



แนวทางการดำเนินการต่อเรื่องร้องเรียนการทุจริต
และประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ของหน่วยงาน
มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร

คำนำ

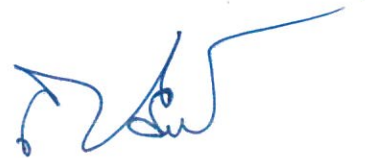
แนวทางการดำเนินการต่อเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ของหน่วยงาน มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร จัดทำขึ้น เพื่อเป็นกรอบหรือแนวทางในการปฏิบัติงานของศูนย์รับเรื่องร้องเรียน มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร ในเรื่องที่บุคคลหรือหน่วยงานร้องเรียนเกี่ยวกับการดำเนินงานของมหาวิทยาลัย หรือบุคลากรของมหาวิทยาลัยทุจริตต่อหน้าที่หรือประพฤติมิชอบ รวมทั้งเรื่องร้องทุกข์จากบุคคลที่มาขอความช่วยเหลือจากมหาวิทยาลัย ทั้งที่ร้องเรียนโดยตรงมายังมหาวิทยาลัยหรือผ่านหน่วยงานอื่น และให้หมายความรวมถึงเรื่องร้องเรียนที่ได้ยื่นแก้ไขเพิ่มเติมเรื่องร้องเรียนเดิมโดยมีประเด็นหรือข้อเท็จจริงใหม่ด้วย ตามประกาศมหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร เรื่อง หลักเกณฑ์และวิธีการพิจารณาเรื่องร้องเรียน พ.ศ. ๒๕๖๗ ประกาศ ณ วันที่ ๖ สิงหาคม พ.ศ. ๒๕๖๗ ให้มีระบบการปฏิบัติที่ชัดเจน คล่องตัว เป็นไปตามหลักธรรมาภิบาล และมีประสิทธิภาพ สอดคล้องกับโครงสร้างการปฏิบัติงานและภารกิจงานมหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร และผู้จัดทำแนวทางการดำเนินการต่อเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ของหน่วยงาน มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร หวังเป็นอย่างยิ่งว่า จะเกิดประโยชน์สูงสุดแก่เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์รับเรื่องร้องเรียนและผู้ที่สนใจดำเนินงานรับเรื่องร้องเรียนของมหาวิทยาลัย ให้บรรลุผลสัมฤทธิ์ตามภารกิจและเกิดประโยชน์สุขต่อผู้ร้องเรียนทุกคน

มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร



สารบัญ

เรื่อง	หน้า
คำนำ	ก
สารบัญ	ข
วัตถุประสงค์	๑
ขอบเขต	๑
คำจำกัดความ	๑
หน้าที่ความรับผิดชอบ	๒
ขั้นตอนวิธีการปฏิบัติเรื่องร้องเรียน	๒
การรับเรื่องร้องเรียน	๒
ช่องทางการเสนอเรื่องร้องเรียน	๔
ขั้นตอนการจัดการเรื่องร้องเรียน	๔



๑. วัตถุประสงค์

๑. เพื่อสร้างความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการดำเนินการรับเรื่องร้องเรียนให้กับเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์รับเรื่องร้องเรียน มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร ให้ปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้องตามหลักเกณฑ์ ประกาศที่เกี่ยวข้อง

๒. เพื่อให้การดำเนินงานจัดการเรื่องร้องเรียนของมหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร มีขั้นตอนกระบวนการและแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน

๒. ขอบเขต

แนวทางการดำเนินการต่อเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ของหน่วยงาน ฉบับนี้ครอบคลุม หลักเกณฑ์และวิธีการพิจารณาเรื่องร้องเรียน ตั้งแต่ขั้นตอนเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์รับเรื่องร้องเรียน รับเรื่องร้องเรียนจากผู้ร้องเรียนหรือหน่วยงานที่ส่งเรื่อง เสนอต่อนายทะเบียน คณะกรรมการประจำศูนย์รับเรื่องร้องเรียน มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร วิเคราะห์ ติดตาม ประสานงานและประเมินเรื่องเรียน ตามลำดับความสำคัญเร่งด่วน ประสานแจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องตรวจสอบข้อเท็จจริง พิจารณาแนวทางแก้ไข เร่งรัด ติดตามผลการดำเนินงาน สรุปรายงานผลการพิจารณาให้อธิการบดีทราบ เพื่อพิจารณาสั่งการ และจัดทำสถิติรายงานผลการดำเนินงานให้อธิการบดีทราบทุก ๓ เดือน

๓. คำจำกัดความ

มหาวิทยาลัย หมายถึง มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร

อธิการบดี หมายถึง อธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร

ศูนย์ หมายถึง ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร

คณะกรรมการ หมายถึง คณะกรรมการประจำศูนย์รับเรื่องร้องเรียน มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร

คณะ หมายถึง ความรวมถึง สถาบัน สำนัก วิทยาลัย ศูนย์ และส่วนราชการหรือหน่วยงานที่เรียกชื่ออย่างอื่นที่มีฐานะเทียบเท่าคณะ บรรดาที่มีการจัดการเรียนการสอน ไม่ว่าจะได้รับการจัดตั้งหรือแบ่งส่วนราชการตามกฎหมายกระทรวงหรือประกาศของกระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม หรือจัดตั้งขึ้นตามมติของสภามหาวิทยาลัย

ผู้บริหาร หมายถึง ผู้ดำรงตำแหน่งหรือผู้รักษาการในตำแหน่งผู้บริหารตามมาตรา ๑๘ วรรคหนึ่ง (ข) แห่งพระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการพลเรือนในสถาบันอุดมศึกษา พ.ศ. ๒๕๔๗ และตามข้อ ๖ วรรคหนึ่ง (๖.๒) ของข้อบังคับมหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร ว่าด้วยพนักงานมหาวิทยาลัย พ.ศ. ๒๕๕๑

บุคลากร หมายถึง ข้าราชการพลเรือนในสถาบันอุดมศึกษา พนักงานมหาวิทยาลัย พนักงานราชการ ลูกจ้างประจำและลูกจ้างชั่วคราว สังกัดมหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร และให้หมายความรวมถึงบุคคลภายนอกที่ได้รับแต่งตั้งให้ปฏิบัติหน้าที่ให้แก่มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร

ผู้เรียน หมายถึง นักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร นักเรียนโรงเรียนมัธยมสาธิต วัดพระศรีมหาธาตุ และให้หมายความรวมถึงนักเรียนโรงเรียนประถมสาธิต มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร ศูนย์สาธิตการบริบาลและพัฒนาเด็กปฐมวัย มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครด้วย

