



คู่มือการดำเนินการต่อเรื่องร้องเรียน
ที่เกี่ยวข้องกับการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่
มหาวิทยาลัยราชภัฏราชนครินทร์

จัดทำโดย
หน่วยงานนิติการ
กองกลาง สำนักงานอธิการบดี
มหาวิทยาลัยราชภัฏราชนครินทร์

คำนำ

ด้วยมหาวิทยาลัยราชภัฏราชนครินทร์ เป็นหน่วยงานที่จัดตั้งขึ้นตามพระราชบัญญัติมหาวิทยาลัยราชภัฏ พ.ศ. ๒๕๔๗ โดยมีวัตถุประสงค์ให้การศึกษา ส่งเสริมวิชาการและวิชาชีพชั้นสูง ทำการสอน วิจัย ให้บริการทางวิชาการแก่สังคม ปรับปรุง ถ่ายทอด และพัฒนาเทคโนโลยี ทะนุบำรุงศิลปะและวัฒนธรรม ผลิตครู และส่งเสริมวิทยฐานะครู โดยมีภาระหน้าที่ดังนี้คือ ๑) แสวงหาความจริงเพื่อสู่ความเป็นเลิศทางวิชาการ บนพื้นฐานของภูมิปัญญาท้องถิ่น ภูมิปัญญาไทย และภูมิปัญญาสากล ๒) ผลิตบัณฑิตที่มีความรู้คู่คุณธรรม สำนึกในความเป็นไทย มีความรักและผูกพันต่อท้องถิ่น อีกทั้งส่งเสริมการเรียนรู้ตลอดชีวิตในชุมชน เพื่อช่วยให้คนในท้องถิ่นรู้เท่าทันการเปลี่ยนแปลง ๓) เสริมสร้างความรู้ความเข้าใจในคุณธรรม ความสำนึก และความภูมิใจในวัฒนธรรมของท้องถิ่นและของชาติ ๔) เรียนรู้และเสริมสร้างความเข้มแข็งของผู้นำชุมชน ผู้นำศาสนาและนักการเมืองท้องถิ่นให้มีจิตสำนึกประชาธิปไตย คุณธรรม จริยธรรม และความสามารถในการบริหารงานพัฒนาชุมชนและท้องถิ่นเพื่อประโยชน์ของส่วนรวม ๕) เสริมสร้างความรู้ความเข้าใจของวิชาชีพครู ผลิตและพัฒนาครูและบุคลากรทางการศึกษาให้มีคุณภาพและมาตรฐานที่เหมาะสมกับการเป็นวิชาชีพชั้นสูง ๖) ประสานความร่วมมือและช่วยเหลือเกื้อกูลกันระหว่างมหาวิทยาลัย ชุมชน องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและองค์กรอื่นทั้งในและต่างประเทศ เพื่อการพัฒนาท้องถิ่น ๗) ศึกษาและแสวงหาแนวทางพัฒนาเทคโนโลยีพื้นบ้านและเทคโนโลยีสมัยใหม่ให้เหมาะสมกับการดำรงชีวิตและการประกอบอาชีพของคนในท้องถิ่น รวมถึงการแสวงหาแนวทางเพื่อส่งเสริมให้เกิดการจัดการ การบำรุงรักษา และการใช้ประโยชน์จากทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมอย่างสมดุลและยั่งยืน ๘) ศึกษา วิจัย ส่งเสริมและสืบสานโครงการอันเนื่องมาจากแนวพระราชดำริในการปฏิบัติภารกิจของมหาวิทยาลัยเพื่อการพัฒนาท้องถิ่น

โดยมหาวิทยาลัยราชภัฏราชนครินทร์ มีผู้บริหารและบุคลากรที่ต้องดำเนินการตามหน้าที่ดังกล่าวข้างต้น โดยมีผู้บริหารสูงสุดที่มีหน้าที่อนุมัติ อนุญาต และสั่งการให้ขับเคลื่อนไปตามหน้าที่ได้ แต่เนื่องจากในการดำเนินการเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ดังกล่าว จำต้องปฏิบัติตามที่กฎหมายกำหนดให้ปฏิบัติ ซึ่งอาจมีผู้ที่ปฏิบัติงานที่เห็นแก่ประโยชน์ส่วนตนจนอาจเกิดการร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ดังนั้นเพื่อให้ผู้ร้องเรียนรับทราบกระบวนการหรือแนวทางการร้องเรียน หน่วยงานที่รับผิดชอบ ระยะเวลาในการดำเนินการเกี่ยวกับการตรวจสอบการร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ จึงได้จัดทำแนวทางการดำเนินการต่อเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ขึ้น เพื่อให้ประชาชนและผู้มีส่วนเกี่ยวข้องรับทราบและสามารถดำเนินการตามแนวทางได้ อันจะเป็นประโยชน์ต่อราชการได้เป็นอย่างดี

ผู้เขียนหวังเป็นอย่างยิ่งว่า แนวทางการดำเนินการต่อเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ ฉบับนี้จะ เป็นประโยชน์ต่อมหาวิทยาลัยราชภัฏราชนครินทร์และผู้ประสงค์จะร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ของมหาวิทยาลัยราชภัฏราชนครินทร์ต่อไป

หน่วยงานนิติการ
กองกลาง สำนักงานอธิการบดี
๓๐ มกราคม ๒๕๖๗

สารบัญ

	หน้า
คำนำ	
๑. ความสำคัญ	๔
๒. วัตถุประสงค์	๕
๓. ขอบเขต	๕
๔. การยื่นเรื่องร้องเรียนการทุจริตต่ออธิการบดี	๕
๕. การยื่นเรื่องร้องเรียนการทุจริตโดยใช้สื่ออิเล็กทรอนิกส์	๖
๖. ขั้นตอนวิธีการปฏิบัติเรื่องร้องเรียนทุจริต	
๖.๑ การรับเรื่องร้องเรียนร้องเรียนทุจริต	๗
๖.๒ ช่องทางการเข้าถึงบริการ	๘
๖.๓ การรับเรื่องร้องเรียนร้องเรียนทุจริต	๘
๗. ขั้นตอนการจัดการเรื่องร้องเรียนทุจริต	
๗.๑ การจัดการเรื่องร้องเรียนทุจริต	๑๑
๗.๒ ผู้รับผิดชอบการรับเรื่องร้องเรียนทุจริต	๑๔
๘. มาตรฐานงานการรับและตอบข้อร้องเรียนทุจริต	๑๕
๙. ระบบติดตามและประเมินผล	๑๕
๑๐. ประโยชน์ที่ได้รับ	๑๕

