



แนวปฏิบัติการจัดการ
เรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ
มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

แนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

แนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา จัดทำขึ้นโดยมีวัตถุประสงค์ ดังนี้

1. เพื่อให้การดำเนินงานจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา มีขั้นตอน/กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานให้เป็นตามมาตรฐานเดียวกัน
2. เพื่อให้เกิดความเชื่อมั่น และไว้วางใจว่ามหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทาได้มีการปฏิบัติตามแนวการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบที่ได้กำหนดไว้ได้อย่างถูกต้อง มีการตรวจสอบอย่างสม่ำเสมอ และดำเนินการได้อย่างมีประสิทธิภาพ
3. เพื่อเป็นการพิทักษ์สิทธิของประชาชน และผู้ร้องเรียนที่มีการแจ้งข้อมูลหรือเบาะแสเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบของบุคลากรมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา ตามหลักธรรมาภิบาล (Good Governance)

คำจำกัดความ

เรื่องร้องเรียน หมายถึง การที่ประชาชนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย บอกล่าเรื่องราวต่อมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทาเพื่อขอให้มหาวิทยาลัยฯ ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงให้ความช่วยเหลือ แก้ไขปัญหา และบรรเทาความเดือดร้อน อันเนื่องมาจากการทุจริต การได้รับความไม่เป็นธรรม หรือพบเห็นการกระทำผิดกฎหมาย

การทุจริตและประพฤติมิชอบ หมายถึง การปฏิบัติหน้าที่ต่างๆ ของบุคลากรมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา ที่เป็นการกระทำการทุจริตและประพฤติมิชอบ ส่งผลทำให้เกิดความเดือดร้อน ความเสียหายแก่ภาครัฐและประชาชน เช่น การทุจริตในกระบวนการจัดซื้อ จัดจ้าง การเบิกจ่ายงบประมาณ การใช้งบประมาณในโครงการ เป็นต้น

ผู้ร้องเรียน/ผู้แจ้งเบาะแส หมายถึง ผู้พบเห็นการกระทำการทุจริตหรือประพฤติมิชอบ

บุคลากร หมายถึง ผู้บริหาร อาจารย์ และบุคลากร มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

หน่วยรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส หมายถึง หน่วยงานที่มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา มอบหมายให้เป็นผู้รับผิดชอบเกี่ยวกับการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบที่เกิดขึ้น และประสานงานกับผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแส

การดำเนินการ หมายถึง การจัดการกับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ตั้งแต่ต้นไปจนถึงการติดต่อประสานงาน การได้รับการแก้ไข หรือได้ข้อสรุป และมีการแจ้งผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแสต่อไป

