

ข้อมูลการร้องเรียนและกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน รวมทั้งข้อมูลเกี่ยวกับการตรวจสอบสถาบันอุดมศึกษาโดยองค์กรอื่น

ผู้ร้องเรียน ??

คือ บุคคลผู้ได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหายหรืออาจเดือดร้อนเสียหายจากการปฏิบัติงานของสภามหาวิทยาลัย ผู้บริหารมหาวิทยาลัย ส่วนงานในมหาวิทยาลัย ผู้บริหารในส่วนงาน บุคลากรหรือเจ้าหน้าที่อื่นของมหาวิทยาลัย หรือจำเป็นต้องให้มหาวิทยาลัยช่วยเหลือ เยียวยาหรือปลดเปลื้องทุกข์ หรือเห็นว่าจะเกิดความเสียหายต่อมหาวิทยาลัย

ช่องทางรับเรื่องร้องเรียน

ผู้ร้องเรียนสามารถจัดส่งหรือเสนอเรื่องร้องเรียน โดยระบุชื่อ หรือไม่ระบุชื่อก็ได้ แต่ถ้าไม่ระบุชื่อจะต้องมีพยานหลักฐานแวดล้อมปรากฏชัดแจ้งและแน่นอนแนบมาด้วย โดยสามารถจัดส่งเรื่องร้องเรียนต่อประธานคณะกรรมการจัดการเรื่องร้องเรียนเป็นหนังสือ และให้มีเนื้อหาและสาระสำคัญ (ข้อ ๑๒) คือ ต้องปรากฏชื่อและที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ หรือที่อยู่อิเล็กทรอนิกส์ของผู้ร้องเรียน ซึ่งสามารถตรวจสอบตัวตนได้ โดยระบุเหตุให้ต้องร้องเรียนพร้อมข้อเท็จจริงหรือพฤติการณ์ตามสมควรเกี่ยวกับเรื่องที่ร้องเรียน ประกอบกฎหมาย ข้อบังคับ ระเบียบ หรือหลักเกณฑ์ที่เกี่ยวข้อง (ถ้ามี) และคำขอให้ช่วยเหลือเยียวยาหรือปลดเปลื้องทุกข์ โดยจะต้องใช้ถ้อยคำสุภาพและลงลายมือชื่อผู้ร้องเรียนหรือผู้รับมอบอำนาจหรือผู้จัดการแทนตามข้อ ๑๑ (กรณีผู้ร้องเรียนไม่สามารถร้องเรียนได้ด้วยตนเองหรือมีเหตุสุดวิสัย) ซึ่งกรณีมอบอำนาจให้ร้องเรียนแทนจะต้องแนบใบมอบอำนาจให้ร้องเรียนด้วย และในกรณีที่ผู้ร้องเรียนมีหนังสือร้องเรียนทางเจ้าหน้าที่จะออกใบรับคำร้องเรียนให้แก่ผู้ร้องเรียนไว้เป็นหลักฐาน หากมีความประสงค์ให้จัดส่งใบรับคำร้องเรียนให้แจ้งความประสงค์ต่อเจ้าหน้าที่ด้วย (ข้อ ๑๓)

โดยจัดส่งหนังสือร้องเรียน (ข้อ ๑๐) ได้ ๓ รูปแบบ คือ

(๑) ติดต่อเจ้าหน้าที่ด้วยตนเอง ณ กองกฎหมาย มหาวิทยาลัยบูรพา

(๒) ทางไปรษณีย์ ระบุ

“ประธานคณะกรรมการจัดการเรื่องร้องเรียน

๑๖๙ กองกฎหมาย สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยบูรพา ต.แสนสุข อ.เมืองชลบุรี

จ.ชลบุรี ๒๐๑๓๑”

