



ประกาศมหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี  
เรื่อง หลักเกณฑ์และแนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียน พ.ศ. ๒๕๖๐

.....

เพื่อให้การดำเนินการจัดการข้อร้องเรียน มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี ดำเนินไปด้วยความเรียบร้อย มีประสิทธิภาพ อาศัยอำนาจตามความในมาตรา ๓๑ (๒) แห่งพระราชบัญญัติมหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี พ.ศ. ๒๕๔๗ จึงประกาศหลักเกณฑ์และแนวปฏิบัติเกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียน ดังนี้

ข้อ ๑ ประกาศนี้เรียกว่า “ประกาศมหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี เรื่อง หลักเกณฑ์และแนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียนร้องทุกข์ พ.ศ. ๒๕๖๐”

ข้อ ๒ ประกาศนี้ให้ใช้บังคับตั้งแต่วันถัดจากประกาศเป็นต้นไป

ข้อ ๓ บทนิยามในประกาศนี้

“มหาวิทยาลัย” หมายความว่า มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี

“อธิการบดี” หมายความว่า อธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี

“คณะกรรมการ” หมายความว่า คณะกรรมการพิจารณาข้อร้องเรียน

“บุคลากร” หมายความว่า ข้าราชการพลเรือนในสถาบันอุดมศึกษา ลูกจ้างประจำ พนักงานราชการ พนักงานในสถาบันอุดมศึกษา ลูกจ้างชั่วคราว ในสังกัดมหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี

“ทุจริต” หมายความว่า เพื่อแสวงหาประโยชน์ที่มีควรได้โดยชอบด้วยกฎหมายสำหรับตนเอง หรือผู้อื่น”

“ประพฤติมิชอบ” หมายความว่า การที่บุคลากรปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติอย่างใดในตำแหน่งหรือหน้าที่ตามกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ ประกาศ หรือคำสั่ง หรือปฏิบัติ หรือละเว้นการปฏิบัติอย่างใดในพฤติการณ์ที่อาจทำให้ผู้อื่นเชื่อว่ามีตำแหน่งหรือหน้าที่ซึ่งที่ตนมิได้มีตำแหน่งหรือหน้าที่นั้น หรือใช้อำนาจในตำแหน่งหรือหน้าที่ ทั้งนี้ เพื่อแสวงหาประโยชน์ที่มีควรได้โดยชอบสำหรับตนเองหรือผู้อื่น หรือกระทำการอันเป็นความผิดต่อตำแหน่งหน้าที่ราชการ หรือความผิดต่อตำแหน่งหน้าที่ในการยุติธรรมตามประมวลกฎหมายอาญาหรือกฎหมายอื่น

“การจัดซื้อจัดจ้าง” หมายความว่า การดำเนินการเพื่อให้ได้มาซึ่งพัสดุโดยการซื้อ จ้าง เช่า แลกเปลี่ยน

“ข้อร้องเรียน” หมายความว่า ข้อร้องเรียน เรื่อง การทุจริตและประพฤติมิชอบของบุคลากรในสังกัดมหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี และข้อร้องเรียนการจัดซื้อจัดจ้างในมหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี

“การตอบสนองข้อร้องเรียน” หมายความว่า การดำเนินการ การตรวจสอบ การแสวงหาข้อเท็จจริง หรืออื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง ตามกฎหมายและระเบียบต่างๆ และแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบผลหรือความก้าวหน้าของการดำเนินการดังกล่าวภายในระยะเวลาสิบห้าวัน ทั้งนี้ กรณีผู้ร้องเรียนไม่ได้รับข้อมูล/ที่อยู่/หมายเลขโทรศัพท์ จะพิจารณาตอบสนองข้อร้องเรียนสิ้นสุดลงทันทีในการนำเรื่องข้อร้องเรียนสู่กระบวนการสอบข้อเท็จจริง หรืออื่นๆ ตามกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ

ข้อ ๔ หลักเกณฑ์และแนวทางปฏิบัติในการร้องเรียน

๔.๑ หลักเกณฑ์การร้องเรียน

๔.๑.๑ เรื่องร้องเรียนต้องเป็นเรื่องที่ผู้ร้องได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหาย อันเนื่องมาจากบุคลากรในสังกัดมหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี ในเรื่องดังต่อไปนี้

- (๑) กระทบการทุจริตต่อหน้าที่ราชการ
- (๒) กระทบความผิดต่อตำแหน่งหน้าที่ราชการ
- (๓) ละเลยหน้าที่ตามกฎหมายที่กำหนดให้ปฏิบัติ
- (๔) ปฏิบัติหน้าที่ล่าช้าเกินสมควร
- (๕) กระทบนอกเหนืออำนาจหน้าที่หรือขัดหรือไม่ถูกต้องตามกฎหมาย

๔.๑.๒ เรื่องร้องเรียนต้องเป็นเรื่องจริงที่มีมูล มีใช้ลักษณะกลั่นแกล้งและสร้างความเสียหายแก่บุคคลที่ขาดหลักฐานแวดล้อมที่ปรากฏชัดแจ้ง ตลอดจนขาดพยานหลักฐานที่แน่นอน

๔.๒ ข้อร้องเรียนต้องใช้คำสุภาพและต้องระบุข้อมูลดังต่อไปนี้

- ๔.๒.๑ ชื่อ นามสกุล และที่อยู่ของผู้ร้องเรียน
- ๔.๒.๒ ชื่อหน่วยงานหรือบุคลากรที่เกี่ยวข้องที่เป็นเหตุแห่งการร้องเรียน
- ๔.๒.๓ การกระทำทั้งหลายที่เป็นเหตุแห่งการร้องเรียน พร้อมทั้งข้อเท็จจริง หรือพฤติการณ์ตามสมควรแห่งมูลเหตุที่เกี่ยวข้องดังกล่าว

๔.๒.๔ ลายมือชื่อผู้ร้องเรียน

๔.๒.๕ ระบุวัน เดือน ปี

๔.๒.๖ ระบุพยานเอกสาร พยานวัตถุ และพยานบุคคล (ถ้ามี)

๔.๓ กรณีการร้องเรียนมีลักษณะเป็นบัตรสนเท่ห์ จะรับพิจารณาเฉพาะรายที่ระบุหลักฐานกรณีแวดล้อมชัดแจ้ง ตลอดจนชี้พยานบุคคลแน่นอนเท่านั้น

๔.๔ เรื่องร้องเรียนที่ไม่รับพิจารณา

๔.๔.๑ ข้อร้องเรียนมิได้ทำเป็นหนังสือ

๔.๔.๒ ข้อร้องเรียนที่ไม่ได้ระบุพยานหรือหลักฐานที่เพียงพอ

๔.๔.๓ ข้อร้องเรียนที่ไม่มีรายการตามข้อ ๔.๒

๔.๕ ช่องทางการร้องเรียน

๔.๕.๑ ส่งข้อร้องเรียนด้วยตนเองโดยตรง งานวินัยและนิติการ กองบริหารงานบุคคล สำนักงานอธิการบดี ชั้น ๒ อาคารเรียนและปฏิบัติการ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี

๔.๕.๒ ส่งข้อร้องเรียนผ่านทางไปรษณีย์ โดยเจ้าหน้าที่ของถึงอธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี ๒ ถนนราชธานี ตำบลในเมือง อำเภอเมือง จังหวัดอุบลราชธานี ๓๔๐๐๐

๔.๕.๓ ส่งข้อร้องเรียนออนไลน์ผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ ได้ที่เว็บไซต์ [www.ubru.ac.th](http://www.ubru.ac.th) เมนู รับเรื่องร้องเรียนจรรยาบรรณในสถาบันอุดมศึกษา

๔.๕.๔ ร้องเรียนผ่านศูนย์บริการประชาชน สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี

- สายด่วนรัฐบาล ๑๑๑๑

- ทางไปรษณีย์ ตู้ ปณ. ๑๑๑๑ ทำเนียบรัฐบาล กรุงเทพฯ ๑๐๓๐๒

- ทางเว็บไซต์ <http://www.๑๑๑๑.go.th>

- ยื่นข้อร้องเรียนด้วยตนเอง

ข้อ ๕ กระบวนการพิจารณาดำเนินการ

๕.๑ ให้อธิการบดีแต่งตั้งคณะกรรมการขึ้นมาคณะหนึ่ง เรียกว่า “คณะกรรมการพิจารณาข้อร้องเรียน” จำนวนไม่เกิน ๕ คน

๕.๑ ให้คณะกรรมการมีหน้าที่หลักในการรับเรื่องร้องเรียน

๕.๒ เมื่อได้รับเรื่องร้องเรียนให้คณะกรรมการ ดำเนินการตรวจสอบข้อร้องเรียนว่าเป็นไปตามหลักเกณฑ์และแนวทางปฏิบัติในการร้องเรียน ตามข้อ ๔ หรือไม่ หรือเป็นข้อร้องเรียนที่ไม่รับพิจารณา ตามข้อ ๔.๔ เมื่อได้พิจารณาแล้วให้เสนอความเห็นต่ออธิการบดี ว่าสมควรแต่งตั้งคณะกรรมการสืบสวนข้อเท็จจริงหรือสมควรยุติเรื่องร้องเรียน ในกรณีที่เห็นสมควรให้พิจารณาเฉพาะรายที่มีลักษณะตามที่กำหนดไว้ในประกาศนี้

๕.๓ เมื่อมหาวิทยาลัยได้แต่งตั้งคณะกรรมการสืบสวนข้อเท็จจริง ให้คณะกรรมการสืบสวนข้อเท็จจริงที่ได้รับแต่งตั้ง มีหน้าที่รวบรวมข้อเท็จจริงที่เกี่ยวข้องและพิจารณาไต่สวนหาข้อเท็จจริงว่าเรื่องร้องเรียนมีมูลหรือไม่อย่างไร โดยให้ดำเนินการให้แล้วเสร็จโดยเร็ว พร้อมทั้งทำความเข้าใจเสนออธิการบดีว่ามีการทุจริตและประพฤติมิชอบ หรือการทุจริตการจัดซื้อจัดจ้างหรือไม่ และเป็นภาระทำผิดวินัยหรือไม่ หากกรณีไม่มีมูลตามที่ร้องเรียนให้เสนอความเห็นต่ออธิการบดีสั่งยุติเรื่อง

๕.๔ ในกระบวนการพิจารณาสืบสวนข้อเท็จจริงให้ดำเนินการอย่างลับ และต้องเปิดโอกาสให้บุคลากรผู้ถูกกล่าวหาพิสูจน์ข้อเท็จจริงอย่างเป็นธรรม

ข้อ ๖ การกำกับติดตามข้อร้องเรียน

๖.๑ เมื่อมีการดำเนินการในเบื้องต้นเป็นประการใด ให้คณะกรรมการแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบภายในระยะเวลาสิบห้าวัน และเมื่อได้ดำเนินการกระบวนการพิจารณาข้อร้องเรียนเสร็จเรียบร้อยแล้ว ให้คณะกรรมการพิจารณาข้อร้องเรียนแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบ เว้นแต่กรณีที่ผู้ร้องเรียนไม่ให้ข้อมูลที่สามารถติดต่อกลับไปยังผู้ร้องเรียนได้

๖.๒ ให้คณะกรรมการ ติดตามเรื่องร้องเรียนและรายงานผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนทุกสองไตรมาส

ประกาศ ณ วันที่ ๓ ตุลาคม พ.ศ. ๒๕๖๐

(รองศาสตราจารย์ธรรมรักษ์ ละอองนวล)  
อธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี