ระเบียบมหาวิทยาลัยบูรพา
ว่าด้วยการจัดการเรื่องร้องเรียน
พ.ศ. ๒๕๖๙

โดยที่เป็นการสมควรปรับปรุงหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการเรื่องร้องเรียน

อาศัยอำนาจตามความในมาตรา ๒๑ (๒) แห่งพระราชบัญญัติมหาวิทยาลัยบูรพา พ.ศ. ๒๕๕๐ และสภามหาวิทยาลัยบูรพาในการประชุมครั้งที่ ๑๐/๒๕๖๙ เมื่อวันที่ ๑๗ ตุลาคม พ.ศ. ๒๕๖๙ จึงออกระเบียบไว้ ดังต่อไปนี้

ข้อ ๑ ระเบียบนี้เรียกว่า "ระเบียบมหาวิทยาลัยบูรพา ว่าด้วยการจัดการเรื่องร้องเรียน พ.ศ. ๒๕๖๙"

ข้อ ๒ ระเบียบนี้ให้ใช้บังคับตั้งแต่วันถัดจากวันประกาศเป็นต้นไป

ข้อ ๓ ให้ยกเลิกระเบียบมหาวิทยาลัยบูรพา ว่าด้วยการจัดการเรื่องร้องเรียน พ.ศ. ๒๕๖๐

ข้อ ๔ ในระเบียบนี้

"มหาวิทยาลัย" หมายความว่า มหาวิทยาลัยบูรพา

"ส่วนงาน" หมายความว่า ส่วนงานตามมาตรา ๙ แห่งพระราชบัญญัติมหาวิทยาลัยบูรพา พ.ศ. ๒๕๕๐

"อธิการบดี" หมายความว่า อธิการบดีมหาวิทยาลัยบูรพา

"คณะกรรมการ" หมายความว่า คณะกรรมการจัดการเรื่องร้องเรียน

"เจ้าหน้าที่" หมายความว่า นิติกร หรือผู้ปฏิบัติงานในมหาวิทยาลัยซึ่งได้รับมอบหมายจากมหาวิทยาลัยให้เป็นผู้รับผิดชอบในการจัดการเรื่องร้องเรียน และให้หมายความรวมถึงเลขานุการคณะกรรมการจัดการเรื่องร้องเรียน

"เรื่องร้องเรียน" หมายความว่า เรื่องร้องเรียนที่ผู้ร้องเรียนได้ยื่นหรือส่งต่อคณะกรรมการหรือเจ้าหน้าที่ตามระเบียบนี้ และหมายความรวมถึงเรื่องร้องเรียนที่ได้ยื่นแก้ไขเพิ่มเติมเรื่องร้องเรียนเดิม โดยมีประเด็นหรือข้อเท็จจริงขึ้นใหม่ซึ่งไม่ใช่เรื่องที่ได้เข้าสู่กระบวนการทางวินัย ความรับผิดทางละเมิด อุทธรณ์ร้องทุกข์ จรรยาบรรณ สอบหาข้อเท็จจริง แจ้งความหรือร้องทุกข์ หรืออยู่ระหว่างการพิจารณาคดีของศาล

"ผู้ร้องเรียน" หมายความว่า ผู้ร้องเรียนที่มีการระบุชื่อ ไม่ว่าจะบุคคลเดียวหรือกลุ่มบุคคล และให้หมายความรวมถึงผู้ที่ได้รับมอบฉันทะให้ร้องเรียนแทน และผู้จัดการแทนผู้ร้องเรียนด้วย

ข้อ ๕ ให้อธิการบดีรักษาการตามระเบียบนี้

ในกรณีมีปัญหาเกี่ยวกับการปฏิบัติ หรือไม่สามารถปฏิบัติตามระเบียบนี้ หรือมีปัญหาอื่นใดที่มิได้กำหนดไว้ในระเบียบนี้ ให้รายงานอธิการบดี เพื่อพิจารณาสั่งการเป็นกรณี ๆ ไป

หมวด ๑
คณะกรรมการจัดการเรื่องร้องเรียน

ข้อ ๖ ให้มีคณะกรรมการคณะหนึ่ง เรียกว่า "คณะกรรมการจัดการเรื่องร้องเรียน" ซึ่งสภามหาวิทยาลัยแต่งตั้ง ประกอบด้วย

(๑) อธิการบดี เป็นประธานกรรมการ
(๒) ผู้ทรงคุณวุฒิภายนอก จำนวนไม่เกิน ๒ คน เป็นกรรมการ
(๓) รองอธิการบดีที่อธิการบดีมอบหมาย จำนวน ๑ คน เป็นกรรมการ
(๔) ผู้แทนสภาพนักงานซึ่งสมาชิกสภาพนักงานเลือกกันเอง จำนวน ๑ คน เป็นกรรมการ
(๕) ผู้อำนวยการกองกฎหมาย เป็นกรรมการ

กรรมการตาม (๒) ให้แต่งตั้งจากผู้มีประสบการณ์และความเชี่ยวชาญด้านการไกล่เกลี่ยและการประนอมข้อพิพาท การบริหารงานบุคคล หรือด้านอื่นที่เป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติหน้าที่

ให้อธิการบดีแต่งตั้งผู้ปฏิบัติงานในมหาวิทยาลัย สังกัดกองกฎหมายเป็นเลขานุการ และอาจแต่งตั้งพนักงานมหาวิทยาลัยจำนวนไม่เกินสองคนเป็นผู้ช่วยเลขานุการก็ได้

ข้อ ๗ กรรมการตาม (๒) มีวาระการดำรงตำแหน่งคราวละสามปี

ข้อ ๘ นอกจากการพ้นจากตำแหน่งตามวาระ ประธานกรรมการและกรรมการพ้นจากตำแหน่งเมื่อ

(๑) ตาย
(๒) ลาออก
(๓) สภามหาวิทยาลัยมีมติให้ออก เพราะบกพร่องต่อหน้าที่ มีความประพฤติเสื่อมเสีย หรือหย่อนความสามารถ
(๔) ขาดคุณสมบัติการเป็นกรรมการจัดการเรื่องร้องเรียนประเภทนั้น
(๕) เป็นคนไร้ความสามารถหรือคนเสมือนไร้ความสามารถ
(๖) ได้รับโทษจำคุกโดยคำพิพากษาถึงที่สุดให้จำคุก เว้นแต่เป็นโทษสำหรับความผิดที่ได้กระทำโดยประมาทหรือความผิดลหุโทษ

กรณีที่กรรมการตามข้อ ๖ (๒) พ้นจากตำแหน่งก่อนครบวาระ ให้ดำเนินการให้ได้มาซึ่งผู้ดำรงตำแหน่งแทนภายในเก้าสิบวัน นับแต่วันพ้นจากตำแหน่ง และให้ผู้ได้รับแต่งตั้งอยู่ในตำแหน่งเท่ากับวาระที่เหลืออยู่ของผู้ซึ่งตนแทน แต่หากวาระการดำรงตำแหน่งของกรรมการตามข้อ ๖ (๒) เหลืออยู่น้อยกว่าหกสิบวัน จะไม่ดำเนินการให้ได้มาซึ่งผู้ดำรงตำแหน่งแทนก็ได้

กรณีที่คณะกรรมการพ้นจากตำแหน่งตามวาระ ให้ดำเนินการเพื่อให้ได้มาซึ่งคณะกรรมการขึ้นใหม่ให้แล้วเสร็จภายในหกสิบวันก่อนวันครบวาระการดำรงตำแหน่ง

กรณีที่กรรมการว่างลงไม่ว่าด้วยเหตุใดและยังมิได้ดำเนินการให้ได้มาซึ่งกรรมการแทนตำแหน่งที่ว่าง หากมีกรรมการเหลือเกินกึ่งหนึ่งของจำนวนกรรมการทั้งหมด ให้คณะกรรมการดำเนินการตามหน้าที่และอำนาจและมีมติได้

ข้อ ๙ ให้คณะกรรมการมีหน้าที่และอำนาจ ดังต่อไปนี้

(๑) กำหนดนโยบาย แนวทาง และกำกับดูแลระบบการจัดการเรื่องร้องเรียนของมหาวิทยาลัย ให้มีการดำเนินการอย่างรวดเร็ว มีประสิทธิภาพ และตรวจสอบได้