เรื่องร้องเรียน หมายถึง เรื่องที่บุคคลหรือหน่วยงานร้องเรียนเกี่ยวกับการดำเนินงานของมหาวิทยาลัย หรือบุคลากรของมหาวิทยาลัยทุจริตต่อหน้าที่หรือประพฤติมิชอบรวมทั้งเรื่องร้องทุกข์จากบุคคล



ที่มาขอความช่วยเหลือจากมหาวิทยาลัย ทั้งที่ร้องเรียนโดยตรงมายังมหาวิทยาลัยหรือผ่านหน่วยงานอื่น และให้
 หมายความว่ารวมถึงเรื่องร้องเรียนที่ได้ยื่นแก้ไขเพิ่มเติมเรื่องร้องเรียนเดิมโดยมีประเด็นหรือข้อเท็จจริงใหม่ด้วย

ผู้ร้องเรียน หมายความว่า ผู้เรียน ผู้ได้รับมอบฉันทะให้ร้องเรียนแทนและผู้จัดการแทน
 ผู้ร้องเรียนด้วย ซึ่งอาจเป็นบุคคลธรรมดา นิติบุคคล คณะบุคคล กลุ่ม เครือข่าย ส่วนราชการ หรือหน่วยงาน
 ของรัฐ

ทุจริตต่อหน้าที่ หมายถึง ปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติอย่างใดในตำแหน่งหรือหน้าที่หรือปฏิบัติ
 หรือละเว้นการปฏิบัติอย่างใดในพฤติการณ์ที่อาจทำให้ผู้อื่นเชื่อว่ามีตำแหน่งหรือหน้าที่ซึ่งที่ตนมิได้มีตำแหน่ง
 หน้าที่หรือหน้าที่นั้น หรือใช้อำนาจในตำแหน่งหรือหน้าที่ ทั้งนี้ เพื่อแสวงหาประโยชน์ที่มิควรโดยชอบสำหรับ
 ตนเองหรือผู้อื่น หรือกระทำการอันเป็นความผิดต่อตำแหน่งหน้าที่ราชการ หรือความผิดต่อตำแหน่งหน้าที่ใน
 การยุติธรรม ตามประมวลกฎหมายอาญา หรือตามกฎหมายอื่น

ประพฤติมิชอบ หมายถึง ใช้อำนาจในตำแหน่งหรือหน้าที่อันเป็นการฝ่าฝืนกฎหมาย ระเบียบ
 คำสั่ง หรือมติคณะรัฐมนตรี ที่มุ่งหมายจะควบคุม ดูแล การรับ การเก็บรักษา หรือการใช้เงินหรือทรัพย์สิน
 ของมหาวิทยาลัย ซึ่งมีใช้การทุจริตต่อหน้าที่

๔. หน้าที่ความรับผิดชอบ

๑. คณะกรรมการมีหน้าที่ ดังต่อไปนี้

(๑) วิเคราะห์ ติดตาม ประสานงานและประเมินเรื่องร้องเรียน ตามลำดับความสำคัญ
 เร่งด่วน

(๒) ประสานแจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องตรวจสอบข้อเท็จจริง

(๓) พิจารณาแนวทาง แก้ไข เร่งรัด ติดตามผลการดำเนินงาน

(๔) สรุปรายงานผลการพิจารณาให้อธิการบดีทราบ เพื่อพิจารณาสั่งการ

(๕) จัดทำสถิติรายงานผลการดำเนินงานให้อธิการบดีทราบทุก ๓ เดือน

(๖) แจ้งผลการดำเนินการให้ผู้ร้องเรียนและหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้องทราบ

๒. เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ เป็นผู้รับและดำเนินการทางธุรการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน

๓. ผู้อำนวยการสำนักงานอธิการบดีเป็นนายทะเบียนเรื่องร้องเรียน

๕. ขั้นตอนวิธีการปฏิบัติเรื่องร้องเรียน

๕.๑ การรับเรื่องร้องเรียน

๕.๑.๑ ผู้ใดได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหายหรืออาจได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหาย
 จากการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติงานหรือมหาวิทยาลัย หรือผู้ใดมีความจำเป็นต้องให้มหาวิทยาลัยช่วยเหลือ
 เยียวยาหรือปลดเปลื้องทุกข์ มีสิทธิเสนอเรื่องร้องเรียนต่อมหาวิทยาลัยได้

๕.๑.๒ การร้องเรียนในนามนิติบุคคล คณะบุคคล กลุ่ม หรือเครือข่าย ผู้ร้องเรียนจะต้อง
 มีหนังสือหรือหลักฐานที่แสดงว่ามีอำนาจร้องเรียน หรือแสดงว่าได้รับความเห็นชอบจากคณะบุคคล
 กลุ่มหรือเครือข่ายนั้น ๆ ประกอบเรื่องร้องเรียนด้วย

๕.๑.๓ เรื่องร้องเรียนต้องทำเป็นหนังสือหรือทางอิเล็กทรอนิกส์ และมีรายการ ดังต่อไปนี้

(๑) ชื่อ-สกุล และที่อยู่ของผู้ร้องเรียนเรื่องที่ร้องเรียน หรือเรื่องอันเป็นเหตุให้
 มหาวิทยาลัยช่วยเหลือ เยียวยา ปลดเปลื้องทุกข์หรือเหตุอื่น

(๒) ระบุเรื่องอันเป็นเหตุให้ต้องร้องเรียน พร้อมทั้งข้อเท็จจริง หรือพฤติการณ์
ตามสมควร

(๓) ใช้ถ้อยคำสุภาพ

(๔) ลงลายมือชื่อผู้ร้องเรียน

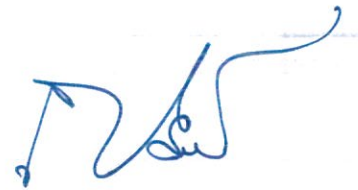
หากผู้ร้องเรียนมาเสนอเรื่องร้องเรียนด้วยวาจาให้เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์บันทึก
รายการเรื่องร้องเรียนตาม (๒) ไว้ อ่านให้ผู้ร้องเรียนฟัง แล้วให้ผู้ร้องเรียนลงลายมือชื่อไว้เป็นสำคัญ
เรื่องร้องเรียนใดมีรายการไม่ครบถ้วนตามวรรคหนึ่ง หรือไม่ชัดเจน หรือไม่อาจเข้าใจได้ ให้เจ้าหน้าที่ประจำ
ศูนย์ให้คำแนะนำแก่ผู้ร้องเรียนเพื่อดำเนินการแก้ไขเพิ่มเติมเรื่องร้องเรียนนั้นให้ถูกต้อง

