



คู่มือการปฏิบัติงาน

แนวทางการจัดการเรื่องร้องเรียนทุจริตและประพฤติมิชอบ

กองการเจ้าหน้าที่ (งานวินัยและนิติการ)

สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี

คำนำ

กองการเจ้าหน้าที่ (งานวินัยและนิติการ) สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี มีบทบาทหน้าที่หลักในการกำหนดทิศทางการดำเนินงานการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ การส่งเสริม และคุ้มครองจริยธรรมของส่วนราชการให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต เพื่อใช้เป็นเครื่องมือสำคัญในการสร้างการมีส่วนร่วมจากทุกภาคีเครือข่ายด้านการป้องกันและปราบปรามการทุจริตคอร์รัปชัน โดยร่วมกำหนด การส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรม ทั้งภาครัฐ ภาคเอกชน เป้าหมายการพัฒนาทุกยุคไปสู่การปฏิบัติตามแผนงาน/โครงการ ที่วางไว้ไปสู่เป้าหมายเดียวกัน คือ ความสำเร็จอย่างมีประสิทธิภาพ และประสิทธิผลนอกจากนี้ยังมีหน้าที่สำคัญในการประสาน ติดตาม หน่วยงานที่เกี่ยวข้องเกี่ยวกับการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบจากช่องทางร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ โดยผ่านช่องทางไปรษณีย์ตามที่อยู่มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี เลขที่ ๒๗๒ หมู่ ๙ ตำบลขุนทะเล อำเภอเมืองฯ จังหวัดสุราษฎร์ธานี สายตรงอธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี <https://president.sru.ac.th/> หรือ <https://legal.sru.ac.th/complaint-channel/ที่อยู่ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์> E-mail saraban@sru.ac.th เบอร์โทรศัพท์ ๐ ๗๗๙๑ ๓๓๓๓ ต่อ ๓๒๑๙, ๓๒๒๐, ๓๒๒๑

กองการเจ้าหน้าที่ (งานวินัยและนิติการ) สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี ได้ทบทวนคู่มือแนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนทุจริตและประพฤติมิชอบ เพื่อหวังเป็นอย่างยิ่งว่าคู่มือปฏิบัติงานแนวทางการจัดการเรื่องร้องเรียนทุจริตและประพฤติมิชอบจะเป็นประโยชน์สำหรับหน่วยงานและบุคลากรผู้ปฏิบัติงานที่จะนำไปเป็นมาตรฐานอย่างมีคุณภาพ

กองการเจ้าหน้าที่ (งานวินัยและนิติการ)
สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี
มีนาคม ๒๕๖๘

สารบัญ

หน้า

| | |
|--|---|
| ๑. หลักการและเหตุผล | ๑ |
| ๒. วัตถุประสงค์ | ๑ |
| ๓. บทบาทหน้าที่มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานีที่รับผิดชอบ | ๒ |
| ๔. วิธีการร้องเรียนร้องเรียนทุจริตและประพฤติมิชอบ | ๒ |
| ๕. วิธีการร้องเรียนร้องเรียนทุจริตและประพฤติมิชอบ | ๒ |
| ๕. หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ | ๓ |
| ๖. แผนผังขั้นตอนแนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนทุจริตและประพฤติมิชอบ | ๔ |
| ๗. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน | ๕ |
| ๘. แบบคำร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ | ๖ |
| ๙. แนวทางการร้องเรียนและร้องทุกข์กล่าวโทษ | ๗ |

