

คู่มือ

แนวทางการดำเนินการรับเรื่องร้องเรียนทั่วไป
และร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตหรือพฤติกรรมชอบ

ศูนย์บริหารความเสี่ยง
ศูนย์กฎหมายและนิติการ
สำนักงานมหาวิทยาลัย

คำนำ

ตามที่มหาวิทยาลัยมีบันทึกข้อความ ที่ อว ๖๔/๐๓๗๙๐ เรื่อง แนวทางการดำเนินการรับเรื่องร้องเรียน ลงวันที่ ๒๔ เมษายน พ.ศ. ๒๕๖๖ เพื่อให้การดำเนินงานของมหาวิทยาลัย ส่วนงาน และหน่วยงานต่าง ๆ ในมหาวิทยาลัย เป็นไปอย่างถูกต้อง โปร่งใส เป็นธรรม และตรวจสอบได้ เป็นการอำนวยความสะดวกแก่ผู้เสนอเรื่องร้องเรียน โดยเฉพาะอย่างยิ่งในเรื่องการทุจริตหรือการประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ ให้มีช่องทางแจ้งเบาะแสหรือเสนอเรื่องร้องเรียนต่อมหาวิทยาลัย เพื่อให้การดำเนินการรับเรื่องร้องเรียนเป็นไปในแนวทางเดียวกัน จึงเห็นสมควรกำหนดให้มีแนวทางในการรับเรื่องร้องเรียน ดังต่อไปนี้

เอกสารที่เกี่ยวข้อง

- บันทึกข้อความ ที่ อว ๖๔/๐๓๗๙๐ เรื่อง แนวทางการดำเนินการรับเรื่องร้องเรียน ลงวันที่ ๒๔ เมษายน พ.ศ. ๒๕๖๖

๑. บุคคลที่สามารถแจ้งเรื่องร้องเรียน

ได้แก่ บุคลากรของมหาวิทยาลัย นิสิตของมหาวิทยาลัย บุคคลภายนอก และผู้มาติดต่อมหาวิทยาลัย

๒. ขอบเขตการรับเรื่องร้องเรียน

ได้แก่ ข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ การให้ข้อมูลหรือความคิดเห็น กรณีไม่ได้รับความเป็นธรรม จาก การฝ่าฝืน หรือไม่ปฏิบัติตามกฎหมาย ข้อบังคับ ระเบียบ ประกาศของมหาวิทยาลัย ความบกพร่อง ล่าช้า ไม่โปร่งใส ไม่เหมาะสม โดยเฉพาะอย่างยิ่งการทุจริตหรือประพฤติมิชอบ อันเนื่องมาจากการปฏิบัติงานของบุคลากรของ มหาวิทยาลัย หรือการบริหารจัดการมหาวิทยาลัย ส่วนงาน หรือหน่วยงานภายในมหาวิทยาลัย

๓. หลักเกณฑ์การรับเรื่องร้องเรียน

๓.๑ ผู้ร้องเรียนต้องระบุ ชื่อ ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ หรือจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E-mail) ที่สามารถติดต่อผู้ร้องเรียนได้ กรณีการร้องเรียนโดยบัตรสนเท่ห์ คือ ไม่ปรากฏชื่อและข้อมูลของผู้ร้องเรียน ต้องปรากฏรายละเอียดของการร้องเรียนเพียงพอที่จะดำเนินการต่อไปได้

๓.๒ การร้องเรียนต้องระบุรายละเอียดของเรื่องที่จะร้องเรียน ได้แก่ รายละเอียดของเหตุการณ์ วัน เวลา สถานที่ ผู้เกี่ยวข้องกับเรื่อง รวมถึงผู้สามารถให้ข้อมูลเพิ่มเติม หรือพยานหลักฐานต่าง ๆ (หากมี) ให้สามารถเข้าใจได้ นอกจากนี้ต้องระบุวัตถุประสงค์ในการยื่นเรื่องร้องเรียนและคำขอเพื่อให้มหาวิทยาลัย ส่วนงาน หรือหน่วยงานดำเนินการต่อไป

๓.๓ การยื่นเรื่องร้องเรียน ต้องยื่นเรื่องตามช่องทางที่กำหนดไว้

๓.๔ การร้องเรียนที่ไม่มีข้อมูลเพียงพอ ไม่สามารถติดต่อผู้ร้องเรียนได้ หรือไม่สามารถหาข้อมูลเพิ่มเติม เพื่อดำเนินการตรวจสอบได้ ให้ยุติเรื่องและเก็บเป็นฐานข้อมูล

