

การดำเนินงานของกระบวนการพิจารณา เรื่องร้องเรียน



1 การตรวจสอบเรื่องเบื้องต้น

โดยเจ้าหน้าที่สังกัดหน่วยงานภายในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล
กรุงเทพที่มีผู้นำเรื่องมาร้องเรียน จะต้องตรวจสอบความถูกต้อง

2 การพิจารณาลงการเรื่องร้องเรียน

โดยเจ้าหน้าที่ผู้รับเรื่องร้องเรียนเสนอเรื่องร้องเรียน
ต่ออธิการบดีหรือผู้บังคับบัญชาที่มหาวิทยาลัยได้



3 การสืบสวนข้อเท็จจริงเรื่องร้องเรียน

โดยเจ้าหน้าที่ผู้ที่ได้รับมอบหมายดำเนินการสืบสวนข้อเท็จจริงหรือตรวจสอบ
ข้อเท็จจริงพยานหลักฐานและข้อกฎหมาย เพื่อประกอบการพิจารณาเรื่องร้องเรียน
พร้อมกับจัดทำรายงานและเสนอความเห็นต่ออธิการบดีหรือผู้บังคับบัญชา



4 การแจ้งผลการพิจารณาเรื่องร้องเรียน

เมื่ออธิการบดีหรือผู้บังคับบัญชาผู้ที่ได้รับมอบหมายให้ดำเนินการ
จัดการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนพิจารณาสั่งการเป็นประการใด ให้ทำ
หนังสือแจ้งให้ผู้ร้องเรียนหรือผู้ที่เกี่ยวข้องทราบผลต่อไป



5 การสรุปข้อมูล

หน่วยงานภายในที่รับเรื่องร้องเรียนจะต้องสรุปจำนวน
เรื่องร้องเรียนในแต่ละปีงบประมาณโดยมีการรายงาน
สรุปผลการดำเนินการเสนอต่ออธิการบดี



ระบบกลไกขั้นตอนในการปฏิบัติงาน (PROCEDURE)



จากผังกระบวนการหลักการรับเรื่องร้องเรียนนั้น จะมีขั้นตอนในการปฏิบัติงาน ดังนี้

1 วิเคราะห์เรื่องร้องเรียน

ช่องทางในการรับเรื่องเรียนของคุณยบริการประชาชนนั้น จะมีช่องทางที่สามารถแจ้งเรื่องได้ ดังนี้

- 1) ผู้ร้องเรียนทำหนังสือถึงอธิการบดีหรือผ่านหน่วยงานภายในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ โดยส่งหนังสือด้วยตนเอง หรือส่งทางไปรษณีย์ ที่อยู่ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ เลขที่ ๒ ถนนนางลิ้นจี่ แขวงทุ่งมหาเมฆ เขตสาทร กรุงเทพมหานคร ๑๐๑๒๐
- 2) ผู้ร้องเรียนร้องเรียนผ่านช่องทางโทรศัพท์ผ่านหน่วยงานภายในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ หมายเลข ๐๒ ๒๘๗ ๙๖๐๐ ต่อ ๑๕๒๐ - ๑๕๒๓
- 3) ผู้ร้องเรียนร้องเรียนผ่านกล่องรับความคิดเห็น/ร้องเรียน ที่หน่วยงานภายในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ จัดให้มีกล่องรับความคิดเห็น/ร้องเรียน
- 4) ผู้ร้องเรียนร้องเรียนผ่าน E-mail (sarabandocument@mail.rmutk.ac.th) ในเว็บไซต์ของมหาวิทยาลัย www.rmutk.ac.th โดยช่องทาง "ติดต่อเรา"

ซึ่งในการดำเนินงานเมื่อได้รับเรื่องร้องเรียนแล้ว จะต้องวิเคราะห์โดยเจ้าหน้าที่สังกัดหน่วยงานภายในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ ที่มีผู้นำเรื่องมาร้องเรียน จะต้องตรวจสอบความถูกต้องของหนังสือร้องเรียนและจะต้องลงทะเบียนรับเรื่องตามระบบ งานสารบรรณในเบื้องต้นให้ถือเป็นความลับของทางราชการ

2 การพิจารณาสั่งการเรื่องร้องเรียน

โดยเจ้าหน้าที่ผู้รับเรื่องร้องเรียนเสนอเรื่องร้องเรียนต่ออธิการบดีหรือผู้บังคับบัญชาที่มหาวิทยาลัยได้มอบหมายให้ดำเนินการจัดการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน เพื่อพิจารณาสั่งการให้เจ้าหน้าที่ผู้ที่ได้รับมอบหมายดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง หรือสืบสวนหาข้อเท็จจริง แล้วแต่กรณี

3 การสืบสวนข้อเท็จจริงเรื่องร้องเรียน

โดยเจ้าหน้าที่ผู้ได้รับมอบหมายดำเนินการสืบสวนข้อเท็จจริงหรือตรวจสอบข้อเท็จจริงจะต้องแสวงหาข้อเท็จจริงรวบรวมพยานหลักฐานและข้อกฎหมายโดยสืบค้น กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ หรือข้อกฎหมายที่เกี่ยวข้องเพื่อประกอบการพิจารณาเรื่องร้องเรียน พร้อมกับจัดทำรายงานและเสนอความเห็นต่ออธิการบดีหรือผู้บังคับบัญชาผู้ที่ได้รับมอบหมายให้ดำเนินการจัดการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนเพื่อดำเนินการสั่งการตามอำนาจหน้าที่ตามที่กฎหมายกำหนดไว้

4 การแจ้งผลการพิจารณาเรื่องร้องเรียน

เมื่ออธิการบดีหรือผู้บังคับบัญชาผู้ที่ได้รับมอบหมายให้ดำเนินการจัดการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนพิจารณาสั่งการเป็นประการใด ให้ทำหนังสือแจ้งให้ผู้ร้องเรียนหรือผู้ที่เกี่ยวข้องทราบผลต่อไป

5 การสรุปข้อมูล

หน่วยงานภายในที่รับเรื่องร้องเรียนจะต้องสรุปจำนวนเรื่องร้องเรียนในแต่ละปีงบประมาณโดยมีการรายงานสรุปผลการดำเนินการเสนอต่ออธิการบดี

