

คู่มือการปฏิบัติงานเรื่อง



สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ
มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม

คู่มือการปฏิบัติงานเรื่องร้องทุกข์ / ร้องเรียน
สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม

1. หลักการและเหตุผล

พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการ มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการที่มีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ และมีการประเมินผลการให้บริการ อย่างสม่ำเสมอ

2. การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ

เพื่อให้การบริหารระบบราชการเป็นไปด้วยความถูกต้อง บริสุทธิ์ ยุติธรรม ควบคู่กับการพัฒนาบำบัดทุกข์ บำรุงสุข ตลอดจนดำเนินการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ด้วยความรวดเร็ว ประสพผลสำเร็จอย่างเป็นรูปธรรม อีกทั้งเพื่อเป็นศูนย์รับแจ้งเบาะแสการทุจริต หรือไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม จึงได้จัดตั้งศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ขึ้น ซึ่งในกรณีการร้องเรียนที่เกี่ยวกับบุคคล จะมีการเก็บรักษาเรื่องราวไว้เป็นความลับและปกปิดชื่อผู้ร้องเรียน เพื่อมิให้ผู้ร้องเรียนได้รับผลกระทบและได้รับความเดือดร้อนจากการร้องเรียน

3. สถานที่ตั้ง

ตั้งอยู่ ณ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม เลขที่ 39/1 ถนนรัชดาภิเษก แขวงจันทรเกษม เขตจตุจักร กรุงเทพฯ 10900

4. หน้าที่ความรับผิดชอบ

เป็นศูนย์กลางในการรับเรื่องราวร้องทุกข์ และให้บริการข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษา รับเรื่องปัญหา ความต้องการและข้อเสนอแนะของผู้รับบริการ

5. วัตถุประสงค์

1. เพื่อให้การดำเนินงานจัดการข้อร้องทุกข์/ร้องเรียน ของศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์/ร้องเรียน ของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม มีขั้นตอน กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน

2. เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการข้อร้องทุกข์/ร้องเรียนที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอและมีประสิทธิภาพ

6. คำจำกัดความ

ผู้รับบริการ หมายถึง ผู้ที่มารับบริการจากส่วนราชการและประชาชนทั่วไป

ผู้มีส่วนได้เสีย หมายถึง ผู้ที่ได้รับผลกระทบ ทั้งทางบวกและทางลบ ทั้งทางตรงและทางอ้อม จากการดำเนินการของส่วนราชการ

การจัดการข้อร้องเรียน มีความหมายครอบคลุมถึงการจัดการในเรื่องข้อร้องทุกข์/ร้องเรียน ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็น คำชมเชย การสอบถามหรือการร้องขอข้อมูล

ผู้ร้องทุกข์/ร้องเรียน หมายถึง ประชาชนทั่วไป ผู้มีส่วนได้เสียที่มาติดต่อราชการผ่านช่องทางต่าง ๆ โดยมีวัตถุประสงค์ครอบคลุมการร้องทุกข์/ร้องเรียน การให้ข้อเสนอแนะ การให้ข้อคิดเห็น การชมเชย การร้องขอข้อมูล

ช่องทางการรับข้อร้องทุกข์/ร้องเรียน หมายถึง ช่องทางต่าง ๆ ที่ใช้ในการรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน เช่น ติดต่อด้วยตนเอง ติดต่อทางโทรศัพท์ เว็บไซต์ Face Book

