

คู่มือ
แนวทางการดำเนินการรับเรื่องร้องเรียน
(ปรับปรุง พ.ศ. ๒๕๖๙)

ศูนย์บริหารความเสี่ยง
สำนักกฎหมายและนิติการ
สำนักงานมหาวิทยาลัย

คำนำ

ตามที่มหาวิทยาลัยมีประกาศจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย เรื่อง แนวทางการจัดการเรื่องร้องเรียน พ.ศ. ๒๕๖๘ ลงวันที่ ๒๑ สิงหาคม พ.ศ. ๒๕๖๘ เพื่อให้การดำเนินงานของมหาวิทยาลัย ส่วนงาน และหน่วยงานต่าง ๆ ในมหาวิทยาลัย เป็นไปอย่างถูกต้อง โปร่งใส เป็นธรรม และตรวจสอบได้ เป็นการอำนวยความสะดวกแก่ผู้ร้องเรียน โดยเฉพาะอย่างยิ่งในเรื่องการทุจริตหรือการประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ ให้มีช่องทางแจ้งเบาะแสหรือเสนอเรื่องร้องเรียนต่อมหาวิทยาลัย เพื่อให้การดำเนินการรับเรื่องร้องเรียนเป็นไปในแนวทางเดียวกัน จึงเห็นสมควรกำหนดให้มีแนวทางในการรับเรื่องร้องเรียน ดังต่อไปนี้

เอกสารที่เกี่ยวข้อง

- ประกาศจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย เรื่อง แนวทางการจัดการเรื่องร้องเรียน พ.ศ. ๒๕๖๘

๑. บุคคลที่สามารถยื่นเรื่องร้องเรียน

ได้แก่ บุคลากรของมหาวิทยาลัย นิสิตของมหาวิทยาลัย บุคคลภายนอก และผู้มาติดต่อมหาวิทยาลัย

๒. ขอบเขตการรับเรื่องร้องเรียน

ได้แก่ เรื่องที่ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหาย หรืออาจจะเดือดร้อนหรือเสียหายโดยมีอาจหลีกเลี่ยงได้ ไม่ว่าจะมิใช่กรณีหรือมิใช่กรณีก็ตาม โดยมีคำขอให้จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยช่วยเหลือ หรือขจัดความเดือดร้อนหรือเสียหายในด้านที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินการตามขอบวัตถุประสงค์ของจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยโดยตรง และให้หมายความรวมถึงเรื่องที่ได้รับการร้องขอจากหน่วยงานของรัฐและการแจ้งเบาะแสการทุจริตและประพฤติมิชอบ

กรณีที่เป็นเรื่องการดำเนินการทางจริยธรรม จรรยาบรรณ วินัย การร้องทุกข์อุทธรณ์ของบุคลากรหรือนิสิตของมหาวิทยาลัย หรือเรื่องที่มีข้อบังคับ ระเบียบ ประกาศ หรือคำสั่งของมหาวิทยาลัยกำหนดไว้เป็นการเฉพาะแล้ว ให้ดำเนินการตามกฎหมาย กฎที่เกี่ยวข้องกับเรื่องที่ร้องเรียนนั้น

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 ต้องยื่นเรื่องตามช่องทางที่กำหนดไว้ในข้อ ๙ ของประกาศ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย เรื่อง แนวทางจัดการเรื่องร้องเรียน พ.ศ. ๒๕๖๘ หรือตามที่ข้อบังคับ ระเบียบ ประกาศ หรือคำสั่งของมหาวิทยาลัยที่กำหนดไว้เป็นการเฉพาะแล้ว

๓.๔ การร้องเรียนที่ไม่มีข้อมูลเพียงพอ ไม่สามารถติดต่อผู้ร้องเรียนได้ หรือไม่สามารถหา ข้อมูลเพิ่มเติมเพื่อดำเนินการตรวจสอบได้ ให้ยุติเรื่องและเก็บเป็นฐานข้อมูล

๓.๕ กรณีดังต่อไปนี้ให้ยุติเรื่องและแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบ

(๑) เรื่องที่ผู้ร้องเรียนไม่ได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหายหรือไม่สามารถที่จะ ได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหายได้

