คู่มือแนวทางการดำเนินการต่อเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตของเจ้าหน้าที่ของหน่วยงานและเรื่องร้องเรียนทุกประเภท

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ

คำนำ

เพื่อให้เกิดความโปร่งใสและเป็นธรรม อีกทั้งเป็นการป้องกันปัญหาการทุจริตในหน่วยงานหรือปฏิบัติไม่ชอบของเจ้าหน้าที่ของรัฐ ในเรื่องเกี่ยวกับการร้องเรียนทั่วไปและเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ของรัฐ ในสังกัดมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ

งานวินัยและนิติการ กองบริหารงานบุคคล จึงได้จัดทำคู่มือการปฏิบัติงานในเรื่องร้องเรียน สำหรับประชาชนและเจ้าหน้าที่สังกัดมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ เพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการปฏิบัติงานแต่ละภารกิจ ป้องกันปัญหาการไม่ได้รับความเป็นธรรมหรือการเลือกปฏิบัติและรวมถึงการป้องกันการละเว้นการปฏิบัติหน้าที่ หวังเป็นอย่างยิ่งว่าคู่มือฉบับนี้จะเป็นประโยชน์ต่อทางราชการไม่มากก็น้อย

จัดทำโดย

งานวินัยและนิติการ กองบริหารงานบุคคล
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ

สารบัญ

หน้า

๑. วัตถุประสงค์ ๔

๒. ขอบเขต ๔

๓. คำจำกัดความ ๔

๔. หน้าที่คำรับผิดชอบ ๕

๕. ความเป็นมา ๕

๖. ช่องทางรับเรื่องร้องเรียน ๕

๗. ขั้นตอนการจัดการเรื่องร้องเรียน ๖

๘. มาตรการการรับและการตอบข้อร้องเรียน ๖

๙. ระบบติดตามและประเมินผล ๖

๑๐. ประโยชน์ที่ได้รับ ๗

๑.วัตถุประสงค์

คู่มือปฏิบัติงานฉบับนี้จัดทำขึ้น เพื่อให้เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานร้องเรียนของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ สามารถดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียน เป็นระบบมีมาตรฐานในการจัดการเรื่องร้องเรียน เริ่มตั้งแต่ ขั้นตอนการรับข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์จากผู้รับบริการหรือหน่วยงานที่ส่งเรื่อง การวิเคราะห์เรื่องร้องเรียน เพื่อเสนอตามสายการบังคับบัญชาเพื่อให้ความเห็นชอบ การส่งเรื่องร้องเรียนให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องตรวจสอบ ข้อเท็จจริง การติดตามประเมินผล การรายงานผลการตรวจสอบข้อเท็จจริง และการยุติเรื่องร้องเรียน โดยให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ และประสิทธิผล โดยประชาชนหรือผู้รับบริการได้รับความพึงพอใจภายใต้ความเป็นธรรมกับทุกฝ่าย

๒. ขอบเขต

เพื่อดำเนินตรวจสอบข้อเท็จจริงเรื่องราว รวบรวมหลักฐาน การวิเคราะห์ข้อร้องเรียน และ รายงานผลการดำเนินการติดตามประเมินผล และรวบรวมเสนออธิการบดีมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ เพื่อพิจารณาให้ความ เห็นชอบ สั่งการต่อไป

๓. คำจำกัดความ

“ เรื่องร้องเรียน” หมายถึง ประเด็นปัญหาต่างๆ ที่ผู้ร้องเรียนแจ้งผ่านช่องทางต่างๆ เช่น ไปรษณีย์/หนังสือ เว็บไซต์ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ สื่ออิเล็กทรอนิกส์ ติดต่อด้วยตนเอง และหน่วยงานอื่น เนื่องจากไม่ได้รับบริการตามสิทธิที่กำหนดผู้รับบริการไม่ได้ รับความสะดวกตามสมควรและไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่รัฐทำให้ได้รับความ เดือดร้อน อันเนื่องมาจากการดำเนินนโยบายของมหาวิทยาลัยหรือกฎหมายที่เกี่ยวข้อง ซึ่งอยู่ในอำนาจที่เมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ จะดำเนินการต่อไปได้ “ผู้รับบริการ” หมายถึง ผู้ร้องเรียนหรือผู้ที่มาปรึกษา/ผู้มีส่วนได้เสีย รวมถึงส่วนราชการ หรือองค์กรเอกชนที่ส่งข้อร้องเรียน