แนวทางการดำเนินการต่อเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ มหาวิทยาลัยราชภัฏราชนครินทร์

๑. ความสำคัญ

มหาวิทยาลัยราชภัฏราชนครินทร์มีสถานะเป็นนิติบุคคล จัดตั้งขึ้นตามพระราชบัญญัติมหาวิทยาลัยราชภัฏ พ.ศ. ๒๕๔๗ ภายในมหาวิทยาลัยมีส่วนราชการตามกฎหมายกระทรวง ๑๐ หน่วยงาน และหน่วยงานที่จัดตั้งเพิ่มเติมอีก ๓ หน่วยงาน รวมทั้งสิ้น ๑๓ หน่วยงานด้วยกัน ดังนี้

๑. สำนักงานอธิการบดี
๒. คณะครุศาสตร์
๓. คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์
๔. คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี
๕. คณะวิทยาการจัดการ
๖. คณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรม
๗. สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน
๘. สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ
๙. สถาบันวิจัยและพัฒนา
๑๐. ศูนย์ศิลปะและวัฒนธรรม

นอกจากนั้นสภามหาวิทยาลัยราชภัฏราชนครินทร์ ได้ประกาศจัดตั้งส่วนงานภายในตามพระราชบัญญัติการบริหารส่วนงานภายใน พ.ศ. ๒๕๕๑ ซึ่งมีฐานะเทียบเท่าคณะอีก ๓ หน่วยงานคือ

๑๑. สถาบันเศรษฐกิจพอเพียง
๑๒. สถาบันพัฒนาศักยภาพกำลังคนแห่งอนาคต
๑๓. คณะพยาบาลศาสตร์

โดยที่กฎหมายกำหนดให้อธิการบดีเป็นผู้บริหารสูงสุดของมหาวิทยาลัย โดยอธิการบดีเสนอแต่งตั้งรองอธิการบดีต่อสภามหาวิทยาลัย อีกทั้งอาศัยอำนาจของตนเองแต่งตั้งผู้ช่วยอธิการบดี เพื่อปฏิบัติหน้าที่ตามที่อธิการบดีมอบหมาย นอกจากนี้ในส่วนราชการและส่วนงานภายในทั้ง ๑๓ หน่วยงานยังมีคณบดี ผู้อำนวยการสถาบัน สำนัก ศูนย์ และหัวหน้าหน่วยงานที่เรียกชื่ออย่างอื่นที่มีฐานะเทียบเท่าคณะเป็นผู้บริหารของหน่วยงานโดยมีบทบาทหน้าที่ตามที่อธิการบดีมอบอำนาจให้ดำเนินการ มีอธิการบดีเป็นผู้บริหารสูงสุดโดยมีอำนาจหน้าที่ตามมาตรา ๓๑ แห่งพระราชบัญญัติมหาวิทยาลัยราชภัฏ พ.ศ. ๒๕๔๗ นอกจากผู้บริหารซึ่งประกอบไปด้วย อธิการบดี รองอธิการบดี คณบดี ผู้อำนวยการสถาบัน สำนัก ศูนย์ และหัวหน้าส่วนงานที่มีฐานะเทียบเท่าคณะ และผู้ช่วยอธิการบดีแล้ว ยังมีผู้บริหารอื่นที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของอธิการบดีที่จะแต่งตั้งเพื่อให้ปฏิบัติหน้าที่ตามบทบาทหน้าที่ของตำแหน่ง

จากการที่มหาวิทยาลัยมีผู้บริหารดังกล่าว ยังมีบุคลากรซึ่งประกอบด้วย บุคลากรสายวิชาการ และสายสนับสนุนวิชาการ ซึ่งต่างมีบทบาทหน้าที่แตกต่างกันไป กล่าวคือ บุคลากรสายวิชาการ มีบทบาทหน้าที่ในการสอน บริการวิชาการ วิจัย ทำนุบำรุงศิลปะและวัฒนธรรม และดำเนินการตามพันธกิจของมหาวิทยาลัย บุคลากรสายสนับสนุน มีหน้าที่ในการปฏิบัติงานประจำหน่วยงานต่าง ๆ โดยทำหน้าที่ที่มีความหลากหลาย เช่น ปฏิบัติหน้าที่เป็นเจ้าหน้าที่การเงิน พัสดุ งานบริหารงานบุคคล เป็นต้น ซึ่งในการปฏิบัติหน้าที่ตามสายงาน

ของตนเอง ซึ่งอาจปฏิบัติหน้าที่ที่มีบุคคลเห็นว่ามี การทุจริตและประพฤติมิชอบอาจเป็นเหตุให้มีการ ร้องเรียนขึ้น จากกรณีจึงเห็นว่าเพื่อประโยชน์ของราชการ มหาวิทยาลัยสมควรกำหนดแนวทางการดำเนินการ ต่อเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ขึ้น เพื่อเป็นช่องทางสำหรับผู้ประสงค์ในการ ร้องเรียน และเป็นแนวทางในการปฏิบัติงานรวมถึงกำหนดขั้นตอนหรือวิธีการในการจัดการเรื่อง ร้องเรียนการทุจริต และกำหนดระยะเวลาในการดำเนินการ

๒. วัตถุประสงค์

๑. เพื่อให้มีช่องทางและแนวทางในการร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ มหาวิทยาลัยราชภัฏราชชนครินทร์
๒. เพื่อให้มีแนวทางในการปฏิบัติงาน เพื่อจัดการเรื่องร้องเรียนได้อย่างชัดเจน