ในกรณีที่ผู้ร้องเรียนไม่ประสงค์จะเปิดเผยตน ห้ามไม่ให้ผู้ปฏิบัติงานที่รับผิดชอบ
เปิดเผยชื่อหรือที่อยู่ รวมทั้งหลักฐานอื่นใดที่เป็นสาระสำคัญของผู้ร้องเรียน

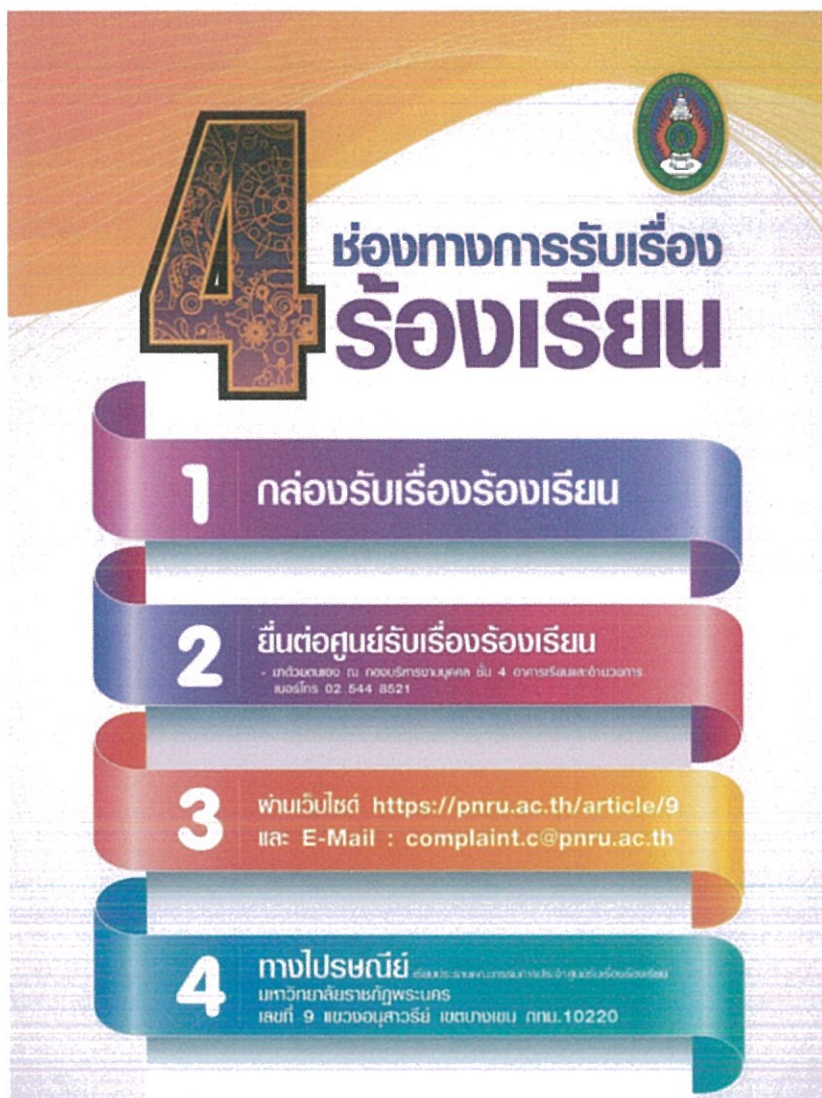
กรณีผู้ร้องเรียนไม่ยอมลงลายมือชื่อในหนังสือร้องเรียน เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์จะไม่
รับเรื่องร้องเรียนไว้พิจารณา เว้นแต่ในหนังสือร้องเรียนระบุพฤติการณ์แห่งการกระทำเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน
และพยานหลักฐานเบื้องต้นไว้เพียงพอที่จะดำเนินการต่อไปได้ มหาวิทยาลัยอาจพิจารณารับเรื่องไว้ก็ได้

๕.๑.๔ ให้นายทะเบียนหรือเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์รับเรื่องร้องเรียนออกใบรับเรื่องร้องเรียน
ให้แก่ผู้ร้องเรียนไว้เป็นหลักฐาน ใบรับเรื่องร้องเรียนจะต้องมีข้อความแสดงถึงวัน เดือน ปี ที่รับเรื่องร้องเรียน
และลงลายมือชื่อนายทะเบียนหรือเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์

๕.๑.๕ ในกรณีที่มหาวิทยาลัยได้รับเรื่องร้องเรียน ให้นายทะเบียน หรือเจ้าหน้าที่ประจำ
ศูนย์แจ้งการรับเรื่องร้องเรียนไปยังผู้ร้องเรียนทางไปรษณีย์ หรือยื่นในกล่องรับเรื่องร้องเรียน หรือกระทำใน
รูปแบบของข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ ภายใน ๑๕ วันทำการนับแต่วันที่เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ลงบันทึกรับเรื่อง
ร้องเรียน เว้นแต่ เป็นเรื่องร้องเรียนที่ส่วนราชการหรือหน่วยงานของรัฐเป็นผู้เสนอ



๕.๒ ช่องทางการเสนอเรื่องร้องเรียนให้กระทำได้ ดังต่อไปนี้



หมายเหตุ : ทุกช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน มีการบันทึกข้อร้องเรียน

เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ต้องบันทึกข้อร้องเรียนทุกช่องทางการร้องเรียนลงสมุดบันทึกข้อร้องเรียนไว้เป็นหลักฐาน และแจ้งไปยังนายทะเบียน เสนอคณะกรรมการประจำศูนย์รับเรื่องร้องเรียน เสนออธิการบดี

๖. ขั้นตอนการจัดการเรื่องร้องเรียน

๖.๑ เมื่อได้รับข้อร้องเรียน ตามช่องทางต่าง ๆ ที่มหาวิทยาลัยกำหนด เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์รับเรื่องร้องเรียนรวบรวมและจัดส่งเรื่องให้ผู้รับผิดชอบเรื่องร้องเรียนภายใน ๓ วันทำการนับแต่ได้รับเรื่อง หากผู้ร้องเรียนมาด้วยตนเองให้บันทึกข้อร้องเรียนลงในแบบฟอร์มที่มหาวิทยาลัยกำหนดท้ายคู่มือนี้

