

## การรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี

### วัตถุประสงค์

ด้วยพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน พ.ศ. ๒๕๓๔ และที่แก้ไขเพิ่มเติม ประกอบกับพระราชกฤษฎีกา ว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ และระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยการจัดการเรื่องร้องทุกข์ พ.ศ. ๒๕๕๐ ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการ มุ่งให้เกิดประโยชน์แก่ประชาชน เพื่อให้การบริหารระบบราชการเป็นไปด้วยความถูกต้อง บริสุทธิ์ ยุติธรรม ควบคู่กับการพัฒนา บำบัดทุกข์ บำรุงสุข ตลอดจนดำเนินการแก้ไขปัญหาคความเดือดร้อนของประชาชนได้ อย่างมีประสิทธิภาพด้วยความรวดเร็ว ประสพผลสำเร็จอย่างเป็นรูปธรรม เสริมสร้างการบริหารราชการที่มีคุณธรรม ความโปร่งใส และต่อต้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ อีกทั้งเพื่อเป็นศูนย์รับแจ้งเบาะแสการทุจริต หรือไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการปฏิบัติงานของบุคลากรหรือเจ้าหน้าที่ โดยมุ่งเน้นให้การบริหารราชการภายใต้หลักธรรมาภิบาล ภายใต้กรอบของสำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ (สำนักงาน ป.ป.ช.) โครงการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (Integrity and Transparency Assessment : ITA)

มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี จึงกำหนดให้มีระบบการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ โดยได้มอบหมายให้มีศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ซึ่งตั้งอยู่ ณ งานวินัยและนิติการ กลุ่มงานการเจ้าหน้าที่ กองกลาง สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี อาคารเฉลิมพระเกียรติ (อาคาร ๓๖) เลขที่ ๔๑ หมู่ที่ ๕ ตำบลท่าช้าง อำเภอเมือง จังหวัดจันทบุรี ๒๒๐๐๐

### หลักเกณฑ์การร้องเรียน/ร้องทุกข์

๑. เรื่องที่อาจนำมาร้องเรียน/ร้องทุกข์ได้ ต้องเป็นเรื่องที่ผู้ร้องได้รับความเดือดร้อน หรือเสียหายอันเนื่องมาจากบุคลากรของมหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี ในเรื่องดังต่อไปนี้

- (๑) กระทบการทุจริตต่อหน้าที่ราชการ
- (๒) กระทบความผิดต่อตำแหน่งหน้าที่ราชการ
- (๓) ละเลยต่อหน้าที่ตามที่กฎหมายกำหนดให้ต้องปฏิบัติ
- (๔) ปฏิบัติหน้าที่ล่าช้าเกินควร
- (๕) กระทบการนอกเหนืออำนาจหน้าที่ หรือขัดหรือไม่ถูกต้องตามกฎหมาย

๒. เรื่องที่ร้องเรียน/ร้องทุกข์ ต้องเป็นเรื่องจริงที่มีมูลเหตุ มิได้หวังสร้างกระแสหรือสร้างข่าวเสียหายต่อบุคคลอื่น

๓. การใช้บริการร้องเรียน/ร้องทุกข์ ต่อมหาวิทยาลัยต้องสามารถติดต่อกลับไปยังผู้ใช้บริการได้ เพื่อยืนยันว่ามีตัวตนจริง

### วิธีการยื่นคำร้องเรียน/ร้องทุกข์

๑. ใช้ถ้อยคำสุภาพ และมี

- (๑) วัน เดือน ปี
- (๒) ชื่อ และที่อยู่ของผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์
- (๓) ข้อเท็จจริง หรือพฤติการณ์ของเรื่องที่ร้องเรียน/ร้องทุกข์ ได้อย่างชัดเจนว่าได้รับความ

เดือดร้อน หรือเสียหายอย่างไร ต้องการให้แก้ไข ดำเนินการอย่างไร หรือชี้ช่องทางแจ้งเบาะแส เกี่ยวกับการทุจริตของบุคลากร/หน่วยงานในมหาวิทยาลัย ได้ชัดเจนเพียงพอที่สามารถดำเนินการแสวงหาพยานหลักฐานได้

(๔) ระบุพยาน เอกสาร พยานวัตถุ และพยานบุคคล (ถ้ามี)

๒. คำร้องเรียน/ร้องทุกข์ อาจส่งหนังสือโดยตรงต่อเจ้าหน้าที่ หรือช่องทางอื่น ๆ ของมหาวิทยาลัย

### เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่ไม่อาจรับพิจารณา

๑. คำร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่มีได้ทำเป็นหนังสือ หรือไม่ระบุชื่อและที่อยู่ของผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์จริง จะถือว่าเป็นบัตรสนเท่ห์

๒. คำร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่ไม่ระบุพยานหรือหลักฐานเพียงพอ หรือเป็นเรื่องที่มีลักษณะเป็นบัตรสนเท่ห์ หรือการชี้ช่องแจ้งเบาะแสไม่เพียงพอที่จะสามารถดำเนินการต่อไปได้

๓. คำร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่ยื่นพ้นกำหนดระยะเวลา ๓๐ วัน นับแต่วันที่รู้หรือควรรู้ถึงเหตุแห่งการร้องเรียน

### ช่องทางการร้องเรียน/ร้องทุกข์ (ตามแบบฟอร์ม ศร.มรพ.๑)

๑. ร้องเรียน/ร้องทุกข์ ด้วยตนเอง ที่งานวินัยและนิติการ ชั้น ๒ อาคารสำนักงานอธิการบดี (ตามแบบศร.มรพ.๑)