๓. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

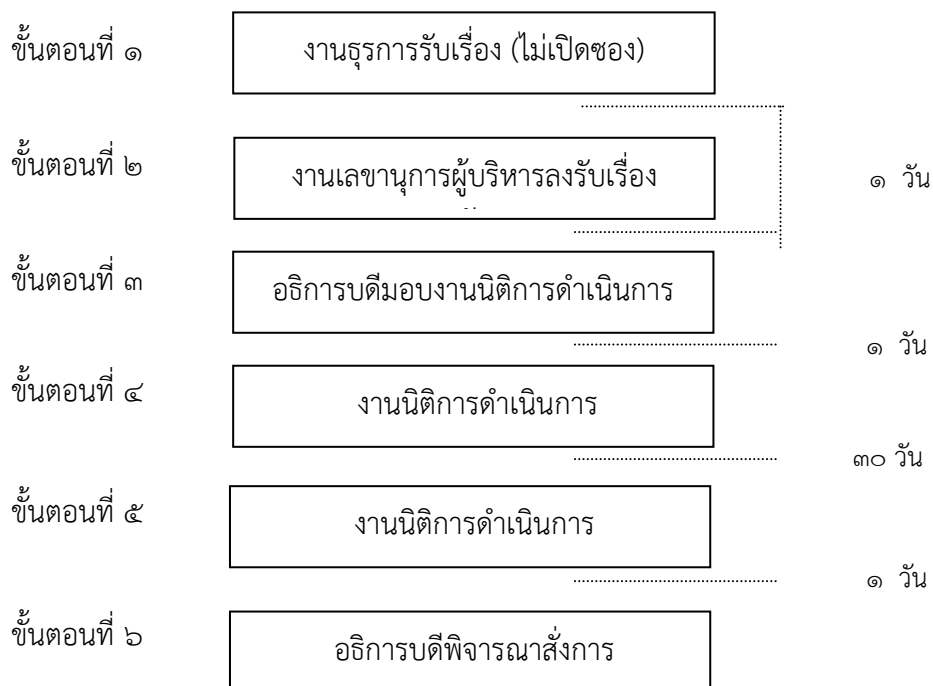
๑. มีช่องทางในการร้องเรียนทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ สำหรับผู้ที่เห็นว่ามี การทุจริต และประพฤติมิชอบในการปฏิบัติหน้าที่ราชการ
 ๒. มีแนวทางและขั้นตอนในการปฏิบัติงานเกี่ยวกับการร้องเรียนทุจริตและประพฤติมิชอบของ มหาวิทยาลัยราชภัฏราชชนครินทร์
แนวทางการดำเนินการต่อเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ มหาวิทยาลัย ราชภัฏราชชนครินทร์ ฉบับนี้ แบ่งแนวทางในการดำเนินการไว้สองส่วนด้วยกัน คือ ๑) การยื่นเรื่องร้องเรียน โดยตรงต่ออธิการบดี และ ๒) การยื่นเรื่องร้องเรียนโดยใช้สื่ออิเล็กทรอนิกส์
๑. การยื่นเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่โดยตรงต่ออธิการบดี
 ๒. การยื่นเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่โดยใช้สื่ออิเล็กทรอนิกส์

๔. การยื่นเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่โดยตรงต่ออธิการบดี

ให้ผู้มีความประสงค์ยื่นเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ เขียนหนังสือร้องเรียน พฤติกรรมของเจ้าหน้าที่ โดยต้องระบุชื่อ นามสกุล ที่อยู่ เบอร์โทรศัพท์ ของผู้ร้องเรียน โดยใส่รายละเอียดเรื่อง ที่จะร้องเรียนประกอบด้วย รายละเอียดของข้อมูล ชื่อและนามสกุลของผู้ถูกร้อง ช่วงเวลาการกระทำความผิด พฤติการณ์การทุจริตและประพฤติมิชอบ ส่งไปรษณีย์ถึงอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏ ราชชนครินทร์ ตามที่อยู่ ดังนี้

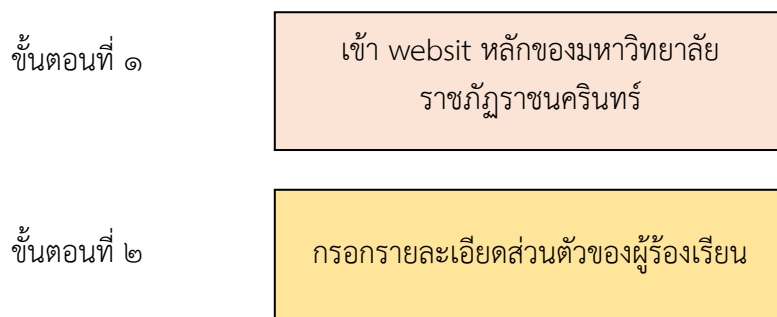
อธิการบดี
มหาวิทยาลัยราชภัฏราชชนครินทร์
๔๒๒ ถนนมรุพงษ์ ต.หน้าเมือง
อ.เมือง จ.ฉะเชิงเทรา
๒๔๐๐๐
(ลับ)

การดำเนินการของมหาวิทยาลัยราชภัฏราชนครินทร์



๕. การยื่นเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่โดยใช้สื่ออิเล็กทรอนิกส์

