แนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียน มหาวิทยาลัยขอนแก่น

ตามเกณฑ์การประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสการดำเนินงานของหน่วยงานของรัฐ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ (Integrity Transparency Assessment : ITA) กำหนดตัวชี้วัดการป้องกันการทุจริตโดยให้ส่วนราชการมีมาตรการภายในเพื่อส่งเสริมความโปร่งใสและป้องกันการทุจริต กำหนดแนวปฏิบัติของหน่วยงานสำหรับการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน โดยการรับฟังเสียงสะท้อนหรือข้อร้องเรียนจากผู้รับบริการหรือผู้มีส่วนได้เสียหรือสาธารณชน และจะต้องมีกระบวนการจัดการและตอบสนองต่อข้อร้องเรียนอย่างเหมาะสม ซึ่งมหาวิทยาลัยขอนแก่น โดยหน่วยจัดการเรื่องร้องเรียน กองกฎหมาย สังกัดสำนักงานอธิการบดี มีแนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียน และการตอบสนองและรายงานผลการร้องเรียนให้ผู้ร้องเรียนทราบ โดยดำเนินการ ดังนี้

กรอบแนวทาง และขั้นตอนของการจัดการเรื่องร้องเรียนของมหาวิทยาลัยขอนแก่น

๑. ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน

มหาวิทยาลัยขอนแก่น มีการกำหนดช่องทางในการรับเรื่องร้องเรียน โดยได้จัดให้มีหน่วยงานที่สำคัญในการรับผิดชอบในการประสานจัดการข้อร้องเรียน คือ หน่วยจัดการร้องเรียน กองกฎหมาย สำนักงานอธิการบดี โดยผู้ร้องเรียนสามารถดำเนินการยื่นเรื่องร้องเรียนต่อมหาวิทยาลัยได้ ในช่องทาง ดังต่อไปนี้

๑.๑ ร้องเรียนเป็นลายลักษณ์อักษรโดยทำเป็นหนังสือส่งถึงหน่วยงาน/มหาวิทยาลัยขอนแก่น หรือทำเป็นหนังสือเสนอต่ออธิการบดี โดยส่งหนังสือผ่านทางระบบสารบรรณเอกสารกองบริหารงานกลาง สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยขอนแก่น

๑.๒ ร้องเรียนโดยการมาติดต่อด้วยตนเอง ณ หน่วยจัดการเรื่องร้องเรียน กองกฎหมาย สำนักงานอธิการบดี อาคารสิริคุณากร ชั้น ๑ มหาวิทยาลัยขอนแก่น หรือแจ้งเรื่องร้องเรียนผ่านทางโทรศัพท์ของหน่วยงาน เบอร์โทรศัพท์ ๐๔๓– ๒๐๒๔๓๐

๑.๓ ร้องเรียนผ่านทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (email) ถึงอธิการบดี (president@kku.ac.th)

๑.๔ ร้องเรียนผ่านทางโทรศัพท์สายตรงอธิการบดี

๑.๕ มหาวิทยาลัยได้รับเรื่องร้องเรียนจากหน่วยงานของรัฐอื่น ๆ ที่มีหน้าที่ดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียน เช่น ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ เป็นต้น

๒. กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน

หน่วยจัดการเรื่องร้องเรียน กองกฎหมาย สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยขอนแก่น ได้กำหนดขั้นตอนการปฏิบัติงาน ๖ ขั้นตอน ดังนี้

๒.๑ การรับและการลงทะเบียนหนังสือเรื่องร้องเรียน

เมื่อได้รับเรื่องร้องเรียนไม่ว่าจะเป็นช่องทางใด ให้หน่วยอำนวยการกองกฎหมาย ดำเนินการลงทะเบียนรับหนังสือในระบบการรับหนังสือของกองกฎหมาย สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยขอนแก่น

๒.๒ การเสนอความเห็นต่ออธิการบดี

หน่วยจัดการเรื่องร้องเรียน กองกฎหมาย ดำเนินการ ดังนี้

๒.๒.๑ ตรวจสอบข้อเท็จจริง หากเห็นว่าไม่เพียงพอต่อการพิจารณาของอธิการบดี ให้หาข้อมูลเพิ่มเติม

