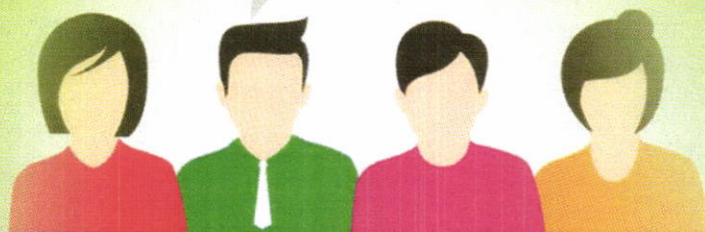




คู่มือปฏิบัติงาน

เกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์
มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

ร้องเรียน/ร้องทุกข์เรื่องทั่วไป
ร้องเรียนเรื่องจัดซื้อจัดจ้าง



หน่วยนิติการ งานบริหารบุคคลละนิติการ กองกลาง สำนักงานอธิการบดี

มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร โทร ๐ ๔๒๗๔ ๔๑๗๔ IP-PHONE ๑๓๑ <http://lps.snru.ac.th>

คำนำ

คู่มือปฏิบัติงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร (เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เรื่องทั่วไปและเรื่องเรียนเรื่องจัดซื้อจัดจ้าง) จัดทำขึ้นภายใต้กรอบพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน พ.ศ. ๒๕๓๔ และที่แก้ไขเพิ่มเติม ประกอบกับพระราชกฤษฎีกา ว่าด้วย หลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการ บ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ และนโยบายของรัฐบาลที่มุ่งเน้นให้การบริหารราชการภายใต้หลักธรรมาภิบาล มีคุณธรรมและความโปร่งใส

มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร ได้เล็งเห็นถึงความสำคัญการดำเนินการและการบริหารจัดการเกี่ยวกับ เรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ จึงได้จัดทำคู่มือการปฏิบัติงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ มหาวิทยาลัยราชภัฏ สกลนคร (เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์เรื่องทั่วไปและเรื่องเรียนเรื่องจัดซื้อจัดจ้าง) ทั้งนี้เพื่อเป็นขั้นตอน กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานที่ชัดเจนและเป็นมาตรฐานเดียวกัน เป็นไปด้วยความเรียบร้อย มีประสิทธิภาพ สอดคล้องตามวัตถุประสงค์แห่งกฎหมายและนโยบายของรัฐบาลดังกล่าวข้างต้น

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์
มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร
ผู้จัดทำ

สารบัญ

หน้า

คำนำ.....(ก)

สารบัญ.....(ข)

บทที่ ๑ บทนำ..... ๑-๒

๑.๑ หลักการและเหตุผล.....๑

๑.๒ วัตถุประสงค์ของคู่มือ.....๑

๑.๓ ขอบเขตการดำเนินงาน.....๑-๒

๑.๔ การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร.....๒

๑.๕ สถานที่ตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร.....๒

๑.๖ ระยะเวลาเปิดให้บริการศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร.....๒

๑.๗ หน้าที่ความรับผิดชอบศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร.....๒

บทที่ ๒ ความหมาย คำจำกัดความ เกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร..... ๓

๒.๑ ความหมาย คำจำกัดความ.....๓

๒.๒ ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์.....๓

บทที่ ๓ แผนผัง ขั้นตอนการปฏิบัติงาน (Workflow) เกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร ๔

บทที่ ๔ สารสำคัญ ขั้นตอนการปฏิบัติงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร..... ๕-๗

๔.๑ การแต่งตั้งผู้รับผิดชอบเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร.....๕

๔.๒ การรับและตรวจสอบเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร.....๕

๔.๓ การบันทึกเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร.....๕

แบบฟอร์มบันทึกเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร (แบบ ศร.มรสน.๑).....๖

แบบฟอร์มบันทึกเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร (แบบ ศร.มรสน.๒).....๗

ภาคผนวก

๑. คำสั่งมหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร ที่ ๓๒๐/๒๕๕๙ เรื่อง จัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร และแต่งตั้งหัวหน้าและเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร ลงวันที่ ๑๘ เมษายน ๒๕๕๙

