คู่มือ

การบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน ทุจริต (Complaint Management

Standard Operation Procedure)

มหาวิทยาลัยนราธิวาสราชนครินทร์

อำเภอเมือง จังหวัดนราธิวาส

๑. วัตถุประสงค์

๑. เพื่อให้ความคิดเห็น/คำร้องเรียนของผู้รับบริการได้รับการตอบสนองที่เหมาะสมและนำไปสู่การปรับปรุงระบบงานให้ดีขึ้น

๒. เพื่อเพิ่มความไวในการรับรู้ปัญหาและเกิดการตอบสนองที่รวดเร็วและเหมาะสม

๓. เพื่อเป็นแนวทางขั้นต้นในการเจรจาต่อรองไกล่เกลี่ย เพื่อป้องกันการฟ้องร้อง

๔. เพื่อสร้างความตระหนักให้แก่หน่วยงานและเจ้าหน้าที่ได้ใส่ใจและทบทวนข้อร้องเรียนที่เกิดขึ้นซ้ำๆ

๕. เพื่อให้มั่นใจว่ากระบวนการรับเรื่องร้องเรียนและดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนได้มีการปฏิบัติตามขั้นตอนการปฏิบัติงานที่สอดคล้องกับข้อกำหนด ระเบียบหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการรับเรื่องร้องเรียนและดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนที่กำหนดไว้อย่างครบถ้วนและมีประสิทธิภาพ

๖. เพื่อให้บุคลากรหรือเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบด้านการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนของผู้รับบริการใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานและดำเนินการแก้ไขปัญหาตามข้อร้องเรียนที่ได้รับจากช่องทางการร้องเรียนต่างๆโดยกระบวนการและวิธีการดำเนินงานต้องเป็นไปในทิศทางเดียวกัน

๒. ขอบเขต

รวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามความคิดเห็น แบบแสดงความคิดเห็นหรือแบบสอบถามความพึงพอใจต่อการบริการ หรือ แบบรายงานข้อร้องเรียนของผู้รับบริการ นำมาสู่การวิเคราะห์ข้อมูล นำส่งให้ผู้เกี่ยวข้องดำเนินการตอบสนอง/แก้ไขข้อร้องเรียน และนำเข้าสู่การทบทวนในคณะกรรมการรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์และกรรมการพัฒนามหาวิทยาลัยนราธิวาสราชนครินทร์

๓. คำจำกัดความ

• **เรื่องร้องเรียน** หมายถึง คำร้องเรียนจากนักศึกษา ญาติ ผู้รับบริการ ทั้งบุคลากรภายนอกและภายใน หน่วยงาน ที่ไม่ได้รับการตอบสนองความต้องการหรือความคาดหวัง ทำให้เกิดความไม่พึงพอใจ และแจ้งขอให้ตรวจสอบ แก้ไข หรือปรับเปลี่ยนการดำเนินการ

• **ข้อเสนอแนะ** หมายถึง คำร้องเพื่อแจ้งให้ทราบ หรือแนะนำ เพื่อการปรับปรุงระบบการบริการ สิ่งแวดล้อม และอื่นๆ ของมหาวิทยาลัยนราธิวาสราชนครินทร์

• **ผู้ร้องเรียน** หมายถึง นักศึกษา ญาติ ผู้รับบริการ ประชาชนทั่วไป องค์กรภาครัฐ เอกชน ผู้มีส่วนได้ ส่วนเสีย ตลอดจนผู้ มาติดต่อผ่านช่องทางต่างๆ โดยมีวัตถุประสงค์ ครอบคลุมการร้องเรียน/การให้ข้อเสนอแนะ/การให้ข้อคิดเห็น/การชมเชย/การสอบถาม หรือร้องขอข้อมูล

• **ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน** หมายถึง ช่องทางที่สามารถรับ/ส่งเรื่องร้องเรียนได้ ประกอบด้วยตู้รับเรื่องร้องเรียน ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ งานประชาสัมพันธ์ หนังสือถึงผู้อำนวยการ ร้องเรียนด้วยตนเอง ร้องเรียนผ่านทางเว็บไซต์ Line หรือช่องทางอื่นๆ เช่น ผ่านสื่อ

• **การจัดการข้อร้องเรียน** หมายถึง การจัดการในเรื่อง ข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็น คำชมเชย การสอบถาม หรือร้องขอข้อมูล โดยมีขั้นตอนการปฏิบัติงาน ได้แก่

