



## ราชวิทยาลัย จุฬารักษ์

### ประกาศราชวิทยาลัยจุฬารักษ์

#### เรื่อง แนวทางการจัดการเรื่องร้องเรียนของราชวิทยาลัยจุฬารักษ์

รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2560 มาตราที่ 41 (2) บัญญัติให้บุคคลและชุมชนย่อมมีสิทธิในการเสนอเรื่องราวร้องทุกข์ต่อหน่วยงานของรัฐและได้รับแจ้งผลการพิจารณาโดยเร็ว ประกอบกับข้อบังคับราชวิทยาลัยจุฬารักษ์ว่าด้วยการบริหารงานบุคคลของผู้ปฏิบัติงานในราชวิทยาลัย พ.ศ. 2560 ข้อ 50 ผู้ปฏิบัติงานในราชวิทยาลัยหากไม่ได้รับความเป็นธรรม หรือมีความคับแค้นข้องใจ เนื่องจากการกระทำหรือคำสั่งของผู้บังคับบัญชา ให้ร้องทุกข์โดยทำเป็นหนังสือเสนอต่อผู้บังคับบัญชาเหนือขึ้นไปอีกหนึ่งระดับ โดยหลักเกณฑ์ และวิธีปฏิบัติเกี่ยวกับการร้องทุกข์ ให้กำหนดเป็นประกาศราชวิทยาลัยจุฬารักษ์

ข้อ 1 ประกาศนี้เรียกว่า “แนวทางการจัดการเรื่องร้องเรียนของราชวิทยาลัยจุฬารักษ์”

ข้อ 2 การจัดการเรื่องร้องเรียนของราชวิทยาลัยให้เป็นไปตามที่กำหนดในประกาศนี้ เว้นแต่การจัดการเรื่องร้องเรียนที่ต้องดำเนินการตามขั้นตอนหรือกระบวนการทางกฎหมาย ราชวิทยาลัยจุฬารักษ์จะแนะนำให้ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ ไปดำเนินการตามขั้นตอนหรือกระบวนการดังกล่าว

ข้อ 3 ในประกาศนี้

“เรื่องร้องเรียน” หมายความว่า เรื่องร้องเรียนผู้บริหารและบุคลากรของราชวิทยาลัยจุฬารักษ์ เรื่องร้องเรียนทั่วไป การปฏิบัติหน้าที่ การให้บริการ โดยเฉพาะอย่างยิ่งเรื่องร้องเรียนการทุจริตของบุคลากรในราชวิทยาลัยจุฬารักษ์ที่มาจากช่องทางการร้องเรียนต่าง ๆ ที่ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อนเสียหาย หรืออาจได้รับความเดือดร้อนเสียหาย หรือไม่ได้รับความสะดวกจากการปฏิบัติงานของราชวิทยาลัยจุฬารักษ์ หรือพบเห็นการทุจริตในการเข้ารับบริการเพื่อให้มีการพิจารณาดำเนินการแก้ไขปัญหาตามอำนาจหน้าที่ เรื่องร้องเรียนที่จะรับไว้พิจารณาต้องมีแหล่งที่มาที่สามารถตอบสนอง หรือมีรายละเอียดอย่างชัดเจนหรือมีนัยสำคัญที่เชื่อถือได้ และผ่านการตรวจสอบเบื้องต้นจากเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบแล้ว

“ผู้ร้องเรียน” หมายความว่า รวมถึง ผู้ที่ได้รับมอบหมายให้ร้องเรียนแทนผู้ร้องเรียนด้วย

“ราชวิทยาลัยจุฬารักษ์” หมายความว่า สำนักงานราชวิทยาลัยจุฬารักษ์ สถาบันบัณฑิตศึกษาจุฬารักษ์ และวิทยาลัยวิทยาศาสตร์การแพทย์เจ้าฟ้าจุฬารักษ์

“ผู้บริหาร” หมายความว่า เลขาธิการ รองเลขาธิการ และผู้ช่วยเลขาธิการราชวิทยาลัย อธิการบดี รองอธิการบดี ผู้ช่วยอธิการบดี คณบดี และผู้อำนวยการโรงพยาบาล

/“บุคลากร...

