มาตรการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล

เพื่อให้ผู้ที่ต้องการร้องเรียนให้ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็น คำชมเชย สอบถามหรือขอข้อมูลจาก คณะวิศวกรรมศาสตร์ และมหาวิทยาลัยมหิดล ทราบวิธีการ ขั้นตอนการร้องเรียน ให้ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็น คำชมเชย สอบถามหรือขอข้อมูล พัฒนาและยกระดับคุณภาพ และความโปร่งใส่ในการดำเนินงานของ คณะวิศวกรรมศาสตร์ และมหาวิทยาลัยมหิดล ให้มีมาตรฐาน เป็นไปตามหลักธรรมมาภิบาลที่แสดงถึงความโปร่งใส มีคุณธรรม จริยธรรมในการปฏิบัติงานของคณะวิศวกรรมศาสตร์ จึงขอสรุปแนวทางปฏิบัติการบริหารจัดการข้อร้องเรียน ดังนี้

๑. ข้อร้องเรียน หมายความว่า เรื่องที่ผู้รับบริการได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหาย หรืออาจจะต้องเดือดร้อนหรือเสียหายโดยมิอาจหลีกเลี่ยงได้ ไม่ว่าจะมีคู่กรณีหรือไม่มีคู่กรณีก็ตาม และการให้ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็น คำชมเชย การสอบถามหรือขอข้อมูล รวมทั้งเรื่องที่ได้รับการร้องทุกข์จากศูนย์ดำรงธรรม กระทรวงมหาดไทย สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปรามปรามการทุจริตแห่งชาติ (ป.ป.ช.) สำนักงานตรวจเงินแผ่นดิน สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตในภาครัฐ (ป.ป.ท.) หรือหน่วยงานอื่นของรัฐ

๒. ประเภทของข้อร้องเรียน แบ่งเป็น ๓ ประเภทดังต่อไปนี้

(๑) ข้อร้องเรียนผู้ปฏิบัติงานในมหาวิทยาลัย ได้แก่ ข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการกระทำใดที่มีผลก่อให้เกิดความเสียหายกับผู้ร้องเรียน ไม่ว่าจะเป็นผู้ร้องเรียนเอง บุคคลอื่นหรือมหาวิทยาลัยมหิดล หรือคณะวิศวกรรมศาสตร์

๑.๑ การประพฤติมิชอบในหน้าที่ และการปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติหน้าที่ไม่เป็นไปตามที่กฎหมายกำหนด

๑.๒ การจัดการศึกษาไม่ได้คุณภาพมาตรฐาน

๑.๓ การบริหารงานบุคคล เช่น การบรรจุและแต่งตั้ง การมอบหมายงาน การแต่งตั้งให้ดำรงตำแหน่งสูงขึ้น การลา การกำหนดค่าตอบแทน การเปลี่ยนแปลงและโอนย้ายตำแหน่งเป็นต้น

๑.๔ ทุนการศึกษา

๑.๕ การคัดลอกผลงานทางวิชาการและวรรณกรรม (Plagiarism)

๑.๖ อื่นๆ

(๒) ข้อร้องเรียนการให้บริการ ได้แก่ ข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการบริการต่างๆ ที่อยู่ในความรับผิดชอบของ คณะวิศวกรรมศาสตร์ หรือมหาวิทยาลัยมหิดล

ที่มา : ประกาศมหาวิทยาลัยมหิดล เรื่อง แนวทางการจัดการข้อร้องเรียน พ.ศ. ๒๕๖๐ และ (ฉบับที่ ๒) พ.ศ. ๒๕๖๑

(๓) ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ เกี่ยวกับการปฏิบัติงาน หรือการให้บริการของคณะวิศวกรรมศาสตร์ หรือมหาวิทยาลัยมหิดล เพื่อพัฒนาและยกระดับคุณภาพและความโปร่งใส่ในการดำเนินงาน และเป็นไปตามหลักธรรมาภิบาล

๓. อธิการบดีจะแต่งตั้งคณะกรรมการชุดหนึ่ง เรียกว่า “คณะกรรมการพิจารณาและวินิจฉัยข้อร้องเรียน” (Ombudsman Committee) ประกอบด้วย ผู้ทรงคุณวุฒิภายนอกด้านกฎหมาย ที่อธิการบดีเห็นสมควรเป็นที่ปรึกษา รองอธิการบดีที่อธิการบดีมอบหมาย เป็นประธาน หัวหน้าส่วนงาน จำนวนสองคน โดยการเสนอชื่อของอธิการบดี ผู้แทนสภาคณาจารย์ จำนวนหนึ่งคน ผู้อำนวยการกองทรัพยากรบุคคลหรือผู้แทน ผู้อำนวยการศูนย์ตรวจสอบภายในหรือผู้แทน เป็นกรรมการ และมีผู้อำนวยการกองกฎหมายหรือผู้แทนเป็นกรรมการและเลขานุการและอาจแต่งตั้งผู้ปฏิบัติงานในมหาวิทยาลัยคนหนึ่งเป็นเลขานุการก็ได้

ให้คณะกรรมการมีอำนาจและหน้าที่ตามที่กำหนดไว้ในคำสั่งแต่งตั้ง และมีสำนักงานตั้งอยู่ที่กองกฎหมาย สำนักงานอธิการบดี

๔. ผู้รับบริการที่ประสงค์จะยื่นข้อร้องเรียน ให้จัดทำเป็นหนังสือ โดยมีรายละเอียดอย่างน้อยดังต่อไปนี้

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

(๒) ระบุเรื่องอันเป็นเหตุของข้อร้องเรียน โดยระบุรายละเอียดของข้อเท็จจริง หรือพฤติการณ์เกี่ยวกับข้อร้องเรียนตามสมควร

(๓) ใช้ข้อความสุภาพ

(๔) ลงลายมือชื่อของผู้รับบริการ หรือ วิธีที่สามารถระบุตัวตนที่แท้จริงของผู้รับบริการได้

ผู้รับบริการนอกเหนือจากเสนอข้อร้องเรียนด้วยตนเองแล้ว อาจมอบอำนาจให้ผู้อื่นดำเนินการแทนได้ หรือเป็นการดำเนินการแทนผู้เยาว์ ผู้ไร้ความสามารถหรือเสมือนไร้ความสามารถซึ่งอยู่ในความดูแลของผู้รับบริการตามที่กฎหมายกำหนด

๕. กรณีผู้รับบริการประสงค์จะแจ้งข้อร้องเรียน สามารถแจ้งผ่านช่องทางดังนี้

(๑) ติดต่อด้วยตนเอง โดยผู้รับบริการสามารถขอรับแบบแจ้งข้อร้องเรียนได้ที่ กองกฎหมาย สำนักงานอธิการบดี หรือดาวน์โหลดแบบฟอร์มได้ที่เว็บไซต์ของมหาวิทยาลัย

(๒) ทางไปรษณีย์ หรือจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E-mail) ส่งไปที่ กองกฎหมาย สำนักงานอธิการบดี

(๓) ตู้รับฟังความคิดเห็นของคณะวิศวกรรมศาสตร์ หรือมหาวิทยาลัยมหิดล

(๔) ช่องทางอื่นที่คณะกรรมการกำหนด โดยทำเป็นประกาศมหาวิทยาลัย

ที่มา : ประกาศมหาวิทยาลัยมหิดล เรื่อง แนวทางการจัดการข้อร้องเรียน พ.ศ. ๒๕๖๐ และ (ฉบับที่ ๒) พ.ศ. ๒๕๖๑

๖. ในกรณีที่มหาวิทยาลัยได้รับข้อร้องเรียนตาม ๔. หรือได้รับข้อร้องเรียนจากหน่วยงานของรัฐ จะส่งเรื่องไปยังสำนักงานคณะกรรมการพิจารณาและวินิจฉัยข้อร้องเรียน เพื่อให้เจ้าหน้าที่ตรวจสอบข้อเท็จจริงและตอบแจ้งการรับเรื่องร้องเรียนกลับไปยังผู้รับบริการทางไปรษณีย์ตามที่อยู่หรือสถานที่ที่ปรากฏในหนังสือร้องเรียน หรือในรูปแบบจดหมายอิเล็คทรอนิกส์ (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

ที่มา : ประกาศมหาวิทยาลัยมหิดล เรื่อง แนวทางการจัดการข้อร้องเรียน พ.ศ. ๒๕๖๐ และ (ฉบับที่ ๒) พ.ศ. ๒๕๖๑

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

มหาวิทยาลัยอาจพิจารณารับข้อร้องเรียนตาม ๖ (๔) ไว้ดำเนินกรได้หากเห็นว่าเรื่องตามข้อร้องเรียนมีความเกี่ยวข้องกับการบริหารงาน หรือกระทบต่อชื่อเสียงและระบบธรรมาภิบาลของมหาวิทยาลัยมหิดล โดยให้เสนอคณะกรรมการพิจารณาเป็นการเฉพาะราย

การพิจารณาตามวรรคสอง เจ้าหน้าที่จะทำความเห็นเสนอโดยในความเห็นนั้นให้มีข้อเท็จจริงและข้อกฎหมายหรือระเบียบ ข้อบังคับ ประกาศ คำสั่งหรือแนวทางปฏิบัติ ประกอบการพิจารณาด้วย

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

๙. ในกรณีที่ตรวจพบหรือได้ทราบถึงการกระทำที่เข้าข่ายเป็นความผิดทางวินัยหรือความผิดทางจรรยาบรรณ จะรายงานข้อเท็จจริงรวมทั้งเอกสารหลักฐานที่ปรากฏต่อผู้บังคับบัญชาตามลำดับเพื่อดำเนินการทางวินัย หรือจรรยาบรรณต่อไป