



ด่วน

สำเนา
บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ กองกลาง งานการประชุม โทร.2024

ที่ มอ 002/ 309

วันที่ 7 มิถุนายน 2553

เรื่อง กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

เรียน ผู้อำนวยการกองกลาง

ด้วยที่ประชุมคณะบดีในคราวประชุมครั้งที่ 6/2553 เมื่อวันที่ 3 มิถุนายน 2553 ได้รับทราบเรื่อง กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ แล้ว โดยมีผู้เสนอว่าควรกำหนดกรอบระยะเวลาการดำเนินการใน ขั้นตอนตรวจสอบเบื้องต้น และขั้นตอนหาข้อมูล/ข้อเท็จจริง ไว้ด้วย

จึงเรียนมาเพื่อโปรดดำเนินการต่อไป และได้แนบเรื่องเดิมคืนมาพร้อมนี้ด้วยแล้ว

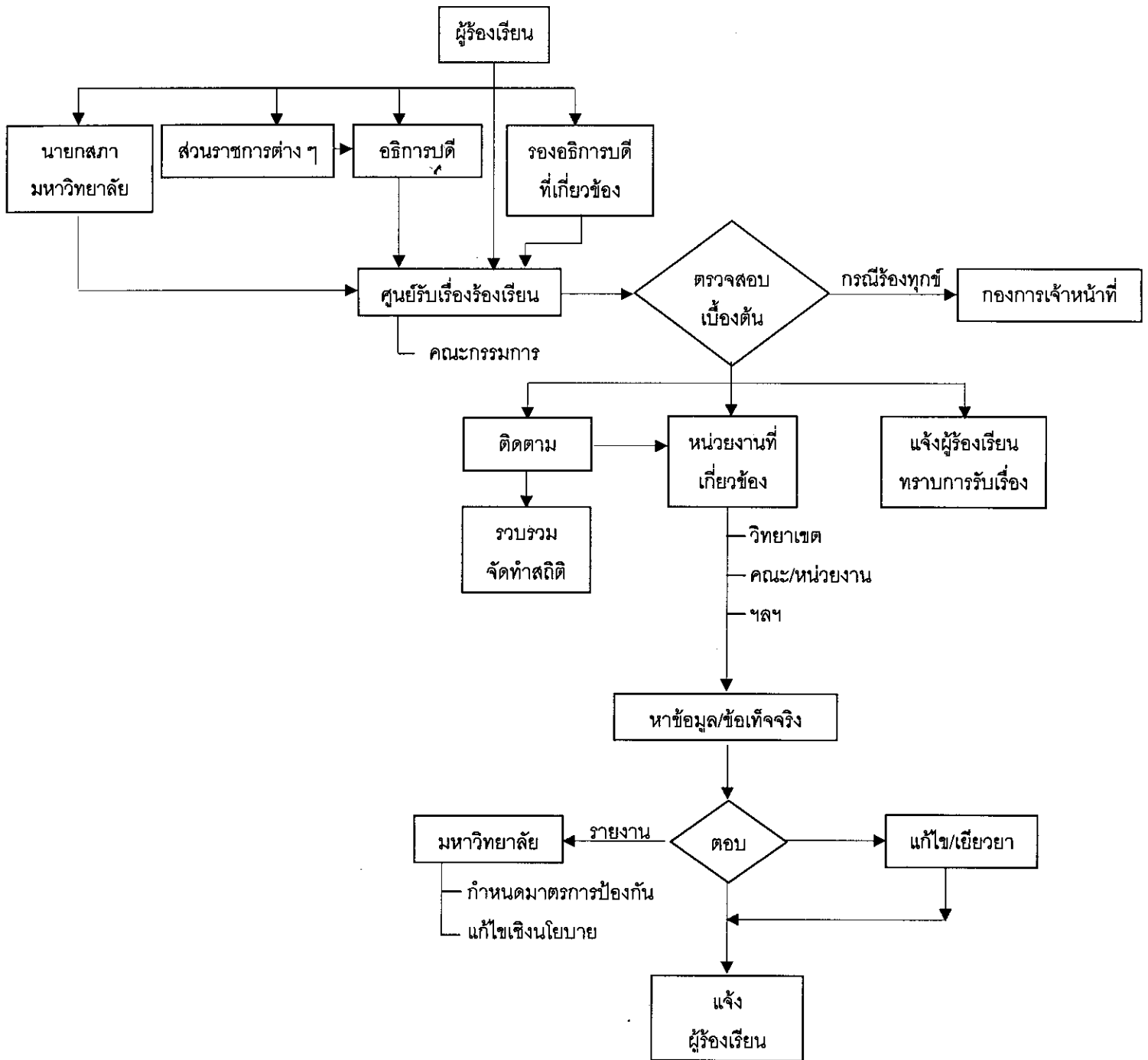
(นายประพจน์ นันทรามาศ)