“บุคลากรของราชวิทยาลัยจุฬาภรณ์” หมายความว่า ผู้ที่ปฏิบัติงานภายในสังกัดของราชวิทยาลัยจุฬาภรณ์

“คณะกรรมการ” หมายความว่า คณะกรรมการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตราชวิทยาลัยจุฬาภรณ์

“คณะกรรมการระดับส่วนงาน” หมายความว่า คณะกรรมการจัดการเรื่องร้องเรียนสถาบันบัณฑิตศึกษา และคณะกรรมการจัดการเรื่องร้องเรียนวิทยาลัยวิทยาศาสตร์การแพทย์เจ้าฟ้าจุฬาภรณ์

“ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน” หมายความว่า ช่องทางต่าง ๆ ที่ใช้ในการรับเรื่องร้องเรียน เช่น มาด้วยตนเอง โทรศัพท์ ไปรษณีย์ จดหมาย เอกสารรูปแบบต่าง ๆ ตู้รับฟังความคิดเห็น และระบบอิเล็กทรอนิกส์

ข้อ 5 ให้เลขาธิการราชวิทยาลัยจุฬาภรณ์รักษาการตามระเบียบนี้

ข้อ 6 ให้มีคณะกรรมการคณะหนึ่ง เรียกว่า “คณะกรรมการจัดการเรื่องร้องเรียนราชวิทยาลัยจุฬาภรณ์” ประกอบด้วย

- (1) รองเลขาธิการราชวิทยาลัยจุฬาภรณ์ที่เลขาธิการมอบหมาย เป็นประธานกรรมการ
- (2) กรรมการโดยตำแหน่ง ได้แก่ อธิการหรือรองอธิการบดีวิทยาลัยวิทยาศาสตร์การแพทย์เจ้าฟ้าจุฬาภรณ์ฝ่ายบริหาร ผู้ช่วยเลขาธิการราชวิทยาลัยที่เลขาธิการมอบหมาย ผู้อำนวยการสำนักงานราชวิทยาลัยจุฬาภรณ์ ผู้อำนวยการสำนักงานสถาบันบัณฑิตศึกษาจุฬาภรณ์ หัวหน้าฝ่ายนิติการ หัวหน้าฝ่ายทรัพยากรบุคคล หัวหน้าฝ่ายการศึกษาและการเรียนรู้ หัวหน้าฝ่ายนโยบายและยุทธศาสตร์ หัวหน้างานบริหารความเสี่ยงทางการแพทย์ และหัวหน้างานประชาสัมพันธ์และการตลาด
- (3) กรรมการผู้ทรงคุณวุฒิที่มีความรู้ ความเชี่ยวชาญที่มีคุณสมบัติเหมาะสมตามที่เลขาธิการพิจารณาแต่งตั้ง ไม่เกิน 3 คน

ให้ผู้ช่วยเลขาธิการสำนักเลขาธิการราชวิทยาลัยจุฬาภรณ์เป็นกรรมการและเลขานุการ เจ้าหน้าที่ฝ่ายนโยบายและยุทธศาสตร์ที่ได้รับมอบหมาย จำนวน 1 คน และเจ้าหน้าที่งานบริหารทรัพยากรบุคคลที่ได้รับมอบหมาย จำนวน 1 คน เป็นผู้ช่วยเลขานุการ

