



คู่มือการดำเนินการต่อเรื่องร้องเรียน
ที่เกี่ยวข้องกับการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่
มหาวิทยาลัยราชภัฏราชนครินทร์

จัดทำโดย
หน่วยงานนิติการ
กองกลาง สำนักงานอธิการบดี
มหาวิทยาลัยราชภัฏราชนครินทร์

คำนำ

เพื่อให้การดำเนินการของหน่วยงานในด้านคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานเกี่ยวกับการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ มีขั้นตอนและระยะเวลาในการดำเนินการเพื่อให้เป็นไปตามกฎหมายและเป็นไปด้วยความเรียบร้อย มหาวิทยาลัยราชภัฏราชนครินทร์ จึงจัดทำคู่มือการดำเนินการต่อเรื่องร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่มหาวิทยาลัยราชภัฏราชนครินทร์ขึ้น เพื่อเผยแพร่เป็นการทั่วไปสำหรับให้บุคคลภายนอกและภายในมหาวิทยาลัยทราบขั้นตอนการดำเนินการในการร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่มหาวิทยาลัยราชภัฏราชนครินทร์ โดยมีความมุ่งหวังว่าจะมีบุคคลให้ข้อมูลตรงความเป็นจริงต่อมหาวิทยาลัย อีกทั้งจะเป็นประโยชน์ต่อเจ้าหน้าที่ที่มีหน้าที่ในการดำเนินการให้ถูกต้องตามขั้นตอนที่ควรปฏิบัติ

มหาวิทยาลัยราชภัฏราชนครินทร์

สารบัญ

	หน้า
คำนำ	
๑. วัตถุประสงค์	๑
๒. ขอบเขต	๑
๓. คำจำกัดความ	๑
๔. หน้าที่ความรับผิดชอบ	๑
๕. ขั้นตอนวิธีการปฏิบัติเรื่องร้องเรียนทุจริต	๒
๕.๑ การรับเรื่องร้องเรียนร้องเรียนทุจริต	๒
๕.๒ ช่องทางการเข้าถึงบริการ	๒
๕.๓ การรับเรื่องร้องเรียนร้องเรียนทุจริต	๒
๖. ขั้นตอนการจัดการเรื่องร้องเรียนทุจริต	๔
๖.๑ การจัดการเรื่องร้องเรียนทุจริต	๔
๖.๑.๑ แผนผังปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียนทุจริต	๕
๖.๑.๒ ขั้นตอนการดำเนินการข้อร้องเรียนทุจริต	๕
๖.๑.๓ การส่งต่อเรื่องร้องเรียนทุจริต	๖
๖.๑.๔ การตรวจสอบข้อเท็จจริงเรื่องร้องเรียนทุจริต	๗
๖.๑.๕ การตอบเรื่องร้องเรียนทุจริต	๗
๖.๑.๖ การติดตามผลเรื่องร้องเรียนทุจริต	๗
๖.๑.๗ การรวบรวมข้อมูล	๗
๖.๒ ผู้รับผิดชอบการรับเรื่องร้องเรียนทุจริต	๗
๖.๓ แบบฟอร์มที่ใช้ในการรับเรื่องร้องเรียนทุจริต	๘
๗. มาตรฐานงานการรับและตอบข้อร้องเรียนทุจริต	๙
๘. ระบบติดตามและประเมินผล	๙
๙. ประโยชน์ที่ได้รับ	๙

**คู่มือการดำเนินการต่อเรื่องร้องเรียน
ที่เกี่ยวข้องกับการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่
มหาวิทยาลัยราชภัฏราชนครินทร์**

๑. วัตถุประสงค์

คู่มือปฏิบัติงานฉบับนี้จัดทำขึ้น เพื่อให้เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ของมหาวิทยาลัยราชภัฏราชนครินทร์ สามารถดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ ให้เป็นระบบมีมาตรฐานในการจัดการ เริ่มตั้งแต่ขั้นตอนการรับข้อร้องเรียน จากผู้รับบริการหรือหน่วยงานที่ส่งเรื่อง การวิเคราะห์เรื่องร้องเรียนทุจริต เพื่อเสนอผู้บริหารพิจารณาให้ความเห็นชอบ การส่งเรื่องร้องเรียนทุจริต ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องตรวจสอบข้อเท็จจริง การติดตามประเมินผล การรายงานผลการตรวจสอบข้อเท็จจริง และการยุติเรื่องร้องเรียนทุจริต โดยให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ และประสิทธิผล รวดเร็วและทันต่อสถานการณ์ โดยประชาชนได้รับความพึงพอใจสูงสุด บนพื้นฐานความเป็นธรรมกับคู่กรณีทุกฝ่าย