๒. คำสั่งมหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร ที่ ๓๓๐/๒๕๕๙ เรื่องคณะกรรมการศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร ลงวันที่ ๑๙ เมษายน ๒๕๕๙

บทที่ ๑

บทนำ

๑.๑ หลักการและเหตุผล

ด้วยพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน พ.ศ. ๒๕๓๔ และที่แก้ไขเพิ่มเติม ประกอบกับพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการ มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็น ศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน ให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการมีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ลดขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ และมีการประเมินผล การให้บริการ สม่าเสมอ

อนึ่ง ยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต ระยะที่ ๒ (พ.ศ.๒๕๕๖-๒๕๖๐) ได้กำหนดให้มีการนำมาตรการเสริมสร้างการป้องกันและปราบปรามการทุจริต ซึ่งเมื่อวันที่ ๕ สิงหาคม ๒๕๕๘ คณะรัฐมนตรีได้มีมติให้หน่วยงานภาครัฐเข้าร่วมรับการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (Integrity & Transparency Assessment : ITA) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๙ -๒๕๖๐

มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร จึงได้จัดทำ “คู่มือการปฏิบัติงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร (เรื่องร้องเรียนทั่วไปและเรื่องร้องเรียนการจัดซื้อจัดจ้าง)” เพื่อเป็นขั้นตอน กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานที่ชัดเจนและเป็นมาตรฐานเดียวกัน และให้การดำเนินงานดังกล่าวเป็นไป ด้วยด้วยความเรียบร้อย มีประสิทธิภาพ สอดคล้องตามวัตถุประสงค์แห่งกฎหมายและนโยบายของรัฐบาล ดังกล่าวข้างต้น

๑.๒ วัตถุประสงค์ของคู่มือ

๑. เพื่อให้บุคลากร ผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และผู้ที่เกี่ยวข้องในเรื่องดังกล่าวทั้งหมด มีคู่มือ ขั้นตอน กระบวนการการปฏิบัติงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร (เรื่องร้องเรียนทั่วไปและเรื่องร้องเรียนการจัดซื้อจัดจ้าง)

๒. เพื่อให้การดำเนินงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ของมหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร มีมาตรฐานเดียวกัน และเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการบริหารงานและการจัดการที่ดีภายใน มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

๓. เพื่อเผยแพร่คู่มือให้กับบุคลากร ผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และผู้ที่เกี่ยวข้องในเรื่องดังกล่าว ทั้งหมด ทราบขั้นตอน กระบวนการการปฏิบัติงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร (เรื่องร้องเรียนทั่วไปและเรื่องร้องเรียนการจัดซื้อจัดจ้าง)

๑.๓ ขอบเขตการดำเนินงาน

๑. กรณีเรื่องร้องเรียนทั่วไป ต้องเป็นเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการปฏิบัติงานหรือความไม่เป็นธรรมในการ ให้บริการของบุคลากรหรือเจ้าหน้าที่มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร โดยผู้ใช้บริการหรือผู้มีส่วนได้เสียเป็นผู้ยื่น เรื่องร้องเรียนต่อหน่วยงานตามช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนที่หน่วยงานกำหนด

๒. กรณีเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง ต้องเป็นเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้างโครงการต่างๆ ที่มหาวิทยาลัยดำเนินการ โดยผู้ให้บริการหรือผู้มีส่วนได้เสียเป็นผู้ยื่นเรื่องร้องเรียนต่อหน่วยงานตามช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนที่หน่วยงานกำหนด

๓. กรณีรับฟังปัญหาความต้องการและข้อเสนอแนะการดำเนินงานของมหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร การให้บริการข้อมูลข่าวสาร การไกล่เกลี่ยข้อพิพาทและให้คำปรึกษาทางกฎหมายแก่นักศึกษา บุคลากร และประชาชน ทั้งนี้ภายใต้ขอบวัตถุประสงค์แห่งอำนาจกฎหมายจัดตั้งมหาวิทยาลัยราชภัฏ (พระราชบัญญัติมหาวิทยาลัยราชภัฏ พ.ศ. ๒๕๔๗)

