



ประกาศสำนักส่งเสริมและบริการวิชาการ
เรื่อง นโยบายการจัดการเรื่องร้องเรียนของสำนักส่งเสริมและบริการวิชาการ
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566

.....

เพื่อให้การดำเนินงานของสำนักส่งเสริมและบริการวิชาการ เป็นไปตามหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี ของสำนักส่งเสริมและบริการวิชาการ จึงกำหนดนโยบายเกี่ยวกับการจัดการเรื่องร้องเรียน และจัดให้มีช่องทางการร้องเรียนและแจ้งเบาะแส เพื่อรับฟังความคิดเห็น ข้อเสนอแนะ หรือข้อร้องเรียนต่าง ๆ ทั้งจากบุคคลภายในมหาวิทยาลัยและจากบุคคลภายนอกที่ได้รับผลกระทบหรือมีความเสี่ยงที่จะได้รับผลกระทบจากการดำเนินงานของมหาวิทยาลัย หรือจากการกระทำผิดกฎหมายหรือจรรยาบรรณ รวมถึงพฤติกรรมที่เข้าข่ายการทุจริตของบุคลากรของมหาวิทยาลัย

โดยมติคณะกรรมการบริหารสำนักส่งเสริมและบริการวิชาการ ในการประชุมครั้งที่ 1/2566 เมื่อวันที่ 19 มกราคม 2566 จึงออกประกาศสำนักส่งเสริมและบริการวิชาการ เรื่อง นโยบายการจัดการเรื่องร้องเรียนของสำนักส่งเสริมและบริการวิชาการ เพื่อใช้กำหนดแนวทางการจัดการเรื่องร้องเรียนของสำนักส่งเสริมและบริการวิชาการ โดยมีแนวทางปฏิบัติที่สำคัญ ดังนี้

1. เมื่อมีข้อสงสัยหรือเชื่อว่ามีเหตุอันควรเชื่อโดยสุจริตว่าบุคลากรของสำนักส่งเสริมและบริการวิชาการ มีการฝ่าฝืนหรือไม่ปฏิบัติตามกฎหมาย กฎ ข้อบังคับ ระเบียบ ประกาศ วินัย จรรยาบรรณ นโยบาย หรือกฎเกณฑ์ต่าง ๆ ของทางราชการ หรือของมหาวิทยาลัยราชภัฏศรีสะเกษ ผู้พบเห็นการกระทำดังกล่าวสามารถแจ้งอธิการบดี หรือผู้บังคับบัญชาของบุคลากรผู้นั้น เพื่อให้ตรวจสอบการกระทำนั้นได้

2. ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน มีดังนี้

- 2.1 ร้องเรียนผ่านทางจดหมายถึงผู้เกี่ยวข้อง
- 2.2 ร้องเรียนผ่านทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ถึงผู้ที่เกี่ยวข้อง
- 2.3 ร้องเรียนด้วยตนเอง

ในกรณีไม่มีหนังสือร้องเรียน ให้มีการบันทึกรายละเอียดการร้องเรียน พร้อมชื่อ นามสกุล ลงลายมือ ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ที่สามารถติดต่อได้

2.4 ร้องเรียนทางโทรศัพท์ ให้มีการบันทึกรายละเอียดการร้องเรียน พร้อมชื่อ นามสกุล ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ที่สามารถติดต่อได้

- 2.5 สายตรงผู้อำนวยการสำนัก

3. เมื่อสำนักส่งเสริมและบริการวิชาการหรือส่วนงานได้รับเรื่องร้องเรียน ให้ดำเนินการลงทะเบียนรับเรื่องร้องเรียนนั้นไว้ในทะเบียนรับเรื่อง

4. เมื่อลงทะเบียนรับเรื่องร้องเรียนแล้ว ให้ผู้อำนวยการสำนักส่งเสริมและบริการวิชา ดำเนินการตรวจสอบและหาข้อเท็จจริงในกรณีดังกล่าว โดยให้ถือเป็นความลับ และแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบเบื้องต้นว่าได้รับเรื่องร้องเรียนดังกล่าวแล้ว

5. ในกรณีที่เรื่องร้องเรียนมีมูลที่สามารถดำเนินการทางวินัยหรือทางจรรยาบรรณได้ให้ผู้บังคับบัญชา ดำเนินการให้เป็นไปตามข้อบังคับมหาวิทยาลัยราชภัฏศรีสะเกษ ว่าด้วย วินัยและการดำเนินการทางวินัย พ.ศ. 2563

6. ให้ผู้บังคับบัญชาใช้ดุลพินิจสั่งการตามความเห็นสมควรเพื่อคุ้มครองผู้ร้อง พยาน และบุคคลที่ให้ข้อมูลในการสืบสวน สอบสวน อย่าให้ต้องได้รับภัยหรือความไม่ชอบธรรม ซึ่งอาจเนื่องมาจากการร้องเรียน การเป็นพยาน หรือการให้ข้อมูลนั้น

7. เมื่อดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องที่ร้องเรียนเสร็จสิ้นแล้ว ให้แจ้งผู้ร้องเรียนทราบด้วย

8. ให้ผู้อำนวยการสำนัก หรือหัวหน้าส่วนงานที่เรียกชื่ออย่างอื่นที่มีฐานะเทียบเท่าคณะ เป็นผู้รับผิดชอบในการกำกับดูแลให้เป็นไปตามนโยบายนี้

9. ให้ผู้อำนวยการตรวจติดตามประสิทธิผลและทบทวนการปฏิบัติตามนโยบายนี้ และพิจารณาถึงความเหมาะสมและประสิทธิผลอยู่เสมอ

จึงประกาศให้ทราบโดยทั่วกัน

ประกาศ ณ วันที่ 19 มกราคม พ.ศ. 2566

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ อธิชาติ บุญญยศยิ่ง)

ผู้อำนวยการสำนักส่งเสริมและบริการวิชาการ