๑. หลักการและเหตุผล

กองการเจ้าหน้าที่ (งานวินัยและนิติการ) สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี มีหน้าที่หลักในการกำหนดทิศทางวางกรอบการดำเนินงานการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ การส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรมของส่วนราชการให้มีความสอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต เพื่อใช้เป็นเครื่องมือสำคัญในการสร้างการมีส่วนร่วมจากทุกภาคีเครือข่ายด้านการป้องกันและปราบปรามการทุจริตคอร์รัปชัน การส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรมบุคลากร มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี จึงกำหนดมาตรการปลูกจิตสำนึกป้องกันปราบปรามและสร้างเครือข่ายในการป้องกันและปราบปรามการทุจริต มุ่งเน้นป้องกันการทุจริตโดยรวมกำหนดเป้าหมายการพัฒนากลยุทธ์การป้องกันการส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรม ไปสู่การปฏิบัติตามแผนงานโครงการที่วางไว้ไปสู่เป้าหมายเดียวกันคือความสำเร็จอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ประชาชนได้รับบริการที่ดีมีความพึงพอใจเชื่อมั่นและนอกจากนี้ยังมีหน้าที่สำคัญในการรับแจ้งเบาะแสและเรื่องร้องเรียน ประสานติดตามหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการจัดการเรื่องร้องเรียนทุจริตและประพฤติมิชอบ จากช่องทางไปรษณีย์ เลขที่ ๒๗๒ หมู่ ๙ ตำบลขุนทะเล อำเภอเมือง จังหวัดสุราษฎร์ธานี ๘๔๑๐๐ หรือสายตรงอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี <https://president.sru.ac.th/> หรือ <https://legal.sru.ac.th/complaint-channel/> ที่อยู่ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ E-mail saraban@sru.ac.th เบอร์โทรศัพท์ ๐ ๗๗๙๑ ๓๓๓๓ ต่อ ๓๒๑๙, ๓๒๒๐, ๓๒๒๑

ส่วนแนวทางการจัดการเรื่องร้องเรียนทุจริตและประพฤติมิชอบให้สอดคล้องพระราชกฤษฎีกาว่าด้วย หลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๖๔ มาตรา ๓๘ กำหนดว่า เมื่อส่วนราชการใดได้รับการติดต่อสอบถามเป็นหนังสือจากประชาชน หรือส่วนราชการด้วยกันเกี่ยวกับงานที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของส่วนราชการนั้น ให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้นที่จะต้องตอบคำถามหรือแจ้งการดำเนินการให้ทราบภายใน ๑๕ วัน หรือภายในระยะเวลาที่กำหนดบนพื้นฐานของหลักธรรมาภิบาล (Good Governance) ซึ่งอำนาจหน้าที่ดำเนินการเกี่ยวกับข้อร้องเรียนการทุจริตการปฏิบัติหรือการละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบของเจ้าหน้าที่ส่วนราชการจึงเป็นเรื่องที่มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี จำเป็นต้องดำเนินการเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

๒. วัตถุประสงค์

๑) เพื่อให้บุคลากรผู้เกี่ยวข้องหรือเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ สามารถนำไปเป็นกรอบแนวทางการดำเนินงานให้เกิดรูปธรรม ปฏิบัติงานตามมาตรฐานแนวทางการจัดการเรื่องร้องเรียนทุจริตและประพฤติมิชอบได้อย่างมีประสิทธิภาพ

๒) เพื่อให้มั่นใจว่าแนวทางการจัดการเรื่องร้องเรียนทุจริตและประพฤติมิชอบเพื่อใช้เป็นแนวทางการปฏิบัติงานตามขั้นตอนที่สอดคล้องกับข้อกำหนดระเบียบ หลักเกณฑ์ และกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับแนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนทุจริตและประพฤติมิชอบและประพฤติชอบอย่างครบถ้วนและมีประสิทธิภาพ

๓) เพื่อเป็นหลักฐานแสดงขั้นตอนและวิธีการปฏิบัติงานที่สามารถถ่ายทอดให้กับผู้เข้ามาปฏิบัติงานใหม่ พัฒนาให้การทำงานเป็นมืออาชีพ รวมทั้งแสดงหรือเผยแพร่ให้กับบุคคลภายนอก

๔) เพื่อพิทักษ์สิทธิของผู้ร้องเรียนทุจริตและประพฤติมิชอบ ตามหลักธรรมาภิบาล (Good Governance)

๓. บทบาทหน้าที่มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานีที่รับผิดชอบ

