



คู่มือการปฏิบัติงานรับเรื่องราวร้องเรียน
ของพนักงานมหาวิทยาลัยพะเยา

สภานักงานมหาวิทยาลัยพะเยา

มหาวิทยาลัยพะเยา

คำนำ

สภาพนักงานมหาวิทยาลัยพะเยา มีหน้าที่ในการให้คำปรึกษาเสนอแนะและให้ข้อคิดเห็น ในการพัฒนามหาวิทยาลัย ต่อบริการบดี และคณะกรรมการบริหารมหาวิทยาลัย ดำเนินงานเพื่อดำรงสิทธิประโยชน์ของพนักงานและรักษาชื่อเสียงของมหาวิทยาลัย เสริมสร้างจรรยาบรรณ และคุณธรรมของบุคลากรของมหาวิทยาลัยดำเนินงานอื่นๆ ตามที่อธิการบดีและคณะกรรมการสภามหาวิทยาลัยพะเยา มอบหมาย

คู่มือการปฏิบัติงานรับเรื่องร้องเรียน สภาพนักงานมหาวิทยาลัยพะเยาฉบับนี้ จัดทำขึ้น เพื่อเป็นแนวทางการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนของสภาพนักงานมหาวิทยาลัยพะเยา ทั้งนี้ การจัดการ และส่งต่อข้อร้องเรียน ให้มีความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพถึงบุคคลหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของบุคลากรมหาวิทยาลัยพะเยา จำเป็นจะต้องมีขั้นตอน / กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานที่ชัดเจนและเป็นมาตรฐานเดียวกัน

สภาพนักงานมหาวิทยาลัยพะเยา

คู่มือการปฏิบัติงานรับเรื่องราวร้องเรียน ของพนักงานมหาวิทยาลัยพะเยา

1. หลักการและเหตุผล

สภาพนักงานมหาวิทยาลัยพะเยาจัดตั้งตามพระราชบัญญัติมหาวิทยาลัยพะเยา พ.ศ. 2553 มาตรา 27 ข้อบังคับสภาพนักงานพะเยา ว่าด้วย สภาพนักงาน พ.ศ. 2553 มีหน้าที่ในการให้คำปรึกษา เสนอแนะและให้ข้อคิดเห็น ในการพัฒนามหาวิทยาลัย ต่ออธิการบดี และคณะกรรมการบริหาร มหาวิทยาลัย ดำรงสิทธิประโยชน์ของพนักงานและรักษาชื่อเสียงของมหาวิทยาลัย เสริมสร้างจรรยาบรรณ และคุณธรรมของบุคลากรของมหาวิทยาลัย

เพื่อให้การบริหารมหาวิทยาลัยพะเยาเป็นไปด้วยความถูกต้อง บริสุทธิ์ ยุติธรรม ควบคู่กับการพัฒนาบัณฑิตทุกซ์ บำรุงสุข ตลอดจนดำเนินการแก้ไขปัญหาเรื่องราวต่างๆ ของบุคลากร ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ด้วยความรวดเร็วประสพผลสำเร็จอย่างเป็นรูปธรรม อีกทั้งเพื่อเป็นหน่วยงานรับเรื่อง ความไม่เป็นธรรมจากการปฏิบัติงานของบุคลากร สภาพนักงานจึงได้รับเรื่องราวร้องเรียนขึ้น ซึ่งในกรณีการร้องเรียนที่เกี่ยวกับบุคคล จะมีการเก็บรักษาเรื่องราวไว้เป็นความลับและปกปิดชื่อผู้ร้องเรียน เพื่อมิให้ผู้ร้องเรียนได้รับผลกระทบและได้รับความเดือดร้อนจากการร้องเรียน

2. สถานที่ตั้ง

ตั้งอยู่ 19 หมู่ 2 อาคารสโมสรสภาพนักงาน สำนักงานสภาพนักงาน มหาวิทยาลัยพะเยา ตำบลแม่กา อำเภอเมือง จังหวัดพะเยา 56000

3. หน้าที่ความรับผิดชอบ

เป็นศูนย์กลางในการรับเรื่องราวร้องเรียน และให้บริการข้อมูลข่าวสาร ให้คำแนะนำ รับเรื่อง ปัญหาความต้องการและข้อเสนอแนะของบุคลากร

4. วัตถุประสงค์

4.1 เพื่อให้การดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ของสภาพนักงานมหาวิทยาลัยพะเยา มีขั้นตอนและกระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน

4.2 เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียนที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอและมีประสิทธิภาพ

5. คำจำกัดความ

“บุคลากร” หมายถึง บุคลากรมหาวิทยาลัยพะเยา

“ผู้มีส่วนได้เสีย” หมายถึง ผู้ที่ได้รับผลกระทบ ทั้งทางบวกและทางลบ ทั้งทางตรงและทางอ้อม จากการดำเนินการของมหาวิทยาลัยพะเยา

“การรับเรื่องราวร้องเรียน” มีความหมายครอบคลุมถึง การรับเรื่องข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์/ข้อเสนอนแนะ/ข้อคิดเห็น/คำชมเชย/การสอบถามหรือการร้องขอข้อมูล