๑. การแต่งตั้ง คณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียนและข้อชมเชย
๒. การรับข้อร้องเรียน
๓. การพิจารณาจำแนกระดับและจัดการข้อร้องเรียน
๔. การรับและรวบรวมข้อร้องเรียนจากหน่วยงานต่างๆ
๕. การจัดทำรายงานสรุปผลการจัดการข้อร้องเรียนรายไตรมาส
๖. การกำหนดมาตรการป้องกันแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน
๗. การนำมาตรการป้องกันแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียนไปปฏิบัติ

• **การเจรจาต่อรอง ไกล่เกลี่ย ขั้นต้น** หมายถึง การที่ทีมเจรจาต่อรองฯ ของหน่วยงาน เจรจาไกล่เกลี่ยเฉพาะหน้าก่อน เมื่อพบเหตุการณ์ที่มีแนวโน้มที่จะฟ้องร้องหรือร้องเรียน

• **คณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน** หมายถึง บุคคลที่ได้รับการแต่งตั้งให้เป็นผู้รับผิดชอบการจัดการข้อร้องเรียน/ชมเชยของหน่วยงาน

• **ระดับความรุนแรง** แบ่งเป็น ๔ ระดับ

ระดับ		นิยาม	ตัวอย่างเหตุการณ์	เวลาในการตอบสนอง	ผู้รับผิดชอบ
๑	ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ	ผู้ร้องเรียนไม่ได้รับความเดือดร้อน แต่ติดต่อมาเพื่อให้ข้อเสนอแนะ / ให้ข้อคิดเห็น / ชมเชย ในการให้บริการ	การเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการ	ไม่เกิน ๕ วันทำการ	หน่วยงาน
๒	ข้อร้องเรียนเรื่องเล็ก	ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อน แต่มีการพูดคุยและสามารถแก้ไขได้โดยหน่วยงานเดียว	-การร้องเรียนเกี่ยวกับ พฤติกรรมการให้บริการของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน -การร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ	ไม่เกิน ๑๕ วันทำการ	หน่วยงาน
๓	ข้อร้องเรียนเรื่องใหญ่	-ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อน มีการโต้แย้งเกิดขึ้น ไม่สามารถแก้ไขได้หน่วยงานเดียว ต้องอาศัยทีม ไกล่เกลี่ย และอำนาจคณะกรรมการบริหารในการแก้ไข -เรื่องที่สร้างความเสื่อมเสียต่อชื่อเสียงของมหาวิทยาลัยฯ	-การร้องเรียนเกี่ยวกับความผิดวินัยร้ายแรงของโดยเจ้าหน้าที่ -การร้องเรียนความไม่โปร่งใสของการจัดซื้อจัดจ้าง -การร้องเรียนผ่านสื่อสังคมออนไลน์ ได้แก่ เฟสบุ๊ค อีเมล์ เว็บไซต์ กระทู้ต่างๆ เป็นต้น	ไม่เกิน ๓๐ วันทำการ	-ทีมไกล่เกลี่ย -คณะกรรมการบริหารมหาวิทยาลัย
๔	การฟ้องร้อง	ผู้ร้องเรียนได้รับความ เดือดร้อน และร้องเรียนต่อสื่อมวลชน หรือมีการ ฟ้องร้องเกิดขึ้น	-การเรียกร้องให้หน่วยงานชดเชยค่าเสียหายจาการให้บริการที่ผิดพลาด	ไม่เกิน ๖๐ วัน ทำการ	-ทีมไกล่เกลี่ย -คณะกรรมการบริหารมหาวิทยาลัย -หน่วยงานระดับสูงขึ้นไป เช่น กระทรวงศึกษาธิการ

๔. นโยบายปฏิบัติ

๔.๑ จัดตั้งคณะกรรมการรับข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ มีหน้าที่รับเรื่องราวร้องเรียน ฟ้องร้อง บริหารจัดการข้อร้องเรียน รวมถึงการให้คำปรึกษา แนะนำ ประสานงาน ดำเนินการตรวจสอบข้อมูล ข้อเท็จจริงเบื้องต้น และจัดทำรายงานเสนอคณะกรรมการบริหาร เพื่อพิจารณาในการปรับปรุงเชิงระบบต่อไป

๔.๒ จัดตั้งคณะกรรมการเจรจาไกล่เกลี่ย โดยมีหน้าที่กำหนดนโยบายในการเจรจาไกล่เกลี่ยด้วยสันติวิธีกำกับ ติดตามประเมินผล รวมทั้งไกล่เกลี่ยกรณีพิพาท/ข้อขัดแย้ง ที่เกิดขึ้นในหน่วยงาน

