร้องเรียน ตามที่กฎหมายกำหนด

ผู้ร้องเรียนสามารถดาวน์โหลดแบบฟอร์มแจ้งข้อร้องเรียนได้ที่เว็บไซต์ของสำนักงานกฎหมายและนิติการ (<http://www.ubu.ac.th/web/law> คลิก คลังเอกสาร)

ข้อ ๔ กรณีผู้ร้องเรียนประสงค์จะแจ้งข้อร้องเรียน สามารถแจ้งผ่านช่องทาง ดังนี้

(๑) ติดต่อด้วยตนเอง โดยผู้ร้องเรียนสามารถขอรับแบบแจ้งข้อร้องเรียนได้ที่สำนักงานกฎหมายและนิติการ สำนักงานอธิการบดีหลังใหม่ ชั้น ๓ มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี และเมื่อได้รับข้อร้องเรียนจากผู้ร้องเรียน หากข้อร้องเรียนนั้นมีได้ทำเป็นหนังสือ ให้สำนักงานกฎหมายและนิติการจัดให้มีการบันทึกข้อร้องเรียนดังกล่าวลงในแบบฟอร์มแจ้งข้อร้องเรียน

(๒) ทางไปรษณีย์ โดยเจ้าหน้าที่ของถึง มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี สำนักงานกฎหมายและนิติการ สำนักงานอธิการบดีหลังใหม่ เลขที่ ๘๕ ถนนสถลมารค ตำบลเมืองศรีไค อำเภอวารินชำราบ จังหวัดอุบลราชธานี ๓๔๑๙๐

(๓) ทางเว็บไซต์สำนักงานกฎหมายและนิติการ (<http://www.ubu.ac.th/web/law>) ในเมนูหลัก ไปที่หัวข้อ “ร้องเรียน”

ข้อ ๕ เมื่อได้รับข้อร้องเรียนตามข้อ ๔ (๑) แล้ว ให้สำนักงานกฎหมายและนิติการออกใบรับข้อร้องเรียนให้แก่ผู้ร้องเรียนไว้เป็นหลักฐาน

ในกรณีได้รับข้อร้องเรียนตามข้อ ๔ (๒) (๓) หรือจากส่วนราชการอื่น ให้สำนักงานกฎหมายและนิติการหรือผู้ที่ได้รับมอบหมายตอบแจ้งรับ ข้อร้องเรียน ไปยังผู้ร้องเรียนทางไปรษณีย์ตามสถานที่ปรากฏในข้อร้องเรียน หรือในรูปจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ภายในเจ็ดวันทำการนับแต่วันที่ได้รับข้อร้องเรียน

ข้อ ๖ มหาวิทยาลัยจะไม่พิจารณาข้อร้องเรียนในกรณีดังต่อไปนี้

(๑) เรื่องที่มีลักษณะเป็นบัตรสนเท่ห์ ที่ไม่ระบุพยานหลักฐานหรือกรณีแวดล้อมที่ขัดแย้งแน่นอน และไม่มีการลงลายมือชื่อผู้ร้องเรียน

(๒) ข้อร้องเรียนที่หน่วยงานอื่นได้ดำเนินการตรวจสอบ พิจารณาวินิจฉัย และสรุปผลการพิจารณาตามที่กฎหมายกำหนดไว้เป็นที่เรียบร้อยแล้ว เช่น ศาลปกครอง ศาลยุติธรรม สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ (ป.ป.ช.) สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตในภาครัฐ (ป.ป.ท.) สำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน (สตง.) สำนักงานป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน (ปป.ง.) เป็นต้น

ข้อ ๗ กระบวนการพิจารณาข้อร้องเรียนกรณีที่อยู่และไม่อยู่ในอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบ
ของมหาวิทยาลัย มีขั้นตอนและระยะเวลาดำเนินการ ดังต่อไปนี้

(๗.๑) กระบวนการพิจารณาข้อร้องเรียนกรณีที่อยู่ในอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบของ
มหาวิทยาลัย

(๑) เมื่อได้รับข้อร้องเรียนจากผู้ร้องเรียน ให้สำนักงานกฎหมายและนิติการ สรุปรายชื่อเท็จจริง
เรื่องที่ร้องเรียนให้แล้วเสร็จภายในเจ็ดวันทำการ นับตั้งแต่วันที่ได้รับข้อร้องเรียน และเสนอข้อร้องเรียนนั้นไปยัง
อธิการบดีหรือรองอธิการบดีที่ได้มอบหมาย เพื่อพิจารณาสั่งการตามที่เห็นสมควรโดยไม่ชักช้า หากไม่สามารถ
ดำเนินการภายในระยะเวลาดังกล่าว ให้ขอขยายระยะเวลาต่ออธิการบดีหรือรองอธิการบดีที่ได้รับมอบหมายเพื่อ
พิจารณาสั่งการพร้อมชี้แจงเหตุผลประกอบด้วย

