



## บันทึกข้อความ

ส่วนงาน ศูนย์กฎหมายและนิติการ สำนักงานมหาวิทยาลัย โทร. ๘๐๑๘๘ โทรสาร ๘๐๑๗๕

ที่ อว ๖๔ / ๐๓๗๙๐

วันที่ เมษายน พ.ศ.๒๕๖๖

เรื่อง แนวทางการดำเนินการรับเรื่องร้องเรียน

เรียน คณบดี ผู้อำนวยการ และหัวหน้าหน่วยงานในสำนักงานมหาวิทยาลัย

เพื่อให้การดำเนินงานของมหาวิทยาลัย ส่วนงาน และหน่วยงานต่าง ๆ ในมหาวิทยาลัย เป็นไปอย่างถูกต้อง โปร่งใส เป็นธรรม และตรวจสอบได้ เป็นการอำนวยความสะดวกแก่ผู้เสนอเรื่องร้องเรียน ให้มีช่องทางแจ้งเบาะแสหรือเสนอเรื่องร้องเรียนต่อมหาวิทยาลัย จึงเห็นสมควรกำหนดให้มีแนวทางในการรับเรื่องร้องเรียนดังต่อไปนี้

### ๑. บุคคลที่สามารถแจ้งเรื่องร้องเรียน

ได้แก่ บุคลากรของมหาวิทยาลัย นิสิตของมหาวิทยาลัย บุคคลภายนอก และผู้มาติดต่อมหาวิทยาลัย

### ๒. ขอบเขตการรับเรื่องร้องเรียน

ได้แก่ ข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ การให้ข้อมูลหรือความคิดเห็น กรณีไม่ได้รับความเป็นธรรม จากการฝ่าฝืน หรือไม่ปฏิบัติตามกฎหมาย ข้อบังคับ ระเบียบ ประกาศของมหาวิทยาลัย ความบกพร่องล่าช้า ทุจริต ไม่โปร่งใส หรือไม่เหมาะสม อันเนื่องมาจากการปฏิบัติงานของบุคลากรของมหาวิทยาลัย หรือการบริหารจัดการมหาวิทยาลัย ส่วนงาน หรือหน่วยงานภายในมหาวิทยาลัย

### ๓. มาตรการคุ้มครองและรักษาความลับของผู้ร้องเรียน

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

### ๔. การดำเนินการเมื่อได้รับเรื่องร้องเรียน

ให้คณบดี ผู้อำนวยการ หรือหัวหน้าหน่วยงานในสำนักงานมหาวิทยาลัย พิจารณาเรื่องร้องเรียนว่าเป็นเรื่องใด ได้แก่ การแก้ไขเยียวยาความเสียหายจากการไม่ได้รับความเป็นธรรม การดำเนินการทางวินัย การร้องทุกข์อุทธรณ์ของบุคลากรหรือนิสิตของมหาวิทยาลัย 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

#### ๕. ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน

ให้ผู้ร้องเรียนระบुरายละเอียดของเรื่องที่จะร้องเรียน ได้แก่ รายละเอียดของเหตุการณ์ วัน เวลา สถานที่ ผู้เกี่ยวข้องกับเรื่อง หรือผู้สามารถให้ข้อมูลเพิ่มเติม (หากมี) ให้สามารถเข้าใจได้ วัตถุประสงค์ในการยื่นเรื่อง ร้องเรียน คำขอให้ดำเนินการอย่างไร โดยระบุชื่อ ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ที่สามารถติดต่อได้ ตามช่องทางดังนี้

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

๕.๒ กรณีการร้องเรียนแจ้งเบาะแสการทุจริต ให้ผู้ร้องเรียนแจ้งทางระบบไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ผ่านทางเว็บไซต์จุฬาฯ ที่ [rakang@chula.ac.th](mailto:rakang@chula.ac.th) หรือผ่านทางเว็บไซต์ <https://transparency.chula.ac.th/petition> เมื่อผู้ร้องเรียนแจ้งเรื่องร้องเรียนแล้ว มหาวิทยาลัยจะได้ตรวจสอบเบื้องต้นแล้วพิจารณาสั่งการต่อไป โดยให้ศูนย์กฎหมายและนิติการติดตามผลการดำเนินการและแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบความคืบหน้าในการดำเนินการเป็นระยะ

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและดำเนินการต่อไป

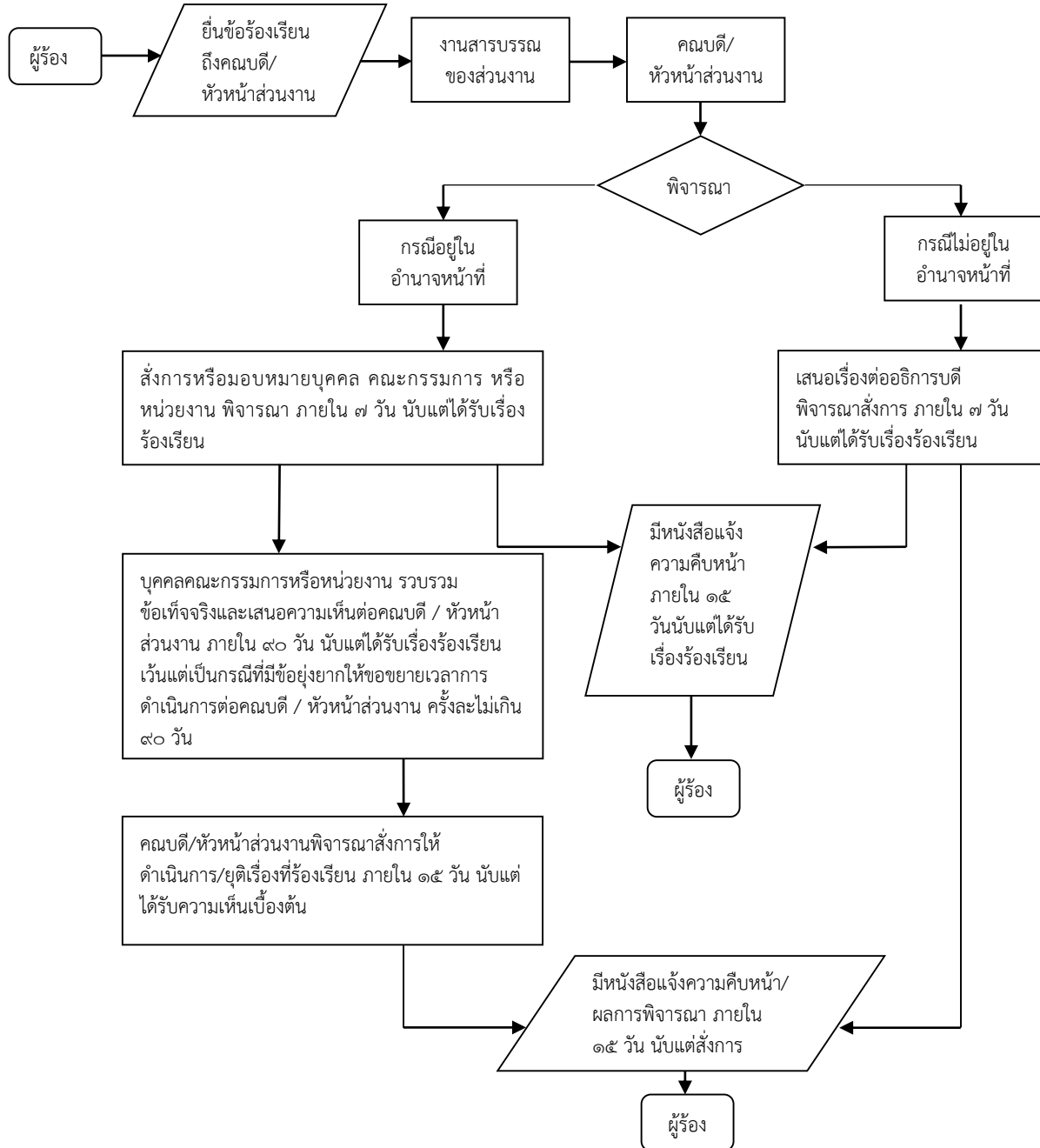
(ศาสตราจารย์ ดร.บัณฑิต เอื้ออาภรณ์)

อธิการบดี

## การรับเรื่องร้องเรียน

ช่องทางที่ ๑ การยื่นข้อร้องเรียนเป็นหนังสือหรือผ่านระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์

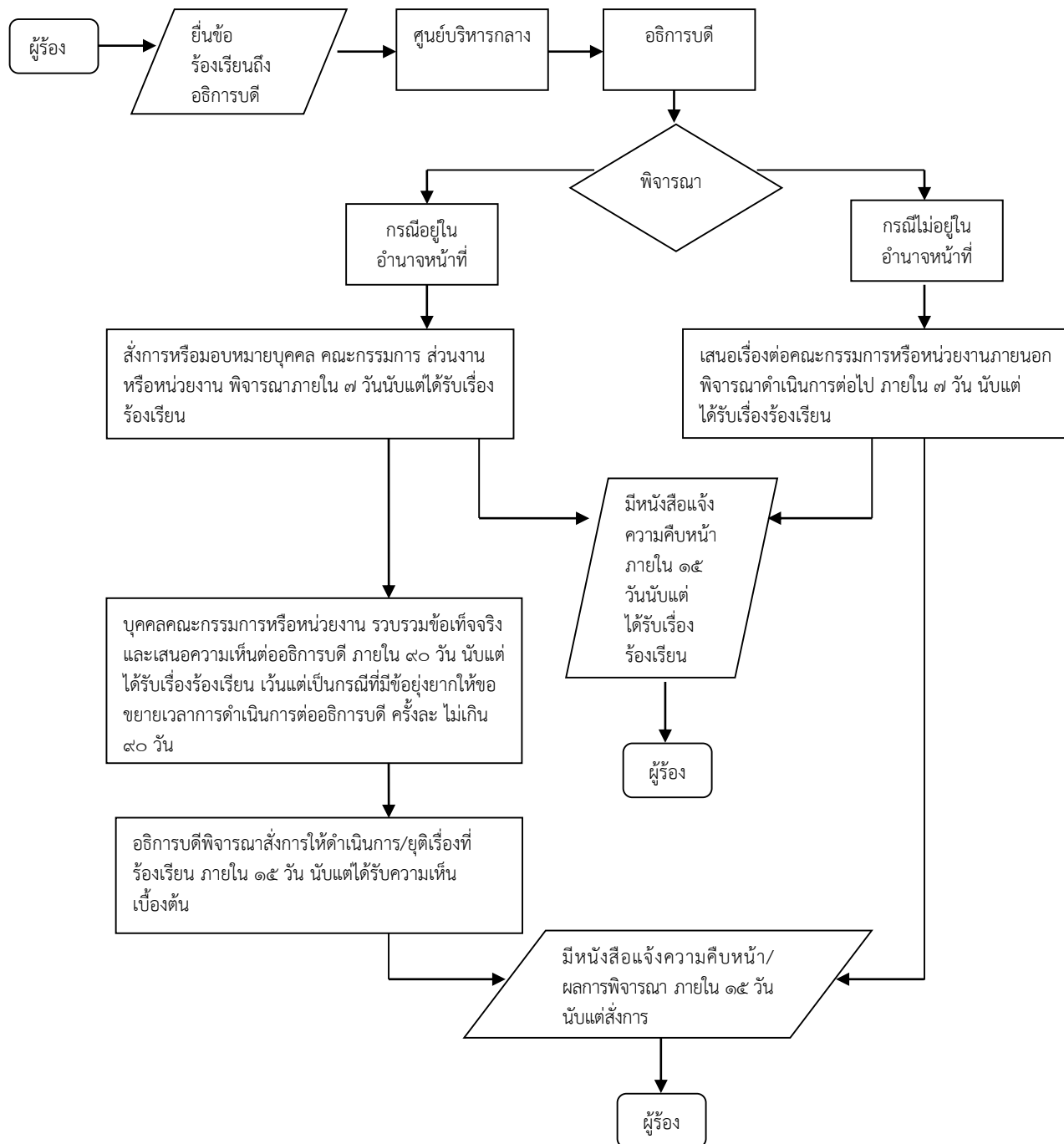
๑. การยื่นต่อหน่วยงาน



\*ให้ปกปิดชื่อ ที่อยู่ หรือข้อมูลใด ๆ ที่สามารถระบุตัวผู้ร้องเรียนหรือผู้ให้ข้อมูลได้ เว้นแต่ผู้ร้องเรียนประสงค์ที่จะให้เปิดเผยชื่อผู้ร้องเรียนนั้น โดยให้เก็บรักษาข้อมูล เอกสารหลักฐานของผู้ร้องเรียน หรือผู้ให้ข้อมูลไว้เป็นความลับ โดยให้มอบหมายบุคคลหรือคณะกรรมการผู้รับผิดชอบ ตรวจสอบเรื่องร้องเรียนให้เข้าถึงข้อมูลนั้น ห้ามเปิดเผยข้อมูลดังกล่าวเว้นแต่เป็นการเปิดเผยข้อมูลตามที่กฎหมายว่าด้วยข้อมูลข่าวสารของราชการกำหนด

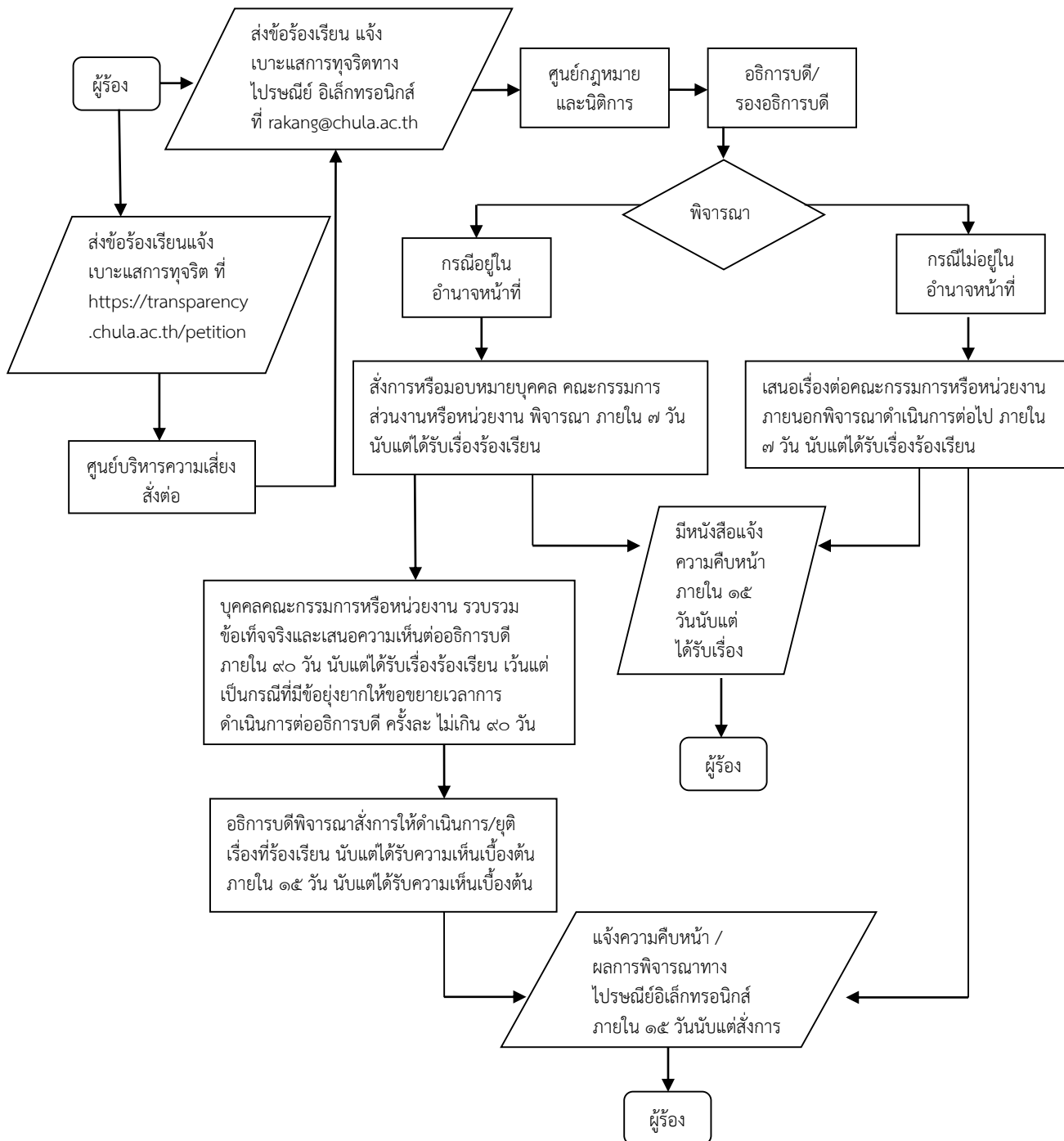
## ช่องทางที่ ๑ การยื่นข้อร้องเรียนเป็นหนังสือหรือผ่านระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์

