

แนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียน การทุจริตและประพฤติมิชอบ

มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี



คำนำ

มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี ได้จัดทำแนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบฉบับนี้ขึ้น เพื่อเป็นแนวทางในการปฏิบัติงานเกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบผู้บริหาร พนักงานมหาวิทยาลัยสายวิชาการ พนักงานมหาวิทยาลัยสายสนับสนุน ให้เป็นมาตรฐานเดียวกัน เพื่อเป็นมาตรการในการป้องกันและให้เกิดความเป็นธรรมแก่ทุกฝ่าย โดยกำหนดรายละเอียดวิธีการที่จะทำการร้องเรียน แนวทางการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ ขั้นตอนหรือวิธีการในการจัดการต่อเรื่องร้องเรียน ส่วนงานหรือเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ และระยะเวลาในการจัดการเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบไว้อย่างชัดเจน โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อใช้เป็นแนวทางในการจัดการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนของมหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี ให้เป็นไปด้วยความเรียบร้อย ถูกต้องตามระเบียบ กฎหมาย เป็นธรรม สามารถตรวจสอบได้ รวมถึงมีมาตรฐานเป็นไปในแนวทางเดียวกันของหน่วยงาน

มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี หวังเป็นอย่างยิ่งว่า แนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบฉบับนี้ จะเป็นคู่มือในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องและเป็นประโยชน์ต่อผู้บริหาร พนักงานมหาวิทยาลัยสายวิชาการ พนักงานมหาวิทยาลัยสายสนับสนุน ตลอดจนผู้รับบริการและประชาชนทั่วไปที่มีความประสงค์จะร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ไม่มากนัก้อย

มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี

สารบัญ

| เรื่อง | หน้า |
|---|------|
| คำนำ | ก |
| หลักการและเหตุผล | 1 |
| วัตถุประสงค์ | 1 |
| ผู้รับผิดชอบจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบและหน้าที่ความรับผิดชอบ | 1 |
| คำจำกัดความ | 1 |
| รายละเอียดของข้อมูลและผู้ร้องควรรู้เพื่อใช้ในการร้องเรียน | 2 |
| ช่องทางแจ้งเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ | 3 |
| ขั้นตอนหรือวิธีการในการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ | 3 |
| ส่วนงานที่รับผิดชอบ | 3 |
| ระยะเวลาดำเนินการ | 4 |
| ผู้รับผิดชอบจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบและหน้าที่ความรับผิดชอบ | 5 |
| เรื่องร้องเรียนที่รับดำเนินการ | 5 |
| การบันทึกข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ | 5 |
| แนวทางการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ในการพิจารณาเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ | 5 |
| หลักเกณฑ์วิธีการตอบสนองข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบและการแจ้งผู้ร้องเรียนทราบ | 6 |
| การติดตามการดำเนินการเรื่องร้องเรียนและร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ | 6 |
| การรายงานผลการดำเนินการให้ผู้บริหารทราบ | 6 |
| มาตรฐานงาน | 6 |
| แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ | 7 |
| ภาคผนวก | |
| แบบฟอร์มหนังสือร้องเรียน/ร้องทุกข์ | 9 |

แนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี

1. หลักการและเหตุผล

พระราชกฤษฎีกา ว่าด้วย หลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 และที่แก้ไขเพิ่มเติม ได้บัญญัติให้การบริหารราชการและแนวทางปฏิบัติราชการของทุกส่วนราชการในการกระทำภารกิจ จะต้องมิเพิกเฉยหรือละเลยประโยชน์สุขของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ มีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในเชิงภารกิจของรัฐ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ

การบริหารราชการให้เกิดประโยชน์สุขของประชาชนนั้น ต้องอยู่ในแนวทางที่ถือว่าประชาชนเป็นศูนย์กลางในการได้รับบริการจากรัฐ ดังนั้น จึงต้องจัดวางระบบให้การปฏิบัติราชการเป็นไป โดยมีความซื่อสัตย์ สุจริต สามารถตรวจสอบได้ และมุ่งให้เกิดประโยชน์แก่ประชาชนในภาพรวม ในกรณีที่พบปัญหาอุปสรรคต้องจัดให้มีการแก้ไขปัญหาโดยเร็ว การดำเนินการให้มีความโปร่งใสจะเกิดขึ้นได้เมื่อส่วนราชการได้สร้างหลักเกณฑ์การปฏิบัติในแต่ละเรื่องขึ้นไว้อย่างชัดเจนและตรวจสอบได้ในทุกขั้นตอน