ข้อ 7 ให้คณะกรรมการมีอำนาจหน้าที่ ดังนี้

- (1) กำหนดนโยบาย ขั้นตอน และแนวปฏิบัติเกี่ยวกับการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน
- (2) จัดให้มีการจัดทำระเบียบว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีปฏิบัติเกี่ยวกับการร้องเรียน
- (3) กำกับ ดูแล วางแผน สั่งการ ติดตามเรื่องร้องเรียนในขั้นตอนต่าง ๆ โดยให้เป็นไปตามระเบียบว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีปฏิบัติเกี่ยวกับการร้องเรียน
- (4) จัดระบบในการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน และจัดลำดับความสำคัญของการพิจารณาเรื่องร้องเรียน
- (5) พิจารณาวินิจฉัยเรื่องร้องเรียนผู้บริหาร และบุคลากรที่ส่วนงานหรือหน่วยงานพิจารณาเห็นว่าเป็นเรื่องที่ควรเสนอต่อผู้บังคับบัญชาในระดับที่สูงขึ้นไปพิจารณา เรื่องร้องเรียนการทุจริตทั้งหมดของราชวิทยาลัยจุฬาภรณ์ และพิจารณาวินิจฉัยเรื่องร้องเรียนทั่วไปของสำนักงานราชวิทยาลัยจุฬาภรณ์

(6) กำหนดแนวทางการประชาสัมพันธ์ช่องทางการร้องเรียนให้กับบุคลากรภายในและบุคลากรภายนอกได้รับทราบโดยทั่วกัน

(7) ให้คำปรึกษา แนะนำ และเสนอแนะแนวทางพัฒนาบุคลากรเกี่ยวกับการจัดการและการแก้ไขปัญหาเพื่อลดการร้องเรียน

(8) สรุปและรายงานผลการจัดการเรื่องร้องเรียนเสนอที่ประชุมคณะกรรมการ คณะทำงานที่เกี่ยวข้อง

(9) แต่งตั้งคณะทำงานเพื่อสนับสนุนการปฏิบัติหน้าที่ในการจัดการเรื่องร้องเรียน

(10) ปฏิบัติงานอื่น ๆ ตามที่เลขาธิการราชวิทยาลัยจุฬาภรณ์มอบหมาย

ข้อ 8 ให้มีคณะกรรมการจัดการเรื่องร้องเรียนระดับส่วนงานของสถาบันบัณฑิตศึกษาจุฬาภรณ์ และของวิทยาลัยวิทยาศาสตร์การแพทย์เจ้าฟ้าจุฬาภรณ์ โดยให้มีองค์ประกอบตามที่หน่วยงานเห็นสมควร

ข้อ 9 ให้มีคณะกรรมการจัดการเรื่องร้องเรียนระดับส่วนงาน โดยให้มีอำนาจหน้าที่ ดังนี้

(1) จัดระบบการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน และลำดับความสำคัญของการพิจารณาเรื่องร้องเรียน

(2) ตรวจสอบข้อมูลเบื้องต้น และค้นหาข้อเท็จจริงเพิ่มเติม เพื่อได้มาซึ่งหลักฐานที่ครบถ้วน และเพียงพอต่อการวินิจฉัย

(3) พิจารณาและวินิจฉัยเรื่องร้องเรียนทั่วไปของหน่วยงาน

(4) ส่งเรื่องร้องเรียนผู้บริหารและบุคลากรซึ่งเป็นเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตของหน่วยงานให้คณะกรรมการจัดการเรื่องร้องเรียนราชวิทยาลัยจุฬาภรณ์พิจารณาวินิจฉัย

(5) กำหนดแนวทางการประชาสัมพันธ์ช่องทางและขั้นตอนการร้องเรียนให้กับบุคลากรภายในและบุคลากรภายนอกได้รับทราบโดยทั่วกัน

(6) สรุปและรายงานผลการจัดการเรื่องร้องเรียนเสนอที่ประชุมคณะกรรมการจัดการเรื่องร้องเรียนราชวิทยาลัยจุฬาภรณ์

(7) แต่งตั้งคณะทำงานเพื่อสนับสนุนการปฏิบัติหน้าที่ในการจัดการเรื่องร้องเรียนของหน่วยงาน

