



ประกาศมหาวิทยาลัยนครพนม
เรื่อง แนวทางการจัดการข้อร้องเรียนและการกล่าวโทษ

โดยที่เป็นการสมควรกำหนดแนวทางการจัดการข้อร้องเรียนและการกล่าวโทษของมหาวิทยาลัยนครพนม เพื่อพัฒนาและยกระดับการดำเนินงานของมหาวิทยาลัยนครพนม ให้มีมาตรฐานทำให้ผู้ร้องเรียนมีความพึงพอใจกับการปฏิบัติงาน ในการตอบสนองความต้องการของผู้ร้องเรียนอย่างมีประสิทธิภาพ เป็นไปตามหลักธรรมาภิบาลที่แสดงถึงความโปร่งใส มีคุณธรรม จริยธรรม ในการบริหารงานและการปฏิบัติราชการของมหาวิทยาลัยนครพนม นั้น

อาศัยอำนาจตามความในมาตรา ๓๐ และมาตรา ๓๑ แห่งพระราชบัญญัติมหาวิทยาลัยนครพนม พ.ศ. ๒๕๔๘ และมติคณะกรรมการบริหารมหาวิทยาลัยนครพนม ในการประชุมครั้งที่ ๔/๒๕๖๕ เมื่อวันที่ ๒๐ เมษายน พ.ศ. ๒๕๖๕ จึงออกประกาศไว้ ดังนี้

ข้อ ๑ ประกาศนี้เรียกว่า “ประกาศมหาวิทยาลัยนครพนม เรื่อง แนวทางการจัดการข้อร้องเรียนและการกล่าวโทษ”

ข้อ ๒ ประกาศนี้ให้ใช้บังคับตั้งแต่วันถัดจากวันประกาศเป็นต้นไป

ข้อ ๓ ในประกาศนี้

“มหาวิทยาลัย” หมายความว่า มหาวิทยาลัยนครพนม

“สภามหาวิทยาลัย” หมายความว่า สภามหาวิทยาลัยนครพนม

“หน่วยงานของรัฐ” หมายความว่า กระทรวง ทบวง กรม หรือหน่วยงานอื่นของรัฐ

“อธิการบดี” หมายความว่า อธิการบดีมหาวิทยาลัยนครพนม

“ผู้บังคับบัญชา” หมายความว่า นายกสภามหาวิทยาลัย อธิการบดี รองอธิการบดี คณบดี ผู้อำนวยการสำนัก / สถาบัน / ศูนย์และผู้อำนวยการกองหรือเทียบเท่า

“บุคลากร” หมายความว่า ข้าราชการพลเรือนในสถาบันอุดมศึกษา พนักงานในสถาบันอุดมศึกษา ลูกจ้างประจำ พนักงานราชการและลูกจ้างชั่วคราว สังกัดมหาวิทยาลัยนครพนม

“เจ้าหน้าที่” หมายความว่า นิติกรหรือผู้ปฏิบัติงานในมหาวิทยาลัยซึ่งได้รับมอบหมายจากอธิการบดีให้เป็นผู้รับผิดชอบในการจัดการข้อร้องเรียนและการกล่าวโทษ

“ผู้ร้องเรียน” หมายความว่า ผู้ยื่นข้อร้องเรียน การกล่าวโทษ ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ หรือหน่วยงานของรัฐซึ่งส่งต่อข้อร้องเรียน การกล่าวโทษ ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะให้มหาวิทยาลัยนครพนม

“ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ” หมายความว่า เรื่องที่ผู้ร้องเรียนมีข้อคิดเห็น หรือข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการปฏิบัติราชการหรือการให้บริการของมหาวิทยาลัยพิจารณาดำเนินการ

/ข้อร้องเรียน...

