



ประกาศคณะทันตแพทยศาสตร์
เรื่อง หลักเกณฑ์การรับและการพิจารณาเรื่องร้องเรียนหรือเรื่องร้องทุกข์

ตามประกาศคณะทันตแพทยศาสตร์ เรื่อง เจตจำนงสุจริตในการบริหารงานของคณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ลงวันที่ ๒๒ พฤศจิกายน ๒๕๖๔ ได้กำหนดนโยบายคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานให้แก่บุคลากรและนักศึกษาภายในคณะฯ เป็นการพัฒนาความโปร่งใสในการปฏิบัติงานของคณะทันตแพทยศาสตร์ และเปิดโอกาสให้สาธารณชนเข้ามามีส่วนร่วมในการตรวจสอบการบริหารงาน เพื่อเป็นการป้องกันและปราบปรามการทุจริต และประพฤตินิยม โดยมีความมุ่งหมายปฏิบัติ การจัดการเรื่องร้องเรียนอย่างเป็นระบบและเป็นไปด้วยความเหมาะสม พร้อมส่งเสริมและสนับสนุนให้บุคลากรและนักศึกษาภายในคณะฯ ยึดถือเป็นมาตรฐานและแนวปฏิบัติร่วมกัน รวมทั้งกำหนดหลักเกณฑ์การรับและการพิจารณาเรื่องร้องเรียนหรือเรื่องร้องทุกข์ ไว้ดังต่อไปนี้

๑. คำร้องเรียนหรือเรื่องร้องทุกข์

การร้องเรียนหรือเรื่องร้องทุกข์ต้องสามารถสื่อให้เข้าใจได้ว่ามีเรื่องราวใดเกิดขึ้น ที่เกิดจากหรือเกี่ยวกับการบริหารงาน หรือการประพฤติปฏิบัติของผู้ปฏิบัติงานในมหาวิทยาลัยที่เป็นการทุจริต หรือประพฤตินิยม ทำให้ผู้ร้องเรียนได้รับผลกระทบ ความเดือนร้อนหรือเสียหายอย่างไร ต้องการให้แก้ไขหรือดำเนินการอย่างไร หรือชี้ช่องทางเบาะแสเกี่ยวกับการประพฤติปฏิบัติของผู้ปฏิบัติงานในคณะทันตแพทยศาสตร์ หรือหน่วยงานในสังกัดของคณะทันตแพทยศาสตร์ได้ชัดเจนเพียงพอที่จะสามารถดำเนินการตรวจสอบสืบสวน หรือสอบสวนต่อไปได้ โดยต้องระบุพยานเอกสาร พยานวัตถุและพยานบุคคล (ถ้ามี)

๒. หลักเกณฑ์การรับเรื่องร้องเรียนหรือเรื่องร้องทุกข์

- ๒.๑ ต้องระบุชื่อและที่อยู่ของผู้ร้องเรียน ซึ่งสามารถตรวจสอบตัวตนและติดต่อสอบถามได้
- ๒.๒ ใช้ถ้อยคำสุภาพ และต้องระบุเรื่องราวอันเป็นเหตุให้ต้องร้องเรียนหรือเรื่องร้องทุกข์ พร้อมทั้งข้อเท็จจริงหรือพฤติการณ์ตามสมควร
- ๒.๓ เป็นเรื่องและผู้ได้รับความเดือนร้อน หรือเสียหาย หรือขอให้แก้ไข อันเนื่องมาจากผู้ปฏิบัติงานในคณะฯ
- ๒.๔ ต้องเป็นเรื่องที่เกิดขึ้นจริงทั้งหมด โดยผู้ร้องเรียนต้องรับผิดชอบต่อข้อเท็จจริงดังกล่าวข้างต้นทุกประการ
- ๒.๕ การนำความอันเป็นเท็จมาร้องเรียน หรือบิดเบือนข้อเท็จจริง ซึ่งอาจทำให้ผู้อื่นได้รับความเสียหาย หรือมีเจตนากลั่นแกล้งผู้อื่น ผู้ร้องเรียนอาจต้องรับผิดชอบทั้งทางแพ่ง ทางวินัยและทางอาญา
- ๒.๖ เรื่องที่ไม่ปรากฏตัวตนผู้ร้องเรียนหรือตรวจสอบตัวตนของผู้ร้องเรียนไม่ได้ หรือมีลักษณะเป็นบัตรสนเท่ห์ อาจรับไว้พิจารณาได้ ถ้าหากระบุหลักฐานกรณีแวดล้อมปรากฏชัดเจนตลอดจนชี้พยานบุคคลแน่นอน สามารถสืบสวนสอบสวนข้อเท็จจริงต่อไปได้และเป็นประโยชน์ต่อสาธารณะ

