



## มาตรการจัดการเรื่องร้องเรียน ส่วนวินัยและกฎหมาย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

เพื่อให้ผู้ที่ต้องการร้องเรียน ให้ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็น ข้อติชม จากส่วนวินัยและกฎหมาย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ทราบถึงวิธีการ ขั้นตอนการร้องเรียน ให้ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็น ข้อติชม เพื่อพัฒนาและยกระดับคุณภาพและความโปร่งใสในการดำเนินงานของส่วนวินัยและกฎหมาย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ให้มีมาตรฐาน เป็นไปตามหลักธรรมาภิบาลที่แสดงถึงความโปร่งใส มีคุณธรรม จริยธรรม ในการปฏิบัติงาน จึงขอสรุปแนวทางปฏิบัติการบริหารจัดการข้อร้องเรียน ดังนี้

๑. “เรื่องร้องเรียน” หมายถึง ประเด็นปัญหาต่าง ๆ ที่ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อน ความเสียหาย หรืออาจก่อให้เกิดความเสียหายโดยมีอาจเสี่ยงได้ ไม่ว่าจะมีความผิดหรือไม่มีความผิดก็ตามหรือพบการกระทำการที่อาจก่อให้เกิดการทุจริตของเจ้าหน้าที่มหาวิทยาลัย ที่อาจส่งผลกระทบต่อหรือทำให้เกิดความเสียหายแก่มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ รวมไปถึงให้ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็น ข้อติชม แจ้งผ่านช่องทางต่าง ๆ เช่น ทางไปรษณีย์ ทางระบบสารสนเทศ หรือทางโทรศัพท์ เป็นต้น

๒. ช่องทางการยื่นเรื่องร้องเรียน มี ๔ ช่องทาง คือ

(๑) แจ้งเรื่องร้องเรียนทางโทรศัพท์ ผู้ร้องเรียนต้องแจ้ง ชื่อ ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์หรือ E-mail ที่สามารถติดต่อได้ และแจ้งข้อเท็จจริง หรือพฤติการณ์ของเรื่องที่ร้องเรียนว่าได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหายอย่างไร ต้องการเสนอแนะให้แก้ไข ดำเนินการอย่างไร หรือแจ้งเบาะแสเกี่ยวกับการทุจริต ประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่/หน่วยงาน ให้ชัดเจนเพียงพอที่สามารถดำเนินการสืบสวนได้ พร้อมระบุพยาน เอกสาร พยานวัตถุ และพยานบุคคล (ถ้ามี)

(๒) ระบบรับเรื่องร้องเรียนออนไลน์ <https://complaint.swu.ac.th>

(๓) ส่งเรื่องร้องเรียนทางไปรษณีย์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เลขที่ ๑๑๔ ซอยสุขุมวิท ๒๓ แขวงคลองเตยเหนือ เขตวัฒนา กรุงเทพฯ ๑๐๑๑๐

(๔) ยื่นเรื่องร้องเรียนด้วยตัวเอง ณ ส่วนวินัยและกฎหมาย สำนักงานอธิการบดี อาคาร ๙ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

๓. หลักเกณฑ์การรับข้อร้องเรียน

(๑) รายละเอียดผู้ร้องเรียน ระบุชื่อ ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ E-Mail ที่สามารถติดต่อถึงผู้ร้องเรียนได้

(๒) รายละเอียดการร้องเรียน ใช้ถ้อยคำหรือข้อความที่สุภาพ ระบุข้อเท็จจริง หรือพฤติการณ์ของเรื่องที่ร้องเรียนว่าได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหายอย่างไร ต้องการเสนอแนะให้แก้ไข ดำเนินการอย่างไร หรือแจ้งเบาะแสเกี่ยวกับการทุจริต ประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่/หน่วยงาน ให้ชัดเจนเพียงพอที่สามารถดำเนินการสืบสวนได้ พร้อมระบุพยาน เอกสาร พยานวัตถุ และพยานบุคคล (ถ้ามี)

(๓) ข้อร้องเรียนต้องเป็นเรื่องจริงที่มีมูลเหตุ มิได้หวังสร้างกระแสหรือสร้างความเสียหายต่อบุคคลหรือมหาวิทยาลัย โดยต้องสามารถติดต่อกลับไปยังผู้ร้องเพื่อยืนยันว่ามีตัวตนจริงไม่ได้สร้างเพื่อกล่าวหาบุคคลอื่นหรือหน่วยงานต่าง ๆ ให้เกิดความเสียหาย

(๔) ข้อร้องเรียนที่มีข้อมูลไม่ครบถ้วน ไม่เพียงพอ หรือไม่สามารถหาข้อมูลเพิ่มเติมได้ในการดำเนินการตรวจสอบ สืบสวนสอบสวนข้อเท็จจริงตามรายละเอียดที่กล่าวอ้างนั้น ให้ยุติเรื่องและเก็บเป็นฐานข้อมูล

(๕) ข้อร้องเรียน ต้องเป็นเรื่องที่ผู้ร้องได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหาย อันเนื่องมาจากการดำเนินการของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ หน่วยงานภายในสังกัดหรือการปฏิบัติหน้าที่ต่าง ๆ ของเจ้าหน้าที่

(๖) ข้อร้องเรียนที่ได้รับความเสียหาย และความเสียหายนั้น อาจเกิดขึ้นจากอาคาร สิ่งปลูกสร้างที่ก่อสร้างไว้ชำรุดบกพร่อง หรือบำรุงรักษาไม่เพียงพอและมีความจำเป็นที่ต้องให้มหาวิทยาลัยช่วยเหลือเยียวยา

(๗) ต้องไม่เป็นข้อร้องเรียนที่เข้าลักษณะดังต่อไปนี้

- ข้อร้องเรียนที่เป็นบัตรสนเท่ห์

- ข้อร้องเรียนที่เข้าสู่กระบวนการยุติธรรมแล้ว หรือเป็นเรื่องที่ศาลได้มีคำพิพากษาหรือคำสั่งถึงที่สุดแล้ว

- ข้อร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับสถาบันพระมหากษัตริย์

- ข้อร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับนโยบายของรัฐบาล

- ข้อร้องเรียนที่หน่วยงานอื่นได้ดำเนินการตรวจสอบ พิจารณาวินิจฉัยและได้มีข้อสรุปผล

การพิจารณาเป็นที่เรียบร้อยแล้ว เช่น สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ (ป.ป.ช.), สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตภาครัฐ (ป.ป.ท.), สำนักงานป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน (ปปง) เป็นต้น

นอกเหนือจากหลักเกณฑ์ดังกล่าวข้างต้นแล้ว ให้อยู่ในดุลยพินิจของผู้บังคับบัญชาจะรับไว้พิจารณาหรือไม่เป็นเฉพาะกรณี

๔. หลักเกณฑ์การพิจารณากลับกรองเรื่องร้องเรียนเบื้องต้น

(๑) การร้องเรียนที่มีข้อมูลไม่ชัดเจน ไม่เพียงพอ หรือไม่สามารถหาแหล่งข้อมูลเพิ่มเติมได้ ให้ยุติเรื่อง เก็บเป็นข้อมูล และแจ้งผู้ร้องเรียนทราบถึงเหตุผล กรณีติดต่อผู้ร้องเรียนได้

(๒) การร้องเรียนที่เกิดจากความเข้าใจผิดของผู้ร้องเรียน หรือ เป็นเรื่องร้องเรียนที่เจ้าหน้าที่ผู้รับเรื่องร้องเรียน สามารถให้ข้อมูล/ไกล่เกลี่ยได้ ให้ยุติเรื่อง และเก็บเป็นข้อมูล