มีบทบาทหน้าที่ในการดำเนินการเสริมสร้างความเข้มแข็งและเป็นเครือข่ายสำคัญในการขับเคลื่อนนโยบาย และมาตรการต่าง ๆ ในการต่อต้านการทุจริตในองค์กรรวมทั้งบูรณาการเชื่อมโยงกับศูนย์ปฏิบัติการ ต่อต้านการทุจริตคอร์ปชั่น

๑) เสนอแนะแก่หัวหน้าส่วนราชการเกี่ยวกับการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบของส่วนราชการ รวมทั้งจัดทำแผนปฏิบัติการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบของส่วนราชการให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและนโยบายของรัฐบาลที่เกี่ยวข้อง

๒) ประสาน เรงรัด และกำกับให้หน่วยงานในสังกัดดำเนินการตามแผนปฏิบัติการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบของส่วนราชการ

๓) ดำเนินการเกี่ยวกับข้อร้องเรียนการทุจริต การปฏิบัติหรือการละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบของเจ้าหน้าที่ในส่วนราชการ

๔) คຸ້มครองจริยธรรมตามประมวลจริยธรรมข้าราชการ

๕) ประสานงานที่เกี่ยวข้องกับการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ และการคຸ້มครองจริยธรรมกับส่วนงานที่เกี่ยวข้อง

๖) ติดตาม ประเมินผล และจัดทำรายงานการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ และการคຸ້มครองจริยธรรมเสนอหัวหน้าส่วนราชการและส่วนงานที่เกี่ยวข้อง

๗) ปฏิบัติงาน สนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง หรือที่ได้รับมอบหมาย

๔. วิธีการร้องเรียนร้องเรียนทุจริตและประพฤติมิชอบ

๑) ตู้ไปรษณีย์ เลขที่ ๒๗๒ หมู่ ๙ ตำบลขุนทะเล อำเภอเมือง ฯ จังหวัดสุราษฎร์ธานี ๘๔๑๐๐

๒) ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ saraban@sru.ac.th

๓) สายตรงอธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี <https://bresident.sru.ac.th/>

๔) เบอร์โทรศัพท์ ๐ ๗๗๙๑ ๓๓๓๓ ต่อ ๓๒๑๙, ๓๒๒๐, ๓๒๒๑

๕) แจ้งด้วยตนเอง ณ มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี

๕. หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ

๑) ชื่อ ที่อยู่ ของผู้ร้องเรียน ผู้แจ้งเบาะแส

๒) วัน เดือน ปี ของหนังสือร้องเรียน แจ้งเบาะแส

๓) ข้อเท็จจริง หรือพฤติการณ์ ประกอบเรื่องร้องเรียน/เรื่องแจ้งเบาะแส ปรากฏอย่างชัดเจนว่ามีมูล ข้อเท็จจริงหรือชี้ช่องทางการแจ้งเบาะแส เกี่ยวกับการทุจริตของเจ้าหน้าที่ หน่วยงาน ชัดแจ้งเพียงพอที่จะสามารถดำเนินการสืบสวน/สอบสวนได้

๔) ระบุพยานเอกสาร พยานวัตถุ และพยานบุคคล (ถ้ามี)

๕) ใช้ถ้อยคำสุภาพหรือข้อความสุภาพ

๖. แผนผังขั้นตอนแนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนทุจริตและประพฤติมิชอบ

แผนผังขั้นตอนแนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนทุจริตและประพฤติมิชอบ

ช่องทางรับเรื่องร้องเรียนร้องเรียนทุจริตและประพฤติมิชอบ

- ๑) ตู้ไปรษณีย์ เลขที่ ๒๗๒ หมู่ ๙ ตำบลขุนทะเล อำเภอเมืองฯ จังหวัดสุราษฎร์ธานี ๘๔๑๐๐
- ๒) ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ saraban@sru.ac.th
- ๓) สายตรงอธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี <https://bresident.sru.ac.th/>
- ๔) เบอร์โทรศัพท์ ๐ ๗๗๙๑ ๓๓๓๓ ต่อ ๓๒๑๙, ๓๒๒๐, ๓๒๒๑
- ๕) แจ้งด้วยตนเอง ณ มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี

กองการเจ้าหน้าที่ (งานวินัยและนิติการ) รับเรื่อง



แจ้งผลดำเนินการเบื้องต้นต่อผู้ร้องเรียนภายใน ๑๕ วัน



ดำเนินการจนได้ข้อยุติ



รายงานผลการดำเนินการต่ออธิการบดี
มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี



แจ้งผลให้ผู้ร้องเรียนทราบ

หมายเหตุ : กรณีมีข้อเท็จจริง เอกสาร หลักฐาน เพียงพอสามารถดำเนินการให้แล้วเสร็จโดยเร็ว

๗. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

๑. มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานีรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ จากช่องทางการร้องเรียน ๔ ช่องทาง
๒. มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี ตรวจสอบแยกหนังสือ วิเคราะห์เนื้อหาของเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ
๓. ผู้มีหน้าที่รับผิดชอบ สรุปลงความเห็นเสนอและจัดทำหนังสือถึงผู้บังคับบัญชาเหนือขึ้นไปทราบ และพิจารณา
๔. มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี ส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการ ตอบข้อซักถามชี้แจงข้อเท็จจริง
๕. มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี แจ้งผู้ร้องเรียน ร้องทุกข์เพื่อทราบเบื้องต้น
๕. มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี รับรายงานและติดตามความก้าวหน้าผลการดำเนินงานจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
๗. มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี เก็บข้อมูลในระบบสารบรรณ เพื่อการประมวลผลและสรุปวิเคราะห์เสนอผู้บริหาร
๘. มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี จัดเก็บเรื่อง

๘. ระยะเวลาการรับและตรวจสอบการจัดการเรื่องร้องเรียนทุจริตและประพฤติมิชอบ

ระยะเวลาการดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบที่เข้ามายังหน่วยงานจากช่องทางต่าง ๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

| ช่องทาง | ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง | ระยะเวลาการดำเนินการ | หมายเหตุ |
|------------------------------------|----------------------------|----------------------|----------|
| ร้องเรียนผ่านตู้ไปรษณีย์ | ทุกวัน | ภายใน ๑๕ วันทำการ | |
| ร้องเรียนไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ | ทุกวัน | ภายใน ๑๕ วันทำการ | |
| ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์ | ทุกวัน | ภายใน ๑๕ วันทำการ | |
| ร้องเรียนผ่านโทรศัพท์ | ทุกวัน | ภายใน ๑๕ วันทำการ | |
| ร้องเรียนด้วยตัวเอง ณ มหาวิทยาลัยฯ | ทุกวัน | ภายใน ๑๕ วันทำการ | |



แบบคำร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี

๒๗๒ หมู่ที่ ๙ ตำบลขุนทะเล

อำเภอเมืองฯ จังหวัดสุราษฎร์ธานี ๘๔๑๐๐

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

เรื่อง

เรียน อธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี

ข้าพเจ้า อายุ..... ปี อยู่บ้านเลขที่..... หมู่ที่

ตำบล..... อำเภอ..... จังหวัด..... โทรศัพท์

อาชีพเลขบัตรประชาชน

ออกโดย วันออกบัตร วันหมดอายุ

มีความประสงค์ขอร้องเรียน/แจ้งเบาะแสการต่อต้านการทุจริต เพื่อให้มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานีพิจารณา

ดำเนินการตรวจสอบให้จริงหรือช่วยเหลือและแก้ไขปัญหาในเรื่อง

.....

.....

ทั้งนี้ ข้าพเจ้าขอรับรองว่าคำขอร้องเรียน/แจ้งเบาะแสการต่อต้านการทุจริต ตามข้างต้นเป็นจริงทุกประการ

โดยข้าพเจ้าขอส่งเอกสารหลักฐานประกอบการร้องเรียนและประพฤติมิชอบ (ถ้ามี) ได้แก่

๑) จำนวน.....ชุด

๒) จำนวน.....ชุด

๓) จำนวน.....ชุด

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการต่อไป

ลงชื่อ.....ผู้ยื่นคำร้อง

(.....)

