



ประกาศมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์
เรื่อง หลักเกณฑ์และแนวทางการปฏิบัติเกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียน
ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์
พ.ศ. ๒๕๖๒

โดยเป็นการสมควรให้มีหลักเกณฑ์และแนวทางการปฏิบัติเกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียนของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์ เพื่อให้สอดคล้องกับนโยบายการป้องกันและปราบปรามการทุจริตภายในองค์กร

อาศัยอำนาจตามความในมาตรา ๒๔ และมาตรา ๒๗ แห่งพระราชบัญญัติมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล พ.ศ. ๒๕๔๘ มหาวิทยาลัยจึงออกประกาศไว้ ดังนี้

ข้อ ๑ ประกาศนี้เรียกว่า “ประกาศมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์ เรื่อง หลักเกณฑ์และแนวทางการปฏิบัติเกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียน ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์ พ.ศ.๒๕๖๒”

ข้อ ๒ ประกาศนี้ให้ใช้บังคับนับแต่วันถัดจากวันประกาศเป็นต้นไป

ข้อ ๓ ในประกาศนี้

“มหาวิทยาลัย” หมายความว่า มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์

“บุคลากร” หมายความว่า ข้าราชการ พนักงานมหาวิทยาลัย พนักงานราชการ ลูกจ้าง ที่ปฏิบัติงานภายในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์

“ทุจริต” หมายความว่า การแสวงหาประโยชน์ที่มีควรได้โดยชอบด้วยกฎหมาย สำหรับตนเองหรือผู้อื่น

“ประพฤตินิชอบ” หมายความว่า การที่เจ้าหน้าที่ปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติอย่างใดในตำแหน่งหรือหน้าที่ตามกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ ประกาศ หรือคำสั่งอื่นใด หรือปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติอย่างใดในพฤติการณ์ที่อาจทำให้ผู้อื่นเชื่อว่ามีตำแหน่งหรือหน้าที่ซึ่งตนมิได้มีตำแหน่งหรือหน้าที่นั้น หรือใช้อำนาจในตำแหน่งหรือหน้าที่ ทั้งนี้ เพื่อแสวงหาประโยชน์ที่มีควรได้โดยชอบด้วยกฎหมายสำหรับตนเองหรือผู้อื่น หรือกระทำการอันเป็นความผิดต่อตำแหน่งหน้าที่ราชการหรือต่อตำแหน่งหน้าที่ในการยุติธรรมตามประมวลกฎหมายอาญาหรือตามกฎหมายอื่น

“การจัดซื้อจัดจ้าง” หมายความว่า การดำเนินการเพื่อให้ได้มาซึ่งพัสดุโดยการซื้อ จ้าง เช่า แลกเปลี่ยน หรือโดยนิติกรรมอื่น

“ข้อร้องเรียน” หมายความว่า ข้อร้องเรียน เรื่อง การทุจริตและประพฤตินิชอบ ของบุคลากรในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์ และข้อร้องเรียนการจัดซื้อจัดจ้างในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์

“การตอบสนองข้อร้องเรียน” หมายความว่า การดำเนินการ การตรวจสอบ การแสวงหาข้อเท็จจริง หรืออื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง ตามกฎหมายและระเบียบต่างๆ และแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบ ผลหรือความก้าวหน้าของการดำเนินการดังกล่าว ทั้งนี้ กรณีผู้ร้องเรียนมิได้ระบุชื่อ ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ อีเมลติดต่อผู้ร้องเรียน การพิจารณาตอบสนองข้อร้องเรียนในการนำเรื่องเข้าสู่กระบวนการสอบสวน ข้อเท็จจริง หรืออื่นๆ ตามกฎหมายและระเบียบจะสิ้นสุดลงทันที

ข้อ ๔ หลักเกณฑ์และแนวทางการปฏิบัติในการร้องเรียน

๔.๑ หลักเกณฑ์การร้องเรียน

๔.๑.๑ เรื่องที่ร้องเรียนต้องเป็นเรื่องที่ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อนหรือ ความเสียหายอันเนื่องมาจากบุคลากร ในเรื่องดังต่อไปนี้

- (๑) กระทบทุจริตต่อหน้าที่ราชการ
- (๒) กระทบความผิดต่อตำแหน่งหน้าที่ราชการ
- (๓) ละเลยหน้าที่ตามกฎหมายที่กำหนดให้ต้องปฏิบัติ
- (๔) ปฏิบัติหน้าที่ล่าช้าเกินควร
- (๕) กระทบนอกเหนืออำนาจหน้าที่หรือขัดหรือไม่ถูกต้องตาม

กฎหมาย

๔.๑.๒ ข้อร้องเรียนจะต้องเป็นเรื่องจริงและมีมูลการกระทำความผิด โดยมีใช้การร้องเรียนลักษณะกลั่นแกล้งเพื่อสร้างความเสียหายให้แก่บุคคลอื่น และข้อร้องเรียนดังกล่าว นั้น จะต้องเป็นข้อร้องเรียนที่มีพยานหลักฐานชัดเจน