(๒) พิจารณาคัดกรอง หรือส่งเรื่องร้องเรียนให้คณะ ส่วนงานหรือผู้บังคับบัญชาชั้นต้นที่เกี่ยวข้อง ดำเนินการแสวงหาข้อเท็จจริง ไกล่เกลี่ย หรือแก้ไขปัญหาในเบื้องต้น เว้นแต่เป็นเรื่องที่มีความขัดแย้งรุนแรง ซับซ้อน หรือเกี่ยวพันกับอธิการบดี รองอธิการบดี หรือผู้ช่วยอธิการบดี ให้เสนอเรื่องร้องเรียนต่อนายกสภามหาวิทยาลัย ทั้งนี้ ให้เป็นไปตามหลักเกณฑ์และวิธีการที่สภามหาวิทยาลัยกำหนด

ในกรณีที่เรื่องร้องเรียนได้รับการแก้ไข ยุติได้ หรือได้รับการเยียวยาแล้ว ให้รายงานผลให้คณะกรรมการเพื่อรับทราบ

(๓) สอบถามบุคคลหรือหน่วยงานต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้มีการชี้แจงข้อเท็จจริงหรือให้ความเห็นเกี่ยวกับข้อสงสัยหรือเรื่องร้องเรียนนั้น หรือให้ส่งวัตถุ เอกสาร หรือพยานหลักฐานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือส่งผู้แทนหรือเจ้าหน้าที่ในหน่วยงานนั้น มาชี้แจงข้อเท็จจริงหรือให้ความเห็นประกอบการพิจารณาได้

(๔) แต่งตั้งคณะอนุกรรมการเพื่อทำหน้าที่สนับสนุนการดำเนินงานหรือปฏิบัติงานตามที่คณะกรรมการมอบหมาย

(๕) ออกหลักเกณฑ์ประกาศหรือคำสั่งหรือแนวปฏิบัติหรือการมอบหมายให้ส่วนงานหรือหน่วยงานดำเนินการเพื่อให้เป็นไปตามระเบียบนี้

(๖) รายงานผลการดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียนและเสนอแนะแนวทางปรับปรุงเชิงระบบต่ออธิการบดีหรือสภามหาวิทยาลัย แล้วแต่กรณี

(๗) ปฏิบัติหน้าที่อื่นใดที่เกี่ยวกับการจัดการเรื่องร้องเรียนตามที่อธิการบดีมอบหมาย

หมวด ๒
การแจ้งและการรับเรื่องร้องเรียน

ข้อ ๑๐ ผู้ใดได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหายหรืออาจเดือดร้อนหรือเสียหายจากการปฏิบัติงานของสภามหาวิทยาลัย ผู้บริหารมหาวิทยาลัย ส่วนงานในมหาวิทยาลัย ผู้บริหารส่วนงาน บุคลากรหรือเจ้าหน้าที่อื่นของมหาวิทยาลัย หรือจำเป็นต้องให้มหาวิทยาลัยช่วยเหลือ เยียวยาหรือบรรเทาทุกข์หรือเห็นว่าจะเกิดความเสียหายต่อมหาวิทยาลัย มีสิทธิเสนอเรื่องร้องเรียน โดยจัดทำเป็นหนังสือหรือช่องทางสารสนเทศที่มหาวิทยาลัยมีไว้เพื่อการนั้น และให้มีรายละเอียดอย่างน้อย ดังต่อไปนี้

(๑) ชื่อและที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ หรือที่อยู่อิเล็กทรอนิกส์ของผู้ร้องเรียน ซึ่งสามารถตรวจสอบตัวตนได้

(๒) ระบุเรื่องอันเป็นเหตุให้ต้องร้องเรียน โดยระบุรายละเอียดข้อเท็จจริง หรือพฤติการณ์เกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนตามสมควร หรือกฎหมาย ข้อบังคับ ระเบียบ หรือหลักเกณฑ์ที่เกี่ยวข้อง (ถ้ามี) พร้อมทั้งระบุคำขอให้มหาวิทยาลัยช่วยเหลือเยียวยาหรือบรรเทาทุกข์