(8) ปฏิบัติงานอื่น ๆ ตามที่ได้รับมอบหมาย

ข้อ 10 ผู้ใดได้รับความเดือนร้อนหรือเสียหายหรืออาจเดือนร้อนหรือเสียหายจากการปฏิบัติงานของบุคลากรราชวิทยาลัยจุฬาภรณ์ หรือจำเป็นต้องได้รับการช่วยเหลือเยียวยาจากราชวิทยาลัยจุฬาภรณ์ มีสิทธิเสนอเรื่องร้องเรียนต่อราชวิทยาลัยจุฬาภรณ์ได้โดยช่องทางต่าง ๆ ที่กำหนดไว้

ข้อ 11 การยื่นเรื่องร้องเรียนกระทำได้ ดังต่อไปนี้

(1) ยื่นเรื่องร้องเรียนด้วยตนเองที่ราชวิทยาลัยจุฬาภรณ์ ตามช่องทางต่าง ๆ ได้แก่ การร้องเรียนด้วยตนเอง ร้องเรียนทางโทรศัพท์ ร้องเรียนทางไปรษณีย์ จดหมายหรือเอกสารในรูปแบบต่าง ๆ ร้องเรียนทางระบบอิเล็กทรอนิกส์ของราชวิทยาลัยจุฬาภรณ์

(2) มอบหมายผู้อื่นร้องเรียนแทนตามช่องทางตาม (1)

/ข้อ 12...



ข้อ 12 เรื่องร้องเรียนให้ทำเป็นหนังสือและมีรายการ ดังต่อไปนี้

- (1) ชื่อผู้ร้องเรียน กรณีที่เป็นผู้ร้องเรียนแทนต้องระบุให้ชัดเจน
- (2) ที่อยู่ และหมายเลขโทรศัพท์ของผู้ร้องเรียนที่สามารถติดต่อได้
- (3) วันเดือนปีที่ร้องเรียน
- (4) เหตุแห่งการร้องเรียน วันเดือนปีที่เกิดเหตุ พร้อมทั้งข้อเท็จจริง หรือพฤติการณ์ตามสมควรเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน และคำขอให้ราชวิทยาลัยจุฬาภรณ์ช่วยเหลือดำเนินการ
- (5) ใช้อัยคำสุภาพ
- (6) ลงลายมือชื่อผู้ร้องเรียนหรือผู้แทน

เรื่องร้องเรียนใดมีรายการไม่ครบถ้วนตามวรรคหนึ่ง หรือไม่ชัดเจน หรือไม่อาจเข้าใจได้ ให้เจ้าหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายให้คำแนะนำกับผู้ร้องเรียน เพื่อดำเนินการแก้ไขเพิ่มเติมเรื่องร้องเรียนนั้นให้ถูกต้อง กรณีไม่สามารถติดต่อผู้ร้องเรียนได้ หรือเรื่องร้องเรียนมีรายการไม่ครบถ้วนหรือไม่ชัดเจน คณะกรรมการและคณะกรรมการจัดการเรื่องร้องเรียนระดับส่วนงานจะไม่รับพิจารณา เว้นแต่เป็นเรื่องร้องเรียนที่คณะกรรมการหรือคณะกรรมการจัดการเรื่องร้องเรียนระดับส่วนงานเห็นว่า เป็นเรื่องเกี่ยวกับการคุ้มครองประโยชน์สาธารณะ หรือเป็นประโยชน์แก่ส่วนรวมหรือมีผลต่อภาพลักษณ์องค์กร ให้คณะกรรมการหรือคณะกรรมการจัดการเรื่องร้องเรียนระดับส่วนงานดำเนินการต่อไปตามอำนาจหน้าที่ได้

หากผู้ร้องเรียนประสงค์จะใช้วิธีการชั่วคราวเพื่อบรรเทาทุกข์จะต้องระบุในเรื่องร้องเรียนให้ชัดเจนว่าผู้ร้องเรียนประสงค์ให้มีการดำเนินการอย่างไรพร้อมด้วยเหตุผลสนับสนุนที่แสดงให้เห็นถึงความจำเป็นและเร่งด่วนในการบรรเทาความเดือดร้อนที่จะเกิดขึ้นแก่ผู้ร้องเรียนโดยชัดแจ้ง

