



## งานวินัยและนิติการ

### แนวทางการร้องเรียนและร้องทุกข์กล่าวโทษ

#### วัตถุประสงค์

ด้วยปัจจุบันมหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี เป็นมหาวิทยาลัยที่ชั้นนำในการพัฒนาท้องถิ่นและสังคม ส่งเสริมวิชาชีพครู ทำให้ต้องมีการดำเนินการร่วมกับชุมชนและสังคมทั้งภายในและภายนอกมหาวิทยาลัย ในการบริหารงานของมหาวิทยาลัยราชภัฏปัจจุบันมีความยุ่งยากและซับซ้อนมากยิ่งขึ้น เนื่องจากได้มีการเปลี่ยนแปลงทางด้านเศรษฐกิจ สังคม กฎหมาย ซึ่งไปตามบริบทของสังคม มหาวิทยาลัยจึงเปิดโอกาสให้บุคคลที่ได้รับผลกระทบจากการบริหารราชการสามารถร้องเรียนด้วยตนเองหรือทางอินเทอร์เน็ต การให้บุคลากรของมหาวิทยาลัย นักศึกษา และบุคคลทั่วไป สามารถร้องเรียน สอบถามปัญหา หรือให้ข้อเสนอแนะกับมหาวิทยาลัยได้โดยตรง เพื่อความรวดเร็วในการรับทราบปัญหา สามารถนำไปดำเนินการได้อย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ ตลอดจนได้มีการติดตาม มิให้เกิดความล่าช้าในการแก้ไขปัญหา และเพื่อให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์ของการบริการอย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี จึงกำหนดหลักเกณฑ์วิธีการใช้แนวทางการร้องเรียนและร้องทุกข์กล่าวโทษ ดังต่อไปนี้

#### หลักเกณฑ์แนวทางการร้องเรียนและร้องทุกข์กล่าวโทษหรือการให้ข้อเสนอแนะ

๑. เรื่องร้องเรียนและร้องทุกข์กล่าวโทษ ต้องเป็นเรื่องที่ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหาย อันเนื่องมาจากเจ้าหน้าที่ หรือหน่วยงานในมหาวิทยาลัย ในเรื่อง
  - (๑) การทุจริตประพฤติมิชอบในหน้าที่ราชการ
  - (๒) การจัดการศึกษาไม่ได้คุณภาพมาตรฐาน
  - (๓) การบริหารงานบุคคล เช่น การบรรจุและแต่งตั้ง การแต่งตั้งให้ดำรงตำแหน่งสูงขึ้น การสรรหา การลา การกำหนดค่าตอบแทน การเปลี่ยนและโอนย้ายตำแหน่ง การพิจารณาสวัสดิการของบุคลากร เป็นต้น
  - (๔) คัดลอกผลงานทางวิชาการ
  - (๕) การปลอมแปลงวุฒิการศึกษา การซื้อ - ขายปริญญาบัตร
  - (๖) ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์ต่อมหาวิทยาลัย
  - (๗) กรณีการร้องเรียนหรือร้องทุกข์กล่าวโทษผู้ดำรงตำแหน่งอธิการบดี ให้เป็นไปตามอำนาจและหน้าที่ของสภามหาวิทยาลัย หรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
๒. เรื่องที่ร้องเรียนและร้องทุกข์กล่าวโทษ ต้องเป็นเรื่องจริงและมีมูลเหตุ มิได้หวังสร้างข่าวหรือสร้างกระแสที่เสียหายต่อบุคคลอื่น หรือต่อมหาวิทยาลัย
๓. มหาวิทยาลัยต้องสามารถติดต่อกลับไปยังผู้ร้องเรียนได้ เพื่อยืนยันว่ามีตัวตนจริง มิได้สร้างเรื่อง เพื่อกล่าวหาบุคคลอื่นหรือหน่วยงานต่าง ๆ ให้เกิดความเสียหาย