๓.๕ กรณีดังต่อไปนี้ ไม่ถือเป็นเรื่องร้องเรียน ให้ยุติเรื่องและแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบ

(๑) เรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับสถาบันพระมหากษัตริย์ รัฐบาล หรือองค์กรอื่น ซึ่งไม่มีบุคลากรของมหาวิทยาลัยเกี่ยวข้อง

(๒) เรื่องร้องเรียนที่มีการร้องเรียนต่อหน่วยงานอื่น เช่น สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ (ป.ป.ช.) สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตภาครัฐ (ป.ป.ท.) สำนักงานป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน (ปปง.) โดยอยู่ระหว่างการตรวจสอบ พิจารณา หรือได้มีคำวินิจฉัยแล้ว รวมถึงการพิจารณาคดีของศาล โดยเหตุและคำขออย่างเดียวกัน

๔. ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน

๔.๑ ยื่นหนังสือร้องเรียนถึง อธิการบดี ที่ศูนย์บริหารกลาง สำนักงานมหาวิทยาลัย อาคารจามจุรี ๕ ชั้น ๗ หรือยื่นหนังสือถึงคณบดี ผู้อำนวยการ หรือหัวหน้าหน่วยงานในสำนักงานมหาวิทยาลัย ที่งานสารบรรณของส่วนงานหรือหน่วยงานในสำนักงานมหาวิทยาลัยนั้น ๆ หรือยื่นผ่านระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (CU-LessPaper) หรือที่อยู่ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ของส่วนงานหรือหน่วยงานที่มหาวิทยาลัยประกาศกำหนด

๔.๒ กรณีการร้องเรียนแจ้งเบาะแสการทุจริต ให้ผู้ร้องเรียนแจ้งทางระบบไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ ผ่านทางเว็บไซต์จุฬาฯ ที่ rakang@chula.ac.th หรือผ่านทางเว็บไซต์ <https://transparency.chula.ac.th/petition> เมื่อผู้ร้องเรียนแจ้งเรื่องร้องเรียนแล้ว มหาวิทยาลัยจะได้ตรวจสอบเบื้องต้นแล้วพิจารณาสั่งการต่อไป โดยให้ศูนย์กฎหมายและนิติการติดตามผลการดำเนินการและแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบความคืบหน้าในการดำเนินการเป็นระยะ

๕. มาตรการคุ้มครองและรักษาความลับของผู้ร้องเรียน

เมื่อได้รับเรื่องร้องเรียน ให้ปกปิดชื่อ ที่อยู่ หรือข้อมูลใด ๆ ที่สามารถระบุตัวผู้ร้องเรียนหรือผู้ให้ข้อมูลได้ เว้นแต่ผู้ร้องเรียนประสงค์ที่จะให้เปิดเผยชื่อผู้ร้องเรียนนั้น โดยให้เก็บรักษาข้อมูล เอกสารหลักฐานของผู้ร้องเรียน หรือผู้ให้ข้อมูลไว้เป็นความลับ โดยให้มอบหมายบุคคลหรือคณะกรรมการผู้รับผิดชอบตรวจสอบเรื่องร้องเรียนให้เข้าถึงข้อมูลนั้น ห้ามเปิดเผยข้อมูลดังกล่าวเว้นแต่เป็นการเปิดเผยข้อมูลตามที่กฎหมายว่าด้วยข้อมูลข่าวสารของราชการกำหนด

๖. การดำเนินการเมื่อได้รับเรื่องร้องเรียน

(๑) เรื่องร้องเรียนทั่วไป ให้คณบดี ผู้อำนวยการ หรือหัวหน้าหน่วยงานในสำนักงานมหาวิทยาลัย พิจารณาเรื่องร้องเรียนว่าเป็นเรื่องใด ได้แก่ การแก้ไขเยียวยาความเสียหายจากการไม่ได้รับความเป็นธรรม การดำเนินการทางวินัย การร้องทุกข์ขอโทษหรือขอชดเชยของบุคลากรหรือนิสิตของมหาวิทยาลัย แล้วมอบหมายบุคคล คณะกรรมการ หรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับเรื่องที่ร้องเรียนตรวจสอบข้อเท็จจริงเพื่อนำมาประกอบการพิจารณาวินิจฉัยข้อร้องเรียน ดำเนินการตามกฎหมาย กฎ ระเบียบที่เกี่ยวข้องกับเรื่องที่ร้องเรียนนั้น และสั่งการภายใน ๗ วันนับแต่วันที่ได้รับเรื่องร้องเรียน และแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบความคืบหน้าในการดำเนินการภายใน ๑๕ วัน นับแต่วันที่ได้รับเรื่องร้องเรียน

หากเห็นว่าเรื่องที่ร้องเรียนไม่อยู่ในอำนาจหน้าที่ที่จะพิจารณาได้ให้เสนอเรื่องต่ออธิการบดีเพื่อพิจารณาสั่งการ และแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบภายใน ๑๕ วันนับแต่วันที่ได้รับเรื่องร้องเรียน

กรณีเป็นการร้องเรียนโดยตรงถึงอธิการบดี อธิการบดีจะพิจารณาสั่งการมอบหมายหรือเสนอเรื่องต่อให้กับบุคคล คณะกรรมการ ส่วนงานหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับเรื่องที่ร้องเรียนซึ่งมีอำนาจหน้าที่ตามกฎหมาย กฎ ข้อบังคับ ระเบียบ หรือประกาศของมหาวิทยาลัย และให้รองอธิการบดีที่กำกับดูแลงานด้านนั้น ๆ ติดตามผลการดำเนินการ โดยแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบความคืบหน้าในการดำเนินการภายใน ๑๕ วัน นับแต่วันที่ได้รับเรื่องร้องเรียน

เมื่อบุคคล คณะกรรมการ หรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องได้รับเรื่องร้องเรียนแล้ว ให้ทำความเข้าใจเบื้องต้นเสนอต่ออธิการบดี คณบดี หรือหัวหน้าส่วนงาน ภายใน ๙๐ วันนับแต่ได้รับเรื่องร้องเรียนนั้น และอธิการบดี คณบดี หรือหัวหน้าส่วนงาน พิจารณาสั่งการให้ดำเนินการหรือยุติเรื่องภายใน ๑๕ วันนับแต่ได้รับความเห็นเบื้องต้น โดยแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบความคืบหน้าหรือผลการพิจารณาภายใน ๑๕ วัน นับแต่วันที่อธิการบดี คณบดี หรือหัวหน้าส่วนงานสั่งการ

(๒) เรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตหรือพฤติกรรมชอบ เมื่อผู้ร้องเรียนแจ้งผ่านทางระบบไปรษณีย์ อีเล็กทรอนิกส์ rakang@chula.ac.th หรือผ่านทางเว็บไซต์ <https://transparency.chula.ac.th/petition> ให้หน่วยงานที่รับเรื่องตรวจสอบว่าเรื่องที่แจ้งอยู่ในขอบเขตการร้องเรียนเรื่องทุจริตและมีข้อมูลครบถ้วนหรือไม่ และสรุปข้อมูลส่งต่อศูนย์กฎหมายและนิติการ เสนอความเห็นเพื่อให้อธิการบดีพิจารณาสั่งการมอบหมายหรือเสนอเรื่องต่อให้กับบุคคล คณะกรรมการ ส่วนงานหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับเรื่องที่ร้องเรียนซึ่งมีอำนาจหน้าที่ตามกฎหมาย กฎ ข้อบังคับ ระเบียบ หรือประกาศของมหาวิทยาลัย ภายใน ๗ วันนับแต่วันที่ได้รับเรื่องร้องเรียน และให้แจ้งผู้ร้องเรียนทราบความคืบหน้าในการดำเนินการภายใน ๑๕ วัน นับแต่วันที่ได้รับเรื่องร้องเรียน

