



แนวทางการดำเนินการต่อเรื่องร้องเรียน/อุทธรณ์ร้องทุกข์ มหาวิทยาลัยนวมินทราชินี

วัตถุประสงค์

แนวทางนี้จัดทำขึ้นเพื่อประกอบในการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนอุทธรณ์ร้องทุกข์ของมหาวิทยาลัยนวมินทราชินีเพื่อให้เจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานด้านการจัดการข้อร้องเรียน ได้ใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานด้านการจัดการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ เพื่อให้การจัดการข้อร้องเรียนอุทธรณ์ร้องทุกข์ของมหาวิทยาลัยนวมินทราชินีเป็นไปด้วยความเรียบร้อย มีประสิทธิภาพ รวดเร็ว โปร่งใส สอดคล้องกับหลักธรรมาภิบาล ระเบียบ ข้อบังคับ และกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้อง และมีความเป็นธรรมกับทุกฝ่าย

คำนิยาม

“มหาวิทยาลัย” หมายความว่า มหาวิทยาลัยนวมินทราชินี

“ผู้ปฏิบัติงานในมหาวิทยาลัย” หมายความว่า พนักงานมหาวิทยาลัย ข้าราชการและลูกจ้างของส่วนราชการซึ่งปฏิบัติงานในมหาวิทยาลัยและลูกจ้างของมหาวิทยาลัย

“ส่วนงาน” หมายความว่า ส่วนงานตามพระราชบัญญัติมหาวิทยาลัยนวมินทราชินี

พ.ศ. ๒๕๕๓

“เจ้าหน้าที่” หมายความว่า ผู้ปฏิบัติงานในฝ่ายนิติการ สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยนวมินทราชินี

“ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์” หมายความว่า ผู้รับบริการ ผู้ป่วย ประชาชนทั่วไป นักศึกษา ผู้ปฏิบัติงานในมหาวิทยาลัย

“ข้อร้องเรียน” หมายความว่า เหตุอันเกิดจากผู้ปฏิบัติงานในมหาวิทยาลัยถูกร้องเรียนเนื่องจากการปฏิบัติงานที่ก่อให้เกิดความเดือดร้อนเสียหาย

“ข้ออุทธรณ์ร้องทุกข์” หมายความว่า การไม่ได้รับความเป็นธรรมหรือมีความคับข้องใจอันเนื่องมาจากการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติงานในมหาวิทยาลัย

หลักเกณฑ์ในการพิจารณาข้อร้องเรียน

๑. เมื่อผู้ร้องเรียนได้รับความเสียหาย หรือเสียหายจากผู้ปฏิบัติงานในมหาวิทยาลัยผู้ใดให้ดำเนินการร้องเรียน ซึ่งอย่างน้อยต้องมีสาระสำคัญ ดังต่อไปนี้

(๑) ชื่อผู้ร้องเรียน (ถ้ามี)

- (๒) ชื่อและตำแหน่งของผู้ปฏิบัติงานในมหาวิทยาลัย
- (๓) ข้อเท็จจริงหรือพฤติการณ์แห่งการกระทำ
- (๔) พยานหลักฐานที่เกี่ยวข้องเท่าที่มี

ในกรณีที่ร้องเรียนด้วยวาจา ให้เจ้าหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายเกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียนฟังข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ จัดให้มีการบันทึกรายละเอียดทั้งหมด และให้ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ลงลายมือชื่อไว้เป็นหลักฐาน หรือถ้าร้องเรียนผ่านทางโทรศัพท์ ให้เจ้าหน้าที่บันทึกวัน เวลา และหมายเลขโทรศัพท์ของผู้ร้องเรียน และหมายเลขโทรศัพท์ที่รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

๒. กรณีการร้องเรียนที่ไม่ได้ระบุชื่อผู้ปฏิบัติงานในมหาวิทยาลัย หรือไม่ได้ลงลายมือชื่อผู้ร้องเรียน แต่ระบุชื่อหรือตำแหน่งของผู้ปฏิบัติงานในมหาวิทยาลัย หรือข้อเท็จจริงที่ปรากฏนั้นเพียงพอที่จะทราบว่าผู้ปฏิบัติงานในมหาวิทยาลัยผู้ใด และข้อเท็จจริงหรือพฤติการณ์นั้นเพียงพอที่จะดำเนินการต่อไปได้ หรือมีข้อเท็จจริงหรือพฤติการณ์ปรากฏต่อผู้มีอำนาจเป็นที่สงสัยว่าผู้ใดก่อให้เกิดความเสียหาย โดยมีพยานหลักฐานเพียงพอที่จะดำเนินการต่อไปได้

๓. เจ้าหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายพิจารณาเบื้องต้นว่ากรณีมีมูลหรือไม่

๔. มหาวิทยาลัยดำเนินการตรวจสอบหรือสั่งให้ดำเนินการตรวจสอบ และพิจารณาว่ากรณีมีมูลที่ควรกล่าวหาว่าผู้ใดกระทำความผิดตามข้อร้องเรียนหรือไม่

ในกรณีที่เห็นว่ามีมูลว่าผู้ปฏิบัติงานในมหาวิทยาลัยผู้ใดกระทำความผิดตามข้อร้องเรียน ให้ดำเนินการตามที่กำหนดในข้อบังคับมหาวิทยาลัยนวมินทราชูราช ว่าด้วยการบริหารงานบุคคล พ.ศ. ๒๕๕๔ และระเบียบมหาวิทยาลัยนวมินทราชูราช ว่าด้วยการดำเนินการทางวินัยของพนักงานมหาวิทยาลัย พ.ศ. ๒๕๖๐ พร้อมทั้งดำเนินการแก้ไขปัญหาและแจ้งผู้ร้องเรียนทราบ

กรณีที่ถือว่าไม่มีมูลตามข้อร้องเรียน มหาวิทยาลัยสั่งให้ยุติเรื่องได้ตามข้อใดข้อหนึ่งดังต่อไปนี้

(๑) ข้อเท็จจริงหรือพฤติการณ์แวดล้อมและพยานหลักฐานไม่เพียงพอให้ทราบว่าผู้ใดเป็นผู้กระทำความผิด

(๒) ข้อเท็จจริงหรือพฤติการณ์แวดล้อมและพยานหลักฐานไม่เพียงพอที่จะทำให้เข้าใจได้ว่าการกระทำผิดหรือไม่เพียงพอที่จะดำเนินการตรวจสอบต่อไปได้

(๓) พฤติการณ์แห่งการกระทำนั้นไม่เป็นความผิด และให้ดำเนินการแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบ

ช่องทางการร้องเรียน

๑. ผ่านทางเว็บไซต์ www.nmu.ac.th ที่สายตรงอธิการบดี หรือ ร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

๒. ฝ่ายนิติการ สำนักงานอธิการบดี ห้อง KSS๗๐๔ ชั้น ๗ สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยนวมินทราชูราช เลขที่ ๓ ถนนขาว แขวงวชิรพยาบาล เขตดุสิต กทม. ๑๐๓๐๐ หมายเลขโทรศัพท์ ๐๒-๒๕๔-๓๙๓๑ หรือผ่านทางเว็บไซต์ <http://law.nmu.ac.th>

๓. Email : pr@nmu.ac.th

๔. ผ่านทาง QR Code การรายงานความเสี่ยง

ระยะเวลาการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน

๑. กรณีเรื่องร้องเรียนทั่วไป ดำเนินการให้แล้วเสร็จภายใน ๑ วันทำการ และแจ้งผลการดำเนินการให้ผู้ร้องเรียนทราบ

๒. กรณีที่ต้องมีการดำเนินการตรวจสอบข้อมูลเพิ่มเติม ให้ดำเนินการให้แล้วเสร็จภายใน ๔๕ วันทำการ

๓. ในกรณีที่มีการแต่งตั้งคณะกรรมการสอบสวนวินัยไม่ร้ายแรง ให้ดำเนินการภายใน ๖๐ วัน นับแต่วันที่ประธานกรรมการรับทราบคำสั่ง และขอขยายได้อีกไม่เกิน ๖๐ วัน

๔. ในกรณีการแต่งตั้งคณะกรรมการสอบสวนวินัยร้ายแรงให้ดำเนินการภายใน ๑๒๐ วัน นับแต่วันที่มีการประชุมคณะกรรมการสอบสวนครั้งแรก

หลักเกณฑ์ในการพิจารณารับข้ออุทธรณ์ร้องทุกข์

๑. เมื่อผู้ร้องทุกข์ไม่ได้รับความเป็นธรรมในการประเมินผลการปฏิบัติงาน การไม่ต่อสัญญาปฏิบัติงาน การเลิกสัญญาปฏิบัติงาน การถูกลงโทษทางวินัย ไม่ได้ได้รับความเป็นธรรมหรือมีความคับข้องใจ อันเนื่องมาจากการกระทำหรือคำสั่งของผู้บังคับบัญชาที่มีสิทธิอุทธรณ์ต่อคณะกรรมการอุทธรณ์และร้องทุกข์ได้ ภายในสามสิบวันนับแต่วันที่ได้ทราบเหตุดังกล่าวโดยทำเป็นหนังสือซึ่งอย่างน้อยต้องมีสาระสำคัญ ดังต่อไปนี้

(๑) ชื่อผู้ร้องทุกข์

(๓) ข้อเท็จจริงหรือพฤติการณ์แห่งการร้องทุกข์

(๔) พยานหลักฐานที่เกี่ยวข้อง

๒. การอุทธรณ์ร้องทุกข์ที่จะรับไว้พิจารณาได้จะต้องเป็นอุทธรณ์ร้องทุกข์ที่ถูกต้อง และยื่นหรือส่งภายในกำหนดเวลา

