



คู่มือ

การจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่
มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา

คำนำ

มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมาได้วางแนวทางในการดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียน เพื่อเป็นมาตรการในการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ ส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรม ของหน่วยงาน ให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต อันเป็นเครื่องมือ สำคัญในการสร้างการมีส่วนร่วมของทุกภาคส่วน ด้านการป้องกันและปราบปรามการทุจริตคอร์รัปชัน เพื่อนำไปสู่การปฏิบัติตามแนวทางเดียวกัน เกิดประโยชน์ต่อการปฏิบัติราชการ อำนวยความสะดวก ต่อการดำเนินการเรื่องร้องเรียนของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน และพัฒนาระบบการจัดการเรื่องร้องเรียน ของมหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา จึงได้จัดทำคู่มือการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ของเจ้าหน้าที่ โดยได้รวบรวมแนวทางการดำเนินการเรื่องร้องเรียนการทุจริต เพื่อให้การจัดการเรื่องร้องเรียน การทุจริตบรรลุผลตามภารกิจของมหาวิทยาลัย

มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา

มกราคม ๒๕๖๓

๑. หลักการและเหตุผล

ด้วยมหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมาเห็นถึงความสำคัญของการป้องกันและปราบปรามการทุจริต จึงมีนโยบายการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ เพื่อทราบถึงสถานะระดับคุณธรรมและความโปร่งใสของหน่วยงานว่ามีการดำเนินงานเป็นไปตามหลักธรรมาภิบาล และเจ้าหน้าที่ในหน่วยงานมีการปฏิบัติตามมาตรฐานจริยธรรมในระดับใด เพื่อให้การดำเนินงานของมหาวิทยาลัยขับเคลื่อนอย่างสอดคล้องกลับหลักดังกล่าว และมีมาตรการป้องกันและดำเนินการแก้ไขปัญหาทุจริตประพุดติมิชอบ พร้อมทั้งเป็นหลักประกันว่ามหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา จะดำเนินการจะดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องราวร้องทุกข์ด้วยความโปร่งใสและเป็นธรรม

๒. วัตถุประสงค์

เพื่อให้การรับเรื่องราวร้องทุกข์ การแจ้งเบาะแส ดิชม เสนอข้อคิดเห็นให้บริการแก่ประชาชน ในการรับทราบความคิดเห็น คำแนะนำ หรือไม่ได้ได้รับความเป็นธรรมจากการปฏิบัติงานบุคลากรของมหาวิทยาลัย มีประสิทธิภาพและมีการปฏิบัติตามระเบียบ กระบวนการขั้นตอน หลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ที่กำหนดไว้ อย่างสม่ำเสมอเป็นมาตรฐานเดียวกัน

๓. ช่องทางการเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ การแจ้งเบาะแส

๑. ส่งจดหมายทางไปรษณีย์ ถึงอธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา เลขที่ ๓๔๐ ถนนสุนทรารายณ์ ตำบลในเมือง อำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา ๓๐๐๐๐
๒. ด้วยตนเอง ณ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา
๓. โทรศัพท์สายตรงถึงอธิการบดี หมายเลขโทรศัพท์ ๐๔๔-๐๐๕๐๐๘
๔. เว็บไซต์มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา www.nrru.ac.th คู่กับอธิการบดี email : president@nrru.ac.th
๕. ส่งเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ที่ผู้รับความเห็นคิด ณ บริเวณ หน้าห้องสำนักงานอธิการบดี ชั้น ๑ อาคารเฉลิมพระเกียรติ (อาคาร ๙) มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา

๔. หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ การแจ้งเบาะแส

๑. กรณีร้องเรียนทางไปรษณีย์ ให้เจ้าหน้าที่ผู้เกี่ยวข้องดำเนินการ ดังนี้
 - ๑.๑ อ่านเรื่อง ตรวจสอบข้อมูลเอกสารประกอบการร้องเรียน ร้องทุกข์โดยละเอียด
 - ๑.๒ สรุปประเด็นการร้องเรียน ร้องทุกข์โดยย่อ แล้วจัดทำบันทึกข้อความรายงานอธิการบดี เพื่อพิจารณาตามลำดับ
 - ๑.๓ ส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการทันที พร้อมทั้งกำหนดให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องรายงานผลการดำเนินงานให้ทราบภายใน ๓๐ วัน
๒. กรณีผู้ร้องเรียนร้องทุกข์มาด้วยตนเอง ให้เจ้าหน้าที่ดำเนินการ ดังนี้
 - ๒.๑ สอบถามข้อมูลจากผู้ร้องเรียน และบันทึกรายละเอียดข้อมูล ให้มีสาระสำคัญพอสมควร ประกอบไปด้วย ชื่อและที่อยู่ของผู้ร้องเรียน และหมายเลขโทรศัพท์ที่ติดต่อได้
 - ๒.๒ ระบุเรื่องอันเป็นเหตุให้ร้องเรียน ร้องทุกข์ พร้อมทั้งข้อเท็จจริงและพฤติการณ์ตามสมควร รวมทั้งความเห็น ความต้องการ ข้อเสนอแนะต่างๆ พร้อมทั้งให้ผู้ร้องเรียนลงลายมือชื่อ
 - ๒.๓ ถ้าเป็นการร้องเรียน ร้องทุกข์แทนผู้อื่น ต้องแนบใบมอบอำนาจด้วย หากผู้ร้องไม่ยินยอมลงลายมือชื่อ ให้รับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์นั้นไว้พิจารณาและให้บันทึกเหตุดังกล่าวไว้
 - ๒.๔ สรุปประเด็นการร้องเรียนร้อง ร้องทุกข์โดยย่อ แล้วจัดทำบันทึกข้อความเสนออธิการบดี เพื่อพิจารณา

