



ประกาศสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ
เรื่อง นโยบายการจัดการเรื่องร้องเรียนของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖

.....

เพื่อให้การดำเนินงานของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศเป็นไปตามหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศจึงกำหนดนโยบายเกี่ยวกับการจัดการเรื่องร้องเรียน และจัดให้มีช่องทางการร้องเรียนและแจ้งเบาะแส เพื่อรับฟังความคิดเห็น ข้อเสนอแนะ หรือข้อร้องเรียนต่าง ๆ ทั้งจากบุคคลภายในสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ และจากบุคคลภายนอกที่ได้รับผลกระทบหรือมีความเสี่ยงที่จะได้รับผลกระทบจากการดำเนินงานของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ หรือจากการกระทำผิดกฎหมายหรือจรรยาบรรณ รวมถึงพฤติกรรมที่เข้าข่ายการทุจริตของบุคลากรของมหาวิทยาลัย

ผู้อำนวยการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ โดยมติคณะกรรมการบริหารสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ในการประชุมครั้งที่ ๑/๒๕๖๖ เมื่อวันที่ ๑๘ มกราคม ๒๕๖๖ จึงออกประกาศสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ เรื่อง นโยบายการจัดการเรื่องร้องเรียนของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อใช้กำหนดแนวทางการจัดการเรื่องร้องเรียนของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศโดยมีแนวทางปฏิบัติที่สำคัญ ดังนี้

๑. เมื่อมีข้อสงสัยหรือเชื่อว่ามีเหตุอันควรเชื่อโดยสุจริตว่าบุคลากรของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มีการฝ่าฝืนหรือไม่ปฏิบัติตามกฎหมาย กฎ ข้อบังคับ ระเบียบ ประกาศ วินัย จรรยาบรรณ นโยบาย หรือกฎเกณฑ์ต่าง ๆ ของทางราชการ หรือของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ผู้พบเห็นการกระทำความผิดสามารถแจ้งผู้อำนวยการสำนักฯ หรือผู้บังคับบัญชาของบุคลากรผู้นั้น เพื่อให้ตรวจสอบการกระทำนั้นได้

๒. ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน มีดังนี้

๒.๑ ร้องเรียนผ่านทางจดหมายถึงผู้เกี่ยวข้อง

๒.๒ ร้องเรียนผ่านทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ถึงผู้ที่เกี่ยวข้อง

๒.๓ ร้องเรียนด้วยตนเอง

ในกรณีไม่มีหนังสือร้องเรียน ให้มีการบันทึกรายละเอียดการร้องเรียน พร้อมชื่อ นามสกุล ลงลายมือ ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ที่สามารถติดต่อได้

๒.๔ ร้องเรียนทางโทรศัพท์ ให้มีการบันทึกรายละเอียดการร้องเรียน พร้อมชื่อ นามสกุล ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ที่สามารถติดต่อได้

๒.๕ สายตรงผู้อำนวยการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ

๓. เมื่อสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศหรือส่วนงานได้รับเรื่องร้องเรียน ให้ดำเนินการลงทะเบียนรับเรื่องร้องเรียนนั้นไว้ในทะเบียนรับเรื่อง

๔. เมื่อลงทะเบียนรับเรื่องร้องเรียนแล้ว ให้ผู้อำนวยการสำนักฯ รองผู้อำนวยการสำนักฯ หรือหัวหน้าสำนักงานอำนวยการ ดำเนินการตรวจสอบและหาข้อเท็จจริงในกรณีดังกล่าว โดยให้ถือเป็นความลับ และแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบเบื้องต้นว่าได้รับเรื่องร้องเรียนดังกล่าวแล้ว

๕. ในกรณีที่เรื่องร้องเรียนมีมูลที่สามารถดำเนินการทางวินัยหรือทางจรรยาบรรณได้ให้ผู้บังคับบัญชา ดำเนินการให้เป็นไปตามข้อบังคับมหาวิทยาลัยราชภัฏศรีสะเกษ ว่าด้วย วินัยและการดำเนินการทางวินัย พ.ศ. ๒๕๖๓

๖. ให้ผู้บังคับบัญชาใช้ดุลพินิจสั่งการตามความเห็นสมควรเพื่อคุ้มครองผู้ร้อง พยาน และบุคคลที่ให้ข้อมูลในการสืบสวน สอบสวน อย่าให้ต้องได้รับภัยหรือความไม่ชอบธรรม ซึ่งอาจเนื่องมาจากการร้องเรียน การเป็นพยาน หรือการให้ข้อมูลนั้น

๗. เมื่อดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องที่ร้องเรียนเสร็จสิ้นแล้ว ให้แจ้งผู้ร้องเรียนทราบด้วย

๘. ให้ผู้อำนวยการสำนักฯ รองผู้อำนวยการสำนักฯ หรือหัวหน้าสำนักงานอำนวยการเป็นผู้รับผิดชอบในการกำกับดูแลให้เป็นไปตามนโยบายนี้

๙. ให้ผู้อำนวยการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศตรวจติดตามประสิทธิผลและทบทวนการปฏิบัติตามนโยบายนี้ และพิจารณาถึงความเหมาะสมและประสิทธิผลอยู่เสมอ

จึงประกาศให้ทราบโดยทั่วกัน

ประกาศ ณ วันที่ ๒๐ มกราคม พ.ศ. ๒๕๖๖



(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.เจษฎา โพนแก้ว)

ผู้อำนวยการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ

มหาวิทยาลัยราชภัฏศรีสะเกษ