๔.๓ กำหนดให้มีช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน ได้แก่

-ตู้รับเรื่องราวร้องเรียน/ข้อคิดเห็น

-ร้องเรียนผ่านทางจดหมายถึงผู้เกี่ยวข้อง

-ร้องเรียนด้วยตนเอง กรณีไม่มีหนังสือร้องเรียน ให้มีการบัน ทึกรายละเอียดการร้องเรียน พร้อมชื่อ นามสกุล ลงลายมือชื่อ พร้อมที่อยู่ เบอร์โทรศัพท์ที่สามารถติดต่อได้

-ร้องเรียนทางโทรศัพท์ ให้มีการบันทึกรายละเอียดการร้องเรียน พร้อมที่อยู่ เบอร์โทรศัพท์ที่ สามารถติดต่อได้

-ร้องเรียนผ่านทางอินเตอร์เน็ต เช่น เฟสบุ๊ค อีเมล์ เว็บไซต์ กระทู้ต่างๆ เป็นต้น ให้ผู้ดูแลระบบรวบรวมข้อมูล

-ร้องเรียนทางสื่อ สิ่งพิมพ์ สื่อมวลชน ให้รวบรวมข้อมูล

๔.๔ ให้ทุกส่วนราชการ นำมาตรฐานเชิงนโยบาย เรื่อง “การบริหารจัดการข้อร้องเรียน” ใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติ ควบคุม กำกับ ติดตาม ในหน่วยงาน

ระบบการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนมหาวิทยาลัยนราธิวาสราชนครินทร์

รายละเอียดของขั้นตอนการปฏิบัติงาน

(๑) การแต่งตั้งผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

ผู้อำนวยการหรือหัวหน้าของหน่วยงาน

๑.๑ กำหนดสถานที่จัดตั้งศูนย์ / จุดรับข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

๑.๒ กำหนดหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

๑.๓ พิจารณาคุณสมบัติของบุคลากรที่เหมาะสม เพื่อกำหนดเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

๑.๔ ออก/แจ้งคำสั่งแต่งตั้งเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน พร้อมทั้งแจ้งให้บุคลากรภายในหน่วยงานทราบเกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

๑.๕ แจ้งรายชื่อให้มหาวิทยาลัยนราธิวาสราชนครินทร์ เพื่อความสะดวกในการประสานงาน

(๒) การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่าง ๆ

ในแต่ละวัน เจ้าหน้าที่ฯ ต้องดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียนที่เข้ามายังศูนย์ฯจากช่องทางต่าง ๆ ดังนี้

(๑) โทรศัพท์

(๒) ร้องเรียนกับเจ้าหน้าที่ ณ ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/จุดรับข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

(๓) หนังสือ/จดหมาย

(๕) อื่นๆ เช่น กล่องรับข้อร้องเรียน/กล่องแสดงความคิดเห็น

(๓) การบันทึกข้อร้องเรียน

<u>เจ้าหน้าที่ฯ</u>

๓.๑ ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียน เจ้าหน้าที่ฯ ต้องบันทึกข้อร้องเรียนลงบนแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียน แบบฟอร์ม Complaint Form

๓.๒ การกรอกแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียน แบบฟอร์ม Complaint Form ควรถามชื่อ-สกุล หมายเลขติดต่อกลับของผู้ร้องเรียน เพื่อเป็นหลักฐานยืนยัน และป้องกันการกลั่นแกล้ง รวมทั้งเป็นประโยชน์ในการแจ้งข้อมูลการดำเนินงานแก้ไข/ปรับปรุงกลับแก่ผู้ร้องเรียน

(๔) ระยะเวลาการแก้ไขปัญหาการร้องเรียนของผู้รับบริการภายในกำหนด มีดังนี้

๕.๑ ภายในเวลา ๑๐ วันทำการ

ได้แก่ เรื่องร้องเรียนที่มีข้อมูลครบถ้วน สามารถตรวจสอบข้อเท็จจริงจากฐานข้อมูลของมหาวิทยาลัยนราธิวาสราชนครินทร์

๕.๒ ภายในเวลา ๓๐ วันทำการ

ได้แก่ เรื่องร้องเรียนที่มีข้อมูลไม่ครบถ้วน สามารถรวบรวมข้อเท็จจริงโดยไม่ต้องทาหลักฐานเพิ่มเติม

๕.๓ ภายในเวลา ๖๐ วันทำการ

ได้แก่ เรื่องร้องเรียนที่มีข้อมูลไม่ครบถ้วน ต้องสืบหาข้อเท็จจริง

(๕) การนับระยะเวลา ให้เริ่มนับตั้งแต่วันที่ปรากฏอยู่ในเขตข้อมูล (field) “วันที่รับ” ของระบบงานบริหารเรื่องร้องเรียนของแต่ละหน่วยงาน