ด้วยเหตุดังกล่าวข้างต้นจึงจำเป็นต้องมีการจัดทำแนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี เพื่อกำหนดแนวทางในการจัดการเรื่องร้องเรียนให้ชัดเจนและตรวจสอบได้ในทุกขั้นตอน

2. วัตถุประสงค์

2.1 เพื่อให้การดำเนินการเกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียน และข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของมหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี มีขั้นตอน กระบวนการและแนวทางในการปฏิบัติงานที่เป็นมาตรฐานเดียวกัน

2.2 เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอและมีประสิทธิภาพ

2.3 เพื่อตอบสนองต่อข้อร้องเรียนของผู้บริหาร พนักงานมหาวิทยาลัยสายวิชาการ พนักงานมหาวิทยาลัยสายสนับสนุน ให้ได้รับความเป็นธรรม

3. คำจำกัดความ

เรื่องร้องเรียน หมายถึง ความเดือนร้อนเสียหายอันเกิดจากการปฏิบัติหน้าที่ต่าง ๆ ของเจ้าหน้าที่มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี เช่น การประพฤติมิชอบหรือมีพฤติกรรมส่งไปในทางทุจริต หรือพบความผิดปกติในกระบวนการจัดซื้อจัดจ้างของมหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี

ผู้ร้องเรียน/ผู้รับบริการ หมายถึง ผู้บริหาร พนักงานมหาวิทยาลัยสายวิชาการ พนักงานมหาวิทยาลัยสายสนับสนุนและประชาชนทั่วไป

ผู้ถูกร้องเรียน หมายถึง ผู้บริหาร พนักงานมหาวิทยาลัยสายวิชาการ พนักงานมหาวิทยาลัยสายสนับสนุน

ผู้บริหาร หมายถึง บุคลากรที่ดำรงตำแหน่งประเภทผู้บริหารตามกฎหมายว่าด้วยระเบียบข้าราชการพลเรือนในสถาบันอุดมศึกษาในมหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี

พนักงานมหาวิทยาลัยสายวิชาการ หมายถึง ผู้ที่ประกอบวิชาชีพซึ่งทำหน้าที่ด้านการเรียนการสอนและส่งเสริมการเรียนรู้ของผู้เรียนด้วยวิธีการต่าง ๆ ในสถานศึกษาของรัฐ

พนักงานมหาวิทยาลัยสายสนับสนุน หมายถึง บุคลากรที่ดำรงตำแหน่งประเภททั่วไป วิชาชีพเฉพาะหรือเชี่ยวชาญเฉพาะตามกฎหมายว่าด้วยระเบียบข้าราชการพลเรือนในสถาบันอุดมศึกษาในมหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี ซึ่งเป็นผู้ทำหน้าที่ให้บริการหรือปฏิบัติงานเกี่ยวเนื่องกับการจัดกระบวนการเรียนการสอน การนิเทศ การบริหารการศึกษา และปฏิบัติงานงานอื่นในหน่วยงานการศึกษา

ประชาชน หมายถึง ประชาชนทั่วไป

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย หมายถึง ผู้ที่ได้รับผลกระทบทั้งทางบวกและทางลบ ทั้งทางตรงและทางอ้อมจากการดำเนินการของส่วนราชการ

การจัดการข้อร้องเรียน หมายถึง การจัดการในเรื่องข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์/ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น/คำชมเชย/การสอบถามหรือการร้องขอข้อมูล

ช่องทางการรับข้อร้องเรียน หมายถึง ช่องทางต่าง ๆ ที่ใช้ในการรับเรื่องที่กำหนดไว้ในแนวปฏิบัติฯ ฉบับนี้ และที่ได้กำหนดเพิ่มเติมโดยประกาศมหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณีหรือหน่วยงานอื่นของรัฐในภายหลัง

