

รายงานการดำเนินการในการจัดการเรื่องร้องเรียน

ประจำปีงบประมาณ 2566

(1 ตุลาคม พ.ศ. 2565 – 30 กันยายน 2566)

ในระหว่างปีงบประมาณ 2566 การดำเนินงานของกองกฎหมาย สำนักงานอธิการบดี ในเรื่องการจัดการข้อร้องเรียนที่เกิดขึ้นได้มีการกำหนดรูปแบบของการแจ้งเรื่องร้องเรียน ทั้งในรูปแบบของออนไลน์ และการยื่นข้อร้องเรียน ผ่านรูปแบบเอกสารตามระบบ และขั้นตอนของงานสารบรรณ มหาวิทยาลัย การดำเนินงานทั้งสองรูปแบบได้มีการออกกฎระเบียบภายในมหาวิทยาลัย ออกมารองรับ กล่าวคือ ระเบียบมหาวิทยาลัยบูรพาว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. 2566 ที่ครอบคลุมทั้งในเรื่องการจัดส่งเอกสาร การเก็บรักษาเอกสาร การบันทึกเอกสารลงใน ระบบอิเล็กทรอนิกส์ การจัดลำดับชั้นความลับของเอกสาร

นับตั้งแต่ปีงบประมาณ 2565 เป็นต้นมา กองกฎหมาย สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยบูรพา ได้มีช่องทางในการเปิดรับเรื่องร้องเรียนผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ และปรากฏให้เห็นได้ชัดเจนหน้าเว็บไซต์หลักของมหาวิทยาลัย <https://www.buu.ac.th/> การรับเรื่องร้องเรียนเกิดจากทั้งกรณีบุคคลภายในมหาวิทยาลัยส่งเรื่องร้องเรียนเข้ามาในเรื่องคับข้องใจต่าง ๆ เพื่อใช้กระบวนการตรวจสอบ ภายในของมหาวิทยาลัย โดยการจัดการเรื่องร้องเรียนภายในมหาวิทยาลัยอยู่ภายใต้ ระเบียบมหาวิทยาลัยบูรพาว่าด้วยการจัดการเรื่องร้องเรียน พ.ศ. 2560 ตามข้อ 10 ของระเบียบได้มีการกำหนดช่องทางในเรื่องของการร้องเรียนไว้ 3 รูปแบบ กล่าวคือ 1) ติดต่อเจ้าหน้าที่ด้วยตนเอง 2) ทางไปรษณีย์ 3) วิธีการอื่นตามที่กรรมการกำหนด ทั้งนี้การจัดการเรื่องร้องเรียนของมหาวิทยาลัยบูรพา มาจากกรณีที่บุคคลภายใน หรือ บุคคลภายนอกส่งเรื่องร้องเรียนเข้ามา หรือ มาจากหน่วยงานภายนอกที่ได้รับ เรื่องร้องเรียนที่มีการร้องขอเพื่อตรวจสอบ รูปแบบการจัดการเรื่องร้องเรียนของมหาวิทยาลัยบูรพา มีทั้งในรูปแบบของคณะกรรมการจัดการเรื่องร้องเรียนที่แต่งตั้งโดยกรรมการสภามหาวิทยาลัยเป็นผู้แต่งตั้งและมีวาระการดำรงตำแหน่งคราวละ 2 ปี

การจัดการเรื่องร้องเรียนประจำปีงบประมาณ 2566 จำนวน 27 เรื่อง เกิดจากการขอข้อมูลจากหน่วยงานภายนอก 18 เรื่อง และบุคคลภายในร้องเรียนขอความเป็นธรรม จำนวน 9 เรื่อง แบ่งออกได้ 52 สัปดาห์ ดังนี้

สถิติเรื่องร้องเรียน ประจำปีงบประมาณ 2566
 รายสัปดาห์ (1 ตุลาคม 2565 - 30 กันยายน 2566)