(๖) การตั้งข้อกำหนด เรื่องร้องเรียนเรื่องใดจะเข้าอยู่กลุ่มใดของเกณฑ์ระยะเวลาการแก้ไขปัญหาการร้องเรียน ของผู้รับบริการนั้นให้หน่วยงานที่ดำเนินการเป็นผู้ระบุกลุ่มลงในหน้า “บันทึกข้อมูลการรับเรื่องร้องเรียน” ของระบบงานบริหารเรื่องร้องเรียน นอกจากนี้เห็นสมควรให้มีการจัดลาดับชั้นความสำคัญของเรื่องร้องเรียน โดยกำหนดประเภทของเรื่องร้องเรียนที่ต้องดำเนินการอย่างเร่งด่วนดังนี้

๖.๑ เรื่องร้องเรียนที่มีผลกระทบต่อประชาชนในวงกว้างในเรื่องของความปลอดภัยซึ่งมีผลต่อสุขภาพและอาจเป็นอันตรายถึงชีวิต

๖.๒ เรื่องร้องเรียนที่ก่อให้เกิดความเข้าใจผิด และทำให้เกิดการความไม่ปลอดภัย

๖.๓ เรื่องร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับเรื่องที่เป็นนโยบายของมหาวิทยาลัยนราธิวาสราชนครินทร์ ทั้งนี้ขอให้ผู้รับเรื่อง/ผู้ดำเนินการ เสนอเรื่อง และดำเนินการให้เป็นไปตามเกณฑ์ระยะเวลาการ แก้ไขปัญหาการร้องเรียนของแต่ละกลุ่มด้วย

การรับเรื่องร้องเรียน

๑.ประเภทที่สามารถรับร้องเรียน

๑. เรื่องร้องเรียนที่เกี่ยวกับการบริหารจัดการของมหาวิทยาลัยฯ

๒. เรื่องร้องเรียนที่เกี่ยวกับการจัดเรียนการสอน

๓. เรื่องร้องเรียนที่เกี่ยวกับการพัฒนานักศึกษา
๔. เรื่องร้องเรียนที่เกี่ยวกับการบริการหรือพฤติกรรมบุคลากร และเรื่องทั่วไป
๕. เรื่องร้องเรียนที่เกี่ยวกับชีวิตและทรัพย์สิน
๖. เรื่องร้องเรียนที่เกี่ยวกับการทุจริต

๒. ช่องทางการร้องเรียนหรือแจ้งเบาะแส

(๑) โทรศัพท์
(๒) ร้องเรียนกับเจ้าหน้าที่ ณ ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/จุดรับข้อร้องเรียนของหน่วยงาน
(๓) หนังสือ/จดหมาย
(๔) อื่นๆ เช่น กล่องรับข้อร้องเรียน/กล่องแสดงความคิดเห็น

๓.หลักเกณฑ์การพิจารณากลั่นกรองเรื่องร้องเรียนเบื้องต้น

๑. การร้องเรียนที่มีข้อมูลไม่ชัดเจน ไม่เพียงพอ หรือไม่สามารถหาแหล่งข้อมูลเพิ่มเติมได้ ให้ยุติเรื่อง เก็บเป็นข้อมูล และแจ้งผู้ร้องเรียนทราบถึงเหตุผล กรณีติดต่อผู้ร้องเรียนได้

๒. การร้องเรียนที่เกิดจากความเข้าใจผิดของผู้ร้องเรียน หรือ เป็นเรื่องร้องเรียนที่เจ้าหน้าที่ผู้รับเรื่องร้องเรียน สามารถให้ข้อมูล/ไกล่เกลี่ยได้ ให้ยุติเรื่อง และเก็บเป็นข้อมูล