โดยมีขั้นตอนในการดำเนินการ ดังนี้

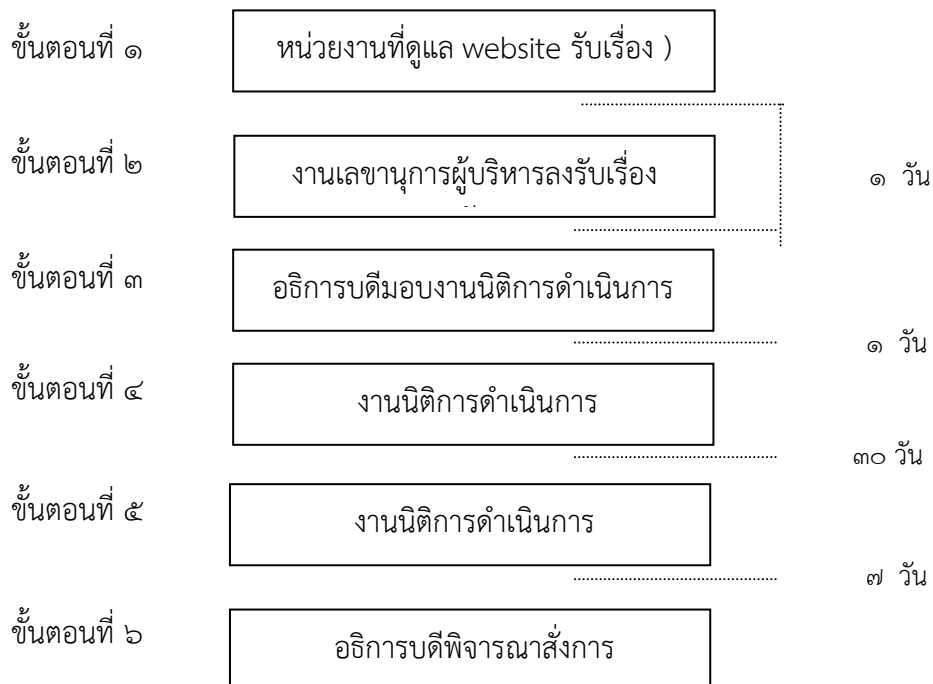


ขั้นตอนที่ ๑ ให้ผู้ประสงค์ร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ของมหาวิทยาลัยราชภัฏราชนครินทร์ ได้ที่แถบเมนู “ร้องเรียนทุจริตและประพฤติมิชอบ”

หน้า website https://www2.rru.ac.th/?page_id=68

ขั้นตอนที่ ๒ ให้ผู้ประสงค์ร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ของมหาวิทยาลัยกรอกรายละเอียดส่วนตัวของผู้ร้องเรียน

การดำเนินการของมหาวิทยาลัยราชภัฏราชนครินทร์



๖. ขั้นตอนวิธีการปฏิบัติเรื่องร้องเรียนทุจริต

๖.๑ การรับเรื่องร้องเรียนทุจริต

๑. เรื่องร้องเรียนที่เป็นอักษรผ่านทางช่องทางต่างๆ เช่น โทรศัพท์ ไปรษณีย์ หนังสือ เว็บไซต์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏราชนครินทร์ หรือสื่ออิเล็กทรอนิกส์ ติดต่อด้วยตนเอง และจากหน่วยงานอื่นๆ ดำเนินการรับเรื่องตามระบบสารบรรณ

๒. เรื่องร้องเรียนที่ไม่เป็นลายลักษณ์อักษร กรณีที่ประชาชนร้องเรียนทางโทรศัพท์หรือมาติดต่อด้วยตนเองโดยไม่มีหนังสือร้องเรียน เจ้าหน้าที่จะต้องสอบถามและกรอกข้อมูลลงในแบบฟอร์มรับเรื่องร้องเรียน โดยมีรายละเอียดดังนี้

- รายละเอียดของผู้ร้องเรียน ได้แก่ ชื่อ ที่อยู่หรือหมายเลขโทรศัพท์ที่สามารถติดต่อได้ทั้งนี้ผู้ร้องเรียนบางรายไม่ประสงค์แสดงตน โดยไม่แจ้งข้อมูลเกี่ยวกับตนเอง จะต้องตรวจสอบข้อเท็จจริงว่ามีข้อมูลน่าเชื่อถือเพียงใด

- รายละเอียดของเรื่องที่ต้องการร้องเรียนทุจริต โดยสอบถามให้ได้ประเด็นที่ชัดเจนว่าต้องการร้องเรียนเรื่องอะไร เกี่ยวข้องกับบุคคลหรือองค์กรใด รายละเอียดของปัญหาที่ส่งผลกระทบต่อผู้ร้องเรียน ทั้งนี้เจ้าหน้าที่ของทุกหน่วยงานจะต้องสามารถรับเรื่องได้ทันที แม้จะเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับหน่วยงานอื่น เพื่ออำนวยความสะดวกและไม่ทำให้ผู้ร้องเรียนเกิดความไม่พอใจ จากนั้นแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบขั้นตอนและระยะเวลาในการดำเนินการ หากไม่ได้รับการตอบกลับภายใน ๑๕ วันทำการสามารถสอบถามได้ที่หมายเลขโทรศัพท์ ๐๓๘ - ๕๐๐๐๐๐ ต่อ ๖๐๔๐

๖.๒ ช่องทางการเข้าถึงบริการ

- (๑) โทรศัพท์สายด่วน โดยตรงของมหาวิทยาลัย คณะ สถาบัน สำนัก ศูนย์
- (๒) โทรศัพท์สำนักงานอธิการบดี เบอร์ ๐๓๘ - ๕๐๐๐๐๐ ต่อ ๖๐๔๐
- (๓) มาแจ้งด้วยตัวเอง ณ หน่วยงานนิติการ มหาวิทยาลัยราชภัฏราชชนครินทร์
- (๔) เว็บไซต์มหาวิทยาลัยราชภัฏราชชนครินทร์ www.rru.ac.th
- (๕) ส่งจดหมายมาที่มหาวิทยาลัยราชภัฏราชชนครินทร์ ๔๒๒ ถนนมรุพงษ์ ตำบลหน้าเมือง อำเภอเมือง จังหวัดฉะเชิงเทรา ๒๔๐๐๐
- (๖) ส่งเรื่องร้องเรียนผ่านตู้รับร้องเรียนทุจริต ตู้รับความเห็นคิด ณ หน้ามหาวิทยาลัยราชภัฏราชชนครินทร์ (ไม่ต้องติดแสตมป์)