4. รายละเอียดของข้อมูลที่ผู้ร้องควรรู้เพื่อใช้ในการร้องเรียน

4.1 ใช้ถ้อยคำเบื้องต้น และใช้ข้อความสุภาพ ประกอบด้วย

- 1) ชื่อ - สกุลของผู้ถูกร้อง
- 2) ช่วงเวลาการกระทำผิด
- 3) ชื่อ - สกุล ที่อยู่ ของผู้ร้องเรียน
- 4) วัน เดือน ปีของหนังสือร้องเรียน
- 5) พฤติการณ์การทุจริตและประพฤติมิชอบ ข้อเท็จจริง หรือพฤติการณ์ของเรื่องที่ร้องเรียนปรากฏอย่างชัดเจนว่ามีมูลข้อเท็จจริง เกี่ยวกับการทุจริตของเจ้าหน้าที่หรือหน่วยงาน ชัดเจนเพียงพอที่สามารถดำเนินการสืบสวนหรือสอบสวนได้

6) ระบุพยานเอกสาร พยานวัตถุและพยานบุคคล (ถ้ามี)

4.2 ข้อร้องเรียน ต้องเป็นเรื่องจริงที่มีมูลเหตุ มิได้หวังสร้างกระแสหรือสร้างข่าวที่เสียหายต่อบุคคลอื่นหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

4.3 เป็นเรื่อง que ผู้ร้องเรียนได้รับความไม่ชอบธรรม อันเนื่องมาจากการปฏิบัติหน้าที่ต่าง ๆ ของบุคลากรมหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี

4.4 ไม่เป็นคำร้องเรียนที่เข้าลักษณะดังต่อไปนี้

1) คำร้องเรียนที่เข้าสู่กระบวนการยุติธรรมแล้ว หรือเป็นเป็นเรื่องที่ศาลได้มีคำพิพากษาหรือคำสั่งถึงที่สุดแล้ว

2) คำร้องเรียนที่เกิดจากการโต้แย้งสิทธิระหว่างบุคคลต่อบุคคลด้วยกัน

5. ช่องทางแจ้งเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

5.1 ร้องเรียนด้วยตนเอง/ทางจดหมาย ที่หน่วยวินัยและนิติการ งานการเจ้าหน้าที่ กองกลาง สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี เลขที่ 41 หมู่ที่ 5 ตำบลท่าช้าง อำเภอเมือง จังหวัดจันทบุรี 22000

5.2 ร้องเรียนทางโทรศัพท์ หมายเลข 039-319111 ต่อ 10117

5.3 ร้องเรียนทางเว็บไซต์ www.rbru.ac.th , E-mail : personnel@rbru.ac.th

6. ขั้นตอนหรือวิธีการในการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

6.1 เมื่อได้รับเรื่องร้องเรียน ให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบลงทะเบียนและออกใบรับแก่ผู้ร้องภายใน 1 วันทำการนับแต่วันที่ได้รับเรื่องร้องเรียน

6.2 เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบรายงานให้ผู้บังคับบัญชาทราบภายใน 1 วันทำการนับแต่วันรับเรื่องร้องเรียน

6.3 ผู้บังคับบัญชาสอบถามให้ผู้บุคคล/คณะบุคคลทำการตรวจสอบข้อเท็จจริงภายใน 1 วันทำการ นับแต่วันที่ได้รับทราบรายงานเรื่องร้องเรียน

6.4 บุคคลหรือคณะบุคคลที่ได้รับมอบหมายให้ทำการตรวจสอบข้อเท็จจริงดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงให้แล้วเสร็จภายใน 3 วันทำการนับแต่วันที่ได้รับมอบหมาย

6.5 หากผลการตรวจสอบข้อเท็จจริงพบว่ามีมูลตามที่ร้องเรียนให้ผู้บังคับบัญชาสั่งให้เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องดำเนินการแก้ไขให้ถูกต้องภายใน 3 วันทำการนับแต่วันที่ได้รับทราบผลการตรวจสอบข้อเท็จจริง และแจ้งผลการดำเนินการให้ผู้ร้องเรียนทราบภายใน 1 วันทำการนับแต่วันดำเนินการแก้ไขแล้วเสร็จ

