

กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ได้จัดทำกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เพื่อให้มีแนวทางในการปฏิบัติที่ชัดเจน สามารถตอบสนองต่อข้อร้องเรียนต่างๆอย่างมีประสิทธิภาพ

ช่องทางการร้องเรียน ผู้ร้องเรียนสามารถส่งเรื่องร้องเรียน โดยต้องระบุชื่อและที่อยู่ของผู้ร้องเรียนให้ชัดเจน เพื่อความสะดวกในการติดต่อผู้ร้องและการแจ้งผลการร้องเรียน โดยมีช่องทางการร้องเรียน ดังนี้

1. ยื่นเรื่องด้วยตนเองที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน กองกลาง สำนักงานอธิการบดี
2. ส่งเรื่องร้องเรียนทางไปรษณีย์ ถึง “ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน กองกลาง สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ เลขที่ 15 ถ.กาญจนวนิชย์ อ.หาดใหญ่ จ.สงขลา 90110”
3. ส่ง e-mail ถึง ประธานคณะกรรมการรับเรื่องร้องเรียน กองกลาง สำนักงานอธิการบดี (gen-affairs@group.psu.ac.th)
4. กล่องรับเรื่องร้องเรียน บริเวณชั้น 1 สำนักงานอธิการบดี
5. ยื่นเรื่องถึงผู้บริหารมหาวิทยาลัยโดยตรง
 - กรณียื่นเรื่องถึงนายกสภามหาวิทยาลัย อธิการบดี เมื่อได้รับเรื่องร้องเรียน ให้ส่งเรื่องไปยังศูนย์รับเรื่องร้องเรียนดำเนินการ
 - กรณียื่นเรื่องถึงรองอธิการบดีฝ่ายต่างๆ ให้พิจารณาดำเนินการตามกระบวนการ และส่งผลการดำเนินการให้ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน
 - กรณียื่นเรื่องไปยังรองอธิการบดีวิทยาเขต คณบดี ผู้อำนวยการศูนย์ สถาบัน สำนัก วิทยาลัย ให้ดำเนินการพิจารณาให้เสร็จสิ้น และรวบรวมจัดทำสถิติแจ้งมหาวิทยาลัยทุก 6 เดือน

คณะกรรมการรับเรื่องร้องเรียน ประกอบด้วย

- | | |
|--|----------------------------|
| 1. อธิการบดี | ที่ปรึกษา |
| 2. รองอธิการบดีฝ่ายบริหารและการเงิน | ประธานกรรมการ |
| 3. รองอธิการบดีฝ่ายทรัพยากรบุคคลและพัฒนาคุณภาพ | รองประธานกรรมการ |
| 4. นายอำนวยการเงิน | กรรมการ |
| 5. ดร.มาลิน สืบสุข | กรรมการ |
| 6. ผู้ช่วยศาสตราจารย์มงคล มาลัยารม | กรรมการ |
| 7. ผู้อำนวยการกองกลาง | กรรมการและเลขานุการ |
| 8. หัวหน้างานสารบรรณ กองกลาง | กรรมการและผู้ช่วยเลขานุการ |

หน้าที่ของคณะกรรมการรับเรื่องร้องเรียน

1. กำหนดกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนและทบทวนกระบวนการทุก 1 ปี
2. พิจารณาเบื้องต้นว่าเรื่องร้องเรียนเกี่ยวข้องกับคณะ/หน่วยงานใด เป็นบัตรสนเท่ห์ที่ควรรับฟังหรือไม่ เป็นเรื่องร้องทุกข์หรือไม่ หากเป็นเรื่องร้องทุกข์ให้ส่งกองการเจ้าหน้าที่เพื่อดำเนินการตามข้อบังคับของมหาวิทยาลัยต่อไป เมื่อได้ข้อยุติแล้วว่าเรื่องร้องเรียนเกี่ยวข้องกับคณะ/หน่วยงานใด จะแจ้งเรื่องไปที่คณะ/หน่วยงานนั้นพิจารณาดำเนินการ

3. มีหน้าที่กำกับติดตามเรื่องร้องเรียนที่ส่งไปให้คณะ/หน่วยงานดำเนินการว่าเพื่อให้แจ้งผลการดำเนินการให้ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนทราบภายในเวลาที่กำหนด และศูนย์รับเรื่องร้องเรียนจะแจ้งผลการดำเนินการให้ผู้ร้องทราบ หรือหากคณะ/หน่วยงานแจ้งผลการพิจารณาให้ผู้ร้องเรียนทราบโดยตรงแล้ว ให้รายงานผลให้มหาวิทยาลัยทราบด้วย กรณีที่คณะกรรมการรับเรื่องร้องเรียนเห็นว่าเรื่องใดควรกำหนดมาตรการป้องกันหรือแก้ไข เยียวยา ให้เสนอมหาวิทยาลัยเพื่อพิจารณาดำเนินการ

4. รวบรวมสถิติและข้อมูลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนจากศูนย์รับเรื่องร้องเรียนและจากทุกคณะ/หน่วยงาน เสนอมหาวิทยาลัยทุก 6 เดือน