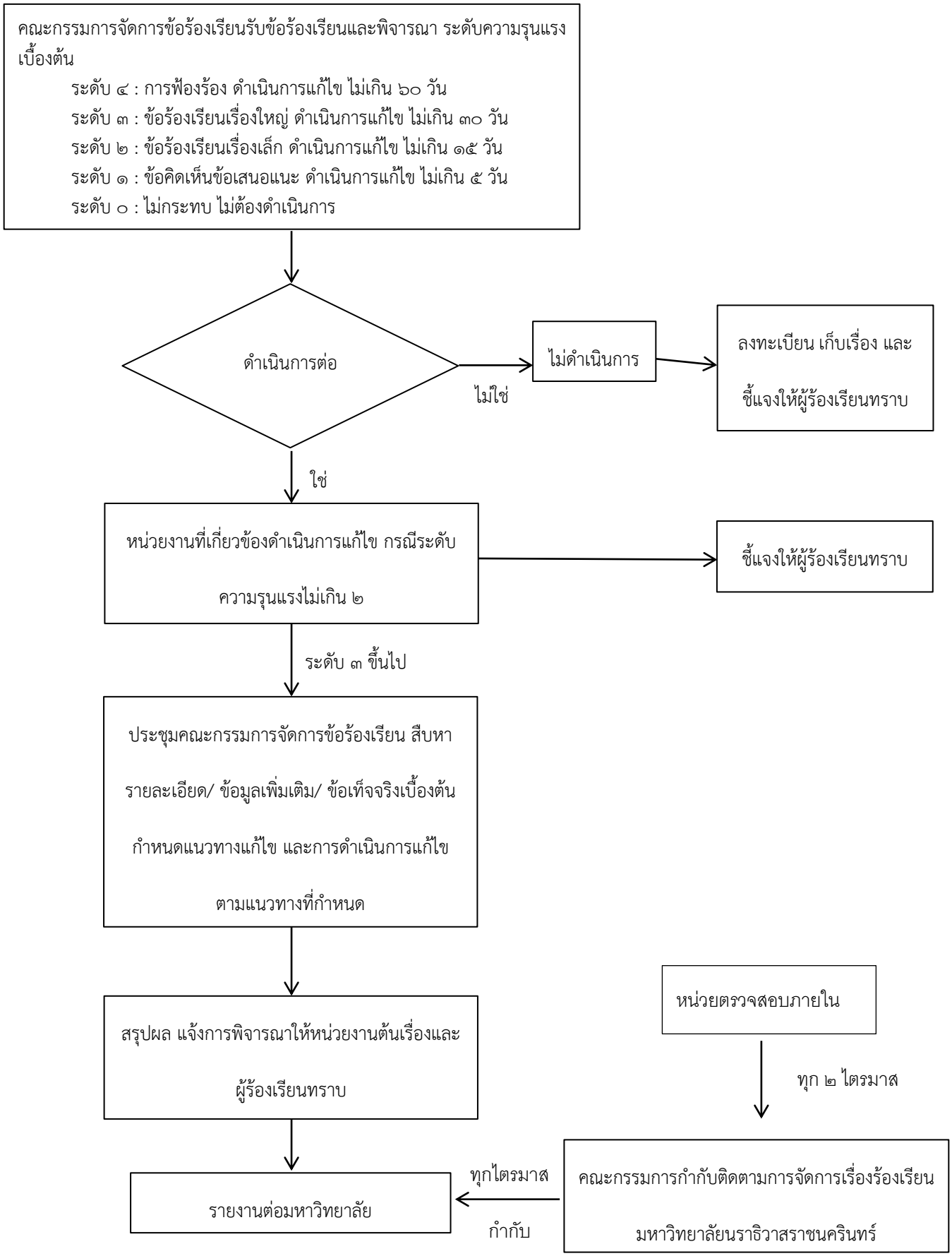
๓. กรณีผู้ร้องเรียนให้ข้อมูลที่มีเนื้อหาในเชิง “ข้อแนะนำ การเสนอแนะ” ไม่จัดว่าเป็นเรื่องร้องเรียนที่ต้องดำเนินการภายในระยะเวลาที่กำหนดโดยให้พิจารณายุติเรื่อง และส่งเรื่องให้มหาวิทยาลัยนราธิวาสราชนครินทร์เพื่อเป็นข้อมูล

ผู้รับผิดชอบหลัก :

