

แนวทางปฏิบัติการบริหารจัดการข้อร้องเรียน คณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล

1. ที่มาและความสำคัญ

การร้องเรียน เป็นการรับฟังความคิดเห็นของประชาชนให้เข้ามามีส่วนร่วม และตรวจสอบการทำงานของหน่วยงานของรัฐหรือหน่วยงานในกำกับของรัฐ เมื่อประสบปัญหาหรือไม่ได้รับความเป็นธรรมหรือพบเห็นการทุจริตประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ของรัฐ เนื่องจากคณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดลเป็นส่วนงานหนึ่งที่อยู่ในกำกับของรัฐ ดังนั้น เพื่อเป็นการตอบสนองต่อความต้องการของประชาชน และเสริมสร้างความสุขในสังคม คณะพยาบาลศาสตร์ จึงจำเป็นต้องกำหนดแนวทางการดำเนินการเกี่ยวกับข้อร้องเรียนไว้ เพื่อเป็นแนวทางดำเนินการในเรื่องดังกล่าว

2. วัตถุประสงค์

- 2.1 เพื่อให้ข้อร้องเรียนได้รับการแก้ไขปัญหาเป็นไปด้วยความรวดเร็ว และมีประสิทธิภาพ
- 2.2 เพื่อใช้เป็นแนวทางในการดำเนินการแก้ไขปัญหาตามข้อร้องเรียนที่ได้รับจากช่องทางการร้องเรียนต่าง ๆ ของผู้รับผิดชอบเพื่อดำเนินการเกี่ยวกับข้อร้องเรียน
- 2.3 เพื่อนำข้อร้องเรียนมาใช้ในการปรับปรุงและเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน

3. ขอบเขตการดำเนินการ

แนวทางดำเนินการเกี่ยวกับข้อร้องเรียนนี้ ใช้ดำเนินการเกี่ยวกับข้อร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับคณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดลเท่านั้น

4. นิยามศัพท์

- การร้องเรียน หมายถึง การที่ประชาชนแจ้งเรื่องราวต่อคณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล เพื่อให้ช่วยเหลือ 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 4 ช่องทาง โดยทุกช่องทางดำเนินการให้เป็นเรื่องลับ ทุกขั้นตอน ดังนี้

- 1) ทางเว็บไซต์ http://www.elearning.ns.mahidol.ac.th/forum_ns/?page_id=11 ส่งเรื่องร้องเรียนผ่าน Webboard: คุยกับทีมบริหาร เป็นช่องทางในการพูดคุย และเสนอข้อคิดเห็น โดยตรงกับทีมผู้บริหาร คณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล
- 2) ทางตู้เรื่องร้องเรียน ชั้น 1 บริเวณเคาน์เตอร์ประชาสัมพันธ์ คณะพยาบาลศาสตร์ บางกอกน้อย หน้าลิฟท์ชั้น 1 ผัง A คณะพยาบาลศาสตร์ ศาลายา โดยงานทรัพยากรบุคคลดำเนินการเปิดตู้รับเรื่องร้องเรียนทุกเดือน
- 3) ทาง QR code ใน website คณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล
- 4) ทำหนังสือยื่นเรื่องเป็นลายลักษณ์อักษรด้วยตนเอง ต่อผู้บังคับบัญชา/คณบดี

6. แนวทางการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียนและการตอบกลับผู้ร้องเรียน

6.1 กรณีข้อร้องเรียนด้านระบบงานและบริการ ที่ผู้ร้องเรียนต้องการให้ตอบกลับ โดยระบุวิธีการตอบกลับที่ชัดเจน งานทรัพยากรบุคคลจะติดต่อกลับผู้ร้องเรียนในวันเวลาทำการภายใน 24 ชม. เพื่อตอบสนองและแก้ไขปัญหาเบื้องต้น จากนั้นดำเนินการส่งเรื่องร้องเรียนไปยังผู้ที่เกี่ยวข้องเพื่อดำเนินการหาข้อมูลและแก้ไข และติดต่อกลับผู้ร้องเรียน ภายใน 14 วันทำการ เพื่อแจ้งผลการดำเนินการ ในบางกรณีอาจมากกว่า 14 วันทำการ ขึ้นอยู่กับความยุ่งยากซับซ้อนของข้อร้องเรียนและการจัดการ

6.2 กรณีข้อร้องเรียนที่เกี่ยวกับภาพลักษณ์องค์กร งานประชาสัมพันธ์ฯ จะหาข้อมูลเพิ่มเติมและตอบกลับผู้ร้องเรียนในเบื้องต้นในวันเวลาทำการภายใน 24 ชม. หลังจากนั้นอาจมีการจัดประชุมผู้เกี่ยวข้องเพื่อหาสาเหตุและแนวทางการจัดการ การตอบกลับแบ่งเป็น 2 ระดับ คือ

- 1) ตอบเฉพาะผู้ร้องเรียน
- 2) แจ้งผลผ่านสื่อทั้งภายในและภายนอกคณะฯ อาทิ เว็บไซต์คณะฯ หนังสือพิมพ์ วิทยุ โทรทัศน์ สื่อประเภทต่างๆ

6.3 กรณีที่เกิดความผิดต่อตำแหน่งหน้าที่หรือการกระทำทุจริตของบุคลากร จะดำเนินการดังนี้

6.3.1 สอบสวนข้อเท็จจริง โดยแต่งตั้งคณะกรรมการสอบข้อเท็จจริง เมื่อสอบข้อเท็จจริงแล้วพบว่าไม่เป็นความผิดจะพิจารณาเสนอคณบดีเพื่อยุติเรื่อง แต่ถ้าผลการสอบข้อเท็จจริงพบเป็นความผิดไม่ร้ายแรงและปรากฏชัดแจ้ง (ผู้กระทำความผิดทำหนังสือรับสารภาพ) งานทรัพยากร

บุคคลจะเสนอเรื่องถึงคนบดีเพื่อพิจารณาลงโทษ เช่น ภาคทัณฑ์ ตัดเงินเดือน ลดขั้นเงินเดือน แต่ถ้าผู้กระทำความผิดมิได้ทำหน้าที่รับสารภาพ งานทัพยากรบุคคลจะเสนอคนบดีเพื่อแต่งคณะกรรมการสอบสวน และรายงานผลการสอบสวนให้คนบดีรับทราบเพื่อพิจารณาลงโทษ เช่น ภาคทัณฑ์ ตัดเงินเดือน ลดขั้นเงินเดือนต่อไป หากเป็นความผิดวินัยอย่างร้ายแรงและความผิดปรากฏชัดแจ้ง (ผู้กระทำความผิดทำหน้าที่รับสารภาพ) งานทัพยากรบุคคลจะรายงานคนดีและจัดทำเรื่องเสนอมหาวิทยาลัยเพื่อลงโทษ ปลดออก กรณีเป็นความผิดวินัยอย่างร้ายแรงแต่ผู้กระทำความผิดมิได้ทำหน้าที่รับสารภาพหรือให้การปฏิเสธ งานทัพยากรบุคคลจะทำเรื่องถึงคนดีเพื่อเสนอมหาวิทยาลัยมหิดล เพื่อตั้งคณะกรรมการสอบสวน เมื่อได้ผลการสอบสวน ให้รายงานมหาวิทยาลัยเพื่อพิจารณาลงโทษต่อไป

6.3.2 การดำเนินคดีอาญา

กรณีข้อกล่าวหาที่มีมูลความผิดทางคดี เช่น ลักทรัพย์ ฉ้อโกง ฯลฯ งานทัพยากรบุคคลจะทำเรื่องถึงคนบดี เพื่อมอบอำนาจให้แจ้งความร้องทุกข์ต่อพนักงานสอบสวน และส่งเรื่องไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้องต่อไป เช่น อัยการ/ สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ (ป.ป.ช./ สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตในภาครัฐ (ป.ป.ท.)

.....