



คู่มือการปฏิบัติงานรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี

คำนำ

ด้วยสำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ (สำนักงาน ป.ป.ช.) ได้ยกระดับให้การประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐให้เป็นมาตรการป้องกันการทุจริตเชิงรุก ตามยุทธศาสตร์ชาติ ว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต ระยะที่ ๓ (พ.ศ. ๒๕๖๐ – ๒๕๖๔) โดยมีจุดมุ่งหมายให้หน่วยงานภาครัฐทั่วประเทศได้มีส่วนร่วมกันส่งเสริมให้การบริหารราชการของประเทศไทยเป็นไปอย่างมีคุณธรรมและความโปร่งใส ส่งผลให้การทุจริตในภาพรวมของประเทศลดลง มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี เป็นสถาบันอุดมศึกษาในกำกับของรัฐ สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา ได้เข้าร่วมการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๗ จนถึงปัจจุบัน

เพื่อให้การดำเนินงานด้านการป้องกันและปราบปรามการทุจริตของมหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลสูงสุด มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรีจึงจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ เพื่อเป็นแนวทางการดำเนินการจัดการ เรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการ จำเป็นจะต้องมีขั้นตอน / กระบวนการและแนวทางในการปฏิบัติงานที่ชัดเจนและเป็นมาตรฐานเดียวกัน

งานนิติการ

สารบัญ

เรื่อง	หน้า
หลักการและเหตุผล	๑
การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริต	๑
สถานที่ตั้ง	๒
หน้าที่ความรับผิดชอบ	๒
วัตถุประสงค์	๒
คำจำกัดความ	๒
แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์	๓
ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	๔
แนวทางการปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ	๔
การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่าง ๆ	๔
การบันทึกข้อร้องเรียน	๔
การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ไขข้อร้องเรียนและการแจ้งกลับผู้ร้องเรียน	๔
การรายงานผลการดำเนินการให้ผู้บริหารทราบ	๕
การรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน	๕
มาตรฐานงาน	๕
แบบฟอร์ม	๕
จัดทำโดย	๕

คู่มือการปฏิบัติงานจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี

๑. หลักการและเหตุผล

พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการ มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการที่มีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ และมีการประเมินผลการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ

อีกทั้งสำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ (สำนักงาน ป.ป.ช.) ได้ยกระดับให้การประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐให้เป็นมาตรการป้องกันการทุจริตเชิงรุก ตามยุทธศาสตร์ชาติ ว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต ระยะที่ 3 (พ.ศ. 2560 – 2564) โดยสำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติได้กำหนดเครื่องมือในการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (Integrity and Transparency Assessment : ITA) โดยมีจุดมุ่งหมายให้หน่วยงานภาครัฐทั่วประเทศได้มีส่วนร่วมกันส่งเสริมให้การบริหารราชการของประเทศไทยเป็นไปอย่างมีคุณธรรมและความโปร่งใส ส่งผลให้การทุจริตในภาพรวมของประเทศลดลง อีกทั้งหน่วยงานที่ได้รับการประเมินสามารถทราบสถานการณ์ด้านคุณธรรมและความโปร่งใสของตนเอง และสามารถนำผลประเมินไปสู่การปรับปรุงพัฒนาด้านคุณธรรมและความโปร่งใสของหน่วยงานตนเองได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นและยัง มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี เป็นสถาบันอุดมศึกษาในกำกับของรัฐ สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา ได้เข้าร่วมการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ.2557 จนถึงปัจจุบัน เพื่อให้การดำเนินงานด้านการป้องกันและปราบปรามการทุจริตของมหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลสูงสุด มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรีจึงจำต้องให้ความสำคัญเรื่องดังกล่าวเป็นอย่างยิ่ง

๒. การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตมหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี

เพื่อให้การบริหารระบบราชการเป็นไปด้วยความถูกต้อง บริสุทธิ์ ยุติธรรม ควบคู่กับการพัฒนาบำบัดทุกข์ บำรุงสุข ตลอดจนดำเนินการแก้ไขปัญหาคาความเดือดร้อนของบุคลากร ได้อย่างมีประสิทธิภาพด้วยความรวดเร็วประสพผลสำเร็จอย่างเป็นรูปธรรม อีกทั้งเพื่อเป็นศูนย์รับแจ้งเบาะแสการทุจริตหรือไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรีจึงได้จัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตขึ้น ซึ่งในกรณีการร้องเรียนที่เกี่ยวกับบุคคล จะมีการเก็บรักษาเรื่องราวไว้เป็นความลับ และปกปิดชื่อผู้ร้องเรียน เพื่อมิให้ผู้ร้องเรียนได้รับผลกระทบและได้รับความเดือดร้อนจากการร้องเรียน

๓. สถานที่ตั้ง

ตั้งอยู่ สำนักงานอธิการบดี งานนิติการ ชั้น M มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี ๓๘ หมู่ ๘ ตำบลนาวิ่ง อำเภอเมือง จังหวัดเพชรบุรี ๗๖๐๐๐

๔. หน้าที่ความรับผิดชอบ

เป็นศูนย์กลางในการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริต และให้บริการข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษา รับเรื่องปัญหาความต้องการและข้อเสนอแนะของบุคลากรทั้งภายในและภายนอก

๕. วัตถุประสงค์

๑. เพื่อให้การดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียนการทุจริต ของศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริต มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี มีขั้นตอน / กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน
๒. เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต ที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอและมีประสิทธิภาพ

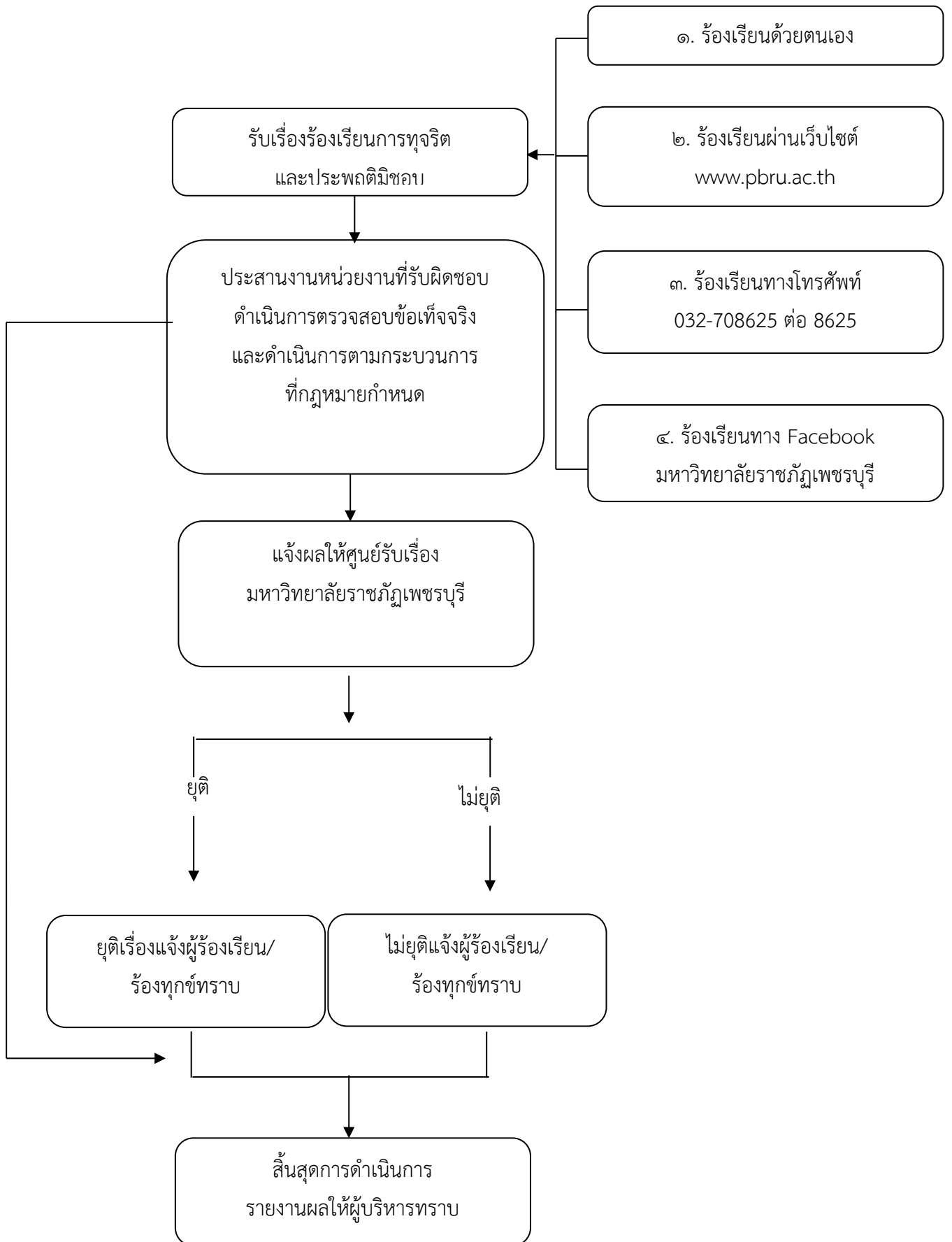
๖. คำจำกัดความ

- “ผู้รับบริการ” หมายถึง ผู้ที่มีรับบริการจากส่วนราชการและประชาชนทั่วไป
- “ผู้มีส่วนได้เสีย” หมายถึง ผู้ที่ได้รับผลกระทบทั้งทางบวกและทางลบ ทั้งทางตรงและทางอ้อม จากการดำเนินการของส่วนราชการ เช่น นักศึกษา บุคลากรในมหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี
- “การจัดการข้อร้องเรียนการทุจริต” มีความหมายครอบคลุมถึงการจัดการในเรื่องข้อร้องเรียนการทุจริต ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น/คำชมเชย/การสอบถามหรือการร้องขอข้อมูล