ข้อ 13 กรณีที่ผู้ร้องเรียนมีเหตุจำเป็นไม่สามารถทำเรื่องร้องเรียนเป็นหนังสือได้ ให้แจ้งต่อเจ้าหน้าที่ของราชวิทยาลัยจุฬาภรณ์ที่ได้รับมอบหมายด้วยวาจาหรือทางโทรศัพท์พร้อมระบุเหตุผลและความจำเป็น ในการนี้ให้เจ้าหน้าที่ผู้รับเรื่องบันทึกการร้องทุกข์ทั้งหมดให้มีเนื้อหาครบถ้วนตามข้อ 12 พร้อมกับให้ลงลายมือชื่อผู้ร้องเรียน และลงลายมือชื่อผู้รับคำร้องเรียน

การรับเรื่องร้องเรียนทางโทรศัพท์หรือทางอิเล็กทรอนิกส์ ให้ผู้ร้องเรียนลงลายมือชื่อในโอกาสแรกที่จะทำได้

ข้อ 14 ให้มอบหมายเจ้าหน้าที่ของสำนักงานราชวิทยาลัยจุฬาภรณ์รับผิดชอบการรับเรื่องร้องเรียนผู้บริหารและบุคลากรของราชวิทยาลัยจุฬาภรณ์ และร้องเรียนเรื่องการทุจริตทั้งหมดของราชวิทยาลัยจุฬาภรณ์ และเรื่องร้องเรียนทั่วไปของสำนักงานราชวิทยาลัยจุฬาภรณ์

ข้อ 15 ให้ส่วนงาน คือ สถาบันบัณฑิตศึกษาจุฬาภรณ์ และวิทยาลัยวิทยาศาสตร์การแพทย์เจ้าฟ้าจุฬาภรณ์มอบหมายเจ้าหน้าที่ของหน่วยงานรับผิดชอบการรับเรื่องร้องเรียนทั่วไปของส่วนงาน

ข้อ 16 การรับเรื่องร้องเรียนตามข้อ 14 และ ข้อ 15 ต้องลงทะเบียนรับเรื่อง และออกใบรับเรื่องร้องเรียนให้แก่ผู้ร้องเรียนกรณีมาร้องเรียนด้วยตนเอง โดยใบรับเรื่องร้องเรียนต้องระบุวันเดือนปีที่รับเรื่อง และลงลายมือชื่อเจ้าหน้าที่ผู้รับเรื่องร้องเรียนที่ชัดเจน

กรณีรับเรื่องร้องเรียนจากช่องทางอื่นให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบแจ้งการรับเรื่องร้องเรียนให้ผู้ร้องเรียนทราบ ภายใน 15 วัน นับแต่วันที่ได้รับเรื่องร้องเรียน

ข้อ 17 กรณีที่คณะกรรมการระดับส่วนงานได้รับเรื่องร้องเรียน และพิจารณาเห็นว่าเรื่องร้องเรียนที่รับไว้อยู่ในอำนาจของคณะกรรมการ หรือคณะกรรมการระดับส่วนงานอื่น ให้ส่งเรื่องร้องเรียนไปให้คณะกรรมการหรือคณะกรรมการระดับส่วนงานอื่นที่มีอำนาจหน้าที่เพื่อดำเนินการต่อไป

ข้อ 18 ผู้ร้องเรียน อาจจะถอนเรื่องร้องเรียนบางส่วนหรือทั้งหมดเมื่อใดก็ได้

การถอนเรื่องร้องเรียนต้องทำเป็นหนังสือและลงลายมือชื่อผู้ร้องเรียน แต่ถ้าผู้ร้องเรียนถอนเรื่องร้องเรียนด้วยวาจาต่อเจ้าหน้าที่ ให้เจ้าหน้าที่บันทึกไว้ และให้ผู้ร้องเรียนลงลายมือชื่อไว้เป็นหลักฐาน และการถอนเรื่องร้องเรียนผู้ร้องเรียนอาจจะถอนเรื่องร้องเรียนทางช่องทางอื่นตามข้อ 11 (1) ก็ได้