(๒) อธิการบดีหรือรองอธิการบดีที่ได้รับมอบหมายพิจารณาสั่งการ ภายในเจ็ดวันทำการ
นับตั้งแต่วันที่ได้รับข้อร้องเรียนจากสำนักงานกฎหมายและนิติการ

ในกรณีที่อธิการบดีหรือรองอธิการบดีที่ได้รับมอบหมายเห็นสมควรมอบหมายบุคคลหรือ
หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการตรวจสอบข้อร้องเรียน แก้ไขปัญหาและปรับปรุงการให้บริการ รวมถึงการ
ตรวจสอบข้อเท็จจริงในเรื่องที่ร้องเรียน ให้บุคคลหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการให้แล้วเสร็จภายในสิบห้าวัน
ทำการนับตั้งแต่วันที่ที่มีคำสั่งหรือภายในระยะเวลาที่กำหนดไว้ในคำสั่งหรือตามกฎหมาย แล้วแต่กรณี

ในกรณีที่บุคคลหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องไม่สามารถดำเนินการให้แล้วเสร็จภายใน
ระยะเวลาที่กำหนดดังกล่าวได้ ให้ขอขยายระยะเวลาต่ออธิการบดีหรือรองอธิการบดีที่ได้รับมอบหมายเพื่อ
พิจารณาสั่งการ พร้อมชี้แจงข้อเท็จจริงและเหตุผลประกอบด้วย

(๓) อธิการบดีหรือรองอธิการบดีที่ได้รับมอบหมายพิจารณาสั่งการภายในเจ็ดวันทำการ
นับตั้งแต่วันที่ได้รับรายงานจากบุคคลหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

(๔) เมื่อได้ดำเนินการพิจารณาข้อร้องเรียน แก้ไขปัญหาและปรับปรุงการให้บริการ รวมถึง
การตรวจสอบข้อเท็จจริงในประเด็นที่มีการร้องเรียนเรียบร้อยแล้ว ให้สำนักงานกฎหมายและนิติการแจ้งให้
ผู้ร้องเรียนและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทราบต่อไป ซึ่งจะต้องดำเนินการให้แล้วเสร็จภายในสามวันทำการ นับตั้ง
วันที่อธิการบดีหรือรองอธิการบดีที่ได้รับมอบหมายพิจารณาสั่งการ

ในกรณีที่ไม่สามารถดำเนินการให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนดได้ ให้สำนักงาน
กฎหมายและนิติการแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบถึงเหตุผลและผลการดำเนินการล่าสุด

โดยมีขั้นตอนกระบวนการพิจารณาข้อร้องเรียนที่อยู่ในอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบ
ของมหาวิทยาลัยให้เป็นไปตามแผนผังแนบท้ายประกาศนี้

(๗.๒) กระบวนการพิจารณาข้อร้องเรียนกรณีที่ไม่อยู่ในอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบของ
มหาวิทยาลัย

(๑) เมื่อได้รับข้อร้องเรียนจากผู้ร้องเรียน ให้สำนักงานกฎหมายและนิติการสรุปรายชื่อเท็จจริง
ซึ่งจะต้องดำเนินการให้แล้วเสร็จภายในเจ็ดวันทำการ นับตั้งแต่วันที่ได้รับข้อร้องเรียนและเสนอให้อธิการบดีหรือ
รองอธิการบดีที่ได้รับมอบหมายเพื่อพิจารณาสั่งการตามที่เห็นสมควร หากไม่สามารถดำเนินการภายในระยะเวลา
ดังกล่าวได้ ให้ขอขยายระยะเวลาต่ออธิการบดีหรือรองอธิการบดีที่ได้รับมอบหมายเพื่อพิจารณาสั่งการพร้อมชี้แจง
เหตุผลประกอบด้วย

(๒) อธิการบดีหรือรองอธิการบดีที่ได้รับมอบหมายพิจารณาสั่งการ ภายในเจ็ดวันทำการ
นับตั้งแต่วันที่ได้รับข้อร้องเรียน เพื่อสำนักงานกฎหมายและนิติการจะได้แจ้งข้อร้องเรียนดังกล่าวไปยังหน่วยงานที่

เกี่ยวข้องดำเนินการ พร้อมทั้งแจ้งผลการดำเนินการให้ผู้ร้องเรียนทราบ ซึ่งจะต้องดำเนินการให้แล้วเสร็จภายใน ๓ วันทำการ นับตั้งแต่วันที่ได้ดำเนินการแล้วเสร็จ

โดยมีขั้นตอนกระบวนการพิจารณาข้อร้องเรียนที่ไม่อยู่ในอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบของมหาวิทยาลัยให้เป็นไปตามแผนผังแบบท้ายประกาศนี้

ข้อ ๘ การดำเนินการพิจารณาข้อร้องเรียนตามประกาศนี้ หากเป็นข้อมูลข่าวสารที่อาจจะก่อให้เกิดความเสียหายแก่บุคคลหนึ่งบุคคลใด จะต้องกำหนดให้เป็นชั้นความลับ ตามระเบียบว่าด้วยการรักษาความลับของทางราชการอย่างเคร่งครัด