(๓) วิธีการอื่นตามที่กรรมการกำหนด

จัดส่งหนังสือร้องเรียนผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งปรากฏบนหน้าเว็บไซต์หลักของมหาวิทยาลัย <https://www.buu.ac.th/> และเว็บไซต์กองกฎหมาย <https://sp-services.buu.ac.th> หรือปรากฏตาม <https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSfvX9GPkd2mtFd2TWUQkr gbMCsgiy2OCIXdTUSuSBkJh-Avkg/viewform?vc=0&c=0&w=1&flr=0>

กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน

เมื่อมหาวิทยาลัยได้รับเรื่องร้องเรียนแล้วให้เสนอต่อคณะกรรมการจัดการเรื่องร้องเรียนและให้เจ้าหน้าที่ลงทะเบียนเรื่องร้องเรียนในสารบบแล้วตรวจเรื่องร้องเรียนในเบื้องต้น หากเห็นว่าเป็นเรื่องร้องเรียนที่สมบูรณ์ครบถ้วนให้ดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ กรณีที่ไม่สามารถดำเนินการได้ให้เสนอเรื่องต่อ

อธิการบดีเพื่อดำเนินการต่อไป เรื่องร้องเรียนที่ไม่สมบูรณ์ครบถ้วนให้เจ้าหน้าที่แนะนำผู้ร้องเรียนแก้ไขภายในระยะเวลาที่กำหนด ถ้าเห็นว่าข้อที่ไม่สมบูรณ์ครบถ้วนเป็นกรณีที่ไม่อาจแก้ไขให้ถูกต้องได้ หรือเป็นเรื่องร้องเรียนที่ไม่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของคณะกรรมการ หรือไม่แก้ไขเรื่องร้องเรียนภายในระยะเวลาที่กำหนด ให้ดำเนินการบันทึกไว้แล้วเสนอต่ออธิการบดีเพื่อดำเนินการต่อไปและแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบถึงขั้นตอนหรือระยะเวลาเวลาการพิจารณาเรื่องร้องเรียน (ข้อ ๑๗) ในกรณีที่คณะกรรมการเห็นว่า สมควรเยียวยาให้แก่ผู้ร้องเรียนโดยวิธีการอื่นให้คณะกรรมการเสนอให้มหาวิทยาลัยพิจารณาดำเนินการ (ข้อ ๑๔) หรือผู้ร้องเรียนได้ขอให้ใช้วิธีการชั่วคราวเพื่อบรรเทาทุกข์ เมื่อคณะกรรมการเห็นว่า มีเหตุสมควรที่อาจใช้วิธีการชั่วคราวเพื่อบรรเทาทุกข์ให้เสนออธิการบดีดำเนินการโดยคำนึงถึงกฎระเบียบที่เกี่ยวข้อง สิทธิของผู้ร้องเรียน ประโยชน์ส่วนรวมของมหาวิทยาลัย และความเสียหายที่ผู้ร้องเรียนจะได้รับหากไม่ได้รับการใช้วิธีการชั่วคราว กรณีที่มีได้มีคำขอดังกล่าว หากคณะกรรมการพิจารณาแล้วเห็นว่า มีเหตุสมควรที่จะใช้วิธีการชั่วคราวเพื่อบรรเทาทุกข์ให้ดำเนินการด้วยวิธีการดังกล่าวข้างต้น (ข้อ ๑๘)