“ข้อร้องเรียน” หมายความว่า เรื่องที่ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อน หรือเสียหาย หรืออาจต้องเดือดร้อนหรือเสียหายโดยมีอาจหลีกเลี่ยงได้ไม่ว่าจะมีคู่กรณีหรือไม่มีคู่กรณีก็ตาม และการให้ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็นการสอบถามหรือร้องขอข้อมูลรวมทั้งเรื่องที่ได้รับการร้องทุกข์จากศูนย์ดำรงธรรมกระทรวงมหาดไทย สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ (ป.ป.ช.) สำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตในภาครัฐ (ป.ป.ท.) สำนักงานป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน (ป.ป.ง.) หรือหน่วยงานอื่นของรัฐ

“การกล่าวโทษ” หมายความว่า การร้องเรียนกล่าวโทษบุคลากรว่ากระทำความผิดวินัยอันเนื่องมาจากกระทำการในตำแหน่งหน้าที่โดยมิชอบด้วยกฎหมาย หรือใช้อำนาจหน้าที่โดยทุจริต ไม่ปฏิบัติหรือปฏิบัตินอกเหนืออำนาจหน้าที่ตามกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ และนโยบายของทางราชการ

ข้อ ๔ ผู้ร้องเรียนที่ประสงค์จะยื่นข้อร้องเรียน กล่าวโทษให้จัดทำเป็นหนังสือ โดยมีรายการดังต่อไปนี้

- (๑) ชื่อและที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์หรือ E-mail (ถ้ามี) ของผู้ร้องเรียนซึ่งสามารถตรวจสอบตัวตนได้
- (๒) ระบุเรื่องอันเป็นเหตุแห่งข้อร้องเรียน กล่าวโทษ โดยระบุรายละเอียดข้อเท็จจริง หรือพฤติการณ์เกี่ยวกับข้อร้องเรียนและการกล่าวโทษตามสมควร

(๓) ใช้ถ้อยคำสุภาพ

(๔) ลงลายมือชื่อของผู้ร้องเรียน

ผู้ร้องเรียนจะเสนอข้อร้องเรียน การกล่าวโทษแทนผู้อื่นมิได้ เว้นแต่เป็นผู้รับมอบอำนาจตามกฎหมาย การดำเนินการแทนผู้เยาว์ผู้ไร้ความสามารถ หรือผู้เสมือนไร้ความสามารถ ซึ่งอยู่ในความดูแลของผู้ร้องเรียนตามที่กฎหมายกำหนด

ข้อ ๕ กรณีผู้ร้องเรียนประสงค์จะแจ้งข้อร้องเรียน การกล่าวโทษ สามารถแจ้งผ่านช่องทางดังนี้

(๑) ติดต่อด้วยตนเอง โดยผู้ร้องเรียนสามารถขอรับแบบแจ้งข้อร้องเรียน การกล่าวโทษข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะได้ทั้งงานนิติการ สำนักงานอธิการบดีชั้น ๔ หรือดาวน์โหลดแบบฟอร์มได้ที่เว็บไซต์ของมหาวิทยาลัย www.npu.ac.th หรือเว็บไซต์งานนิติการ www.npu.ac.th/law/main.php

(๒) ทางไปรษณีย์ส่งไปที่ งานนิติการ สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยนครพนม เลขที่ ๑๐๓ หมู่ที่ ๓ ตำบลขามเฒ่า อำเภอเมือง จังหวัดนครพนม ๔๘๐๐๐

(๓) รับฟังความคิดเห็นของมหาวิทยาลัย

ข้อ ๖ ให้เจ้าหน้าที่งานนิติการ ออกใบรับข้อร้องเรียนการกล่าวโทษให้แก่ผู้ร้องเรียนไว้เป็นหลักฐาน

