



ประกาศคณะนิติศาสตร์

ฉบับที่ ๖๓ / ๒๕๕๗

เรื่อง กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน คณะนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น

เพื่อให้การบริหารจัดการภาครัฐเป็นไปตามหลักธรรมาภิบาลสอดคล้องตามพระราชบัญญัติกฏว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ จึงเห็นควรกำหนดขั้นตอนและกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน เพื่อประโยชน์ในการบริหารจัดการข้อร้องเรียนและบริหารความเสี่ยงในการบริหารจัดการของคณะไว้ดังนี้

๑) การร้องเรียน หมายถึง การเสนอเรื่องราวข้อเท็จจริง การร้องทุกข์ ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็น หรือปัญหาที่ผู้ร้องเรียนได้รับผลกระทบ หรืออาจได้รับความเสียหายจากการกระทำของบุคลากรสังกัดคณะนิติศาสตร์

๒) ผู้ร้องเรียน หมายถึง นักศึกษา บุคลากรสังกัดคณะ ผู้ปกครอง ผู้มีส่วนได้เสีย หรือประชาชนที่ได้รับความเสียหายหรือได้อาจได้รับผลกระทบจากการกระทำของบุคลากรสังกัดคณะ

๓) เหตุร้องเรียน ได้แก่

๓.๑ การร้องเรียนที่มีสาเหตุจากการให้บริการหรือพฤติกรรมของบุคลากรสังกัดคณะหรือ

๓.๒ การร้องเรียนที่มีสาเหตุจากการปฏิบัติหน้าที่ หรือปฏิบัติงานไม่เหมาะสมของบุคลากรสังกัดคณะหรือ

๓.๓ การร้องเรียนที่ผู้ร้องเรียนประสงค์ให้ได้รับการปลดเปลื้อง แก้อไข ความเดือดร้อนหรือผู้อื่นได้รับจากข้อ ๓.๑ - ๓.๒

๔) ขั้นตอนและกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน มีดังต่อไปนี้

๔.๑ ผู้ร้องเรียนแจ้งเรื่องร้องเรียนได้ที่เลขานุการคณะกรรมการจัดการเรื่องร้องเรียนหรือคณะ

๔.๒ ให้เลขานุการแจ้งเรื่องให้กับประธานและกรรมการเพื่อพิจารณาภายใน ๒ วัน นับตั้งแต่วันที่ได้รับเรื่องร้องเรียน

๔.๓ ให้เลขานุการแจ้งการตอบรับการรับเรื่องร้องเรียนให้แก่ผู้ร้องเรียนทราบภายใน ๓ วันนับแต่วันที่ได้รับเรื่องร้องเรียน

กรณีไม่รับเรื่องร้องเรียนให้แจ้งเป็นลายลักษณ์อักษรพร้อมระบุเหตุผลให้ชัดเจน

/๔.๔ ให้คณะ...

๔.๔ ให้คณะกรรมการจัดการเรื่องร้องเรียน แสวงหาข้อเท็จจริงต่อเรื่องร้องเรียน และประชุมร่วมกับผู้ที่เกี่ยวข้องเพื่อสรุปข้อเท็จจริง ลำดับเรื่องราว สาเหตุ และกำหนดแนวทางแก้ไข และรายงานผลการพิจารณาต่อคณบดี ภายในไม่เกิน ๑๐ วัน นับแต่วันที่ได้รับเรื่องร้องเรียน

๔.๕ คณะดำเนินการแจ้งผลให้แก่ผู้ร้องเรียนภายในไม่เกิน ๒ วัน นับแต่วันที่ได้รับรายงานผล

๕) ให้คณะกรรมการรวบรวมสถิติ และจัดทำรายงานประจำปีเสนอต่อคณะกรรมการประจำคณะ

๖) การดำเนินการตามขั้นตอนและกระบวนการให้เป็นเรื่องลับทุกขั้นตอน

๗) การดำเนินการตามประกาศนี้ไม่ใช้แก่กรณีที่มีระเบียบหรือประกาศของมหาวิทยาลัยที่กำหนดไว้ในกรณีใดกรณีหนึ่งเป็นการเฉพาะ

ประกาศ ณ วันที่ ๒๒ เดือนธันวาคม พ.ศ. ๒๕๕๗



(นายกิตติบดี ไยพูล)  
คณบดีคณะนิติศาสตร์

แนบท้ายประกาศคณะนิติศาสตร์ ฉบับที่ ๖๓/๒๕๕๗

ตามข้อ ๔ แห่งประกาศฯ

ลำดับ	รายละเอียด	ระยะเวลา (วัน)
๑	ผู้ร้องเรียนแจ้งเรื่องร้องเรียนได้ที่เลขานุการคณะกรรมการจัดการเรื่องร้องเรียนหรือ คณะ	-
๒	ให้เลขานุการแจ้งเรื่องให้กับประธานและกรรมการเพื่อพิจารณาภายใน ๒ วัน นับตั้งแต่วันที่ วันที่ได้รับเรื่องร้องเรียน	๒
๓	ให้เลขานุการแจ้งการตอบรับการรับเรื่องร้องเรียนให้แก่ผู้ร้องเรียนทราบภายใน ๓ วัน นับแต่วันที่ได้รับเรื่องร้องเรียน กรณีไม่รับเรื่องร้องเรียนให้แจ้งเป็นลายลักษณ์อักษรพร้อมระบุเหตุผลให้ชัดเจน	๑
๔	ให้คณะกรรมการจัดการเรื่องร้องเรียน แสวงหาข้อเท็จจริงต่อเรื่องร้องเรียน และ ประชุมร่วมกับผู้ที่เกี่ยวข้องเพื่อสรุปข้อเท็จจริง ลำดับเรื่องราว สาเหตุ และกำหนดแนว ทางแก้ไข และรายงานผลการพิจารณาต่อคณบดี ภายในไม่เกิน ๑๐ วัน นับแต่วันที่ ได้รับเรื่องร้องเรียน	๑๐
๕	คณะดำเนินการแจ้งผลให้แก่ผู้ร้องเรียนภายในไม่เกิน ๒ วัน นับแต่วันที่ได้รับรายงานผล	๒

รวมไม่เกิน ๑๕ วัน(ทำการ)