### ๒.การยื่นต่ออธิการบดี



\*ให้ปกปิดชื่อ ที่อยู่ หรือข้อมูลใด ๆ ที่สามารถระบุตัวผู้ร้องเรียนหรือผู้ให้ข้อมูลได้ เว้นแต่ผู้ร้องเรียนประสงค์ที่จะให้เปิดเผยชื่อผู้ร้องเรียนนั้น โดยให้เก็บรักษาข้อมูล เอกสารหลักฐานของผู้ร้องเรียน หรือผู้ให้ข้อมูลไว้เป็นความลับ โดยให้มอบหมายบุคคลหรือคณะกรรมการผู้รับผิดชอบ ตรวจสอบเรื่องร้องเรียนให้เข้าถึงข้อมูลนั้น ห้ามเปิดเผยข้อมูลดังกล่าวเว้นแต่เป็นการเปิดเผยข้อมูลตามที่กฎหมายว่าด้วยข้อมูลข่าวสารของราชการกำหนด

## ช่องทางที่ ๒ การยื่นข้อร้องเรียนแจ้งเบาะแสการทุจริตทางระบบไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์หรือเว็บไซต์



\*ให้ปกปิดชื่อ ที่อยู่ หรือข้อมูลใด ๆ ที่สามารถระบุตัวผู้ร้องเรียนหรือผู้ให้ข้อมูลได้ เว้นแต่ผู้ร้องเรียนประสงค์ที่จะให้เปิดเผยชื่อผู้ร้องเรียนนั้น โดยให้เก็บรักษาข้อมูล เอกสารหลักฐานของผู้ร้องเรียน หรือผู้ให้ข้อมูลไว้เป็นความลับ โดยให้มอบหมายบุคคลหรือคณะกรรมการผู้รับผิดชอบ ตรวจสอบเรื่องร้องเรียนให้เข้าถึงข้อมูลนั้น ห้ามเปิดเผยข้อมูลดังกล่าว เว้นแต่เป็นการเปิดเผยข้อมูลตามที่กฎหมายว่าด้วยข้อมูลข่าวสารของราชการกำหนด

