



## มาตรการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล

เพื่อให้ผู้ที่ต้องการร้องเรียนให้ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็น คำชมเชย สอบถามหรือขอข้อมูลจาก คณะวิศวกรรมศาสตร์ และมหาวิทยาลัยมหิดล ทราบวิธีการ ขั้นตอนการร้องเรียน ให้ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็น คำชมเชย สอบถามหรือขอข้อมูล พัฒนาและยกระดับคุณภาพ และความโปร่งใสในการดำเนินงานของ คณะวิศวกรรมศาสตร์ และมหาวิทยาลัยมหิดล ให้มีมาตรฐาน เป็นไปตามหลักธรรมาภิบาลที่แสดงถึงความ โปร่งใส มีคุณธรรม จริยธรรมในการปฏิบัติงานของคณะวิศวกรรมศาสตร์ จึงขอสรุปแนวทางปฏิบัติการบริหาร จัดการข้อร้องเรียน ดังนี้

๑. ข้อร้องเรียน หมายความว่า เรื่องที่ผู้รับบริการได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหาย หรืออาจจะ ต้องเดือดร้อนหรือเสียหายโดยมีอาจหลีกเลี่ยงได้ ไม่ว่าจะมิใช่กรณีหรือมิใช่กรณีก็ตาม และการให้ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็น คำชมเชย การสอบถามหรือขอข้อมูล รวมทั้งเรื่องที่ได้รับการร้องทุกข์จากศูนย์ดำรงธรรม กระทรวงมหาดไทย สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ (ป.ป.ช.) สำนักงาน ตรวจเงินแผ่นดิน สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตในภาครัฐ (ป.ป.ท.) หรือหน่วยงาน อื่นของรัฐ

๒. ประเภทของข้อร้องเรียน แบ่งเป็น ๓ ประเภทดังต่อไปนี้

(๑) ข้อร้องเรียนผู้ปฏิบัติงานในมหาวิทยาลัย ได้แก่ ข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการกระทำใด ที่มีผลก่อให้เกิดความเสียหายกับผู้ร้องเรียน ไม่ว่าจะเป็นผู้ร้องเรียนเอง บุคคลอื่นหรือมหาวิทยาลัยมหิดล หรือ คณะวิศวกรรมศาสตร์

๑.๑ การประพฤติมิชอบในหน้าที่ และการปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติหน้าที่ ที่ไม่เป็นไปตามที่กฎหมายกำหนด

๑.๒ การจัดการศึกษาไม่ได้คุณภาพมาตรฐาน

๑.๓ การบริหารงานบุคคล เช่น การบรรจุและแต่งตั้ง การมอบหมายงาน การแต่งตั้ง ให้ดำรงตำแหน่งสูงขึ้น การลา การกำหนดค่าตอบแทน การเปลี่ยนแปลงและโอนย้ายตำแหน่ง เป็นต้น

๑.๔ ทวนการศึกษา

๑.๕ การคัดลอกผลงานทางวิชาการและวรรณกรรม (Plagiarism)

๑.๖ อื่นๆ

(๒) ข้อร้องเรียนการให้บริการ ได้แก่ ข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการบริการต่างๆ ที่อยู่ในความ รับผิดชอบของ คณะวิศวกรรมศาสตร์ หรือมหาวิทยาลัยมหิดล

(๓) ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ เกี่ยวกับการปฏิบัติงาน หรือการให้บริการของ คณะวิศวกรรมศาสตร์ หรือมหาวิทยาลัยมหิดล เพื่อพัฒนาและยกระดับคุณภาพและความโปร่งใสในการ ดำเนินงาน และเป็นไปตามหลักธรรมาภิบาล

๓. อธิการบดีจะแต่งตั้งคณะกรรมการชุดหนึ่ง เรียกว่า “คณะกรรมการพิจารณาและวินิจฉัย ข้อร้องเรียน” (Ombudsman Committee) ประกอบด้วย ผู้ทรงคุณวุฒิภายนอกด้านกฎหมาย ที่อธิการบดี เห็นสมควรเป็นที่ปรึกษา รองอธิการบดีที่อธิการบดีมอบหมาย เป็นประธาน หัวหน้าส่วนงาน จำนวนสองคน โดยการเสนอชื่อของอธิการบดี ผู้แทนสภาคณาจารย์ จำนวนหนึ่งคน ผู้อำนวยการกองทรัพยากรบุคคลหรือ ผู้แทน ผู้อำนวยการศูนย์ตรวจสอบภายในหรือผู้แทน เป็นกรรมการ และมีผู้อำนวยการกฎหมายหรือผู้แทน เป็นกรรมการและเลขานุการและอาจแต่งตั้งผู้ปฏิบัติงานในมหาวิทยาลัยคนหนึ่งเป็นเลขานุการก็ได้

