

คณะกรรมการจัดการเรื่องร้องเรียน

การดำเนินงานของกองกฎหมาย สำนักงานอธิการบดี ได้ดำเนินการตามระเบียบมหาวิทยาลัยบูรพา ว่าด้วยการจัดการเรื่องร้องเรียน พ.ศ. ๒๕๖๐ โดยกำหนดให้ ผู้ได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหายหรืออาจเดือดร้อนเสียหายจากการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติงานในทุกระดับของมหาวิทยาลัยสามารถเสนอเรื่องร้องเรียนต่อประธานคณะกรรมการจัดการเรื่องร้องเรียนได้ โดยมีการกำหนดรูปแบบของการแจ้งเรื่องร้องเรียนทั้งในรูปแบบออนไลน์ การยื่นข้อร้องเรียนผ่านรูปแบบเอกสารตามระบบ และขั้นตอนของงานสารบรรณมหาวิทยาลัย การดำเนินงานทั้งสองรูปแบบได้มีการออกกฎระเบียบภายในมหาวิทยาลัย ออกมารองรับ กล่าวคือ ระเบียบมหาวิทยาลัยบูรพาว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. ๒๕๖๖ ที่ครอบคลุมทั้งในเรื่องการจัดส่งเอกสาร การเก็บรักษาเอกสาร การบันทึกเอกสารลงใน ระบบอิเล็กทรอนิกส์ การจัดลำดับชั้นความลับของเอกสาร

กองกฎหมาย สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยบูรพา ได้มีช่องทางในการเปิดรับเรื่องร้องเรียนผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ และปรากฏให้เห็นได้ชัดเจนหน้าเว็บไซต์หลักของมหาวิทยาลัย <https://www.buu.ac.th/> การรับเรื่องร้องเรียนเกิดจากทั้งกรณีบุคคลภายใน มหาวิทยาลัยส่งเรื่องร้องเรียนเข้ามาในเรื่องคับข้องใจต่าง ๆ เพื่อใช้กระบวนการตรวจสอบ ภายในของมหาวิทยาลัย โดยการจัดการเรื่องร้องเรียนภายในมหาวิทยาลัยอยู่ภายใต้ ระเบียบมหาวิทยาลัยบูรพาว่าด้วยการจัดการเรื่องร้องเรียน พ.ศ. ๒๕๖๐ ตามข้อ ๑๐ ของระเบียบได้มีการกำหนดช่องทางในเรื่องของการร้องเรียนไว้ ๓ รูปแบบ กล่าวคือ ๑) ติดต่อเจ้าหน้าที่ด้วยตนเอง ๒) ทางไปรษณีย์ ๓) วิธีการอื่นตามที่กรรมการกำหนด ทั้งนี้การจัดการเรื่องร้องเรียนของมหาวิทยาลัยบูรพา มาจากกรณีที่บุคคลภายใน หรือ บุคคลภายนอกส่งเรื่องร้องเรียนเข้ามา หรือมาจากหน่วยงานภายนอกที่ได้รับ เรื่องร้องเรียนที่มีการร้องขอเพื่อตรวจสอบ รูปแบบการจัดการเรื่องร้องเรียนของมหาวิทยาลัยบูรพา มีทั้งในรูปแบบของคณะกรรมการจัดการเรื่องร้องเรียนที่แต่งตั้งโดยกรรมการสภามหาวิทยาลัยเป็นผู้แต่งตั้งและมีวาระการดำรงตำแหน่งคราวละ ๒ ปี