๖.๓ การรับเรื่องร้องเรียนทุจริต

- กรณีร้องเรียนทางไปรษณีย์/ระบบจัดการเรื่องร้องเรียนทุจริตให้เจ้าหน้าที่ดำเนินการดังนี้
 - (๑) อ่านเรื่อง ตรวจสอบข้อมูลเอกสารประกอบการร้องเรียนทุจริตโดยละเอียด
 - (๒) สรุปประเด็นการร้องเรียนทุจริตโดยย่อ แล้วจัดทำบันทึกข้อความแจ้งผู้บังคับบัญชาเพื่อพิจารณาตามลำดับ
 - (๓) ส่งหนังสือประทับตราแทนการลงชื่อให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการพร้อมทั้งกำหนดให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องรายงานผลการดำเนินงานให้ทราบภายใน ๗ วันทำการ
 - (๔) ส่งเรื่องร้องเรียนทุจริตผ่านระบบสื่ออิเล็กทรอนิกส์ ไปยังหัวหน้าส่วนราชการ หรือส่วนราชการที่เกี่ยวข้องเพื่อดำเนินการทันที
- กรณีผู้ร้องเรียนร้องทุจริตมาด้วยตนเอง ให้เจ้าหน้าที่ดำเนินการ ดังนี้
 - (๑) สอบถามข้อมูลจากผู้ร้องแล้วกรอกข้อมูลลงในแบบฟอร์ม ให้มีสาระสำคัญพอสมควร ประกอบไปด้วย ชื่อและที่อยู่ของผู้ร้องซึ่งสามารถตรวจสอบตัวตนได้
 - (๒) ระบุเรื่องอันเป็นเหตุให้ร้องเรียนทุจริต พร้อมข้อเท็จจริงหรือพฤติการณ์ตามสมควร หรือความเห็น ความต้องการ ข้อเสนอแนะต่างๆ และให้ลงลายมือชื่อของผู้ร้อง
 - (๓) ถ้าเป็นการร้องเรียนทุจริตแทนผู้อื่นต้องแนบใบมอบอำนาจด้วย/หากผู้ร้องไม่ยินยอมลงชื่อมิให้รับเรื่องร้องเรียนทุจริตนั้นไว้พิจารณาและแจ้งให้ผู้ร้องทราบพร้อมบันทึกเหตุดังกล่าวไว้ในแบบคำร้อง
 - (๔) สรุปประเด็นการร้องเรียนทุจริตโดยย่อแล้วจัดทำบันทึกข้อความเสนอผู้บังคับบัญชาเพื่อพิจารณา
 - (๕) ส่งหนังสือการลงชื่อให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการพร้อมทั้งกำหนดให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องรายงานผลการดำเนินงานให้ทราบภายใน ๗ วันทำการ
 - (๖) ส่งเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ ผ่านระบบสื่ออิเล็กทรอนิกส์ ไปยังหัวหน้าส่วนราชการ หรือส่วนราชการที่เกี่ยวข้องเพื่อดำเนินการทันที
- กรณีรับเรื่องร้องเรียนทุจริตทางโทรศัพท์/และร้องผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ ให้เจ้าหน้าที่ดำเนินการดังนี้
 - (๑) สอบถามชื่อ ที่อยู่ และหมายเลขโทรศัพท์ที่ติดต่อได้
 - (๒) สอบถามเรื่องร้องเรียนทุจริตและปัญหาที่เกิดขึ้น
 - (๓) ถ้าเป็นเรื่องร้องเรียนที่กล่าวหาผู้อื่นจะต้องสอบถามผู้ร้องให้ได้รายละเอียดที่ชัดเจน หากผู้ร้องมีข้อมูลเป็นเอกสารขอให้ส่งเอกสารมาเพิ่มเติมทางไปรษณีย์ก็ได้

(๔) พิจารณาเรื่องร้องเรียนทุจริตว่าสามารถดำเนินการต่อได้หรือไม่ ถ้าดำเนินการได้จะประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทางโทรศัพท์ทันที และหากได้รับคำตอบจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องก็ให้แจ้งให้ผู้ร้องทราบต่อไป

(๕) บันทึกข้อมูลลงในแบบฟอร์มที่กำหนด หากผู้ร้องไม่ยินยอมให้ข้อมูลมิให้รับเรื่องร้องเรียนทุจริตนั้นไว้พิจารณา ทั้งนี้ เพื่อคุ้มครองสิทธิของบุคคล/นิติบุคคลหรือผู้เกี่ยวข้องมิให้เกิดปัญหาการกลั่นแกล้ง และแจ้งให้ผู้ร้องทราบ

(๖) สรุปประเด็นการร้องเรียนทุจริตโดยย่อเพื่อจัดทำบันทึกข้อความและหนังสือบันทึกข้อความ แทนการลงชื่อเสนอผู้บังคับบัญชาเพื่อพิจารณา

(๗) ส่งหนังสือแทนการลงชื่อให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการพร้อมทั้งกำหนดให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องรายงานผลการดำเนินงานให้ทราบภายใน ๗ วันทำการ

(๘) ส่งเรื่องร้องเรียนทุจริตผ่านระบบสื่ออิเล็กทรอนิกส์ ไปยังหัวหน้าส่วนราชการ หรือส่วนราชการที่เกี่ยวข้องเพื่อดำเนินการทันที

๖.๔ แบบฟอร์มที่ใช้ในการรับเรื่องร้องเรียนทุจริต

แบบฟอร์ม การรับเรื่องร้องเรียนทุจริตมหาวิทยาลัยราชภัฏราชชนรินทร์

วันที่.....เวลา..... น.
ผู้รับเรื่อง.....
หน่วยงาน.....

ข้อมูลผู้ร้องเรียนเรื่องทุจริต (เพื่อประกอบการพิจารณา ดังนี้ โปรดให้ความคุ้มครองผู้ให้ข้อมูลและผู้ที่เกี่ยวข้อง
อย่าให้ต้องรับภัยหรือความไม่ชอบธรรมอันเนื่องมาจากการร้องเรียนนี้)

ชื่อ-นามสกุล.....
ที่อยู่ บ้านเลขที่..... หมู่ที่..... ซอย..... ถนน.....
ตำบล/แขวง..... อำเภอ/เขต.....
จังหวัด..... รหัสไปรษณีย์.....
โทรศัพท์.....

ข้อมูลสถานที่ถูกร้องเรียน
ต้องการร้องเรียน (ชื่อ-นามสกุล/องค์กร/บุคคล/.....
ที่อยู่ บ้านเลขที่..... หมู่ที่..... ซอย..... ถนน.....
ตำบล/แขวง..... อำเภอ/เขต.....
จังหวัด..... รหัสไปรษณีย์.....
พฤติการณ์การทุจริตและประพฤติมิชอบ.....

ช่วงเวลาในการกระทำความผิด.....

