



ประกาศมหาวิทยาลัยศิลปากร
เรื่อง นโยบายการจัดการเรื่องร้องเรียนของมหาวิทยาลัยศิลปากร

เพื่อให้การดำเนินการของมหาวิทยาลัยศิลปากรเป็นไปตามหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี ซึ่งเป็นแนวทางส่งเสริมให้การบริหารงานของมหาวิทยาลัยศิลปากรดำเนินการตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ตามพระราชบัญญัติมหาวิทยาลัยศิลปากร พ.ศ. ๒๕๕๙ เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ดังนั้น เพื่อเป็นการส่งเสริมให้ผู้มีส่วนได้เสียทุกฝ่ายได้มีส่วนร่วมในกระบวนการกำกับดูแลตามหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี มหาวิทยาลัยศิลปากรจึงกำหนดนโยบายเกี่ยวกับการจัดการเรื่องร้องเรียน และจัดให้มีช่องทางการร้องเรียนและแจ้งเบาะแส เพื่อรับฟังความคิดเห็น ข้อเสนอแนะ หรือ ข้อร้องเรียนต่าง ๆ ทั้งจากบุคลากรภายในมหาวิทยาลัยและจากบุคคลภายนอก ที่ได้รับผลกระทบหรือมีความเสี่ยงที่จะได้รับผลกระทบจากการดำเนินการของมหาวิทยาลัย หรือจากการกระทำที่ผิดกฎหมายหรือจรรยาบรรณ รวมถึงพฤติกรรมที่เข้าข่ายการทุจริตของบุคลากรของมหาวิทยาลัย ซึ่งมหาวิทยาลัยได้มีประกาศมหาวิทยาลัยศิลปากร เรื่อง นโยบายการจัดการเรื่องร้องเรียนของมหาวิทยาลัยศิลปากร ลงวันที่ ๔ มิถุนายน ๒๕๖๑ แล้ว นั้น

เนื่องจากสภามหาวิทยาลัยศิลปากรในการประชุมวาระพิเศษ ครั้งที่ ๑/๒๕๖๒ เมื่อวันที่ ๒๗ มีนาคม ๒๕๖๒ ได้มีมติแต่งตั้ง ผู้ช่วยศาสตราจารย์ชัยชาญ ถาวรเวช เป็นผู้อำนวยการแทนอธิการบดีมหาวิทยาลัยศิลปากร ตั้งแต่วันที่ ๑ เมษายน ๒๕๖๒ ดังนั้น อธิการบดีมหาวิทยาลัยศิลปากรโดยมติคณะกรรมการบริหารมหาวิทยาลัยศิลปากรในการประชุมครั้งที่ ๙/๒๕๖๒ เมื่อวันที่ ๑๔ พฤษภาคม ๒๕๖๒ จึงให้ยกเลิกประกาศมหาวิทยาลัยศิลปากร เรื่อง นโยบายการจัดการเรื่องร้องเรียนของมหาวิทยาลัยศิลปากร ลงวันที่ ๔ มิถุนายน ๒๕๖๑ และให้กำหนดนโยบายการจัดการเรื่องร้องเรียนของมหาวิทยาลัยศิลปากร โดยมีแนวทางปฏิบัติที่สำคัญ ดังนี้

๑. เมื่อมีข้อสงสัยหรือเชื่อว่ามีเหตุอันควรเชื่อโดยสุจริตว่าบุคลากรของมหาวิทยาลัยศิลปากรมีการฝ่าฝืนหรือไม่ปฏิบัติตามกฎหมาย กฎ ข้อบังคับ ระเบียบ ประกาศ วินัย จรรยาบรรณ นโยบาย หรือกฎเกณฑ์ต่าง ๆ ของทางราชการ หรือของมหาวิทยาลัยศิลปากร ผู้พบเห็นการกระทำความผิดดังกล่าวสามารถแจ้งอธิการบดี หรือผู้บังคับบัญชาของบุคลากรผู้นั้น เพื่อให้ตรวจสอบการกระทำนั้นได้

๒. ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน มีดังนี้

๒.๑ ร้องเรียนผ่านทางจดหมายถึงผู้เกี่ยวข้อง

๒.๒ ร้องเรียนผ่านทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ถึงผู้เกี่ยวข้อง

๒.๓ ร้องเรียนด้วยตนเอง

ในกรณีที่ไม่มีหนังสือร้องเรียน ให้มีการบันทึกรายละเอียดการร้องเรียน พร้อมชื่อนามสกุล ลงลายมือชื่อ ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ที่สามารถติดต่อได้