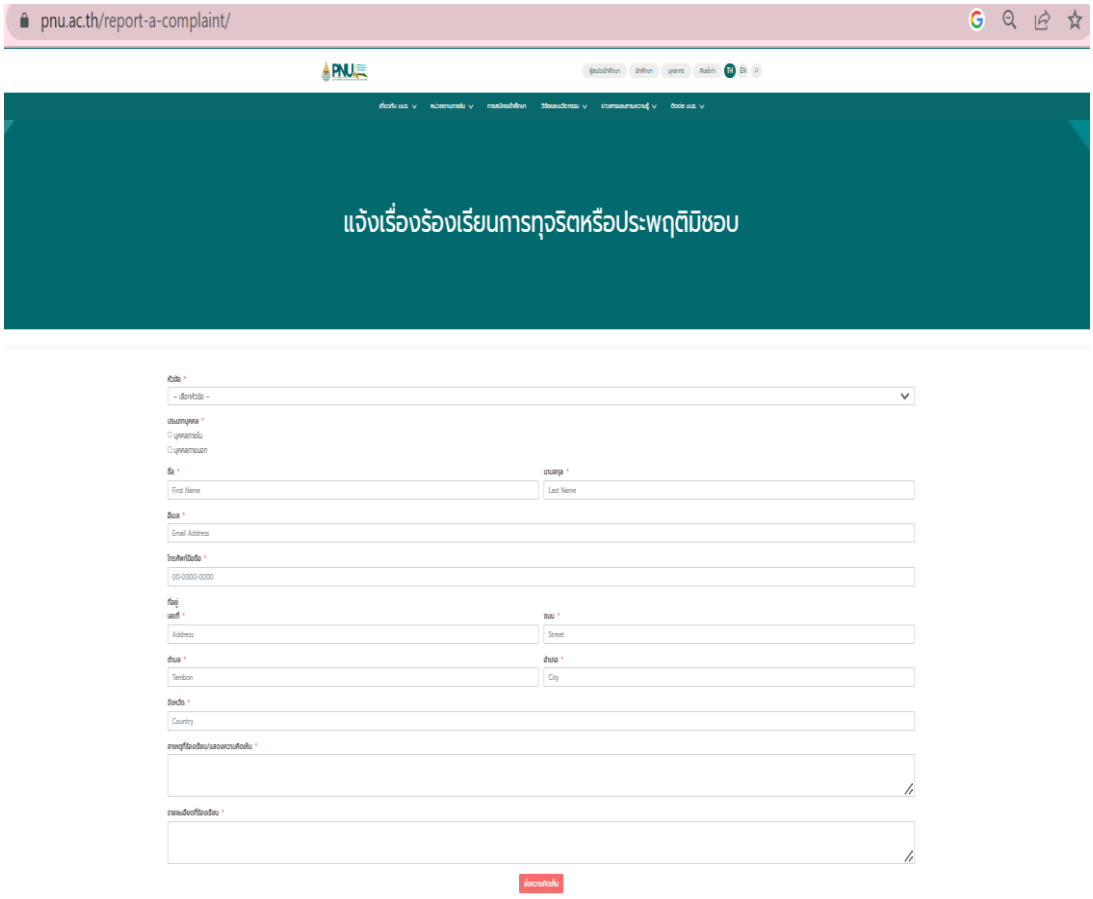
ลำดับ	ชื่อ-สกุล	ตำแหน่ง	หมายเลขติดต่อ
๑	นายยากรียา สามะ	ผู้อำนวยการสำนักงานอธิการบดี	๐๘๑-๖๙๐-๐๗๖๐
๒	นางสุขสิริ อุบลรัตน์	นิติกร	๐๘๔-๙๖๘-๒๕๐๖

แผนผังกระบวนการทำงานของ

ระบบการจัดการเรื่องร้องเรียน มหาวิทยาลัยนราธิวาสราชนครินทร์



ตัวอย่าง ช่องทางการแจ้งเรื่องร้องเรียนการทุจริต ผ่านเว็ปไซต์ของมหาวิทยาลัยนราธิวาสราชนครินทร์ https://www.pnu.ac.th/report-a-complaint/



ประกาศมหาวิทยาลัยนราธิวาสราชนครินทร์
เรื่อง มาตรการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต

โดยที่เป็นการสมควรกำหนดนโยบายและมาตรการในการบริหารงานของมหาวิทยาลัยนราธิวาสราชนครินทร์ ที่มุ่งเน้นการสร้างคุณธรรม ความโปร่งใส และความสุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ราชการ เพื่อให้การดำเนินงานของมหาวิทยาลัยนราธิวาสราชนครินทร์ เป็นไปตามหลักธรรมมาภิบาล แสดงถึงความโปร่งใส เป็นธรรม ตรวจสอบได้ และมหาวิทยาลัยมีเจตนาที่มุ่งมั่นที่จะผลักดันนโยบายป้องกันการทุจริตและประพฤติมิชอบ ไปสู่การปฏิบัติ จึงกำหนดนโยบายมาตรการการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและได้ยึดถือเป็นแนวทางในการปฏิบัติหน้าที่ราชการต่อไป ดังนี้

ข้อ 1 ในประกาศนี้

"มหาวิทยาลัย"หมายถึง มหาวิทยาลัยนราธิวาสราชนครินทร์

"อธิการบดี" หมายถึง อธิการบดีมหาวิทยาลัยนราธิวาสราชนครินทร์

"ผู้ปฏิบัติงานในมหาวิทยาลัย" หมายความว่า ข้าราชการพลเรือนในสถาบันอุดมศึกษา พนักงานของมหาวิทยาลัย ลูกจ้างประจำ ลูกจ้างของมหาลัย ลูกจ้างของส่วนราชการและพนักงานของหน่วยงานลักษณะพิเศษ ที่ปฏิบัติในมหาวิทยาลัยนราธิวาสราชนครินทร์