ลงชื่อ.....เจ้าหน้าที่

(.....)

ลงชื่อ.....

(ผู้อำนวยการ.....)

ลงชื่อ.....

(อธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี)

หมายเหตุ : ข้อมูลทั้งหมดของท่านจะถูกเก็บเป็นความลับ

แนวทางการร้องเรียนและร้องทุกข์กล่าวโทษ

วัตถุประสงค์

ด้วยปัจจุบันมหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี เป็นมหาวิทยาลัยชั้นนำในการพัฒนาท้องถิ่นและสังคม ส่งเสริมวิชาชีพครู ทำให้ต้องมีการดำเนินการร่วมกับชุมชนและสังคมทั้งภายในและภายนอกในการบริหารงานของมหาวิทยาลัย ปัจจุบันมีความยุ่งยากและซับซ้อน เนื่องจากได้มีการเปลี่ยนแปลงด้านเศรษฐกิจ สังคม กฎหมาย ซึ่งเป็นไปตามบริบทของสังคม มหาวิทยาลัยจึงเปิดโอกาสให้บุคคลที่ได้รับผลกระทบจากการบริหารราชการสามารถร้องเรียนด้วยตนเองหรือทางอิเล็กทรอนิกส์ ทั้งให้บุคลากรของมหาวิทยาลัย นักศึกษาและบุคคลทั่วไป สามารถร้องเรียน สอบถามปัญหา หรือให้ข้อเสนอแนะกับมหาวิทยาลัยได้โดยตรง เพื่อความรวดเร็วในการรับทราบปัญหาสามารถนำไปดำเนินการได้อย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ ตลอดจนได้มีการติดตาม มิให้เกิดความล่าช้าในการแก้ไขปัญหา และเพื่อให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์ของการบริการอย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี จึงกำหนดหลักเกณฑ์วิธีการใช้แนวทางการร้องเรียน และร้องทุกข์กล่าวโทษ ดังต่อไปนี้

หลักเกณฑ์แนวทางการร้องเรียนและร้องทุกข์กล่าวโทษหรือการให้ข้อเสนอแนะ

๑. เรื่องร้องเรียนและร้องทุกข์กล่าวโทษ ต้องเป็นเรื่องที่ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหายอันเนื่องมาจากเจ้าหน้าที่ หรือหน่วยงานในมหาวิทยาลัย ในเรื่องดังต่อไปนี้

๑.๑ การทุจริตประพฤติมิชอบในหน้าที่ราชการ

๑.๒ การจัดการศึกษาไม่ได้คุณภาพมาตรฐาน

๑.๓ การบริหารงานบุคคล เช่น การบรรจุและแต่งตั้ง การแต่งตั้งให้ดำรงตำแหน่งสูงขึ้น การสรรหา การลา การกำหนดค่าตอบแทน การเปลี่ยนและโอนย้ายตำแหน่ง การพิจารณาสวัสดิการของบุคลากร เป็นต้น

๑.๔ คัดลอกผลงานทางวิชาการ

๑.๕ การปลอมแปลงคุณวุฒิการศึกษา การซื้อ - ขายปริญญาบัตร

๑.๖ ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์ต่อมหาวิทยาลัย

๑.๗ กรณีการร้องเรียนหรือร้องทุกข์กล่าวโทษผู้ดำรงตำแหน่งผู้บริหาร ให้เป็นไปตามอำนาจและหน้าที่ของสภามหาวิทยาลัย หรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๒. เรื่องที่ร้องเรียนและร้องทุกข์กล่าวโทษ ต้องเป็นเรื่องจริงและมีมูลเหตุ มิได้หวังสร้างข่าวหรือสร้างกระแสที่เสียหายต่อบุคคลอื่น หรือต่อมหาวิทยาลัย

๓. มหาวิทยาลัยต้องสามารถติดต่อกลับไปยังผู้ร้องเรียนและร้องทุกข์ได้ เพื่อยืนยันว่ามีตัวตนจริงไม่ได้สร้างเรื่องเพื่อกล่าวหาบุคคลอื่นหรือหน่วยงานต่าง ๆ ให้เกิดความเสียหาย

