





แนวทางการให้บริการการยื่นข้อร้องเรียนทั่วไป สำหรับผู้รับบริการ/ผู้มาติดต่อ



ขั้นตอนที่ 1 ผู้ร้องเรียนสามารถยื่นข้อร้องเรียนทั่วไป ตามช่องทางดังนี้

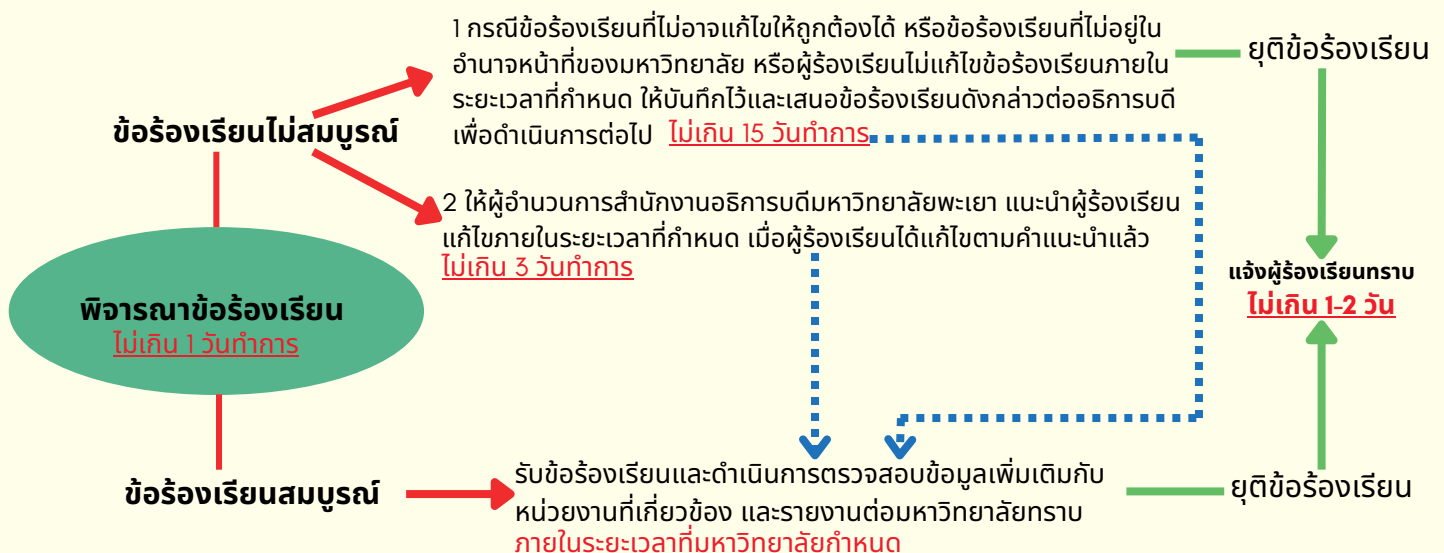
-  **1** เสนอด้วยตนเอง
ณ สำนักงานอธิการบดีมหาวิทยาลัยพะเยา
-  **2** ทางไปรษณีย์ ที่อยู่สำนักงานอธิการบดีมหาวิทยาลัยพะเยา
ตู้ ปณ 19 หมู่ที่ 2 ตำบลแม่กา อำเภอเมืองพะเยา จังหวัดพะเยา 56000
-  **3** www.up.ac.th/GeneralForm.aspx หรือ www.op.up.ac.th
ช่องทางแจ้งข้อร้องเรียนทั่วไป
-  **4** โทรศัพท์
0 5446 6666 ต่อ 1099

ขั้นตอนที่ 2 ผู้ร้องเรียนต้องระบุรายละเอียดที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

- ชื่อและที่อยู่ของผู้ร้องเรียน
- ระบุเรื่องอันเป็นเหตุให้ต้องร้องเรียน พร้อมทั้งข้อเท็จจริง หรือพฤติการณ์
ตามสมควรเกี่ยวกับเรื่องที่ร้องเรียน และคำขอให้มหาวิทยาลัยช่วยเหลือเยียวยา หรือปลดเปลื้องทุกข์
- ใช้ถ้อยคำสุภาพ
- ลงลายมือชื่อผู้ร้องเรียนหรือผู้รับมอบฉันทะ