๒. ขอบเขต

เพื่อดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงเรื่องราว รวบรวมหลักฐาน การวิเคราะห์ข้อร้องเรียนทุจริต และรายงานผลการดำเนินการติดตามประเมินผล และรวบรวมเสนออธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏราชนครินทร์ เพื่อพิจารณาให้ความเห็นชอบ ส่งการต่อไป

๓. คำจำกัดความ

“เรื่องร้องเรียนทุจริต” หมายถึง ประเด็นปัญหาต่างๆ ที่ผู้ร้องเรียนทุจริตแจ้งผ่านช่องทางต่างๆ เช่น สำนักงานอธิการบดี คณะ สถาบัน สำนัก ศูนย์ ของมหาวิทยาลัยราชภัฏราชนครินทร์ เบอร์โทร ๐๓๘-๕๐๐๐๐๐ ไปรษณีย์/หนังสือ เว็บไซต์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏราชนครินทร์ สื่ออิเล็กทรอนิกส์ ติดต่อด้วยตนเอง และหน่วยงานอื่นตามกฎหมายที่เกี่ยวข้อง ซึ่งอยู่ในอำนาจที่มหาวิทยาลัยราชภัฏราชนครินทร์ ที่จะดำเนินการต่อไป

“ผู้รับบริการ” หมายถึง ผู้ร้องเรียน/ผู้มีส่วนได้เสีย รวมถึงส่วนราชการหรือองค์กรเอกชนที่ส่งข้อร้องเรียนทุจริต

๔. หน้าที่ความรับผิดชอบ

อธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏราชนครินทร์ มีหน้าที่ อนุมัติ ควบคุม กำกับดูแลการปฏิบัติงาน และติดตามผลการดำเนินงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนทุจริต

คณะ สถาบัน สำนัก ศูนย์ มีหน้าที่ดำเนินการควบคุม ดูแล ติดตามการปฏิบัติและสรุปการดำเนินงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนทุจริต

ผู้อำนวยการกอง/ หัวหน้าสำนักงาน มีหน้าที่รับผิดชอบเรื่องร้องเรียนทุจริตเกี่ยวกับการบริหารงานบุคคลการบริหารงานคลัง การเบิกจ่ายเงิน และงานพัสดุ

๕. ขั้นตอนวิธีการปฏิบัติเรื่องร้องเรียนทุจริต

๕.๑ การรับเรื่องร้องเรียนทุจริต

๑. เรื่องร้องเรียนที่เป็นอักษรผ่านทางช่องทางต่างๆ เช่น โทรศัพท์ ไปรษณีย์ หนังสือ เว็บไซต์ ของมหาวิทยาลัยราชภัฏราชนครินทร์ หรือสื่ออิเล็กทรอนิกส์ ติดต่อด้วยตนเอง และจากหน่วยงานอื่นๆ ดำเนินการรับเรื่องตามระบบสารบรรณ

๒. เรื่องร้องเรียนที่ไม่เป็นลายลักษณ์อักษร กรณีที่ประชาชนร้องเรียนทางโทรศัพท์หรือมาติดต่อด้วยตนเองโดยไม่มีหนังสือร้องเรียน เจ้าหน้าที่จะต้องสอบถามและกรอกข้อมูลลงในแบบฟอร์มรับเรื่องร้องเรียน โดยมีรายละเอียดดังนี้

- รายละเอียดของผู้ร้องเรียน ได้แก่ ชื่อ ที่อยู่หรือหมายเลขโทรศัพท์ที่สามารถติดต่อได้ทั้งนี้ ผู้ร้องเรียนบางรายไม่ประสงค์แสดงตน โดยไม่แจ้งข้อมูลเกี่ยวกับตนเอง จะต้องตรวจสอบข้อเท็จจริงว่ามีข้อมูลน่าเชื่อถือเพียงใด