๒.๒.๒ สรุปประเด็นการร้องเรียนเสนอต่ออธิการบดี หากเกี่ยวข้องกับกฎหมายให้ระบุข้อกฎหมาย และหากเห็นว่าควรเสนอเรื่องร้องเรียนให้หน่วยงานภายในมหาวิทยาลัยขอนแก่น ใดเป็นผู้พิจารณา ให้เสนอความเห็นต่ออธิการบดีประกอบการพิจารณาด้วย

๒.๓ ปฏิบัติตามข้อวินิจฉัยของอธิการบดี

อธิการบดีมีคำวินิจฉัยเป็นประการใด ให้หน่วยงานจัดการเรื่องร้องเรียน กองกฎหมาย ดำเนินการตามคำวินิจฉัยต่อไป

๒.๔ การติดตามผลการดำเนินงาน

เมื่อมีการแจ้งให้หน่วยงานในมหาวิทยาลัยขอนแก่นใดเป็นผู้พิจารณาตามข้อวินิจฉัยของอธิการบดีแล้ว และยังไม่ได้รายงานผลการพิจารณาหน่วยจัดการเรื่องร้องเรียน กองกฎหมาย จะมีการแจ้งเตือนเป็นระยะ ๆ ดังนี้

- เตือนครั้งที่ ๑ เมื่อครบกำหนด ๓๐ วัน
- เตือนครั้งที่ ๒ เมื่อครบกำหนด ๑๕ วัน นับตั้งแต่ได้รับการเตือนครั้งที่ ๑

โดย กองกฎหมาย เสนอบันทึกข้อความ เรื่อง ติดตามผลการดำเนินงาน เสนอต่ออธิการบดีเพื่อโปรดพิจารณาลงนามในบันทึกดังกล่าวต่อไป

๒.๕ การรายงานผลการดำเนินการต่ออธิการบดี

เมื่อหน่วยจัดการเรื่องร้องเรียน กองกฎหมาย ได้รับรายงานผลการพิจารณาจากหน่วยงานผู้พิจารณาเรื่องร้องเรียน ให้เสนอต่ออธิการบดีเพื่อพิจารณาสั่งการ หรือยุติเรื่องต่อไป

๒.๖ แจ้งผลการดำเนินการต่อผู้ร้อง

เมื่ออธิการบดีมีคำวินิจฉัยตามที่ได้รายงานผลการดำเนินการ หน่วยจัดการเรื่องร้องเรียน กองกฎหมาย จะแจ้งผลการดำเนินการให้ผู้ร้องทราบต่อไป

๓. การตอบสนองต่อเรื่องร้องเรียน

มหาวิทยาลัยขอนแก่น โดยหน่วยจัดการเรื่องร้องเรียน กองกฎหมายมีการตอบสนองและรายงานผลการร้องเรียนให้ผู้ร้องเรียนทราบ โดยแสดงเป็นแผนผัง (Flowchart) ซึ่งแสดงกระบวนการในการปฏิบัติงานให้สำเร็จลุล่วงต่าง ๆ ได้แก่ การประสานและการจัดการเรื่องร้องเรียน โดยในรายละเอียดงาน มีการศึกษาข้อเท็จจริง ข้อกฎหมาย และระเบียบของทางราชการที่เกี่ยวข้อง พิจารณาเสนอบันทึกความเห็นให้ผู้บังคับบัญชาแจ้งผู้เกี่ยวข้อง ให้ข้อเท็จจริงเกี่ยวกับการดำเนินการตามข้อร้องเรียน พิจารณาเสนอบันทึกให้ผู้บังคับบัญชาวินิจฉัยและสั่งการ พิจารณาเสนอบันทึกผลการวินิจฉัยให้ผู้บังคับบัญชาแจ้งผู้ร้องเรียนทราบ และวิเคราะห์ปัญหาเรื่องร้องเรียนเพื่อรวบรวมไว้และนำมาจัดทำเป็นคู่มือและแนวทางการปฏิบัติงาน ซึ่งมีการแสดงโครงสร้างองค์กร และกระบวนการประสานและจัดการเรื่องร้องเรียนตามแผนผัง (Flowchart) ดังนี้