๒. ร้องเรียน/ร้องทุกข์ โดยผู้แทน ในกรณีที่ได้รับความสะดวกหรือได้รับความเสียหายจากการปฏิบัติงานของบุคลากร ไม่สามารถร้องเรียน/ร้องทุกข์ ได้ด้วยตนเอง เพราะเหตุแห่งการเจ็บป่วย หรือความจำเป็นอื่น ๆ ผู้ประสงค์จะร้องเรียน/ร้องทุกข์ จะมอบฉันทะให้ผู้อื่นร้องเรียน/ร้องทุกข์แทนก็ได้ (ตามแบบศร.มรพ.๑ พร้อมหนังสือมอบอำนาจ)

๓. ร้องเรียน/ร้องทุกข์ ทางจดหมายหรือไปรษณีย์โดยจัดส่งไปที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี เลขที่ ๔๑ หมู่ที่ ๕ ตำบลท่าช้าง อำเภอเมือง จังหวัดจันทบุรี ๒๒๐๐๐ (ตามแบบ ศร.มรพ.๑)

๔. ร้องเรียน/ร้องทุกข์ผ่านทางโทรศัพท์ในเบื้องต้น หมายเลขโทรศัพท์ ๐๓๙-๓๑๙๑๑๑ ต่อ ๒๘๕๗๒ หรือ ๑๐๑๑๖

๕. ร้องเรียนผ่านระบบรับเรื่องร้องเรียนผ่าน [www.bc-rbru.org/petition/](http://www.bc-rbru.org/petition/)

๖. ร้องเรียนผ่านสายตรงอธิการบดีผ่าน <https://www.rbru.ac.th/hotline/index.php>

๗. ร้องเรียนผ่านกล่องรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ชั้น ๑ อาคารเฉลิมพระเกียรติ (เจ้าหน้าที่ดำเนินงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ จะเปิดกล่องรับเรื่องร้องเรียนทุกวันจันทร์ของทุกเดือน)

### เงื่อนไขที่จำเป็นในการส่งเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

๑. ข้อมูลเกี่ยวกับชื่อ ที่อยู่ โทรศัพท์ E-mail หรือข้อมูลอื่น ๆ จะมีประโยชน์สำหรับการติดต่อกลับเพื่อขอข้อมูลเพิ่มเติม หรือเพื่อแจ้งผลการตรวจสอบให้ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ทราบ

๒. หากผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ ไม่ประสงค์จะทราบผลการร้องเรียน/ร้องทุกข์ หรือไม่ประสงค์จะให้ติดต่อกลับก็ไม่จำเป็นต้องกรอกข้อมูลเกี่ยวกับชื่อชื่อ ที่อยู่ โทรศัพท์ มหาวิทยาลัยจะถือว่าเป็นการแจ้งเบาะแสให้ทราบเท่านั้น

### ขั้นตอนและกระบวนการจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์

๑. รับข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ตามช่องทางต่าง ๆ ที่มหาวิทยาลัยกำหนด

๒. เจ้าหน้าที่ดำเนินงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ สรุปรายและเสนอเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ต่ออธิการบดีเพื่อพิจารณาสั่งการ ภายใน ๓ วันทำการนับแต่ได้รับเรื่อง

๓. อธิการบดีพิจารณาเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ และสั่งการไปยังเจ้าหน้าที่ดำเนินงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ บุคคล หรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องตามที่เห็นสมควรภายใน ๗ วันทำการนับแต่วันที่ได้ดำเนินการตามข้อ ๒ แล้วเสร็จ หากไม่สามารถดำเนินการได้ภายในระยะเวลาที่กำหนด ให้ชี้แจงเหตุผลประกอบด้วย โดยเจ้าหน้าที่ดำเนินงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ จะต้องแจ้งผู้ร้องเรียนทราบเบื้องต้นถึงการดำเนินการโดยทางจดหมาย หรือช่องทางอื่น ๆ ที่มีการบันทึกไว้เป็นหลักฐานได้

๔. เจ้าหน้าที่ดำเนินงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ หรือบุคคล หรือหน่วยงานที่ได้รับมอบหมายจะต้องดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนรวบรวมข้อเท็จจริง แสวงหาพยานหลักฐานทุกอย่างที่เกี่ยวข้อง รับฟังพยานหลักฐาน คำชี้แจง หรือความเห็นของผู้ร้องทุกข์ หรือผู้เกี่ยวข้อง และความเห็นของพยานผู้เชี่ยวชาญ ขอให้ผู้ครอบครองเอกสารส่งเอกสารที่เกี่ยวข้อง ออกไปตรวจสถานที่ ภายใน ๙๐ วันนับแต่วันที่ได้รับมอบหมายให้ดำเนินการ และรวบรวมสรุปข้อเท็จจริง และข้อกฎหมาย พร้อมด้วยเหตุผลให้อธิการบดีพิจารณา

๕. อธิการบดีพิจารณาและสั่งให้ดำเนินการแก้ไขปัญหา หรือปรับปรุงการปฏิบัติงาน รวมทั้งการตรวจสอบข้อเท็จจริงในเรื่องที่ร้องเรียน/ร้องทุกข์ เรียบร้อยแล้ว ให้แจ้งผลการดำเนินการไปยังผู้ร้องเรียนโดยเร็ว เป็นลายลักษณ์อักษร

๖. ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ รายงานสรุปผลการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ต่ออธิการบดี