๓. หน่วยงานผู้รับผิดชอบ

ให้มีหน่วยงานในคณะทันตแพทยศาสตร์ ที่มีอำนาจและหน้าที่เกี่ยวกับการดำเนินการเรื่องร้องเรียนหรือเรื่องร้องทุกข์ให้เป็นไปตามประกาศนี้

๔. ช่องทางการร้องเรียนหรือร้องทุกข์

- ๔.๑ การยื่นเรื่องร้องเรียนด้วยตนเอง ในวัน เวลาราชการ โดยการกรอกข้อมูลแบบฟอร์ม แจ้งข้อร้องเรียน ณ สำนักงานคณบดี คณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
- ๔.๒ จดหมายเจ้าหน้าที่ของถึงคณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ตำบลสุเทพ อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ๕๐๒๐๐
- ๔.๓ จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ : pr.dent@cmu.ac.th
- ๔.๔ เว็บไซต์คณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ www.dent.cmu.ac.th เมนู ระบบรับฟังเสียง นักศึกษา ผู้เข้ารับบริการทางทันตกรรม บุคลากร และช่องทางแจ้งเรื่องร้องเรียน การทุจริตและประพฤติมิชอบ

๕. การร้องเรียน กรณี “บัตรสนเท่ห์”

- ๕.๑ หนังสือเลขาธิการคณะกรรมการรัฐมนตรี ที่นร ๐๒๐๖/ว๒๑๘ ลงวันที่ ๒๕ ธันวาคม ๒๕๔๑ ซึ่งกำหนดหลักเกณฑ์และแนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับการร้องเรียนกล่าวโทษข้าราชการไว้ โดยสรุปว่า
 - ๕.๑.๑ เมื่อได้รับเรื่องกล่าวโทษข้าราชการ ให้ถือเป็นความลับ หากเป็นบัตรสนเท่ห์ให้พิจารณาเฉพาะรายที่ระบุหลักฐาน กรณีแวดล้อมปรากฏชัดแจ้ง ตลอดจนชี้พยานบุคคลแน่นอนเท่านั้น
 - ๕.๑.๒ ให้ส่งสำเนาเรื่องราวดังกล่าวโดยปิดชื่อผู้ร้องเรียนหรือสำเนาบัตรสนเท่ห์ให้ผู้บังคับบัญชาของผู้ถูกกล่าวโทษทำการสืบสวนทางลับ หากไม่มีข้อมูลควรกล่าวหาว่ากระทำผิดวินัย จึงจะยุติเรื่องได้ หากกรณีมีมูลก็ให้ดำเนินการทั้งคดีอาญาและทางวินัย แล้วรายงานให้ผู้บังคับบัญชาที่รับเรื่องราวมาทราบด้วย
 - ๕.๑.๓ ให้ผู้บังคับบัญชาใช้ดุลพินิจสั่งการตามที่เห็นสมควรเพื่อคุ้มครองผู้ร้องเรียน พยาน และบุคคลที่ให้ข้อมูลในการสืบสวนสอบสวน อย่าให้ต้องรับภัยหรือความไม่ชอบธรรม ซึ่งอาจเนื่องมาจากการร้องเรียน การเป็นพยาน หรือการให้ข้อมูล นั้น
- ๕.๒ หลักเกณฑ์และแนวทางการรับฟังบัตรสนเท่ห์
 - ๕.๒.๑ บัตรสนเท่ห์จะต้องระบุหลักฐานกรณีแวดล้อมปรากฏชัดแจ้ง ผู้ร้องเรียนต้องชี้เบาะแส โดยระบุให้เห็นถึงพยานหลักฐานที่เกี่ยวข้องในเรื่องที่ร้องเรียนมาให้ชัดเจน ซึ่งอาจเป็นพยานบุคคล พยานเอกสาร หรือพยานวัตถุ วัน เวลา และสถานที่ที่ปรากฏข้อเท็จจริงพร้อมกับแนบเอกสารพยานหลักฐานที่เกี่ยวข้องมาด้วย (ถ้ามี) ซึ่งเพียงพอที่จะสามารถดำเนินการสืบสวนข้อเท็จจริงต่อไปได้ ทั้งนี้ เพื่อที่ผู้บังคับบัญชาจะได้ใช้เป็นข้อมูลประกอบการพิจารณาว่า เรื่องที่กล่าวหาเจ้าหน้าที่ของรัฐ ผู้ประทำผิดวินัยนั้นมีเหตุผลหรือมีพฤติการณ์เชื่อมโยงพอที่จะเชื่อในเบื้องต้นได้หรือไม่เพียงใดว่าข้อกล่าวหาควรจะเป็นเช่นนั้น