แนวทางจัดส่งข้อมูลการร้องเรียน

การร้องเรียนให้จัดทำเป็นหนังสือและมีเนื้อหาดังนี้ (ข้อ ๑๒) คือ ปรากฏชื่อและที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ หรือที่อยู่อิเล็กทรอนิกส์ของผู้ร้องเรียน ซึ่งสามารถตรวจสอบตัวตนได้ โดยระบุเหตุให้ต้องร้องเรียนพร้อมข้อเท็จจริงหรือพฤติการณ์ตามสมควรเกี่ยวกับเรื่องที่ร้องเรียน ประกอบกฎหมาย ข้อบังคับ ระเบียบ หรือหลักเกณฑ์ที่เกี่ยวข้อง (ถ้ามี) และคำขอให้ช่วยเหลือเยียวยาหรือปลดปล่อยทุกข์ โดยจะต้องใช้ถ้อยคำสุภาพและลงลายมือชื่อผู้ร้องเรียนหรือผู้รับมอบอำนาจหรือผู้จัดการแทนตามข้อ ๑๑ (กรณีผู้ร้องเรียนไม่สามารถร้องเรียนได้ด้วยตนเองหรือมีเหตุสุดวิสัย) ซึ่งกรณีมอบอำนาจให้ร้องเรียนแทนจะต้องแนบมอบอำนาจให้ร้องเรียนด้วย ส่วนกรณีที่ผู้ร้องเรียนไม่ระบุชื่อผู้ร้องเรียนหรือเป็นบัตรสนเท่ห์ คณะกรรมการจัดการเรื่องร้องเรียนจะไม่รับไว้พิจารณา เว้นแต่ปรากฏหลักฐานแวดล้อมที่ชัดเจนตลอดจนระบุหลักฐานที่แน่นอน และในกรณีที่ผู้ร้องเรียนมีหนังสือร้องเรียนทางเจ้าหน้าที่จะออกใบรับคำร้องเรียนให้แก่ผู้ร้องเรียนไว้เป็นหลักฐาน หากมีความประสงค์ให้จัดส่งใบรับคำร้องเรียนให้แจ้งความประสงค์ต่อเจ้าหน้าที่ด้วย (ข้อ ๑๓)

กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน

เมื่อมหาวิทยาลัยได้รับเรื่องร้องเรียนแล้วให้เสนอต่อคณะกรรมการจัดการเรื่องร้องเรียนและให้เจ้าหน้าที่ลงทะเบียนเรื่องร้องเรียนในสารบบแล้วตรวจเรื่องร้องเรียนในเบื้องต้น หากเห็นว่าเป็นเรื่องร้องเรียนที่สมบูรณ์ครบถ้วนให้ดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ กรณีที่ไม่สามารถดำเนินการได้ให้เสนอเรื่องต่ออธิการบดีเพื่อดำเนินการต่อไป เรื่องร้องเรียนที่ไม่สมบูรณ์ครบถ้วนให้เจ้าหน้าที่แนะนำผู้ร้องเรียนแก้ไขภายใน

ระยะเวลาที่กำหนด ถ้าเห็นว่าข้อที่ไม่สมบูรณ์ครบถ้วนเป็นกรณีที่ไม่อาจแก้ไขให้ถูกต้องได้ หรือเป็นเรื่องราวร้องเรียนที่ไม่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของคณะกรรมการ หรือไม่แก้ไขเรื่องราวร้องเรียนภายในระยะเวลาที่กำหนด ให้ดำเนินการบันทึกไว้แล้วเสนอต่ออธิการบดีเพื่อดำเนินการต่อไปและแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบถึงขั้นตอนหรือระยะเวลาเวลาการพิจารณาเรื่องราวร้องเรียน (ข้อ ๑๗) ในกรณีที่คณะกรรมการเห็นว่า สมควรเยียวยาให้แก่ผู้ร้องเรียนโดยวิธีการอื่นให้คณะกรรมการเสนอให้มหาวิทยาลัยพิจารณาดำเนินการ (ข้อ ๑๘) หรือผู้ร้องเรียนได้ขอให้ใช้วิธีการชั่วคราวเพื่อบรรเทาทุกข์ เมื่อคณะกรรมการเห็นว่า มีเหตุสมควรที่อาจใช้วิธีการชั่วคราวเพื่อบรรเทาทุกข์ให้เสนออธิการบดีดำเนินการโดยคำนึงถึงกฎระเบียบที่เกี่ยวข้อง สิทธิของผู้ร้องเรียน ประโยชน์ส่วนรวมของมหาวิทยาลัย และความเสียหายที่ผู้ร้องเรียนจะได้รับหากไม่ได้รับการใช้วิธีการชั่วคราว กรณีที่ไม่ได้มีคำขอดังกล่าว หากคณะกรรมการพิจารณาแล้วเห็นว่า มีเหตุสมควรที่จะใช้วิธีการชั่วคราวเพื่อบรรเทาทุกข์ให้ดำเนินการด้วยวิธีการดังกล่าวข้างต้น (ข้อ ๑๘)

