



แนวปฏิบัติการจัดการ เรื่องร้องเรียนการทุจริต และประพฤติมิชอบ

งานนิติการ

มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์

จังหวัดปทุมธานี

คำนำ

แนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ของมหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์ จังหวัดปทุมธานี ฉบับนี้ จัดทำขึ้นเพื่อเป็นแนวทางการดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียน การทุจริตและประพฤติมิชอบของมหาวิทยาลัย ทั้งนี้ การจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ จนได้ข้อยุติ ให้มีความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพเพื่อตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการ จำเป็นจะต้องมีขั้นตอน กระบวนการและแนวทางในการปฏิบัติงานที่ชัดเจนและเป็นมาตรฐานเดียวกัน

งานนิติการ กองกลาง สำนักงานอธิการบดี
มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์
จังหวัดปทุมธานี

แนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

หลักการและเหตุผล

พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ได้กำหนดแนวทางการปฏิบัติราชการ มุ่งให้เกิดประโยชน์แก่ประชาชน โดยถือว่าประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนให้เกิดความผาสุกและมีความสุขและมีความเป็นอยู่ที่ดี เกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานด้านการบริการที่มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลสูงสุด และเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันสมัยต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับความสะดวกและได้รับการตอบสนองอย่างรวดเร็ว ประกอบกับมีการประเมินผลการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ และเพื่อให้เป็นไปตามมติคณะรัฐมนตรี ที่ระบุว่า “ให้หน่วยงานภาครัฐทุกหน่วยงานให้ความร่วมมือและเข้าร่วมการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ ในปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๑ - ๒๕๖๔ โดยใช้แนวทางและเครื่องมือการประเมินตามที่ สำนักงาน ป.ป.ช. กำหนด” มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์ จังหวัดปทุมธานี ได้จัดตั้งศูนย์รับข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ เพื่อรับฟังข้อร้องเรียนจากผู้รับบริการ นักศึกษา บุคลากร ผู้ติดต่อหรือผู้มีส่วนได้เสีย ให้เป็นไปอย่างมีระบบที่มีกระบวนการจัดการที่ตอบสนองต่อข้อร้องเรียนอย่างเป็นธรรมและโปร่งใส ประกอบกับ มหาวิทยาลัยได้ตระหนักถึงเรื่องนโยบายคุณธรรมและความโปร่งใสในมหาวิทยาลัย เพื่อเป็นมาตรฐานแนวทางปฏิบัติและค่านิยมสำหรับบุคลากร โดยมุ่งเน้นความโปร่งใสบริหารงานด้วยความซื่อสัตย์สุจริต มีคุณธรรม ปราศจากการทุจริต

อีกทั้งเป็นการรับฟังข้อมูลจากผู้รับบริการ นักศึกษา บุคลากร ผู้ติดต่อหรือผู้มีส่วนได้เสีย และบุคคลภายนอก ให้เป็นไปอย่างมีระบบที่มีกระบวนการจัดการที่ตอบสนองต่อข้อร้องเรียน การทุจริตและประพฤติมิชอบอย่างเป็นธรรมและโปร่งใส ตลอดจนยึดหลักตามมาตรฐานการปฏิบัติงานหรือการดำเนินการตามขั้นตอนและระยะเวลาที่กำหนดไว้ และมีให้ผู้ร้องเรียนได้รับผลกระทบจากการร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ต้องมีการปกปิดชื่อผู้ร้องเรียนเก็บข้อร้องเรียนไว้เป็นความลับ โดยมีสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์ จังหวัดปทุมธานี เป็นผู้ดำเนินงานเกี่ยวกับการรับข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

ช่องทางการติดต่อแจ้งข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

กรณีผู้รับบริการ นักศึกษา บุคลากร ผู้ติดต่อ ผู้มีส่วนได้เสียของมหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ฯ หรือ บุคคลภายนอกต้องการแจ้งข้อร้องเรียนการทุจริต เกี่ยวกับการปฏิบัติงานของบุคลากรมหาวิทยาลัย สามารถแจ้งผ่านเว็บไซต์มหาวิทยาลัย www.vru.ac.th ในเมนูไปที่หัวข้อ ร้องเรียน และเลือกหัวข้อ การร้องเรียนการทุจริต

แนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

สามารถแจ้งเรื่องร้องเรียนการทุจริตมิชอบของบุคลากรมหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ฯ ผ่านเว็บไซต์มหาวิทยาลัย ที่ www.vru.ac.th ในเมนูไปที่หัวข้อ ร้องเรียน และเลือกหัวข้อ การร้องเรียนการทุจริต เพื่อเป็นช่องทางอำนวยความสะดวกกับผู้พบเห็นการทุจริตของบุคลากรมหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ฯ

สามารถแจ้งเรื่องร้องเรียนการทุจริตของบุคลากร มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ฯ โดยมีขั้นตอนการร้องเรียนการทุจริต ดังนี้