(๓) ใช้ถ้อยคำสุภาพ

(๔) ลงลายมือชื่อผู้ร้องเรียนหรือผู้รับมอบอำนาจหรือผู้จัดการแทนตามข้อ ๑๑ และในกรณีที่เป็นการมอบอำนาจให้ร้องเรียนแทนจะต้องแนบใบมอบอำนาจให้ร้องเรียนด้วย

หากผู้ร้องเรียนประสงค์จะใช้วิธีการชั่วคราวเพื่อบรรเทาทุกข์จะต้องระบุในเรื่องร้องเรียนให้ชัดเจนว่า ผู้ร้องเรียนประสงค์ให้มีการดำเนินการอย่างใดพร้อมด้วยเหตุผลสนับสนุนที่แสดงให้เห็นถึงความจำเป็นและรีบด่วนในการบรรเทาความเดือดร้อนที่จะเกิดขึ้นแก่ผู้ร้องเรียนโดยชัดแจ้ง

หากเรื่องร้องเรียนไม่ระบุชื่อผู้ร้องเรียนหรือมีลักษณะเป็นบัตรสนเท่ห์ เจ้าหน้าที่จะไม่รับไว้พิจารณา เว้นแต่เฉพาะรายที่ระบุหลักฐานกรณีแวดล้อมปรากฏชัดแจ้ง ตลอดจนระบุพยานหลักฐานแน่นอน รวมถึงมีผู้ได้รับผลกระทบจากเรื่องร้องเรียนดังกล่าว และมีเหตุอันควรเชื่อได้ว่าอาจรับเรื่องร้องเรียนไว้พิจารณาก็ได้ คณะกรรมการอาจพิจารณารับเรื่องร้องเรียนดังกล่าวไว้พิจารณาก็ได้

ข้อ ๑๑ ผู้ร้องเรียนจะต้องร้องเรียนด้วยตนเอง เว้นแต่

(๑) ผู้ร้องเรียนตกอยู่ในสภาวะที่ไม่สามารถร้องเรียนได้ด้วยตนเอง และไม่สามารถมอบอำนาจให้ผู้ใดร้องเรียนแทนได้ ให้บุพการี ผู้สืบสันดาน สามี ภริยา หรือผู้มีส่วนได้เสีย เป็นผู้จัดการร้องเรียนแทนได้

(๒) มีเหตุสุดวิสัย ไม่สามารถเดินทางมาร้องเรียนด้วยตนเองได้ จะมอบอำนาจให้ผู้อื่นเป็นผู้ดำเนินการร้องเรียนแทนได้ ทั้งนี้ อยู่ในดุลพินิจของเจ้าหน้าที่ที่จะพิจารณาอนุญาตให้ร้องเรียนแทนได้เป็นกรณี ๆ ไป

กรณีที่มีความจำเป็นเพื่อคุ้มครองประโยชน์บุคคลภายนอกที่อาจเสียหายเพราะการร้องเรียน จะขอให้ผู้รับมอบอำนาจหรือผู้จัดการแทนแสดงบัตรประจำตัวประชาชนหรือเอกสารสำคัญประจำตัวอื่นและเหตุผลที่ต้องมีการร้องเรียนแทนก็ได้

ข้อ ๑๒ เพื่อให้การร้องเรียนเข้าถึงง่าย รวดเร็ว ปลอดภัย และเป็นความลับ ผู้ร้องเรียนสามารถยื่นเรื่องร้องเรียนผ่านช่องทาง ดังต่อไปนี้

(๑) จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E-mail address) ตามที่ปรากฏในเว็บไซต์ของกองกฎหมาย สำนักงานอธิการบดี

(๒) ติดต่อเจ้าหน้าที่ด้วยตนเอง ณ สถานที่ตั้งของกองกฎหมาย สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยบูรพา

(๓) ทางไปรษณีย์ กองกฎหมาย มหาวิทยาลัยบูรพา เลขที่ ๑๖๙ ถนนลงหาดบางแสน ตำบลแสนสุข อำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี ๒๐๑๓๑