(๒) เรื่องร้องเรียนที่ไม่อยู่ในขอบวัตถุประสงค์ของมหาวิทยาลัย

(๓) เรื่องร้องเรียนที่เกี่ยวกับสถาบันพระมหากษัตริย์

(๔) เรื่องร้องเรียนที่มีการฟ้องร้องเป็นคดีอยู่ในศาลหรือเรื่องที่ศาลมีคำพิพากษา คำสั่ง หรือคำวินิจฉัยเสร็จเด็ดขาดแล้ว เว้นแต่เป็นการศึกษาเพื่อประโยชน์ในการเสนอแนะให้มีการปรับปรุงกฎหมาย หรือกฎที่เกี่ยวข้องกับมหาวิทยาลัย

(๕) เรื่องร้องเรียนที่อยู่ในหน้าที่และอำนาจขององค์กรอิสระตามรัฐธรรมนูญ หรือ องค์กรอิสระตามรัฐธรรมนูญรับไว้ดำเนินการตามหน้าที่และอำนาจขององค์กรอิสระตามรัฐธรรมนูญนั้นแล้ว แต่ไม่ตัดอำนาจในการที่จะขอรับทราบผลการพิจารณาขององค์กรอิสระตามรัฐธรรมนูญที่รับเรื่องไว้ดำเนินการ

(๖) เรื่องร้องเรียนที่เป็นการใช้สิทธิไม่สุจริตและการพิจารณาจะไม่เป็นประโยชน์ต่อ มหาวิทยาลัย

(๗) เรื่องร้องเรียนที่ผู้ร้องเรียนได้รับการแก้ไขความเดือดร้อนหรือเสียหายอย่างเหมาะสม แล้ว

(๘) เรื่องร้องเรียนที่เป็นเรื่องที่รัฐมนตรีว่าการกระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัย และนวัตกรรม สภามหาวิทยาลัย หรืออธิการบดี เคยสรุปผลและได้รับการแก้ไขความเดือดร้อนหรือเสียหายตาม ควรแก้กรณีแล้วแต่ยังไม่เป็นที่พอใจ หรือเรื่องร้องเรียนที่เป็นเรื่องซ้ำกับเรื่องเดิม เว้นแต่จะปรากฏพยานหลักฐาน หรือข้อเท็จจริงใหม่อันอาจทำให้ผลการพิจารณาเปลี่ยนแปลงไป

(๙) เรื่องร้องเรียนที่มีลักษณะเป็นบัตรสนเท่ห์ที่ไม่ได้ระบุพยานหลักฐานหรือกรณี แวดล้อมให้ปรากฏชัดแจ้ง และไม่ชี้พยานบุคคลที่แน่นอน

๔. ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน

๔.๑ ร้องเรียนด้วยตัวเองหรือส่งไปรษณีย์ลงทะเบียนตอบรับมายังสำนักกฎหมายและนิติการ อาคารจามจุรี ๕ ชั้น ๗ สำนักงานมหาวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย โดยทำเป็นหนังสือถึงอธิการบดีหรือหัวหน้าส่วนงานที่ต้องการร้องเรียน

๔.๒ ร้องเรียนผ่านไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ rakang@chula.ac.th หรือร้องเรียนผ่านช่องทางอื่น ๆ ที่มหาวิทยาลัยกำหนด เช่น petition.transparency.chula.ac.th

๕. มาตรการคุ้มครองและรักษาความลับของผู้ร้องเรียน

เมื่อได้รับเรื่องร้องเรียน ให้ปกปิดชื่อ ที่อยู่ หรือข้อมูลใด ๆ ที่สามารถระบุตัวผู้ร้องเรียน หรือผู้ให้ข้อมูลได้ เว้นแต่ผู้ร้องเรียนประสงค์ที่จะให้เปิดเผยชื่อผู้ร้องเรียนนั้น โดยให้เก็บรักษาข้อมูล เอกสารหลักฐานของผู้ร้องเรียน หรือผู้ให้ข้อมูลไว้เป็นความลับ โดยให้มอบหมายบุคคลหรือคณะกรรมการผู้รับผิดชอบตรวจสอบเรื่องร้องเรียนให้เข้าถึงข้อมูลนั้น ห้ามเปิดเผยข้อมูลดังกล่าวเว้นแต่เป็นการเปิดเผยข้อมูลตามที่กฎหมายว่าด้วยข้อมูลข่าวสารของราชการกำหนด