๒.๕ ส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการทันที พร้อมทั้งกำหนดให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องรายงานผลการดำเนินงานให้ทราบภายใน ๓๐ วัน

๓. กรณีรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ทางโทรศัพท์ หรือผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ ให้เจ้าหน้าที่ดำเนินการ ดังนี้

๓.๑ สอบถามชื่อ ที่อยู่ และหมายเลขโทรศัพท์ที่ติดต่อได้

๓.๒ สอบถามเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์และปัญหาที่จะร้องเรียน

๓.๓ ถ้าเป็นเรื่องร้องเรียนที่กล่าวหาผู้อื่น ต้องสอบถามผู้ร้องให้ได้รายละเอียดที่ชัดเจน หากผู้ร้องมีข้อมูลเป็นเอกสารและหรือหลักฐาน ให้ขอให้ผู้ร้องจัดส่งเอกสารให้ด้วย

๓.๔ พิจารณาเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ว่าสามารถดำเนินการต่อได้หรือไม่ ถ้าดำเนินการได้ ให้แจ้งให้ผู้ร้องทราบต่อไป

๓.๕ บันทึกข้อมูลไว้ หากผู้ร้องไม่ยินยอมให้ข้อมูล มิให้รับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์นั้นไว้พิจารณา ทั้งนี้ เพื่อคุ้มครองสิทธิของบุคคล นิติบุคคล หรือผู้เกี่ยวข้องมิให้เกิดปัญหาการกลั่นแกล้ง และแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบ

๓.๖ สรุปประเด็นการร้องเรียนร้อง ร้องทุกข์โดยย่อ เพื่อจัดทำบันทึกข้อความและหนังสือ บันทึกข้อความแทนการลงลายมือชื่อเสนออธิการบดีเพื่อพิจารณา

๓.๗ ส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการทันที พร้อมทั้งกำหนดให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องรายงานผลการดำเนินงานให้ทราบภายใน ๓๐ วัน

๔. เว็บไซต์มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา ให้เจ้าหน้าที่ผู้เกี่ยวข้องดำเนินการ ดังนี้

๔.๑ อธิการบดีส่งเรื่องให้เจ้าหน้าที่ผู้เกี่ยวข้อง พิจารณาตรวจสอบเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ และดำเนินการรวบรวมข้อมูลที่ได้รับ และติดต่อผู้ร้องเรียนเพื่อทราบรายละเอียดข้อมูล ประเด็นการร้องเรียน และบันทึกไว้ ถ้าเป็นเรื่องร้องเรียนที่กล่าวหาผู้อื่น ต้องสอบถามผู้ร้องให้ได้รายละเอียดที่ชัดเจน หากผู้ร้องมีข้อมูลเป็นเอกสารและหรือหลักฐาน ให้ขอให้ผู้ร้องจัดส่งเอกสารให้ด้วย

๔.๒ พิจารณาเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ว่าสามารถดำเนินการต่อได้หรือไม่ ถ้าดำเนินการได้ ให้แจ้งให้ผู้ร้องทราบต่อไป

๔.๓ บันทึกข้อมูลไว้ หากผู้ร้องไม่ยินยอมให้ข้อมูล มิให้รับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์นั้นไว้พิจารณา ทั้งนี้ เพื่อคุ้มครองสิทธิของบุคคล นิติบุคคล หรือผู้เกี่ยวข้องมิให้เกิดปัญหาการกลั่นแกล้ง และแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบ

๔.๔ สรุปประเด็นการร้องเรียนร้อง ร้องทุกข์โดยย่อ เพื่อจัดทำบันทึกข้อความและหนังสือ บันทึกข้อความแทนการลงลายมือชื่อเสนออธิการบดีเพื่อพิจารณา

๔.๕ ส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการทันที พร้อมทั้งกำหนดให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องรายงานผลการดำเนินงานให้ทราบภายใน ๓๐ วัน

๕. ส่งเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ที่ได้รับความเห็นคิด ณ บริเวณ หน้าห้องสำนักงานอธิการบดี ชั้น ๑ อาคารเฉลิมพระเกียรติ (อาคาร ๙) มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา ให้เจ้าหน้าที่ผู้เกี่ยวข้องดำเนินการ ดังนี้