(๔) ช่องทางสารสนเทศของมหาวิทยาลัยที่มีไว้เพื่อการนั้น

(๕) วิธีการอื่น ๆ ที่คณะกรรมการกำหนด

เรื่องร้องเรียนที่ผู้ร้องเรียนได้ยื่นต่อเจ้าหน้าที่ รวมถึงเรื่องร้องเรียนที่ได้ยื่นแก้ไขเพิ่มเติมเรื่องร้องเรียนเดิมโดยมีประเด็นหรือข้อเท็จจริงขึ้นใหม่ ต้องไม่ใช่เรื่องที่ได้เข้าสู่กระบวนการทางวินัย ความรับผิดทางละเมิด อุทธรณ์ร้องทุกข์ จรรยาบรรณ สอบหาข้อเท็จจริง แจ้งความหรือร้องทุกข์ หรืออยู่ระหว่างการพิจารณาคดีของศาลแล้ว หากอยู่ในกระบวนการใดหรือปรากฏในภายหลังว่าเรื่องร้องเรียนอยู่ในกระบวนการดังกล่าว ให้ยุติเรื่องและจำหน่ายออกจากสารบบของกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน และให้คณะกรรมการแจ้งผู้ร้องเรียนให้ไปดำเนินการตามกระบวนการนั้น ๆ ทั้งนี้ ผู้ร้องเรียนจะไม่สามารถนำเรื่องดังกล่าวกลับเข้าสู่กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนตามระเบียบนี้ได้อีก

กรณีที่ผู้ร้องเรียนมาส่งเรื่องร้องเรียนด้วยตนเองตาม (๒) ให้เจ้าหน้าที่ออกใบรับคำร้องเรียนให้แก่ผู้ร้องเรียนไว้เป็นหลักฐานแล้วนำเรื่องร้องเรียนดังกล่าวไปลงรับเลขหนังสือตามระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของมหาวิทยาลัย ก่อนดำเนินการต่อไป สำหรับผู้ร้องเรียนตาม (๑) (๓) และ (๔) ที่ประสงค์จะขอรับใบรับคำร้องเรียนทางไปรษณีย์หรือช่องทางอื่น ให้แจ้งความประสงค์ต่อเจ้าหน้าที่หรือระบุไว้ในหนังสือ

ร้องเรียน พร้อมทั้งระบุชื่อ-นามสกุล ที่อยู่ หรือช่องทางการจัดส่งให้ชัดเจน ทั้งนี้ ใบรับคำร้องเรียนทุกฉบับจะต้องระบุวัน เดือน ปีที่รับเรื่อง และมีลายมือชื่อของเจ้าหน้าที่ผู้รับเรื่องกำกับไว้ด้วยเสมอ

ทั้งนี้ การดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนทุกขั้นตอนจะต้องจัดการเป็นความลับ และคุ้มครองผู้ร้องเรียน ผู้แจ้งเบาะแส หรือผู้ที่เกี่ยวข้อง มิให้ต้องได้รับภัย ความเดือดร้อนเสียหาย หรือความไม่ชอบธรรมใด ๆ อันเนื่องมาจากการร้องเรียน การกล่าวโทษ การเป็นพยาน หรือการให้ข้อมูลเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนดังกล่าว

หมวด ๓
การดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียน

ข้อ ๑๓ เมื่อได้รับเรื่องร้องเรียนแล้ว ให้เจ้าหน้าที่ลงทะเบียนเรื่องร้องเรียนในสารบบการพิจารณา แล้วตรวจเรื่องร้องเรียนในเบื้องต้น ถ้าเห็นว่าเป็นเรื่องร้องเรียนที่สมบูรณ์ครบถ้วน ให้รีบดำเนินการตามอำนาจหน้าที่

ในกรณีที่เห็นว่าเรื่องร้องเรียนนั้นไม่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของคณะกรรมการ หรือเห็นว่าเป็นเรื่องร้องเรียนที่ไม่อาจแก้ไขให้ถูกต้องได้ ให้เสนอเรื่องต่อคณะกรรมการเพื่อพิจารณาจำหน่ายเรื่องร้องเรียนออกจากสารบบการจัดการเรื่องร้องเรียน และแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบ

ในกรณีที่เห็นว่าเรื่องร้องเรียนนั้นไม่สมบูรณ์ครบถ้วน ไม่ว่าด้วยสาเหตุใด ๆ ให้เจ้าหน้าที่แนะนำให้ผู้ร้องเรียนแก้ไขหรือจัดส่งข้อมูลเพิ่มเติมหากผู้ร้องเรียนไม่แก้ไขหรือจัดส่งข้อมูลเพิ่มเติมภายในระยะเวลา ๑๕ วันนับแต่วันที่ได้รับแจ้ง ให้ถือว่าผู้ร้องเรียนไม่ประสงค์ที่จะใช้สิทธิตามระเบียบนี้ ทั้งนี้ ให้เสนอเรื่องต่อคณะกรรมการเพื่อพิจารณาจำหน่ายเรื่องร้องเรียนออกจากสารบบการจัดการเรื่องร้องเรียน และแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบ

ข้อ ๑๔ ผู้ร้องเรียนจะถอนเรื่องร้องเรียนทั้งหมดหรือบางส่วนเมื่อใดก็ได้

การถอนเรื่องร้องเรียนต้องทำเป็นหนังสือและลงลายมือชื่อผู้ร้องเรียน โดยต้องระบุเหตุผลในการขอถอนเรื่องร้องเรียนด้วย แต่ถ้าผู้ร้องเรียนถอนเรื่องร้องเรียนด้วยวาจาต่อหน้าเจ้าหน้าที่ ให้เจ้าหน้าที่บันทึกไว้และให้ผู้ร้องเรียนลงลายมือชื่อไว้เป็นหลักฐาน

การถอนเรื่องร้องเรียนตามวรรคสอง ให้แจ้งความประสงค์ตามช่องทางในข้อ ๑๒ และให้ฝ่ายเลขานุการของคณะกรรมการแจ้งการถอนเรื่องร้องเรียนดังกล่าวเพื่อให้คณะกรรมการทราบต่อไป

เมื่อมีการถอนเรื่องร้องเรียน ให้จำหน่ายเรื่องร้องเรียนออกจากสารบบการพิจารณา และไม่สามารถนำเรื่องดังกล่าวกลับเข้าสู่กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนตามระเบียบนี้ได้อีก

ข้อ ๑๕ ในกรณีที่คณะกรรมการหรือผู้มีหน้าที่พิจารณาเรื่องร้องเรียนเห็นว่า ตามกฎหมายไม่อาจปลดเปลื้องทุกข์ของผู้ร้องเรียนตามที่ร้องขอได้ แต่สมควรแก้ไขเยียวยาความเสียหายให้แก่ผู้ร้องเรียนโดยวิธีการอื่น อาจเสนอให้มหาวิทยาลัยพิจารณาดำเนินการตามความเหมาะสม

ข้อ ๑๖ ในกรณีที่ผู้ร้องเรียนได้ขอให้พิจารณาใช้วิธีการชั่วคราวเพื่อบรรเทาทุกข์ เมื่อคณะกรรมการหรือผู้มีหน้าที่พิจารณาเรื่องร้องเรียนเห็นว่ามีเหตุสมควรที่อาจใช้วิธีการชั่วคราวเพื่อบรรเทาทุกข์ก็ให้เสนออธิการบดีดำเนินการตามอำนาจหน้าที่โดยคำนึงถึงกฎระเบียบที่เกี่ยวข้อง สิทธิของผู้ร้องเรียน ประโยชน์ส่วนรวมของมหาวิทยาลัย และความเสียหายที่ผู้ร้องเรียนจะได้รับหากไม่ได้รับการใช้วิธีการชั่วคราวเพื่อบรรเทาทุกข์

ในกรณีที่ผู้ร้องเรียนมิได้ขอให้ใช้วิธีการชั่วคราวเพื่อบรรเทาทุกข์ ถ้าคณะกรรมการหรือผู้มีหน้าที่พิจารณาเรื่องร้องเรียนได้ทำการพิจารณาตรวจสอบเบื้องต้นแล้วเห็นว่า มีเหตุสมควรที่จะใช้วิธีการชั่วคราวเพื่อบรรเทาทุกข์ ให้ดำเนินการตามวรรคหนึ่ง

ข้อ ๑๗ ให้คณะกรรมการหรือผู้มีหน้าที่พิจารณาเรื่องร้องเรียนดำเนินการตามหน้าที่ให้แล้วเสร็จโดยไม่ชักช้า โดยคำนึงถึงการแสวงหาพยานหลักฐาน ความครบถ้วนสมบูรณ์ของพยานหลักฐาน การดำเนินการของหน่วยงานหรือบุคคลที่เกี่ยวข้อง และความเสียหายที่อาจเกิดขึ้น ทั้งนี้ ภายใน ๙๐ วัน นับแต่วันที่รับเรื่องร้องเรียน ในกรณีที่ยังไม่สามารถแสวงหาพยานหลักฐานได้ หรือพยานหลักฐานยังไม่ครบถ้วนเพียงพอ หรือมีเหตุจำเป็นอื่น ให้เจ้าหน้าที่เสนออธิการบดีเพื่อขอขยายระยะเวลาได้ตามความจำเป็น

ข้อ ๑๘ ในการพิจารณาเรื่องร้องเรียน ให้คณะกรรมการหรือผู้มีหน้าที่พิจารณาเรื่องร้องเรียนดำเนินการตามที่เห็นว่าจำเป็นแก่การพิสูจน์ข้อเท็จจริง ในการนี้ให้รวมถึงการดำเนินการดังต่อไปนี้

(๑) แสวงหาพยานหลักฐานเท่าที่จำเป็นและอยู่ในวิสัยที่จะกระทำได้

(๒) รับฟังพยานหลักฐาน คำชี้แจง หรือความเห็นของผู้ร้องเรียน หรือผู้ที่เกี่ยวข้องและความเห็นของพยานผู้เชี่ยวชาญ เว้นแต่เห็นว่าเป็นเรื่องไม่จำเป็น ไม่เกี่ยวข้อง หรือเป็นการประวิงเวลา

(๓) ขอให้ผู้ครอบครองเอกสารส่งเอกสารที่เกี่ยวข้อง

(๔) ออกไปตรวจสถานที่

(๕) ดำเนินการอื่นตามที่เห็นสมควร

ข้อ ๑๙ ถ้าผู้ร้องเรียนได้รับแจ้งให้มาให้ถ้อยคำหรือแสดงพยานหลักฐานแล้ว ไม่ดำเนินการตามที่ได้รับแจ้งนั้นภายในระยะเวลาที่กำหนดโดยไม่มีเหตุอันควร คณะกรรมการหรือผู้มีหน้าที่พิจารณาเรื่องร้องเรียนอาจสั่งให้จำหน่ายเรื่องร้องเรียนออกจากสารบบการพิจารณา และให้ถือว่าผู้ร้องเรียนไม่ประสงค์ที่จะใช้สิทธิตามระเบียบนี้ ทั้งนี้ ให้แจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบด้วย

ข้อ ๒๐ เมื่อคณะกรรมการหรือผู้มีหน้าที่พิจารณาเรื่องร้องเรียนดำเนินการตามหน้าที่เสร็จเรียบร้อยแล้ว ไม่ว่าจะหาข้อยุติได้หรือไม่ ให้จัดทำรายงานผลการดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียน เสนอต่ออธิการบดีหรือนายกสภามหาวิทยาลัย แล้วแต่กรณี โดยจัดทำเป็นหนังสือและต้องระบุรายละเอียดดังต่อไปนี้

(๑) ชื่อผู้ร้องเรียน

(๒) เหตุแห่งการร้องเรียน

(๓) ข้อเท็จจริงของเรื่องร้องเรียน

(๔) กฎหมาย ข้อบังคับ ระเบียบ ประกาศ หรือมติคณะกรรมการอื่น ที่เกี่ยวข้อง

(๕) ข้อเสนอแนะและเหตุผลเพื่อประกอบการพิจารณา

(๖) อุปสรรคและข้อขัดข้อง (ถ้ามี)

ข้อ ๒๑ การประชุมของคณะกรรมการ อาจนำข้อบังคับมหาวิทยาลัยบูรพา ว่าด้วยการประชุมและวิธีการดำเนินงานของสภามหาวิทยาลัย บางส่วนหรือทั้งหมด มาใช้บังคับโดยอนุโลม เว้นแต่คณะกรรมการจะกำหนดไว้เป็นอย่างอื่น

