

มหาวิทยาลัยรามคำแหง
คำแนะนำการร้องเรียนและการกล่าวโทษ

วัตถุประสงค์ : การเปิดให้ร้องเรียนด้วยตนเองหรือทางอินเทอร์เน็ต เป็นช่องทางให้บุคลากรของมหาวิทยาลัย นักศึกษา และบุคคลทั่วไป สามารถร้องเรียน สอบถามปัญหา หรือให้ข้อเสนอแนะกับมหาวิทยาลัยได้ โดยตรง เพื่อความรวดเร็วในการรับทราบปัญหา สามารถนำไปดำเนินการได้อย่างรวดเร็ว และจะได้มีการติดตาม มิให้เกิดความล่าช้าในการแก้ไขปัญหา และเพื่อให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์ของการบริการอย่างมีประสิทธิภาพ สูงสุด มหาวิทยาลัยรามคำแหงจึงกำหนดหลักเกณฑ์ วิธีการใช้บริการอย่างเคร่งครัด ดังต่อไปนี้

หลักเกณฑ์การร้องเรียนหรือการให้ข้อเสนอแนะ

๑. เรื่องร้องเรียนต้องเป็นเรื่องที่ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหาย อันเนื่องมาจากเจ้าหน้าที่ หรือหน่วยงานในมหาวิทยาลัย ในเรื่อง

- (๑) การทุจริตประพฤติมิชอบในหน้าที่ราชการ
- (๒) การจัดการศึกษาไม่ได้คุณภาพมาตรฐาน
- (๓) การบริหารงานบุคคล เช่น การบรรจุและแต่งตั้ง การแต่งตั้งให้ดำรงตำแหน่งสูงขึ้น การสรรหา การลา การกำหนดค่าตอบแทน การเปลี่ยนและโอนย้ายตำแหน่ง เป็นต้น

(๔) ทุนการศึกษา

(๕) คัดลอกผลงานทางวิชาการ

(๖) การซื้อ – ขายปริญญาบัตร

(๗) ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์ต่อมหาวิทยาลัย

๒. เรื่องที่ร้องเรียนต้องเป็นเรื่องจริงมีมูลเหตุ มิได้หวังสร้างข่าวหรือสร้างกระแสที่เสียหายต่อบุคคลอื่น หรือมหาวิทยาลัย

๓. มหาวิทยาลัยต้องสามารถติดต่อกลับไปยังผู้ร้องเรียนได้ เพื่อยืนยันว่ามีตัวตนจริง ไม่ได้สร้างเรื่อง 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. เรื่องร้องเรียนที่อาจไม่รับพิจารณา มีดังนี้

(๑) คำร้องเรียนที่มีได้ทำเป็นหนังสือ ไม่ระบุวัน เดือน ปีที่เกิดเหตุ ไม่ระบุชื่อ ที่อยู่ เบอร์โทรศัพท์ หรือ E-mail ของผู้ร้องเรียน และไม่เปิดเผยข้อมูลที่สำคัญต่อการร้องเรียน

(๒) คำร้องเรียนที่ไม่ระบุพยานหรือไม่มีหลักฐานเพียงพอ หรือเป็นเรื่องที่มีลักษณะเป็นบัตรสนเท่ห์ หรือการชี้เบาะแสไม่เพียงพอที่จะดำเนินการสืบสวนหรือสอบสวนต่อไปได้

(๓) เป็นเรื่อง que เข้าสู่กระบวนการยุติธรรมหรือเป็นข้อร้องเรียนที่ศาลได้มีคำพิพากษาหรือคำสั่งถึงที่สุดแล้ว

(๔) ข้อร้องเรียนเกี่ยวกับสถาบันพระมหากษัตริย์

(๕) เป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับนโยบายของรัฐบาล

(๖) เป็นเรื่อง que หน่วยงานอื่นได้ดำเนินการตรวจสอบ พิจารณาวินิจฉัย และสรุปผลการพิจารณาเป็นที่เรียบร้อยแล้ว

๖. ช่องทางการร้องเรียน

(๑) ร้องเรียนด้วยตนเอง ที่งานวินัยและนิติการ กองการเจ้าหน้าที่ สำนักงานอธิการบดี

(๒) ร้องเรียนทางจดหมาย ส่งที่งานวินัยและนิติการ กองการเจ้าหน้าที่ สำนักงานอธิการบดี

(๓) ร้องเรียนทางโทรศัพท์ ได้ที่หมายเลข

๐๒-๓๑๐-๘๐๖๒ งานวินัยและนิติการ กองการเจ้าหน้าที่ สำนักงานอธิการบดี

๐๒-๓๑๐-๘๐๔๕-๗ งานประชาสัมพันธ์ กองกลาง สำนักงานอธิการบดี

๐๒-๓๑๐-๘๐๐๐ Call Center

(๔) ร้องเรียนทางเว็บไซต์ www.ru.ac.th หรือเว็บไซต์กองการเจ้าหน้าที่ hrm.ru.ac.th

๗. การให้ข้อมูลเกี่ยวกับชื่อ ที่อยู่ เบอร์โทรศัพท์ หรือ E-mail ที่ถูกต้อง จะเป็นประโยชน์ในการติดต่อกลับเพื่อขอข้อมูลเพิ่มเติม หรือแจ้งผลการตรวจสอบให้ทราบ

๘. กรณีข้อมูลของการร้องเรียนไม่ครบถ้วน จะถือว่าเป็นการแจ้งเบาะแสหรือการให้ข้อเสนอแนะ ให้มหาวิทยาลัยทราบเท่านั้น