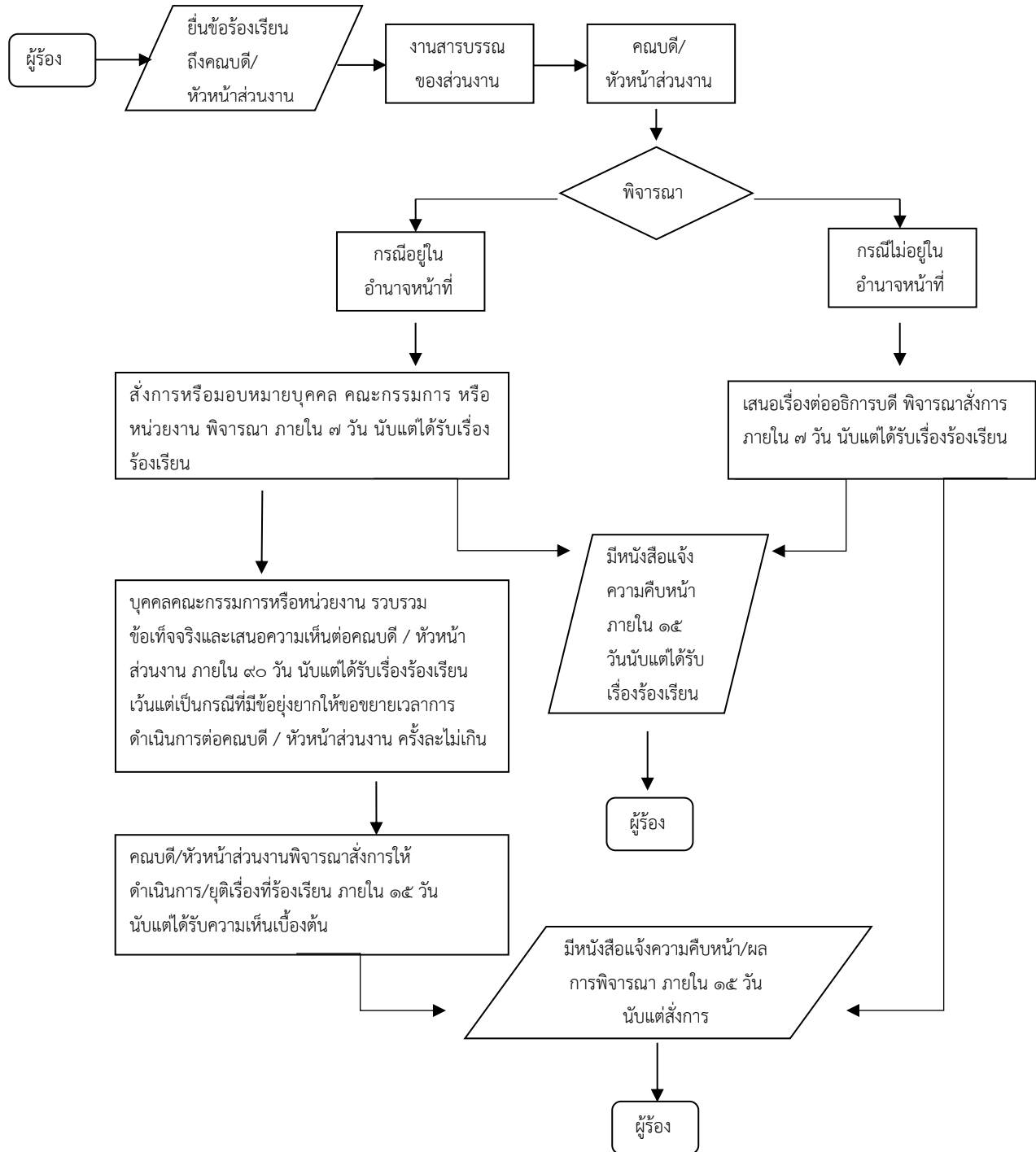
เมื่อบุคคล คณะกรรมการ หรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องได้รับมอบหมายให้ดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนแล้ว ให้ทำความเข้าใจเบื้องต้นเสนอต่ออธิการบดี ภายใน ๙๐ วันนับแต่ได้รับเรื่องร้องเรียนนั้น เว้นแต่เป็นกรณีที่มีข้อยุ่งยากให้ขอขยายเวลาการดำเนินการต่ออธิการบดี ครั้งละ ไม่เกิน ๙๐ วัน

เมื่อบุคคล คณะกรรมการ หรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องได้รับมอบหมายให้ทำความเข้าใจเบื้องต้นเกี่ยวกับการทุจริตหรือพฤติกรรมชอบเสนอต่ออธิการบดีแล้ว ให้อธิการบดีพิจารณาสั่งการให้ดำเนินการหรือยุติเรื่องภายใน ๑๕ วันนับแต่ได้รับความเห็นเบื้องต้น โดยแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบความคืบหน้าหรือผลการพิจารณาภายใน ๑๕ วันนับแต่วันที่อธิการบดีมีข้อสั่งการ

การรับเรื่องร้องเรียน

ช่องทางที่ ๑ การยื่นข้อร้องเรียนเป็นหนังสือหรือผ่านระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์

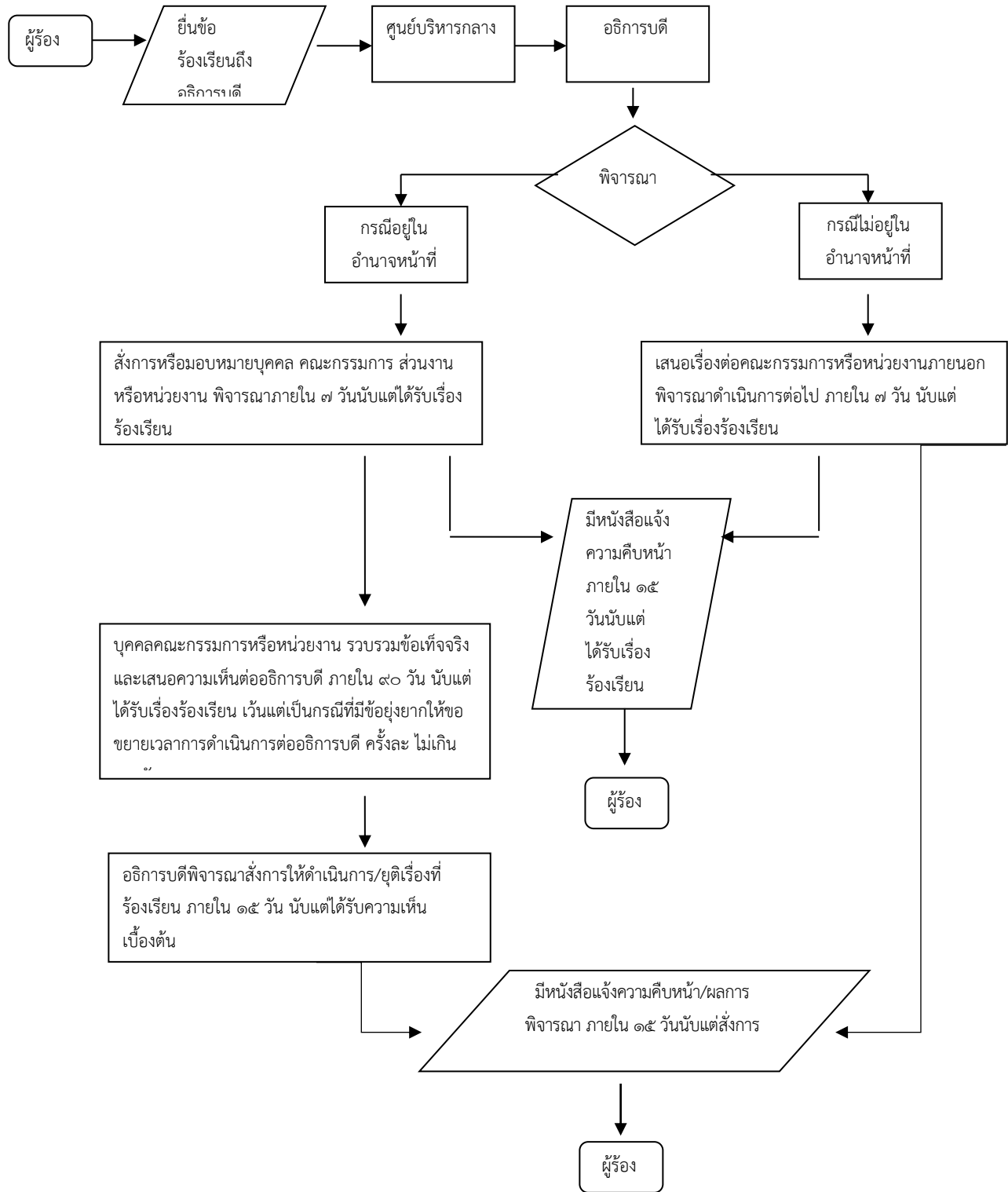
๑. การยื่นต่อหน่วยงาน



* ให้ปกปิดชื่อ ที่อยู่ หรือข้อมูลใด ๆ ที่สามารถระบุตัวผู้ร้องเรียนหรือผู้ให้ข้อมูลได้ เว้นแต่ผู้ร้องเรียนประสงค์ที่จะให้เปิดเผยชื่อผู้ร้องเรียนนั้น โดยให้เก็บรักษาข้อมูล เอกสารหลักฐานของผู้ร้องเรียน