	สัปดาห์ ที่	จำนวนเรื่องที่ได้รับแจ้ง		จำนวนเรื่องที่แล้วเสร็จ		จำนวนเรื่องที่อยู่ระหว่างดำเนินการ		หมายเหตุ
		เรื่อง	ราย	เรื่อง	ราย	เรื่อง	ราย	
1-29 ต.ค. 65	1	-	-	-	-	-	-	
	2	-	-	-	-	-	-	
	3	1	1	-	-	1	1	เสร็จสัปดาห์ที่ 21
	4	-	-	-	-	-	-	
30 ต.ค. - 3 ธ.ค. 65	5	-	-	-	-	-	-	
	6	-	-	-	-	-	-	
	7	1	1	-	-	1	1	เสร็จสัปดาห์ที่ 8
	8	-	-	-	-	-	-	
	9	1	1	-	-	1	1	เสร็จสัปดาห์ที่ 13
4 - 31 ธ.ค. 65	10	-	-	-	-	-	-	
	11	-	-	-	-	-	-	
	12	-	-	-	-	-	-	
	13	-	-	-	-	-	-	
1 - 28 ม.ค. 66	14	-	-	-	-	-	-	
	15	-	-	-	-	-	-	
	16	1	1	-	-	1	1	เสร็จสัปดาห์ที่ 18
	17	-	-	-	-	-	-	
29 ม.ค. - 25 ก.พ. 66	18	-	-	-	-	-	-	
	19	1	1	-	-	1	1	เสร็จสัปดาห์ที่ 20
	20	-	-	-	-	-	-	
	21	-	-	-	-	-	-	
26 ก.พ. - 25 มี.ค. 66	22	-	-	-	-	-	-	
	23	1	1	-	-	1	1	
	24	-	-	-	-	-	-	
	25	2	2	-	-	2	2	เสร็จสัปดาห์ที่ 26, 28
26 มี.ค. - 29 เม.ย. 66	26	-	-	-	-	-	-	
	27	3	3	-	-	3	3	เสร็จสัปดาห์ที่ 29, 29, 35
	28	-	-	-	-	-	-	
	29	-	-	-	-	-	-	
	30	1	1	-	-	1	1	
30 เม.ย. - 27 พ.ค. 66	31	-	-	-	-	-	-	
	32	1	1	-	-	1	1	เสร็จสัปดาห์ที่ 35
	33	1	1	-	-	1	1	
	34	-	-	-	-	-	-	

	สัปดาห์ ที่	จำนวนเรื่องที่ได้รับแจ้ง		จำนวนเรื่องที่แล้วเสร็จ		จำนวนเรื่องที่อยู่ระหว่างดำเนินการ		หมายเหตุ
		เรื่อง	ราย	เรื่อง	ราย	เรื่อง	ราย	
28 พ.ค. - 1 ก.ค. 66	35	1	1	-	-	1	1	
	36	-	-	-	-	-	-	
	37	-	-	-	-	-	-	
	38	-	-	-	-	-	-	
	39	1	1	-	-	1	1	เสร็จสัปดาห์ที่ 48
2 - 29 ก.ค. 66	40	1	1	1	1	-	-	
	41	2	2	-	-	2	2	
	42	-	-	-	-	-	-	
	43	1	1	-	-	1	1	
30 ก.ค. - 26 ก.ย. 66	44	-	-	-	-	-	-	
	45	-	-	-	-	-	-	
	46	-	-	-	-	-	-	
	47	3	2	-	-	3	2	เสร็จสัปดาห์ที่ 49
	48	1	1	-	-	1	1	
3 - 30 ก.ย. 66	49	-	-	-	-	-	-	
	50	2	2	-	-	2	2	เสร็จสัปดาห์ที่ 51
	51	-	-	-	-	-	-	
	52	1	1	-	-	1	1	

จำนวนเรื่องร้องเรียนทั้งหมด 27 เรื่อง

จำนวนเรื่องดำเนินการแล้วเสร็จ 17 เรื่อง

จำนวนเรื่องที่อยู่ระหว่างดำเนินการ 10 เรื่อง