๔. ใช้ถ้อยคำหรือข้อความที่สุภาพ และต้องมีรายละเอียด ได้แก่

๔.๑ วัน เดือน ปี ที่เกิดเหตุ

๔.๒ ชื่อ ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ หรือ E-mail ของผู้ร้องเรียนและร้องทุกข์

๔.๓ ข้อเท็จจริงหรือพฤติการณ์ของเรื่องที่ร้องเรียนได้อย่างชัดเจนว่าได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหายอย่างไร ต้องการให้แก้ไขอย่างไร ดำเนินการอย่างไร หรือชี้ช่องทาง แจ้งเบาะแสเกี่ยวกับการทุจริตของเจ้าหน้าที่ หรือหน่วยงานได้อย่างชัดเจนเพียงพอที่จะสามารถดำเนินการสืบสวนได้

๔.๔ ระบุพยานเอกสาร พยานวัตถุและพยานบุคคล (ถ้ามี)

๕. เรื่องร้องเรียนและร้องทุกข์กล่าวโทษที่ไม่อาจรับพิจารณา มีดังนี้

๕.๑ คำร้องเรียนหรือร้องทุกข์กล่าวโทษที่มีได้ทำเป็นหนังสือ ไม่ระบุวัน เดือน ปี ที่เกิดเหตุ ไม่ระบุชื่อ ที่อยู่ เบอร์โทรศัพท์ หรือ E-mail ของผู้ร้องเรียน และไม่เปิดเผยข้อมูลที่สำคัญต่อการร้องเรียนและไม่สามารถติดต่อได้

๕.๒ คำร้องเรียนหรือร้องทุกข์กล่าวโทษที่ไม่ระบุพยานหรือไม่มีหลักฐานเพียงพอหรือเป็นเรื่องที่มีลักษณะเป็นบัตรสนเท่ห์ หรือการชี้เบาะแสไม่เพียงพอที่จะพิจารณาดำเนินการสืบสวนหรือสอบสวนต่อไปได้

๕.๓ เป็นเรื่อง que เข้าสู่กระบวนการยุติธรรมหรือเป็นข้อร้องเรียนที่ศาลได้มีคำพิพากษาหรือคำสั่งถึงที่สุด

๕.๔ คำร้องเรียนหรือร้องทุกข์กล่าวโทษเกี่ยวกับสถาบันพระมหากษัตริย์

๕.๕ คำร้องเรียนหรือร้องทุกข์กล่าวโทษเป็นเรื่องที่หน่วยงานอื่นได้ดำเนินการตรวจสอบพิจารณา วินิจฉัยและสรุปผลการพิจารณา เป็นที่เรียบร้อยแล้ว

๖. ช่องทางการร้องเรียนหรือร้องทุกข์กล่าวโทษ

๖.๑ ด้วยตนเอง ที่งานวินัยและนิติการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี

๖.๒ ทางจดหมาย ส่งที่งานวินัยและนิติการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี

๖.๓ ทางโทรศัพท์ ได้ที่หมายเลข ๐ ๗๗๙๑ ๓๓๓๓ ต่อ ๓๒๑๙, ๓๒๒๐, ๓๒๒๑ งานวินัยและนิติการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี

๖.๔ ทางเว็บไซต์ได้ที่ www.sru.ac.th หรือเว็บไซต์ กองการเจ้าหน้าที่ (งานวินัยและนิติการ) <http://legal.sru.ac.th>

๗. การให้ข้อมูลเกี่ยวกับชื่อ ที่อยู่ เบอร์โทร หรือ E-mail ที่ถูกต้อง จะเป็นประโยชน์ในการติดต่อกลับ เพื่อขอข้อมูลเพิ่มเติม หรือแจ้งผลการตรวจสอบให้ทราบ

๘. กรณีข้อมูลของการร้องเรียนและร้องทุกข์กล่าวโทษไม่ครบถ้วน จะถือว่าเป็นการแจ้งเบาะแส หรือการให้ข้อเสนอแนะให้มหาวิทยาลัยทราบเท่านั้น