- รายละเอียดของเรื่องที่ต้องการร้องเรียนทุจริต โดยสอบถามให้ได้ประเด็นที่ชัดเจนว่า ต้องการร้องเรียนเรื่องอะไร เกี่ยวข้องกับบุคคลหรือองค์กรใด รายละเอียดของปัญหาที่ส่งผลกระทบต่อผู้ร้องเรียน ทั้งนี้ เจ้าหน้าที่ของทุกหน่วยงานจะต้องสามารถรับเรื่องได้ทันที แม้จะเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับหน่วยงานอื่น เพื่ออำนวยความสะดวกและไม่ทำให้ผู้ร้องเรียนเกิดความไม่พอใจ จากนั้นแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบขั้นตอนและระยะเวลาในการดำเนินการ หากไม่ได้รับการตอบกลับภายใน ๑๕ วันทำการสามารถสอบถามได้ที่หมายเลขโทรศัพท์ ๐๓๘ - ๕๐๐๐๐๐ ต่อ ๖๐๔๐

๕.๒ ช่องทางการเข้าถึงบริการ

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

๕.๓ 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/หากผู้ร้องไม่ยินยอมลงชื่อ ให้รับเรื่องร้องเรียนทุจริตนั้นไว้พิจารณาและแจ้งให้ผู้ร้องทราบพร้อมบันทึกเหตุดังกล่าวไว้ในแบบคำร้อง

(๔) สรุปประเด็นการร้องเรียนทุจริตโดยย่อแล้วจัดทำบันทึกข้อความเสนอผู้บังคับบัญชา เพื่อพิจารณา

(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) สรุปประเด็นการร้องเรียนทุจริตโดยย่อเพื่อจัดทำบันทึกข้อความและหนังสือบันทึกข้อความแทนการลงชื่อเสนอผู้บังคับบัญชาเพื่อพิจารณา

(๗) ส่งหนังสือแทนการลงชื่อให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการพร้อมทั้งกำหนดให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องรายงานผลการดำเนินงานให้ทราบภายใน ๗ วันทำการ

(๘) ส่งเรื่องร้องเรียนทุจริตผ่านระบบสื่ออิเล็กทรอนิกส์ ไปยังหัวหน้าส่วนราชการ หรือส่วนราชการที่เกี่ยวข้องเพื่อดำเนินการทันที

๖. ขั้นตอนการจัดการเรื่องร้องเรียนทุจริต

๖.๑ 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/และส่งหนังสือแจ้งเตือนตามระบบปกติ ให้รายงานภายใน ๕ วันทำการ

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

ขั้นตอนที่ ๗ ครบกำหนดแจ้งเตือนครั้งที่ ๒ แล้วยังไม่ได้รับรายงานให้รายงานอธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏราชนครินทร์ เพื่อพิจารณาสั่งการต่อไป

ขั้นตอนที่ ๘ การสรุปผลการตรวจสอบข้อเท็จจริงเมื่อได้รับแจ้งผลการตรวจสอบตามขั้นตอนที่ ๔

ให้ดำเนินการจัดทำบันทึกข้อความสรุปผลการตรวจสอบข้อเท็จจริงผู้บังคับบัญชาตามลำดับ

- ยุติเรื่อง จัดเก็บในแฟ้มพร้อมทั้งบันทึก

- ไม่ยุติ เสนอให้ตรวจสอบข้อเท็จจริงเพิ่มเติม

ขั้นตอนที่ ๙ ดำเนินการแจ้งผลดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงให้กับผู้ร้องเรียนทุจริตทราบ

๖.๑.๑ แผนผังปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียน (ระยะไม่เกิน ๑๕ วันทำการ)

ลำดับ	รายละเอียด	ระยะเวลา ดำเนินการ
ขั้นตอนที่ ๑	รับเรื่องร้องเรียนทุจริต	๑ วันทำการ
ขั้นตอนที่ ๒	วิเคราะห์เรื่อง	
ขั้นตอนที่ ๓	การส่งหนังสือหรือบันทึกข้อความแจ้งเรื่องร้องเรียนทุจริต	
ขั้นตอนที่ ๔	หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนทุจริตแล้ว รายงานให้ อธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏราชนครินทร์ กรณีเป็นเรื่องร้ายแรง ๓ วัน กรณีเป็นเรื่องซับซ้อน ๕ วัน	๗ วันทำการ
ขั้นตอนที่ ๕	แจ้งเตือนครั้งที่ ๑ ให้รายงานภายใน ๕ วันทำการ	๕ วันทำการ
ขั้นตอนที่ ๖	แจ้งเตือนครั้งที่ ๒ ให้รายงานภายใน ๓ วันทำการ	๓ วันทำการ
ขั้นตอนที่ ๗	หากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องไม่รายงานผลการดำเนินการ ให้รายงาน อธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏราชนครินทร์ เพื่อพิจารณาสั่งการ ต่อไป	๑ วันทำการ
ขั้นตอนที่ ๘	สรุปผลการตรวจสอบข้อเท็จจริง เมื่อได้รับแจ้งผลการดำเนินการ จาก หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง พร้อมทั้งระบุปัญหา อุปสรรคและแนวทางแก้ไข	๗ วันทำการ
ขั้นตอนที่ ๙	แจ้งให้ผู้ร้องเรียนทุจริตทราบ	๑๕ วันทำการ
ขั้นตอนที่ ๑๐	ส่งเรื่องให้ ปปช. หรือพนักงานสอบสวนดำเนินคดีอาญา	๗ วันทำการ