เมื่อมีการถอนเรื่องร้องเรียน ให้จำหน่ายเรื่องร้องเรียนนั้นออกจากสารบบการพิจารณา เว้นแต่คณะกรรมการและคณะกรรมการระดับส่วนงานพิจารณาเห็นว่าเรื่องร้องเรียนนั้นเป็นเรื่องที่เกี่ยวกับการคุ้มครองประโยชน์สาธารณะ หรือเรื่องร้องเรียนนั้นหากพิจารณาต่อไปจะเป็นประโยชน์แก่ส่วนรวมหรือภาพลักษณ์องค์กรก็ให้ดำเนินการต่อไปตามอำนาจหน้าที่ได้

ข้อ 19 เรื่องร้องเรียน ที่ได้รับตามข้อ 11 ให้เจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบลงทะเบียนเรื่องร้องเรียน ในสารบบการพิจารณา และตรวจสอบเรื่องร้องเรียนในเบื้องต้น ถ้าเห็นว่าเรื่องร้องเรียนมีความสมบูรณ์ครบถ้วน ให้รับดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ หากพบว่าเรื่องร้องเรียนดังกล่าวไม่ครบถ้วนสมบูรณ์ ไม่ว่าด้วยเหตุใด ๆ ให้เจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบติดต่อผู้ร้องเรียนและให้คำแนะนำแก้ไขให้รายละเอียดครบถ้วนสมบูรณ์ หากเห็นว่าข้อที่ไม่สมบูรณ์ครบถ้วนนั้น เป็นกรณีที่ไม่อาจแก้ไขให้ถูกต้องครบถ้วนได้ หรือเป็นเรื่องร้องเรียนที่ไม่อยู่ในอำนาจหน้าที่ หรือผู้ร้องเรียนไม่แก้ไขภายในระยะเวลาที่กำหนด ให้บันทึกไว้แล้วเสนอเรื่องร้องเรียนนั้น ให้คณะกรรมการหรือคณะกรรมการระดับส่วนงานพิจารณา และแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบถึงขั้นตอนและระยะเวลาในการพิจารณาเท่าที่จะสามารถกระทำได้

ข้อ 20 ในกรณีที่ผู้ร้องเรียนได้ขอให้พิจารณาใช้วิธีการชั่วคราว เพื่อบรรเทาทุกข์ตาม ข้อ 12 บรรดาสมาชิก เมื่อคณะกรรมการหรือคณะกรรมการระดับส่วนงานเห็นว่า มีเหตุสมควรจะใช้วิธีการชั่วคราวเพื่อบรรเทาทุกข์ก็ให้ดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ โดยคำนึงถึงสิทธิของผู้ร้องเรียน ประโยชน์ส่วนรวม และความเสียหายที่ผู้ร้องเรียนจะได้รับหากไม่ได้รับการใช้วิธีการชั่วคราวเพื่อบรรเทาทุกข์

ในกรณีที่ผู้ร้องเรียนมิได้ขอให้ใช้วิธีการชั่วคราวเพื่อบรรเทาทุกข์ ถ้าเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบได้ทำการสอบสวนเบื้องต้นแล้วเห็นว่า มีเหตุสมควรที่จะใช้วิธีการชั่วคราวเพื่อบรรเทาทุกข์ให้ดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ได้

ข้อ 21 ในการพิจารณาเรื่องร้องเรียน เจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบต้องพิจารณาพยานหลักฐานที่ตนเห็นว่าจำเป็นแก่การพิสูจน์ข้อเท็จจริง เพื่อนำเข้าสู่วาระการประชุมของคณะกรรมการ ในการนี้รวมถึงการดำเนินการ ดังต่อไปนี้