- “ผู้ร้องเรียนการทุจริต” หมายถึง ประชาชนทั่วไป/ผู้มีส่วนได้เสียที่มาติดต่อราชการผ่านช่องทางต่าง ๆ โดยมีวัตถุประสงค์ครอบคลุมการร้องเรียน/ร้องทุกข์/การให้ข้อเสนอแนะ/การให้ข้อคิดเห็น/การชมเชย/การร้องขอข้อมูล
- “ช่องทางการรับข้อร้องเรียนการทุจริต” หมายถึง ช่องทางต่าง ๆ ที่ใช้ในการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริต เช่น ติดต่อด้วยตนเอง/ติดต่อทางโทรศัพท์/เว็บไซต์/ Facebook

๗. ระยะเวลาเปิดให้บริการ

เปิดให้บริการวันจันทร์ ถึง วันศุกร์ (ยกเว้นวันหยุดที่ทางราชการกำหนด) ตั้งแต่เวลา ๐๘.๓๐ - ๑๖.๓๐ น.

๘. แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ



๙. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

๙.๑ กรณีร้องเรียนด้วยตนเองสามารถยื่นข้อร้องเรียนการทุจริต ณ ศูนย์รับข้อร้องเรียนการทุจริตงานนิติการผู้รับผิดชอบ นำแบบขอร้องเรียนการทุจริตให้ผู้ร้องเรียนกรอรายละเอียด ให้ชัดเจน ชื่อนามสกุล ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์เพื่อติดต่อ เรื่องที่ร้องเรียน วัน เวลาและสถานที่เกิดเหตุ เป็นต้น

๙.๒ กรณีร้องเรียนทางจดหมาย งานนิติการ ต้องอ่านข้อความที่ร้องเรียนและตรวจสอบข้อมูลตลอดจนเอกสารประกอบการร้องเรียนโดยละเอียด และสรุปข้อเท็จจริง เพื่อเสนอข้อร้องเรียนต่ออธิการบดี

๙.๓ กรณีร้องเรียนทางโทรศัพท์ งานนิติการ ผู้รับผิดชอบ สอบถามชื่อ ที่อยู่ และหมายเลขโทรศัพท์ที่ติดต่อได้ หัวข้อการร้องเรียนการทุจริต ลงในแบบขอร้องเรียนการทุจริตที่กำหนด พร้อมข้อมูลที่เป็นเอกสารหากมี เพื่อเป็นพยานหลักฐานประกอบการร้องเรียน

๙.๔ กรณีร้องเรียนทางเว็บไซต์มหาวิทยาลัย งานนิติการผู้รับผิดชอบ ตรวจสอบข้อร้องเรียนการทุจริตทุกวัน