ข้อ ๙ ให้สำนักงานกฎหมายและนิติการจัดทำสถิติและรวบรวมข้อมูลการพิจารณาข้อร้องเรียน เพื่อนำมาประเมินผลการดำเนินงานและปรับปรุงคุณภาพในการให้บริการของมหาวิทยาลัย ภายในหกสิบวัน นับจากสิ้นปีงบประมาณ

ให้งานประชาสัมพันธ์ กองกลาง เป็นหน่วยงานเผยแพร่ข้อมูลตามวรรคหนึ่งในเว็บไซต์ของมหาวิทยาลัย ตามรายละเอียดที่สำนักงานกฎหมายและนิติการแจ้งให้ดำเนินการดังกล่าว

ข้อ ๑๐ ในกรณีที่มีกฎหมาย ระเบียบ และข้อบังคับ กำหนดขั้นตอน วิธีการและเงื่อนไขในการพิจารณาข้อร้องเรียนในเรื่องใดไว้เป็นการเฉพาะ ให้ดำเนินการพิจารณาข้อร้องเรียนให้เป็นไปตามขั้นตอนที่กำหนดไว้ในกฎหมายนั้น

ข้อ ๑๑ ให้มหาวิทยาลัยมีคำสั่งแต่งตั้งเจ้าหน้าที่รับผิดชอบและพิจารณาข้อร้องเรียนเพื่อปฏิบัติให้เป็นไปตามวิธีการและขั้นตอนที่กำหนดไว้ในประกาศนี้

ข้อ ๑๒ ให้อธิการบดีรักษาการตามประกาศนี้

ในกรณีที่มีปัญหาหรือข้อโต้แย้งเกี่ยวกับการปฏิบัติตามประกาศนี้ ให้อธิการบดีเป็นผู้วินิจฉัยชี้ขาดและให้ถือเป็นที่สุด

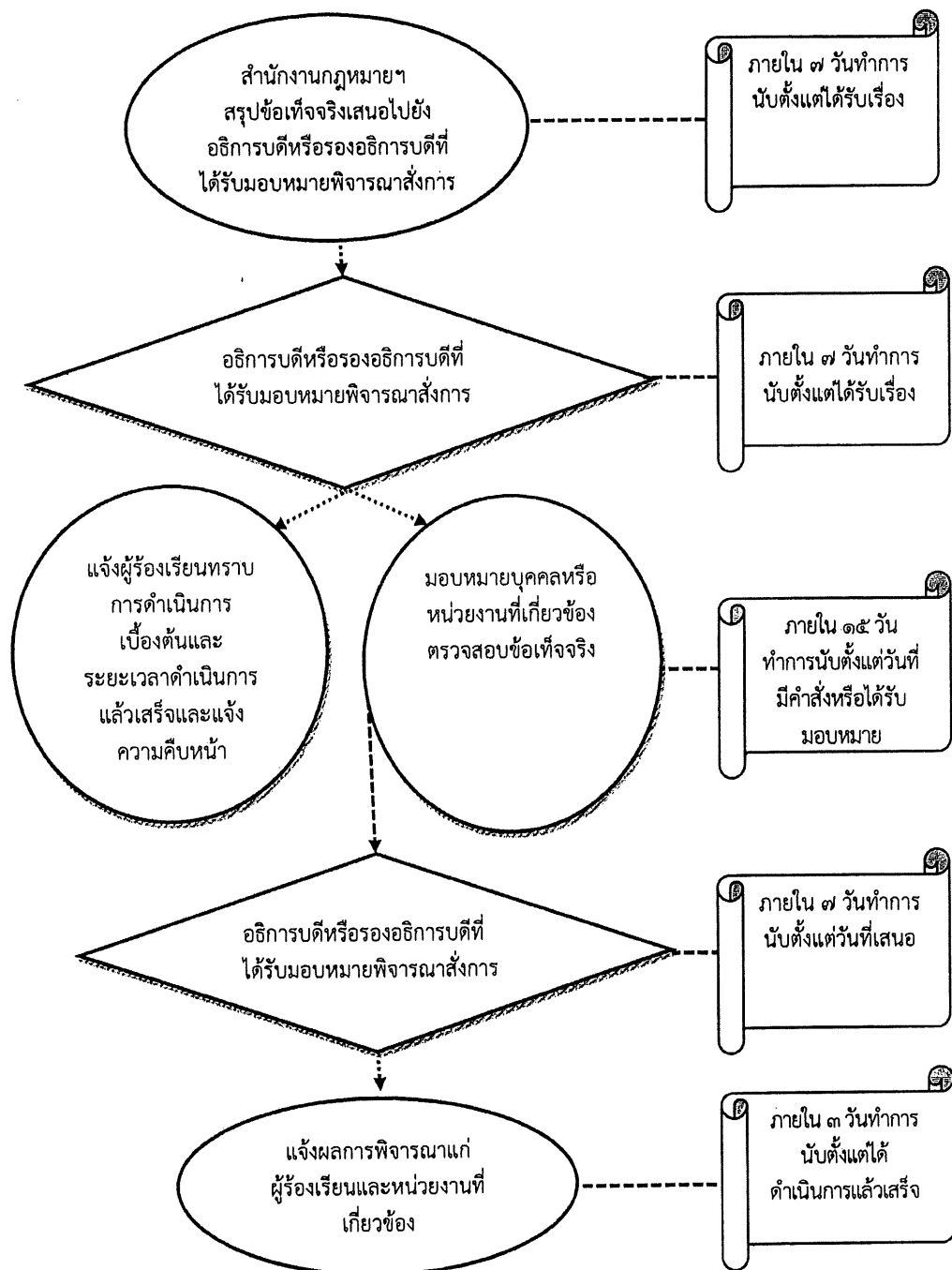
ทั้งนี้ ตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไป

ประกาศ ณ วันที่ ๒๖ กรกฎาคม พ.ศ. ๒๕๕๙

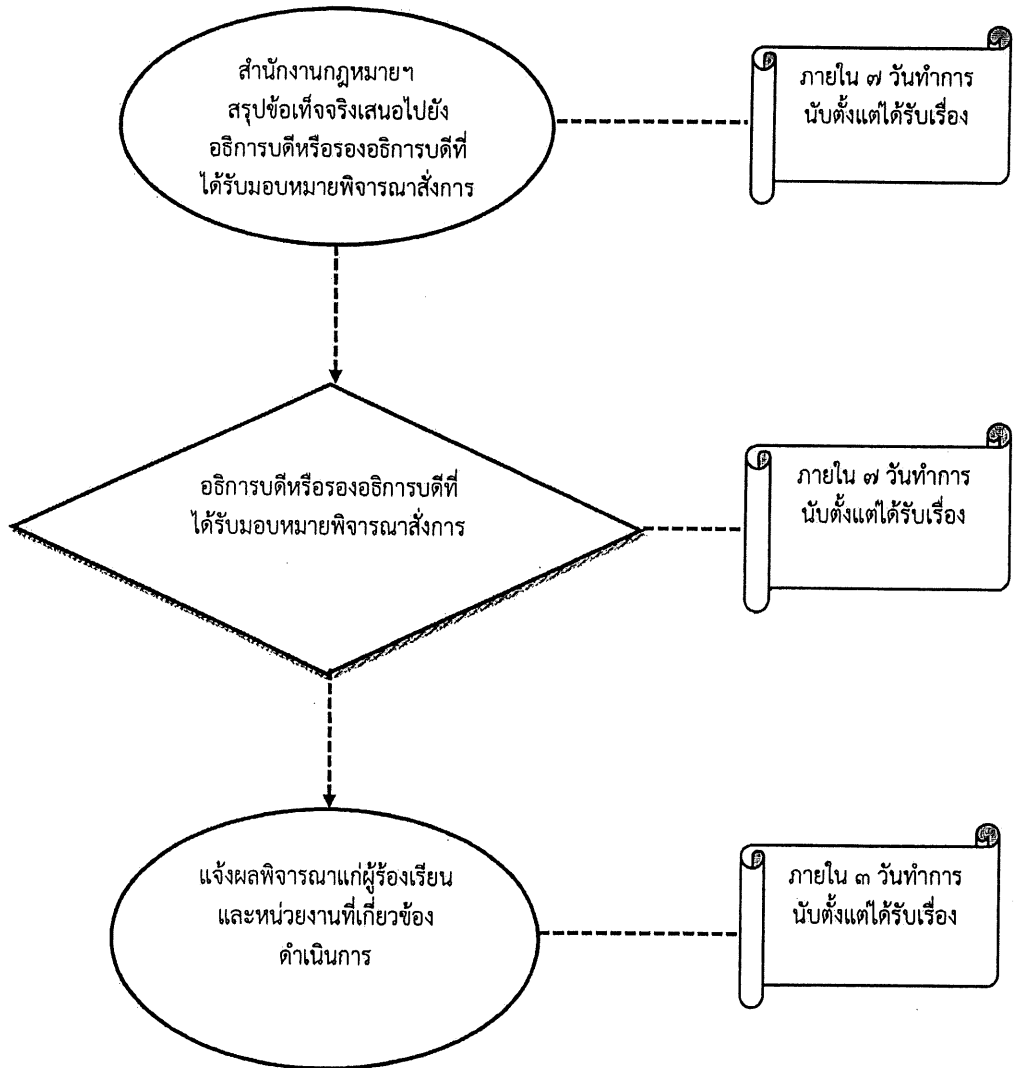


(รองศาสตราจารย์ณรงค์ ธีรวัฒน์สุข)
อธิการบดีมหาวิทยาลัยอุบลราชธานี

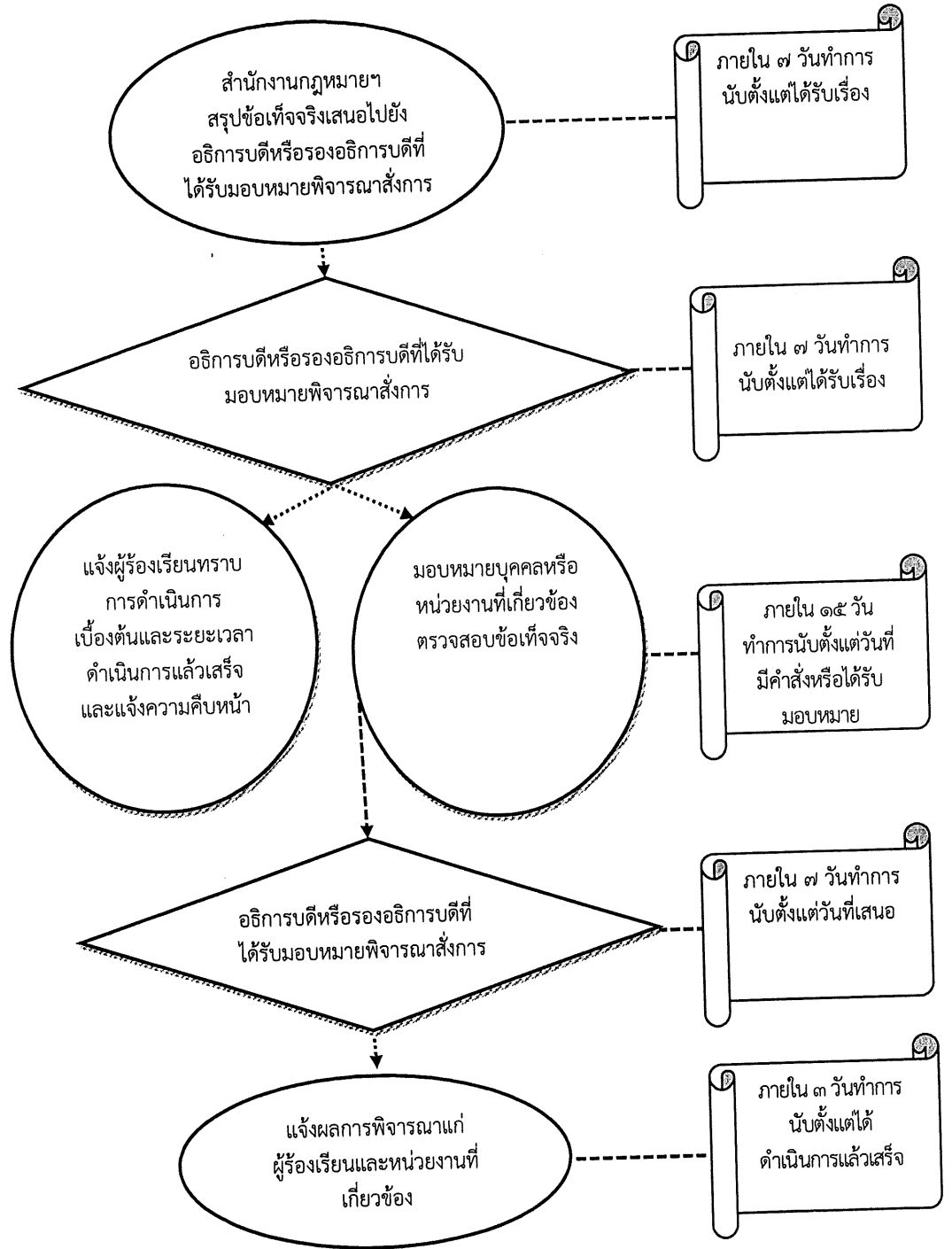
กระบวนการพิจารณาข้อร้องเรียน
ที่อยู่ในอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบของมหาวิทยาลัยอุบลราชธานี



กระบวนการพิจารณาข้อร้องเรียน
ที่ไม่อยู่ในอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบของมหาวิทยาลัยอุบลราชธานี



กระบวนการพิจารณาข้อร้องเรียน
ที่อยู่ในอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบของมหาวิทยาลัยอุบลราชธานี



