



ประกาศมหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา  
เรื่อง หลักเกณฑ์ มาตรการ และแนวทางการปฏิบัติเกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียน

โดยที่เป็นการสมควรดำเนินการเกี่ยวกับการรับฟังเสียงสะท้อนหรือข้อร้องเรียนจากผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้เสีย หรือสาธารณชนให้เป็นไปอย่างมีระบบและมีกระบวนการจัดการที่ตอบสนองต่อข้อร้องเรียน อย่างเหมาะสม

อาศัยอำนาจตามความในมาตรา ๓๑ แห่งพระราชบัญญัติมหาวิทยาลัยราชภัฏ พ.ศ. ๒๕๔๗ จึงประกาศหลักเกณฑ์ มาตรการ และแนวทางการปฏิบัติเกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียน การทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ไว้ ดังต่อไปนี้

ข้อ ๑ ประกาศนี้เรียกว่า “ประกาศมหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา เรื่อง หลักเกณฑ์ มาตรการ และแนวทางการปฏิบัติเกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียน”

ข้อ ๒ ประกาศนี้ใช้บังคับตั้งแต่วันถัดจากวันประกาศเป็นต้นไป

ข้อ ๓ การจัดการเรื่องร้องเรียนของมหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยาให้เป็นไปตามที่กำหนดไว้ในประกาศนี้ เว้นแต่การจัดการเรื่องร้องเรียนที่ต้องดำเนินการตามขั้นตอนหรือกระบวนการทางกฎหมาย ให้เจ้าหน้าที่ที่รับเรื่องร้องเรียนแนะนำให้ผู้ร้องเรียนไปดำเนินการตามขั้นตอนหรือกระบวนการที่เกี่ยวข้อง

การร้องเรียนตามประกาศนี้ไม่เป็นการตัดสิทธิของผู้ร้องเรียนในการดำเนินกระบวนการตามกฎหมายอื่น

ข้อ ๔ ในประกาศนี้

“มหาวิทยาลัย” หมายความว่า มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา

“อธิการบดี” หมายความว่า อธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา

“บุคลากร” หมายความว่า ข้าราชการพลเรือนในสถาบันอุดมศึกษา พนักงานมหาวิทยาลัย พนักงานราชการ ลูกจ้างประจำ และลูกจ้าง สังกัดมหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา

“คณะกรรมการ” หมายความว่า คณะกรรมการพิจารณากลับกรองข้อร้องเรียน

“ผู้ร้องเรียน” หมายความว่า ประชาชนทั่วไป หรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มาติดต่อราชการผ่านช่องทางต่างๆ โดยมีวัตถุประสงค์ครอบคลุมการร้องเรียน ร้องทุกข์ การให้ข้อเสนอแนะ การให้ข้อคิดเห็น การให้คำชมเชย การสอบถาม หรือการร้องขอข้อมูล

“ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย” หมายความว่า ผู้ที่ได้รับผลกระทบทั้งทางบวกและทางลบโดยทั้งทางตรงและทางอ้อมจากการการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของมหาวิทยาลัย

“ทุจริต” หมายความว่า การแสวงหาประโยชน์ที่มีควรได้โดยชอบด้วยกฎหมายสำหรับตนเองหรือผู้อื่น

“ประพฤติมิชอบ” หมายความว่า การที่เจ้าหน้าที่ปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติการอย่างใดในตำแหน่งหรือหน้าที่ หรือใช้อำนาจในตำแหน่งหรือหน้าที่อื่นเป็นการฝ่าฝืนกฎ ระเบียบ ข้อบังคับ คำสั่ง อย่างใดอย่างหนึ่ง ซึ่งมุ่งหมายจะควบคุมดูแลการรับ การเก็บรักษา การใช้เงิน หรือทรัพย์สินของส่วนราชการ ไม่ว่าจะการปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัตินั้นเป็นการทุจริตด้วยหรือไม่ก็ตาม และให้หมายความรวมถึงการประมาทเลินเล่ออย่างร้ายแรงในหน้าที่ดังกล่าวด้วย