๔. หน้าที่ความรับผิดชอบ

อธิการบดีมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ มีหน้าที่มีหน้าที่ด าเนินการควบคุม ดูแล ติดตามการปฏิบัติ เกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน คณบดี/ผู้อำนวยการสำนัก/สถาบัน/ผู้อำนวยการกอง มีหน้าที่รับผิดชอบเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการบริหารงานบุคคล เกี่ยวกับการบริหารงานคลังการ การรับเงิน เบิกจ่ายเงิน งานพัสดุ

๕. ความเป็นมา

ด้วยมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ ได้กำหนดให้มีการรับเรื่องร้องเรียน เพื่อทำให้การดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนเป็นไปด้วยความเรียบร้อย เหมาะสม และมีประสิทธิภาพ ประกอบกับเพื่อให้การดำเนินงานของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ เป็นไปด้วยความโปร่งใสเป็นธรรมสามารถตรวจสอบได้ และสามารถนำไปสู่การปฏิบัติได้อย่างเป็นรูปธรรม โดยพิจารณาสอดคล้องกับเจตนารมณ์ของ พระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ.๒๕๔๐ พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.๒๕๔๖ ยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต ระยะที่ ๓ (พ.ศ.๒๕๖๐-๒๕๖๔) กำหนดให้ปลูกฝังค่านิยม คุณธรรม จริยธรรม และจิตสำนึกในการรักษาศักดิ์ศรีความเป็นข้าราชการและความซื่อสัตย์สุจริต ควบคู่กับการบริหารจัดการภาครัฐที่มีประสิทธิภาพ โดยมุ่งเน้นการสร้างธรรมมาภิบาลในการบริหารงาน และส่งเสริมการมีส่วนร่วมจากทุกภาคส่วนในการตรวจสอบ เฝ้าระวัง เพื่อสกัดกั้นมิให้เกิดการทุจริตประพฤติมิชอบ ประกอบกับอธิการบดีมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ ได้มีหนังสือสั่งการ เรื่อง สั่งการให้ดำเนินการตามมาตรการ กลไก หรือระบบในการจัดการเรื่องร้องเรียนที่มหาวิทยาลัยกำหนด โดยขอให้หน่วยงานภายในมหาวิทยาลัย ดำเนินการตามมาตรการกลไก หรือการวางระบบในการจัดการเรื่องร้องเรียนอย่างเคร่งครัด

๖. ช่องทางรับเรื่องร้องเรียน มีดังนี้

๖.๑ ผู้ร้องเรียนทำหนังสือถึงอธิการบดีหรือผ่านหน่วยงานภายในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ โดยส่งหนังสือด้วยตนเองหรือส่งทางไปรษณีย์

๖.๒ ผู้ร้องเรียนร้องเรียนผ่านช่องทางโทรศัพท์ผ่านหน่วยงานภายในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ

๖.๓ ผู้ร้องเรียนร้องเรียนผ่านกล่องรับความคิดเห็น/ร้องเรียน ที่หน่วยงานภายในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ จัดให้มีกล่องรับความคิดเห็น/ร้องเรียน

๖.๔ ผู้ร้องเรียนร้องเรียนผ่าน E-mail ในเว็บไซต์ของมหาวิทยาลัย www.rmutk.ac.th โดยช่องทาง “ติดต่อเรา”

๗.ขั้นตอนการจัดการเรื่องร้องเรียนของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ มีดังนี้