ในกรณีที่มีปัญหาว่าอุทธรณ์รายใดเป็นอุทธรณ์ที่จะรับไว้พิจารณาได้หรือไม่ ให้คณะกรรมการเป็นผู้พิจารณาวินิจฉัย และให้แจ้งมตินั้นให้ผู้อุทธรณ์ทราบโดยเร็ว

๓. เมื่อตรวจสอบแล้ว เห็นว่าเป็นการอุทธรณ์ร้องทุกข์ที่ถูกต้องตามระเบียบ ให้ดำเนินการตามที่กำหนดในระเบียบมหาวิทยาลัยนวมินทราชิตราช ว่าด้วยวิธีพิจารณาอุทธรณ์และร้องทุกข์ พ.ศ. ๒๕๖๐

๔. เมื่อคณะกรรมการได้พิจารณาวินิจฉัยแล้วมีมติแล้ว ให้ผู้มีอำนาจหน้าที่สั่งการหรือดำเนินการให้เป็นไปตามมตินั้นโดยเร็ว เมื่อได้สั่งการหรือดำเนินการตามมติแล้ว และแจ้งเป็นหนังสือให้ผู้ร้องทุกข์ทราบโดยเร็ว

ช่องทางการอุทธรณ์ร้องทุกข์

๑. ทำเป็นหนังสือยื่นถึงประธานกรรมการโดยตรง

๒. ยื่นหรือส่งผ่านผู้บังคับบัญชาก็ได้ และให้ผู้บังคับบัญชานั้นส่งหนังสืออุทธรณ์ต่อไปยังผู้บังคับบัญชาผู้ส่งลงโทษภายในสามวันทำการนับแต่วันที่ได้รับอุทธรณ์ และให้ผู้บังคับบัญชาผู้ส่งลงโทษจัดส่งหนังสืออุทธรณ์ดังกล่าว พร้อมทั้งสำเนาหลักฐานการรับทราบคำสั่งลงโทษของผู้อุทธรณ์ สำนวนการสืบสวนหรือ

การพิจารณาในเบื้องต้น และสำนวนการสอบสวนทางวินัย พร้อมทั้งคำชี้แจงของผู้บังคับบัญชาผู้ส่งลงโทษ (ถ้ามี) ไปยังประธานกรรมการภายในเจ็ดวันทำการนับแต่วันที่ได้รับหนังสืออุทธรณ์

๓. ผ่านทางไปรษณีย์ โดยจัดส่งที่สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยนวมินทราธิราช เลขที่ ๓ ถนนขาว แขวงวชิรพยาบาล เขตดุสิต กทม. ๑๐๓๐๐

การอุทธรณ์ร้องทุกข์จะต้องอุทธรณ์ตนเองเท่านั้น จะอุทธรณ์แทนผู้อื่นหรือมอบหมายให้ผู้อื่นอุทธรณ์แทนไม่ได้

ระยะเวลาการพิจารณาอุทธรณ์ร้องทุกข์

๑. คณะกรรมการพิจารณาอุทธรณ์ให้แล้วเสร็จภายใน ๙๐ วันนับแต่วันที่ได้รับหนังสืออุทธรณ์ และเอกสารหลักฐานที่เกี่ยวข้อง แต่ถ้ามีความจำเป็นไม่อาจพิจารณาให้แล้วเสร็จภายในเวลาดังกล่าว ให้รายงานปัญหาและอุปสรรคต่อสภามหาวิทยาลัยเพื่อทราบและขออนุมัติขยายเวลาพิจารณาออกไปได้ ทั้งนี้ไม่เกิน ๙๐ วัน

๒. ผู้มีอำนาจหน้าที่สั่งการหรือดำเนินการให้เป็นไปตามมตินั้นโดยเร็ว เมื่อได้สั่งการหรือดำเนินการตามมติแล้ว และแจ้งเป็นหนังสือให้ผู้ร้องทุกข์ทราบโดยเร็ว

หน่วยงานหรือองค์ที่รับผิดชอบด้านการจัดการข้อร้องเรียน

๑. คณะกรรมการอุทธรณ์และร้องทุกข์ในการบริหารงานบุคคลของมหาวิทยาลัย
๒. ฝ่ายนิติการ สำนักงานอธิการบดี
๓. ฝ่ายประชาสัมพันธ์ สำนักงานอธิการบดี
๔. หน่วยงานอื่น ๆ ตามที่ได้รับมอบหมาย

แนวทางการดำเนินการต่อเรื่องร้องเรียน/อุทธรณ์ร้องทุกข์
มหาวิทยาลัยนวมินทราชธิราช