แบบฟอร์มแจ้งข้อร้องเรียนของมหาวิทยาลัยอุบลราชธานี

เลขที่รับ _____
วันที่ _____

ชื่อ-สกุล ผู้รับบริการ _____

เลขบัตรประจำตัวประชาชน □ - □□□□ - □□□□□□ - □□ - □

ที่อยู่ตามบัตรประจำตัวประชาชน บ้านเลขที่ _____ หมู่ที่ _____ ตรอก/ซอย _____

ถนน _____ แขวง/ตำบล _____ เขต/อำเภอ _____

จังหวัด _____ รหัสไปรษณีย์ _____ โทรศัพท์ _____

โทรศัพท์เคลื่อนที่ _____ โทรสาร _____

e-mail address _____

สถานที่ติดต่อ/ให้แจ้งผล ที่อยู่ตามบัตรประจำตัวประชาชน หรือ

บ้านเลขที่ _____ หมู่ที่ _____ ตรอก/ซอย _____

ถนน _____ แขวง/ตำบล _____ เขต/อำเภอ _____

จังหวัด _____ รหัสไปรษณีย์ _____ โทรศัพท์ _____

โทรศัพท์เคลื่อนที่ _____ โทรสาร _____

e-mail address _____

รายละเอียดของข้อร้องเรียน โดยสรุปดังนี้

คำขอที่ต้องการให้ดำเนินการ _____

ข้าพเจ้าขอรับรองว่าข้อความตามที่ระบุข้างต้นเป็นความจริงทุกประการ

ลงชื่อ _____ ผู้รับบริการ

(_____)

ลงชื่อ _____ ผู้รับเรื่อง

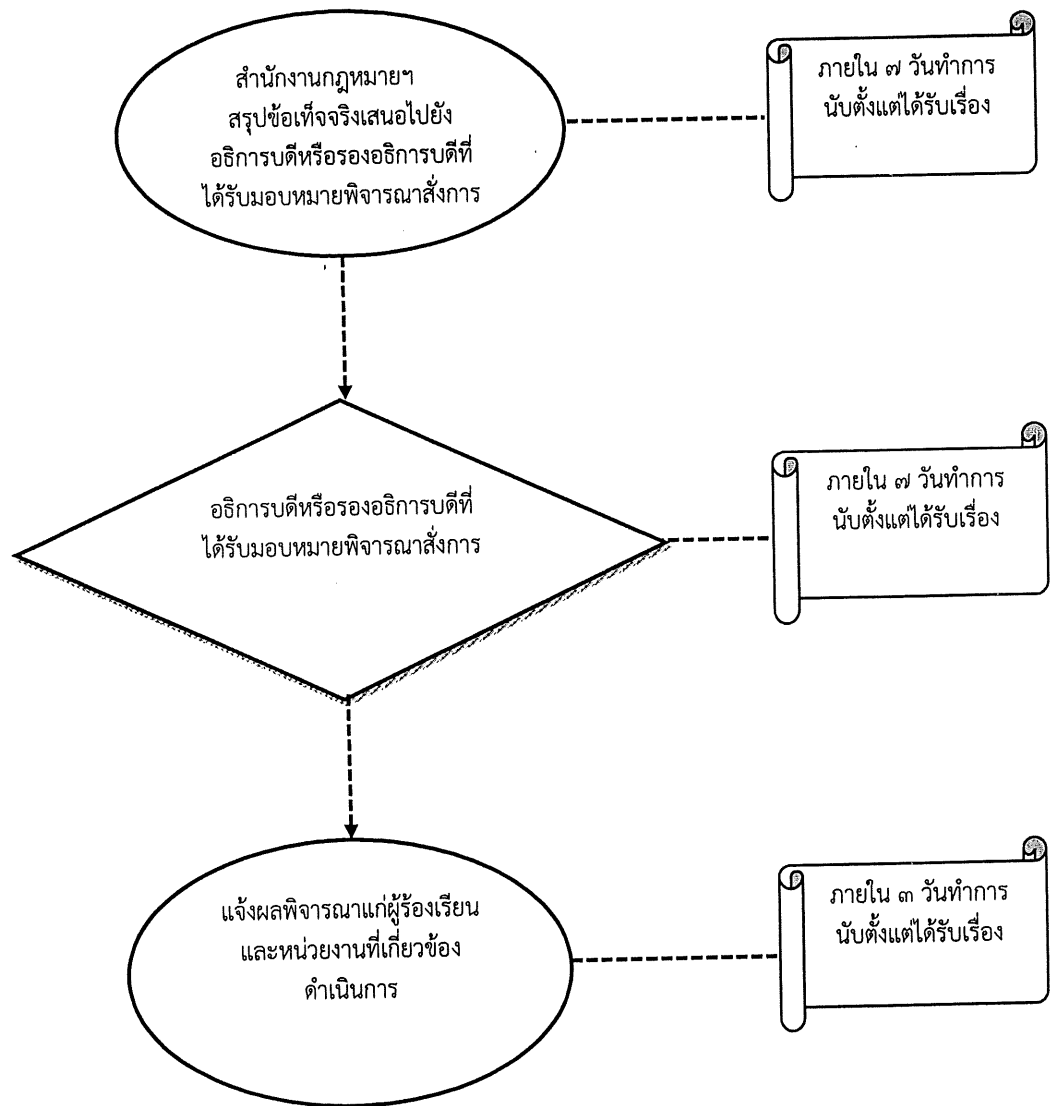
(_____)

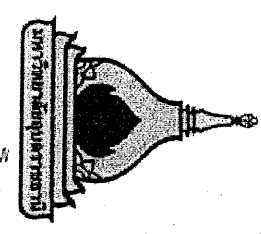
ท่านสามารถยื่นได้ที่ “มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี สำนักงานอธิการบดี สำนักงานกฎหมายและนิติการ เลขที่ ๘๕ ตำบลเมืองศรีไค อำเภอวารินชำราบ จังหวัดอุบลราชธานี ๓๔๑๙๐ หรือ ตู้รับข้อร้องเรียนของสำนักงานกฎหมายและนิติการ”

ภาคผนวก ข.