“ข้อร้องเรียน” หมายความว่า เรื่องร้องเรียนที่ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อนเสียหาย หรืออาจจะต้องเดือดร้อนเสียหาย โดยมีอาจหลีกเลี่ยงได้ ไม่ว่าจะมิใช่กรณีหรือไม่ก็ตาม ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็นเกี่ยวกับการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของมหาวิทยาลัย คำชมเชย การสอบถามหรือร้องขอข้อมูล การร้องเรียนกล่าวโทษเจ้าหน้าที่ กรณีทำผิดวินัยอันเนื่องมาจากการใช้ตำแหน่งหน้าที่โดยมิชอบ หรือใช้อำนาจหน้าที่โดยทุจริต ปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบ หรือไม่ปฏิบัติตามกฎ ระเบียบ ข้อบังคับ และนโยบายของทางราชการหรือของมหาวิทยาลัยที่ได้กำหนดไว้ รวมถึงเรื่องที่ได้รับการร้องทุกข์จากศูนย์ดำรงธรรม กระทรวงมหาดไทย สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามทุจริตแห่งชาติ (ป.ป.ช.) สำนักงานตรวจเงินแผ่นดิน (สตง.) สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตในภาครัฐ (ป.ป.ท.) สำนักงานป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน (ป.ป.ง.) สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา (สกอ.) หรือหน่วยงานอื่นของรัฐ

“การตอบสนอง” หมายความว่า การส่งต่อให้แก่หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง การตรวจสอบ และนำเรื่องร้องเรียนเข้าสู่กระบวนการสอบสวนข้อเท็จจริง แจ้งตักเตือน ดำเนินคดี หรืออื่นๆ ตามกฎและระเบียบ พร้อมกับแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบผลหรือความคืบหน้าของการดำเนินการภายในเวลาสิบห้าวันนับแต่วันที่ได้รับเรื่องร้องเรียน ทั้งนี้ กรณีข้อร้องเรียนที่ไม่ได้ระบุชื่อและที่อยู่หรือหมายเลขโทรศัพท์ที่ติดต่อได้ หรืออีเมลติดต่อของผู้ร้องเรียนจะพิจารณาการตอบสนองสิ้นสุดที่การนำเรื่องร้องเรียนเข้าสู่กระบวนการสอบสวนข้อเท็จจริง แจ้งตักเตือน ดำเนินคดี หรืออื่นๆ ตามกฎ และระเบียบที่เกี่ยวข้อง

## ส่วนที่ ๑

### ลักษณะของข้อร้องเรียน

ข้อ ๕ หลักเกณฑ์และรายละเอียดในข้อร้องเรียนต้องมีลักษณะดังต่อไปนี้

(๑) เรื่องที่จะนำไปร้องเรียนต้องเป็นเรื่องที่ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหายอันเนื่องมาจากบุคลากรในเรื่องดังนี้

(๑.๑) กระทำการทุจริตต่อหน้าที่ราชการ

(๑.๒) กระทำความผิดต่อตำแหน่งหน้าที่ราชการ

(๑.๓) ละเลยหน้าที่ตามที่กฎ ระเบียบ หรือข้อบังคับที่กำหนดให้ต้องปฏิบัติ

(๑.๔) ปฏิบัติหน้าที่ล่าช้าเกินสมควร

(๑.๕) กระทำการนอกเหนืออำนาจหน้าที่หรือขัดหรือไม่ถูกต้องตามกฎหมายหรือระเบียบหรือ

กฎหมาย

(๒) เรื่องที่ร้องเรียนต้องเป็นเรื่องจริงที่มีมูล มิใช่ลักษณะกระแสข่าวที่สร้างความเสียหายแก่บุคคลที่ขาดหลักฐานแวดล้อมที่ปรากฏชัดแจ้ง และขาดพยานบุคคลที่แน่นอน

(๓) ข้อร้องเรียนให้ใช้ถ้อยคำสุภาพและต้องระบุข้อมูลต่อไปนี้

(๓.๑) ชื่อและที่อยู่ของผู้ร้องเรียน พร้อมหมายเลขโทรศัพท์หรืออีเมลติดต่อกลับ

(๓.๒) ชื่อหน่วยงานหรือบุคลากรที่เกี่ยวข้องที่เป็นเหตุแห่งการร้องเรียน

(๓.๓) การกระทำทั้งหลายที่เป็นเหตุแห่งการร้องเรียน พร้อมทั้งข้อเท็จจริงหรือพฤติการณ์ตามสมควรเกี่ยวกับการกระทำดังกล่าว หรือแจ้งช่องทาง เบาะแสการทุจริตของเจ้าหน้าที่อย่างชัดเจน เพื่อดำเนินการสอบสวนข้อเท็จจริง