๖.๒ เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์รับเรื่องร้องเรียน สรุปรายชื่อ และเอกสารที่เกี่ยวข้องเสนอฝ่ายเลขานุการ เสนอประธานคณะกรรมการเพื่อพิจารณาเรื่องร้องเรียน และสั่งการภายใน ๓ วันทำการ นับแต่วันที่ได้รับเรื่อง

๖.๓ ประธานคณะกรรมการ พิจารณาเรื่องร้องเรียน ให้เสนอเรื่องไปยังคณะกรรมการพิจารณา เมื่อพิจารณาแล้วเห็นว่ายังขาดข้อเท็จจริง ให้คณะกรรมการส่งเรื่องให้ คณะ ดำเนินการ และให้คณะ รายงาน ผลให้คณะกรรมการทราบภายใน ๔๕ วันทำการ หากเรื่องดังกล่าวไม่มีมูลให้คณะกรรมการยุติเรื่องและรายงาน ให้อธิการบดีทราบ และมีหนังสือแจ้งผู้ร้องเรียนทราบต่อไป หากเรื่องดังกล่าวมีมูลให้คณะกรรมการสรุป รายงานข้อเท็จจริงให้อธิการบดีวินิจฉัยสั่งการต่อไป

๖.๔ หากคณะ หรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ดำเนินการตามข้อ ๖.๓ กรณีที่ไม่อาจดำเนินการได้ ภายในกำหนดเวลาดังกล่าวให้รายงานเหตุผลความจำเป็นต่ออธิการบดี ผ่านประธานคณะกรรมการ เพื่อขอ ขยายระยะเวลาออกไปได้อีกไม่เกินครั้งละ ๑๕ วันทำการ

๖.๕ เมื่อคณะ หรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงในเรื่องที่ได้รับ การร้องเรียนเสร็จเรียบร้อยแล้ว ให้รายงานต่อประธานกรรมการทราบ และเมื่อได้รับรายงานแล้วให้ผู้ที่ รับผิดชอบเรื่องร้องเรียน แจ้งไปยังผู้ร้องเรียนโดยเร็ว และเป็นลายลักษณ์อักษร

๖.๖ เมื่อคณะกรรมการได้รับรายงานตามข้อ ๖.๕ แล้ว ให้เสนอเรื่องพร้อมรายงานและข้อมูล ต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องต่ออธิการบดีภายใน ๑๕ วันทำการ ในกรณีที่ไม่สามารถแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนได้ภายใน ระยะเวลาที่กำหนด ให้ประธานคณะกรรมการรายงานผลการดำเนินการต่ออธิการบดีทันที โดยจะต้องระบุ ข้อเสนอหรือความเห็นให้อธิการบดีพิจารณาสั่งการตามสมควรแก่กรณีต่อไป และร่างหนังสือแจ้งเหตุผลที่ ไม่สามารถแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนเสนออธิการบดีลงนาม เพื่อแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบ เมื่ออธิการบดีได้รับ รายงานกรณีที่คณะกรรมการไม่สามารถแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนได้ให้พิจารณาสั่งการสำนักงานอธิการบดี ตรวจสอบและพิจารณาเรื่องร้องเรียนโดยด่วน และผลเป็นประการใดให้แจ้งผู้ร้องเรียนทราบโดยทันที

๖.๗ คณะกรรมการรวบรวม จัดทำข้อมูล สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนทั้งหมดและ รายงานให้อธิการบดีทราบทุก ๓ เดือน

ลำดับ	รายละเอียด	ระยะเวลา ดำเนินการ	หน่วยงาน รับผิดชอบ
ขั้นตอนที่ ๑	เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์รับเรื่องร้องเรียน รับเรื่องร้องเรียน จากผู้ร้องเรียนหรือหน่วยงานที่ส่งเรื่อง เสนอนายทะเบียน เสนอต่อประธานคณะกรรมการ	๓ วันทำการ	ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน
ขั้นตอนที่ ๒	คณะกรรมการประจำศูนย์รับเรื่องร้องเรียน มหาวิทยาลัย ราชภัฏพระนคร วิเคราะห์ ติดตาม ประสานงานและ ประเมินเรื่องเรียน ตามลำดับความสำคัญเร่งด่วน	๑๕ วันทำการ	ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน
ขั้นตอนที่ ๓	เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ประสานแจ้ง หน่วยงานที่เกี่ยวข้องตรวจสอบข้อเท็จจริง คณะ ดำเนินการ และให้คณะ รายงานผลให้คณะกรรมการ ทราบภายใน ๔๕ วันทำการ หากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องไม่ รายงานผลการดำเนินการ ขอยขยายระยะเวลาออกไปได้ อีกไม่เกินครั้งละ ๑๕ วันทำการ	๔๕ วันทำการ	หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

ลำดับ	รายละเอียด	ระยะเวลา ดำเนินการ	หน่วยงาน รับผิดชอบ
ขั้นตอนที่ ๔	คณะกรรมการประจำศูนย์รับเรื่องร้องเรียน สรุปรายงานผลการตรวจสอบข้อเท็จจริงจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และประสานแจ้งคณะดำเนินการ (ร่าง) ตอบผู้ร้องเรียน	๑๕ วันทำการ	ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
ขั้นตอนที่ ๕	สรุปผลการตรวจสอบข้อเท็จจริง เมื่อได้รับแจ้งผลการดำเนินการ จากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง พร้อมทั้งระบุปัญหาอุปสรรคและแนวทางแก้ไข - ในกรณีที่ไม่สามารถแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนได้ภายในระยะเวลาที่กำหนด ให้ประธานคณะกรรมการรายงานผลการดำเนินการต่ออธิการบดีทันที	๑๕ วันทำการ	คณะกรรมการประจำ ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน
ขั้นตอนที่ ๖	แจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบ	๑๕ วันทำการ	ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน
ขั้นตอนที่ ๗	สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนทั้งหมดและรายงานให้อธิการบดีทราบทุก ๓ เดือน	ทุก ๓ เดือน	ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน



(โปรดใช้ถ้อยคำสุภาพ)

แบบยื่นคำร้องเรียน (ด้วยตนเอง)

ทำที่.....

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.

เรื่อง

เรียน อธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร

ข้าพเจ้า.....อยู่บ้านเลขที่.....
หมู่ที่.....ตำบล.....อำเภอ.....จังหวัด.....
หมายเลขโทรศัพท์.....Line ID
เลขที่บัตรประจำตัวประชาชนอาชีพ
สถานที่ทำงาน.....