กรณีตรวจสอบ พบว่า มีมูลเป็นความผิดทางวินัย อาญา หรือแพ่ง ให้ผู้บังคับบัญชาดำเนินการทางวินัย อาญา หรือแพ่ง กับเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง และรายงานการดำเนินการให้ส่วนราชการต้นสังกัดทราบต่อไป

6.6 หากผลการตรวจสอบข้อเท็จจริง พบว่า ไม่มีมูลตามที่ร้องเรียนให้ยุติเรื่องและแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบภายใน 1 วันทำการนับแต่วันที่สั่งให้ยุติเรื่อง

7. ส่วนงานที่รับผิดชอบ

หน่วยวินัยและนิติการ งานการเจ้าหน้าที่ กองกลาง สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี เลขที่ 41 หมู่ที่ 5 ตำบลท่าช้าง อำเภอเมือง จังหวัดจันทบุรี 22000 โทร 039-319111 ต่อ 10117

8. ระยะเวลาดำเนินการ

ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบที่เข้ามายังหน่วยงานผ่านช่องทางต่าง ๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

| ช่องทาง | ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง | ระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์เพื่อประสานหาทางแก้ไขปัญหา | หมายเหตุ |
|---|----------------------------|--|--|
| ร้องเรียนด้วยตนเอง | ทุกวันทำการ | ภายใน 1 วันทำการ | - |
| ทางไปรษณีย์ | ทุกครั้งที่มีการร้องเรียน | ภายใน 1 - 3 วันทำการ | เนื่องจากเป็นหนังสือจึงต้องนำหนังสือร้องเรียนเข้าระบบงานสารบรรณของมหาวิทยาลัย (ช่องทางลับ) และเดินเอกสารตามระบบ จึงจะสามารถรับเรื่องร้องเรียนเพื่อประสานงานต่อไป |
| ร้องเรียนทางโทรศัพท์ 039-319111 ต่อ 10117-10118 | ทุกวันทำการ | ภายใน 1 วันทำการ | - |
| ร้องเรียนผ่านกล่องรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ | ทุกวันทำการ | ภายใน 1 - 3 วันทำการ | เนื่องจากเป็นหนังสือจึงต้องนำหนังสือร้องเรียนเข้าระบบงานสารบรรณของมหาวิทยาลัย (ช่องทางลับ) และเดินเอกสารตามระบบ จึงจะสามารถรับเรื่องร้องเรียนเพื่อประสานงานต่อไป |
| ร้องเรียนผ่านระบบรับเรื่องร้องเรียน หัวข้อ รับแจ้งเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ | ตลอด 24 ชั่วโมง | ภายใน 1 - 3 วันทำการ | เจ้าหน้าที่จะดำเนินการประสานงานในเวลาราชการ |

| ช่องทาง | ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง | ระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์เพื่อประสานหาทางแก้ไขปัญหา | หมายเหตุ |
|--|----------------------------|--|---|
| ร้องเรียนผ่านระบบออนไลน์สายตรง อธิการบดี www2.rbru.th/hotline | ตลอด 24 ชั่วโมง | ภายใน 1 - 3 วันทำการ | เจ้าหน้าที่จะดำเนินการประสานงานในเวลาราชการ |

9. ผู้รับผิดชอบจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบและหน้าที่ความรับผิดชอบ

รับเรื่องร้องเรียนและการดำเนินการจัดการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนการทุจริตของผู้บริหาร พนักงานมหาวิทยาลัยสายวิชาการ พนักงานมหาวิทยาลัยสายสนับสนุน โดยงานวินัยและนิติการ มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี มีนิติกร เป็นผู้รับผิดชอบในการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนและร้องเรียนการทุจริต และประพฤติมิชอบของมหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี ตามขอบข่ายภารกิจของงานวินัยและนิติการ ที่ได้กำหนดไว้ในประกาศมหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี เรื่อง การแบ่งส่วนราชการในมหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี พ.ศ. 2565