คำตอบเบื้องต้น

- ร้องเรียนงาน..... แจ้งกอง..... หมายเลข ๐๓๘-๕๐๐๐๐๐ ต่อ ๖๐๔๐
 อื่นๆ

เจ้าหน้าที่จะดำเนินการแจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องโดยทันที หลังจากได้รับเรื่องเรียบร้อยแล้ว หากไม่ได้
รับการตอบรับภายใน ๑๕ วันทำการ ติดต่อสอบถามได้ที่ หน่วยงานนิติการ สำนักงานอธิการบดี
งานรับเรื่องราวร้องเรียนทุจริต โทรศัพท์ ๐๓๘-๕๐๐๐๐๐ ต่อ ๖๐๔๐

๗. ขั้นตอนการจัดการเรื่องร้องเรียนทุจริต

๗.๑ การจัดการเรื่องร้องเรียนทุจริต มีกระบวนการขั้นตอนการปฏิบัติ จำนวน ๙ ขั้นตอน ดังนี้

ขั้นตอนที่ ๑ รับเรื่องร้องเรียนทุจริต

ขั้นตอนที่ ๒ วิเคราะห์เรื่อง แยกเป็น ๒ กรณี

(๑) กรณีลักษณะเรื่องร้องเรียนทุจริตเป็นบัตรสนเท่ห์ (ไม่มีชื่อ-สกุลผู้ร้องไม่มีที่อยู่ผู้ร้อง หรือข้อมูลอื่นๆ ที่สามารถติดต่อได้ ไม่มีพยานหลักฐานหรือแวดล้อมที่ปรากฏชัดเจน ตลอดจนไม่สามารถชี้พยานบุคคลได้แน่นอน) ให้เสนอผู้บังคับบัญชาไม่ได้รับเรื่องไว้พิจารณาและจำหน่ายออกจากสารบบ

(๒) กรณีไม่ใช่บัตรสนเท่ห์ ให้ดำเนินการตามวิธีการรับเรื่องข้างต้น

ขั้นตอนที่ ๓ การส่งหนังสือประทับตราแจ้งเรื่องร้องเรียนทุจริต

(๑) ส่งผ่านระบบสื่ออิเล็กทรอนิกส์ ให้หัวหน้าส่วนราชการ โดยตรง

(๒) ส่ง FAX ไปที่ส่วนราชการ เพื่อรายงานหัวหน้าส่วนราชการ พร้อมทั้งจัด

รายชื่อผู้รับเรื่องไว้

(๓) ส่งเป็นหนังสือตามระบบปกติงานสารบรรณ

ขั้นตอนที่ ๔ หน่วยงานที่เกี่ยวข้องแจ้งผลการดำเนินการโดยให้มีสาระสำคัญดังนี้

(๑) มูลเหตุของเรื่องร้องเรียนทุจริต

(๒) การแก้ไขปัญหาเบื้องต้น

(๓) แนวทางและวิธีการแก้ไขปัญหา

(๔) ผลการชี้แจงให้ผู้ร้องทราบ

(๕) ข้อเสนอแนะ/ความเห็นของหน่วยงาน

ขั้นตอนที่ ๕ ครบกำหนดรายงานแล้ว หน่วยงานไม่รายงานภายในระยะเวลาที่กำหนดให้แจ้งเตือนครั้งที่ ๑ ผ่านทางระบบสื่ออิเล็กทรอนิกส์ ถึงหัวหน้าส่วนราชการ/และส่งหนังสือแจ้งเตือนตามระบบปกติให้รายงานภายใน ๕ วันทำการ

ขั้นตอนที่ ๖ ครบกำหนดแจ้งเตือนครั้งที่ ๑ แล้ว ยังไม่ได้รับรายงานให้แจ้งเตือนครั้งที่ ๒ ผ่านทางระบบสื่ออิเล็กทรอนิกส์ ถึงหัวหน้าส่วนราชการ/และส่งหนังสือแจ้งเตือนตามระบบปกติ ให้รายงานภายใน ๓ วัน ทำการ

ขั้นตอนที่ ๗ ครบกำหนดแจ้งเตือนครั้งที่ ๒ แล้ว ยังไม่ได้รับรายงานให้รายงานอธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏราชนครินทร์ เพื่อพิจารณาสั่งการต่อไป

ขั้นตอนที่ ๘ การสรุปผลการตรวจสอบข้อเท็จจริงเมื่อได้รับแจ้งผลการตรวจสอบตามขั้นตอนที่ ๔ ให้ดำเนินการจัดทำบันทึกข้อความสรุปผลการตรวจสอบข้อเท็จจริงผู้บังคับบัญชาตามลำดับ

- ยุติเรื่อง จัดเก็บในแฟ้มพร้อมทั้งบันทึก

- ไม่ยุติ เสนอให้ตรวจสอบข้อเท็จจริงเพิ่มเติม

ขั้นตอนที่ ๙ ดำเนินการแจ้งผลดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงให้กับผู้ร้องเรียนทุจริตทราบ

๗.๑.๑ แผนผังปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียน

ลำดับ	รายละเอียด	ระยะเวลา ดำเนินการ	หน่วยงาน รับผิดชอบ
ขั้นตอนที่ ๑	รับเรื่องร้องเรียนทุจริต	๑ วันทำการ	งานธุรการ/ หน่วยงานที่รับ เรื่องจาก website
ขั้นตอนที่ ๒	วิเคราะห์เรื่อง		
ขั้นตอนที่ ๓	การส่งหนังสือหรือบันทึกข้อความแจ้งเรื่องร้องเรียนทุจริต		
ขั้นตอนที่ ๔	หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน ทุจริตแล้วรายงานให้ อธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏ ราชนครินทร์ กรณีเป็นเรื่องราวร้ายแรง ๓ วัน กรณีเป็นเรื่อง ซับซ้อน ๕ วัน	๓๐ วันทำการ	หน่วยงานนิติการ
ขั้นตอนที่ ๕	แจ้งเตือนครั้งที่ ๑ ให้รายงานภายใน ๕ วันทำการ		
ขั้นตอนที่ ๖	แจ้งเตือนครั้งที่ ๒ ให้รายงานภายใน ๓ วันทำการ		
ขั้นตอนที่ ๗	หากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องไม่รายงานผลการดำเนินการ ให้ รายงานอธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏราชนครินทร์ เพื่อ พิจารณาสั่งการต่อไป		
ขั้นตอนที่ ๘	สรุปผลการตรวจสอบข้อเท็จจริง เมื่อได้รับแจ้งผลการ ดำเนินการ จากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง พร้อมทั้งระบุปัญหา อุปสรรคและแนวทางแก้ไข		
ขั้นตอนที่ ๙	แจ้งให้ผู้ร้องเรียนทุจริตทราบ		
ขั้นตอนที่ ๑๐	ส่งเรื่องให้ ปปช. หรือพนักงานสอบสวนดำเนินคดีอาญา		