หรือผู้ให้ข้อมูลไว้เป็นความลับ โดยให้มอบหมายบุคคลหรือคณะกรรมการผู้รับผิดชอบตรวจสอบเรื่องร้องเรียนให้เข้าถึงข้อมูลนั้น ห้ามเปิดเผยข้อมูลดังกล่าวเว้นแต่เป็นการเปิดเผยข้อมูลตามที่ กฎหมายว่าด้วยข้อมูลข่าวสารของราชการกำหนด

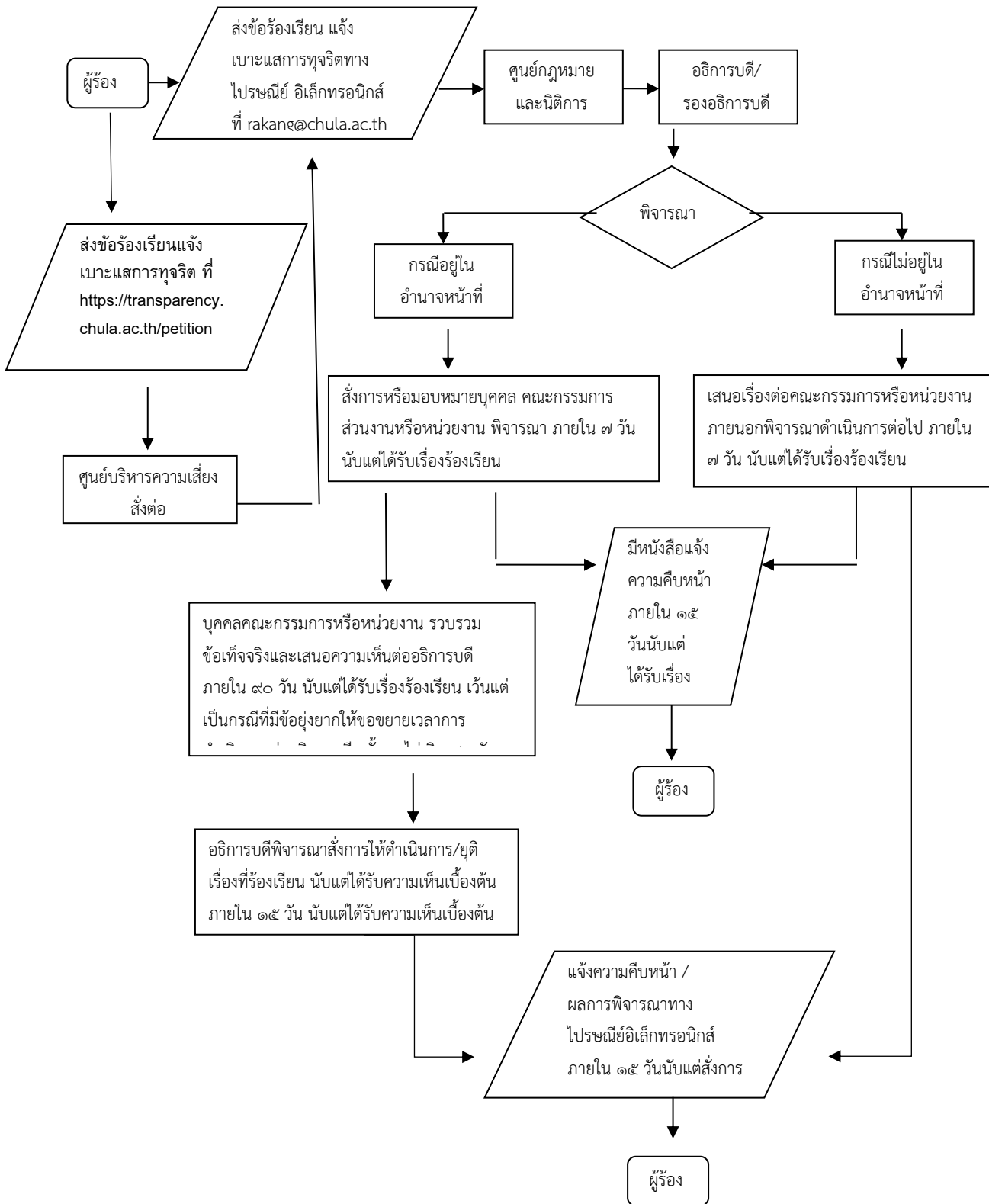
ช่องทางที่ ๑ การยื่นข้อร้องเรียนเป็นหนังสือหรือผ่านระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์