๒.๔ ร้องเรียนทางโทรศัพท์ ให้มีการบันทึกรายละเอียดการร้องเรียน พร้อมชื่อ นามสกุล ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ที่สามารถติดต่อได้

๓. เมื่อมหาวิทยาลัยหรือส่วนงานได้รับเรื่องร้องเรียน ให้ดำเนินการลงทะเบียนรับเรื่องร้องเรียนนั้นไว้ในทะเบียนรับเรื่อง

๔. เมื่อลงทะเบียนรับเรื่องร้องเรียนแล้ว ให้อธิการบดี คณบดี หรือหัวหน้าส่วนงานที่เรียกชื่ออย่างอื่นที่มีฐานะเทียบเท่าคณะ ดำเนินการตรวจสอบและหาข้อเท็จจริงในกรณีดังกล่าว โดยให้ถือเป็นความลับ และแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบเบื้องต้นว่าได้รับเรื่องร้องเรียนดังกล่าวไว้แล้ว

๕. ในกรณีที่เรื่องร้องเรียนมีมูลที่สามารถดำเนินการทางวินัยหรือทางจรรยาบรรณได้ ให้ผู้บังคับบัญชาดำเนินการทางวินัย หรือดำเนินการทางจรรยาบรรณแก่ผู้ที่เกี่ยวข้อง

ในกรณีที่เรื่องร้องเรียนเป็นกรณีที่ไม่มีมูล ให้ยุติเรื่อง

๖. การร้องเรียนด้วยบัตรสนเท่ห์ ให้ดำเนินการตามหนังสือเลขาธิการคณะรัฐมนตรีที่ นร ๐๒๐๖/ว ๒๑๘ ลงวันที่ ๒๕ ธันวาคม พ.ศ. ๒๕๔๑ ซึ่งกำหนดหลักเกณฑ์และแนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับการร้องเรียนกล่าวโทษข้าราชการไว้ สรุปได้ดังนี้

๖.๑ การร้องเรียนด้วยบัตรสนเท่ห์ ให้พิจารณาเฉพาะรายที่ระบุหลักฐาน กรณีแวดล้อมปรากฏชัดแจ้ง ตลอดจนชี้พยานบุคคลแน่นอนเท่านั้น

๖.๒ ให้ส่งสำเนาเรื่องราวดังกล่าวโดยปิดชื่อผู้ร้องเรียนหรือสำเนาบัตรสนเท่ห์ให้ผู้บังคับบัญชาของผู้ถูกกล่าวโทษทำการสืบสวนทางลับว่ามีมูลความจริงเพียงใด หรือไม่ หากเห็นว่าไม่มีมูลที่ควรกล่าวหาว่ากระทำผิดวินัย จึงจะยุติเรื่องได้ หากพบว่ากรณีเป็นความผิดต่อกฎหมายบ้านเมือง ให้ดำเนินคดีทางอาญา หากพบว่ากรณีเป็นความผิดทางวินัย ให้ดำเนินการทางวินัย

๗. ให้ผู้บังคับบัญชาใช้ดุลพินิจสั่งการตามที่เห็นสมควรเพื่อคุ้มครองผู้ร้อง พยาน และบุคคลที่ให้ข้อมูลในการสืบสวน สอบสวน อย่าให้ต้องรับภัยหรือความไม่ชอบธรรม ซึ่งอาจเนื่องมาจากการร้องเรียน การเป็นพยาน หรือการให้ข้อมูลนั้น

๘. เมื่อได้ดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องที่ร้องเรียนเสร็จสิ้นแล้ว ให้แจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบด้วย

๙. ให้อธิการบดี คณบดี หรือหัวหน้าส่วนงานที่เรียกชื่ออย่างอื่นที่มีฐานะเทียบเท่าคณะ เป็นผู้รับผิดชอบในการกำกับดูแลให้เป็นไปตามนโยบายนี้

๑๐. ให้อธิการบดีมหาวิทยาลัยศิลปากรตรวจติดตามประสิทธิผลและทบทวนการปฏิบัติตามนโยบายนี้ และพิจารณาถึงความเหมาะสม และประสิทธิผลอยู่เสมอ

จึงประกาศให้ทราบโดยทั่วกัน

ประกาศ ณ วันที่ 30 พฤษภาคม พ.ศ. ๒๕๖๒



(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ชัยชาญ ถาวรเวช)

ผู้รักษาการแทนอธิการบดีมหาวิทยาลัยศิลปากร