



ประกาศสถาบันภาษา ศิลปะและวัฒนธรรม
เรื่อง นโยบายการจัดการเรื่องร้องเรียนของสถาบันภาษา ศิลปะและวัฒนธรรม
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2567

.....

เพื่อให้การดำเนินงานของสถาบันภาษา ศิลปะและวัฒนธรรม มหาวิทยาลัยราชภัฏศรีสะเกษ เป็นไปตามหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี สถาบันภาษา ศิลปะและวัฒนธรรม มหาวิทยาลัยราชภัฏศรีสะเกษ จึงกำหนดนโยบายเกี่ยวกับการจัดการเรื่องร้องเรียน และจัดให้มีช่องทางการร้องเรียนและแจ้งเบาะแส เพื่อรับฟังความคิดเห็น ข้อเสนอแนะ หรือข้อร้องเรียนต่าง ๆ ทั้งจากบุคคลภายในมหาวิทยาลัยและจากบุคคลภายนอกที่ได้รับผลกระทบหรือมีความเสี่ยงที่จะได้รับผลกระทบจากการดำเนินงานของมหาวิทยาลัย หรือจากการกระทำผิดกฎหมายหรือจรรยาบรรณ รวมถึงพฤติกรรมที่เข้าข่ายการทุจริตของบุคลากรของมหาวิทยาลัย

โดยมติคณะกรรมการประจำสถาบันภาษา ศิลปะและวัฒนธรรม มหาวิทยาลัยราชภัฏศรีสะเกษ ในการประชุม ครั้งที่ 3/2566 เมื่อวันที่ 20 ธันวาคม 2566 จึงออกประกาศสถาบันภาษา ศิลปะและวัฒนธรรม มหาวิทยาลัยราชภัฏศรีสะเกษ เรื่อง นโยบายการจัดการเรื่องร้องเรียนของสถาบันภาษา ศิลปะและวัฒนธรรม มหาวิทยาลัยราชภัฏศรีสะเกษ เพื่อใช้กำหนดแนวทาง การจัดการเรื่องร้องเรียนของสถาบันภาษา ศิลปะและวัฒนธรรม มหาวิทยาลัยราชภัฏศรีสะเกษ โดยมีแนวทางปฏิบัติที่สำคัญ ดังนี้

1. เมื่อมีข้อสงสัยหรือเชื่อว่ามีเหตุอันควรเชื่อโดยสุจริตว่าบุคลากรของสถาบันภาษา ศิลปะและวัฒนธรรม มีการฝ่าฝืนหรือไม่ปฏิบัติตามกฎหมาย กฎ ข้อบังคับ ระเบียบ ประกาศ วินัย จรรยาบรรณ นโยบาย หรือกฎเกณฑ์ต่าง ๆ ของทางราชการ หรือของมหาวิทยาลัยราชภัฏศรีสะเกษ ผู้พบเห็นการกระทำความผิดดังกล่าวสามารถแจ้งคนบติ หรือผู้บังคับบัญชาของบุคลากรผู้นั้น เพื่อให้ตรวจสอบการกระทำนั้นได้

2. ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน มีดังนี้

- 2.1 ร้องเรียนผ่านทางจดหมายถึงผู้เกี่ยวข้อง
- 2.2 ร้องเรียนผ่านทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ถึงผู้ที่เกี่ยวข้อง
- 2.3 ร้องเรียนด้วยตนเอง

ในกรณีไม่มีหนังสือร้องเรียน ให้มีการบันทึกรายละเอียดการร้องเรียน พร้อมชื่อ นามสกุล ลงลายมือ ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ที่สามารถติดต่อได้

2.4 ร้องเรียนทางโทรศัพท์ ให้มีการบันทึกรายละเอียดการร้องเรียน พร้อมชื่อ นามสกุล ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ที่สามารถติดต่อได้

2.5 สายตรงผู้อำนวยการ

3. เมื่อมหาวิทยาลัยหรือส่วนงานได้รับเรื่องร้องเรียน ให้ดำเนินการลงทะเบียนรับเรื่องร้องเรียนนั้นไว้ในทะเบียนรับเรื่อง

4. เมื่อลงทะเบียนรับเรื่องร้องเรียนแล้วให้ผู้อำนวยความสะดวกสถาบัน หรือหัวหน้าส่วนงานที่เรียกชื่ออย่างอื่นที่มีฐานะเทียบเท่าคณะ ดำเนินการตรวจสอบและหาข้อเท็จจริงในกรณีดังกล่าว โดยให้ถือเป็นความลับ และแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบเบื้องต้นว่าได้รับเรื่องร้องเรียนดังกล่าวแล้ว

5. ในกรณีที่เรื่องร้องเรียนมีมูลที่สามารถดำเนินการทางวินัยหรือทางจรรยาบรรณได้ให้ผู้บังคับบัญชาดำเนินการให้เป็นไปตามข้อบังคับมหาวิทยาลัยราชภัฏศรีสะเกษ ว่าด้วย วินัยและการดำเนินการทางวินัย พ.ศ. 2563

6. ให้ผู้บังคับบัญชาใช้ดุลพินิจสั่งการตามที่เห็นสมควรเพื่อคุ้มครองผู้ร้อง พยาน และบุคคลที่ให้ข้อมูลในการสืบสวน สอบสวน อย่าให้ต้องได้รับภัยหรือความไม่ชอบธรรม ซึ่งอาจเนื่องมาจากการร้องเรียน การเป็นพยาน หรือการให้ข้อมูลนั้น

7. เมื่อดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องที่ร้องเรียนเสร็จสิ้นแล้ว ให้แจ้งผู้ร้องเรียนทราบด้วย

8. ให้ผู้อำนวยการหรือหัวหน้าส่วนงานที่เรียกชื่ออย่างอื่นที่มีฐานะเทียบเท่าคณะ เป็นผู้รับผิดชอบในการกำกับดูแลให้เป็นไปตามนโยบายนี้

9. ให้ผู้อำนวยการตรวจติดตามประสิทธิผลและทบทวนการปฏิบัติตามนโยบายนี้ และพิจารณาถึงความเหมาะสมและประสิทธิผลอยู่เสมอ

จึงประกาศให้ทราบโดยทั่วกัน

ประกาศ ณ วันที่ 25 ธันวาคม พ.ศ. 2566

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อาสนะ เชิดชู)

ผู้อำนวยการสถาบันภาษา ศิลปะและวัฒนธรรม

ประกาศเลขที่ 015/2566