กรณีการดำเนินการเกี่ยวกับบุคลากรของหน่วยงาน

๗.๑.๒ ข้อบังคับมหาวิทยาลัยราชภัฏราชนครินทร์ว่าด้วยการดำเนินการทางวินัย การสอบสวน พิจารณา การลงโทษ การออกจากราชการ การสั่งพักหรือสั่งให้ออกจากราชการไว้ก่อน พ.ศ. ๒๕๕๔

๖.๑.๒.๑ การสอบสวนวินัยอย่างร้ายแรง ให้คณะกรรมการสอบสวนดำเนินการเป็นไปด้วยความรวดเร็วและเป็นธรรมแก่ผู้ถูกกล่าวหา โดยให้คณะกรรมการสอบสวนดำเนินการสอบสวนภายในกำหนดระยะเวลาดังนี้

(๑) ดำเนินการประชุม แจ้งและอธิบายข้อกล่าวหา ให้ผู้ถูกกล่าวหาทราบภายในสิบห้าวัน นับแต่วันที่ประธานกรรมการได้รับทราบคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการสอบสวน

(๒) รวบรวมพยานหลักฐานที่เกี่ยวข้องกับเรื่องที่กล่าวหาเท่าที่มีภายในหกสิบวันนับแต่วันที่ ได้ดำเนินการตาม (๑) แล้วเสร็จ

(๓) แจ้งข้อกล่าวหาและสรุปพยานหลักฐานที่สนับสนุนข้อกล่าวหา ให้ผู้ถูกกล่าวหาทราบ ภายในสิบห้าวันนับแต่วันที่ดำเนินการตาม (๒) แล้วเสร็จ

(๔) รวบรวมพยานหลักฐานของผู้ถูกกล่าวหาให้แล้วเสร็จภายในหกสิบวันนับแต่วันที่ ได้ดำเนินการตาม (๓)

(๕) ประชุมพิจารณาลงมติและทำรายงานการสอบสวนเสนอผู้สั่งแต่งตั้งคณะกรรมการสอบสวนภายในสามสิบวันนับแต่วันที่ดำเนินการตาม (๔) แล้วเสร็จ

ในกรณีที่คณะกรรมการสอบสวนไม่สามารถดำเนินการตามวรรคหนึ่ง ให้แล้วเสร็จภายใน ระยะเวลาหนึ่งร้อยแปดสิบวัน ให้ประธานกรรมการสอบสวนรายงานเหตุที่ทำให้การสอบสวนไม่แล้วเสร็จต่อผู้ สั่งแต่งตั้งคณะกรรมการสอบสวนเพื่อขอขยายระยะเวลาการสอบสวนก่อนสิ้นสุดระยะเวลาหนึ่งร้อยแปดสิบวัน ในกรณีเช่นนี้ ให้นายกสภามหาวิทยาลัยพิจารณาสั่งขยายระยะเวลาดำเนินการได้ตามความจำเป็น

๖.๑.๒.๒ การสอบสวนกรณีที่ถูกกล่าวหาว่ากระทำผิดวินัยไม่ร้ายแรง ให้คณะกรรมการสอบสวน ดำเนินการสอบสวนให้แล้วเสร็จภายในเก้าสิบวัน นับแต่วันที่ประธานกรรมการได้รับทราบคำสั่งแต่งตั้ง คณะกรรมการสอบสวน ทั้งนี้ให้นำขั้นตอนการสอบสวนตาม (๑) (๒) (๓) (๔) และ (๕) มาใช้บังคับโดยอนุโลม

ในกรณีที่คณะกรรมการสอบสวนไม่สามารถดำเนินการให้แล้วเสร็จภายในกำหนด ระยะเวลาตามวรรคหนึ่งให้ประธานกรรมการรายงานเหตุที่ทำให้การสอบสวนไม่แล้วเสร็จต่อผู้สั่งแต่งตั้ง คณะกรรมการสอบสวนเพื่อขอขยายระยะเวลาการสอบสวน ในกรณีเช่นนี้ให้ผู้สั่งแต่งตั้งคณะกรรมการ สอบสวนสั่งขยายระยะเวลาดำเนินการได้ตามความจำเป็นแต่ไม่เกินสามสิบวัน และเร่งรัดการสอบสวนให้แล้ว เสร็จโดยเร็ว

๗.๑.๓ การส่งต่อเรื่องร้องเรียนทุจริต

เจ้าหน้าที่งานรับเรื่องราวร้องเรียนจะลงทะเบียนรับเรื่องร้องเรียนทุจริตและพิจารณาความ น่าเชื่อถือของประเด็นที่ร้องเรียน ต้องไม่ขัดแย้งกับกฎหมาย กฎระเบียบ ข้อบังคับ ประกาศ และอยู่ในอำนาจ หน้าที่ของมหาวิทยาลัยราชภัฏราชนครินทร์ ที่สามารถดำเนินการได้ หากเรื่องร้องเรียนนั้นเกี่ยวข้องกับ หน่วยงานใดจะทำหนังสือแจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องภายใน ๑ วันทำการ หลังจากได้รับแจ้งเพื่อให้ดำเนินการ ตรวจสอบข้อเท็จจริง จากนั้นจะทำการบันทึกเรื่องไว้ในฐานข้อมูลและสำเนาเรื่องร้องเรียนเสนอผู้บริหารเพื่อทราบ

๗.๑.๔ การตรวจสอบข้อเท็จจริงเรื่องร้องเรียนทุจริต

หน่วยงานที่ได้รับแจ้งเรื่องร้องเรียนจะต้องให้ความสำคัญต่อเรื่องร้องเรียนเป็นลำดับแรกโดยเร่งตรวจสอบข้อเท็จจริง ปัญหาสาเหตุ และแนวทางการแก้ไข รวมทั้งการป้องกันมิให้เกิดปัญหาได้อีก และแจ้งผลการดำเนินการแก้ไขปัญหาให้ผู้ร้องเรียนทราบทันทีที่ได้ข้อสรุป หรือภายใน ๑๕ วันทำการ ยกเว้นเรื่องร้องเรียน ๒ กรณี ได้แก่