มีความประสงค์ขอร้องเรียน เพื่อให้มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร พิจารณาดำเนินการตรวจสอบ หรือ
ช่วยเหลือและแก้ไขปัญหาเรื่อง

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

ทั้งนี้ ข้าพเจ้าขอรับรองว่าคำร้องเรียน ตามข้างต้นเป็นจริงทุกประการ และยินยอมรับผิดชอบ
ในความผิดทางกฎหมายหากพึงมี โดยข้าพเจ้าขอส่งเอกสารหลักฐานประกอบการร้องเรียน (ถ้ามี)
ได้แก่

๑.จำนวน ชุด

๒.จำนวน ชุด

๓.จำนวน ชุด

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

ขอแสดงความนับถือ

(ลงชื่อ)

(.....)

ผู้ร้องเรียน





ประกาศมหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร
เรื่อง หลักเกณฑ์และวิธีการพิจารณาเรื่องร้องเรียน
พ.ศ. ๒๕๖๗

โดยที่เป็นการสมควรกำหนดให้มีประกาศ เรื่อง หลักเกณฑ์และวิธีการพิจารณาเรื่องร้องเรียน ให้มีระบบการปฏิบัติที่ชัดเจน คล่องตัว เป็นไปตามหลักธรรมาภิบาล และมีประสิทธิภาพ สอดคล้องกับ โครงสร้างการปฏิบัติงานและภารกิจงานมหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร

อาศัยอำนาจตามความในมาตรา ๓๑ แห่งพระราชบัญญัติมหาวิทยาลัยราชภัฏ พ.ศ. ๒๕๔๗ ประกอบมติที่ประชุมคณะกรรมการบริหารมหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร ครั้งที่ ๘/๒๕๖๗ เมื่อวันที่ ๖ เดือน สิงหาคม พ.ศ. ๒๕๖๗ จึงประกาศมหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร เรื่อง หลักเกณฑ์และวิธีการพิจารณา เรื่องร้องเรียน พ.ศ. ๒๕๖๗ ดังนี้

ข้อ ๑ ประกาศนี้เรียกว่า "ประกาศมหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร เรื่อง หลักเกณฑ์และวิธีการ พิจารณาเรื่องร้องเรียน พ.ศ. ๒๕๖๗"

ข้อ ๒ ประกาศนี้ให้ใช้บังคับตั้งแต่วันถัดจากวันประกาศเป็นต้นไป

ข้อ ๓ ให้ยกเลิกประกาศมหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร ว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการพิจารณา เรื่องร้องเรียน พ.ศ. ๒๕๖๖

ข้อ ๔ ในประกาศนี้

"มหาวิทยาลัย" หมายถึง มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร

"อธิการบดี" หมายถึง อธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร

"ศูนย์" หมายถึง ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร

"คณะกรรมการ" หมายถึง คณะกรรมการประจำศูนย์รับเรื่องร้องเรียน มหาวิทยาลัยราชภัฏ พระนคร

"คณะ" หมายความว่ารวมถึง สถาบัน สำนัก วิทยาลัย ศูนย์ และส่วนราชการหรือหน่วยงานที่ เรียกชื่ออย่างอื่นที่มีฐานะเทียบเท่าคณะ บรรดาที่มีการจัดการเรียนการสอน ไม่ว่าจะได้รับการจัดตั้งหรือแบ่ง ส่วนราชการตามกฎหมายกระทรวงหรือประกาศของกระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม หรือ จัดตั้งขึ้นตามมติของสภามหาวิทยาลัย

"ผู้บริหาร" หมายถึง ผู้ดำรงตำแหน่งหรือผู้รักษาการในตำแหน่งผู้บริหารตามมาตรา ๑๘ วรรค หนึ่ง (ข) แห่งพระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการพลเรือนในสถาบันอุดมศึกษา พ.ศ. ๒๕๔๗ และตามข้อ ๖ วรรคหนึ่ง (๖.๒) ของข้อบังคับมหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร ว่าด้วยพนักงานมหาวิทยาลัย พ.ศ. ๒๕๕๑

"บุคลากร" หมายถึง ข้าราชการพลเรือนในสถาบันอุดมศึกษา พนักงานมหาวิทยาลัย พนักงาน ราชการ ลูกจ้างประจำและลูกจ้างชั่วคราว สังกัดมหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร และให้หมายความรวมถึง บุคคลภายนอกที่ได้รับแต่งตั้งให้ปฏิบัติหน้าที่ให้แก่มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร

“ผู้เรียน” หมายถึง นักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร นักเรียนโรงเรียนมัธยมสาธิต วัดพระศรีมหาธาตุ และให้หมายความรวมถึงนักเรียนโรงเรียนประถมสาธิต มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร ศูนย์สาธิตการบริบาลและพัฒนาเด็กปฐมวัย มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครด้วย

“เรื่องร้องเรียน” หมายถึง เรื่องที่บุคคลหรือหน่วยงานร้องเรียนเกี่ยวกับการดำเนินงานของมหาวิทยาลัย หรือบุคลากรของมหาวิทยาลัยทุจริตต่อหน้าที่หรือประพฤติดมิชอบรวมทั้งเรื่องร้องทุกข์จากบุคคลที่มาขอความช่วยเหลือจากมหาวิทยาลัย ทั้งที่ร้องเรียนโดยตรงมายังมหาวิทยาลัยหรือผ่านหน่วยงานอื่น และให้หมายความรวมถึงเรื่องร้องเรียนที่ได้ยื่นแก้ไขเพิ่มเติมเรื่องร้องเรียนเดิมโดยมีประเด็นหรือข้อเท็จจริงใหม่ด้วย

“ผู้ร้องเรียน” หมายความว่า ผู้เรียน ผู้ได้รับมอบฉันทะให้ร้องเรียนแทนและผู้จัดการแทนผู้ร้องเรียนด้วย ซึ่งอาจเป็นบุคคลธรรมดา นิติบุคคล คณะบุคคล กลุ่ม เครือข่าย ส่วนราชการ หรือหน่วยงานของรัฐ

“ทุจริตต่อหน้าที่” หมายถึง ปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติอย่างใดในตำแหน่งหรือหน้าที่หรือปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติอย่างใดในพฤติการณ์ที่อาจทำให้ผู้อื่นเชื่อว่ามีตำแหน่งหรือหน้าที่ทั้งที่ตนมิได้มีตำแหน่งหน้าที่หรือหน้าที่นั้น หรือใช้อำนาจในตำแหน่งหรือหน้าที่ ทั้งนี้ เพื่อแสวงหาประโยชน์ที่มิควรโดยชอบสำหรับตนเองหรือผู้อื่น หรือกระทำการอันเป็นความผิดต่อตำแหน่งหน้าที่ราชการ หรือความผิดต่อตำแหน่งหน้าที่ในการยุติธรรม ตามประมวลกฎหมายอาญา หรือตามกฎหมายอื่น

“ประพฤติดมิชอบ” หมายถึง ใช้อำนาจในตำแหน่งหรือหน้าที่อันเป็นการฝ่าฝืนกฎหมาย ระเบียบ คำสั่ง หรือมติคณะรัฐมนตรี ที่มุ่งหมายจะควบคุม ดูแล การรับ การเก็บรักษา หรือการใช้เงินหรือทรัพย์สินของมหาวิทยาลัย ซึ่งมีใช้การทุจริตต่อหน้าที่

ข้อ ๕ อธิการบดี มีอำนาจออก คำสั่ง หลักเกณฑ์ และวิธีการอื่นใดเพื่อเป็นประโยชน์ในการปฏิบัติตามประกาศนี้โดยไม่ขัดกับ ข้อบังคับ หรือระเบียบของมหาวิทยาลัย หรือกรณีที่มีปัญหาเกิดจากประกาศ คำสั่ง หลักเกณฑ์ หรือวิธีการปฏิบัติตามประกาศนี้ ให้เสนออธิการบดี วินิจฉัยสั่งการเป็นกรณีไป

หมวด ๑

บททั่วไป

ข้อ ๖ ให้มีคณะกรรมการ เรียกว่า “คณะกรรมการประจำศูนย์รับเรื่องร้องเรียน มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร” ประกอบด้วย รองอธิการบดีที่ได้รับมอบหมายเป็นประธาน คณบดีหรือผู้แทนทุกคณะเป็นกรรมการ ผู้อำนวยการสำนักงานอธิการบดี เป็นกรรมการ ผู้อำนวยการกองบริหารงานบุคคล เป็นกรรมการ และเลขานุการ และเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์เป็นผู้ช่วยเลขานุการ

ข้อ ๗ คณะกรรมการมีหน้าที่ ดังต่อไปนี้

(๑) วิเคราะห์ ติดตาม ประสานงานและประเมินเรื่องร้องเรียน ตามลำดับความสำคัญเร่งด่วน

(๒) ประสานแจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องตรวจสอบข้อเท็จจริง

(๓) พิจารณาแนวทาง แก้ไข เร่งรัด ติดตามผลการดำเนินงาน

(๔) สรุปรายงานผลการพิจารณาให้อธิการบดีทราบ เพื่อพิจารณาสั่งการ

(๕) จัดทำสถิติรายงานผลการดำเนินงานให้อธิการบดีทราบทุก ๓ เดือน

(๖) แจ้งผลการดำเนินการให้ผู้ร้องเรียนและหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้องทราบ

ข้อ ๘ เมื่อมีเรื่องร้องเรียนมายังมหาวิทยาลัยให้ผู้อำนวยความสะดวกสำนักงานอธิการบดีเป็นนายทะเบียนเรื่องร้องเรียน ให้เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์เป็นผู้รับและดำเนินการทางธุรการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนตามประกาศนี้

ข้อ ๙ การดำเนินการและพิจารณาเรื่องร้องเรียนให้ถือเป็นเรื่องลับ และผู้ที่เกี่ยวข้องต้องดำเนินการด้วยความระมัดระวัง

ข้อ ๑๐ ในกรณีส่วนราชการหรือหน่วยงานของรัฐเป็นผู้ยื่นเรื่องร้องเรียน ให้ข้อเสนอแนะข้อคิดเห็น สอบถาม หรือขอข้อมูล และหากมีกฎหมายกำหนดเรื่องระยะเวลาในการตอบชี้แจงไว้แล้ว ให้ปฏิบัติตามระยะเวลาตามที่กฎหมายกำหนดให้อธิการบดีหรือผู้ได้รับมอบหมายเป็นผู้ลงนามในหนังสือชี้แจงส่วนราชการหรือหน่วยงานของรัฐที่ยื่นเรื่องดังกล่าว

หมวด ๒

การดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน

ส่วนที่ ๑

การเสนอเรื่องร้องเรียน

ข้อ ๑๑ ผู้ใดได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหายหรืออาจได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหายจากการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติงานหรือมหาวิทยาลัย หรือผู้ใดมีความจำเป็นต้องให้มหาวิทยาลัยช่วยเหลือ เยียวยาหรือปลดเปลื้องทุกข์ มีสิทธิเสนอเรื่องร้องเรียนต่อมหาวิทยาลัยได้

ข้อ ๑๒ การร้องเรียนในนามนิติบุคคล คณะบุคคล กลุ่ม หรือเครือข่าย ผู้ร้องเรียนจะต้องมีหนังสือหรือหลักฐานที่แสดงว่ามีอำนาจร้องเรียน หรือแสดงว่าได้รับความเห็นชอบจากคณะบุคคล กลุ่ม หรือเครือข่ายนั้น ๆ ประกอบเรื่องร้องเรียนด้วย

ข้อ ๑๓ เรื่องร้องเรียนต้องทำเป็นหนังสือหรือทางอิเล็กทรอนิกส์ และมีรายการ ดังต่อไปนี้

(๑) ชื่อและที่อยู่ของผู้ร้องเรียนเรื่องที่ร้องเรียน หรือเรื่องอันเป็นเหตุให้มหาวิทยาลัยช่วยเหลือ เยียวยา ปลดเปลื้องทุกข์หรือเหตุอื่น

(๒) ระบุเรื่องอันเป็นเหตุให้ต้องร้องเรียน พร้อมทั้งข้อเท็จจริง หรือพฤติการณ์ตามสมควร

(๓) ใช้ถ้อยคำสุภาพ

(๔) ลงลายมือชื่อผู้ร้องเรียน

หากผู้ร้องเรียนมาเสนอเรื่องร้องเรียนด้วยวาจาให้เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์บันทึกรายการเรื่องร้องเรียนตาม (๒) ไว้ อ่านให้ผู้ร้องเรียนฟัง แล้วให้ผู้ร้องเรียนลงลายมือชื่อไว้เป็นสำคัญ เรื่องร้องเรียนใดมีรายการไม่ครบถ้วนตามวรรคหนึ่ง หรือไม่ชัดเจน หรือไม่อาจเข้าใจได้ ให้เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ให้คำแนะนำแก่ผู้ร้องเรียนเพื่อดำเนินการแก้ไขเพิ่มเติมเรื่องร้องเรียนนั้นให้ถูกต้อง

