

แนวทางปฏิบัติการบริหารจัดการข้อร้องเรียน คณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล

1. ที่มาและความสำคัญ

การร้องเรียน เป็นการรับฟังความคิดเห็นของประชาชนให้เข้ามามีส่วนร่วม และตรวจสอบการทำงานของหน่วยงานของรัฐหรือหน่วยงานในกำกับของรัฐ เมื่อประสบปัญหาหรือไม่ได้รับความเป็นธรรมหรือพบเห็นการทุจริตประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ของรัฐ เนื่องจากคณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดลเป็นส่วนงานหนึ่งที่อยู่ในการกำกับของรัฐ ดังนั้น เพื่อเป็นการตอบสนองต่อความต้องการของประชาชน และเสริมสร้างความสุขในสังคม คณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล จึงจำเป็นต้องกำหนดแนวทางการดำเนินการเกี่ยวกับข้อร้องเรียนไว้เพื่อเป็นแนวทางดำเนินการเรื่องดังกล่าว

2. วัตถุประสงค์

2.1 เพื่อให้ข้อร้องเรียนได้รับการแก้ไขปัญหาเป็นไปด้วยความรวดเร็ว และมีประสิทธิภาพ

2.2 เพื่อใช้เป็นแนวทางในการดำเนินการแก้ไขปัญหาตามข้อร้องเรียนที่ได้รับจากช่องทางการร้องเรียนต่าง ๆ ของผู้รับผิดชอบดำเนินการเกี่ยวกับข้อร้องเรียน

2.3 เพื่อนำข้อร้องเรียนมาใช้ในการปรับปรุงและเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน

3. ขอบเขตการดำเนินการ

แนวทางดำเนินการเกี่ยวกับข้อร้องเรียนนี้ ใช้ดำเนินการเกี่ยวกับข้อร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับคณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล

4. นิยามศัพท์

- การร้องเรียน หมายถึง การที่ประชาชนแจ้งเรื่องราวต่อคณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล เพื่อขอให้ช่วยเหลือ แก้ไข บรรเทาความเดือดร้อน หรือตรวจสอบข้อเท็จจริง เนื่องจากได้รับความไม่เป็นธรรมหรือพบเห็นการกระทำผิดกฎหมาย

- ผู้ร้องเรียน หมายถึง ประชาชนทั่วไป ผู้รับบริการ บุคลากรของคณะฯ องค์กรภาครัฐหรือภาคเอกชน ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย รวมทั้งผู้มาติดต่อผ่านช่องทางต่าง ๆ และให้หมายรวมถึงการร้องเรียน/การให้ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ/การสอบถามหรือร้องขอข้อมูล/การแจ้งเบาะแสการทุจริตและประพฤติมิชอบ

- การคุ้มครองผู้ร้องเรียนและผู้ถูกร้องเรียน หมายถึง การปกปิดหรือไม่เปิดเผยชื่อ-สกุล ที่อยู่ของผู้ร้องเรียน และชื่อ-สกุล และหน่วยงานย่อยของผู้ถูกร้องเรียน โดยหากมีการส่งต่อข้อมูลไปยังผู้เกี่ยวข้องจะดำเนินการเช่นเดียวกับเอกสาร “ลับ” ตามระเบียบงานสารบรรณ เพราะเป็นเรื่องที่อยู่ในขั้นตอนการพิจารณาข้อร้องเรียนที่ยังไม่สิ้นสุด

5. ช่องทางการร้องเรียน

คณะพยาบาลศาสตร์ มีช่องทางให้ส่งเรื่องร้องเรียน 3 ช่องทาง โดยทุกช่องทางดำเนินการให้เป็นเรื่องลับ ทุกชั้นตอน ดังนี้

- 1) ทางเว็บไซต์ http://www.elearning.ns.mahidol.ac.th/forum_ns/?page_id=11 ส่งเรื่องร้องเรียนผ่าน Webboard: คุยกับทีมบริหาร เป็นช่องทางในการพูดคุย และเสนอข้อคิดเห็น โดยตรงกับทีมผู้บริหารคณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล
- 2) ทางตู้เรื่องร้องเรียน ชั้น 1 บริเวณจุดสแกนนิ้ว คณะพยาบาลศาสตร์ บางกอกน้อย งานทรัพยากรบุคคล ดำเนินการเปิดตู้รับเรื่องร้องเรียนทุกเดือน
- 3) ทำหนังสือยื่นเรื่องเป็นลายลักษณ์อักษรด้วยตนเอง ต่อผู้บังคับบัญชา/คณบดี

6. แนวทางการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียนและการตอบกลับผู้ร้องเรียน