อำนาจหน้าที่ของคณะกรรมการให้ดำเนินการพิจารณาเรื่องราวร้องเรียนให้แล้วเสร็จโดยไม่ชักช้า โดยคำนึงถึงการแสวงหาพยานหลักฐาน ความครบถ้วนสมบูรณ์ของพยานหลักฐาน การดำเนินการของหน่วยงานหรือบุคคลที่เกี่ยวข้องและความเสียหายที่เกิดขึ้น ภายใน ๙๐ วัน นับแต่วันที่ได้รับเรื่องราวร้องเรียน ซึ่งอาจมีการขยายระยะเวลาการแสวงหาพยานหลักฐานได้อีกไม่เกิน ๙๐ วัน (ข้อ ๑๙) โดยให้คณะกรรมการดำเนินการแสวงหาพยานหลักฐาน รับฟังพยานหลักฐาน คำชี้แจง ความเห็นของผู้ร้องเรียน ผู้เกี่ยวข้อง พยานผู้เชี่ยวชาญให้ผู้ครอบครองส่งเอกสาร ออกไปตรวจสถานที่ รวมไปถึงดำเนินการอื่นตามที่เห็นสมควร (ข้อ ๒๐) ในกรณีที่ผู้ร้องเรียนได้รับแจ้งจากคณะกรรมการว่ามาให้ถ้อยคำหรือแสดงพยานหลักฐานแล้วไม่ดำเนินการตามที่ได้รับแจ้ง คณะกรรมการอาจสั่งให้จำหน่ายเรื่องราวร้องเรียนออกจากสารบบการพิจารณาได้ (ข้อ ๒๑) และเมื่อคณะกรรมการพิจารณาเรื่องราวร้องเรียนเสร็จเรียบร้อยแล้วไม่ว่าจะได้ข้อยุติหรือไม่ ให้จัดทำรายงานผลการดำเนินการจัดการเรื่องราวร้องเรียนเสนอต่ออธิการบดีเป็นหนังสือและระบุรายละเอียดคือ ๑) ชื่อผู้ร้องเรียน ๒) เหตุแห่งการร้องเรียน ๓) ข้อเท็จจริงของเรื่องราวร้องเรียน ๔) กฎหมาย ข้อบังคับ ระเบียบ ประกาศ หรือมติ คณะกรรมการอื่น และ ๕) ข้อเสนอแนะและเหตุผลเพื่อประกอบการพิจารณา รวมไปถึง ๖) อุปสรรคและข้อขัดข้อง (ถ้ามี) (ข้อ ๒๓)

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

อัตราค่าตอบแทน

เป็นไปตามประกาศมหาวิทยาลัยบูรพา ที่ ๐๖๘๖/๒๕๖๐ เรื่อง หลักเกณฑ์และอัตราค่าตอบแทนประชุมและค่าใช้จ่ายในการเดินทาง พ.ศ. ๒๕๖๐

รายชื่อคณะกรรมการจัดการเรื่องร้องเรียน

-

(เนื่องด้วย คณะกรรมการจัดการเรื่องร้องเรียนคณะเดิมได้หมดวาระลง และมหาวิทยาลัย
อยู่ระหว่างการดำเนินการปรับปรุงระเบียบมหาวิทยาลัยบูรพา ว่าด้วยการจัดการเรื่องร้องเรียน
พ.ศ. ๒๕๖๐ เพื่อให้สอดคล้องกับนโยบายของมหาวิทยาลัยตามแนวปฏิบัติหลักธรรมาภิบาล
ในสถาบันอุดมศึกษา)