



แนวปฏิบัติการจัดการ เรื่องร้องเรียนการทุจริตและ ประพฤติมิชอบ



คำนำ

วิทยาลัยการวิทยาลัยการจัดการ มหาวิทยาลัยพะเยา ได้จัดทำแนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียน การทุจริตและประพฤติมิชอบของวิทยาลัยการจัดการ มหาวิทยาลัยพะเยา เพื่อเป็นแนวทางการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบให้ชัดเจน สามารถนำไปปฏิบัติจัดการข้อร้องเรียนได้รวดเร็วมีประสิทธิภาพตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย นอกจากนี้ช่วยให้การปฏิบัติงานของวิทยาลัยการจัดการ มหาวิทยาลัยพะเยา มีความโปร่งใสสามารถตรวจสอบได้เป็นไปตามประกาศ แสดงเจตจำนงสุจริตการบริหารงานของวิทยาลัยการจัดการ มหาวิทยาลัยพะเยา

สารบัญ

เรื่อง	หน้า
คำนำ	๑
สารบัญ	๒
หลักการและเหตุผลและเหตุผลการปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียน	๓
คำจำกัดความ	๓
ประเภทข้อร้องเรียน	๓
ขั้นตอนหรือวิธีการในการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ	๔
ช่องทางการแจ้งข้อร้องเรียนการทุจริต	๔
การรับข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่	๕
แนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต	๕
ขั้นตอนกระบวนการจัดการข้อร้องเรียนการทุจริต	๖
ระยะเวลาดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่	๗
การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนการทุจริตจากช่องทางต่างๆ	๗
มาตรการให้ความเป็นธรรมทั้งผู้ร้องเรียนและผู้ถูกร้องเรียน	๗
แบบฟอร์มข้อร้องเรียนการทุจริต	๘

๑. หลักการและเหตุผลการปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

วิทยาลัยการจัดการ มหาวิทยาลัยพะเยา มีความมุ่งมั่นที่จะสร้างค่านิยมและวัฒนธรรมองค์กร ให้กับบุคลากรยึดถือปฏิบัติงานด้วยความโปร่งใสซื่อสัตย์สุจริต มีคุณธรรมและความโปร่งใสเพื่อให้เกิดธรรมาภิบาลในหน่วยงาน ส่งผลให้วิทยาลัยการจัดการสามารถบรรลุตามเป้าหมาย ที่กำหนดไว้สอดคล้องกับแผนยุทธศาสตร์ชาติ ๒๐ ปี (พ.ศ.๒๕๖๑-๒๕๘๐) ประเด็นที่ ๒๑ การต่อต้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ

การรับฟังข้อมูล ข้อร้องเรียนจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ผู้มาใช้บริการ นิสิตและบุคลากร เป็นสิ่งจำเป็น โดยเฉพาะข้อร้องเรียนในเรื่องการปฏิบัติงานอย่างไม่โปร่งใสหรือการทุจริต หน่วยงานจึงจำเป็นต้องมีกระบวนการจัดการที่สามารถตอบสนองข้อร้องเรียน หรือข้อมูลการทุจริตอย่างเป็นธรรมและโปร่งใส ยึดตามหลักมาตรฐาน มีการดำเนินการตามขั้นตอน และระยะเวลาที่กำหนด รวมทั้งมีการป้องกันไม่ให้ผู้ร้องเรียนได้รับผลกระทบ และให้ความเป็นธรรมกับผู้ถูกร้องเรียนหรือกล่าวอ้าง

๒. คำจำกัดความ

"ข้อร้องเรียน" หมายความว่า การร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของผู้ปฏิบัติงานในมหาวิทยาลัย

"เจ้าหน้าที่ของรัฐกระทำการทุจริต" หมายความว่า เจ้าหน้าที่ของรัฐ ปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติอย่างใดในตำแหน่งหรือหน้าที่ หรือปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติอย่างใดในพฤติการณ์ที่อาจทำให้ผู้อื่นเชื่อว่ามิได้ปฏิบัติหน้าที่ซึ่งที่ตนมิได้มีตำแหน่งหรือหน้าที่นั้น หรือใช้อำนาจในตำแหน่งหรือหน้าที่ทั้งนี้ เพื่อแสวงหาประโยชน์ที่มิควรได้โดยชอบสำหรับตนเองหรือผู้อื่น หรือกระทำการอันเป็นความผิดต่อตำแหน่งหน้าที่ราชการ หรือความผิดต่อตำแหน่งหน้าที่ในการยุติธรรมตามประมวลกฎหมายอาญาหรือตามกฎหมายอื่น