๔. ใช้ถ้อยคำหรือข้อความที่สุภาพ และต้องมีรายละเอียด ได้แก่

(๑) วัน เดือน ปี ที่เกิดเหตุ

(๒) ชื่อ ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ หรือ E-mail ของผู้ร้องเรียน

(๓) ข้อเท็จจริงหรือพฤติการณ์ของเรื่องที่ร้องเรียนได้อย่างชัดเจนว่า ได้รับความเดือดร้อน หรือเสียหายอย่างไร ต้องการให้แก้ไขอย่างไร ดำเนินการอย่างไร หรือชี้ช่องทาง แจ้งเบาะแสเกี่ยวกับการทุจริตของเจ้าหน้าที่หรือหน่วยงานได้อย่างชัดเจนเพียงพอที่จะสามารถดำเนินการสืบสวนได้

(๔) ระบุพยานเอกสาร พยานวัตถุและพยานบุคคล (ถ้ามี)

๕. เรื่องร้องเรียนและร้องทุกข์กล่าวโทษที่อาจไม่รับพิจารณา มีดังนี้

(๑) คำร้องเรียนหรือร้องทุกข์กล่าวโทษที่ไม่ได้ทำเป็นหนังสือ ไม่ระบุวัน เดือน ปี ที่เกิดเหตุ ไม่ระบุชื่อ ที่อยู่ เบอร์โทรศัพท์ หรือ E-mail ของผู้ร้องเรียน และไม่เปิดเผยข้อมูลที่สำคัญต่อการร้องเรียน และไม่สามารถติดต่อได้

(๒) คำร้องเรียนหรือร้องทุกข์กล่าวโทษที่ไม่ระบุพยานหรือไม่มีหลักฐานเพียงพอ หรือเป็นเรื่องที่มี ลักษณะเป็นบัตรสนเท่ห์ หรือการชี้เบาะแสไม่เพียงพอที่จะพิจารณาดำเนินการสืบสวนหรือสอบสวนต่อไปได้

(๓) เป็นเรื่อง que เข้าสู่กระบวนการยุติธรรมหรือเป็นข้อร้องเรียนที่ศาลได้มีคำพิพากษาหรือคำสั่งถึงที่สุด

(๔) คำร้องเรียนหรือร้องทุกข์กล่าวโทษเกี่ยวกับสถาบันพระมหากษัตริย์

(๕) คำร้องเรียนหรือร้องทุกข์กล่าวโทษเป็นเรื่องที่หน่วยงานอื่นได้ดำเนินการตรวจสอบพิจารณาวินิจฉัย และสรุปผลการพิจารณา เป็นที่เรียบร้อยแล้ว

๖. ช่องทางการร้องเรียนหรือร้องทุกข์กล่าวโทษ

(๑) ร้องเรียนหรือร้องทุกข์กล่าวโทษด้วยตนเอง ที่งานวินัยและนิติการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี

(๒) ร้องเรียนหรือร้องทุกข์กล่าวโทษทางจดหมาย ส่งที่งานวินัยและนิติการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี

(๓) ร้องเรียนหรือร้องทุกข์กล่าวโทษทางโทรศัพท์ ได้ที่หมายเลข ๐๗๗-๙๑๓-๓๕๖ งานวินัยและนิติการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี

(๔) ร้องเรียนหรือร้องทุกข์กล่าวโทษทางเว็บไซต์ได้ที่ [www.sru.ac.th](http://www.sru.ac.th) หรือเว็บไซต์งานวินัยและนิติการ <http://legal.sru.ac.th>

๗. การให้ข้อมูลเกี่ยวกับชื่อ ที่อยู่ เบอร์โทรศัพท์ หรือ E-mail ที่ถูกต้อง จะเป็นประโยชน์ในการติดต่อ กลับเพื่อขอข้อมูลเพิ่มเติม หรือแจ้งผลการตรวจสอบให้ทราบ

๘. กรณีข้อมูลของการร้องเรียนไม่ครบถ้วน จะถือว่าเป็นการแจ้งเบาะแสหรือการให้ข้อเสนอแนะ ให้มหาวิทยาลัยทราบเท่านั้น