(๓.๔) คำขอของผู้ร้องเรียน

(๓.๕) ลายมือชื่อของผู้ร้องเรียน

(๓.๖) ระบุวัน เดือน ปี

(๓.๗) ระบุพยานเอกสาร พยานวัตถุ หรือพยานบุคคล (ถ้ามี)

ข้อ ๖ ข้อร้องเรียนที่มหาวิทยาลัยอาจไม่รับพิจารณาต้องมีลักษณะดังนี้

(๑) ข้อร้องเรียนที่มีได้ทำเป็นหนังสือ

(๒) ข้อร้องเรียนที่ไม่ระบุพยานหรือหลักฐานที่เพียงพอ

(๓) ข้อร้องเรียนที่ไม่มีรายการตามข้อ ๕ (๓)

กรณีข้อร้องเรียนที่มีลักษณะเป็นบัตรสนเท่ห์ หรือผู้ร้องเรียนแจ้งชื่อและที่อยู่ไม่ชัดเจน จะรับพิจารณาเฉพาะรายที่ระบุหลักฐานกรณีแวดล้อมปรากฏชัดแจ้งและชี้พยานบุคคลแน่นอนเท่านั้น และหากเรื่องดังกล่าวเกี่ยวกับประโยชน์เพื่อส่วนรวม เช่น แจ้งเบาะแสการค้ายาเสพติด หรือแสดงความคิดเห็นที่เป็นประโยชน์ ให้พิจารณาส่งเรื่องร้องเรียนดังกล่าวให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องรับทราบไว้เป็นข้อมูลเพื่อประกอบการพิจารณา

## ส่วนที่ ๒

### คณะกรรมการพิจารณากลับกรองข้อร้องเรียน

ข้อ ๗ ให้อธิการบดีแต่งตั้งคณะกรรมการคณะหนึ่งเรียกว่า “คณะกรรมการพิจารณากลับกรองข้อร้องเรียน” ประกอบด้วย

(๑) รองอธิการบดีที่อธิการบดีมอบหมาย เป็นประธานกรรมการ

(๒) ผู้ช่วยอธิการบดีที่อธิการบดีมอบหมาย เป็นกรรมการ

(๓) ประธานสภาคณาจารย์และข้าราชการ เป็นกรรมการ

(๔) ผู้อำนวยการสำนักกิจการนักศึกษา เป็นกรรมการ

(๕) ผู้อำนวยการสำนักงานอธิการบดี เป็นกรรมการและเลขานุการ

(๖) ผู้อำนวยการกองบริหารงานบุคคล เป็นกรรมการและผู้ช่วยเลขานุการ

(๗) นิติกร เป็นกรรมการและผู้ช่วยเลขานุการ

(๘) เจ้าหน้าที่กองบริหารงานบุคคล จำนวนไม่เกินสองคน เป็นผู้ช่วยเลขานุการ  
ข้อ ๘ ให้คณะกรรมการมีอำนาจหน้าที่ดังต่อไปนี้

(๑) พิจารณาข้อร้องเรียนและประเมินระดับผลกระทบของข้อร้องเรียนต่อมหาวิทยาลัย

(๒) ค้นคว้าและแสวงหาพยานหลักฐานที่เกี่ยวข้องกับข้อร้องเรียนได้ตามความจำเป็น

(๓) แจ้งให้หน่วยงานหรือบุคลากรที่เกี่ยวข้องกับเรื่องที่ร้องเรียนมาให้ข้อมูลหรือชี้แจงข้อเท็จจริง  
ต่อคณะกรรมการ

(๔) มีหนังสือสอบถามไปยังหน่วยงานหรือบุคคลที่เกี่ยวข้องเพื่อให้มีหนังสือชี้แจงข้อเท็จจริงหรือ  
ให้ความเห็นเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของหน่วยงาน หรือให้ส่งวัตถุ เอกสาร หรือพยานหลักฐานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือ  
ส่งผู้แทนหรือเจ้าหน้าที่ในหน่วยงานนั้นมาชี้แจงข้อเท็จจริงหรือให้ความเห็นประกอบการพิจารณาได้