ในกรณีที่ผู้ร้องเรียนไม่ประสงค์จะเปิดเผยตน ห้ามไม่ให้ผู้ปฏิบัติงานที่รับผิดชอบ เปิดเผยชื่อหรือที่อยู่ รวมทั้งหลักฐานอื่นใดที่เป็นสาระสำคัญของผู้ร้องเรียน

กรณีผู้ร้องเรียนไม่ยอมลงลายมือชื่อในหนังสือร้องเรียน เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์จะไม่รับเรื่องร้องเรียนไว้พิจารณา เว้นแต่ในหนังสือร้องเรียนระบุพฤติการณ์แห่งการกระทำเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนและพยานหลักฐานเบื้องต้นไว้เพียงพอที่จะดำเนินการต่อไปได้ มหาวิทยาลัยอาจพิจารณารับเรื่องไว้ก็ได้

ข้อ ๑๔ การเสนอเรื่องร้องเรียนให้กระทำได้ ดังต่อไปนี้

- (๑) ยื่นต่อศูนย์รับเรื่องร้องเรียน มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร อาคารเรียนและ
อำนวยการ (อาคาร ๔) ชั้น ๔ มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร
- (๒) ส่งทางไปรษณีย์มายังประธานกรรมการประจำศูนย์รับเรื่องร้องเรียน
มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร ที่อยู่ ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร เลขที่ ๔ ถนนแจ้งวัฒนะ
แขวงอนุสาวรีย์ เขตบางเขน กรุงเทพมหานคร ๑๐๒๒๐
- (๓) ยื่นในกล่องรับเรื่องร้องเรียน จำนวน ๓ จุด ดังนี้
 - (๓.๑) อาคารเรียนและอำนวยการ (อาคาร ๔) ชั้น ๑
 - (๓.๒) อาคารศูนย์ข้อมูลและบริการ (อาคาร ๕๔) ชั้น ๑
 - (๓.๓) อาคารฝึกประสบการณ์วิชาชีพ (อาคาร ๓๗) ชั้น ๑
- (๔) ส่งจดหมายอิเล็กทรอนิกส์หรือกระทำในรูปแบบของข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์
(E-mail) : complaint.c @pnru.ac.th และหน้าเว็บไซต์มหาวิทยาลัย <https://pnru.ac.th/>

ส่วนที่ ๒

การรับเรื่องร้องเรียน

ข้อ ๑๕ ให้นายทะเบียนหรือเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์รับเรื่องร้องเรียนตามข้อ ๑๔ (๑) ออก
ใบรับเรื่องร้องเรียนให้แก่ผู้ร้องเรียนไว้เป็นหลักฐาน ใบรับเรื่องร้องเรียนจะต้องมีข้อความแสดงถึงวัน เดือน ปี
ที่รับเรื่องร้องเรียนและลงลายมือชื่อนายทะเบียนหรือเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์

ข้อ ๑๖ ในกรณีที่มหาวิทยาลัยได้รับเรื่องร้องเรียนที่เสนอมาตามข้อ ๑๔ (๒) (๓) และ (๔)
ให้นายทะเบียน หรือเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์แจ้งการรับเรื่องร้องเรียนไปยังผู้ร้องเรียนทางไปรษณีย์ตามสถานที่
ที่ปรากฏในเรื่องร้องเรียน หรือยื่นในกล่องรับเรื่องร้องเรียน หรือกระทำในรูปแบบของข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์
ภายใน ๑๕ วันทำการนับแต่วันที่เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ลงบันทึกรับเรื่องร้องเรียน เว้นแต่ เป็นเรื่องร้องเรียนที่
ส่วนราชการหรือหน่วยงานของรัฐเป็นผู้เสนอ

ส่วนที่ ๓

การพิจารณาเรื่องร้องเรียน

ข้อ ๑๗ เมื่อมหาวิทยาลัยได้รับเรื่องร้องเรียนแล้ว ให้เสนอเรื่องไปยังคณะกรรมการพิจารณา
เมื่อพิจารณาแล้วเห็นว่ายังขาดข้อเท็จจริง ให้คณะกรรมการส่งเรื่องให้ คณะ ดำเนินการ และให้คณะ
รายงานผลให้คณะกรรมการทราบภายใน ๔๕ วันทำการ หากเรื่องดังกล่าวไม่มีมูลให้คณะกรรมการยุติเรื่อง
และรายงานให้อธิการบดีทราบ และมีหนังสือแจ้งผู้ร้องเรียนทราบต่อไป หากเรื่องดังกล่าวมีมูล
ให้คณะกรรมการสรุปรายงานข้อเท็จจริงให้อธิการบดีวินิจฉัยสั่งการต่อไป

ข้อ ๑๘ ให้คณะดำเนินการตามที่คณะกรรมการส่งเรื่องให้ ดังนี้

- (๑) สอบข้อเท็จจริงหรือสืบหาข้อมูลต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียน
- (๒) สรุปเรื่องร้องเรียน
- (๓) ดำเนินการแก้ไขปัญหาที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียน
- (๔) ร่างหนังสือตอบเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์เสนออธิการบดี ผ่านคณะกรรมการ
เพื่อพิจารณาลงนามภายใน ๑๕ วันทำการ

(๕) รายงานผลการดำเนินการต่ออธิการบดีผ่านคณะกรรมการภายใน ๔๕ วันทำการ
นับแต่วันที่คณะหรือผู้ปฏิบัติงานได้รับเรื่อง กรณีที่ไม่อาจดำเนินการได้ภายในกำหนดเวลาดังกล่าว

ให้รายงานเหตุผลความจำเป็นต่ออธิการบดี ผ่านประธานคณะกรรมการ เพื่อขอขยายระยะเวลาออกไปได้อีกไม่เกินครั้งละ ๑๕ วันทำการ

การรายงานผลการดำเนินการตาม (๕) ต้องประกอบด้วยรายละเอียด ข้อเท็จจริง ข้อขัดข้องต่างๆ รวมทั้งระบุคณะหรือบุคคลที่เกี่ยวข้องเท่าที่พอจะทำให้เข้าใจรายละเอียดทั้งหมดได้เป็นอย่างดี

ข้อ ๑๙ เมื่อคณะกรรมการได้รับรายงานตามข้อ ๑๘ (๕) แล้ว ให้เสนอเรื่องพร้อมรายงานและข้อมูลต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องต่ออธิการบดีภายใน ๑๕ วันทำการ