ให้คณะกรรมการมีอำนาจและหน้าที่ตามที่กำหนดไว้ในคำสั่งแต่งตั้ง และมีสำนักงานตั้งอยู่ที่ กองกฎหมาย สำนักงานอธิการบดี

๔. ผู้รับบริการที่ประสงค์จะยื่นข้อร้องเรียน ให้จัดทำเป็นหนังสือ โดยมีรายละเอียดอย่างน้อย ดังต่อไปนี้

(๑) ชื่อ – สกุล และที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ หรือ จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E-mail) (ถ้ามี) ของผู้รับบริการซึ่งสามารถตรวจสอบตัวตนได้

(๒) ระบุเรื่องอันเป็นเหตุของข้อร้องเรียน โดยระบุรายละเอียดของข้อเท็จจริง หรือ พฤติการณ์เกี่ยวกับข้อร้องเรียนตามสมควร

(๓) ใช้ข้อความสุภาพ

(๔) ลงลายมือชื่อของผู้รับบริการ หรือ วิธีที่สามารถระบุตัวตนที่แท้จริงของผู้รับบริการได้ ผู้รับบริการนอกเหนือจากเสนอข้อร้องเรียนด้วยตนเองแล้ว อาจมอบอำนาจให้ผู้อื่นดำเนินการ แทนได้ หรือเป็นการดำเนินการแทนผู้เยาว์ ผู้ไร้ความสามารถหรือเสมือนไร้ความสามารถซึ่งอยู่ในความดูแล ของผู้รับบริการตามที่กฎหมายกำหนด

๕. กรณีผู้รับบริการประสงค์จะแจ้งข้อร้องเรียน สามารถแจ้งผ่านช่องทางดังนี้

(๑) ติดต่อด้วยตนเอง โดยผู้รับบริการสามารถขอรับแบบแจ้งข้อร้องเรียนได้ที่ กอง กฎหมาย สำนักงานอธิการบดี หรือดาวน์โหลดแบบฟอร์มได้ที่เว็บไซต์ของมหาวิทยาลัย

(๒) ทางไปรษณีย์ หรือจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E-mail) ส่งไปที่ กองกฎหมาย สำนักงาน อธิการบดี

(๓) ผู้รับฟังความคิดเห็นของคณะวิศวกรรมศาสตร์ หรือมหาวิทยาลัยมหิดล

(๔) ช่องทางอื่นที่คณะกรรมการกำหนด โดยทำเป็นประกาศมหาวิทยาลัย

๖. ในกรณีที่มหาวิทยาลัยได้รับข้อร้องเรียนตาม ๔. หรือได้รับข้อร้องเรียนจากหน่วยงานของรัฐ จะส่งเรื่องไปยังสำนักงานคณะกรรมการพิจารณาและวินิจฉัยข้อร้องเรียน เพื่อให้เจ้าหน้าที่ตรวจสอบข้อเท็จจริงและตอบแจ้งการรับเรื่องร้องเรียนกลับไปยังผู้รับบริการทางไปรษณีย์ตามที่อยู่หรือสถานที่ที่ปรากฏในหนังสือร้องเรียน หรือในรูปแบบจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E-mail) ภายใน ๗ วันทำการนับแต่วันที่ได้รับข้อร้องเรียน

(๑) ในกรณีเป็นข้อร้องเรียนที่ไม่มีประเด็นยุ่งยากซับซ้อน และเจ้าหน้าที่สามารถตรวจสอบข้อเท็จจริงเป็นที่ยุติได้ จะนำเสนอประธานคณะกรรมการพิจารณาและสั่งการ และเมื่อได้สั่งการเป็นประการใดแล้ว ให้เจ้าหน้าที่แจ้งผลให้ผู้ร้องเรียนทราบภายใน ๒๑ วันนับแต่วันที่ได้รับข้อร้องเรียน

(๒) กรณีเป็นข้อร้องเรียนที่อาจส่งผลกระทบต่อการบริหารงาน หรือชื่อเสียงของคณะวิศวกรรมศาสตร์ หรือมหาวิทยาลัยมหิดล และโดยเฉพาะข้อร้องเรียนนั้นมีประเด็นยุ่งยากซับซ้อน เจ้าหน้าที่จะเสนอคณะกรรมการพิจารณาตามอำนาจหน้าที่ผลเป็นประการใดแล้ว เจ้าหน้าที่จะแจ้งผลให้ผู้ร้องเรียนทราบภายใน ๗ วันทำการนับแต่วันที่สั่งการ

(๓) กรณีเป็นข้อร้องเรียนที่เกิดขึ้นหรืออาจเกิดขึ้นที่คณะวิศวกรรมศาสตร์ จะจัดส่งข้อร้องเรียนไปยังคณบดีคณะวิศวกรรมศาสตร์ เพื่อตรวจสอบข้อเท็จจริงและรายงานผลให้ทราบภายใน ๑๕ วันนับแต่วันที่รับแจ้ง ผลเป็นประการใดให้พิจารณาและดำเนินการตาม (๑) หรือ (๒) ต่อไป

การพิจารณาของคณะกรรมการตาม (๒) ให้ดำเนินการให้แล้วเสร็จโดยเร็ว แต่ต้องไม่เกิน ๓๐ วันนับแต่วันที่ประธานรับทราบข้อร้องเรียน

ในกรณีที่คณะกรรมการไม่สามารถพิจารณาข้อร้องเรียนให้แล้วเสร็จได้ภายในเวลาที่กำหนด เลขานุการของคณะกรรมการจะต้องชี้แจงเหตุผลเพื่อขอขยายระยะเวลาการพิจารณาออกไปได้ไม่เกิน ๑๕ วันนับแต่วันที่ครบกำหนดนั้น พร้อมให้มีหนังสือแจ้งผู้บังคับบัญชาและผู้ร้องเรียนทราบด้วย

๗. มหาวิทยาลัยมหิดลอาจพิจารณาไม่รับข้อร้องเรียนของผู้รับบริการไว้ดำเนินการก็ได้ในกรณีดังต่อไปนี้

(๑) ข้อร้องเรียนเกี่ยวกับสถาบันพระมหากษัตริย์  
(๒) ข้อร้องเรียนเกี่ยวกับนโยบายของรัฐบาล  
(๓) ข้อร้องเรียนที่เข้าสู่กระบวนการยุติธรรม หรือเป็นข้อร้องเรียนที่ศาลได้มีคำพิพากษาหรือคำสั่งถึงที่สุดแล้ว

(๔) เรื่องที่มีลักษณะเป็นบัตรสนเท่ห์ โดยผู้รับบริการไม่ลงลายมือชื่อหรือไม่ลงลายมือชื่อจริง รวมทั้งไม่ระบุพยานหลักฐานหรือกรณีแวดล้อมอย่างชัดเจน เช่น วัน เวลา สถานที่เกิดเหตุ ลักษณะของบุคคลผู้เป็นต้นเหตุของข้อร้องเรียน เป็นต้น

(๕) ข้อร้องเรียนที่หน่วยงานของรัฐอื่นได้ดำเนินการตรวจสอบ พิจารณาวินิจฉัยและสรุปการพิจารณาเป็นที่เรียบร้อยแล้ว เช่น สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ (ป.ป.ช.) เป็นต้น

มหาวิทยาลัยอาจพิจารณารับข้อร้องเรียนตาม ๖ (๔) ไว้ดำเนินการได้หากเห็นว่าเรื่องตามข้อร้องเรียนมีความเกี่ยวข้องกับการบริหารงาน หรือกระทบต่อชื่อเสียงและระบบธรรมาภิบาลของมหาวิทยาลัยมหิดล โดยให้เสนอคณะกรรมการพิจารณาเป็นการเฉพาะราย

การพิจารณาตามวรรคสอง เจ้าหน้าที่จะทำความเห็นเสนอโดยในความเห็นนั้นให้มีข้อเท็จจริงและข้อกฎหมายหรือระเบียบ ข้อบังคับ ประกาศ คำสั่งหรือแนวทางปฏิบัติ ประกอบการพิจารณาด้วย

๘. ในการพิจารณาและดำเนินการเกี่ยวกับข้อร้องเรียนตามประกาศฉบับนี้ จะนำระเบียบว่าด้วยการรักษาความลับของทางราชการ พ.ศ. ๒๕๔๔ ในส่วนของประเภทชั้นความลับ และการกำหนดชั้นความลับมาใช้โดยอนุโลมและจะให้มีการดำเนินการเพื่อคุ้มครองผู้ร้องเรียน พยานและบุคคลที่ให้ข้อมูลไม่ให้ต้องได้รับภัยหรือความไม่เป็นธรรม ซึ่งอาจเนื่องมาจากการร้องเรียน การเป็นพยานหรือการให้ข้อมูลนั้น

๙. ในกรณีที่ตรวจพบหรือได้ทราบถึงการกระทำที่เข้าข่ายเป็นความผิดทางวินัยหรือความผิดทางจรรยาบรรณ จะรายงานข้อเท็จจริงรวมทั้งเอกสารหลักฐานที่ปรากฏต่อผู้บังคับบัญชาตามลำดับเพื่อดำเนินการทางวินัย หรือจรรยาบรรณต่อไป