๑.๔ การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

เพื่อให้การบริหารระบบราชการเป็นไปด้วยความถูกต้อง บริสุทธิ์ ยุติธรรม ควบคู่กับการพัฒนาบำบัดทุกข์ บำรุงสุข ตลอดจนดำเนินการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน ได้อย่างมีประสิทธิภาพด้วยความรวดเร็วประสพผลสำเร็จอย่างเป็นรูปธรรม อีกทั้งเพื่อเป็นศูนย์รับแจ้งเบาะแสการทุจริต หรือไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการปฏิบัติงานของบุคลากรหรือเจ้าหน้าที่ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร จึงได้จัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร ขึ้น ซึ่งในกรณีการร้องเรียนที่เกี่ยวกับบุคคล จะมีการเก็บรักษาเรื่องราวไว้เป็นความลับและปกปิดชื่อผู้ร้องเรียน เพื่อมิให้ผู้ร้องเรียนได้รับผลกระทบและได้รับความเดือดร้อนจากการร้องเรียน

๑.๕ สถานที่ตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

ตั้งอยู่ ณ หน่วยนิติการ งานบริหารบุคคลและนิติการ
 กองกลาง สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร
 (อาคาร ๑๐ ชั้น ๔) เลขที่ ๖๘๐ ถนนนิตโย ตำบลธาตุเชิงชุม
 อำเภอเมืองสกลนคร จังหวัดสกลนคร ๔๗๐๐๐
 โทรศัพท์/โทรสาร ๐ ๔๒๗๔ ๔๑๗๔
 เว็บไซต์ : <http://lps.snru.ac.th/>
 E-mail : natichai@snru.ac.th

๑.๖ ระยะเวลาเปิดให้บริการศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

เปิดให้บริการวันจันทร์ - วันศุกร์ (ยกเว้นวันหยุดที่ทางราชการกำหนด) ตั้งแต่เวลา ๐๘.๓๐ - ๑๖.๓๐ น.

๑.๗ หน้าที่ความรับผิดชอบศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

เป็นศูนย์กลางในการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร (เรื่องร้องเรียนทั่วไปและเรื่องร้องเรียนการจัดซื้อจัดจ้าง) รวมถึงปัญหาความต้องการและข้อเสนอแนะ ให้บริการข้อมูลข่าวสาร ไกล่เกลี่ยข้อพิพาท และให้คำปรึกษาทางกฎหมายแก่นักศึกษา บุคลากร และประชาชน ทั้งนี้ภายใต้ขอบวัตถุประสงค์แห่งอำนาจกฎหมายจัดตั้งมหาวิทยาลัยราชภัฏ (พระราชบัญญัติมหาวิทยาลัยราชภัฏ พ.ศ. ๒๕๔๗)

บทที่ ๒

ความหมาย คำจำกัดความ เกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

๒.๑ ความหมาย คำจำกัดความ

“ผู้รับบริการ” หมายถึง หน่วยงานของรัฐ เจ้าหน้าที่ของรัฐ นักศึกษา ประชาชนผู้ที่มารับบริการจาก มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

“ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย” หมายถึง ผู้ที่ได้รับผลกระทบทั้งทางบวกและทางลบ ทั้งทางตรงและทางอ้อมจากการดำเนินการของมหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

“ผู้ร้องเรียน” หมายถึง ผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้เสีย ที่มาติดต่อผ่านช่องทางการร้องเรียนของศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

“เรื่องร้องเรียนทั่วไป” หมายถึง เรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการปฏิบัติงานหรือความไม่เป็นธรรมในการให้บริการของบุคลากรหรือเจ้าหน้าที่มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

“เรื่องร้องเรียนจัดซื้อจัดจ้าง” หมายถึง เรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการดำเนินงานจัดซื้อจัดจ้างโครงการต่างๆ ที่มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนครเป็นหน่วยงานผู้รับผิดชอบ

“ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน” หมายถึง ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร กำหนด

๒.๒ ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

๑. ร้องเรียนด้วยตนเอง ณ สถานที่ตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

๒. ร้องเรียนผ่านทางเว็บไซต์ <http://lps.snru.ac.th/> หัวข้อ ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