๔.๒ ข้อร้องเรียนต้องใช้ถ้อยคำที่สุภาพและต้องระบุข้อมูลดังต่อไปนี้

- ๔.๒.๑ ชื่อและที่อยู่ผู้ร้องเรียน
- ๔.๒.๒ ชื่อหน่วยงานหรือบุคลากรที่เกี่ยวข้องที่เป็นเหตุแห่งการร้องเรียน
- ๔.๒.๓ การกระทำทั้งหลายที่เป็นเหตุแห่งการร้องเรียน พร้อมทั้งข้อเท็จจริง หรือพฤติการณ์อันสมควรแห่งมูลเหตุที่เกี่ยวข้องดังกล่าว
- ๔.๒.๔ ลายมือชื่อของผู้ร้องเรียน
- ๔.๒.๕ วัน เดือน ปี
- ๔.๒.๖ ระบุพยานหลักฐาน อาทิ พยานเอกสาร พยานวัตถุ และพยานบุคคล

(ถ้ามี)

๔.๓ การร้องเรียนในลักษณะที่เป็นบัตรสนเท่ห์ จะรับพิจารณาเฉพาะรายที่ระบุ พยานหลักฐาน กรณีแวดล้อมปรากฏชัดแจ้ง ตลอดจนมีพยานบุคคลแน่นอนเท่านั้น

๔.๔ ข้อร้องเรียนที่ไม่รับพิจารณา ได้แก่

- ๔.๔.๑ ข้อร้องเรียนที่มีได้มีมาเป็นหนังสือ
- ๔.๔.๒ ข้อร้องเรียนที่มีได้ระบุพยานหลักฐานเพียงพอ
- ๔.๓.๒ ข้อร้องเรียนที่มีได้ระบุรายละเอียดตามข้อ ๓.๒

๔.๕ ช่องทางการร้องเรียน

๔.๕.๑ ส่งข้อร้องเรียนโดยตรงที่สำนักงานอธิการบดีหรือสำนักงานนิติการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์ โดยผ่านช่องทาง ดังต่อไปนี้

- โทรศัพท์สำนักงานอธิการบดี ๐๒ ๔๔๑ ๖๐๐๐ ต่อ ๒๑๐๑ หรือสำนักงานนิติการ ๐๒ ๔๔๑ ๖๐๐๐ ต่อ ๒๑๗๖

- ทางไปรษณีย์ ตู้ ปณ. ๙๖ หมู่ที่ ๓ ถนนพุทธมณฑลสาย ๕ ตำบล ศาลายา อำเภอพุทธมณฑล จังหวัดนครปฐม ๗๓๑๗๐

- ส่งข้อร้องเรียนผ่านทาง <https://www.rmutr.ac.th/> ช่อง ร้องเรียน

- ยื่นหนังสือข้อร้องเรียนด้วยตนเอง

ข้อ ๕ กระบวนการพิจารณาข้อร้องเรียน

๕.๑ ให้สำนักงานนิติการเป็นหน่วยงานหลักในการดำเนินการภายหลังจากที่มีการ รับข้อร้องเรียน

๕.๒ เมื่อได้รับข้อร้องเรียน ให้สำนักงานนิติการเสนอเรื่องต่อมหาวิทยาลัยเพื่อ พิจารณาสั่งการ ในกรณีที่เป็นบัตรสนเท่ห์ให้พิจารณาเฉพาะรายที่มีลักษณะตามที่กำหนดไว้ในประกาศนี้

๕.๓ กรณีที่มหาวิทยาลัยเห็นสมควรให้มีการแต่งตั้งคณะกรรมการสอบสวนหา ข้อเท็จจริง หรือมอบหมายให้ผู้ใดดำเนินการตรวจสอบ ให้สำนักงานนิติการดำเนินการตามคำสั่งนั้น

๕.๔ ให้คณะกรรมการสอบสวนข้อเท็จจริงที่ได้รับการแต่งตั้งดำเนินการสอบสวน ให้เป็นไปตามหลักเกณฑ์และวิธีการที่กำหนดไว้ในระเบียบ ข้อบังคับของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล รัตนโกสินทร์ เมื่อดำเนินการแล้วเสร็จให้รายงานความเห็นต่อมหาวิทยาลัย ในกรณีที่พบมูลเหตุแห่งการ กระทำความผิด ในลักษณะเป็นการกระทำทุจริต หรือการกระทำอันเป็นการประพฤตินิยมชอบ หรือมีการ ทุจริตจัดซื้อจัดจ้าง และการกระทำนั้นเป็นการกระทำผิดวินัย หรือการกระทำผิดจรรยาบรรณ หรือเป็นการ กระทำที่เป็นความรับผิดชอบของเจ้าหน้าที่ ให้เสนอข้อเท็จจริงดังกล่าวเพื่อให้มีการสั่งการให้ ดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้องกับมูลความผิดที่ตรวจพบนั้นต่อไป หากเป็นกรณีที่ไม่มีมูลความผิดตามข้อ ร้องเรียนให้เสนอความเห็นเพื่อยุติเรื่อง

๕.๕ ในกระบวนการพิจารณาสอบสวนข้อเท็จจริงให้ดำเนินการในทางลับ และต้อง เปิดโอกาสให้บุคลากรผู้ถูกกล่าวหาได้พิสูจน์ตนเองอย่างเป็นธรรม

ข้อ ๖ ให้อธิการบดีเป็นผู้รักษาการตามประกาศนี้ ในกรณีที่มีปัญหาเกี่ยวกับการปฏิบัติ ตามประกาศนี้ ให้อธิการบดีเป็นผู้วินิจฉัยชี้ขาดและให้ถือเป็นที่สุด

ประกาศ ณ วันที่ ๒๕ มิถุนายน พ.ศ. ๒๕๖๒



(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ศิวะ วสุนธราภิวัฒก์)
อธิการบดีมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์