ในกรณีที่ไม่สามารถแก้ไขปัญหารื่องร้องเรียนได้ภายในระยะเวลาที่กำหนดตามข้อ ๑๘ (๕) ให้ประธานคณะกรรมการรายงานผลการดำเนินการต่ออธิการบดีทันที โดยจะต้องระบุข้อเสนอหรือความเห็นเพื่อให้อธิการบดีพิจารณาสั่งการตามสมควรแก่กรณีต่อไป และร่างหนังสือแจ้งเหตุผลที่ไม่สามารถแก้ไขปัญหารื่องร้องเรียนเสนออธิการบดีลงนาม เพื่อแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบ

เมื่ออธิการบดีได้รับรายงานกรณีที่คณะกรรมการไม่สามารถแก้ไขปัญหารื่องร้องเรียนได้ ให้พิจารณาสั่งการสำนักงานอธิการบดีตรวจสอบและพิจารณาเรื่องร้องเรียนโดยด่วน และผลเป็นประการใดให้แจ้งผู้ร้องเรียนทราบโดยทันที

ข้อ ๒๐ ในกรณีที่เรื่องร้องเรียนเป็นเรื่องที่ต้องดำเนินการโดยด่วน และมีความสำคัญเป็นอย่างยิ่ง หากดำเนินการล่าช้าอาจทำให้มหาวิทยาลัยหรือผู้ที่เกี่ยวข้องได้รับความเสียหาย ให้คณะกรรมการรายงานอธิการบดีเพื่อปฏิบัติตามระเบียบนี้โดยทันทีที่ได้รับเรื่องร้องเรียนนั้น

ข้อ ๒๑ ผู้ร้องเรียนจะถอนเรื่องร้องเรียนทั้งหมดหรือบางส่วนเมื่อใดก็ได้ การถอนเรื่องร้องเรียนต้องทำเป็นหนังสือและลงลายมือชื่อผู้ร้องเรียน แต่ถ้าผู้ร้องเรียนถอนเรื่องร้องเรียนด้วยวาจาต่อหน้าคณะกรรมการหรือผู้ที่คณะกรรมการมอบหมาย ให้คณะกรรมการหรือผู้ที่คณะกรรมการมอบหมายบันทึกไว้และให้ผู้ร้องเรียนลงลายมือชื่อไว้เป็นหลักฐาน

ข้อ ๒๒ ให้คณะกรรมการรวบรวม จัดทำข้อมูล สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนทั้งหมดและรายงานให้อธิการบดีทราบทุก ๓ เดือน

ข้อ ๒๓ ในกรณีมีการยื่นเรื่องร้องเรียนต่อสภามหาวิทยาลัยให้นายกสภามหาวิทยาลัยส่งเรื่องให้อธิการบดีพิจารณาสั่งการตามประกาศนี้

ข้อ ๒๔ ในกรณีมีการยื่นเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติหน้าที่ของนายกสภามหาวิทยาลัยหรือกรรมการสภามหาวิทยาลัยให้สภามหาวิทยาลัยดำเนินการตามที่เห็นสมควร

หมวด ๓

การดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนการทุจริตต่อหน้าที่และประพฤติมิชอบ
หรือเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการปฏิบัติหน้าที่ของผู้ปฏิบัติงาน

ข้อ ๒๕ บุคคลใดพบเห็นผู้ปฏิบัติงานกระทำการทุจริตต่อหน้าที่และประพฤติมิชอบหรือปฏิบัติหน้าที่โดยไม่ถูกต้องหรือไม่เหมาะสมให้เสนอเรื่องร้องเรียนต่อมหาวิทยาลัย

การรับเรื่องร้องเรียนและการเสนอเรื่องร้องเรียนการทุจริตต่อหน้าที่และประพฤติมิชอบหรือเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการปฏิบัติหน้าที่ของผู้ปฏิบัติงานให้นำส่วนที่ ๑ และส่วนที่ ๒ ของหมวด ๒ มาใช้บังคับโดยอนุโลม

ข้อ ๒๖ เมื่ออธิการบดีได้รับเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตต่อหน้าที่และประพฤติมิชอบหรือเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการปฏิบัติหน้าที่ของผู้ปฏิบัติงานจากคณะกรรมการ อธิการบดีอาจสั่งการให้

สำนักงานอธิการบดี ดำเนินการแสวงหาข้อเท็จจริงเบื้องต้นและรวบรวมพยานหลักฐานในเรื่องร้องเรียนนั้น เพื่อให้ได้ข้อเท็จจริงเพียงพอต่อการสอบสวนข้อเท็จจริงต่อไปก็ได้

ข้อ ๒๗ เมื่อคณะกรรมการสอบสวนดำเนินการสอบสวนแล้วเสร็จ ให้เสนอรายงานการสอบสวนพร้อมพยานหลักฐาน พร้อมยกเว้นหนังสือรายงานความคืบหน้าหรือหนังสือแจ้งผลการพิจารณาเรื่องร้องเรียนการทุจริตต่อหน้าที่และประพฤติมิชอบเสนอต่ออธิการบดีผ่านคณะกรรมการเพื่อพิจารณาลงนามถึงผู้ร้องเรียน หรือส่วนราชการ หรือหน่วยงานของรัฐ

ข้อ ๒๘ ผู้ร้องเรียนจะถอนเรื่องร้องเรียนการทุจริตต่อหน้าที่ และประพฤติมิชอบหรือเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการปฏิบัติหน้าที่ของผู้ปฏิบัติงานทั้งหมดหรือบางส่วนเมื่อใดก็ได้การถอนเรื่องร้องเรียนต้องทำเป็นหนังสือและลงลายมือชื่อผู้ร้องเรียน แต่ถ้าผู้ร้องเรียนถอนเรื่องร้องเรียนด้วยวาจาต่อหน้าคณะกรรมการให้คณะกรรมการบันทึกไว้ และให้ผู้ร้องเรียนลงลายมือชื่อไว้เป็นหลักฐาน

ในกรณีที่มีการถอนเรื่องร้องเรียนการทุจริตต่อหน้าที่และประพฤติมิชอบหรือเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการปฏิบัติหน้าที่ของผู้ปฏิบัติงาน หากมหาวิทยาลัยหรือคณะกรรมการสอบสวนเห็นว่า ข้อเท็จจริงมีมูลเพียงพอที่จะดำเนินการต่อไปได้ ให้ดำเนินการสอบสวนต่อไป แล้วรายงานผลการสอบสวนต่ออธิการบดีเพื่อพิจารณาสั่งการ

ประกาศ ณ วันที่ ๖ เดือน สิงหาคม พ.ศ. ๒๕๖๗



(รองศาสตราจารย์เปรี๊ญ กิจรัตน์ภร)

รักษาราชการแทนอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร

