



## บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ ฝ่ายเลขานุการ สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏร้อยเอ็ด

ที่ อว ๐๖๔๗.๐๑(๐๔)/๘๒

วันที่ ๓๐ เดือน เมษายน พ.ศ. ๒๕๖๓

เรื่อง รายงานกรณีการจัดการเรื่องร้องเรียน

เรียน อธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏร้อยเอ็ด

ตามที่มหาวิทยาลัยราชภัฏร้อยเอ็ด ได้เข้าร่วมโครงการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใส ในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (Integrity and Transparency Assessment : ITA) โดยฝ่ายเลขานุการ ได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบใน ตัวชี้วัดที่ ๒.๔ การจัดการเรื่องร้องเรียน ดังนี้

๑. แบบสำรวจหลักฐานเชิงประจักษ์ (Evidence - Based Integrity and Transparency Assessment: EBIT) ข้อคำถาม EB7 “หน่วยงานมีการกำหนดมาตรการ กลไก หรือการวางระบบในการจัดการ เรื่องร้องเรียนของหน่วยงาน”

๒. แบบสำรวจความคิดเห็นผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายใน (Internal Integrity and Transparency Assessment: IIT) ข้อคำถาม I2 “ท่านรับทราบช่องทางของหน่วยงานที่ท่านสามารถร้องเรียน การปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ของหน่วยงานได้” โดยมหาวิทยาลัยราชภัฏร้อยเอ็ดได้มีการมอบหมายผู้รับผิดชอบ ในการดำเนินงานดังกล่าว ดังนี้


- ๑) ผู้บริหารแต่งตั้งคณะทำงาน เพื่อรับผิดชอบด้านการจัดการเรื่องร้องเรียน
- ๒) ผู้รับผิดชอบดำเนินการดูแล ตรวจสอบ และรายงานผล

หากมีเรื่องร้องเรียน ตามช่องทางที่ได้กำหนดไว้ เช่น สายตรงอธิการบดี และกล่องแสดงความคิดเห็น

- ๓) ผู้รับผิดชอบนำเสนอข้อร้องเรียนต่อผู้บริหาร
- ๔) ผู้บริหารสั่งการ เพื่อแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน โดยมอบหมายผู้รับผิดชอบดำเนินการ
- ๕) ผู้รับผิดชอบรับเรื่องดำเนินการ จนเสร็จสิ้นกระบวนการ พร้อมรายงานผลการปฏิบัติงาน

ในการนี้ ในส่วนของข้อร้องเรียนเกี่ยวกับข้อมูลเบื้องต้นที่ได้กล่าวมานั้น ระหว่างวันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๒ ถึงวันที่ ๒๙ เมษายน ๒๕๖๓ ฝ่ายเลขานุการ ได้ตรวจสอบแล้ว ขอเรียนว่า ไม่พบข้อร้องเรียนแต่อย่างใด

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและพิจารณา

  
(นางสาวนิศรา วงสุเพ็ง)  
หัวหน้าฝ่ายเลขานุการ

  
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์เกษศิริรินทร์ ภิญาคง)  
ผู้ช่วยอธิการบดีฝ่ายจัดการสำนักงานอธิการบดี

- เรียบร้อยแล้ว  
- ส่ง รวบรวมข้อมูล แจ้ง รวบรวม  
C/P  
30 เม.ค 63



ประกาศมหาวิทยาลัยราชภัฏร้อยเอ็ด  
เรื่อง มาตรการและแนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียน

เพื่อให้การบริหารจัดการปัญหาเกี่ยวกับกรณีข้อร้องเรียนของมหาวิทยาลัยราชภัฏร้อยเอ็ด ให้เป็นไปด้วยความเรียบร้อยและเกิดประสิทธิภาพ มหาวิทยาลัยฯ จึงประกาศมาตรการและแนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียน ดังนี้

๑. สถานที่รับเรื่องร้องเรียน ฝ่ายธุรการ ชั้น ๑ อาคารเฉลิมพระเกียรติ ๘๐ พรรษา ๕ ธันวาคม ๒๕๕๐ มหาวิทยาลัยราชภัฏร้อยเอ็ด

๒. ช่องทางในการรับเรื่องร้องเรียน ดังนี้

- ๑) ร้องเรียนด้วยตนเองได้ที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ณ ฝ่ายธุรการ ชั้น ๑ อาคารเฉลิมพระเกียรติ ๘๐ พรรษา ๕ ธันวาคม ๒๕๕๐ มหาวิทยาลัยราชภัฏร้อยเอ็ด
- ๒) ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์สายตรงอธิการบดี [www.reru.ac.th](http://www.reru.ac.th)
- ๓) ร้องเรียนผ่านทางโทรศัพท์ หมายเลข ๐ ๔๓๕๕ ๖๐๐๑ - ๘
- ๔) กล้อง/ตู้แสดงความคิดเห็น ซึ่งติดตั้งไว้ตามอาคารสถานที่ต่าง ๆ

ของมหาวิทยาลัยราชภัฏร้อยเอ็ด

ทั้งนี้ ข้อมูลของผู้แสดงความคิดเห็นจะถูกเก็บไว้เป็นความลับ ซึ่งจะได้รับการตรวจสอบจากเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบเท่านั้น

จึงประกาศมาให้ทราบโดยทั่วกัน

สั่ง ณ วันที่ ๑ ธันวาคม พ. ศ. ๒๕๖๒

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.นงนุช นวนพันธุ์)  
อธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏร้อยเอ็ด