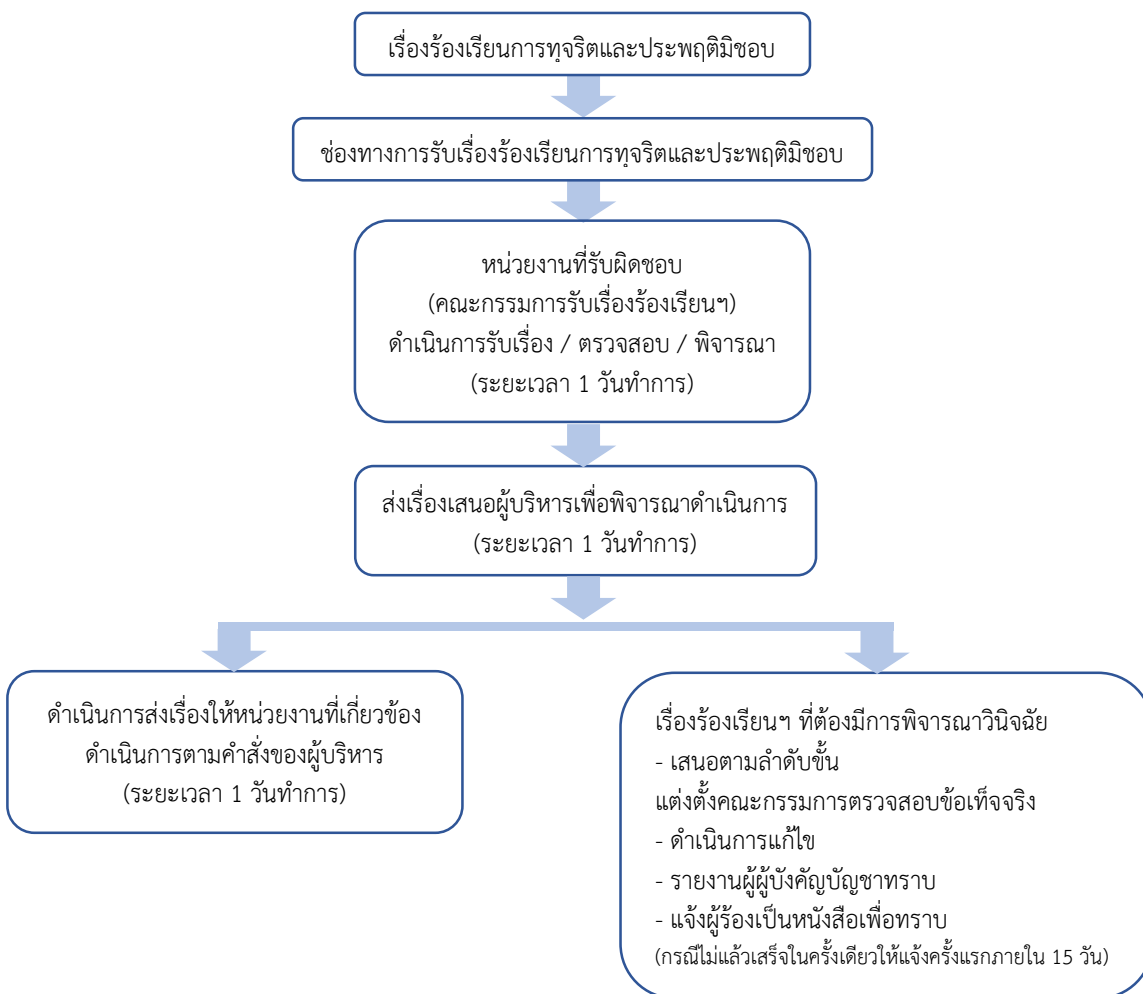
ช่องทางการร้องเรียน/แจ้งเบาะแส

ช่องทางการร้องเรียน/แจ้งเบาะแส เรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบภายในมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา ผู้ร้องเรียน/ผู้แจ้งเบาะแส สามารถแจ้งได้ตามช่องทางต่างๆ ของมหาวิทยาลัยฯ ดังนี้

1. ยื่นเรื่องด้วยตนเองที่ one stop service ฝ่ายประชาสัมพันธ์(คณะกรรมการรับเรื่องร้องเรียน) อาคารสำนักงานอธิการบดี ชั้น 1 มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา
2. ยื่นเรื่องทางไปรษณีย์ ที่อยู่ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา เลขที่ 1 ถนนอุทองนอก เขตดุสิต กรุงเทพฯ 10300
3. ร้องเรียนทางโทรศัพท์ หมายเลขโทรศัพท์ 0 2160 1023
4. ยื่นเรื่องทางเว็บไซต์ ร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา <https://personnel.ssru.ac.th/th/announcement/view/feedback>
5. ยื่นเรื่องทาง Facebook : <https://www.facebook.com/hrmssru/>

แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

แผนผังขั้นตอนการดำเนินการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา



ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน การทุจริตและประพฤติมิชอบ	ช่วงเวลาการรับเรื่อง	ช่องทาง	ระยะเวลา ดำเนินการ
ยื่นเรื่องด้วยตนเอง	วันจันทร์ – วันศุกร์ เวลา 08.00 – 16.00 น.	one stop service ฝ่าย ประชาสัมพันธ์(คณะกรรมการรับเรื่องร้องเรียน) อาคารสำนักงาน อธิการบดี ชั้น 1 มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา	1 วันทำการ
ยื่นเรื่องทางไปรษณีย์	วันจันทร์ – วันศุกร์ เวลา 08.00 – 16.00 น.	มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา เลขที่ 1 ถนนอุทองนอก เขตดุสิต กรุงเทพฯ 10300	1 วันทำการ
ร้องเรียนทางโทรศัพท์	วันจันทร์ – วันศุกร์ เวลา 08.00 – 16.00 น.	0 2160 1023	1 วันทำการ
ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์ร้องเรียน การทุจริต มรภ.สวนสุนันทา	ทุกวัน/เวลา	https://personnel.ssu.ac.th/th/announcement/view/feedback	1 วันทำการ
ร้องเรียนทาง facebook	ทุกวัน/เวลา	https://www.facebook.com/hrmssru/	1 วันทำการ

หลักเกณฑ์และแนวปฏิบัติในการรับเรื่องร้องเรียนและแจ้งเบาะแสการทุจริตและประพฤติมิชอบ

1. องค์ประกอบและรายละเอียดของเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส เรื่องร้องเรียนหรือการแจ้งเบาะแสที่สมบูรณ์ จะต้องระบุรายละเอียดที่สำคัญ ดังต่อไปนี้

1.1 ข้อมูลผู้ร้องเรียน/ผู้แจ้งเบาะแส: ระบุชื่อ-นามสกุล ที่อยู่ และหมายเลขโทรศัพท์ที่สามารถติดต่อได้

1.2 ข้อมูลวันเวลา: ระบุวัน เดือน ปี ที่ยื่นหนังสือร้องเรียนหรือแจ้งเบาะแส

1.3 ข้อมูลผู้ถูกกล่าวหา: ระบุชื่อ-นามสกุล และตำแหน่งของผู้ถูกกล่าวหา

1.4 พฤติการณ์การกระทำความผิด: บรรยายข้อเท็จจริง ข้อกล่าวหา หรือพฤติการณ์ของการทุจริตและประพฤติมิชอบ รวมถึงระบุช่วงเวลาและสถานที่เกิดเหตุให้ชัดเจนเพียงพอที่จะสามารถดำเนินการสืบสวนสอบสวนได้

1.5 พยานหลักฐาน (ถ้ามี): ระบุพยานเอกสาร พยานวัตถุ หรือพยานบุคคล เพื่อประโยชน์ในการตรวจสอบข้อเท็จจริง

2. ลักษณะของข้อร้องเรียน/แจ้งเบาะแสที่พิจารณาเรื่อง

2.1 ต้องเป็นเรื่องที่ผู้ร้องเรียนได้รับความไม่เป็นธรรม หรือได้รับผลกระทบจากการปฏิบัติหน้าที่ของบุคลากร มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

2.2 ต้องเป็นเรื่องจริงที่มีมูลเหตุการณั้กระทำความผิด มิได้มีเจตนาสร้างกระแสหรือมุ่งหวังให้เกิดความเสียหายต่อบุคคลหรือหน่วยงาน

2.3 ต้องใช้ถ้อยคำหรือข้อความที่สุภาพในการร้องเรียน

3. เงื่อนไขและข้อยกเว้นในการรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส คณะกรรมการหรือผู้รับผิดชอบ จะพิจารณา ไม่รับเรื่องร้องเรียน หรือมีเงื่อนไขการพิจารณาเฉพาะกรณี ดังต่อไปนี้

3.1 เรื่องที่มีข้อมูลไม่ครบถ้วน: หากข้อมูลไม่เพียงพอและไม่สามารถหาข้อมูลเพิ่มเติมเพื่อสืบสวนสอบสวนได้ ให้พิจารณายุติเรื่อง หรือรับทราบไว้เป็นข้อมูลเพื่อจัดเก็บในฐานข้อมูลของหน่วยงาน

3.2 บัตรสนเท่ห์: ไม่รับพิจารณาข้อร้องเรียนที่เป็นบัตรสนเท่ห์ เว้นแต่ บัตรสนเท่ห์นั้นจะระบุพยานหลักฐานแวดล้อมที่ชัดเจนและเพียงพอต่อการสืบสวนสอบสวนต่อไปได้ (ตามมติคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ 22 ธันวาคม 2551)