กรณีการดำเนินการเกี่ยวกับบุคลากรของหน่วยงาน

๖.๑.๒ ข้อบังคับมหาวิทยาลัยราชภัฏราชนครินทร์ว่าด้วยการดำเนินการทางวินัย การ
สอบสวนพิจารณา การลงโทษ การออกจากราชการ การสั่งพักหรือสั่งให้ออกจากราชการไว้ก่อน พ.ศ.
๒๕๕๔

๖.๑.๒.๑ การสอบสวนวินัยอย่างร้ายแรง ให้คณะกรรมการสอบสวนดำเนินการเป็นไป
ด้วยความรวดเร็วและเป็นธรรมแก่ผู้ถูกกล่าวหา โดยให้คณะกรรมการสอบสวนดำเนินการสอบสวนภายใน
กำหนดระยะเวลาดังนี้

(๑) ดำเนินการประชุม แจ้งและอธิบายข้อกล่าวหา ให้ผู้ถูกกล่าวหาทราบ
ภายในสิบห้าวันนับแต่วันที่ประธานกรรมการได้รับทราบคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการสอบสวน

(๒) รวบรวมพยานหลักฐานที่เกี่ยวข้องกับเรื่องที่กล่าวหาเท่าที่มีภายในหก
สิบวันนับแต่วันที่ได้ดำเนินการตาม (๑) แล้วเสร็จ

(๓) แจ้งข้อกล่าวหาและสรุปพยานหลักฐานที่สนับสนุนข้อกล่าวหา ให้ผู้ถูกกล่าวหาทราบภายในสิบห้าวันนับแต่วันที่ได้ดำเนินการตาม (๒) แล้วเสร็จ

(๔) รวบรวมพยานหลักฐานของผู้ถูกกล่าวหาให้แล้วเสร็จภายในหกสิบวันนับแต่วันที่ได้ดำเนินการตาม (๓)

(๕) ประชุมพิจารณาลงมติและทำรายงานการสอบสวนเสนอผู้สั่งแต่งตั้งคณะกรรมการสอบสวนภายในสามสิบวันนับแต่วันที่ได้ดำเนินการตาม (๔) แล้วเสร็จ

ในกรณีที่คณะกรรมการสอบสวนไม่สามารถดำเนินการตามวรรคหนึ่ง ให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาหนึ่งร้อยแปดสิบวัน ให้ประธานกรรมการสอบสวนรายงานเหตุที่ทำให้การสอบสวนไม่แล้วเสร็จต่อผู้สั่งแต่งตั้งคณะกรรมการสอบสวนเพื่อขอขยายระยะเวลาการสอบสวนก่อนสิ้นสุดระยะเวลาหนึ่งร้อยแปดสิบวัน ในกรณีเช่นนี้ ให้นายกสภามหาวิทยาลัยพิจารณาสั่งขยายระยะเวลาดำเนินการได้ตามความจำเป็น

๖.๑.๒.๒ การสอบสวนกรณีที่ถูกกล่าวหาว่ากระทำผิดวินัยไม่ร้ายแรง ให้คณะกรรมการสอบสวนดำเนินการสอบสวนให้แล้วเสร็จภายในเก้าสิบวัน นับแต่วันที่ประธานกรรมการได้รับทราบคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการสอบสวน ทั้งนี้ให้นำขั้นตอนการสอบสวนตาม (๑) (๒) (๓) (๔) และ (๕) มาใช้บังคับโดยอนุโลม