กระบวนการพิจารณาข้อร้องเรียน
ที่ไม่อยู่ในอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบของมหาวิทยาลัยอุบลราชธานี

กระบวนการพิจารณาข้อร้องเรียน ที่ไม่อยู่ในอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบของมหาวิทยาลัยอุบลราชธานี





มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี

ระบบการแจ้งเรื่องร้องเรียนและการรับสินบน

สำนักงานกฎหมายและนิติการ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี

Login เพิ่มขงใช้งาน

Username

Password

เข้าใช้งาน

*Login เข้าระบบโดยใช้ username และ password ที่ใช้ในการใช้งานเดิมบนคอมพิวเตอร์ของมหาวิทยาลัย



ด่วนที่สุด บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักงานอธิการบดี สำนักงานกฎหมายและนิติการ โทร. ๑๓๐๕

ที่ ศธ ๐๕๒๙.๑.๑๐/ ๙๘๐

วันที่ ๒๖ กรกฎาคม ๒๕๕๙

เรื่อง ขออนุมัติลงนามในประกาศมหาวิทยาลัย เรื่อง แนวทางการพิจารณาข้อร้องเรียนและคำสั่งแต่งตั้ง
เจ้าหน้าที่รับผิดชอบและพิจารณาข้อร้องเรียน

เรียน อธิการบดี

ตามที่สำนักงาน ป.ป.ช. ได้มีหนังสือ ที่ ปช ๐๐๐๕/ว ๐๐๓๓ ลงวันที่ ๗ เมษายน ๒๕๕๙
แจ้งให้มหาวิทยาลัยจัดเตรียมข้อมูลเพื่อประกอบการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของ
หน่วยงานภาครัฐ (Integrity & Transparency Assessment: ITA) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๙ โดยให้
จัดส่งข้อมูลตามแบบสำรวจฯ ภายในวันที่ ๒๙ กรกฎาคม ๒๕๕๙ และตามแบบสำรวจฯ มีประเด็นคำถามในหัวข้อ
EB8 กำหนดว่า หน่วยงานของท่านมีการดำเนินการเรื่องร้องเรียนอย่างไร และต่อมหาวิทยาลัยได้มีคำสั่งที่
๑๕๒๑/๒๕๕๙ ลงวันที่ ๑๙ พฤษภาคม ๒๕๕๙ แต่งตั้งคณะกรรมการจัดเตรียมข้อมูลเพื่อประกอบการประเมิน
คุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๙ และ
ที่ประชุมได้มอบหมายให้สำนักงานกฎหมายและนิติการ จัดทำประกาศมหาวิทยาลัย เรื่องแนวทางการพิจารณา
ข้อร้องเรียน และคู่มือการปฏิบัติงานการพิจารณาข้อร้องเรียน และคำสั่งแต่งตั้งเจ้าหน้าที่รับผิดชอบและ
พิจารณาข้อร้องเรียนให้เป็นไปตามวิธีการและขั้นตอนที่กำหนดไว้ในประกาศมหาวิทยาลัยอุบลราชธานี เรื่อง
แนวทางการพิจารณาข้อร้องเรียน นั้น

สำนักงานกฎหมายและนิติการขอเรียนว่า ได้ดำเนินการจัดทำประกาศมหาวิทยาลัย
เรื่อง แนวทางการพิจารณาข้อร้องเรียน พร้อมคู่มือการปฏิบัติงานการพิจารณาข้อร้องเรียนและได้นำเสนอต่อที่
ประชุมคณะกรรมการบริหารมหาวิทยาลัยเพื่อพิจารณาร่างประกาศดังกล่าว ในการประชุมครั้งที่ ๑๑
วาระพิเศษ /๒๕๕๙ เมื่อวันที่ ๒๑ กรกฎาคม ๒๕๕๙ และที่ประชุมได้มีมติให้ปรับแก้ไข และสำนักงาน
กฎหมายและนิติการได้ดำเนินการปรับแก้ไขร่างประกาศดังกล่าวเรียบร้อยแล้ว ปรากฏตามร่างประกาศที่แนบ
มาพร้อมนี้ พร้อมทั้งได้ยกร่างคำสั่งแต่งตั้งเจ้าหน้าที่รับผิดชอบและพิจารณาข้อร้องเรียน เพื่อปฏิบัติให้เป็นไป
ตามวิธีการและขั้นตอนที่กำหนดไว้ในประกาศดังกล่าว