"ประพฤติมิชอบ" หมายความว่า ใช้อำนาจในตำแหน่งหรือหน้าที่อันเป็นการฝ่าฝืนกฎหมายระเบียบคำสั่ง หรือมติคณะรัฐมนตรีที่มุ่งหมายจะควบคุมดูแลการรับ การเก็บรักษา หรือการใช้เงินหรือทรัพย์สินของแผ่นดิน

"ผู้ร้องเรียน" หมายความว่า พนักงานมหาวิทยาลัยพะเยาพะเยา ข้าราชการหรือลูกจ้างซึ่งปฏิบัติงานในมหาวิทยาลัยพะเยา นิสิต หรือบุคคลภายนอกซึ่งเป็นผู้ที่ได้รับความเดือดร้อนเสียหาย หรืออาจได้รับความเดือดร้อนเสียหาย หรือไม่ได้รับความสะดวกจากการปฏิบัติงานของวิทยาลัยการจัดการ หรือมีความจำเป็นต้องให้วิทยาลัย ช่วยเหลือ เยียวยา ปลอดภัยทุกข์ หรือร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของผู้ปฏิบัติงาน

"คณะกรรมการ" หมายความว่า คณะกรรมการตรวจสอบข้อเท็จจริง

"คณบดี" หมายความว่า คณบดีวิทยาลัยการจัดการ มหาวิทยาลัยพะเยา

"ผู้ที่ได้รับมอบหมาย" หมายความว่า พนักงานมหาวิทยาลัยพะเยาซึ่งได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติงานเกี่ยวกับระบบการจัดการข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของผู้ปฏิบัติงาน

๓. ประเภทข้อร้องเรียน

๑. ข้อร้องเรียนที่เกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบของผู้ปฏิบัติงานในมหาวิทยาลัย
๒. ข้อร้องเรียนที่เกิดจากการที่ได้รับความเดือดร้อนเสียหาย หรืออาจได้รับความเดือดร้อนเสียหาย
๓. ข้อร้องเรียนที่เกิดจากการที่ไม่ได้รับความสะดวกจากการปฏิบัติงานของมหาวิทยาลัย
๔. ข้อร้องเรียนที่จำเป็นต้องให้มหาวิทยาลัย ช่วยเหลือ เยียวยา ปลอดภัยทุกข์

๔. ขั้นตอนหรือวิธีการในการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

๔.๑ ข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ต้องมีรายการดังต่อไปนี้

๑. ชื่อและที่อยู่ของผู้ร้องเรียน
๒. ระบุเรื่องอันเป็นเหตุให้ต้องร้องเรียน พร้อมทั้งข้อเท็จจริง หรือพฤติการณ์ตามสมควรเกี่ยวกับเรื่องที่ร้องเรียน และคำขอให้มหาวิทยาลัยช่วยเหลือเยียวยาหรือปลดเปลื้องทุกข์
๓. ใช้ถ้อยคำสุภาพ
๔. ลงลายมือชื่อผู้ร้องเรียนหรือผู้รับมอบฉันทะ

ทั้งนี้ ข้อร้องเรียนมีรายการไม่ครบถ้วน หรือไม่ชัดเจน หรือไม่อาจเข้าใจได้ให้คนบดีหรือผู้ที่ได้รับมอบหมาย ให้คำแนะนำแก่ผู้ร้องเรียนเพื่อดำเนินการแก้ไขเพิ่มเติมคำร้องเรียนนั้นให้ถูกต้อง เว้นแต่ข้อร้องเรียนที่มีลักษณะเป็นข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็น คำขมขeyerการสอบถาม การขอข้อมูล อาจไม่ต้องมีรายการครบตามข้อที่ ๑ ถึง ข้อที่ ๔ ก็ได้

กรณีผู้ร้องเรียนมีเหตุจำเป็นไม่สามารถทำข้อร้องเรียนเป็นหนังสือได้อาจแจ้งต่อให้คนบดีหรือผู้ที่ได้รับมอบหมายด้วยวาจาหรือทางโทรศัพท์ก็ได้

กรณีการแจ้งด้วยวาจา ให้ผู้ปฏิบัติงานบันทึกถึงเหตุแห่งความจำเป็นที่ผู้ร้องเรียนจำต้องแจ้งด้วยวาจาไว้ด้วย หลังจากนั้นให้บันทึกการร้องเรียนโดยให้มีรายการหรือเอกสารแนบตามข้อที่ ๑ ถึง ข้อที่ ๔ และในวันเดือนปีที่รับคำร้องเรียน พร้อมกับให้ดำเนินการลงลายมือชื่อผู้ร้องเรียน ลายมือชื่อผู้รับ คำร้องเรียน

กรณีการรับข้อร้องเรียนทางโทรศัพท์ ให้ผู้ร้องเรียนลงลายมือชื่อในโอกาสแรกที่จะทำได้

๔.๒ วิธีการเสนอข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่

๑. ผู้ร้องเรียนเสนอข้อร้องเรียนด้วยตัวเองโดยทำเป็นหนังสือ หรือทางไปรษณีย์หรือกรณีมีเหตุจำเป็นผู้ร้องเรียนอาจร้องเรียนด้วยวาจา หรือทางโทรศัพท์ หรือทางเว็บไซต์วิทยาลัยการจัดการก็ได้
๒. กรณีผู้ร้องเรียนเจ็บป่วยหรือไม่สามารถร้องเรียนด้วยตนเองได้เพราะเหตุอื่นผู้ร้องเรียนจะมอบฉันทะให้ผู้อื่นเสนอข้อร้องเรียนแทนก็ได้

๕. ช่องทางการแจ้งข้อร้องเรียนการทุจริต

กรณีผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย นิสิต บุคลากร หรือผู้มาติดต่อ ต้องการแจ้งเรื่องร้องเรียนการทุจริตของบุคลากรวิทยาลัยการจัดการ ได้ตามช่องทางดังต่อไปนี้

๑. ท่านสามารถส่งข้อร้องเรียนด้วยตนเอง
 - ณ สำนักงานวิทยาลัยการจัดการ มหาวิทยาลัยพะเยา
 - วิทยาลัยการจัดการ มหาวิทยาลัยพะเยา ในวันเวลาราชการ
๒. ส่งทางไปรษณีย์ ที่อยู่
 - วิทยาลัยการจัดการ มหาวิทยาลัยพะเยา (สำนักงานวิทยาลัยการจัดการ)
 - ๕๕ อาคารเวฟเพลส ชั้น ๘ ถนนวิทย์ แขวงลุมพินี เขตปทุมวัน
 - กรุงเทพมหานคร ๑๐๓๓๐
๓. ส่งทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ผ่าน E-mail : cmbkk.pr@up.ac.th
๔. ช่องทางอื่นที่วิทยาลัยการจัดการกำหนด เช่น
 - ๔.๑ เว็บไซต์ <http://www.upcm.up.ac.th/>
 - ๔.๒ เบอร์โทรศัพท์ ๐-๒๖๕๕-๑๑๐๐ ๐-๒๖๕๕-๓๗๐๐ ต่อ ๑๑๐ (สำนักงานวิทยาลัย)

๖. การรับข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่

ให้ผู้อำนวยความสะดวกหรือผู้ที่ได้รับมอบหมายออกไปรับข้อร้องเรียนไว้เป็นหลักฐานซึ่งใบรับข้อร้องเรียนจะต้องมีข้อความที่ แสดงถึงวัน เดือน ปี ที่รับข้อร้องเรียนและลงลายมือชื่อผู้รับข้อร้องเรียน ในกรณีที่ผู้อำนวยความสะดวกหรือผู้ที่ได้รับมอบหมายได้รับข้อร้องเรียนที่ เสนอมาทางไปรษณีย์หรือทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ หรือทางเว็บไซต์มหาวิทยาลัย ให้ผู้อำนวยความสะดวกหรือผู้ที่ได้รับมอบหมายตอบแจ้งการรับ ข้อร้องเรียน ไปยังผู้ร้องเรียนโดยทางไปรษณีย์ตามสถานที่อยู่ที่ปรากฏในคำร้องเรียน หรือในรูปของจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ หรือทางเว็บไซต์มหาวิทยาลัย ภายใน ๑๐ วันทำการนับตั้งแต่วันที่ได้รับข้อร้องเรียน