- (1) แสวงหาพยานหลักฐานทุกอย่างที่เกี่ยวข้อง
- (2) รับฟังพยานหลักฐาน คำชี้แจง หรือความเห็นของผู้ร้องเรียน หรือผู้ที่เกี่ยวข้อง และความเห็นของพยานผู้เชี่ยวชาญ เว้นแต่เห็นว่าเป็นเรื่องไม่จำเป็น ฟุ่มเฟือย หรือเป็นการประวิงเวลา
- (3) ขอให้ผู้ครอบครองเอกสารส่งเอกสารที่เกี่ยวข้อง
- (4) ตรวจสอบสถานที่



ข้อ 22 ถ้าผู้ร้องเรียนได้รับแจ้งจากเจ้าหน้าที่ให้มาให้อัยคำหรือแสดงพยานหลักฐานแล้ว ไม่ดำเนินการตามที่ได้รับแจ้งนั้นภายในระยะเวลาที่กำหนดโดยไม่มีเหตุผลอันสมควร คณะกรรมการหรือ คณะกรรมการระดับส่วนงานจะสั่งให้จำหน่ายคำร้องเรียนออกจากสารบบการพิจารณาเสียก็ได้

ข้อ 23 เมื่อเจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบ ได้ดำเนินการพิจารณาเรื่องร้องเรียน และได้รวบรวม ข้อเท็จจริงต่าง ๆ ตามความจำเป็นและสมควรแล้ว เห็นว่าไม่อาจดำเนินการตามข้อ 19 ให้รวบรวมเรื่อง ร้องเรียนเสนอที่ประชุมคณะกรรมการหรือคณะกรรมการระดับส่วนงานเพื่อพิจารณา

ข้อ 24 เมื่อคณะกรรมการหรือคณะกรรมการระดับส่วนงาน ได้พิจารณาตามอำนาจหน้าที่และมี คำวินิจฉัยเป็นประการใด ให้เจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบดำเนินการสรุปข้อเท็จจริงและข้อกฎหมายพร้อมเหตุผลให้ เลขธิการวินิจฉัย และให้แจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบต่อไป

ข้อ 25 กรณีคณะกรรมการเสนอข้อเสนอนั้นต่อเลขธิการราชวิทยาลัยจุฬาภรณ์ เพื่อสั่งการ ตามข้อเสนอนั้นนั้น จะต้องระบุให้ชัดเจนว่าเลขธิการควรจะสั่งการในเรื่องใด อย่างไร พร้อมทั้งให้เหตุผลใน การสั่งการด้วย และต้องลงนามโดยประธานคณะกรรมการ

ข้อ 26 ในกรณีที่คณะกรรมการได้รับรายงานการดำเนินการของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับเรื่อง ร้องเรียน หรือความเห็นของคณะกรรมการระดับส่วนงานเสนอมา และเห็นว่ายังไม่เหมาะสม ให้คณะกรรมการ นำเสนอเรื่องร้องเรียนระดับส่วนงานและดำเนินการของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องรวมถึงความเห็นของ คณะกรรมการระดับส่วนงาน พร้อมกับความเห็นของคณะกรรมการเสนอเลขธิการเพื่อสั่งการ

ข้อ 27 คำวินิจฉัยที่ต้องมีการดำเนินการตามกฎหมาย ไม่ว่าจะเป็นความผิดทางวินัยหรือ ความผิดอาญา ให้คณะกรรมการส่งให้ฝ่ายทรัพยากรบุคคล/ฝ่ายนิติการดำเนินการต่อไป

ทั้งนี้ตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไป

ประกาศ ณ วันที่ 5 เมษายน พ.ศ. 2562



(ศาสตราจารย์ นายแพทย์นิติ มหานนท์)

เลขธิการราชวิทยาลัยจุฬาภรณ์