อำนาจหน้าที่ของคณะกรรมการให้ดำเนินการพิจารณาร้องเรียนให้แล้วเสร็จโดยไม่ชักช้า โดยคำนึงถึงการแสวงหาพยานหลักฐาน ความครบถ้วนสมบูรณ์ของพยานหลักฐาน การดำเนินการของหน่วยงานหรือบุคคลที่เกี่ยวข้องและความเสียหายที่เกิดขึ้น ภายใน ๙๐ วัน นับแต่วันที่รับเรื่องร้องเรียน ซึ่งอาจมีการขยายระยะเวลาการแสวงหาพยานหลักฐานได้อีกไม่เกิน ๙๐ วัน (ข้อ ๑๙) โดยให้คณะกรรมการดำเนินการแสวงหาพยานหลักฐาน รับฟังพยานหลักฐาน คำชี้แจง ความเห็นของผู้ร้องเรียน ผู้เกี่ยวข้อง พยานผู้เชี่ยวชาญให้ผู้ครอบครองส่งเอกสาร ออกไปตรวจสอบสถานที่ รวมไปถึงดำเนินการอื่นตามที่เห็นสมควร (ข้อ ๒๐) ในกรณีที่ผู้ร้องเรียนได้รับแจ้งจากคณะกรรมการว่ามาให้อ้อยค่าหรือแสดงพยานหลักฐานแล้วไม่ดำเนินการตามที่ได้รับแจ้ง คณะกรรมการอาจสั่งให้จำหน่ายเรื่องร้องเรียนออกจากสารบบการพิจารณาได้ (ข้อ ๒๑) และเมื่อคณะกรรมการพิจารณาเรื่องร้องเรียนเสร็จเรียบร้อยแล้วไม่ว่าจะได้ข้อยุติหรือไม่ ให้จัดทำรายงานผลการดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียนเสนอต่ออธิการบดีเป็นหนังสือและระบุรายละเอียดคือ ๑) ชื่อผู้ร้องเรียน ๒) เหตุแห่งการร้องเรียน ๓) ข้อเท็จจริงของเรื่องร้องเรียน ๔) กฎหมาย ข้อบังคับ ระเบียบ ประกาศ หรือมติคณะกรรมการอื่น และ ๕) ข้อเสนอแนะและเหตุผลเพื่อประกอบการพิจารณา รวมไปถึง ๖) อุปสรรคและข้อขัดข้อง (ถ้ามี) (ข้อ ๒๓)

ทั้งนี้ ผู้ร้องเรียนสามารถพิจารณาถอนเรื่องทั้งหมดหรือบางส่วนเมื่อใดก็ได้ ซึ่งการถอนเรื่องร้องเรียนให้ทำเป็นหนังสือและลงลายมือชื่อผู้ร้องเรียน กรณีที่ร้องเรียนด้วยวาจาให้เจ้าหน้าที่บันทึกและให้ผู้ร้องเรียนลงลายมือชื่อไว้เป็นหลักฐาน โดยการถอนเรื่องร้องเรียนให้ดำเนินการตามข้อ ๑๐ คือ ให้ดำเนินการ ๑) ติดต่อเจ้าหน้าที่ด้วยตนเอง ๒) ทางไปรษณีย์ ๓) วิธีการอื่นตามที่กรรมการกำหนด (ข้อ ๑๕)

ผลการดำเนินงานเกี่ยวกับการจัดการเรื่องร้องเรียนของกองกฎหมาย ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๖

การจัดการเรื่องร้องเรียนประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๖ จำนวน ๒๗ เรื่อง เกิดจากการขอข้อมูลจากหน่วยงานภายนอก ๑๘ เรื่อง และบุคคลภายในร้องเรียนขอความเป็นธรรม จำนวน ๙ เรื่อง แบ่งออกได้ ๕๒ สัปดาห์ ดังนี้

สถิติเรื่องร้องเรียน ประจำปีงบประมาณ 2566
รายสัปดาห์ (1 ตุลาคม 2565 - 30 กันยายน 2566)