๓. ร้องเรียนผ่านทาง E-mail : natichai@snru.ac.th

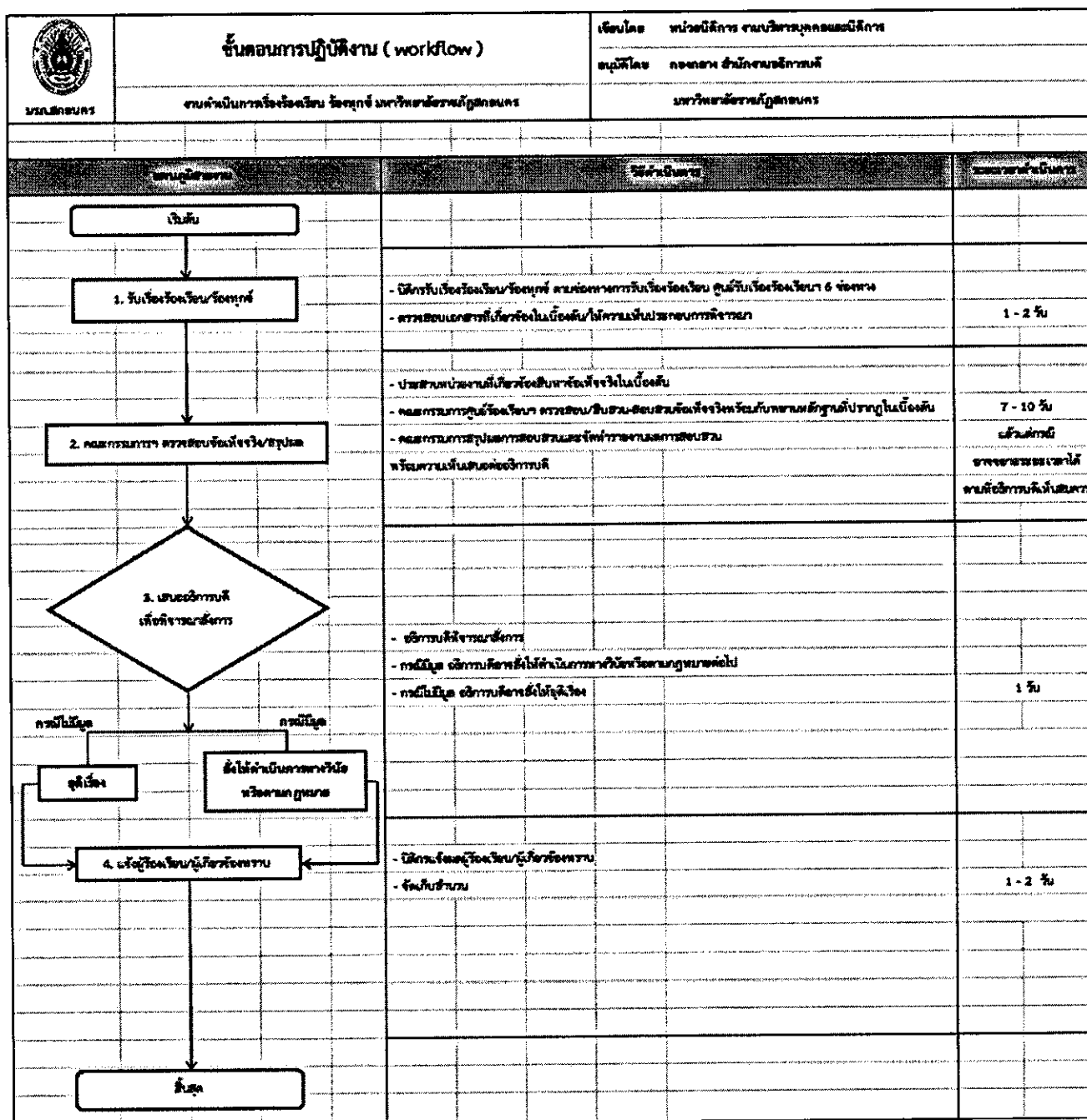
๔. ร้องเรียนผ่านทางโทรศัพท์/โทรสาร ๐ ๔๒๗๔ ๔๑๗๔

๕. ร้องเรียนผ่านทางไปรษณีย์

๖. ร้องเรียนผ่านทางตู้รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ (ตู้แดง)

๗. ร้องเรียนผ่านทาง Facebook งานบริหารบุคคลและนิติการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