*กรณีผู้ร้องเรียนเจ็บป่วยหรือไม่สามารถร้องเรียนด้วยตนเองได้เพราะเหตุอื่น ผู้ร้องเรียนจะมอบฉันทะให้ผู้อื่นเสนอข้อร้องเรียนแทนก็ได้

ขั้นตอนที่ 3 ขั้นตอนการพิจารณาของเจ้าหน้าที่ เมื่อได้รับข้อร้องเรียน (สำหรับเจ้าหน้าที่)



ขั้นตอนทั้งหมดต้องอยู่ในกรอบระยะเวลาที่ ไม่เกิน 30 วันทำการ

*ข้อร้องเรียนที่ไม่อาจรับไว้พิจารณา



1. ข้อร้องเรียนเกี่ยวกับสถาบันพระมหากษัตริย์
2. ข้อร้องเรียนเกี่ยวกับนโยบายรัฐบาล
3. ข้อร้องเรียนที่เข้าสู่กระบวนการยุติธรรม หรือเป็นข้อร้องเรียนที่ศาลได้มีคำพิพากษาหรือคำสั่งถึงที่สุดแล้ว
4. ข้อร้องเรียนที่มีลักษณะเป็นบัตรสนเท่ห์ ที่ไม่ระบุพยานหลักฐานหรือกรณีแวดล้อมชัดเจน ตลอดจนชี้พยานบุคคลแน่นอน
5. ข้อร้องเรียนที่หน่วยงานอื่นได้ดำเนินการตรวจสอบพิจารณาวินิจฉัย และสรุปผลการพิจารณาเป็นที่เรียบร้อยแล้ว เช่น สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ (ป.ป.ช.) สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตในภาครัฐ (ป.ป.ท.) สำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน (สตง.) สำนักงานป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน (ป.ป.ง.)

การติดตามผลการพิจารณาข้อร้องเรียน

เมื่อผู้ร้องเรียนได้ดำเนินการตามขั้นตอน 1 และ 2 และเจ้าหน้าที่ได้ดำเนินการตามขั้นตอนที่ 3 แล้ว

ผู้ร้องเรียนสามารถติดตามผลการพิจารณาข้อร้องเรียนได้ดังนี้

1 กรณีร้องเรียนด้วยตนเอง ทางไปรษณีย์ โทรศัพท์ หรือเว็บไซต์ www.op.up.ac.th

➤ สามารถติดต่อสอบถามได้ทางโทรศัพท์ 0 5446 6666 ต่อ 1099

2 กรณีร้องเรียนผ่านทางเว็บไซต์

➤ สามารถเข้าเว็บไซต์ www.up.ac.th/GeneralForm.aspx ช่องทางการติดตามผลการร้องเรียน โดยกรอกรหัสติดตามผลและรหัสผ่านที่ท่านได้รับในวันที่ท่านได้ยื่นข้อร้องเรียน



กฎหมายที่เกี่ยวข้อง



1. ประกาศมหาวิทยาลัยพะเยา เรื่อง แนวทางการจัดการข้อร้องเรียน พ.ศ. 2562
2. หนังสือเวียนสำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี ที่ นร 0206/ว218 ลงวันที่ 25 ธันวาคม 2541 เรื่อง หลักเกณฑ์และแนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับการร้องเรียนกล่าวโทษข้าราชการและการสอบสวนเรื่องร้องเรียนกล่าวโทษข้าราชการว่ากระทำผิดวินัย

การให้บริการสำหรับผู้รับบริการหรือผู้มาติดต่อ “ไม่มีค่าธรรมเนียม”

ติดต่อสอบถามข้อมูลเพิ่มเติมได้ที่



ตึกสำนักงานอธิการบดีมหาวิทยาลัยพะเยา ชั้น 1



0 546 6666 ต่อ 1099



<http://www.op.up.ac.th/>