10. เรื่องร้องเรียนที่รับดำเนินการ

10.1 เป็นเรื่องร้องเรียนที่อยู่ในอำนาจและหน้าที่ตามกฎหมาย

10.2 เรื่องร้องเรียนที่ระบุชื่อและที่อยู่ของผู้ร้องเรียน เรื่องและเหตุแห่งการร้องเรียน โดยมีข้อเท็จจริง พฤติการณ์หรือพยานหลักฐานพอสมควร กรณีเป็นบัตรสนเท่ห์ต้องมีรายละเอียดของเรื่องพยานหลักฐานหรือพฤติการณ์แวดล้อมเพียงพอ

11. การบันทึกข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

11.1 กรอกแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียน โดยมีรายละเอียด ชื่อ-นามสกุล ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ติดต่อของผู้ร้องเรียน เรื่องร้องเรียน พฤติการณ์ตามความจำเป็น สถานที่เกิดเหตุ และผู้ถูกร้องเรียน

11.2 ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียน เจ้าหน้าที่ต้องบันทึกข้อร้องเรียนลงสมุดบันทึกข้อร้องเรียน

12. แนวทางการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ในการพิจารณาเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

12.1 เจ้าหน้าที่ต้องอ่านหนังสือร้องเรียนและตรวจสอบข้อมูลรวมทั้งเอกสารประกอบการร้องเรียนโดยละเอียด

12.2 สรุปประเด็นการร้องเรียนโดยย่อเพื่อเสนอผู้บังคับบัญชา หากเรื่องร้องเรียนมีประเด็นเกี่ยวข้องกับกฎหมายให้ระบุตัวบทกฎหมายเสนอผู้บังคับบัญชาเพื่อประกอบการพิจารณาด้วย

12.3 หนังสือที่ส่งถึงหน่วยงานผ่านช่องทางต่าง ๆ หากมีความเห็นหรือข้อสังเกตเพื่อเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพหรือการเอาใจใส่ของหน่วยงานก็ควรใส่ความเห็นหรือข้อสังเกตนั้น ๆ ด้วย

12.4 เรื่องร้องเรียนกล่าวโทษ ควรแจ้งให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องคุ้มครองความปลอดภัยให้แก่ผู้ร้องเรียนและพยานที่เกี่ยวข้อง ตามมติคณะรัฐมนตรี พ.ศ. 2543 และประทับตรา “ลับ” ในเอกสารทุกแผ่น

12.5 เรื่องร้องเรียนกล่าวโทษ แจ้งเบาะแสการกระทำความผิด หรือผู้มีอิทธิพลซึ่งน่าจะเป็นอันตรายต่อผู้ร้อง ควรปกปิดชื่อและที่อยู่ของผู้ร้องก่อนถ่ายสำเนาคำร้องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง แต่หากเป็นการกล่าวหาในเรื่องที่เป็นภัยร้ายแรงและน่าจะเป็นอันตรายต่อผู้ร้องเป็นอย่างมาก ก็ไม่ควรส่งสำเนาคำร้องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง แต่ควรใช้วิธีคัดย่อคำร้องแล้วพิมพ์ขึ้นใหม่ส่งให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องและประทับตรา “ลับ” ในเอกสารทุกแผ่น

12.6 เมื่ออ่านคำร้องแล้วต้องประเมินด้วยว่า เรื่องน่าเชื่อถือเพียงใด หากผู้ร้องแจ้งหมายเลขโทรศัพท์มาด้วย ควรสอบถามข้อมูลเพิ่มเติมจากผู้ร้องใดขอให้ยืนยันว่า ผู้ร้องได้ร้องเรียนจริง เพราะบางครั้งอาจมีการแอบอ้างชื่อผู้อื่นมาเป็นผู้ร้อง วิธีการสอบถามไม่ควรบอกเรื่องหรือประเด็นการร้องเรียนก่อน ควรถามว่า ท่านได้ส่งเรื่องร้องเรียนมาจริงหรือไม่ ในลักษณะใด หากผู้ร้องปฏิเสธก็จะชี้แจงว่า โทรศัพท์มาเพื่อตรวจสอบข้อมูลเบื้องต้นแล้วรีบจบการสนทนา