โครงสร้างองค์กรเกี่ยวกับการจัดการเรื่องร้องเรียน ในมหาวิทยาลัยขอนแก่น

กระบวนการการจัดการเรื่องร้องเรียน มหาวิทยาลัยขอนแก่น

ชื่อกระบวนการ **การประสานการร้องเรียน**

ลำดับ	ผังกระบวนการ	เวลา	รายละเอียดงาน	ผลลัพธ์	ผู้รับผิดชอบ	เอกสารอ้างอิง
๑	รับเรื่อง /ผู้บังคับบัญชาพิจารณา สั่งการและมอบหมาย นิติกรผู้รับผิดชอบ	๑-๒ วัน	๑. ศึกษาข้อเท็จจริง ข้อกฎหมาย และระเบียบของทางราชการที่เกี่ยวข้อง	มีการมอบหมายงานให้ตรงสมรรถนะในการปฏิบัติงานของนิติกรรายบุคคล	นิติกรในหน่วยงานที่ได้รับมอบหมาย	
๒	พิจารณา เสนอความเห็น ต่อผู้บังคับบัญชา	๑-๓ วัน	๒. พิจารณาเสนอบันทึกความเห็นให้ผู้บังคับบัญชา แจ้งผู้เกี่ยวข้องให้ข้อเท็จจริงเกี่ยวกับการดำเนินการตามข้อร้องเรียน	มีการตรวจสอบหรือการสืบสวน		
๓	รวบรวมข้อเท็จจริงและข้อกฎหมายที่เกี่ยวข้องในเบื้องต้น	๑-๓ วัน	๓. พิจารณาเสนอบันทึกให้ผู้บังคับบัญชาวินิจฉัยและสั่งการ	มีการรวบรวมข้อมูลทั้งหมด จัดทำเป็นสำนวนการสืบสวน		
๔	แจ้งผู้ร้องเรียนทราบผลการดำเนินการตามบัญชา	๑-๓ วัน	๔. พิจารณาเสนอบันทึกผลการวินิจฉัยให้ผู้บังคับบัญชาแจ้งผู้ร้องเรียนทราบ			
๕	สรุปเรื่องร้องเรียน เพื่อใช้เป็นแนวทางการปฏิบัติงานต่อไป		๕.วิเคราะห์ปัญหาเรื่องร้องเรียนเพื่อรวบรวมไว้และนำมาจัดทำเป็นคู่มือและหรือแนวทางการปฏิบัติงาน	มีการจัดทำแนวทางการปฏิบัติงานไว้เพื่อการพัฒนา		

ชื่อกระบวนการ **การจัดการเรื่องร้องเรียน**

ลำดับ	ผังกระบวนการ	เวลา	รายละเอียดงาน	ผลลัพธ์	ผู้รับผิดชอบ	เอกสารอ้างอิง
๑	รับเรื่อง /ผู้บังคับบัญชาพิจารณาสั่งการและมอบหมายนิติกรผู้รับผิดชอบ	๑-๒ วัน	๑. ศึกษาข้อเท็จจริง ข้อกฎหมายและระเบียบของทางราชการที่เกี่ยวข้อง	มีการมอบหมายงานให้ตรงสมรรถนะในการปฏิบัติงานของนิติกรรายบุคคล	นิติกรในหน่วยงานที่ได้รับมอบหมาย	
๒	พิจารณาเสนอความเห็นต่อผู้บังคับบัญชา	๑-๓ วัน	๒. พิจารณาเสนอบันทึกความเห็นให้ผู้บังคับบัญชาแจ้งผู้เกี่ยวข้องให้ข้อเท็จจริงประกอบการพิจารณา	มีการตรวจสอบหรือการสืบสวน		
๓	วิเคราะห์ข้อเท็จจริงและข้อกฎหมายที่เกี่ยวข้องในเบื้องต้น	๑-๓ วัน	๓. พิจารณาเสนอบันทึกให้ผู้บังคับบัญชาวินิจฉัยและสั่งการ	มีการรวบรวมข้อมูลทั้งหมดจัดทำเป็นสำนวนการสืบสวน		
๔	แจ้งผู้ร้องเรียนทราบผลการดำเนินการตามบัญชา	๑-๓ วัน	๔. พิจารณาเสนอบันทึกผลการวินิจฉัยให้ผู้บังคับบัญชาแจ้งผู้ร้องเรียนทราบ			
๕	สรุปเรื่องร้องเรียนเพื่อใช้เป็นแนวทางการปฏิบัติงานต่อไป		๕.วิเคราะห์ปัญหาเรื่องร้องเรียนเพื่อรวบรวมไว้และนำมาจัดทำเป็นคู่มือและหรือแนวทางการปฏิบัติงาน	มีการจัดทำแนวทางการปฏิบัติงานไว้เพื่อการพัฒนา		

(รองศาสตราจารย์ชาญชัย พานทองวิริยะกุล)

อธิการบดีมหาวิทยาลัยขอนแก่น