๒.การยื่นต่ออธิการบดี



* ให้ปกปิดชื่อ ที่อยู่ หรือข้อมูลใด ๆ ที่สามารถระบุตัวผู้ร้องเรียนหรือผู้ให้ข้อมูลได้ เว้นแต่ผู้ร้องเรียนประสงค์ที่จะเปิดเผยชื่อผู้ร้องเรียนนั้น โดยให้เก็บรักษาข้อมูล เอกสารหลักฐานของผู้ร้องเรียน หรือผู้ให้ข้อมูลไว้เป็นความลับ โดยให้มอบหมายบุคคลหรือคณะกรรมการผู้รับผิดชอบตรวจสอบเรื่องร้องเรียนให้เข้าถึงข้อมูลนั้น ห้ามเปิดเผยข้อมูลดังกล่าวเว้นแต่เป็นการเปิดเผยข้อมูลตามที่กฎหมายว่าด้วยข้อมูลข่าวสารของราชการกำหนด

ช่องทางที่ ๒ การยื่นข้อร้องเรียนแจ้งเบาะแสการทุจริตทางระบบไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์หรือเว็บไซต์



* ให้ปกปิดชื่อ ที่อยู่ หรือข้อมูลใด ๆ ที่สามารถระบุตัวผู้ร้องเรียนหรือผู้ให้ข้อมูลได้ เว้นแต่ผู้ร้องเรียนประสงค์ที่จะให้เปิดเผยชื่อผู้ร้องเรียนนั้น โดยให้เก็บรักษาข้อมูล เอกสารหลักฐานของผู้ร้องเรียน หรือผู้ให้ข้อมูลไว้เป็นความลับ โดยให้มอบหมายบุคคลหรือคณะกรรมการผู้รับผิดชอบตรวจสอบเรื่องร้องเรียนให้เข้าถึงข้อมูลนั้น ห้ามเปิดเผยข้อมูลดังกล่าวเว้นแต่เป็นการเปิดเผยข้อมูลตามที่กฎหมายว่าด้วยข้อมูลข่าวสารของราชการกำหนด

การจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตหรือประพฤติมิชอบ

ลำดับ	รายละเอียด	ระยะเวลาดำเนินการ	หน่วยงานที่รับผิดชอบ
๑	- ยื่นเรื่องร้องเรียนผ่านทางระบบไปรษณีย์ อิเล็กทรอนิกส์ rakang@chula.ac.th หรือผ่าน ทางเว็บไซต์ https://transparency.chula.ac.th/petition - ตรวจสอบข้อมูลเบื้องต้นว่าครบถ้วนเพียงพอที่จะดำเนินการต่อไปหรือไม่	๑ วัน	ศูนย์สื่อสารองค์กร สำนักบริหารทรัพยากรมนุษย์ ศูนย์บริหารความเสี่ยง สำนักงานมหาวิทยาลัย
๒	- จัดทำความเห็นเบื้องต้นว่าเรื่องร้องเรียนอยู่ใน อำนาจหน้าที่ของมหาวิทยาลัยหรือไม่	๗ วัน	ศูนย์กฎหมายและนิติการ
๓	- สั่งการหรือมอบหมายบุคคล คณะกรรมการ ส่วนงานหรือหน่วยงาน รวมถึงเสนอเรื่องต่อ คณะกรรมการหรือหน่วยงานภายนอกพิจารณา ดำเนินการต่อไป		อธิการบดี
๔	- รวบรวมข้อเท็จจริงและเสนอความเห็นต่อ อธิการบดี	๙๐ วัน	บุคคล คณะกรรมการ หรือ หน่วยงาน ที่ได้รับมอบหมาย
๕	- อธิการบดีพิจารณาสั่งการให้ดำเนินการ หรือ ยุติเรื่องที่ร้องเรียน	๑๕ วัน	อธิการบดี