๙.๕ ภายหลังจากงานนิติการได้รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตมาเรียบร้อยแล้ว จะดำเนินการสรุปประเด็นพร้อมเสนอผู้บริหารเพื่อพิจารณาดำเนินการตามหลักเกณฑ์ ขั้นตอน กระบวนการที่กฎหมายกำหนดตามลำดับต่อไป เมื่อดำเนินการดังกล่าวเรียบร้อยแล้ว จะแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบผลการดำเนินการและนำผลการดำเนินการมาวิเคราะห์หาแนวทาง/มาตรการ ในการป้องกันการทุจริตต่อไป

๑๐. การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนการทุจริตจากช่องทางต่าง ๆ

ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียนการทุจริตที่เข้ามายังหน่วยงานจากช่องทางต่าง ๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องเรียนการทุจริต	หมายเหตุ
ร้องเรียนด้วยตนเอง ณ ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตงานนิติการ	ทุกครั้งที่มีการร้องเรียน	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนทางโทรศัพท์ 032-708625 ต่อ 8625	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนทาง https://www.pbru.ac.th	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	

๑๑. แนวทางการปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

๑๑.๑ หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียน

๑๑.๑.๑ ใช้ถ้อยคำหรือข้อความที่สุภาพและต้องมี

- วัน เดือน ปี
- ชื่อ ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ หรืออีเมลที่สามารถติดต่อถึงผู้ร้องเรียนได้
- ชื่อหน่วยงาน หรือพนักงานที่เกี่ยวข้องที่เป็นเหตุแห่งการร้องเรียนการทุจริต
- ข้อเท็จจริง หรือพฤติการณ์ของเรียนที่ร้องเรียนได้อย่างชัดเจน หรือชี้ช่องทางเบาะแสเกี่ยวกับการทุจริตของหน่วยงาน หรือพนักงาน
- ข้อเรียนการทุจริตต้องเป็นเรื่องจริงที่มีมูลเหตุ มิได้หวังสร้างกระแสหรือสร้างข่าวที่เสียหายต่อบุคคลอื่นหรือหน่วยงานต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง
- ข้อร้องเรียนที่มีข้อมูลไม่ครบถ้วน ไม่เพียงพอ หรือไม่สามารถหาข้อมูลเพิ่มเติมได้ ในการดำเนินการตรวจสอบ สืบสวน สอบสวน ข้อเท็จจริงตามรายละเอียดที่กล่าวมา ให้ยุติเรื่องและเก็บเป็นฐานข้อมูล

๑๑.๑.๒ ภายหลังจากงานนิติการได้รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ มาเรียบร้อยแล้ว จะดำเนินการสรุปประเด็นพร้อมเสนอผู้บริหารเพื่อพิจารณาดำเนินการตามหลักเกณฑ์ ขั้นตอน กระบวนการที่กฎหมายกำหนดตามลำดับต่อไป เมื่อดำเนินการดังกล่าวเรียบร้อยแล้ว จะแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบผลการดำเนินการและนำผลการดำเนินการมาวิเคราะห์หาแนวทาง/มาตรการ ในการป้องกันการทุจริตต่อไป

๑๒. การรายงานผลการดำเนินการให้ผู้บริหารทราบ

๑๒.๑ ให้รวบรวมและรายงานสรุปการจัดการข้อร้องเรียนการทุจริตให้ผู้บริหารทราบ ทุกเดือน

๑๒.๒ ให้รวบรวมรายงานสรุปข้อร้องเรียนการทุจริตหลังจากสิ้นปีงบประมาณ เพื่อนำมาวิเคราะห์การจัดการข้อร้องเรียนการทุจริตในภาพรวมของหน่วยงาน เพื่อใช้เป็นแนวทางในการแก้ไข ปรับปรุง พัฒนางองค์กรต่อไป

๑๓. มาตรฐานงาน

การดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียนการทุจริตให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กฎหมายกำหนด และเมื่อได้รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตให้ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริต งานนิติการ สำนักงานอธิการบดี ดำเนินการตรวจสอบและดำเนินการตามกระบวนการตามที่กฎหมายกำหนด

๑๔. แบบฟอร์ม

แบบฟอร์มใบรับแจ้งเหตุเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

๑๕. จัดทำโดย

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริต งานนิติการ สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏ

เพชรบุรี

- หมายเลขโทรศัพท์ ๐๓๒-๗๐๘๖๒๕ ต่อ ๘๖๒๕
- หมายเลขโทรสาร ๐๓๒ - ๗๐๘๖๒๕
- เว็บไซต์ <https://www.pbru.ac.th>