(๕) วินิจฉัยข้อร้องเรียนที่ไม่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานใด

(๖) เสนอความเห็นต่ออธิการบดีเพื่อพิจารณาสั่งการตามความเหมาะสมแก่กรณี

(๗) รายงานสถิติและผลการจัดการข้อร้องเรียนต่ออธิการบดีภายในสามสิบวันนับแต่วัน

ปิดงบประมาณ

(๘) แต่งตั้งคณะอนุกรรมการเพื่อดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ของคณะกรรมการ

(๙) ปฏิบัติงานอื่นตามที่อธิการบดีมอบหมาย

ข้อ ๙ การประชุมคณะกรรมการต้องมีกรรมการมาประชุมไม่น้อยกว่ากึ่งหนึ่งของจำนวนกรรมการ  
ทั้งหมดจึงจะเป็นองค์ประชุม

การวินิจฉัยชี้ขาดของที่ประชุมให้ถือเสียงข้างมาก กรรมการคนหนึ่งให้มีหนึ่งเสียงในการลงคะแนน  
ถ้าคะแนนเสียงเท่ากันให้ประธานในที่ประชุมออกเสียงเพิ่มขึ้นอีกหนึ่งเสียงเป็นเสียงชี้ขาด

### ส่วนที่ ๓

#### การเสนอข้อร้องเรียน

ข้อ ๑๐ ผู้ใดได้รับความเดือดร้อนเสียหายหรืออาจเดือดร้อนเสียหายจากการปฏิบัติงาน  
ของบุคลากรหรือมหาวิทยาลัย หรือจำเป็นต้องให้มหาวิทยาลัยช่วยเหลือเยียวยาหรือปลดเปลื้องทุกข์มีสิทธิเสนอ  
ข้อร้องเรียนผ่านทางช่องดังต่อไปนี้

(๑) ยื่นข้อร้องเรียนด้วยตนเองที่งานวินัยและนิติการ กองบริหารงานบุคคล สำนักงานอธิการบดี  
อาคาร ๑๐๐ ปี ศรีสุริยวงศ์ ชั้น ๑๑ มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา

(๒) ยื่นข้อร้องเรียนทางโทรศัพท์ หมายเลข ๐๒-๔๗๓-๗๐๐๐ ต่อ ๑๙๙๒ หรือโทรสารหมายเลข  
๐๒-๔๖๖-๖๕๓๙

(๓) ยื่นข้อร้องเรียนทางไปรษณีย์ระบุ มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา ๑๐๖๑  
ซอยอิสรภาพ ๑๕ ถนนอิสรภาพ แขวงหิรัญรูจี เขตธนบุรี กรุงเทพฯ ๑๐๖๐๐

(๔) ยื่นข้อร้องเรียนทางเว็บไซต์ <http://www.bsru.ac.th/tellme>

(๕) ยื่นข้อร้องเรียนผ่านจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E-mail) [president@bsru.ac.th](mailto:president@bsru.ac.th) (สายตรง อธิการบดี)

ข้อ ๑๑ กรณีการยื่นข้อร้องเรียนตามข้อ ๑๐(๑) ผู้ร้องเรียนจะต้องร้องเรียนด้วยตนเอง เว้นแต่กรณีที่ผู้ร้องเรียนเจ็บป่วยไม่สามารถร้องเรียนได้ด้วยตนเองหรือเพราะเหตุจำเป็นอื่น ผู้ร้องเรียนจะมอบฉันทะให้ผู้อื่นร้องเรียนแทนก็ได้

ในกรณีที่ผู้ร้องเรียนตกอยู่ในสภาวะที่ไม่สามารถร้องเรียนได้ด้วยตนเองได้ และไม่สามารถมอบฉันทะให้ผู้ใดร้องเรียนแทนได้ ให้บุพการี ผู้สืบสันดาน สามี ภริยา หรือผู้รับมอบอำนาจตามกฎหมาย (กรณีผู้เยาว์ ผู้ไร้ความสามารถ ผู้เสมือนไร้ความสามารถ) เป็นผู้จัดการร้องเรียนแทนได้

การร้องเรียนตามวรรคหนึ่ง อาจจัดทำข้อร้องเรียนเป็นหนังสือหรือร้องเรียนทางวาจาก็ได้ ในกรณีการร้องเรียนด้วยวาจา ให้เจ้าหน้าที่ผู้รับเรื่องร้องเรียนบันทึกเหตุแห่งการร้องเรียนไว้ ให้มีรายละเอียดดังนี้

(๑) ชื่อผู้ร้องเรียนและหมายเลขโทรศัพท์หรือ E-mail ของผู้ร้องเรียนเพื่อมหาวิทยาลัยสามารถตรวจสอบความมีตัวตนของผู้ร้องเรียนและตอบกลับได้

(๒) เหตุแห่งข้อร้องเรียน โดยระบุข้อเท็จจริงหรือพฤติกรรมที่เกี่ยวข้องกับข้อร้องเรียนตามสมควร

(๓) หลักฐานหรือพยานเอกสาร พยานวัตถุ หรือพยานบุคคล (ถ้ามี)

ข้อ ๑๒ การรับข้อร้องเรียน ให้เจ้าหน้าที่ผู้รับข้อร้องเรียนออกใบรับข้อร้องเรียนให้แก่ผู้ร้องเรียนไว้เป็นหลักฐาน

ใบรับข้อร้องเรียนจะต้องแสดงถึงวัน เดือน ปี ที่รับข้อร้องเรียนร้องเรียน และลงลายมือชื่อเจ้าหน้าที่ที่รับข้อร้องเรียน

## ส่วนที่ ๒

### การพิจารณาข้อร้องเรียน

ข้อ ๑๓ เมื่อมหาวิทยาลัยได้รับข้อร้องเรียนแล้ว อาจกำหนดประเภทข้อร้องเรียนได้ ดังนี้

(๑) การทุจริตหรือประพฤติมิชอบในหน้าที่ราชการ

(๒) การจัดการศึกษาไม่ได้คุณภาพมาตรฐาน

(๓) การบริหารงานบุคคล

(๔) จรรยาบรรณของบุคลากร

(๕) การให้บริการของมหาวิทยาลัย

(๖) ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์ต่อมหาวิทยาลัย

(๗) พฤติกรรมที่สร้างความเสื่อมเสียหรือความเสียหายให้แก่มหาวิทยาลัย

ข้อ ๑๔ ให้มหาวิทยาลัยแก้ไขความเสียหายตามระดับผลกระทบของข้อร้องเรียนภายในระยะเวลา ดังนี้

(๑) ผลกระทบระดับ ๔ รุนแรงที่สุด เป็นกรณีที่ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อนเสียหายและอาจสร้างความเสื่อมเสียต่อชื่อเสียงของมหาวิทยาลัยอย่างมาก หากแก้ไขล่าช้าจะส่งผลกระทบหรือสร้างความเสียหายอย่างร้ายแรงโดยมีอาจหลีกเลี่ยงได้ ต้องดำเนินการแก้ไขภายใน ๒๔ ชั่วโมง

(๒) ผลกระทบระดับ ๓ รุนแรงค่อนข้างมาก เป็นกรณีที่ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อนเสียหาย และสามารถเยียวยาแก้ไขความเดือดร้อนเสียหายได้โดยหน่วยงานเดียว เช่น การร้องเรียนเกี่ยวกับพฤติกรรมกรรมาธิการให้บริการของผู้ปฏิบัติงาน หรือคุณภาพการให้บริการของหน่วยงาน หรือเป็นกรณีการสอบถามหรือร้องขอเอกสารหรือข้อมูลทั่วไป ต้องดำเนินการแก้ไขภายใน ๗ วัน

(๓) ผลกระทบระดับ ๒ รุนแรงปานกลาง เป็นกรณีที่ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อนเสียหาย แต่ไม่สามารถเยียวยาแก้ไขความเดือดร้อนเสียหายได้โดยหน่วยงานเดียว หรือเป็นข้อร้องเรียนเชิงนโยบาย ซึ่งต้องอาศัยการพิจารณาของผู้บริหาร หรือเป็นกรณีร้องเรียนกล่าวโทษบุคลากรในมหาวิทยาลัย ต้องดำเนินการแก้ไขภายใน ๓๐ วัน

(๔) ผลกระทบระดับ ๑ ไม่รุนแรง เป็นกรณีที่ผู้ร้องเรียนไม่ได้รับความเดือดร้อนเสียหาย แต่เสนอเรื่องมาเพื่อให้ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงหรือพัฒนาคุณภาพการจัดการการศึกษาหรือการบริหารจัดการของมหาวิทยาลัย ให้ดำเนินการแก้ไขภายใน ๙๐ วัน

(๕) ผลกระทบระดับ ๐ ไม่ส่งผลกระทบ เป็นกรณีที่ผู้ร้องเรียนไม่ได้รับความเดือดร้อนเสียหาย แต่เสนอเรื่องมาเพื่อการชมเชย หรือเป็นข้อร้องเรียนที่อยู่นอกเหนืออำนาจหน้าที่ของมหาวิทยาลัย หรือเป็นกรณีที่ข้อร้องเรียนเกิดจากความเข้าใจผิดของผู้ร้องเรียน ไม่ต้องดำเนินการใดๆ แต่ต้องแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบ

หากมหาวิทยาลัยหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องไม่อาจเยียวยาแก้ความเดือดร้อนเสียหายที่เกิดขึ้นได้ภายในกำหนดระยะเวลาตามวรรคหนึ่ง ไม่ว่าจะเกิดจากเหตุใดๆ ให้หน่วยงานนั้นรายงานข้อขัดข้องหรือเหตุที่ไม่อาจเยียวยาแก้ความเดือดร้อนเสียหายได้ต่ออธิการบดี เพื่อให้อธิการบดีวินิจฉัยสั่งการให้หน่วยงานนั้นปฏิบัติตามความเหมาะสมและจำเป็น

ข้อ ๑๕ มหาวิทยาลัยอาจพิจารณาไม่รับข้อร้องเรียนไว้ดำเนินการก็ได้ ในกรณีดังนี้

(๑) ข้อร้องเรียนหรือร้องทุกข์เกี่ยวกับสถาบันพระมหากษัตริย์

(๒) ข้อร้องเรียนเกี่ยวกับนโยบายของรัฐบาล

(๓) ข้อร้องเรียนที่เข้าสู่กระบวนการยุติธรรม หรือเป็นข้อร้องเรียนที่ศาลได้มีคำพิพากษาหรือคำสั่งถึงที่สุดแล้ว

(๔) ข้อร้องเรียนที่มีข้อมูลไม่ชัดเจนเพียงพอ หรือไม่สามารถหาแหล่งข้อมูลเพิ่มเติมได้ หรือกรณีของบัตรสนเท่ห์ที่ไม่ระบุพยานหลักฐาน หรือกรณีแวดล้อมที่ไม่ชัดเจนและพยานบุคคลที่ไม่แน่นอน

(๕) ข้อร้องเรียนที่หน่วยงานอื่นได้ดำเนินการตรวจสอบ พิจารณาวินิจฉัย และสรุปผลการพิจารณาเป็นที่เรียบร้อยแล้ว เช่น สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ (ป.ป.ช.) สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตในภาครัฐ (ป.ป.ท.) สำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน (สตง.) และสำนักงานป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน (ป.ป.ง.)