3.3 เรื่องที่เข้าสู่กระบวนการยุติธรรม: ไม่รับพิจารณาเรื่องที่อยู่ระหว่างการพิจารณาของศาล หรือศาลได้มีคำพิพากษาหรือคำสั่งถึงที่สุดแล้ว

3.4 เรื่องที่อยู่ในอำนาจของหน่วยงานอื่น: ไม่รับพิจารณาเรื่องที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานอื่น หรือองค์กรอิสระที่มีกฎหมายกำหนดไว้เป็นการเฉพาะ เว้นแต่ ผู้ร้องเรียนระบุว่าได้แจ้งหน่วยงานดังกล่าวแล้วแต่ไม่มีการดำเนินการ หรือไม่มีความคืบหน้า (ให้อยู่ในดุลยพินิจของผู้บริหาร)

3.5 เรื่องข้อพิพาทส่วนบุคคล: เรื่องที่เกิดจากการโต้แย้งสิทธิระหว่างบุคคลต่อบุคคล ซึ่งไม่เกี่ยวกับการปฏิบัติหน้าที่ราชการ ให้อยู่ในดุลยพินิจของผู้บริหารว่าจะรับพิจารณาเป็นกรณีเฉพาะหรือไม่

4. ขั้นตอนการบันทึกและการจัดการเรื่องร้องเรียน

4.1 การบันทึกข้อมูล: เจ้าหน้าที่จะต้องกรอกแบบฟอร์มบันทึกเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ โดยระบุรายละเอียดของผู้ร้องเรียน พฤติการณ์ และสถานที่เกิดเหตุให้ครบถ้วน

4.2 การพิจารณาและส่งต่อ: คณะกรรมการรับเรื่องร้องเรียน มีหน้าที่รับเรื่อง ตรวจสอบเบื้องต้น และนำเสนอผู้บริหารเพื่อพิจารณาสั่งการ

5. การแจ้งผลการดำเนินการให้ผู้ร้องเรียนทราบ

5.1 กรณีอยู่ในอำนาจของหน่วยงานต้นสังกัด: ให้หน่วยงานที่รับผิดชอบรายงานผลการดำเนินการให้ผู้ร้องเรียนทราบโดยตรง ภายใน 15 วัน นับแต่วันที่ได้รับเรื่อง พร้อมจัดส่งสำเนาผลการดำเนินการให้คณะกรรมการรับเรื่องร้องเรียน จำนวน 1 ชุด

5.2 กรณีแต่งตั้งคณะกรรมการตรวจสอบข้อเท็จจริง: หากผู้บริหารสั่งการให้ตั้งคณะกรรมการตรวจสอบฯ ให้คณะกรรมการรับเรื่องร้องเรียนแจ้งความคืบหน้าให้ผู้ร้องเรียนทราบ ภายใน 15 วัน นับแต่วันที่ได้รับเรื่อง หากการพิจารณาวินิจฉัยยังไม่แล้วเสร็จ ให้แจ้งความคืบหน้าเป็นระยะทุกๆ 15 วัน จนกว่าจะแล้วเสร็จ และเมื่อดำเนินการเสร็จสิ้น ให้จัดส่งสำเนาผลการดำเนินการให้คณะกรรมการรับเรื่องร้องเรียน จำนวน 1 ชุด

6. การรายงานผลในภาพรวมของหน่วยงาน

6.1 การรายงานระหว่างปี: คณะกรรมการรับเรื่องร้องเรียน มีหน้าที่รวบรวมและจัดทำสรุปรายงานการจัดการเรื่องร้องเรียนฯ เสนอต่อผู้บริหารเพื่อทราบเป็นระยะ

6.2 การรายงานประจำปี: เมื่อสิ้นปีงบประมาณ คณะกรรมการรับเรื่องร้องเรียน ต้องจัดทำรายงานสรุปผลในภาพรวม เพื่อนำมาวิเคราะห์ปัญหา อุปสรรค และใช้เป็นแนวทางในการแก้ไข ปรับปรุง และพัฒนาองค์กรต่อไป