๖. การดำเนินการเมื่อได้รับเรื่องร้องเรียน

(๑) ให้พิจารณาเรื่องร้องเรียนดังกล่าวเป็นเรื่องใด หากเป็นเรื่องการดำเนินการทางจริยธรรม จรรยาบรรณ วินัย การร้องทุกข์อุทธรณ์ของบุคลากรหรือนิสิตของมหาวิทยาลัย หรือเรื่องที่มีข้อบังคับ ระเบียบ ประกาศ หรือคำสั่งของมหาวิทยาลัยกำหนดไว้เป็นการเฉพาะแล้ว ให้ดำเนินการตามกฎหมาย กฎที่เกี่ยวข้องกับเรื่องที่ร้องเรียนนั้น

(๒) กรณีอื่นนอกจาก (๑) ให้ดำเนินการตามประกาศจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย เรื่อง แนวทางจัดการเรื่องร้องเรียน พ.ศ. ๒๕๖๘ ดังนี้

(ก) เรื่องร้องเรียนทั่วไป คือ เรื่องที่ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหาย หรืออาจจะเดือดร้อนหรือเสียหายโดยมีอาจหลีกเลี่ยงได้ โดยมีคำขอให้จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยช่วยเหลือ หรือขจัดความเดือดร้อนหรือเสียหายในด้านที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินการตามขอบวัตถุประสงค์ของจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยโดยตรง

หากไม่ทราบส่วนงานหรือหน่วยงานที่ถูกร้องเรียน หรือเป็นการยื่นเรื่องร้องเรียนโดยตรงต่ออธิการบดี โดยทำเป็นหนังสือยื่นต่อสำนักกฎหมายและนิติการหรือระบบไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ rakang@chula.ac.th ให้สำนักกฎหมายและนิติการพิจารณาจัดทำความเห็นเบื้องต้นเสนอต่ออธิการบดี ภายใน ๓๐ วัน นับแต่ได้รับรายละเอียดของเรื่องร้องเรียนครบถ้วน เพื่อให้อธิการบดีพิจารณาสั่งการให้ส่วนงาน

หน่วยงาน หรือคณะกรรมการที่มีอำนาจหน้าที่พิจารณาดำเนินการต่อไป และให้แจ้งผู้ร้องเรียนทราบความคืบหน้าในการดำเนินการภายใน ๑๕ วัน นับแต่วันที่อธิการบดีวินิจฉัยสั่งการ

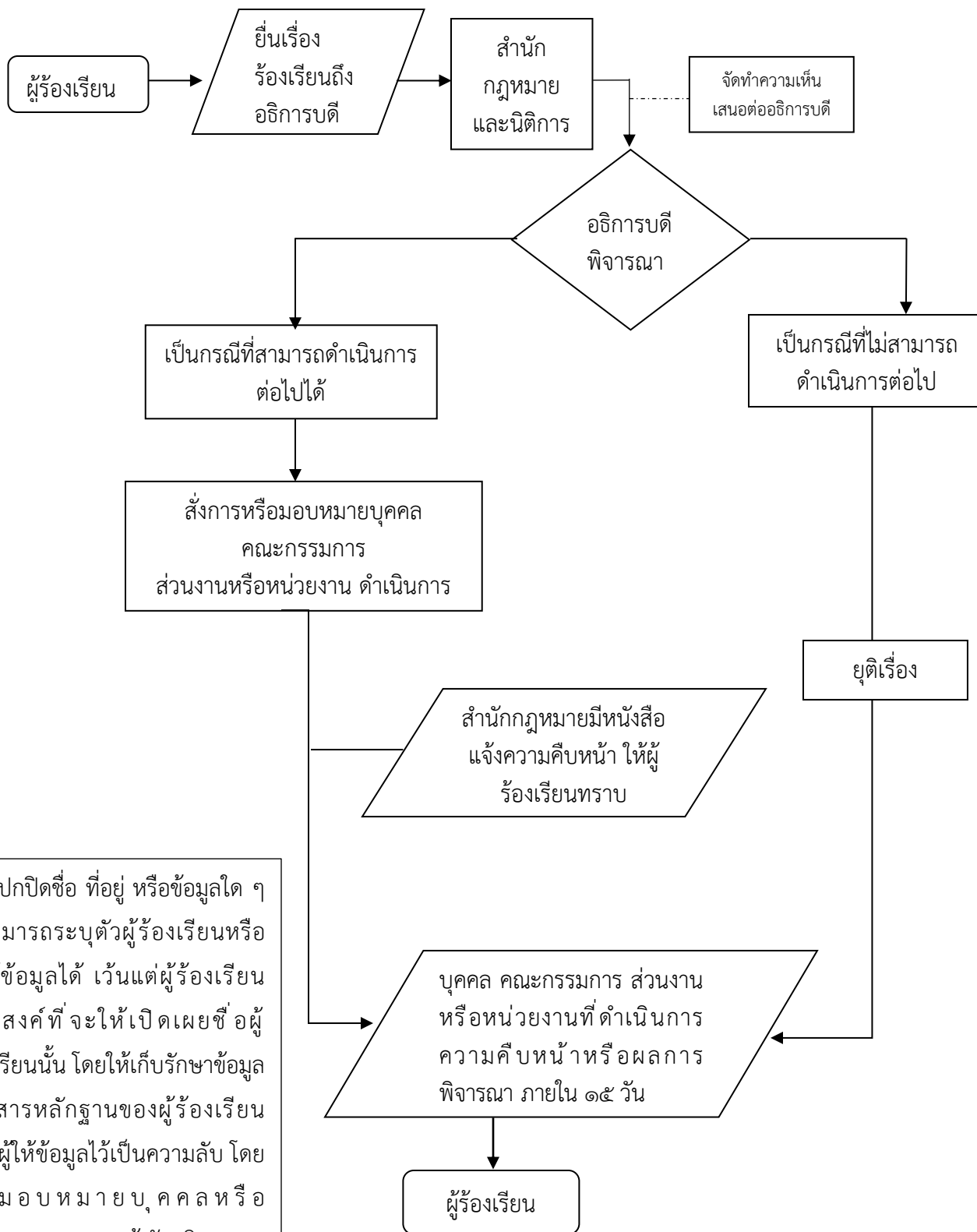
กรณีที่ทราบส่วนงานหรือหน่วยงานที่ถูกร้องเรียน และเป็นเรื่องที่ส่วนงานหรือหน่วยงานนั้นสามารถแก้ไขเยียวยาความเสียหายหรือสามารถดำเนินการตามคำขอของผู้ร้องเรียนได้ทันที อาจส่งเรื่องร้องเรียนดังกล่าวให้ส่วนงานหรือหน่วยงานที่ถูกร้องเรียนดำเนินการตามคำขอ เมื่อส่วนงาน หน่วยงาน หรือคณะกรรมการที่ถูกร้องเรียนหรือที่อธิการบดีสั่งการ ได้ให้แก้ไขเยียวยาความเสียหายตามคำขอของผู้ร้องเรียนแล้ว ให้แจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบผลของการดำเนินการ

(ข) เรื่องร้องเรียนที่เกี่ยวกับการทุจริตหรือประพฤติมิชอบ ให้สำนักกฎหมายและนิติการตรวจสอบว่าเรื่องที่แจ้งอยู่ในขอบเขตการร้องเรียนเรื่องทุจริตและมีข้อมูลครบถ้วนหรือไม่ และเสนอความเห็นต่ออธิการบดี ภายใน ๓๐ วันนับแต่ได้รับรายละเอียดของเรื่องร้องเรียนครบถ้วน เพื่อให้อธิการบดีพิจารณาสั่งการมอบหมายหรือเสนอเรื่องต่อให้กับบุคคล คณะกรรมการ ส่วนงานหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียนซึ่งมีอำนาจหน้าที่ตามกฎหมาย กฎ ข้อบังคับ ระเบียบ หรือประกาศของมหาวิทยาลัย รวบรวมข้อเท็จจริง และเสนอความเห็นต่ออธิการบดี ภายใน ๙๐ วัน นับแต่วันที่อธิการบดีวินิจฉัยสั่งการ และให้แจ้งผู้ร้องเรียนทราบความคืบหน้าในการดำเนินการภายใน ๑๕ วัน นับแต่วันที่อธิการบดีวินิจฉัยสั่งการ

(ค) เรื่องร้องเรียนที่ผู้ถูกร้องเรียนเป็นนายกสภามหาวิทยาลัย กรรมการสภามหาวิทยาลัย ให้อธิการบดีเป็นผู้เสนอเรื่องร้องเรียนต่อสภามหาวิทยาลัยเพื่อพิจารณา กรณีอธิการบดีเป็นผู้ถูกร้องเรียน ให้เลขาธิการสภามหาวิทยาลัยเป็นผู้เสนอเรื่องร้องเรียนต่อสภามหาวิทยาลัยเพื่อพิจารณา โดยให้สำนักกฎหมายและนิติการพิจารณาจัดทำความเห็นประกอบ

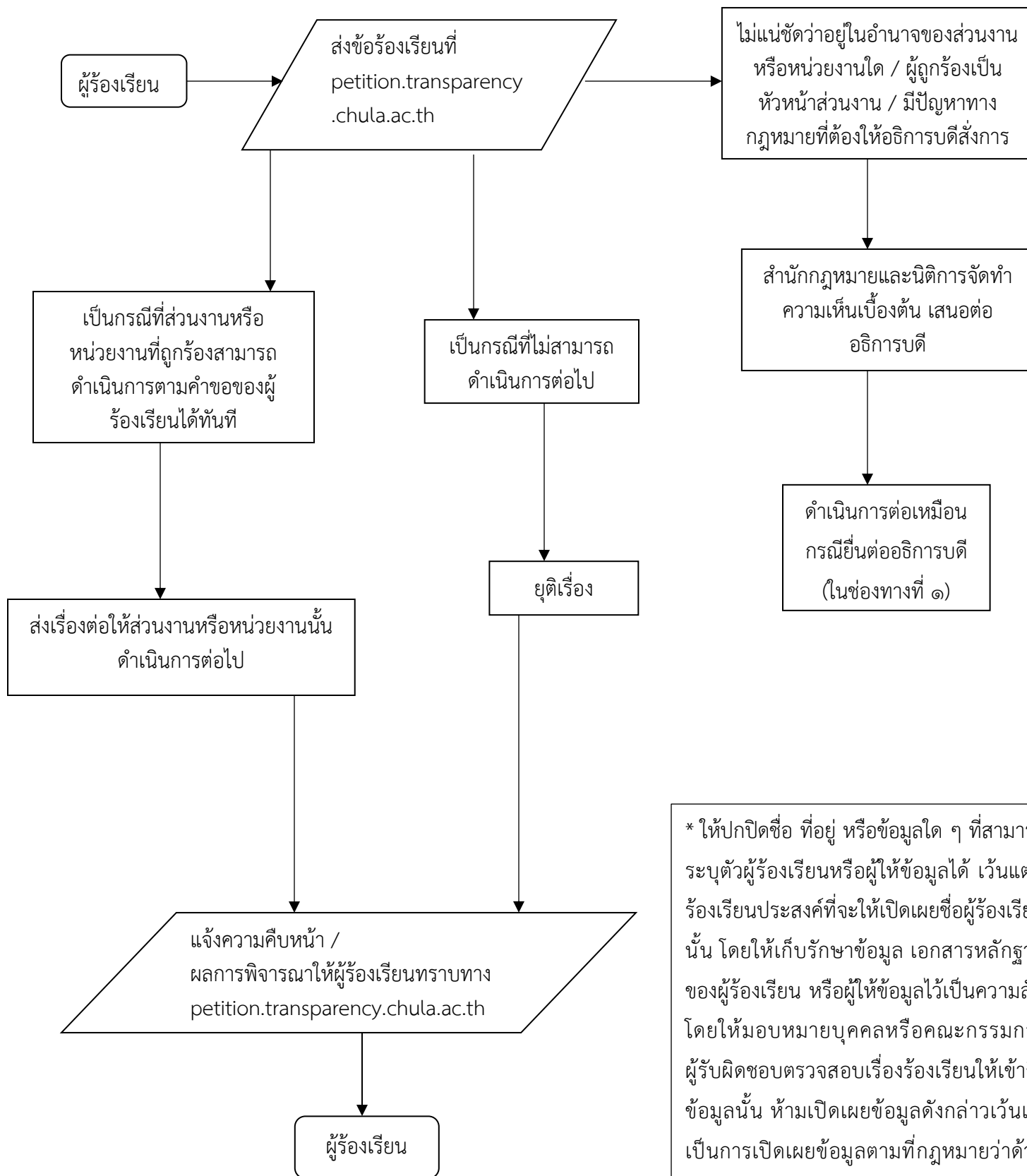
การยื่นเรื่องร้องเรียนทั่วไป

ช่องทางที่ ๑ การยื่นต่ออธิการบดี



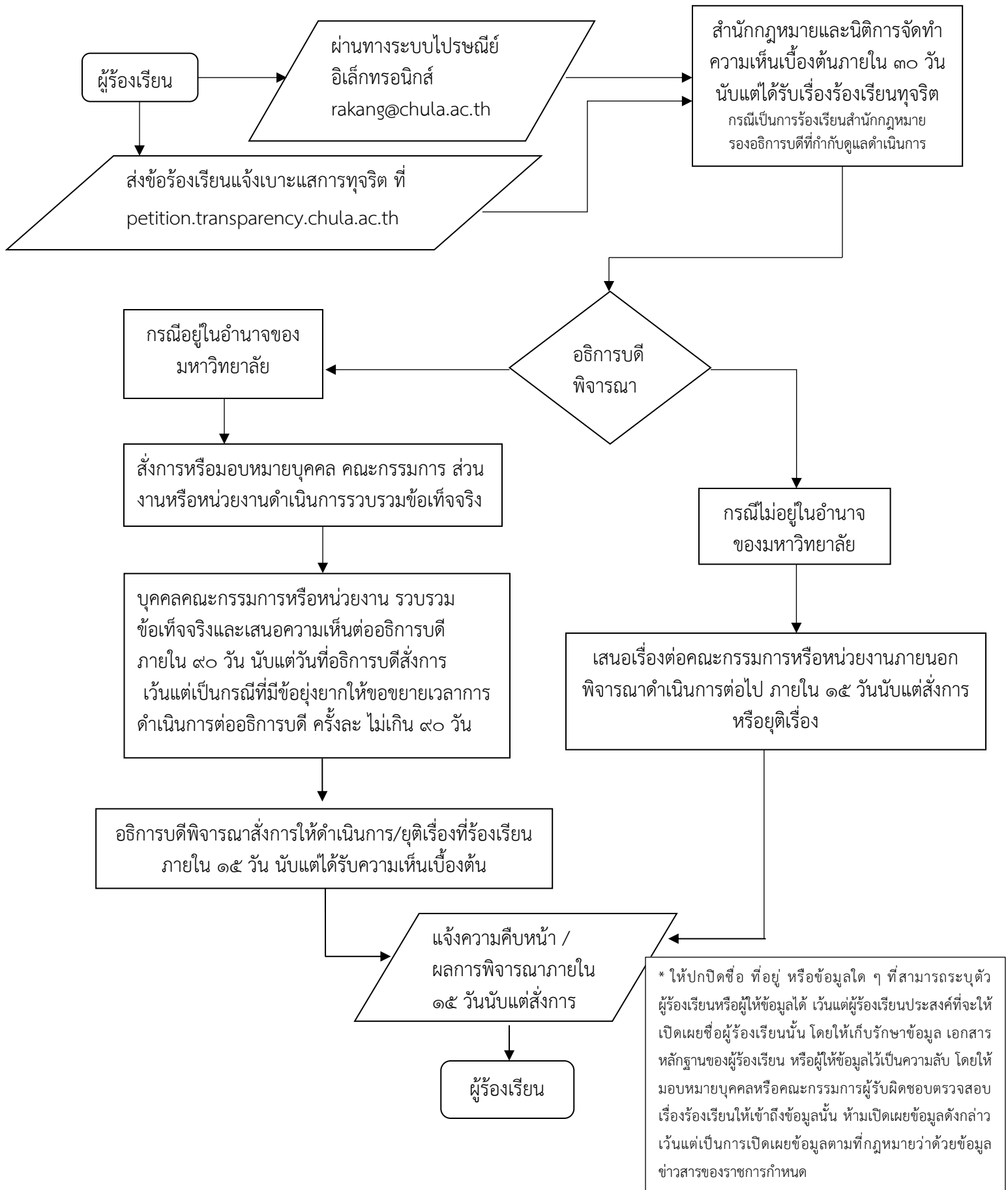
* ให้ปกปิดชื่อ ที่อยู่ หรือข้อมูลใด ๆ ที่สามารถระบุตัวผู้ร้องเรียนหรือผู้ให้ข้อมูลได้ เว้นแต่ผู้ร้องเรียนประสงค์ที่จะให้เปิดเผยชื่อผู้ร้องเรียนนั้น โดยให้เก็บรักษาข้อมูลเอกสารหลักฐานของผู้ร้องเรียนหรือผู้ให้ข้อมูลไว้เป็นความลับ โดยให้มอบหมายบุคคลหรือคณะกรรมการผู้รับผิดชอบตรวจสอบเรื่องร้องเรียนให้เข้าถึง