7. ระยะเวลาดำเนินการ

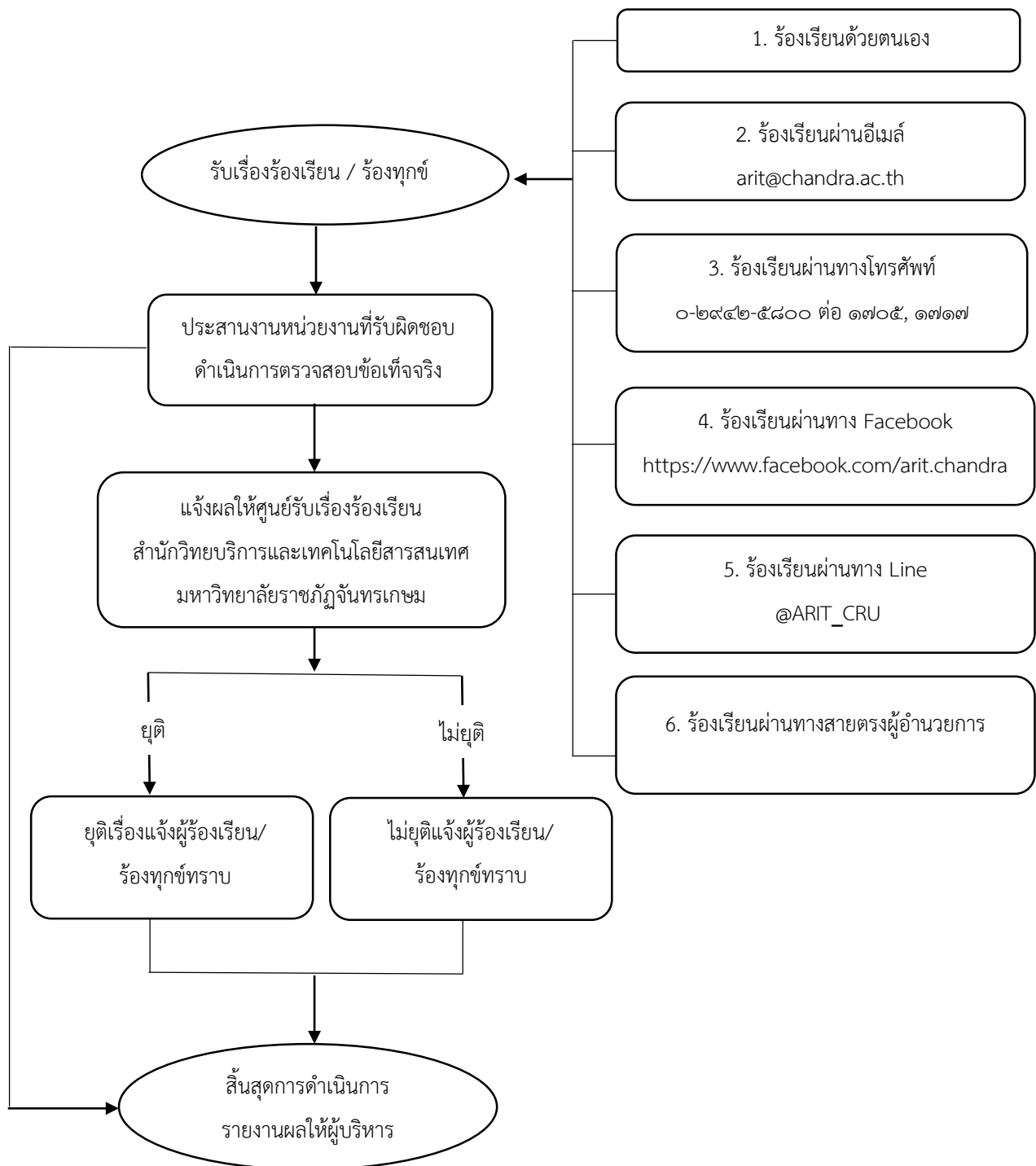
วันจันทร์, วันพุธ, วันศุกร์	เวลา	08.30-16.30 น.
-----------------------------	------	----------------

วันอังคารและวันพฤหัสบดี	เวลา	08.30-19.30 น.
-------------------------	------	----------------

วันอาทิตย์	เวลา	08.30-16.30 น.
------------	------	----------------

(ยกเว้นวันหยุดราชการหรือวันหยุดตามประกาศของมหาวิทยาลัย)

8. แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน



9. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

การแต่งตั้งผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องทุกข์ / ร้องเรียน ของหน่วยงาน

9.1 จัดตั้งศูนย์ / จุดรับข้อร้องทุกข์ / ร้องเรียน

9.2 จัดทำคำสั่งแต่งตั้งเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ / ร้องเรียน

9.3 แจ้งผู้รับผิดชอบตามคำสั่งสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อความสะดวกในการประสานงาน

10. การรับและตรวจสอบข้อร้องทุกข์ / ร้องเรียน จากช่องทางต่าง ๆ

ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องทุกข์ / ร้องเรียน ที่เข้ามายังหน่วยงานจากช่องทางต่าง ๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