๕.๒.๒ บัตรสนเท่ห์จะต้องชี้พยานบุคคลแน่นอน หลักเกณฑ์ข้อนี้ผู้ร้องเรียนจะต้องระบุให้เห็นถึงชื่อพยานบุคคลว่ามีใคร เป็นใครบ้าง เพื่อให้ผู้บังคับบัญชาจะได้พิจารณาเชิญมาให้ถ้อยคำ ซักถามข้อเท็จจริง ซึ่งพยานบุคคลที่ระบุมานี้ควรเป็นบุคคลที่ได้เห็น ได้ยิน หรือได้ทราบข้อความที่เกี่ยวข้องกับเรื่องที่ถูกกล่าวหากระทำผิดวินัยด้วย

๖. การพิจารณาเรื่องร้องเรียนหรือร้องทุกข์

เมื่อได้รับเรื่องร้องเรียนหรือร้องทุกข์ให้เจ้าหน้าที่ดำเนินการตรวจสอบและพิจารณาเรื่องร้องเรียนหรือร้องทุกข์ดังกล่าว และดำเนินการดังนี้

- ๖.๑ หากเป็นเรื่องร้องเรียนหรือร้องทุกข์ที่ไม่เป็นไปตามหลักเกณฑ์ในข้อ ๒ ห้ามรับไว้พิจารณาและให้คนบตีหรือผู้ที่ได้รับมอบหมายสั่งยุติเรื่อง
- ๖.๒ หากเป็นเรื่องที่อาจไกล่เกลี่ยได้ ให้ดำเนินการไกล่เกลี่ยตามกระบวนการของคณะทันตแพทยศาสตร์
- ๖.๓ หากเป็นเรื่องที่ต้องสืบสวนหรือหาข้อเท็จจริงเพิ่มเติม ให้แต่งตั้งคณะกรรมการสืบสวนหาข้อเท็จจริง หรือมอบหมายให้บุคคลหนึ่งหรือหลายคนสืบหาข้อเท็จจริง และรายงานคนบตีรวมทั้งมหาวิทยาลัย เพื่อพิจารณาดำเนินการต่อไป

๗. เมื่อได้ดำเนินการตามข้อ ๖ แล้ว คณะฯ จะตรวจสอบ พิจารณาและสรุปผล การดำเนินการแล้วแจ้งผู้ร้องเรียนทราบ และหรือเมื่อได้จัดการเรื่องร้องเรียนหรือร้องทุกข์ที่ยุติประการใดแล้วให้แจ้งร้องเรียนหน่วยงาน หรือบุคคลที่เกี่ยวข้องทราบ และหรือดำเนินการต่อไป กรณีที่เป็นเรื่องที่เหมาะสมควรเผยแพร่ให้สาธารณชนได้รับรู้ ให้เผยแพร่การดำเนินการและสรุปผลตามวรรคก่อน ผ่านเว็บไซต์ตามข้อ ๔.๔ ด้วย

๘. ให้นำข้อบังคับมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ เรื่องหลักประกันความเป็นธรรมเพื่อคุ้มครองผู้ร้องทุกข์ มาใช้บังคับกับผู้ร้องเรียนหรือผู้ที่เกี่ยวข้องกับประกาศนี้ โดยอนุโลม

๙. กรณีที่มีปัญหาในการปฏิบัติเกี่ยวกับการดำเนินการตามประกาศนี้ ให้คนบตีเป็นผู้พิจารณาชี้ขาดและเป็นที่ยุติ

ประกาศ ณ วันที่ ๓ ตุลาคม พ.ศ. ๒๕๖๕

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ทันตแพทย์ ดร.นฤมนัส คอวนิช)
คนบตีคณะทันตแพทยศาสตร์