6.1 กรณีข้อร้องเรียนด้านระบบงานและบริการ ที่ผู้ร้องเรียนต้องการให้ตอบกลับ โดยระเบียบวิธีการตอบกลับที่ชัดเจน งานทรัพยากรบุคคลจะดำเนินการส่งเรื่องร้องเรียนไปยังผู้ที่เกี่ยวข้องเพื่อดำเนินการต่อ และติดต่อกลับผู้ร้องเรียนภายใน 14 วันทำการ เพื่อแจ้งผลการดำเนินการ ในบางกรณีอาจมากกว่า 14 วันทำการ ขึ้นอยู่กับความยุ่งยากซับซ้อนของข้อร้องเรียนและการจัดการ

6.2 กรณีข้อร้องเรียนที่เกี่ยวกับภาพลักษณ์องค์กร งานประชาสัมพันธ์ฯ จะหาข้อมูลเพิ่มเติมและตอบกลับผู้ร้องเรียนในเบื้องต้น หลังจากนั้นอาจมีการจัดประชุมผู้เกี่ยวข้องเพื่อหาสาเหตุและแนวทางการจัดการ การตอบกลับแบ่งเป็น 2 ระดับ คือ

- 1) ตอบเฉพาะผู้ร้องเรียน
- 2) แจ้งผลผ่านสื่อทั้งภายในและภายนอกคณะฯ อาทิ เว็บไซต์คณะฯ หนังสือพิมพ์ วิทยุ โทรทัศน์ สื่อประเภทต่าง ๆ

6.3 กรณีที่เกิดความผิดต่อตำแหน่งหน้าที่หรือการกระทำทุจริตของบุคลากร งานทรัพยากรบุคคลจะดำเนินการดังนี้

- 1) การหาข้อเท็จจริง ทำได้ดังนี้ คือ

แต่งตั้งคณะกรรมการสอบข้อเท็จจริง เมื่อสอบข้อเท็จจริงแล้วพบว่าไม่เป็นความผิดจะพิจารณาเสนอคณบดีเพื่อยุติเรื่อง แต่ถ้าผลการสอบเป็นความผิดร้ายแรงและปรากฏชัดแจ้ง (ผู้กระทำความผิดทำหนังสือรับสารภาพ) งานทรัพยากรบุคคลจะเสนอเรื่องถึงคณบดีเพื่อพิจารณาลงโทษ แต่ถ้าผู้กระทำความผิดมิได้ทำหนังสือรับสารภาพ งานทรัพยากรบุคคลจะเสนอคณบดีเพื่อแต่งตั้งคณะกรรมการสอบสวน และรายงานผลการสอบสวนให้คณบดีรับทราบเพื่อพิจารณาลงโทษ

หากเป็นความผิดวินัยอย่างร้ายแรงและความผิดปรากฏชัดแจ้ง (ผู้กระทำความผิดทำหนังสือรับสารภาพ) งานทรัพยากรบุคคลจะรายงานคณบดีและจัดทำเรื่องเสนอมหาวิทยาลัยเพื่อลงโทษ (ปลดออก) กรณีเป็นความผิดวินัยอย่างร้ายแรงแต่ผู้กระทำความผิดไม่ได้ทำหนังสือรับสารภาพหรือให้การปฏิเสธ งานทรัพยากรบุคคลจะทำเรื่องถึงคณบดีเพื่อเสนอมหาวิทยาลัยมหิดลเพื่อตั้งคณะกรรมการสอบสวน เมื่อได้ผลการสอบสวนรายงานมหาวิทยาลัยเพื่อพิจารณาโทษต่อไป

2) การดำเนินการทางวินัยมี 2 กรณี

1) กรณีเป็นความผิดวินัยอย่างร้ายแรง ความผิดปรากฏชัดแจ้ง (ทำหนังสือรับสารภาพ) งานทรัพยากรบุคคลจะทำเรื่องถึงคณบดี เพื่อเสนอมหาวิทยาลัยลงโทษ (ปลดออก)

2) กรณีเป็นความผิดวินัยอย่างร้ายแรงแต่ผู้กระทำความผิดไม่ได้ทำหนังสือรับสารภาพหรือให้การปฏิเสธ งานทรัพยากรบุคคลจะทำเรื่องถึงคณบดีเพื่อเสนอมหาวิทยาลัยมหิดลเพื่อตั้งคณะกรรมการสอบสวน

3) การดำเนินคดีอาญา

งานทรัพยากรบุคคลจะทำเรื่องถึงคณบดี เพื่อมอบอำนาจให้แจ้งความร้องทุกข์ต่อพนักงานสอบสวน และส่งเรื่องไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้องต่อไป เช่น อัยการ/ สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ (ป.ป.ช.)/ สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตในภาครัฐ (ป.ป.ท.)

มหาวิทยาลัยมหิดล

คณะพยาบาลศาสตร์