ดังนั้น เพื่อให้การดำเนินการดังกล่าวเป็นไปด้วยความเรียบร้อย เห็นสมควรดำเนินการดังนี้

(๑) ลงนามในประกาศมหาวิทยาลัยอุบลราชธานี เรื่อง แนวทางการพิจารณาข้อร้องเรียน

(๒) ลงนามในคำสั่งแต่งตั้งเจ้าหน้าที่รับผิดชอบและพิจารณาข้อร้องเรียน เพื่อปฏิบัติให้เป็นไป
ตามวิธีการและขั้นตอนที่กำหนดไว้ในประกาศดังกล่าว

(๓) ลงนามในหนังสือแจ้งเวียนให้หน่วยงานภายในมหาวิทยาลัยถือปฏิบัติโดยเคร่งครัดต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

ตรวจเสนอ

(นายสุพจน์ ชาลีผล)

นิติกรปฏิบัติการ

๒๖ ก.ค. ๒๕๕๙

(นายนราธิป อชากรักษ์)

นิติกรปฏิบัติการ รักษาการในตำแหน่ง

หัวหน้าสำนักงานกฎหมายและนิติการ

ศธมาล: ลอหม

(รองศาสตราจารย์หญิงอรุณี อีรรักษ์มสุข)
อธิการบดีมหาวิทยาลัยอุบลราชธานี

๒๖/๗/๕๙

สำเนาฉบับ

คำสั่งมหาวิทยาลัยอุบลราชธานี

ที่ ๒๕๐๖ / ๒๕๕๙

เรื่อง แต่งตั้งเจ้าหน้าที่รับผิดชอบและพิจารณาข้อร้องเรียน

เพื่อให้การดำเนินการพิจารณาข้อร้องเรียนของมหาวิทยาลัยอุบลราชธานีเป็นไปตามประกาศมหาวิทยาลัยอุบลราชธานี เรื่อง แนวทางการพิจารณาข้อร้องเรียน

อาศัยอำนาจตามความในมาตรา ๑๘ และมาตรา ๒๑ แห่งพระราชบัญญัติมหาวิทยาลัยอุบลราชธานี พ.ศ. ๒๕๓๓ ประกอบกับข้อ ๑๑ ของประกาศมหาวิทยาลัยอุบลราชธานี เรื่อง แนวทางการพิจารณาข้อร้องเรียน จึงแต่งตั้งให้เจ้าหน้าที่รับผิดชอบและพิจารณาข้อร้องเรียน ดังต่อไปนี้

- | | |
|-------------------------|--|
| ๑. นายนราธิป อาชารักษ์ | ตำแหน่งนิติกรปฏิบัติการ รักษาการในตำแหน่งหัวหน้าสำนักงานกฎหมายและนิติการ |
| ๒. นางวัชรี หาทองคำ | ตำแหน่งนิติกรชำนาญการ |
| ๓. นายเสวก บุญกาญจน์ | ตำแหน่งนิติกรปฏิบัติการ |
| ๔. นายสุพจน์ ชาลีพล | ตำแหน่งนิติกรปฏิบัติการ |
| ๕. นายชาติชาย เมาสีชาติ | ตำแหน่งนิติกรปฏิบัติการ |
| ๖. นายประเสริฐ โสนะจิตร | ตำแหน่งนิติกรปฏิบัติการ |
| ๗. นายวีรชาติ หวินคำ | ตำแหน่งนิติกรปฏิบัติการ |

โดยให้มีอำนาจหน้าที่ดังนี้

- ปฏิบัติหน้าที่รับผิดชอบและพิจารณาข้อร้องเรียนให้เป็นไปตามวิธีการและขั้นตอนที่กำหนดไว้ในประกาศมหาวิทยาลัยอุบลราชธานี เรื่อง แนวทางการพิจารณาข้อร้องเรียน
 - ประสานการปฏิบัติงานให้หน่วยงานภายในมหาวิทยาลัยดำเนินการตามภารกิจที่เกี่ยวข้องและสามารถขอให้บุคคลในสังกัดมหาวิทยาลัยมาให้ถ้อยคำหรือชี้แจงเป็นหนังสือหรือข้อมูลเอกสาร หลักฐานที่เกี่ยวข้องเพื่อประโยชน์สำหรับการปฏิบัติหน้าที่ได้
 - ปฏิบัติหน้าที่หรือดำเนินการอื่น ๆ ตามที่อธิการบดีมอบหมาย
- ทั้งนี้ ตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไป

สั่ง ณ วันที่ ๒๖ กรกฎาคม พ.ศ. ๒๕๕๙



(รองศาสตราจารย์ณรงค์ ชีระวัฒน์สุข)
อธิการบดีมหาวิทยาลัยอุบลราชธานี

ร่าง.....
พิมพ์..... ๒๖ ก.ค.๕๙
ทวน.....
ตรวจ..... ๒๖/๗/๕๙