สัปดาห์ที่	จำนวนเรื่องที่ได้รับแจ้ง		จำนวนเรื่องที่แล้วเสร็จ		จำนวนเรื่องที่อยู่ระหว่างดำเนินการ		หมายเหตุ	
	เรื่อง	ราย	เรื่อง	ราย	เรื่อง	ราย		
1-29 ต.ค. 65	1	-	-	-	-	-		
	2	-	-	-	-	-		
	3	1	1	-	-	1	1	เสร็จสัปดาห์ที่ 21
	4	-	-	-	-	-	-	
30 ต.ค. - 3 ธ.ค. 65	5	-	-	-	-	-		
	6	-	-	-	-	-		
	7	1	1	-	-	1	1	เสร็จสัปดาห์ที่ 8
	8	-	-	-	-	-	-	
	9	1	1	-	-	1	1	เสร็จสัปดาห์ที่ 13
4 - 31 ธ.ค. 65	10	-	-	-	-	-		
	11	-	-	-	-	-		
	12	-	-	-	-	-		
	13	-	-	-	-	-		
1 - 28 ม.ค. 66	14	-	-	-	-	-		
	15	-	-	-	-	-		
	16	1	1	-	-	1	1	เสร็จสัปดาห์ที่ 18
	17	-	-	-	-	-	-	
29 ม.ค. - 25 ก.พ. 66	18	-	-	-	-	-		
	19	1	1	-	-	1	1	เสร็จสัปดาห์ที่ 20
	20	-	-	-	-	-	-	
	21	-	-	-	-	-	-	
26 ก.พ. - 25 มี.ค. 66	22	-	-	-	-	-		
	23	1	1	-	-	1	1	
	24	-	-	-	-	-	-	
	25	2	2	-	-	2	2	เสร็จสัปดาห์ที่ 26, 28
26 มี.ค. - 29 เม.ย. 66	26	-	-	-	-	-		
	27	3	3	-	-	3	3	เสร็จสัปดาห์ที่ 29, 29, 35
	28	-	-	-	-	-	-	
	29	-	-	-	-	-	-	
	30	1	1	-	-	1	1	
30 เม.ย. - 27 พ.ค. 66	31	-	-	-	-	-		
	32	1	1	-	-	1	1	เสร็จสัปดาห์ที่ 35
	33	1	1	-	-	1	1	
	34	-	-	-	-	-	-	

	สัปดาห์ ที่	จำนวนเรื่องที่ได้รับแจ้ง		จำนวนเรื่องที่แล้วเสร็จ		จำนวนเรื่องที่อยู่ระหว่างดำเนินการ		หมายเหตุ
		เรื่อง	ราย	เรื่อง	ราย	เรื่อง	ราย	
28 พ.ค. - 1 ก.ค. 66	35	1	1	-	-	1	1	
	36	-	-	-	-	-	-	
	37	-	-	-	-	-	-	
	38	-	-	-	-	-	-	
	39	1	1	-	-	1	1	เสร็จสัปดาห์ที่ 48
2 - 29 ก.ค. 66	40	1	1	1	1	-	-	
	41	2	2	-	-	2	2	
	42	-	-	-	-	-	-	
	43	1	1	-	-	1	1	
30 ก.ค. - 26 ก.ย. 66	44	-	-	-	-	-	-	
	45	-	-	-	-	-	-	
	46	-	-	-	-	-	-	
	47	3	2	-	-	3	2	เสร็จสัปดาห์ที่ 49
	48	1	1	-	-	1	1	
3 - 30 ก.ย. 66	49	-	-	-	-	-	-	
	50	2	2	-	-	2	2	เสร็จสัปดาห์ที่ 51
	51	-	-	-	-	-	-	
	52	1	1	-	-	1	1	

ผลการปฏิบัติการ/การดำเนินงาน
(ตั้งแต่วันที่ ๑ ตุลาคม พ.ศ. ๒๕๖๖ เป็นต้นไป)

ประเภท	จำนวน	อยู่ระหว่างการ ดำเนินการ	ดำเนินการแล้วเสร็จ
เรื่องร้องเรียน	๒๗	๑๐	๑๗

จำนวนเรื่องร้องเรียนทั้งหมด ๒๗ เรื่อง
จำนวนเรื่องที่ดำเนินการแล้วเสร็จ ๑๗ เรื่อง
จำนวนเรื่องที่อยู่ระหว่างดำเนินการ ๑๐ เรื่อง