ข้อ ๗ ในกรณีมหาวิทยาลัยได้รับข้อร้องเรียนการกล่าวโทษตามข้อ ๕ (๒) หรือ (๓) หรือจากส่วนราชการอื่นและหน่วยงานอื่นของรัฐ ให้อธิการบดีหรือรองอธิการบดีที่ได้รับมอบหมาย ส่งเรื่องให้งานนิติการ สำนักงานอธิการบดีตรวจสอบข้อเท็จจริง และตอบแจ้งรับข้อร้องเรียนการกล่าวโทษไปยังผู้ร้องเรียนทางไปรษณีย์ตามสถานที่ปรากฏในข้อร้องเรียนการกล่าวโทษหรือในรูปจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ ภายในสิบห้าวันทำการนับแต่วันที่งานนิติการได้รับข้อร้องเรียนและการกล่าวโทษ

ข้อ ๘ มหาวิทยาลัยอาจพิจารณาไม่รับข้อร้องเรียน การกล่าวโทษ ของผู้ร้องเรียนไว้ดำเนินการก็ได้ ในกรณีดังต่อไปนี้

(๑) ข้อร้องเรียนเกี่ยวกับสถาบันพระมหากษัตริย์

(๒) ข้อร้องเรียนที่เกี่ยวกับนโยบายของรัฐบาล

/ (๓) ข้อร้องเรียน...

(๓) ข้อร้องเรียนที่เข้าสู่กระบวนการยุติธรรม หรือเป็นข้อร้องเรียนที่ศาลได้มีคำพิพากษา หรือคำสั่งถึงที่สุดแล้ว

(๔) เรื่องที่มีลักษณะเป็นบัตรสนเท่ห์ที่ไม่ระบุพยานหลักฐานหรือกรณีแวดล้อมชัดเจนจนพยานบุคคลที่แน่นอน

(๕) ข้อร้องเรียนที่หน่วยงานอื่นได้ดำเนินการตรวจสอบ พิจารณาวินิจฉัย และสรุปผลการพิจารณาเป็นที่เรียบร้อยแล้ว เช่น สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ (ป.ป.ช.) สำนักงานคณะกรรมการการป้องกันและปราบปรามการทุจริตในภาครัฐ (ป.ป.ท.) สำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน (สตง.) สำนักงานป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน (ปปง.) เป็นต้น

ผู้บังคับบัญชาอาจจะพิจารณาให้รับข้อร้องเรียนและการกล่าวโทษ ตามข้อ ๘ (๔) ไว้ดำเนินการก็ได้ หากเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับประโยชน์สาธารณะและการพิจารณาจะไม่มีผลกระทบต่อการปฏิบัติราชการของหน่วยงานของรัฐที่เกี่ยวข้อง

ข้อ ๙ ประเภทของข้อร้องเรียนแบ่งเป็น ๗ ประเภทดังต่อไปนี้

(๑) การละเว้นการปฏิบัติหน้าที่ หรือปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบ หรือโดยทุจริตในหน้าที่ราชการ

(๒) การจัดการศึกษาไม่ได้คุณภาพมาตรฐาน

(๓) การบริหารงานบุคคล เช่น ทวนการศึกษา คัดลอกผลงานทางวิชาการ การบรรจุและแต่งตั้ง การมอบหมายงานการแต่งตั้งให้ดำรงตำแหน่งสูงขึ้น การลา การกำหนดค่าตอบแทน การปรับขึ้นค่าตอบแทน หรือเงินเดือน การเปลี่ยนและโอนย้ายตำแหน่ง เป็นต้น

(๔) การบกพร่องของการให้บริการ หรือความประพฤติกรรมของบุคลากร

(๕) การบริหารจัดการของมหาวิทยาลัยทำให้เกิดความเสี่ยงไม่ปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน

(๖) การซื้อ - ขายปริญญาบัตร

(๗) ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะที่อาจกระทบต่อประโยชน์ต่อมหาวิทยาลัย