ในกรณีที่คณะกรรมการสอบสวนไม่สามารถดำเนินการให้แล้วเสร็จภายในกำหนดระยะเวลาตามวรรคหนึ่งให้ประธานกรรมการรายงานเหตุที่ทำให้การสอบสวนไม่แล้วเสร็จต่อผู้สั่งแต่งตั้งคณะกรรมการสอบสวนเพื่อขอขยายระยะเวลาการสอบสวน ในกรณีเช่นนี้ให้ผู้สั่งแต่งตั้งคณะกรรมการสอบสวนสั่งขยายระยะเวลาดำเนินการได้ตามความจำเป็นแต่ไม่เกินสามสิบวัน และเร่งรัดการสอบสวนให้แล้วเสร็จโดยเร็ว

๖.๑.๓ การส่งต่อเรื่องร้องเรียนทุจริต

เจ้าหน้าที่งานรับเรื่องราวร้องเรียนจะลงทะเบียนรับเรื่องร้องเรียนทุจริตและพิจารณาความน่าเชื่อถือของประเด็นที่ร้องเรียน ต้องไม่ขัดแย้งกับกฎหมาย กฎระเบียบ ข้อบังคับ ประกาศ และอยู่ในอำนาจหน้าที่ของมหาวิทยาลัยราชภัฏราชชนครินทร์ ที่สามารถดำเนินการได้ หากเรื่องร้องเรียนนั้นเกี่ยวข้องกับหน่วยงานใดจะทำหนังสือแจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องภายใน ๑ วันทำการ หลังจากได้รับแจ้งเพื่อให้ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง จากนั้นจะทำบันทึกเรื่องไว้ในฐานข้อมูลและสำเนาเรื่องร้องเรียนเสนอผู้บริหารเพื่อทราบ

๖.๑.๔ การตรวจสอบข้อเท็จจริงเรื่องร้องเรียนทุจริต

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

- กรณีร้ายแรง ประเด็นที่ร้องเรียนอาจสร้างความเสียหายต่อประชาชนและส่งผลกระทบในวงกว้างหรือส่งผลกระทบต่อภาพลักษณ์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏราชชนครินทร์ ต้องดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงและรายงานผลภายใน ๓ วันทำการ กรณีมีการแก้ไขปัญหาแล้วแต่ยังไม่ได้ข้อยุติให้รายงานทุก ๆ ๕ วัน

- กรณีซับซ้อน เป็นกรณีที่ต้องใช้ระยะเวลาในการวิเคราะห์และตรวจสอบข้อเท็จจริงหรือเกี่ยวข้องกับข้อกฎหมายซึ่งอาจใช้เวลาในการดำเนินการเกินกว่า ๕ วันทำการ ต้องแจ้งความคืบหน้าในการดำเนินการให้ผู้ร้องเรียนทราบเป็นระยะๆ

๖.๑.๕ การตอบเรื่องร้องเรียนทุจริต

หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียนจะต้องแจ้งผลให้ผู้ร้องเรียนทราบ และรายงานผลการดำเนินการให้งานรับเรื่องราวจ้างเรียนทุจริตมหาวิทยาลัยราชภัฏราชชนครินทร์ทราบตามเวลาที่กำหนด เพื่องานรับเรื่องราวจ้างเรียนทุจริตเก็บรวบรวมสรุปผลการดำเนินการ ซึ่งบางเรื่องงานรับเรื่องราวจ้างเรียนร้องทุกข่มมหาวิทยาลัยราชภัฏราชชนครินทร์ จะพิจารณาหาหนังสือตอบผู้ร้องเรียนเองแล้วแต่กรณี ซึ่งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องต้องแจ้งให้งานรับเรื่องราวจ้างเรียนทุจริตทราบล่วงหน้าก่อนครบระยะเวลาที่กำหนด อย่างน้อย ๑ วันทำการ (กรณีหน่วยงานที่เกี่ยวข้องแจ้งตอบ ผู้ร้องเรียนแล้ว หรือผู้ร้องเรียนไม่แจ้งที่อยู่หรือไม่สามารถติดต่อได้จะทำการเก็บรวบรวมเรื่อง) และบันทึกลงในฐานข้อมูล พร้อมทั้งสำเนาผลการดำเนินการเสนอผู้บริหารเพื่อทราบ

๖.๑.๖ การติดตามผลเรื่องร้องเรียนทุจริต

หากหน่วยงานที่ได้รับแจ้งเรื่องร้องเรียนทุจริตไม่ชี้แจงผลการดำเนินงานภายในระยะเวลาที่กำหนด งานรับเรื่องราวจ้างเรียนทุจริตจะติดตามเรื่องทางโทรศัพท์ หรือตามด้วยตนเอง และหากไม่ได้รับการตอบสนองจะรายงานมหาวิทยาลัยราชภัฏราชชนครินทร์ เพื่อส่งการต่อไป