บทที่ ๓
แผนผัง ขั้นตอนการปฏิบัติงาน (Workflow)
เกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร



บทที่ ๔
สาระสำคัญ ขั้นตอนการปฏิบัติงาน
เกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

๔.๑ การแต่งตั้งผู้รับผิดชอบเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

- ๔.๑.๑ จัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร
- ๔.๑.๒ จัดทำคำสั่งแต่งตั้งเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร
- ๔.๑.๓ จัดทำคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

๔.๒ การรับและตรวจสอบเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

ดำเนินการรับและตรวจสอบเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร ตามช่องทางต่าง ๆ ดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการรับและตรวจสอบช่องทางต่างๆ	ระยะเวลาดำเนินการรับและตรวจสอบเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์	หมายเหตุ
๑. ร้องเรียนด้วยตนเอง ณ ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร	ทุกครั้งที่มีการร้องเรียน	ภายใน ๑ วันทำการ	-
๒. ร้องเรียนผ่านทางเว็บไซต์ http://lps.snru.ac.th/	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	-
๓. ร้องเรียนผ่านทาง E-mail : natichai@snru.ac.th	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	-
๔. ร้องเรียนผ่านทางโทรศัพท์ /โทรสาร ๐ ๔๒๗๔ ๔๑๗๔	ทุกครั้งที่มีการร้องเรียน	ภายใน ๑ วันทำการ	-
๕. ร้องเรียนผ่านทางไปรษณีย์	ทุกครั้งที่มีการร้องเรียน	ภายใน ๑ วันทำการ	-
๖. ผู้รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	-
๗. ร้องเรียนผ่านทาง Facebook งานบริหารบุคคลและนิติการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	-

๔.๓ การบันทึกเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

- ๔.๓.๑ กรอกรูปแบบฟอร์มบันทึกเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร
- ๔.๓.๒ ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียน เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบศูนย์ฯ ต้องบันทึกเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ลงสมุดเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร และดำเนินการตามขั้นตอนที่กำหนดไว้ข้างต้น

- ๖ -

(แบบ ศร.มรสน.๑)

แบบฟอร์มบันทึกเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์
มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร
(ด้วยตนเอง)

เลขที่รับ...../.....
วันที่.....
เวลา..... น.

ที่ ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์
มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

วันที่..... เดือน..... พ.ศ.

เรื่อง

เรียน อธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

ข้าพเจ้า..... อายุ.....ปี อยู่บ้านเลขที่..... หมู่ที่..... ถนน.....
ตำบล..... อำเภอ..... จังหวัด..... โทรศัพท์.....
อาชีพ..... ตำแหน่ง..... ถือบัตร..... เลขที่.....
ออกโดย..... วันออกบัตร..... บัตรหมดอายุ.....
มีความประสงค์ขอเรื่องเรียน/ร้องทุกข์ เพื่อให้มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร พิจารณาดำเนินการช่วยเหลือหรือแก้ไขปัญหาใน
เรื่อง.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

ทั้งนี้ ข้าพเจ้าขอรับรองว่าขอเรื่องเรียน ร้องทุกข์ตามข้างต้นเป็นความจริงทุกประการ และยินดีรับผิดชอบทั้งทางแพ่ง
และทางอาญาต่อไป หากเกิดข้อพิพาทเกิดขึ้นเกี่ยวกับเรื่องเรียน/ร้องทุกข์ดังกล่าวข้างต้น พร้อมนี้ข้าพเจ้าได้แนบเอกสาร
หลักฐานประกอบการเรื่องเรียน/ร้องทุกข์ ดังนี้

- | | |
|---------------------------------|---------------|
| ๑) สำเนาบัตรประจำตัวประชาชน | จำนวน.....ชุด |
| ๒) สำเนาทะเบียนบ้านฉบับเจ้าบ้าน | จำนวน.....ชุด |
| ๓) | จำนวน.....ชุด |
| ๔) | จำนวน.....ชุด |
| ๕) | จำนวน.....ชุด |

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการต่อไป

ขอแสดงความนับถือ

(ลงชื่อ) ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์
(.....)

(ลงชื่อ) ผู้รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์
(.....)