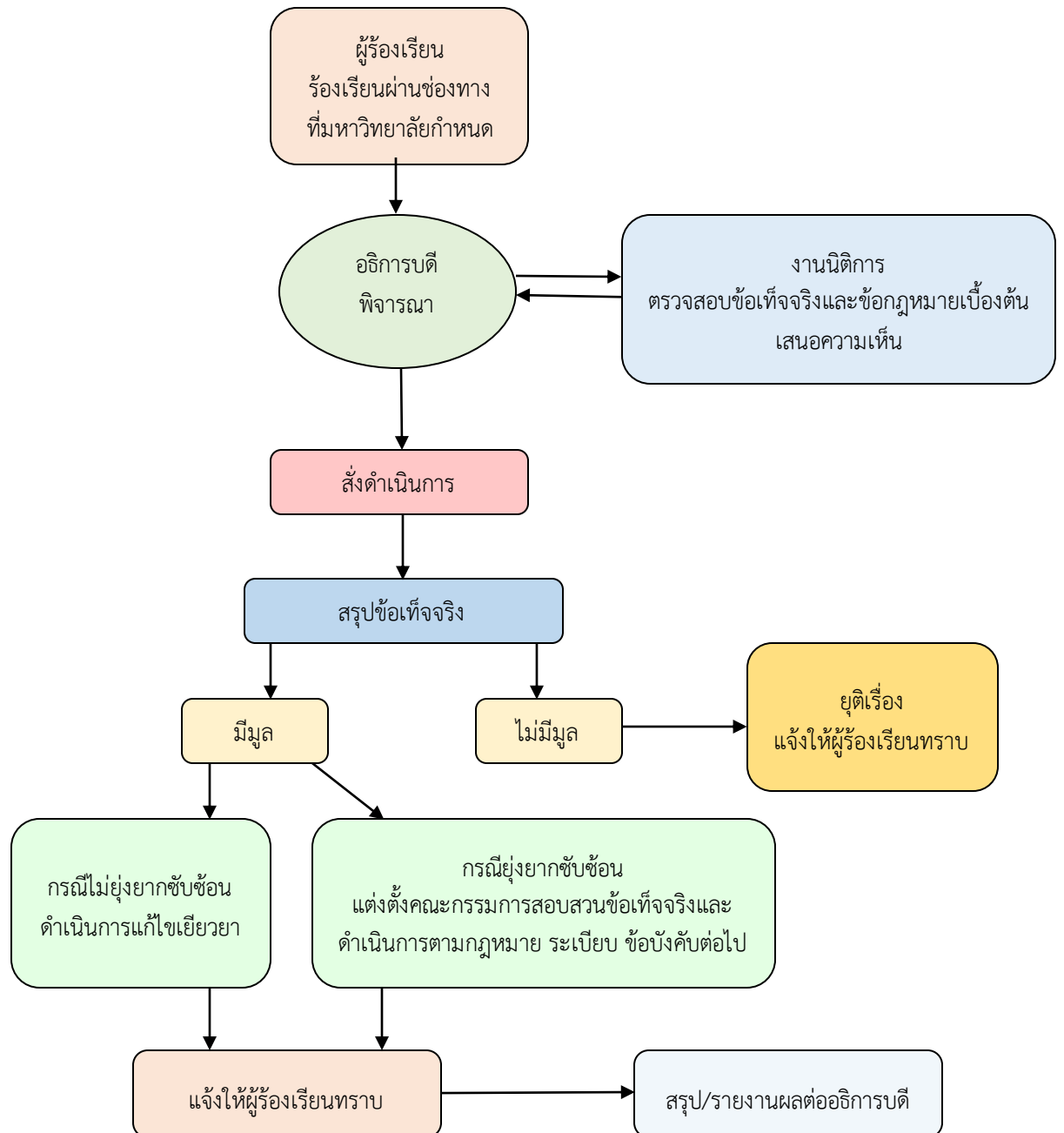
๑. สำนักงานอธิการบดีเป็นผู้รับข้อร้องเรียนการทุจริตจากเว็บมหาวิทยาลัย สรุปข้อเท็จจริงและเสนอต่ออธิการบดีเพื่อพิจารณา
๒. กรณีข้อร้องเรียนการทุจริตไม่สมบูรณ์ครบถ้วน ให้เจ้าหน้าที่ติดต่อกลับไปยังผู้ร้องเรียนเพื่อแก้ไขภายในเวลาที่กำหนด หรือเห็นว่าข้อร้องเรียนไม่อยู่ในอำนาจหน้าที่ หรือผู้ร้องเรียนไม่แก้ไขข้อร้องเรียนภายในระยะเวลาที่กำหนด ให้บันทึกไว้แล้วเสนอข้อร้องเรียนดังกล่าวให้อธิการบดีทราบ และแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบ
๓. อธิการบดีส่งข้อร้องเรียนให้งานนิติการ เพื่อตรวจสอบข้อเท็จจริงและข้อกฎหมายเบื้องต้น และเสนอความคิดเห็น
๔. อธิการบดีสั่งการดำเนินการ ดังนี้
 - ๔.๑ กรณีมีมูลและไม่ยุ่งยากซับซ้อน ให้ดำเนินการแก้ไขเยียวยา และแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบ สรุปรายงานผลต่ออธิการบดี
 - ๔.๒ กรณีมีมูลและยุ่งยากซับซ้อน ให้แต่งตั้งคณะกรรมการสอบสวนข้อเท็จจริง และดำเนินการตามข้อบังคับ ระเบียบ กฎหมายต่อไป และแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบ สรุปผลรายงานต่ออธิการบดี
 - ๕.๓ กรณีไม่มีมูล ให้ยุติเรื่องและแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบ

๕. การแจ้งผลร้องเรียนการทุจริตจะแจ้งผ่านทางเบอร์โทร หรือ E-mail ที่ผู้ร้องเรียนได้แจ้งไว้

**หมายเหตุ ผู้ดูแลระบบจะตรวจสอบเรื่องภายในวันและเวลาทำการ

ขั้นตอนกระบวนการจัดการข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

แผนผังกระบวนการจัดการข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของผู้ร้องเรียน



การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่างๆ

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องเรียนเพื่อดำเนินการต่อไป	หมายเหตุ
ร้องเรียนด้วยตนเอง ณ ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน	ทุกวัน	ภายใน ๗ วันทำการ	มีการแจ้งอัปเดตข้อมูลไปยังผู้ร้องเรียนทุก ๗ วันทำการ
ทางจดหมาย	ทุกวัน	ภายใน ๗ วันทำการ	มีการแจ้งอัปเดตข้อมูลไปยังผู้ร้องเรียนทุก ๗ วันทำการ
ทางโทรศัพท์	ทุกวัน	ภายใน ๗ วันทำการ	มีการแจ้งอัปเดตข้อมูลไปยังผู้ร้องเรียนทุก ๗ วันทำการ
ทางเว็บไซต์	ทุกวัน	ภายใน ๗ วันทำการ	มีการแจ้งอัปเดตข้อมูลไปยังผู้ร้องเรียนทุก ๗ วันทำการ

หมายเหตุ : ทุกช่องทางเจ้าหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายเป็นผู้รับเรื่องและดำเนินการจัดส่งพร้อมทั้งรายงานเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบให้อธิการบดีทราบ

รายละเอียดช่องทางการร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

๑. **ร้องเรียนด้วยตนเอง** ณ ศูนย์รับข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ งานนิติการ สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ฯ ๑ หมู่ ๒๐ ถนนพหลโยธิน ตำบลคลองหนึ่ง อำเภอคลองหลวง จังหวัดปทุมธานี ๑๓๑๘๐
๒. **ทางจดหมาย** สามารถจัดส่งเป็นเอกสารได้ที่ งานนิติการ สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ฯ ๑ หมู่ ๒๐ ถนนพหลโยธิน ตำบลคลองหนึ่ง อำเภอคลองหลวง จังหวัดปทุมธานี ๑๓๑๘๐ โดยระบุหัวข้อของ “ร้องเรียนการทุจริต”
๓. **ทางโทรศัพท์** สามารถแจ้งได้ที่เบอร์ ๐ ๒๙๐๙ ๑๔๒๙
๔. **ทางเว็บไซต์** www.vru.ac.th ในเมนูไปที่หัวข้อ ร้องเรียน และเลือกหัวข้อ การร้องเรียนการทุจริต

แบบฟอร์มข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ฯ

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.

เรื่อง.....

เรียน.....

ข้าพเจ้า.....อยู่บ้านเลขที่.....หมู่ที่.....

ถนน.....ตำบล/แขวง.....อำเภอ/เขต.....

จังหวัด.....เบอร์โทรศัพท์.....อีเมลล์.....

อาชีพ.....ตำแหน่ง.....วันออกบัตร.....

วันหมดอายุ.....มีความประสงค์ข้อร้องเรียนการทุจริต เพื่อให้มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์
พิจารณาดำเนินการช่วยเหลือหรือแก้ไขปัญหาในเรื่อง

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ข้าพเจ้าขอรับรองว่า ข้อร้องเรียนตามข้างต้นเป็นความจริง โดยข้าพเจ้าขอส่งเอกสารพยานหลักฐานประกอบการ
ร้องเรียน (ถ้ามี) ได้แก่

๑. จำนวน.....ชุด

๒. จำนวน.....ชุด

๓. จำนวน.....ชุด

๔. จำนวน.....ชุด

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

ขอแสดงความนับถือ

ลงชื่อ.....

(.....)

ผู้ร้องเรียน