บทเฉพาะกาล

ข้อ ๒๒ ให้คณะกรรมการจัดการเรื่องร้องเรียน ซึ่งดำรงตำแหน่งอยู่ในวันก่อนวันที่ระเบียบนี้ใช้บังคับ คงอยู่ในตำแหน่งต่อไปจนกว่าจะมีการแต่งตั้งคณะกรรมการจัดการเรื่องร้องเรียน ตามระเบียบนี้

ข้อ ๒๓ การใดอยู่ในระหว่างการดำเนินการตามระเบียบมหาวิทยาลัยบูรพา ว่าด้วยการจัดการเรื่องร้องเรียน พ.ศ. ๒๕๖๐ ก่อนวันที่ระเบียบนี้ใช้บังคับ ให้ดำเนินการต่อไปตามระเบียบมหาวิทยาลัยบูรพา ว่าด้วยการจัดการเรื่องร้องเรียน พ.ศ. ๒๕๖๐ โดยอนุโลม

ข้อ ๒๔ บรรดาประกาศหรือหลักเกณฑ์ที่ออกตามระเบียบมหาวิทยาลัยบูรพา ว่าด้วยการจัดการเรื่องร้องเรียน พ.ศ. ๒๕๖๐ ที่ใช้บังคับอยู่ในวันก่อนวันที่ระเบียบนี้ใช้บังคับ ให้ยังคงใช้บังคับได้ต่อไปเพียงเท่าที่ไม่ขัดหรือแย้งกับระเบียบนี้ จนกว่าจะมีประกาศหรือหลักเกณฑ์ตามระเบียบนี้ใช้บังคับ

ประกาศ ณ วันที่ ๑๗ ตุลาคม พ.ศ. ๒๕๖๙

(รองศาสตราจารย์สุมนต์ สกลไชย)
นายกสภามหาวิทยาลัยบูรพา

หมายเหตุ :- เหตุผลในการประกาศใช้ระเบียบฉบับนี้ เนื่องจากปัจจุบันมหาวิทยาลัยได้รับเรื่องร้องเรียนจากบุคคลภายนอก บุคลากรของมหาวิทยาลัย ผู้ได้รับผลกระทบจากการดำเนินงานของมหาวิทยาลัย ทั้งในระดับส่วนงาน หน่วยงาน บุคลากร เจ้าหน้าที่ และหน่วยงานอื่นเป็นจำนวนมาก ซึ่งหลายกรณีสามารถพิจารณาและบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนได้โดยตรวจสอบข้อเท็จจริงและพยานหลักฐานภายในส่วนงานนั้น ๆ ได้ทันที โดยไม่จำเป็นต้องเสนอเรื่องต่อคณะกรรมการจัดการเรื่องร้องเรียนทุกกรณี ประกอบกับประกาศกระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม เรื่อง แนวปฏิบัติเพื่อให้การจัดการอุดมศึกษาเป็นไปตามหลักธรรมาภิบาล ได้กำหนดให้สถาบันอุดมศึกษาต้องจัดให้มีระบบจัดการเรื่องร้องทุกข์และเรื่องร้องเรียนที่ดำเนินงานเป็นความลับ คุ้มครองผู้ร้องเรียน พ้องกับแนวทางป้องกันภัยและความไม่ชอบธรรม รวมทั้งมีช่องทางแจ้งเบาะแสที่เข้าถึงง่าย และดำเนินการพิจารณาโดยเร็วเพื่อยุติความเสียหาย ดังนั้น เพื่อให้การดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียนของมหาวิทยาลัยเกิดความคล่องตัว มีประสิทธิภาพ สอดคล้องตามหลักธรรมาภิบาลของกระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม มหาวิทยาลัยจึงเห็นสมควรปรับปรุงหลักเกณฑ์และวิธีการดำเนินการ โดยกำหนดให้ส่วนงานหรือหน่วยงานของมหาวิทยาลัย ตลอดจนคณะกรรมการที่เกี่ยวข้อง มีหน้าที่สนับสนุนข้อเท็จจริงและพยานหลักฐานเพื่อความถูกต้องและเป็นธรรมแก่ทุกฝ่าย พร้อมทั้งเพิ่มช่องทางการแจ้งเรื่องร้องเรียนที่สะดวก รวดเร็ว ปลอดภัย และรักษาความลับของผู้ร้องเรียนเป็นสำคัญ จึงจำเป็นต้องออกระเบียบนี้