๗.๑ เจ้าหน้าที่สังกัดหน่วยงานภายในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพที่มีผู้นำเรื่องมาร้องเรียนจะต้องตรวจสอบความถูกต้องของหนังสือร้องเรียนและจะต้องลงทะเบียนรับเรื่องตามระบบ งานสารบรรณ ในเบื้องต้นให้ถือเป็นความลับของทางราชการ

๗.๒ เจ้าหน้าที่ผู้รับเรื่องร้องเรียนเสนอเรื่องร้องเรียนต่ออธิการบดีหรือผู้บังคับบัญชาที่มหาวิทยาลัยได้มอบหมายให้ดำเนินการจัดการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน เพื่อพิจารณาสั่งการให้เจ้าหน้าที่ผู้ที่ได้รับมอบหมายดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง หรือสืบสวนหาข้อเท็จจริง แล้วแต่กรณี

๗.๓ เจ้าหน้าที่ผู้ที่ได้รับมอบหมายดำเนินการสืบสวนข้อเท็จจริงหรือตรวจสอบข้อเท็จจริงจะต้องแสวงหาข้อเท็จจริงรวบรวมพยานหลักฐานและข้อกฎหมายโดยสืบค้น กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ หรือข้อกฎหมายที่เกี่ยวข้อง เพื่อประกอบการพิจารณาเรื่องร้องเรียน พร้อมกับจัดทำรายงานและเสนอความเห็นต่ออธิการบดี หรือผู้บังคับบัญชาผู้ที่ได้รับมอบหมายให้ดำเนินการจัดการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนเพื่อดำเนินการสั่งการตามอำนาจหน้าที่ตามที่กฎหมายกำหนดไว้

๗.๔ เมื่ออธิการบดีหรือผู้บังคับบัญชาผู้ที่ได้รับมอบหมายให้ดำเนินการจัดการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนพิจารณาสั่งการเป็นประการใด ให้ทำหนังสือแจ้งให้ผู้ร้องเรียนหรือผู้ที่เกี่ยวข้องทราบผลต่อไป

๗.๕ หน่วยงานภายในที่รับเรื่องร้องเรียนจะต้องสรุปจำนวนเรื่องร้องเรียนในแต่ละปีงบประมาณโดยมีการรายงานสรุปผลการดำเนินการเสนอต่ออธิการบดีหรือเทียบเท่า

๘. มาตรฐานงานการรับและตอบข้อร้องเรียน

เจ้าหน้าที่ของทุกหน่วยงานจะต้องสามารถรับเรื่องได้ทันที แม้จะเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับหน่วยงานอื่น เพื่ออำนวยความสะดวกและไม่ทำให้ผู้ร้องเรียนเกิดความไม่พอใจ ทั้งนี้ หน่วยงานที่ได้รับแจ้งเรื่องร้องเรียนจะต้องให้ความสำคัญต่อเรื่องร้องเรียนเป็นอันดับแรกโดยเร่ง ตรวจสอบข้อเท็จจริง ปัญหาสาเหตุและแนวทางการแก้ไข รวมทั้งการป้องกันมิให้เกิดปัญหาได้อีก

๙. ระบบติดตามและประเมินผล

งานรับเรื่องราวร้องเรียน ร้องทุกข์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ จะติดตามผลการนำข้อร้องเรียนนั้น ไปปรับปรุง คุณภาพการให้บริการหรือการปฏิบัติงานจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเป็นระยะๆ หากเกี่ยวข้องกับหลายหน่วยงานจะ ประชุมหารือร่วมกันหรือนำเรียนผู้บังคับบัญชาพิจารณาในการประชุมต่อไป

๑๐. ประโยชน์ที่ได้รับ

เพื่อประชาชนได้รับความสะดวก รวดเร็วและเป็นปัจจุบันและตอบสนองต่อสิทธิรับรู้ข้อมูลเรื่อง ร้องเรียนของประชาชนอย่ามีประสิทธิภาพ และเพื่อเป็นคู่มือในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ รวมทั้งส่งเสริมความเข้าใจอันดีและสมานฉันท์เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างแท้จริง