- กรณีร้ายแรง ประเด็นที่ร้องเรียนอาจสร้างความเสียหายต่อประชาชนและส่งผลกระทบต่อวงกว้างหรือส่งผลกระทบต่อภาพลักษณ์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏราชชนครินทร์ ต้องดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงและรายงานผลภายใน ๓ วันทำการ กรณีมีการแก้ไขปัญหาลแล้วแต่ยังไม่ได้ข้อยุติให้รายงานทุก ๆ ๕ วัน

- กรณีซับซ้อน เป็นกรณีที่ต้องใช้ระยะเวลาในการวิเคราะห์และตรวจสอบข้อเท็จจริง หรือเกี่ยวข้องกับข้อกฎหมายซึ่งอาจใช้เวลาในการดำเนินการเกินกว่า ๕ วันทำการ ต้องแจ้งความคืบหน้าในการดำเนินการให้ผู้ร้องเรียนทราบเป็นระยะๆ

๗.๑.๕ การตอบเรื่องร้องเรียนทุจริต

หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียนจะต้องแจ้งผลให้ผู้ร้องเรียนทราบ และรายงานผลการดำเนินการให้งานรับเรื่องราวร้องเรียนทุจริตมหาวิทยาลัยราชภัฏราชชนครินทร์ทราบตามเวลาที่กำหนด เพื่องานรับเรื่องราวร้องเรียนทุจริตเก็บรวบรวมสรุปผลการดำเนินการ ซึ่งบางเรื่องงานรับเรื่องราวร้องเรียนร้องทุกข์มหาวิทยาลัยราชภัฏราชชนครินทร์ จะพิจารณาหาหนังสือตอบผู้ร้องเรียนเองแล้วแต่กรณี ซึ่งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องต้องแจ้งให้งานรับเรื่องราวร้องเรียนทุจริตทราบล่วงหน้าก่อนครบระยะเวลาที่กำหนด อย่างน้อย ๑ วันทำการ (กรณีหน่วยงานที่เกี่ยวข้องแจ้งตอบ ผู้ร้องเรียนแล้ว หรือผู้ร้องเรียนไม่แจ้งที่อยู่หรือไม่สามารถติดต่อได้จะทำการเก็บรวบรวมเรื่อง) และบันทึกลงในฐานข้อมูล พร้อมทั้งสำเนาผลการดำเนินการเสนอผู้บริหารเพื่อทราบ

๗.๑.๖ การติดตามผลเรื่องร้องเรียนทุจริต

หากหน่วยงานที่ได้รับแจ้งเรื่องร้องเรียนทุจริตไม่ชี้แจงผลการดำเนินงานภายในระยะเวลาที่กำหนด งานรับเรื่องราวร้องเรียนทุจริตจะติดตามเรื่องทางโทรศัพท์ หรือตามด้วยตนเอง และหากไม่ได้รับการตอบสนองจะรายงานมหาวิทยาลัยราชภัฏราชชนครินทร์ เพื่อส่งการต่อไป

๗.๑.๗ การรวบรวมข้อมูล

งานรับเรื่องราวร้องเรียนร้องทุกข์มหาวิทยาลัยราชภัฏราชชนครินทร์ จะรวบรวมข้อมูลเรื่องร้องเรียนทุจริตคำชี้แจงของหน่วยงาน จัดทำสรุปผลการดำเนินการข้อร้องเรียนทุจริตพร้อมทั้งข้อเสนอแนะเสนอผู้บริหารและทุกหน่วยงานเพื่อทราบเป็นประจำทุกเดือน

๗.๒ ผู้รับผิดชอบการรับเรื่องร้องเรียนทุจริต

หน่วยงานนิติการ โทร ๐๓๘-๕๐๐๐๐๐ ต่อ ๖๐๔๐

๘. มาตรฐานงานการรับและตอบข้อร้องเรียนทุจริต

เจ้าหน้าที่ของทุกหน่วยงานจะต้องสามารถรับเรื่องได้ทันที แม้จะเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับหน่วยงานอื่น เพื่ออำนวยความสะดวกและไม่ทำให้ผู้ร้องเรียนเกิดความไม่พอใจ จากนั้นแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบขั้นตอนและระยะเวลาในการดำเนินการ หากไม่ได้รับการตอบกลับภายใน ๑๕ วันทำการสามารถสอบถามได้ที่หมายเลขโทรศัพท์ที่กำหนด ทั้งนี้ หน่วยงานที่ได้รับแจ้งเรื่องร้องเรียนจะต้องให้ความสำคัญต่อเรื่องร้องเรียนเป็นอันดับแรกโดยเร่งตรวจสอบข้อเท็จจริง ปัญหาสาเหตุและแนวทางการแก้ไข รวมทั้งการป้องกันมิให้เกิดปัญหาได้อีก

๙. ระบบติดตามและประเมินผล

งานรับเรื่องราวร้องเรียนทุจริตมหาวิทยาลัยราชภัฏราชนครินทร์ จะติดตามผลการนำข้อร้องเรียนนั้นไปปรับปรุงคุณภาพการให้บริการหรือการปฏิบัติงานจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเป็นระยะ ๆ หากเกี่ยวข้องกับหลายหน่วยงานจะประชุมหารือร่วมกันหรือนำเรียนผู้บังคับบัญชาพิจารณาในการประชุมต่อไป

๑๐. ประโยชน์ที่ได้รับ

เพื่อประชาชนได้รับความสะดวก รวดเร็วและเป็นปัจจุบันและตอบสนองต่อสิทธิรับรู้ข้อมูลเรื่องร้องเรียนทุจริตของประชาชนอย่างมีประสิทธิภาพ และเพื่อเป็นคู่มือในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ของมหาวิทยาลัยราชภัฏราชนครินทร์ รวมทั้งส่งเสริมความเข้าใจอันดี และตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างแท้จริง

จัดทำโดย
หน่วยงานนิติการ
กองกลาง สำนักงานอธิการบดี
มหาวิทยาลัยราชภัฏราชนครินทร์