13. หลักเกณฑ์วิธีการตอบสนองข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบและการแจ้งผู้ร้องเรียนทราบ

13.1 กรณีเป็นการขอข้อมูลข่าวสาร ประสานหน่วยงานผู้ครอบครองเอกสาร เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ข้อมูลแก่ผู้ร้องขอในทันที

13.2 ข้อร้องเรียนที่ไม่อยู่ในความรับผิดชอบของมหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณีให้ดำเนินการประสานหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้เกิดความถูกต้อง รวดเร็ว และอำนาจหน้าที่ในการแก้ไขปัญหาต่อไป

13.3 ข้อร้องเรียนที่ส่งผลกระทบต่อหน่วยงาน เช่น กรณีผู้ร้องเรียนทำหนังสือร้องเรียนความไม่โปร่งใสในการจัดซื้อจัดจ้าง ให้เจ้าหน้าที่จัดทำบันทึกข้อความเพื่อเสนอผู้บริหารพิจารณาสั่งการไปยังหน่วยงานที่รับผิดชอบ เพื่อดำเนินการตรวจสอบและแจ้งผู้ร้องเรียนทราบต่อไป

14. การติดตามการดำเนินการเรื่องร้องเรียนและร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องรายงานและผลการดำเนินการให้ทราบภายใน 30 วันทำการ เพื่อเจ้าหน้าที่จะได้แจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบต่อไป

14.1 มีการกำกับติดตามการดำเนินการจัดการร้องเรียนโดยผู้ที่ได้รับมอบหมาย

14.2 มีการจัดทำรายงานสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียน

15. การรายงานผลการดำเนินการให้ผู้บริหารทราบ

15.1 ให้รวบรวมและรายงานสรุปการจัดการข้อร้องเรียนให้ผู้บริหารทราบทุกเดือน

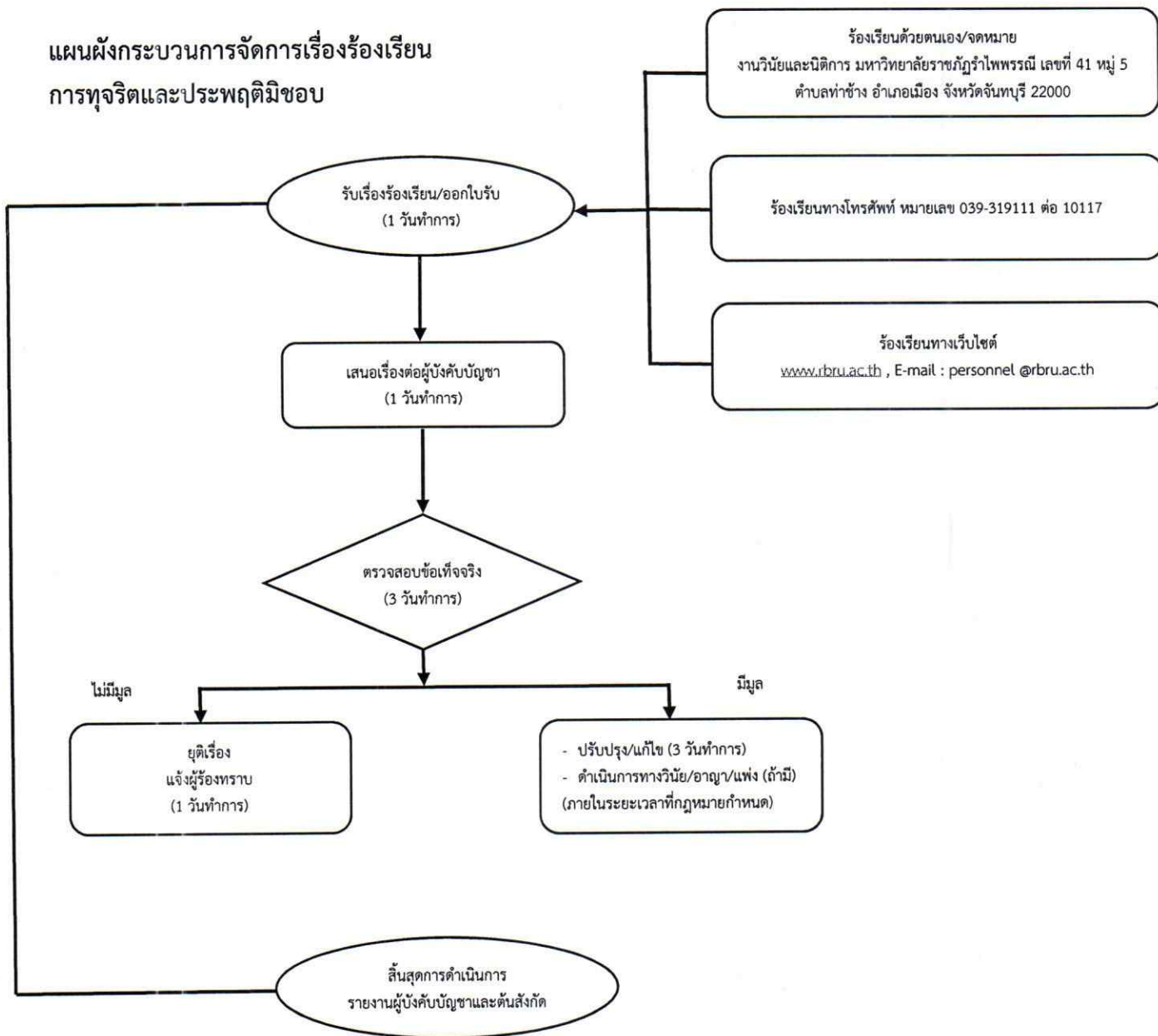
15.2 ให้รวบรวมรายงานสรุปข้อร้องเรียนหลังจากสิ้นปีงบประมาณ เพื่อนำมาวิเคราะห์การจัดการข้อร้องเรียนในภาพรวมของหน่วยงาน เพื่อให้เป็นแนวทางในการแก้ไข ปรับปรุงและพัฒนาองค์กรต่อไป