ช่องทางที่ ๒ การยื่นผ่าน transparency.chula



* ให้ปกปิดชื่อ ที่อยู่ หรือข้อมูลใด ๆ ที่สามารถ
ระบุตัวผู้ร้องเรียนหรือผู้ให้ข้อมูลได้ เว้นแต่ผู้
ร้องเรียนประสงค์ที่จะให้เปิดเผยชื่อผู้ร้องเรียน
นั้น โดยให้เก็บรักษาข้อมูล เอกสารหลักฐาน
ของผู้ร้องเรียน หรือผู้ให้ข้อมูลไว้เป็นความลับ
โดยให้มอบหมายบุคคลหรือคณะกรรมการ
ผู้รับผิดชอบตรวจสอบเรื่องร้องเรียนให้เข้าถึง
ข้อมูลนั้น ห้ามเปิดเผยข้อมูลดังกล่าวเว้นแต่
เป็นการเปิดเผยข้อมูลตามที่กฎหมายว่าด้วย
ข้อมูลข่าวสารของราชการกำหนด

ช่องทางที่ ๒ การยื่นข้อร้องเรียนแจ้งเบาะแสการทุจริตหรือประพฤตินิชอบ



การจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตหรือประพฤติมิชอบ

ลำดับ	รายละเอียด	ระยะเวลา ดำเนินการ	หน่วยงานที่รับผิดชอบ
๑	- ยื่นเรื่องร้องเรียนผ่านทางระบบไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ rakang@chula.ac.th หรือผ่านทางเว็บไซต์ petition.transparency.chula.ac.th - ตรวจสอบข้อมูลเบื้องต้นว่าครบถ้วนเพียงพอที่จะดำเนินการต่อไปหรือไม่	๑ วัน	ศูนย์บริหารความเสี่ยง สำนักกฎหมายและนิติการ สำนักงานมหาวิทยาลัย
๒	- จัดทำความเห็นเบื้องต้นว่าเรื่องร้องเรียนอยู่ในอำนาจหน้าที่ของมหาวิทยาลัยหรือไม่	๓๐ วัน	สำนักกฎหมายและนิติการ
๓	- สั่งการหรือมอบหมายบุคคล คณะกรรมการ ส่วนงานหรือหน่วยงาน รวมถึงเสนอเรื่องต่อคณะกรรมการหรือหน่วยงานภายนอกพิจารณาดำเนินการต่อไป		อธิการบดี
๔	- รวบรวมข้อเท็จจริงและเสนอความเห็นต่ออธิการบดี	๙๐ วัน	บุคคล คณะกรรมการ หรือ หน่วยงาน ที่ได้รับ มอบหมาย
๕	- อธิการบดีพิจารณาสั่งการให้ดำเนินการ หรือยุติเรื่องที่ร้องเรียน	๑๕ วัน	อธิการบดี