ผู้อำนวยการกองกลาง

เลขานุการที่ประชุมคณะบดี

สำเนาเรียน รองอธิการบดี

กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์



กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

ผู้ร้องเรียน อาจร้องเรียนผ่านส่วนราชการต่าง ๆ เช่น ศูนย์ดำรงธรรม สำนักนายกรัฐมนตรี ฯลฯ หรือรองอธิการบดีที่รับผิดชอบงานที่อธิการบดีมอบหมาย หรืออธิการบดี หรือศูนย์รับเรื่องร้องเรียน โดยมีช่องทางหลายช่องทาง ได้แก่ Website ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน หรือทางจดหมาย

นายกสภามหาวิทยาลัยและอธิการบดีหรือรองอธิการบดี เมื่อได้รับเรื่องร้องเรียน (โดยตรง) ให้ส่งเรื่องร้องเรียนไปที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน

กรณีร้องเรียนไปยังรองอธิการบดีวิทยาเขต หรือคณบดี ผู้อำนวยการศูนย์ สถาบัน สำนัก วิทยาลัย ให้ดำเนินการพิจารณาเสร็จสิ้นในหน่วยงานนั้น แล้วรวบรวมจัดทำสถิติแจ้งมหาวิทยาลัยทุก 6 เดือน

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน มีสำนักงานตั้งอยู่ที่ กองกลาง โดยมีคณะกรรมการรับเรื่องร้องเรียน ประกอบด้วย

รองอธิการบดี	ประธานกรรมการ
ผู้อำนวยการกองการเจ้าหน้าที่	กรรมการ
ผู้อำนวยการกองกิจการนักศึกษา	กรรมการ
หัวหน้างานวินัยและนิติการ	กรรมการ
ผู้อำนวยการกองกลาง	กรรมการและเลขานุการ
หัวหน้างานสารบรรณ	กรรมการและผู้ช่วยเลขานุการ

มีหน้าที่พิจารณาเบื้องต้นว่าเรื่องร้องเรียนเกี่ยวข้องกับหน่วยงานใด เป็นบัตรสนเท่ห์ที่ควรรับฟังหรือไม่ เป็นเรื่องร้องทุกข์หรือไม่ หากเป็นเรื่องร้องทุกข์ให้ส่งกองการเจ้าหน้าที่เพื่อดำเนินการตามข้อบังคับของมหาวิทยาลัยต่อไป เมื่อได้ข้อยุติแล้วว่าเรื่องร้องเรียนเกี่ยวข้องกับหน่วยงานใด จะแจ้งเรื่องไปให้หน่วยงานนั้นพิจารณาดำเนินการ นอกจากนี้คณะกรรมการรับเรื่องร้องเรียนยังมีหน้าที่ติดตามเรื่องร้องเรียนที่ส่งไปให้หน่วยงานดำเนินการว่าได้แจ้งผลการพิจารณาให้ผู้ร้องเรียนทราบ และรายงานให้มหาวิทยาลัยทราบภายในระยะเวลาที่กำหนดหรือไม่ อย่างไร

กรณีที่คณะกรรมการรับเรื่องร้องเรียนได้รับทราบผลการพิจารณาของหน่วยงาน หากเห็นว่าเรื่องใดควรกำหนดมาตรการป้องกันหรือแก้ไข เยียวยา ให้เสนอมหาวิทยาลัยเพื่อพิจารณาดำเนินการ รวมทั้งการรวบรวมจัดทำสถิติเสนอมหาวิทยาลัยทุก 6 เดือน

หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เมื่อได้รับเรื่องร้องเรียนจากศูนย์รับเรื่องร้องเรียนแล้ว ให้รีบพิจารณาดำเนินการหาข้อมูล ข้อเท็จจริง แก้ไข เยียวยา รวมทั้งหาทางป้องกัน แล้วแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบ พร้อมทั้งรายงานให้มหาวิทยาลัยทราบภายในเวลาที่กำหนด