(แบบ ศร.มรสบ.๒)

แบบฟอร์มบันทึกเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์
มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

เลขที่รับ...../.....
วันที่.....
เวลา..... น.

(ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ☐ ทางโทรศัพท์ ☐ อื่นๆ ระบุ.....)

ที่ ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์
มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

วันที่..... เดือน..... พ.ศ.

เรื่อง

เรียน อธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

ข้าพเจ้า..... อายุ..... ปี อยู่บ้านเลขที่..... หมู่ที่..... ถนน.....
ตำบล..... อำเภอ..... จังหวัด..... โทรศัพท์.....
อาชีพ..... ตำแหน่ง..... ถือบัตร..... เลขที่.....
ออกโดย..... วันออกบัตร..... บัตรหมดอายุ.....
มีความประสงค์ขอร้องเรียน/ร้องทุกข์ เพื่อให้มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร พิจารณาดำเนินการช่วยเหลือหรือแก้ไขปัญหาใน
เรื่อง.....

โดยขออ้าง.....เป็นพยานหลักฐานประกอบ

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการต่อไป

(ลงชื่อ) ผู้รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์
(.....)

ภาคผนวก



คำสั่งมหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

ที่ ๓๒๐/๒๕๕๙

เรื่อง จัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร และแต่งตั้งหัวหน้าและเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

ด้วยพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน พ.ศ. ๒๕๓๔ และที่แก้ไขเพิ่มเติม ประกอบกับพระราชกฤษฎีกา ว่าด้วย หลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ และนโยบายของรัฐบาล มุ่งเน้นให้การบริหารราชการภายใต้หลักธรรมาภิบาล อนึ่ง ยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต ระยะที่ ๒ (พ.ศ. ๒๕๕๖-๒๕๖๐) ได้กำหนดให้มีการนำมาตรการเสริมสร้างการป้องกันและปราบปรามการทุจริต ซึ่งเมื่อวันที่ ๕ สิงหาคม ๒๕๕๘ คณะรัฐมนตรีได้มีมติให้หน่วยงานภาครัฐเข้าร่วมรับการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (Integrity & Transparency Assessment : ITA) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๙ - ๒๕๖๐

เพื่อให้การดำเนินงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร (เรื่องร้องเรียนทั่วไปและเรื่องร้องเรียนการจัดซื้อจัดจ้าง)เกิดผลสัมฤทธิ์เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ และเป็นการเสริมสร้างการบริหารราชการที่มีคุณธรรม ความโปร่งใส และต่อต้านการทุจริตและประพฤติมิชอบสอดคล้องและเป็นไปตามวัตถุประสงค์ของกฎหมายดังกล่าวข้างต้น อาศัยอำนาจตามความในมาตรา ๓๑ (๑) (๒) และ (๔) แห่งพระราชบัญญัติมหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร พ.ศ. ๒๕๔๗ จึงจัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร และแต่งตั้งบุคคลเป็นหัวหน้าและเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร ดังนี้

- | | |
|------------------------|---|
| ๑. นายเนธิชัย ธารนระชา | <p>นิติกรปฏิบัติการ (หัวหน้าหน่วยนิติกร)</p> <p>งานบริหารบุคคลและนิติกร</p> <p>เป็นหัวหน้าศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์</p> |
| ๒. นายคมกริบ เลื่องลือ | <p>นิติกรปฏิบัติการ</p> <p>งานบริหารบุคคลและนิติกร</p> <p>เป็นเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์</p> |

อำนาจหน้าที่

- ๑) ตรวจสอบ ให้ความเห็นทางกฎหมายประกอบการพิจารณา สืบหาข้อเท็จจริงในเบื้องต้น รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร (เรื่องร้องเรียนทั่วไปและเรื่องร้องเรียนการจัดซื้อจัดจ้าง) แล้วรายงานให้อธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนครพิจารณาสั่งการต่อไป และแจ้งผู้ร้องเรียน/ผู้เกี่ยวข้องทราบ
- ๒) วิเคราะห์ จัดทำหรือปรับปรุงแก้ไข หลักเกณฑ์ วิธีการ แนวปฏิบัติและคู่มือการปฏิบัติงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร ให้เหมาะสมกับกระบวนการดำเนินงาน

๓) หัวหน้าศูนย์...