ข้อ ๑๖ ขั้นตอนการปฏิบัติงานในการจัดการข้อร้องเรียน มีดังต่อไปนี้

(๑) เมื่อได้รับข้อร้องเรียน ให้นิติกรผู้ปฏิบัติหน้าที่รับข้อร้องเรียนตรวจสอบข้อร้องเรียนก่อนลงทะเบียนรับเรื่องว่ามีรายละเอียดข้อมูลครบถ้วนตามที่กำหนดไว้ในข้อ ๕(๓) หรือไม่ แล้วจึงเสนอข้อร้องเรียนดังกล่าวต่อคณะกรรมการ หากหนังสือร้องเรียนดังกล่าวมีข้อมูลไม่ครบถ้วน ให้นิติกรผู้ปฏิบัติหน้าที่รับข้อร้องเรียนแนะนำให้ผู้ร้องเรียนแก้ไขภายในระยะเวลาเจ็ดวันนับแต่วันที่ได้รับข้อร้องเรียนนั้น ถ้าเห็นว่าข้อที่ไม่สมบูรณ์ครบถ้วนนั้นเป็นกรณีที่ไม่อาจแก้ไขให้ถูกต้องได้ หรือเป็นข้อร้องเรียนที่ไม่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของมหาวิทยาลัย หรือผู้ร้องเรียนไม่แก้ไขข้อร้องเรียนภายในระยะเวลาที่กำหนด ให้บันทึกไว้แล้วเสนอข้อร้องเรียนดังกล่าวต่อคณะกรรมการ

(๒) คณะกรรมการพิจารณาวินิจฉัยข้อร้องเรียนและพิจารณาระดับผลกระทบของข้อร้องเรียนต่อมหาวิทยาลัย และหากเป็นกรณีข้อร้องเรียนที่มีผลกระทบระดับ ๓ หรือ ๔ ให้คณะกรรมการแจ้งให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการเยียวยาแก้ไขความเดือดร้อนเสียหายภายในระยะเวลาตามข้อ ๑๘ แต่หากเป็นกรณีข้อร้องเรียนที่มีผลกระทบระดับ ๑ หรือ ๒ ให้คณะกรรมการเสนอความเห็นต่ออธิการบดีเพื่อพิจารณาสั่งการให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการเยียวยาแก้ไขความเดือดร้อนเสียหายภายในระยะเวลาตามข้อ ๑๘

(๓) เมื่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้องได้รับเรื่องแล้วจะต้องดำเนินการเยียวยาแก้ไขกรณีร้องเรียนนั้นภายในกรอบเวลาที่กำหนด แล้วแจ้งผลการดำเนินการมายังคณะกรรมการหรืออธิการบดีโดยเร็ว

กรณีที่หน่วยงานไม่สามารถดำเนินการให้แล้วเสร็จภายในกรอบเวลาที่กำหนด หรือไม่สามารถดำเนินการได้ด้วยประการใดๆ ให้รายงานต่ออธิการบดีพร้อมชี้แจงเหตุผล ในกรณีนี้ ให้สำนักงานอธิการบดีมีหนังสือแจ้งผู้ร้องเรียนทราบถึงผลการดำเนินการนั้น

(๔) เมื่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้องได้ดำเนินการตามข้อร้องเรียนจนได้ข้อยุติแล้ว ให้งานวินัยและนิติการ กองบริหารงานบุคคล สำนักงานอธิการบดี มีหนังสือแจ้งผู้ร้องเรียนทราบถึงผลการดำเนินการนั้น

ในกรณีที่ไม่สามารถดำเนินการตามข้อร้องเรียนได้จนเป็นที่ยุติ ให้ชี้แจงเหตุผลให้ผู้ร้องเรียนได้รับทราบเป็นกรณีๆ ไป

(๕) งานวินัยและนิติการ กองบริหารงานบุคคล สำนักงานอธิการบดี อาจจัดทำแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้ร้องเรียนแนบไปกับหนังสือตอบผู้ร้องเรียน หรืออาจใช้วิธีการสอบถามไปยังผู้ร้องเรียนทางโทรศัพท์ หรือวิธีการอื่นใดที่ได้มาซึ่งคำตอบตามแบบสอบถามนั้น เพื่อรวบรวมเป็นข้อมูลมาเสนอต่อคณะกรรมการต่อไป

(๖) กรณีมีข้อร้องเรียนเกี่ยวข้องกับการทุจริตหรือประพฤติมิชอบในหน้าที่ราชการ หรือจรรยาบรรณของผู้ปฏิบัติงานในมหาวิทยาลัย หรือเรื่องที่ได้รับการร้องทุกข์กล่าวโทษจากหน่วยงานอื่นของรัฐ ให้งานวินัยและนิติการ กองบริหารงานบุคคล สำนักงานอธิการบดี เสนอเรื่องต่ออธิการบดีเพื่อสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการตรวจสอบข้อเท็จจริงหรือสอบสวนทางวินัยหรือดำเนินการตามกฎหมายต่อไป ทั้งนี้ภายในสิบห้าวันนับแต่วันที่ได้รับเรื่องร้องเรียน