ช่องทาง ร้องทุกข์ / ร้องเรียน	ความถี่ในการ ตรวจสอบ	ระยะเวลาดำเนินการ ข้อร้องทุกข์ / ร้องเรียน	หมายเหตุ
ด้วยตนเอง ณ ชั้น 1 สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม	ทุกครั้งที่มีการ ร้องเรียน	ภายใน 15 นาที	
ผ่านทางไปรษณีย์ : 39/1 สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม แขวงจันทรเกษม เขตจตุจักร กรุงเทพฯ 10900	ทุกวัน	ภายใน 24 ชั่วโมง หลังได้รับข้อร้องทุกข์ / ร้องเรียน	
ผ่านทาง E-mail : arit@chandra.ac.th	ทุกวัน	ภายใน 24 ชั่วโมง	
ผ่านทาง Facebook Fan page https://www.facebook.com/arit.chandra	ทุกวัน	ภายใน 1 ชั่วโมง	
ผ่านทาง Line OA : @ARIT_CRU	ทุกวัน	ภายใน 15 นาที	
ผ่านทางโทรศัพท์ : 0 2942 5800, 0 2942 6800 ต่อ 1705, 1717	ทุกวัน	ภายใน 15 นาที	
ผ่านทางสายตรงผู้อำนวยการ : 0 2942 6800 ต่อ 1700	ทุกวัน	ภายใน 15 นาที	

11. การบันทึกข้อร้องทุกข์ / ร้องเรียน

11.1 กรอกแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องทุกข์ / ร้องเรียน โดยมีรายละเอียด ชื่อ-สกุล ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ ติดต่อ เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ และสถานที่เกิดเหตุ

11.2 ทุกช่องทางที่มีข้อร้องทุกข์ / ร้องเรียน เจ้าหน้าที่ต้องบันทึกลงสมุดบันทึกข้อร้องทุกข์ / ร้องเรียน

12. การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ปัญหาข้อร้องทุกข์ / ร้องเรียน และการแจ้งผู้ร้องทุกข์ / ร้องเรียน ทราบ

12.1 กรณีเป็นการขอข้อมูลข่าวสาร ประสานหน่วยงานผู้ครอบครองเอกสาร เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องเพื่อให้ข้อมูลแก่ผู้ร้องขอได้ทันที

12.2 ข้อร้องทุกข์ / ร้องเรียน ที่เป็นการร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของหน่วยงาน จัดทำบันทึกข้อความเสนอไปยังผู้บริหาร เพื่อสั่งการหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง โดยเบื้องต้นอาจโทรศัพท์แจ้งไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้องให้ทราบก่อน

12.3 ข้อร้องทุกข์ / ร้องเรียน ที่ไม่อยู่ในความรับผิดชอบของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ให้ดำเนินการประสานหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้เกิดความรวดเร็วและถูกต้องในการแก้ไขปัญหาต่อไป

12.4 ข้อร้องเรียนที่ส่งผลกระทบต่อหน่วยงาน เช่น กรณี ผู้ร้องเรียนทำหนังสือร้องเรียนความไม่โปร่งใสในการจัดซื้อจัดจ้าง ให้เจ้าหน้าที่จัดทำบันทึกข้อความเพื่อเสนอผู้บริหารพิจารณาสั่งการไปยังหน่วยงานที่รับผิดชอบ เพื่อดำเนินการตรวจสอบและแจ้งผู้ร้องเรียนทราบต่อไป

13. การติดตามแก้ไขปัญหาข้อร้องทุกข์ / ร้องเรียน

ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องรายงานผลการดำเนินการให้ทราบภายใน 5 วันทำการ เพื่อเจ้าหน้าที่จะได้แจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบต่อไป

14. การรายงานผลการดำเนินการให้ผู้บริหารทราบ

14.1 ให้รวบรวมและรายงานสรุปการจัดการข้อร้องทุกข์ / ร้องเรียน ให้ผู้บริหารทราบทุกเดือน

14.2 ให้รวบรวมรายงานสรุปข้อร้องทุกข์ / ร้องเรียนหลังจากสิ้นปีงบประมาณ เพื่อนำมาวิเคราะห์การจัดการข้อร้องทุกข์ / ร้องเรียน ในภาพรวมของหน่วยงาน เพื่อใช้เป็นแนวทางในการแก้ไข ปรับปรุงพัฒนาองค์กรต่อไป

15. มาตรฐานงาน

การดำเนินการแก้ไขข้อร้องทุกข์ / ร้องเรียน ให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด กรณีได้รับเรื่องร้องทุกข์ / ร้องเรียน ให้ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ดำเนินการตรวจสอบและพิจารณาส่งเรื่อง ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ดำเนินการแก้ไขปัญหาลข้อร้องทุกข์ / ร้องเรียนให้แล้วเสร็จภายใน 15 วัน ทำการ