๓) รับฟังปัญหาความต้องการและข้อเสนอแนะการดำเนินงานของมหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร การให้บริการข้อมูลข่าวสาร การไกล่เกลี่ยข้อพิพาทและให้คำปรึกษาทางกฎหมายแก่นักศึกษา บุคลากร และประชาชน ทั้งนี้ภายใต้ขอบวัตถุประสงค์แห่งอำนาจกฎหมายจัดตั้งมหาวิทยาลัยราชภัฏ (พระราชบัญญัติมหาวิทยาลัยราชภัฏ พ.ศ. ๒๕๔๗)

๔) หัวหน้าศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ มีอำนาจหน้าที่ ควบคุม กำกับดูแลศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร ให้เป็นไปตามหลักเกณฑ์ วิธีการ และแนวปฏิบัติที่มหาวิทยาลัยกำหนด

๖) ปฏิบัติหน้าที่อื่น ๆ ตามที่มหาวิทยาลัยมอบหมาย

ทั้งนี้ ตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไป

สั่ง ณ วันที่ ๑๘ เมษายน พ.ศ. ๒๕๕๙



(รองศาสตราจารย์ ดร.ชนินทร์ วะสินนท์)

อธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร



คำสั่งมหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

ที่ ๓๓๐/๒๕๕๙

เรื่อง คณะกรรมการศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

อนุสนธิ คำสั่งมหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร ที่ ๓๒๐/๒๕๕๙ เรื่อง จัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร และแต่งตั้งหัวหน้าและเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร ลงวันที่ ๑๘ เมษายน ๒๕๕๙

เพื่อให้การดำเนินงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร (เรื่องร้องเรียนทั่วไปและเรื่องร้องเรียนการจัดซื้อจัดจ้าง) เกิดผลสัมฤทธิ์เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ อาศัยอำนาจตามความในมาตรา ๓๑ (๑) (๒) และ (๔) แห่งพระราชบัญญัติมหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร พ.ศ. ๒๕๔๗ จึงแต่งตั้งคณะกรรมการศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร ดังนี้

๑. ผศ.ปรีชา ธรรมวินทร	รองอธิการบดีฝ่ายวิชาการ	ประธานกรรมการ
๒. นายประสิทธิ์ คะเลรัมย์	รองอธิการบดีฝ่ายบริหาร	รองประธานกรรมการ
๓. นายเกษม บุตรดี	ผู้อำนวยการสำนักงานอธิการบดี	กรรมการ
๔. นางสาวอังคณา ศิริกุล	หัวหน้างานบริหารบุคคลและนิติการ	กรรมการ
๕. นายเนธิชัย ธาระราช	นิติกรปฏิบัติการ (หัวหน้าศูนย์ฯ)	กรรมการและ ผู้ช่วยเลขานุการ
๖. นายคมกริบ เลื่องลือ	นิติกรปฏิบัติการ (เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ฯ)	ผู้ช่วยเลขานุการ

อำนาจหน้าที่

๑) ตรวจสอบ ประสานงาน พิจารณา สืบสวน สอบสวนข้อเท็จจริงพร้อมกับพยานหลักฐานที่ปรากฏในเบื้องต้น เกี่ยวรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร (เรื่องร้องเรียนทั่วไปและเรื่องร้องเรียนการจัดซื้อจัดจ้าง)

๒) วิเคราะห์ จัดทำรายงานผลการสืบสวน สอบสวน ให้อธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนครทราบโดยเร็วหรือพิจารณาสั่งการต่อไป

๓) คณะอนุกรรมการการศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ อาจแต่งตั้งคณะอนุกรรมการการศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เพื่อสืบสวน สอบสวนข้อเท็จจริงได้ตามความเหมาะสม

๔) ปฏิบัติหน้าที่อื่น ๆ ตามที่มหาวิทยาลัยมอบหมาย

ทั้งนี้ ตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไป

สั่ง ณ วันที่ ๑๙ เมษายน พ.ศ. ๒๕๕๙

(รองศาสตราจารย์ ดร.ชนินทร์ วะสินนท์)

อธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร