



แนวปฏิบัติคณะกรรมการบริหารธุรกิจและนิเทศศาสตร์

เรื่อง การจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต

๑. หลักการและเหตุผลการจัดการข้อร้องเรียนการทุจริต

เพื่อพัฒนาและยกระดับการดำเนินงานภายในของ คณะบริหารธุรกิจและนิเทศศาสตร์ มหาวิทยาลัยพะเยา ให้มีมาตรฐานทำให้ผู้รับบริการมีความพึงพอใจกับการปฏิบัติงาน ในการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการอย่างมีประสิทธิภาพ เป็นไปตามหลักธรรมาภิบาลและแสดงออกถึงความโปร่งใส มีคุณธรรม จริยธรรมในการปฏิบัติงานของคณะบริหารธุรกิจและนิเทศศาสตร์

๒. วัตถุประสงค์

๒.๑ เพื่อให้การดำเนินงานการจัดการเรื่องร้องเรียนของ คณะบริหารธุรกิจและนิเทศศาสตร์ มหาวิทยาลัยพะเยา มีขั้นตอน กระบวนการ และแนวทางปฏิบัติงานที่เป็นระบบ

๒.๒ เพื่อสร้างความเข้าใจในวิธีการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนแก่หน่วยงานภายนอกและผู้รับบริการ

๒.๓ เพื่อให้มั่นใจว่าคำร้องเรียนของผู้รับบริการได้รับการแก้ปัญหา

๓. คำจำกัดความ

“ข้อร้องเรียน” หมายความว่า เรื่องที่ผู้รับบริการแจ้งข้อร้องเรียนที่ได้รับความเดือดร้อน เสียหาย หรือไม่ได้รับความสะดวกจากการปฏิบัติงานของ คณะบริหารธุรกิจและนิเทศศาสตร์ หรือมีความจำเป็นต้องให้ คณะบริหารธุรกิจและนิเทศศาสตร์ ช่วยเหลือ หรือต้องการเสนอแนะ ให้ข้อคิดเห็น ชมเชย สอบถามขอข้อมูลจาก คณะบริหารธุรกิจและนิเทศศาสตร์

“ผู้รับบริการ” หมายความว่า บุคลากร นิสิตมหาวิทยาลัยพะเยา รวมถึงหน่วยงานภาครัฐและเอกชนอื่น ตลอดจนประชาชนทั่วไป ที่มาใช้บริการจากคณะบริหารธุรกิจและนิเทศศาสตร์

“ผู้ร้องเรียน” หมายความว่า บุคลากร นิสิตมหาวิทยาลัยพะเยา รวมถึงหน่วยงานภาครัฐและเอกชนอื่น ตลอดจนประชาชนทั่วไป ที่ได้รับความเดือดร้อนเสียหาย หรือไม่ได้รับความสะดวกจากการปฏิบัติงานของคณะบริหารธุรกิจและนิเทศศาสตร์

๔. ประเภทข้อร้องเรียน

๔.๑ ข้อร้องเรียนที่เกิดจากการที่ได้รับความเดือดร้อนเสียหาย หรืออาจได้รับความเดือดร้อนเสียหาย

๔.๒ ข้อเรียนที่เกิดจากการที่ไม่ได้รับความสะดวกจากการปฏิบัติงานของคณะบริหารธุรกิจและนิเทศศาสตร์

๔.๓ ข้อร้องเรียนที่จำเป็นต้องให้คณะบริหารธุรกิจและนิเทศศาสตร์ ช่วยเหลือ

๔.๔ ข้อร้องเรียนที่ต้องการเสนอแนะ ให้ข้อคิดเห็น ชมเชย สอบถามข้อมูล คณะบริหารธุรกิจและ

นิเทศศาสตร์

๕. ขั้นตอนการร้องเรียน

๕.๑ ข้อร้องเรียนต้องมีรายการดังนี้

๕.๑.๑ ชื่อและที่อยู่ของผู้ร้องเรียน

๕.๑.๒ ระบุเรื่องอันเป็นเหตุให้ต้องร้องเรียน พร้อมทั้งข้อเท็จจริง หรือพฤติการณ์ ตามสมควร เกี่ยวกับเรื่องที่ร้องเรียน และคำขอให้ได้รับการช่วยเหลือเยียวยา หรือปลดเปลื้องทุกข์

๕.๑.๓ ใช้ถ้อยคำสุภาพ

๕.๑.๔ ลงลายมือชื่อผู้ร้องเรียนหรือผู้รับมอบฉันทะ ทั้งนี้ ข้อร้องเรียนใดมีรายการ ไม่ครบถ้วน หรือไม่ชัดเจน หรือไม่อาจเข้าใจได้ ให้คุณบดีหรือผู้ที่ได้รับมอบหมาย ให้คำแนะนำแก่ผู้ร้องเรียนเพื่อดำเนินการแก้ไข เพิ่มเติมคำร้องเรียนนั้นให้ถูกต้อง เว้นแต่ข้อร้องเรียน ที่มีลักษณะเป็นข้อเสนอนแนะ ข้อคิดเห็น คำชมเชย การสอบถาม การขอข้อมูล อาจไม่ต้องมีรายการครบตามข้อที่ ๕.๑.๑ ถึงข้อที่ ๕.๑.๔ ก็ได้

กรณีที่ผู้ร้องเรียนมีเหตุจำเป็นไม่สามารถทำข้อร้องเรียนเป็นหนังสือได้ อาจแจ้งต่อให้ คุณบดีหรือผู้ที่ได้รับมอบหมายด้วยวาจาหรือทางโทรศัพท์ก็ได้

กรณีการแจ้งด้วยวาจา ให้ผู้ปฏิบัติงานบันทึกถึงเหตุแห่งความจำเป็นที่ผู้ร้องเรียน จำต้องแจ้งด้วยวาจาไว้ด้วย หลังจากนั้นให้บันทึกการร้องเรียนโดยให้มีรายการหรือเอกสารแนบ ตามข้อที่ ๕.๑.๑ ถึงข้อที่ ๕.๑.๔ และวันเดือนปีที่รับคำร้องเรียน พร้อมกับให้ดำเนินการลงลายมือชื่อผู้ร้องเรียน ลายมือชื่อผู้รับคำร้องเรียน

กรณีการรับข้อร้องเรียนทางโทรศัพท์ ให้ผู้ร้องเรียนลงลายมือชื่อในโอกาสแรกที่จะทำได้

๕.๒ วิธีการเสนอข้อร้องเรียน

๕.๒.๑ ผู้ร้องเรียนเสนอข้อร้องเรียนด้วยตัวเองโดยทำเป็นหนังสือ หรือกรณีมีเหตุจำเป็น ผู้ร้องเรียนอาจร้องเรียนด้วยวาจาหรือทางโทรศัพท์ก็ได้

๕.๒.๒ กรณีผู้ร้องเรียนเจ็บป่วยหรือไม่สามารถร้องเรียนด้วยตนเองได้เพราะเหตุอื่น ผู้ร้องเรียน จะมอบฉันทะให้ผู้อื่นเสนอข้อร้องเรียนแทนก็ได้

๕.๓ ช่องทางการเสนอข้อร้องเรียนของคณะบริหารธุรกิจและนิเทศศาสตร์

๕.๓.๑ เสนอด้วยตนเองได้ที่คณะบริหารธุรกิจและนิเทศศาสตร์ มหาวิทยาลัยพะเยา รับเรื่องร้องทุกข์

๕.๓.๒ ทางไปรษณีย์ โดยส่งไปที่คณะบริหารธุรกิจและนิเทศศาสตร์ มหาวิทยาลัยพะเยา ๑๙ หมู่ ๒ ตำบลแม่กา อำเภอเมืองพะเยา จังหวัดพะเยา ๕๖๐๐๐

๕.๓.๓ ทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ ผ่าน Email : bca@up.ac.th

๕.๓.๔ ทางช่องทางแจ้งเรื่องร้องเรียนการทุจริต ผ่านเว็บไซต์คณะบริหารธุรกิจและนิเทศศาสตร์ มหาวิทยาลัยพะเยา www.bca.up.ac.th/report-fraud.aspx

๕.๓.๕ ช่องทางอื่น ๆ เช่น โทรศัพท์ ๐ ๕๔๔๖ ๖๖๖๖ ต่อ ๑๕๐๙

๕.๔ การรับข้อร้องเรียน

ให้คุณบดีหรือผู้ที่ได้รับมอบหมายรับข้อร้องเรียนไว้เป็นหลักฐาน ซึ่งใบรับข้อร้องเรียนจะต้อง มีข้อความที่แสดงถึงวัน เดือน ปี ที่รับข้อร้องเรียนและลงลายมือชื่อผู้รับข้อร้องเรียน ในกรณีที่ คุณบดีหรือผู้ที่ได้รับ มอบหมายรับข้อร้องเรียนที่เสนอมาทางไปรษณีย์ หรือทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ ให้คุณบดีหรือผู้ที่ได้รับมอบหมาย ตอบแจ้งการรับข้อร้องเรียน ไปยังผู้ร้องเรียนโดยทางไปรษณีย์ตามสถานที่อยู่ที่ปรากฏในคำร้องเรียน หรือในรูปของ จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ภายใน ๑๐ วันทำการนับตั้งแต่วันที่รับข้อร้องเรียน

๕.๕ ขอร้องเรียนที่ไม่อาจรับไว้ดำเนินการได้

๕.๕.๑ ขอร้องเรียนเกี่ยวกับสถาบันพระมหากษัตริย์

๕.๕.๒ ขอร้องเรียนเกี่ยวกับนโยบายรัฐบาล

๕.๕.๓ ขอร้องเรียนที่เข้าสู่กระบวนการยุติธรรม หรือเป็นขอร้องเรียนที่ศาลได้มีคำพิพากษาหรือคำสั่งถึงที่สุดแล้ว

๕.๕.๔ ขอร้องเรียนที่มีลักษณะเป็นบัตรสนเท่ห์ ที่ไม่ระบุพยานหลักฐานหรือกรณีแวดล้อมชัดเจน ตลอดจนชี้พยานบุคคลแน่นอน

๕.๕.๕ ขอร้องเรียนที่หน่วยงานอื่นได้ดำเนินการตรวจสอบ พิจารณาวินิจฉัย และสรุปผลการพิจารณาเป็นที่เรียบร้อยแล้ว เช่น สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ (ป.ป.ช.) สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตในภาครัฐ (ป.ป.ท.) สำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน (สตง.) สำนักงานป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน (ป.ป.ง.)

ขอร้องเรียนตามข้อ ๕.๕.๔ คณะบริหารธุรกิจและนิติศาสตร์ พิจารณาเบื้องต้นแล้วไม่สามารถพิจารณาได้ เสนอเรื่องไปยังสำนักงานอธิการบดี ไว้ดำเนินการได้หากเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับประโยชน์สาธารณะและการพิจารณาจะไม่มีผลกระทบต่อการทำงานของหน่วยงานของรัฐอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง

๖. การดำเนินการพิจารณาขอร้องเรียน

๖.๑ การลงทะเบียนในสารบบการพิจารณา

ขอร้องเรียนที่เสนอต่อคณบดีหรือผู้ที่ได้รับมอบหมายแล้ว ให้ลงทะเบียนขอร้องเรียนในสารบบการพิจารณาแล้วตรวจขอร้องเรียนในเบื้องต้น ถ้าเห็นว่าเป็นขอร้องเรียนที่สมบูรณ์ครบถ้วนให้รับดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ หากไม่สามารถดำเนินการได้ให้เสนอขอร้องเรียนดังกล่าวไปยังสำนักงานอธิการบดีเพื่อดำเนินการต่อไป

ถ้าเห็นว่าเป็นขอร้องเรียนนั้นไม่สมบูรณ์ครบถ้วนไม่ว่าด้วยเหตุใด ๆ ให้คณบดีหรือผู้ที่ได้รับมอบหมายแนะนำให้ผู้ร้องเรียนแก้ไขภายในระยะเวลาที่กำหนด ถ้าเห็นว่าข้อที่ไม่สมบูรณ์ครบถ้วนนั้นเป็นกรณีที่ไม่อาจแก้ไขให้ถูกต้องได้ หรือเป็นขอร้องเรียนที่ไม่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของ คณะบริหารธุรกิจและนิติศาสตร์ หรือผู้ร้องเรียนไม่แก้ไขขอร้องเรียนภายในระยะเวลาที่กำหนด ให้บันทึกไว้และเสนอขอร้องเรียนดังกล่าวไปยังสำนักงานอธิการบดีเพื่อดำเนินการต่อไป และแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบถึงขั้นตอนหรือระยะเวลาการพิจารณาเรื่องร้องเรียนเท่าที่จะสามารถทำได้

๖.๒ การแจ้งผลการดำเนินการพิจารณาขอร้องเรียน

๖.๒.๑ กรณีมีขอร้องเรียน

๖.๒.๑.๑ ขอร้องเรียนที่คณะบริหารธุรกิจและนิติศาสตร์ สามารถพิจารณาดำเนินการได้ เมื่อดำเนินการแล้วเสร็จ ให้คณบดีหรือผู้ที่ได้รับมอบหมายรายงานผลไปยังสำนักงานอธิการบดี เพื่อทราบต่อไป

๖.๒.๑.๒ ขอร้องเรียนที่คณะบริหารธุรกิจและนิติศาสตร์ ไม่สามารถพิจารณาดำเนินการได้ เสนอเรื่องไปยังสำนักงานอธิการบดี เพื่อพิจารณาต่อไป

๖.๒.๑.๓ เมื่อดำเนินการตามข้อ ๖.๒.๑.๑ และ ข้อ ๖.๒.๑.๒ เรียบร้อยแล้ว ให้คณบดีหรือผู้ที่ได้รับมอบหมายแจ้งผลการดำเนินการต่อข้อร้องเรียน ให้ผู้ร้องเรียนทราบภายใน ๓๐ วันทำการ นับแต่วันที่ได้รับข้อร้องเรียน

๖.๒.๒ กรณีมีข้อร้องเรียนตามข้อ ๖.๒.๑ เมื่อดำเนินการแล้วเสร็จ และกรณีไม่มีข้อร้องเรียน ให้คณบดีหรือผู้ที่ได้รับมอบหมายดำเนินการรายงานการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ประจำปีงบประมาณ รอบ ๖ เดือน และรอบ ๑๒ เดือน ให้อธิการบดีทราบต่อไป

ทั้งนี้ กรณีที่มีปัญหาในการปฏิบัติตามแนวปฏิบัตินี้ ให้คณบดีเป็นผู้วินิจฉัยชี้ขาด และให้ถือว่าคำวินิจฉัยของคณบดีเป็นที่สิ้นสุด

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและถือปฏิบัติต่อไป



(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ประกอบศิริ ภัคดีพิณิช)

คณบดีคณะบริหารธุรกิจและนิเทศศาสตร์

วันที่ ๒๗ ธันวาคม พ.ศ. ๒๕๖๔