๗. แนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต

สามารถแจ้งเรื่องร้องเรียนผ่านช่องทางที่กำหนด โดยมีขั้นตอนในการร้องเรียนการทุจริต ดังนี้

๑. สำนักงานวิทยาลัยการจัดการ มหาวิทยาลัยพะเยา เป็นผู้รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตจากทุกช่องทาง การร้องเรียน โดยหัวหน้าสำนักงาน จะเป็นผู้สรุปข้อเท็จจริงเบื้องต้นเสนอต่อคณบดีวิทยาลัยการจัดการ

๒. คณบดีวิทยาลัยการจัดการ พิจารณาข้อร้องเรียนเบื้องต้น หากข้อร้องเรียนนั้นมีมูล หรือยังมีข้อมูลไม่ครบถ้วนจะมอบหมายให้หัวหน้าสำนักงาน ติดต่อผู้ร้องเรียนขอข้อมูลเพิ่มเติมภายในระยะเวลาที่กำหนด เพื่อนำเสนอคณบดีวิทยาลัยการจัดการ พิจารณาดำเนินการต่อไป หากผู้ร้องเรียนไม่สามารถหาข้อมูลเพิ่มเติมได้ให้ หัวหน้าสำนักงานทำบันทึกเสนอข้อร้องเรียนการทุจริตนั้นเสนอต่อคณบดีวิทยาลัยการจัดการ เพื่อนำเสนอพิจารณาต่อคณบดีวิทยาลัยการจัดการ ต่อไป รวมถึงแจ้งผู้ร้องเรียนให้ทราบ

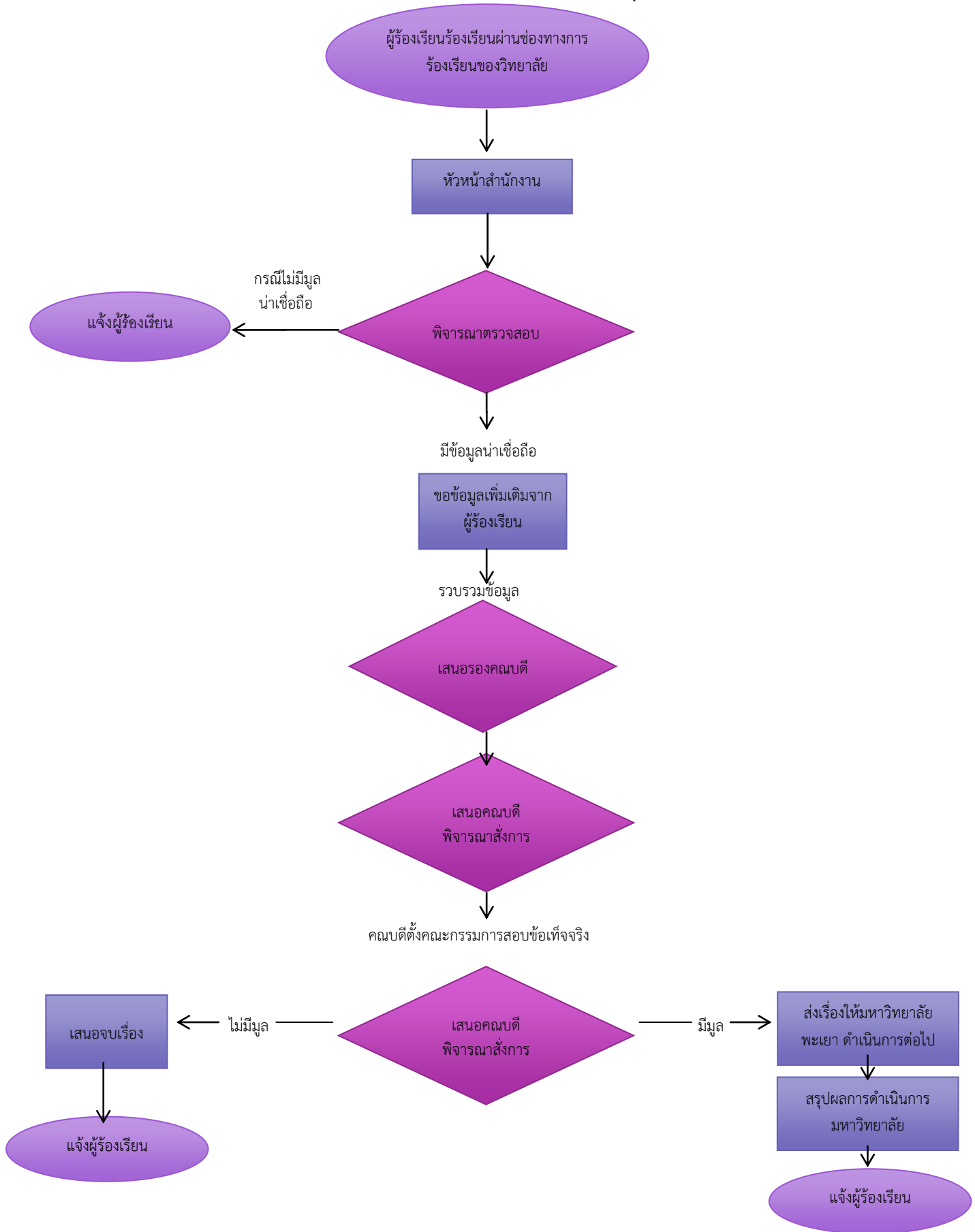
๓. เรื่องร้องเรียนการทุจริตที่คณบดีวิทยาลัยการจัดการ พิจารณาแล้วเห็นว่าไม่มีมูล คณบดีวิทยาลัยการจัดการ จะแต่งตั้งคณะกรรมการสอบสวนข้อเท็จจริงเพื่อให้ได้ข้อสรุปเบื้องต้น และนำเสนอมหาวิทยาลัยพะเยาดำเนินการต่อไป