"ทุจริตและประพฤติมิชอบ" หมายความว่าปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติอย่างใดในตำแหน่งหรือหน้าที่ หรืออาศัยโอกาสในตำแหน่งหรือหน้าที่ แสวงหาประโยชน์ที่มิควรได้โดยชอบสำหรับตนเองหรือผู้อื่น

ข้อ 2 ในกรณีที่บุคลากรของมหาวิทยาลัยได้ทราบหรือพบเห็นการกระทำที่เป็นการทุจริตและประพฤติมิชอบภายในหน่วยงานของตน ให้ถือเป็นหน้าที่ที่จะต้องแจ้งข้อมูล เบาะแส หรือรายงานให้ผู้บังคับบัญชาของหน่วยงานได้ทราบ เพื่อพิจารณาดำเนินการต่อไป

ข้อ 3 ในกรณีที่ผู้บังคับบัญชาของหน่วยงานได้รับเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบหรือได้ตรวจพบการกระทำที่เป็นการทุจริตภายในหน่วยงานของตน ให้ดำเนินการดังนี้

3.1 ตรวจสอบข้อเท็จจริงและรวบรวมพยานหลักฐาน ภายใน 30 วัน โดยอย่างน้อยให้มีประเด็นที่ควรจะต้องตรวจสอบข้อเท็จจริง ดังนี้

(ก) ความเสียหายแก่ทางราชการ

(ข) พฤติการณ์การกระทำทุจริต

(ค) บุคลากรที่เกี่ยวข้องกับทุจริต และหน้าที่รับผิดชอบ

(ง) พฤติการณ์แวดล้อมอื่นๆ

3.2 กรณีที่การตรวจสอบข้อเท็จจริงและการรวบรวมพยานหลักฐานตามข้อ 3.1 ไม่สามารถดำเนินการให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลา 30 วัน ให้รายงานเหตุที่ทำให้ไม่แล้วเสร็จต่ออธิการบดีเพื่อขอขยายเวลาออกไปอีกไม่เกิน 30 วัน นับแต่วันสิ้นสุดกำหนดเวลาตามข้อ 3.1

3.3 เมื่อได้ตรวจสอบข้อเท็จจริงและรวบรวมพยานหลักฐานเสร็จเรียบร้อยแล้ว ให้พิจารณาเป็นกรณีมีมูลที่ควรกล่าวหาว่าผู้นั้นกระทำผิดวินัยหรือไม่ เพียงใด

(ก) หากเห็นว่าเป็นกรณีไม่มีมูลที่ควรกล่าวหาว่าผู้ใดกระทำผิดวินัย ก็ให้ยุติเรื่องรายงานมหาวิทยาลัยทราบ

(ข) หากเห็นว่าเป็นกรณีมีมูลที่ควรกล่าวหาว่าผู้ใดกระทำผิดวินัย ก็ให้รายงานมหาวิทยาลัยทราบเพื่อดำเนินการทางวินัยต่อไป

ข้อ 4 เรื่องที่จะนำมาร้องเรียนต้องเป็นเรื่องที่ผู้ร้องได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหายอันเนื่องมาจากเจ้าหน้าที่ของมหาวิทยาลัยนราธิวาสราชนครินทร์ ในเรื่องดังต่อไปนี้

(1) การกระทำการทุจริตต่อหน้าที่ราชการ

(2) กระทำความผิดต่อตำแหน่งหน้าที่

(3) ละเลยหน้าที่ตามที่กฎหมายกำหนดให้ต้องปฏิบัติ

(4) ปฏิบัติหน้าที่ล่าช้าเกินสมควร

(5) กระทำการนอกเหนืออำนาจหน้าที่ หรือขัดหรือไม่ถูกต้องตามกฎหมาย

4.1 เรื่องที่ร้องเรียนต้องเป็นเรื่องจริงที่มีมูล มิใช่ลักษณะกระแสข่าวที่สร้างความเสียหายแก่บุคคล ที่ขาดหลักฐานแวดล้อมที่ปรากฏชัดเจน ตลอดจนขาดพยานบุคคลแน่นอน

4.2 ข้อร้องเรียนให้ใช้ถ้อยคำสุภาพและต้องระบุข้อมูลดังต่อไปนี้

(1) ชื่อและที่อยู่ของผู้ร้องเรียน

(2) ชื่อหน่วยงานหรือเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องที่เป็นเหตุแห่งการร้องเรียน

(3) การกระทำทั้งหลายที่เป็นเหตุแห่งการร้องเรียน พร้อมทั้งข้อเท็จจริงหรือพฤติการณ์ตามสมควรเกี่ยวกับการกระทำดังกล่าว

(4) คำขอของผู้ร้องเรียน

(5) ลายมือชื่อของผู้ร้องเรียน

(6) ระบุวัน เดือน ปี

(7) ระบุพยานเอกสาร พยานวัตถุ พยานบุคคล (ถ้ามี)

4.3กรณีการร้องเรียนที่มีลักษณะเป็นบัตรสนเท่ห์ จะรับพิจารณาเฉพาะรายที่ระบุ หลักฐานกรณีแวดล้อมประกฏชัดแจ้ง ตลอดจนชี้พยานบุคคลแน่นอนเท่านั้น

4.4 เรื่องร้องเรียนที่อาจไม่รับพิจารณา

(1) ข้อร้องเรียนที่มิได้ทำเป็นหนังสือ

(2) ข้อร้องเรียนที่ไม่ระบุพยานหรือหลักฐานที่เพียงพอ

(3) ข้อร้องเรียนที่ไม่มีรายการตามข้อ 4.2

(4) ช่องทางการร้องเรียนผู้ร้องเรียนสามารถส่งข้อความร้องเรียนผ่านช่องทางที่

4.5 ช่องทางการร้องเรียน ผู้ร้องเรียนสามารถส่งข้อร้องเรียนผ่าน โดยมีช่องทางในการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริต ดังนี้

(1) ส่งข้อร้องเรียน หรือร้องเรียนด้วยตนเองโดยตรงที่ มหาวิทยาลัยนราธิวาสราชนครินทร์

(2) ร้องเรียนผ่านทางเว็บไซต์มหาวิทยาลัยที่ www.pnu.ac.th /

E-mail : rector@pnu.ac.th

(3) กล่องรับฟังความคิดเห็น / รับเรื่องร้องทุจริต (จดหมาย/บัตรสนเท่ห์/เอกสาร)

จึงประกาศให้ทราบโดยทั่วกัน

ประกาศ ณ วันที่ ๑๔ พฤษภาคม พ.ศ.2562

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.รสสุคนธ์ แสงมณี)
อธิการบดีมหาวิทยาลัยนราธิวาสราชนครินทร์

<u>คำขอร้องเรียน</u>

เรื่อง "การทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ ของมหาวิทยาลัยนราธิวาสราชนครินทร์"

ชื่อ – สกุล ผู้ร้องเรียน .....เบอร์โทรศัพท์.....

ที่อยู่ .....

ชื่อ – สกุล ผู้ถูกร้องเรียน .....สังกัด.....

ตำแหน่ง / ระดับ หรือข้อมูลที่สามารถบ่งชี้และสืบทราบตัวผู้ถูกกล่าวหาได้

.....

.....

รายละเอียดเรื่องร้องเรียน

.....

.....

.....

.....

.....

ช่วงเวลาการกระทำความผิด

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ลงชื่อ.....ผู้ร้องเรียน

(.....)

วันที่ ..... เดือน.....พ.ศ.....

คำแนะนำการทำหนังสือการร้องเรียนการทุจริต

1.ข้อร้องเรียนให้ใช้ถ้อยคำสุภาพ และมีรายละเอียดการร้องเรียน ดังนี้

1.1 ชื่อ – สกุล ที่อยู่ และหมายเลขโทรศัพท์ของผู้ถูกร้องเรียน

1.2 ชื่อ – สกุล ตำแหน่ง สังกัดของผู้ถูกร้องเรียน หรือข้อมูลที่สามรถบ่งชี้และสืบทราบตัวผู้ร้องเรียนได้

1.3 บรรยายการกระทำที่เป็นเหตุแห่งการร้องเรียน โดยระบุข้อมูล ดังนี้

1) การกระทำที่เป็นเหตุร้องเรียน

2) มีขั้นตอนหรือรายละเอียดการกระทำเหตุนั้นอย่างไร

3) ระบุพยานเอกสาร พยานวัตถุ พยานบุคคล (ถ้ามี)

2. ลงลายมือชื่อ และเขียนชื่อ – สกุล ด้วยตัวบรรจง พร้อมแจ้งที่อยู่ของผู้ร้องเรียนให้ชัดเจน เพื่อให้มหาวิทยาลัยฯ สามารถติดต่อผู้ร้องเรียนได้