16. มาตรฐานงาน

16.1 ดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด

16.2 กรณีได้รับเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบ ให้งานวินัยและนิติการ มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี ดำเนินการตรวจสอบและพิจารณาส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบให้แล้วเสร็จภายใน 30 วันทำการ

แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน
การทุจริตและประพฤติมิชอบ



ภาคผนวก



แบบ ศร.มรพ.๑

เลขที่รับ.....
วันที่.....
เวลา..... น.

แบบฟอร์มหนังสือร้องเรียน/ร้องทุกข์
(ด้วยตนเอง)

เขียนที่
วันที่.....เดือน.....พ.ศ.

เรื่อง

เรียน อธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี

ข้าพเจ้า (นาย/นาง/นางสาว).....อายุ.....ปี
อยู่บ้านเลขที่.....หมู่ที่.....ถนน.....ตำบล/แขวง.....
อำเภอ/เขต.....จังหวัด.....โทรศัพท์.....E-mail.....

มีความประสงค์ขอร้องเรียน/ร้องทุกข์ เพื่อให้มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี พิจารณาดำเนินการตรวจสอบ/
ช่วยเหลือ/แก้ปัญหา เรื่อง

.....
.....
.....

ข้าพเจ้าขอรับรองว่าข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ข้างต้นเป็นจริงทุกประการ พร้อมนี้ข้าพเจ้าได้แนบเอกสาร
หลักฐานประกอบการร้องเรียน/ร้องทุกข์ ดังนี้

- | | |
|-----------------------------|----------------|
| ๑. สำเนาบัตรประจำตัวประชาชน | จำนวน.....ฉบับ |
| ๒. สำเนาทะเบียนบ้าน | จำนวน.....ฉบับ |
| ๓. | จำนวน.....ฉบับ |
| ๔. | จำนวน.....ฉบับ |
| ๕. | จำนวน.....ฉบับ |

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

ขอแสดงความนับถือ

(ลงชื่อ).....ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์
(.....)

(ลงชื่อ).....ผู้รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์
(.....)