๔. รองคณบดีวิทยาลัยการจัดการ จะเป็นผู้ติดตามความก้าวหน้าของผลการดำเนินการเพื่อนำเสนอความก้าวหน้าต่อคณบดีวิทยาลัยการจัดการ และเมื่อได้ข้อสรุปแล้ว จะได้แจ้งผลให้ผู้ร้องเรียนได้ทราบ

๕. กรณีผู้ถูกร้องเรียนไม่ใช่บุคลากรของวิทยาลัยการจัดการ ให้หัวหน้าสำนักงานส่งข้อมูลการร้องเรียนให้กองการเจ้าหน้าที่ มหาวิทยาลัยพะเยาพิจารณาดำเนินการพร้อมทั้งแจ้งให้ผู้ร้องเรียนได้ทราบ

๖. รายงานความก้าวหน้าของการดำเนินการจะนำเสนอผู้บริหารวิทยาลัยการจัดการและผู้ร้องเรียนทุก ๑ เดือน

ขั้นตอนกระบวนการจัดการข้อร้องเรียนการทุจริต



๘. ระยะเวลาดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่

๑. วิทยาลัยการจัดการรับเรื่องร้องเรียน พิจารณาตรวจสอบข้อร้องเรียนที่รับไว้พิจารณาและข้อร้องเรียนที่ไม่อาจรับไว้พิจารณา ภายในระยะเวลา ๑ วันทำการ

๒. ข้อร้องเรียนที่สมบูรณ์วิทยาลัยการจัดการจะดำเนินการพิจารณาตามขั้นตอนของมหาวิทยาลัย ภายในระยะเวลา ๓๐ วันทำการ

๓. ข้อร้องเรียนที่วิทยาลัย ได้รับไว้พิจารณาแต่ข้อร้องเรียนไม่สมบูรณ์ วิทยาลัยการจัดการ จะเสนอผู้ร้องเรียนปรับแก้ไข ภายในระยะเวลา ๓ วันทำการ

๔. ข้อร้องเรียนที่วิทยาลัย ได้รับไว้พิจารณาแต่ข้อร้องเรียนไม่สมบูรณ์ วิทยาลัยจะเสนอผู้ร้องเรียนปรับแก้ไข หากไม่สามารถแก้ไขได้ให้ทำบันทึกเสนอต่อคณบดี ภายใน ๑๕ วันทำการ

๕. ข้อร้องเรียนที่วิทยาลัยไม่อาจพิจารณาไม่รับไว้พิจารณา ให้ทำความเข้าใจเสนอมหาวิทยาลัยพิจารณาภายใน ๑๕ วันทำการ