ข้อ ๑๐ ข้อร้องเรียนที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของมหาวิทยาลัย อธิการบดีอาจมอบหมายคณะ วิทยาลัย สำนัก สถาบัน ศูนย์ หรือหน่วยงานในสังกัดที่เกี่ยวข้องซึ่งหน้าที่รับผิดชอบโดยตรงสำหรับเรื่องที่ร้องเรียน หรือส่งให้งานนิติการ หรืออาจแต่งตั้งคณะกรรมการหรือคณะทำงาน ไปดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงและพิจารณาแนวทางแก้ไขปัญหาก็คได้

ข้อร้องเรียนที่หน่วยงานอื่นของรัฐ ได้ส่งให้มหาวิทยาลัยดำเนินการให้อธิการบดีส่งเรื่องให้งานนิติการ สำนักงานอธิการบดี ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงและพิจารณาแนวทางแก้ไขปัญหา

ข้อ ๑๑ ให้มหาวิทยาลัยแจ้งผลการดำเนินการต่อข้อร้องเรียนที่ได้รับการรายงานผลการพิจารณา ตามข้อ ๑๐ ให้ผู้ร้องเรียนทราบใน ๓๐ วันทำการนับตั้งแต่วันที่ได้รับแจ้ง

ข้อ ๑๒ เมื่อมหาวิทยาลัยได้รับเรื่องการกล่าวโทษบุคลากรว่ากระทำผิดวินัยให้ดำเนินการ ตามข้อ ๘-๑๐

ข้อ ๑๓ การพิจารณาเรื่องร้องเรียน การกล่าวโทษให้ผู้บังคับบัญชาใช้ดุลพินิจสั่งการตามที่สมควรเพื่อคุ้มครองผู้ร้องเรียน พยาน และบุคคลที่ให้ข้อมูลอย่าให้ต้องได้รับภัยหรือความไม่เป็นธรรม ซึ่งอาจเนื่องมาจากการเป็นพยานหรือการให้ข้อมูลเกี่ยวกับการร้องเรียน/กล่าวโทษ นั้น

/กรณี...

กรณีอธิการบดีได้มอบหมายให้เจ้าหน้าที่ดำเนินการสืบสวนในทางลับเพื่อหาข้อเท็จจริง หากเจ้าหน้าที่ผู้สืบสวนได้กระทำละเมิดต่อบุคลากรผู้ถูกกล่าวโทษหรือบุคคลภายนอกและความเสียหายดังกล่าวเกิดขึ้นจากการกระทำหน้าที่ แม้มิได้ตั้งใจหรือประมาทเลินเล่ออย่างร้ายแรง มหาวิทยาลัยต้องรับผิดชอบชดเชยค่าสินไหมทดแทนแก่ผู้เสียหายตามหลักเกณฑ์ในพระราชบัญญัติความรับผิดทางละเมิดของเจ้าหน้าที่ พ.ศ. ๒๕๓๙

ข้อ ๑๔ ในกรณีที่มีปัญหาหรือข้อโต้แย้งเกี่ยวกับการปฏิบัติตามประกาศฉบับนี้ให้คณะกรรมการบริหารมหาวิทยาลัยนครพนมเป็นผู้วินิจฉัยชี้ขาดและให้ถือเป็นที่สุด

ข้อ ๑๕ การดำเนินการเกี่ยวกับการเสนอ การรับเรื่อง และการพิจารณาข้อร้องเรียนและการกล่าวโทษที่ไม่ได้กำหนดไว้ในประกาศนี้ ให้ถือปฏิบัติตามขั้นตอน แผนผังการปฏิบัติงาน จัดการข้อร้องเรียนและการกล่าวโทษแนบท้ายประกาศนี้

ประกาศ ณ วันที่ ๒๖ เมษายน พ.ศ. ๒๕๖๕

พพพ ๑-๒๒

(ดร.พรหมสวัสดิ์ ทิพย์คงคา)

รักษาราชการแทน

อธิการบดีมหาวิทยาลัยนครพนม

การจัดการข้อร้องเรียน

