



ประกาศคณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
เรื่อง หลักเกณฑ์การรับและพิจารณาเรื่องร้องเรียนหรือเรื่องร้องทุกข์

ตามประกาศคณะทันตแพทยศาสตร์ เรื่อง เจตจำนงสุจริตในการบริหารงานของคณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ลงวันที่ ๒๒ พฤศจิกายน ๒๕๖๔ ได้กำหนดนโยบายคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงาน ให้แก่บุคลากรและนักศึกษาภายในคณะฯ เป็นการพัฒนาความโปร่งใสในการปฏิบัติงานของคณะทันตแพทยศาสตร์ และเปิดโอกาสให้สาธารณชนเข้ามามีส่วนร่วมในการตรวจสอบการบริหารงาน เพื่อเป็นการป้องกันและปราบปรามการทุจริต และประพฤติมิชอบ โดยมีแนวทางปฏิบัติ การจัดการเรื่องร้องเรียนอย่างเป็นระบบและเป็นไปด้วยความเหมาะสม พร้อม ส่งเสริมและสนับสนุนให้บุคลากรและนักศึกษาภายในคณะฯ ยึดถือเป็นมาตรฐานและแนวปฏิบัติร่วมกัน รวมทั้งกำหนด หลักเกณฑ์การรับและการพิจารณาเรื่องร้องเรียนหรือร้องทุกข์ ไว้ดังต่อไปนี้

๑. คำร้องเรียนหรือร้องทุกข์

การร้องเรียนหรือร้องทุกข์ต้องสามารถสื่อให้เข้าใจได้ว่ามีเรื่องราวใดเกิดขึ้นที่เกิดจาก หรือเกี่ยวกับการบริหารงาน หรือการประพฤติปฏิบัติของผู้ปฏิบัติงานในมหาวิทยาลัยที่เป็นการทุจริต หรือประพฤติมิชอบ ทำให้ผู้ร้องเรียน ได้รับผลกระทบ ความเดือนร้อนหรือเสียหายอย่างไร ต้องการให้แก้ไขหรือดำเนินการอย่างไร หรือ ชี้ช่องทางเบาะแส เกี่ยวกับการประพฤติปฏิบัติของผู้ปฏิบัติงานในคณะทันตแพทยศาสตร์ หรือหน่วยงานในสังกัด ของคณะทันต-แพทยศาสตร์ได้ชัดเจนเพียงพอที่จะสามารถดำเนินการตรวจสอบสืบสวน หรือสอบสวนต่อไปได้ โดยต้องระบุพยาน เอกสาร พยานวัตถุและพยานบุคคล (ถ้ามี)

๒. หลักเกณฑ์การรับเรื่องร้องเรียนหรือร้องทุกข์

- ๒.๑ ต้องระบุชื่อและที่อยู่ของผู้ร้องเรียน ซึ่งสามารถตรวจสอบตัวตนและติดต่อสอบถามได้
- ๒.๒ ใช้ถ้อยคำสุภาพ และต้องระบุเรื่องราวอันเป็นเหตุให้ต้องร้องเรียนหรือร้องทุกข์ พร้อมทั้ง ข้อเท็จจริง หรือพฤติการณ์ตามสมควร
- ๒.๓ เป็นเรื่องที่ไม่ได้รับความเดือนร้อน หรือเสียหาย หรือขอให้แก้ไข อันเนื่องมาจากผู้ปฏิบัติงานในคณะฯ
- ๒.๔ ต้องเป็นเรื่องที่เกิดขึ้นจริงทั้งหมด โดยผู้ร้องเรียนต้องรับผิดชอบต่อข้อเท็จจริงดังกล่าวข้างต้นทุกประการ
- ๒.๕ การนำความอันเป็นเท็จมาร้องเรียน หรือบิดเบือนข้อเท็จจริง ซึ่งอาจทำให้ผู้อื่นได้รับความเสียหาย หรือมีเจตนากลั่นแกล้งผู้อื่น ผู้ร้องเรียนอาจต้องรับผิดชอบทั้งทางแพ่ง ทางวินัยและทางอาญา
- ๒.๖ เรื่องที่ไม่ปรากฏตัวตนผู้ร้องเรียนหรือตรวจสอบตัวตนของผู้ร้องเรียนไม่ได้ หรือมีลักษณะเป็นบัตรสนเท่ห์ อาจรับไว้พิจารณาได้ ถ้าหากระบุหลักฐานกรณีแวดล้อมปรากฏชัดเจน ตลอดจนชี้พยานบุคคลแน่นอน สามารถสืบสวนสอบสวนข้อเท็จจริงต่อไปได้และเป็นประโยชน์ต่อสาธารณะ

๓. หน่วยงานผู้รับผิดชอบ

ให้มีหน่วยงานในคณะทันตแพทยศาสตร์ ที่มีอำนาจและหน้าที่เกี่ยวกับการดำเนินการเรื่องร้องเรียนหรือเรื่องร้องทุกข์ให้เป็นไปตามประกาศนี้

๔. ช่องทางการร้องเรียนหรือร้องทุกข์

- ๔.๑ การยื่นเรื่องร้องเรียนด้วยตนเอง ในวันเวลาราชการ โดยการกรอกข้อมูลแบบฟอร์ม แจ้งข้อ ร้องเรียน ณ สำนักงานคณบดี คณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

๔.๒ จดหมายเจ้าหน้าที่ของถึงคณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ตำบลสุเทพ อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ๕๐๒๐๐

๔.๓ จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ : pr.dent@cmu.ac.th

๔.๔ ช่องทางออนไลน์ผ่านเว็บไซต์คณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ www.dent.cmu.ac.th ในช่องทางบริการสำคัญ โดยเข้าสู่ระบบ DENT VOC แจ้งข้อร้องเรียน/ข้อเสนอแนะ ประเภทแจ้งเบาะแสทุจริต

๔.๕ ช่องทางออนไลน์ของสำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ (สำนักงาน ป.ป.ช.) ผ่านช่องทางเชื่อมโยงระบบบนเว็บไซต์คณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ www.dent.cmu.ac.th ในช่องทางบริการสำคัญ โดยเข้าสู่ระบบ แจ้งข้อร้องเรียน ช่องทางสำนักงาน ป.ป.ช.

๔.๖ ช่องทางออนไลน์ของสำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตในภาครัฐ (สำนักงาน ป.ป.ท.) ผ่านช่องทางเชื่อมโยงระบบบนเว็บไซต์คณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ www.dent.cmu.ac.th ในช่องทางบริการสำคัญ โดยเข้าสู่ระบบ แจ้งข้อร้องเรียน ช่องทางสำนักงาน ป.ป.ท.

๕. การร้องเรียน กรณี “บัตรสนเท่ห์”

๕.๑ หนังสือเลขาธิการคณะกรรมการรัฐมนตรี ที่นร ๐๒๐๖/ว๒๑๘ ลงวันที่ ๒๕ ธันวาคม ๒๕๔๑ ซึ่งกำหนดหลักเกณฑ์และแนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับการร้องเรียนกล่าวโทษข้าราชการไว้ โดยสรุปว่า

๕.๑.๑ เมื่อได้รับเรื่องกล่าวโทษข้าราชการ ให้ถือเป็นความลับ หากเป็นบัตรสนเท่ห์ให้พิจารณาเฉพาะรายที่ระบุหลักฐาน กรณีแวดล้อมปรากฏชัดแจ้ง ตลอดจนชี้พยานบุคคลแน่นอน เท่านั้น

๕.๑.๒ ให้ส่งสำเนาเรื่องราวดังกล่าวโดยปิดชื่อผู้ร้องเรียนหรือสำเนาบัตรสนเท่ห์ให้ผู้บังคับบัญชาของผู้ถูกกล่าวโทษทำการสืบสวนทางลับ หากไม่มีข้อมูลควรกล่าวหาว่ากระทำผิดวินัย จึงจะยุติเรื่องได้ หากกรณีมีมูลก็ให้ดำเนินการทั้งคดีอาญาและทางวินัย แล้วรายงานให้ผู้บังคับบัญชาที่รับเรื่องราวมาทราบด้วย

๕.๑.๓ ให้ผู้บังคับบัญชาใช้ดุลพินิจสั่งการตามที่เหมาะสมเพื่อคุ้มครองผู้ร้องเรียน พยาน และบุคคลที่ให้ข้อมูลในการสืบสวนสอบสวน อย่าให้ต้องรับภัยหรือความไม่ชอบธรรม ซึ่งอาจเนื่องมาจากการร้องเรียน การเป็นพยาน หรือการให้ข้อมูล นั้น