๕.๑ หากวิทยาลัยพิจารณาให้รับข้อร้องเรียนไว้ ให้ดำเนินการตามขั้นตอนของวิทยาลัย ภายในระยะเวลา ๓๐ วันทำการ

๕.๒ หากวิทยาลัยพิจารณาไม่รับข้อร้องเรียน ให้ยุติเรื่องดังกล่าว

๙. การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนการทุจริตจากช่องทางต่างๆ

การดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียน ที่เข้ามายังหน่วยงานจากช่องทางต่างๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด โดยหัวหน้าสำนักงานวิทยาลัยการจัดการจะเป็นผู้สรุปเรื่องร้องเรียนในทุกสัปดาห์เพื่อนำเสนอผู้บริหาร ดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบ	ระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องเรียน เพื่อหาทางแก้ไขปัญหา
ร้องเรียนด้วยตนเองที่วิทยาลัยการจัดการ	วันเวลาทำการ	ภายใน ๑ สัปดาห์
ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์ http://www.upcm.up.ac.th/	ทุกวัน	ภายใน ๑ สัปดาห์
ร้องเรียนทาง Facebook	ทุกวัน	ภายใน ๑ สัปดาห์
ร้องเรียนทางจดหมาย จำหน่ายของวิทยาลัยการจัดการ	ทุกวัน	ภายใน ๑ สัปดาห์
กล่องรับความคิดเห็น	ทุกวัน	ภายใน ๑ สัปดาห์
โทรศัพท์สายตรงคณบดี	ทุกวัน	ภายใน ๑ สัปดาห์

๑๐. มาตรการให้ความเป็นธรรมทั้งผู้ร้องเรียนและผู้ถูกร้องเรียน

สำหรับผู้ร้องเรียนหรือผู้ได้รับผลกระทบ จะไม่มีการเปิดเผยชื่อ และจะได้รับการคุ้มครองไม่ให้ถูกกลั่นแกล้งหรือลิดรอนสิทธิต่างๆ อันพึงมี ในระหว่างที่กระบวนการพิจารณาข้อร้องเรียนยังไม่ยุติ

สำหรับผู้ถูกร้องเรียนในระหว่างการพิจารณาข้อร้องเรียน ยังไม่ถือว่าผู้ถูกร้องเรียน มีความผิดจะต้องได้รับการปฏิบัติเช่นเดียวกับบุคลากรอื่นๆ สามารถชี้แจงข้อกล่าวหาได้อย่างเต็มที่ อีกทั้งมีสิทธิในการแสดงเอกสาร/พยานหลักฐานเพื่อแก้ข้อกล่าวหา

แบบฟอร์มข้อร้องเรียนการทุจริต

เขียนที่.....

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

เรื่อง.....

เรียน คณบดีวิทยาลัยการจัดการ

ข้าพเจ้า.....อายุ.....ปี อยู่บ้านเลขที่.....

หมู่ที่.....ถนน.....ตำบล.....อำเภอ.....จังหวัด.....

อาชีพ.....ตำแหน่ง.....โทรศัพท์.....

เลขที่บัตรประชาชน.....ออกโดย.....วันที่ออกบัตร.....

วันหมดอายุ.....มีความประสงค์ข้อร้องเรียนการทุจริตในเรื่อง

(ขอเท็จจริง).....

.....ดังนั้น ข้าพเจ้าจึงมีความประสงค์
เพื่อให้วิทยาลัยการจัดการ พิจารณาดำเนินการ ดังนี้

.....ทั้งนี้ ข้าพเจ้าขอรับรองว่าคำร้อง
ทุกข้อ/ร้องเรียนตามข้างต้นเป็นจริง และยินดีรับผิดชอบทั้งทางแพ่งและทางอาญาหากจะพึงมี และขอส่งเอกสาร
หลักฐานประกอบร้องทุกข้อ/ร้องเรียน (ถ้ามี) ได้แก่

- ๑.จำนวน.....ชุด
- ๒.จำนวน.....ชุด
- ๓. อื่นๆ.....จำนวน.....ชุด

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

ขอแสดงความนับถือ

(ลงชื่อ).....ผู้ร้องเรียน
(.....)