๖.๑.๗ การรวบรวมข้อมูล

งานรับเรื่องราวจ้างเรียนร้องทุกข่มมหาวิทยาลัยราชภัฏราชชนครินทร์ จะรวบรวมข้อมูลเรื่องร้องเรียนทุจริตคำชี้แจงของหน่วยงาน จัดทำสรุปผลการดำเนินการข้อร้องเรียนทุจริตพร้อมทั้งข้อเสนอแนะเสนอผู้บริหารและทุกหน่วยงานเพื่อทราบเป็นประจำทุกเดือน

๖.๒ ผู้รับผิดชอบการรับเรื่องร้องเรียนทุจริต

หน่วยงานนิติการ โทร ๐๓๘-๕๐๐๐๐๐ ต่อ ๖๐๔๐

๖.๓ แบบฟอร์มที่ใช้ในการรับเรื่องร้องเรียนทุจริต

แบบฟอร์ม การรับเรื่องร้องเรียนทุจริตมหาวิทยาลัยราชภัฏราชชนครินทร์

วันที่.....เวลา..... น.

ผู้รับเรื่อง.....

หน่วยงาน.....

ข้อมูลผู้ร้องเรียนเรื่องทุจริต (เพื่อประกอบการพิจารณา ดังนี้ โปรดให้ความคุ้มครองผู้ให้ข้อมูล และผู้ที่เกี่ยวข้อง 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.....

รายละเอียดการร้องเรียน

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

คำตอบเบื้องต้น

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

อื่นๆ

.....

เจ้าหน้าที่จะดำเนินการแจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องโดยทันที หลังจากได้รับเรื่องเรียบร้อยแล้ว หากไม่ได้รับการตอบรับภายใน ๑๕ วันทำการ ติดต่อสอบถามได้ที่ หน่วยงานนิติการ สำนักงานอธิการบดี งานรับเรื่องราร้องเรียนทุจริต โทรศัพท์ ๐๓๘-๕๐๐๐๐๐ ต่อ ๖๐๔๐

๗. มาตรฐานงานการรับและตอบข้อร้องเรียนทุจริต

เจ้าหน้าที่ของทุกหน่วยงานจะต้องสามารถรับเรื่องได้ทันที แม้จะเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับหน่วยงานอื่นเพื่ออำนวยความสะดวกและไม่ทำให้ผู้ร้องเรียนเกิดความไม่พอใจ จากนั้นแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบขั้นตอนและระยะเวลาในการดำเนินการ หากไม่ได้รับการตอบกลับภายใน ๑๕ วันทำการสามารถสอบถามได้ที่หมายเลขโทรศัพท์ที่กำหนด ทั้งนี้ หน่วยงานที่ได้รับแจ้งเรื่องร้องเรียนจะต้องให้ความสำคัญต่อเรื่องร้องเรียนเป็นอันดับแรกโดยเร่งตรวจสอบข้อเท็จจริง ปัญหาสาเหตุและแนวทางการแก้ไข รวมทั้งการป้องกันมิให้เกิดปัญหาได้อีก

๘. ระบบติดตามและประเมินผล

งานรับเรื่องราวร้องเรียนทุจริตมหาวิทยาลัยราชภัฏราชนครินทร์ จะติดตามผลการนำข้อร้องเรียนนั้นไปปรับปรุงคุณภาพการให้บริการหรือการปฏิบัติงานจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเป็นระยะ ๆ หากเกี่ยวข้องกับหลายหน่วยงานจะประชุมหารือร่วมกันหรือนำเรียนผู้บังคับบัญชาพิจารณาในการประชุมต่อไป

๙. ประโยชน์ที่ได้รับ

เพื่อประชาชนได้รับความสะดวก รวดเร็วและเป็นปัจจุบันและตอบสนองต่อสิทธิรับรู้ข้อมูลเรื่องร้องเรียนทุจริตของประชาชนอย่างมีประสิทธิภาพ และเพื่อเป็นคู่มือในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ของมหาวิทยาลัยราชภัฏราชนครินทร์ รวมทั้งส่งเสริมความเข้าใจอันดี และตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างแท้จริง

จัดทำโดย
หน่วยงานนิติการ
กองกลาง สำนักงานอธิการบดี
มหาวิทยาลัยราชภัฏราชนครินทร์