๕.๒ หลักเกณฑ์และแนวทางการรับฟังบัตรสนเท่ห์

๕.๒.๑ บัตรสนเท่ห์จะต้องระบุหลักฐานกรณีแวดล้อมปรากฏชัดแจ้ง ผู้ร้องเรียนต้องชี้เบาะแส โดยระบุให้เห็นถึงพยานหลักฐานที่เกี่ยวข้องในเรื่องที่ร้องเรียนมาให้ชัดเจน ซึ่งอาจเป็น พยานบุคคล พยานเอกสาร หรือพยานวัตถุ วัน เวลา และสถานที่ที่ปรากฏข้อเท็จจริง พร้อมกับแนบเอกสารพยานหลักฐานที่เกี่ยวข้องมาด้วย (ถ้ามี) ซึ่งเพียงพอที่จะสามารถ ดำเนินการสืบสวนข้อเท็จจริงต่อไปได้ ทั้งนี้ เพื่อที่ผู้บังคับบัญชาจะได้ใช้เป็นข้อมูลประกอบการพิจารณาว่า เรื่องที่กล่าวหาเจ้าหน้าที่ของรัฐ ผู้กระทำผิดวินัยนั้นมีเหตุผล หรือมีพฤติการณ์เชื่อมโยงพอที่จะเชื่อในเบื้องต้นได้หรือไม่เพียงใดว่าข้อกล่าวหาควรจะเป็นเช่นนั้น

๕.๒.๒ บัตรสนเท่ห์จะต้องชี้พยานบุคคลแน่นอน หลักเกณฑ์ข้อนี้ผู้ร้องเรียนจะต้องระบุให้เห็นถึงชื่อพยานบุคคลว่ามีใคร เป็นใครบ้าง เพื่อที่ผู้บังคับบัญชาจะได้พิจารณาเชิญมาให้ถ้อยคำ ซักถามข้อเท็จจริง ซึ่งพยานบุคคลที่ระบุมานี้ควรเป็นบุคคลที่ให้เห็น ได้ยิน หรือได้ทราบข้อความที่เกี่ยวข้องกับเรื่องที่ถูกกล่าวหากระทำผิดวินัยด้วย

๖. การพิจารณาเรื่องร้องเรียนหรือร้องทุกข์

เมื่อได้รับเรื่องร้องเรียนหรือร้องทุกข์ให้เจ้าหน้าที่ดำเนินการตรวจสอบและพิจารณาเรื่องร้องเรียน หรือร้องทุกข์ดังกล่าว และดำเนินการดังนี้

- ๖.๑ หากเป็นเรื่องราวเรียนหรือร้องทุกข์ที่ไม่เป็นไปตามหลักเกณฑ์ในข้อ ๒ ห้ามรับไว้พิจารณา และให้
คนบตีหรือผู้ที่ได้รับมอบหมายสั่งยุติเรื่อง
- ๖.๒ หากเป็นเรื่องที่อาจไกล่เกลี่ยได้ ให้ดำเนินการไกล่เกลี่ยตามกระบวนการของคณะทันตแพทยศาสตร์
- ๖.๓ หากเป็นเรื่องที่ต้องสืบสวนหรือหาข้อเท็จจริงเพิ่มเติม ให้แต่งตั้งคณะกรรมการสืบสวนหาข้อเท็จจริง
หรือมอบหมายให้บุคคลหนึ่งหรือหลายคนสืบหาข้อเท็จจริง และรายงานคนบตี รวมทั้ง
มหาวิทยาลัย เพื่อพิจารณาดำเนินการต่อไป

๗. เมื่อได้ดำเนินการตามข้อ ๖ แล้ว คณะฯ จะตรวจสอบ พิจารณาและสรุปผลการดำเนินการ แล้วแจ้งผู้ร้องเรียน
ทราบ และหรือเมื่อได้จัดการเรื่องราวเรียนหรือร้องทุกข์ที่ยุติประการใดแล้วให้แจ้งผู้ร้องเรียน หน่วยงาน หรือบุคคล
ที่เกี่ยวข้องทราบ และหรือดำเนินการต่อไป กรณีที่เป็นเรื่องที่สมควรเผยแพร่ ให้สาธารณชนได้รับรู้ ให้เผยแพร่การดำเนินการ
และสรุปผลตามวรรคก่อน ผ่านเว็บไซต์ตามข้อ ๔.๔ ด้วย

๘. ให้นำข้อบังคับมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ เรื่องหลักประกันความเป็นธรรมเพื่อคุ้มครองผู้ร้องทุกข์ มาใช้บังคับ
กับผู้ร้องเรียนหรือผู้ที่เกี่ยวข้องกับประกาศนี้ โดยอนุโลม

๙. กรณีที่มีปัญหาในการปฏิบัติเกี่ยวกับการดำเนินการตามประกาศนี้ ให้คนบตีเป็นผู้พิจารณาชี้ขาดและเป็นที่ยุติ

ประกาศ ณ วันที่ เดือน พฤษภาคม พ.ศ. ๒๕๖๙

(รองศาสตราจารย์ ทันตแพทย์หญิง ดร.ธนิดา ศรีสุวรรณ)

คนบตีคณะทันตแพทยศาสตร์