๕.๑ อ่านเรื่อง ตรวจสอบข้อมูลเอกสารประกอบการร้องเรียน ร้องทุกข์โดยละเอียด

๕.๒ สรุปประเด็นการร้องเรียน ร้องทุกข์โดยย่อ แล้วจัดทำบันทึกข้อความรายงานอธิการบดี เพื่อพิจารณาตามลำดับ

๕.๓ ส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการทันที พร้อมทั้งกำหนดให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องรายงานผลการดำเนินงานให้ทราบภายใน ๓๐ วัน

๕. ขั้นตอนการจัดการเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ การแจ้งเบาะแส

ขั้นตอนที่ ๑ รับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ การแจ้งเบาะแส

ขั้นตอนที่ ๒ วิเคราะห์เรื่อง แยกเป็น ๒ กรณี

(๑) กรณีลักษณะเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์เป็นบัตรสนเท่ห์ (ไม่มีชื่อ-สกุลผู้ร้อง ไม่มีที่อยู่ผู้ร้องเรียนหรือข้อมูลอื่นๆ ที่สามารถติดต่อได้ ไม่มีพยานหลักฐานหรือพยานแวดล้อมที่ปรากฏชัดเจน ตลอดจนไม่สามารถชี้พยานบุคคลได้แน่นอน) ให้เสนออธิการบดีไม่ได้รับเรื่องไว้พิจารณา และจำหน่ายเรื่องออกจากสารบบ

(๒) กรณีไม่ใช่บัตรสนเท่ห์ ให้ดำเนินการตามวิธีการหลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ การแจ้งเบาะแส

ขั้นตอนที่ ๓ การส่งเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ การแจ้งเบาะแส ให้ส่งตามระบบงานสารบรรณ

ขั้นตอนที่ ๔ หน่วยงานที่เกี่ยวข้องร้องรายงานผลการดำเนินการโดยให้มีสาระสำคัญ ดังนี้

- (๑) มูลเหตุของปัญหา
- (๒) การแก้ไขปัญหาเบื้องต้น
- (๓) แนวทางและวิธีการแก้ไขปัญหา
- (๔) ผลการชี้แจงให้ผู้ร้องทราบ
- (๕) ข้อเสนอแนะ/ความเห็นของหน่วยงาน

ขั้นตอนที่ ๕ ครบกำหนดรายงานผลการดำเนินงานแล้ว หน่วยงานที่เกี่ยวข้องไม่รายงานผลภายใน ระยะเวลาที่กำหนดให้อธิการบดีแจ้งให้รายงานผลภายใน ๗ วัน นับแต่วันครบกำหนดรายงานผล

ขั้นตอนที่ ๖ เมื่อได้รับแจ้งรายงานผลการตรวจสอบตามขั้นตอนที่ ๔ ให้ดำเนินการจัดทำบันทึกข้อความสรุปผลการตรวจสอบข้อเท็จจริงเสนออธิการบดี

๑. ยุติเรื่อง จัดเก็บในแฟ้มพร้อมทั้งบันทึก
๒. ไม่ยุติ เสนอให้ตรวจสอบข้อเท็จจริงเพิ่มเติม

ขั้นตอนที่ ๗ ดำเนินการแจ้งผลดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงให้กับผู้ร้องเรียน ร้องทุกข์ทราบ

๖. ตัวอย่างแบบรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ แจ้งเบาะแส (แนบท้าย)



แบบรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ แจ้งเบาะแส

เขียนที่

วันที่

เรื่อง

เรียน อธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา

ด้วยข้าพเจ้า อายุ ปี

เลขประจำตัวประชาชน ออกโดย

วันออกบัตร บัตรหมดอายุ

อยู่บ้านเลขที่ หมู่ที่ ตำบล

อำเภอ จังหวัด หมายเลขโทรศัพท์

ที่ติดต่อได้ เนื่องจากข้าพเจ้าพบเห็นการกระทำที่น่าจะ

เป็นการทุจริต จึงมีความประสงค์ขอร้องเรียน ร้องทุกข์ แจ้งเบาะแส เพื่อให้มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา

พิจารณาดำเนินการตรวจสอบหรือช่วยเหลือและแก้ไขปัญหาในเรื่องดังต่อไปนี้

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ในการนี้ ข้าพเจ้าขอให้มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา ได้ตรวจสอบข้อเท็จจริง เพื่อป้องกัน

หรือแก้ไขมิให้เกิดการกระทำที่ไม่ถูกต้อง หรือผิดกฎหมาย รวมทั้งผลกระทบที่อาจเกิดแก่การบริหารจัดการ

ของมหาวิทยาลัยได้

ขอแสดงความนับถือ

ลงชื่อ ผู้ร้องเรียน

(.....)

หมายเหตุ : การให้ข้อมูลและรายละเอียดที่ครบถ้วน จะเป็นประโยชน์ต่อการสอบหาข้อเท็จจริง เพื่อจัดการเรื่องร้องเรียนของท่านได้ตรงตามความประสงค์