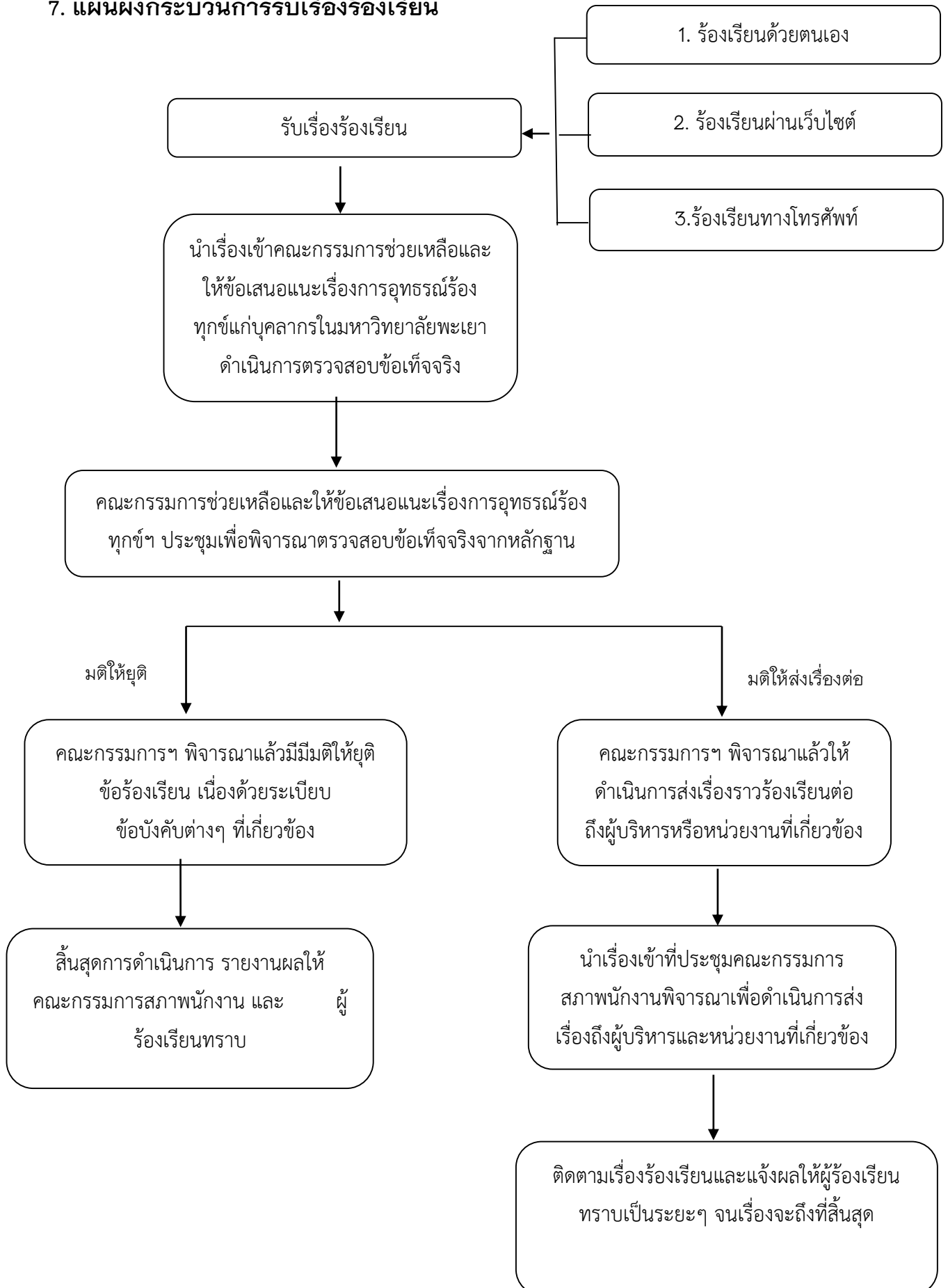
“ผู้ร้องเรียน” หมายถึง บุคลากร/ผู้มีส่วนได้เสียที่มาติดต่อมหาวิทยาลัยพะเยาผ่านช่องทาง ต่าง ๆ โดยมีวัตถุประสงค์ครอบคลุมการร้องเรียน/ร้องทุกข์/การให้ข้อเสนอนแนะ/การให้ข้อคิดเห็น/การชมเชย/การร้องขอข้อมูล

“ช่องทางการรับข้อร้องเรียน” หมายถึง ช่องทางต่าง ๆ ที่ใช้ในการรับเรื่องร้องเรียน เช่น ติดต่อด้วยตนเอง ติดต่อทางโทรศัพท์ อีเมลล์หรือเว็บไซต์

6. ระยะเวลาเปิดให้บริการ

เปิดให้บริการวันจันทร์ ถึง วันศุกร์ (ยกเว้นวันหยุดปฏิบัติงาน) ตั้งแต่เวลา 08.30 – 16.30 น. และช่องทาง ออนไลน์ ทาง อีเมลล์ และช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ ตลอด 24 ชั่วโมง

7. แผนผังกระบวนการรับเรื่องร้องเรียน



8. การรับและตรวจสอบเรื่องร้องเรียน จากช่องทางต่าง ๆ

ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียน ที่เข้ามายังหน่วยงานจากช่องทางต่าง ๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ เพื่อประสานหาทางแก้ไขปัญหา	หมายเหตุ
ร้องเรียนด้วยตนเอง ณ สภานักงาน	ทุกครั้งที่มีการร้องเรียน	ภายใน 7 วันทำการ	
ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์ สภานักงาน	ทุกวัน	ภายใน 7 วันทำการ	
ร้องเรียนทางโทรศัพท์ สภานักงานหรือ ประธานสภานักงาน	ทุกวัน	ภายใน 7 วันทำการ	
ร้องเรียนทาง Face Book	ทุกวัน	ภายใน 7 วันทำการ	
ร้องเรียนผ่านอีเมลล์ ประธานสภานักงาน	ทุกวัน	ภายใน 7 วันทำการ	

9. การบันทึกเรื่องร้องเรียน

9.1 กรอกแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียน โดยมีรายละเอียด หัวข้อและรายละเอียดของการร้องเรียน ทั้งนี้จะระบุชื่อ-สกุล ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ติดต่อ หรือไม่ได้

9.2 ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียน เจ้าหน้าที่และประธานคณะกรรมการฯ ต้องบันทึกข้อร้องเรียน

10. การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ปัญหาเรื่องร้องเรียน และการแจ้งผู้ร้องเรียน

10.1 กรณีเป็นการขอข้อมูลข่าวสาร ประสานหน่วยงานผู้ครอบครองเอกสาร เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ข้อมูลแก่ผู้ร้องขอได้ทันที

10.2 เรื่องร้องเรียน ที่เป็นการร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของหน่วยงาน เรื่อง สาธารณูปโภค เช่น ไฟฟ้าสาธารณะดับ การจัดการขยะมูลฝอย ตัดต้นไม้ กลิ่นเหม็นรบกวน สุนัข สัญญาณอินเทอร์เน็ต เป็นต้น จัดทำบันทึกข้อความเสนอไปยังผู้บริหารเพื่อสั่งการหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง โดยเบื้องต้นอาจประสานแจ้งไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้องแบบไม่เป็นทางการ

10.3 เรื่องร้องเรียน ที่ไม่อยู่ในความรับผิดชอบของสภาพนักงานหรือไม่อาจพิจารณาได้ ให้ ดำเนินการประสานหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้เกิดความรวดเร็วและถูกต้อง ในการแก้ไขปัญหาต่อไป

10.4 เรื่องร้องเรียนที่ส่งผลกระทบต่อหน่วยงาน เช่น กรณี ผู้ร้องเรียนทำหนังสือร้องเรียนความ ไม่โปร่งใสในการจัดซื้อจัดจ้าง ให้เจ้าหน้าที่จัดทำบันทึกข้อความเพื่อเสนอผู้บริหารพิจารณาสั่งการไปยัง หน่วยงานที่รับผิดชอบ เพื่อดำเนินการตรวจสอบและแจ้งผู้ร้องเรียนทราบต่อไป

11. การติดตามแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน

ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องรายงานผลการดำเนินการให้ทราบภายใน 30 วันทำการ เพื่อให้สภาพ นังงานจะได้แจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบต่อไป

12. การรายงานผลการดำเนินการให้ผู้บริหารทราบ

12.1 ให้รวบรวมและรายงานสรุปการจัดการเรื่องร้องเรียนให้ผู้บริหารทราบ

12.2 ให้รวบรวมรายงานสรุปเรื่องร้องเรียนหลังจากสิ้นปีงบประมาณ เพื่อนำมาวิเคราะห์การ จัดการเรื่องร้องเรียน ในภาพรวมของมหาวิทยาลัยพะเยา เพื่อใช้เป็นแนวทางในการแก้ไข ปรับปรุง พัฒนา องค์กร ต่อไป

13. มาตรฐานงาน

การดำเนินการแก้ไขเรื่องร้องเรียน ให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด

กรณีได้รับเรื่องร้องเรียน ให้คณะกรรมการช่วยเหลือและให้ข้อเสนอแนะเรื่องการอุทธรณ์ร้องทุกข์ แก่บุคลากรในมหาวิทยาลัยพะเยา ดำเนินการตรวจสอบและพิจารณาส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ดำเนินการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน ให้แล้วเสร็จภายใน 30 วัน ทำการ

14. แบบฟอร์ม และลิงค์รับเรื่องร้องเรียน

14.1 มีแบบฟอร์มใบรับแจ้งเหตุเรื่องร้องเรียนอยู่หน้าเว็บไซต์สภาพนักงาน

แบบฟอร์มรับเรื่องร้องเรียน

ข้อมูลของผู้ร้องเรียน (กรณีไม่ต้องการเปิดเผยไม่ต้องกรอก)

ชื่อ -นามสกุล

หน่วยงาน/ที่อยู่

เบอร์โทรศัพท์ : อีเมล :

สถานที่ติดต่อได้ :

.....

.....

เรื่องร้องเรียน

.....

รายละเอียด :

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....