ข้อ ๑๗ ผู้ร้องเรียนอาจถอนข้อร้องเรียนทั้งหมดหรือบางส่วนเมื่อใดก็ได้

การถอนข้อร้องเรียนจะต้องทำเป็นหนังสือและลงลายมือชื่อผู้ร้องเรียน แต่ถ้าผู้ร้องเรียนถอนการร้องเรียนด้วยวาจาต่อหน้าเจ้าหน้าที่ ให้เจ้าหน้าที่บันทึกไว้และให้ผู้ร้องเรียนร้องทุกข์ลงลายมือชื่อไว้เป็นหลักฐาน

เมื่อมีการถอนข้อร้องเรียน ให้จำหน่ายข้อร้องเรียนดังกล่าวออกจากสารบบการพิจารณา สำหรับข้อร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับการคุ้มครองสาธารณะประโยชน์ หรือข้อร้องเรียนที่หากพิจารณาต่อไปจะเป็นประโยชน์แก่ส่วนรวมหรือมหาวิทยาลัย คณะกรรมการจะดำเนินการพิจารณาต่อไปตามอำนาจหน้าที่ที่ได้

ข้อ ๑๘ ในกรณีที่ผู้ร้องเรียนขอให้พิจารณาใช้วิธีการชั่วคราวเพื่อบรรเทาทุกข์ หากคณะกรรมการเห็นว่ามีความเหมาะสมที่จะใช้วิธีการชั่วคราวเพื่อบรรเทาทุกข์ ให้ดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ โดยคำนึงถึงสิทธิผู้ร้องเรียน ประโยชน์ส่วนรวมของมหาวิทยาลัย และความเสียหายที่ผู้ร้องเรียนจะได้รับหากไม่ได้รับการใช้วิธีการชั่วคราวเพื่อบรรเทาทุกข์

ในกรณีที่ผู้ร้องเรียนมิได้ขอให้ใช้วิธีการชั่วคราวเพื่อบรรเทาทุกข์ หากเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบเรื่องร้องเรียนได้ทำการสอบสวนเบื้องต้นแล้วเห็นว่ามีความเหมาะสมที่จะใช้วิธีการชั่วคราวเพื่อบรรเทาทุกข์ให้ดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ได้

ข้อ ๑๙ ในกรณีที่ข้อร้องเรียนเป็นเรื่องที่อยู่นอกเหนืออำนาจการพิจารณาของมหาวิทยาลัย ราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา ให้ดำเนินการดังนี้

(๑) ส่งต่อเรื่องร้องเรียนไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้องโดยตรง ในกรณีที่ข้อร้องเรียนระบุถึงชื่อหน่วยงานนั้นๆ และให้ถือเป็นการสิ้นสุดกระบวนการตอบสนองต่อข้อร้องเรียน

(๒) ส่งเรื่องร้องเรียนไปยังผู้ร้องเรียน กรณีที่ผู้ร้องเรียนไม่ได้ระบุถึงหน่วยงานที่เกี่ยวข้องโดยตรง พร้อมชี้แจงเหตุผล และแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบ และให้ถือเป็นการสิ้นสุดกระบวนการตอบสนองต่อข้อร้องเรียน

ข้อ ๒๐ ในกรณีที่คณะกรรมการเห็นว่าไม่อาจปลดเปลื้องทุกข์ของผู้ร้องเรียนร้องทุกข์ได้ แต่สมควรแก้ไขเยียวยาความเสียหายให้แก่ผู้ร้องเรียนร้องทุกข์โดยวิธีการอื่น คณะกรรมการอาจกำหนดแนวทางแก้ไขตามความเหมาะสมภายใต้อำนาจหน้าที่ได้

ข้อ ๒๑ ให้อธิการบดีรักษาการตามประกาศนี้ และมีอำนาจวินิจฉัยชี้ขาดปัญหาเกี่ยวกับการปฏิบัติตามประกาศนี้และให้ถือเป็นที่สุด

ประกาศ ณ วันที่ ๑ พฤศจิกายน พ.ศ. ๒๕๖๑



(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ลินดา เกณฑ์มา)

อธิการบดี