



ประกาศมหาวิทยาลัยราชภัฏสุรินทร์

เรื่อง นโยบายการบริหารจัดการข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็นและคำชมเชย

มหาวิทยาลัยราชภัฏสุรินทร์

เพื่อให้มหาวิทยาลัยราชภัฏสุรินทร์มีมาตรฐานการทำงานในการรับฟังข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็นและ คำชมเชย จากผู้รับบริการและผู้ที่เกี่ยวข้อง โดยให้ความสำคัญกับระบบการบริหารจัดการที่เป็นมาตรฐาน โปร่งใส และเป็นไปในทิศทางเดียวกัน ที่สามารถทำให้ผู้รับบริการมีความพึงพอใจกับการปฏิบัติงานของมหาวิทยาลัยฯ จึงได้กำหนดนโยบายการบริหารจัดการข้อร้องเรียน ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะและคำชมเชยของมหาวิทยาลัยราชภัฏสุรินทร์ ไว้ดังนี้

๑. ให้ดำเนินการรับข้อร้องเรียนมาพิจารณา เพื่อแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของผู้ร้องเรียน ด้วยความสุภาพและให้เกียรติผู้ร้องเรียน พร้อมทั้งจะดำเนินการอย่างมีประสิทธิภาพ และเป็นธรรม

๒. ให้ดำเนินการแก้ไขปัญหาเพื่อให้ผู้ร้องเรียนได้รับความเป็นธรรม

๓. ให้ดำเนินการแก้ไขปัญหาของผู้ร้องเรียนให้ตรงกับปัญหา และความต้องการที่แท้จริงของผู้ร้องเรียน

๔. ให้ดำเนินการปรับปรุงแก้ไขการให้บริการ ซึ่งมีข้อร้องเรียนเพื่อให้ผู้ร้องเรียนได้รับการให้บริการเป็นไปตามมาตรฐานและคุณภาพบริการ

๕. ให้ดำเนินกระบวนการรับข้อร้องเรียนฯ และพิจารณาข้อร้องเรียนให้เป็นไปตามกฎหมายและคู่มือการปฏิบัติงานการจัดการข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็นและคำชมเชยของมหาวิทยาลัยฯ โดยกำหนดแนวทางการปฏิบัติตามนโยบายดังนี้

๑. แต่งตั้งคณะกรรมการรับและบริหารจัดการข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็นและคำชมเชยทั้งในระดับมหาวิทยาลัยฯ และระดับหน่วยงาน เพื่อปฏิบัติหน้าที่จัดระบบการรับข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็นและคำชมเชย ดำเนินการแก้ไขโดยเร็วเมื่อมีข้อร้องเรียนเกิดขึ้นและแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบ รวมทั้งจัดเก็บหลักฐานและสรุปผลการดำเนินการที่เกี่ยวกับข้อร้องเรียนและรวบรวมส่งให้คณะกรรมการบริหารมหาวิทยาลัยราชภัฏสุรินทร์ทราบ

๒. กำหนดช่องทางรับเรื่องร้องเรียน ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็นและคำชมเชย เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการและผู้ที่เกี่ยวข้อง

๓. กำหนดแนวทางการจัดการข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็นและคำชมเชย เพื่อสื่อสารให้กับผู้รับบริการและผู้ที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งผู้ที่รับผิดชอบในการจัดการข้อร้องเรียนฯ ได้ถือเป็นแนวปฏิบัติในการจัดการข้อร้องเรียนฯ

๔)ดำเนินการตามแนวทางการจัดการข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็นและคำชมเชย พร้อมทั้งติดตามและประเมินผลการดำเนินการ เพื่อให้สามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการและ ผู้ที่เกี่ยวข้อง

๕)ต้องมีการแจ้งผลการจัดการข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็น ให้กับผู้ร้องเรียน ได้รับทราบ

๖)ต้องมีการแจ้งคำชมเชยให้กับบุคคลหรือหน่วยงานที่ได้รับคำชมเชยทราบพร้อมทั้งเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ ให้ประชาคมได้รับทราบ

๗)ต้องมีการรายงานผลการบริหารจัดการข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็นและคำชมเชย ให้กับผู้บริหารรับทราบทุก ๖ เดือน และให้มีการทบทวน/ปรับปรุง แนวทางในการดำเนินงานของปีถัดไป

ทั้งนี้ ให้ผู้ที่เกี่ยวข้องและหน่วยงานได้ยึดถือเป็นแนวปฏิบัติเพื่อให้การบริหารจัดการข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็นและคำชมเชย เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ สร้างความเชื่อมั่นให้กับผู้รับบริการและผู้ที่เกี่ยวข้องต่อการดำเนินการของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

ประกาศ ณ วันที่ ๑ ตุลาคม พ.ศ. ๒๕๖๐



(รองศาสตราจารย์ ดร.ฤๅเดช เกิดวิชัย)

อธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา