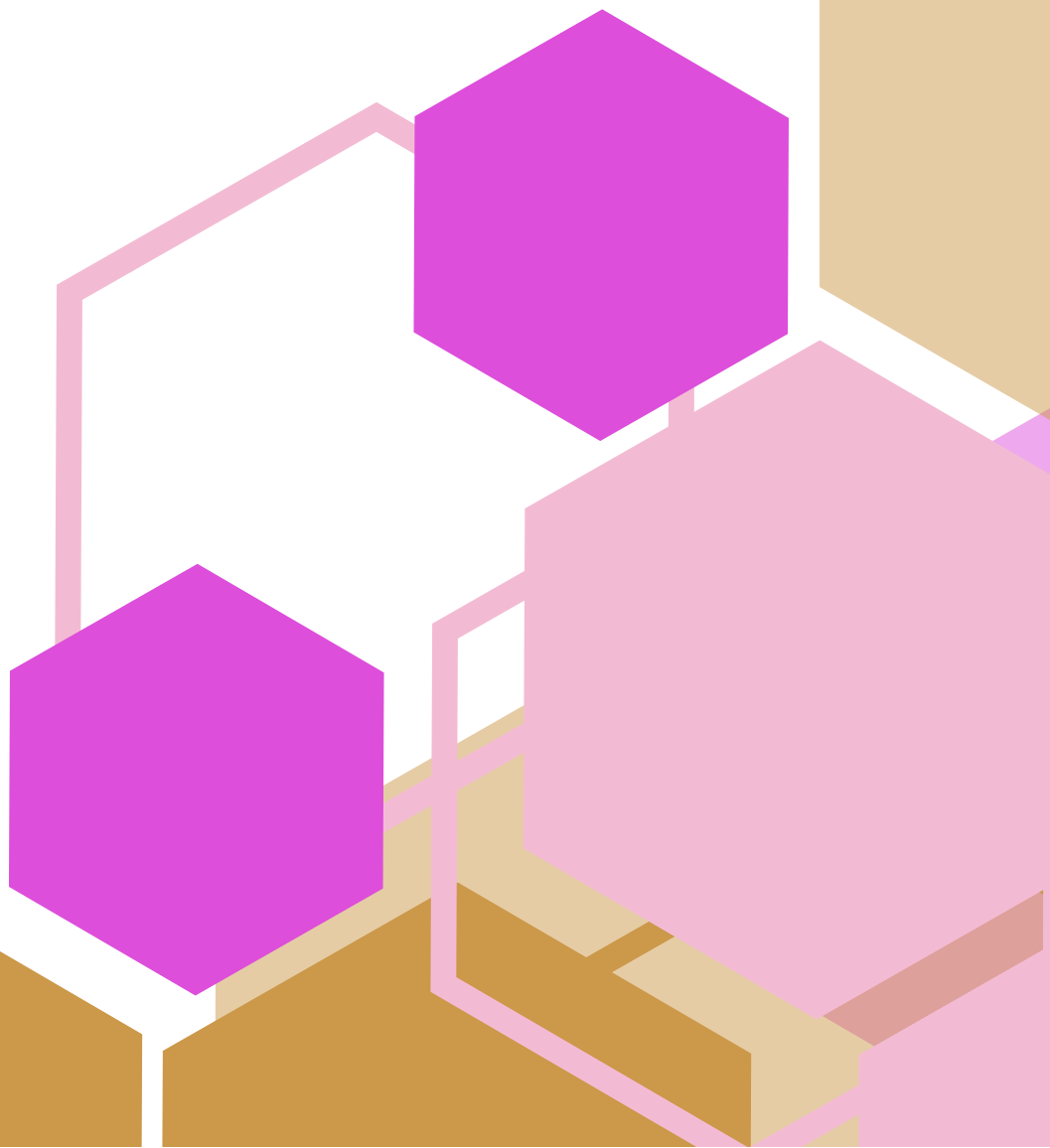




# แนวปฏิบัติ

การจัดการเรื่องร้องเรียน  
การทุจริตและประพฤติมิชอบ  
วิทยาลัยการศึกษา



## คำนำ

คู่มือแนวทางปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของวิทยาลัยการศึกษามหาวิทยาลัยพะเยานี้ จัดทำขึ้นเพื่อใช้เป็นเครื่องมือสำคัญในการสร้างการมีส่วนร่วมจากทุกภาคีเครือข่ายด้านการป้องกันและปราบปรามการทุจริต การส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรมบุคลากรทุกระดับ เป็นแนวทางการดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตของวิทยาลัยการศึกษามหาวิทยาลัยพะเยา ทั้งนี้ การจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตจำเป็นต้องมีขั้นตอนหรือกระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานที่ชัดเจนและเป็นมาตรฐานเดียวกัน เพื่อให้การบริหารราชการเป็นไปด้วยความถูกต้อง ยุติธรรม ควบคู่กับการพัฒนา และเกิดความรวดเร็วและผลสัมฤทธิ์อย่างเป็นรูปธรรม

## สารบัญ

บทที่	เรื่อง	หน้า
1	บทนำ	1
2	แผนผังการจัดการเรื่องร้องเรียนทุจริตและประพฤติมิชอบ	2
3	ระบบการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต	3
4	ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	4
5	ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริต	5
6	แบบฟอร์มหนังสือร้องเรียนการทุจริตของข้าราชการ	6

## บทที่1 บทนำ

### 1.1 หลักการและเหตุผล

วิทยาลัยการศึกษา มหาวิทยาลัยพะเยา มีบทบาทหน้าที่ในการกำหนดทิศทาง วางกรอบการดำเนินงานการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบการส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรมของมหาวิทยาลัย ให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต เพื่อใช้เป็นเครื่องมือสำคัญในการสร้างการมีส่วนร่วมจากทุกภาคีเครือข่ายด้านการป้องกันและปราบปรามการทุจริต การส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรมบุคลากรวิทยาลัยการศึกษา มหาวิทยาลัยพะเยา โดยมีช่องทางการร้องเรียน 5 ช่องทาง ประกอบด้วย

- ช่องทางที่ 1 ร้องเรียนด้วยตนเอง ณ สำนักงานวิทยาลัยการศึกษา มหาวิทยาลัยพะเยา (ในวันหยุดราชการ)
- ช่องทางที่ 2 ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์วิทยาลัยการศึกษา <http://www.se.up.ac.th>
  - สายตรงคนบตี
  - ช่องทางการร้องเรียนการทุจริต
  - ช่องทางรับฟังความคิดเห็น
  - ช่องทางถาม – ตอบ
- ช่องทางที่ 3 ร้องเรียนผ่านทางโทรศัพท์ 054-6466-666 ต่อ 1382 (ในวันหยุดราชการ)
- ช่องทางที่ 4 ร้องเรียนผ่านทาง ทาง Messenger Facebook วิทยาลัยการศึกษา มหาวิทยาลัยพะเยา <https://www.facebook.com/SchoolOfEducationUP>
- ช่องทางที่ 5 ร้องเรียนผ่านตู้ไปรษณีย์ ถึง สำนักงานวิทยาลัยการศึกษา มหาวิทยาลัยพะเยา เลขที่ 19 หมู่ที่ 2 ตำบลแม่กา อำเภอเมือง จังหวัดพะเยา 56000

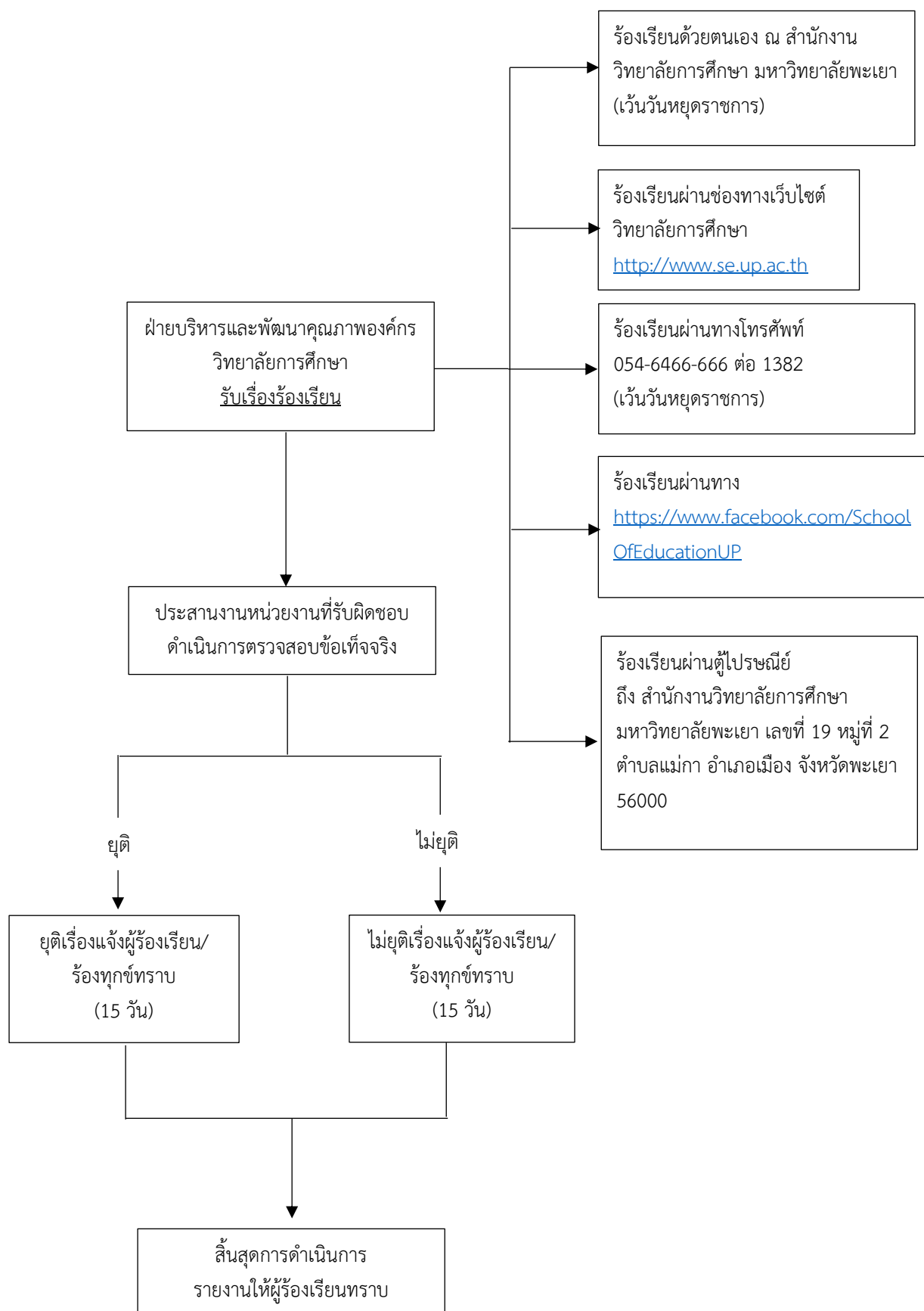
### 1.2 วัตถุประสงค์

1.2.1 เพื่อให้บุคลากรผู้เกี่ยวข้อง หรือเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบสามารถนำไปเป็นกรอบแนวทางการดำเนินงานให้เกิดเป็นรูปธรรม ปฏิบัติงานตามมาตรฐานกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบได้อย่างมีประสิทธิภาพ

1.2.2 เพื่อให้มั่นใจว่ากระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ ใช้เป็นแนวทางการปฏิบัติงานตามขั้นตอนที่สอดคล้องกับข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์ และกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการรับเรื่องราวร้องทุกข์ อย่างครบถ้วนและมีประสิทธิภาพ

1.2.3 เพื่อพิทักษ์สิทธิของประชาชนและผู้ร้องเรียน

## บทที่ 2 แผนผังการจัดการเรื่องร้องเรียนทุจริตและประพฤติมิชอบ



### บทที่ 3 ระบบการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต

#### 3.1 บทบาทหน้าที่รับผิดชอบของหน่วยงาน

มีบทบาทหน้าที่ในการดำเนินการเสริมสร้างความเข้มแข็งและเครือข่ายสำคัญในการขับเคลื่อนนโยบายและมาตรการต่างๆ ในการต่อต้านการทุจริตในหน่วยงาน มีอำนาจหน้าที่ ดังนี้

3.1.1 จัดทำแผนปฏิบัติการป้องกันและปราบปรามการทุจริตของส่วนราชการ ให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริตภาครัฐและนโยบายของรัฐบาลที่เกี่ยวข้อง

3.1.2 ประสาน เร่งรัด และกำกับในเจ้าหน้าที่ผู้เกี่ยวข้อง ดำเนินการตามแผนปฏิบัติการป้องกันการทุจริตของหน่วยงาน

3.1.3 ดำเนินการเกี่ยวกับข้อร้องเรียนการทุจริต การปฏิบัติหรือการละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน

3.1.4 ปฏิบัติงานร่วมกับ หรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง หรือได้รับมอบหมาย

#### 3.2 หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริต

3.2.1 ใช้ถ้อยคำเบื้องต้น และใช้ข้อความสุภาพ ประกอบด้วย

3.2.1.1 ชื่อ ที่อยู่ ของผู้ร้องเรียนชัดเจน

3.2.1.2 วัน เดือน ปีของหนังสือร้องเรียน

3.2.1.3 ข้อเท็จจริง หรือพฤติการณ์ของเรื่องที่ร้องเรียน ปรากฏอย่างชัดเจนว่ามีมูลข้อเท็จจริง เกี่ยวกับการทุจริตของเจ้าหน้าที่หรือหน่วยงาน ชัดเจนเพียงพอที่สามารถดำเนินการสืบสวนหรือสอบสวนได้

3.2.1.4 ระบุพยานเอกสาร พยานวัตถุและพยานบุคคล (ถ้ามี)

3.2.2 ข้อร้องเรียน ต้องเป็นเรื่องจริงที่มีมูลเหตุ มิได้หวังสร้างกระแสหรือสร้างข่าวที่เสียหายต่อบุคคลอื่นหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

3.2.3 เป็นเรื่อง que ผู้ร้องเรียนได้รับความไม่ชอบธรรม อันเนื่องมาจากการปฏิบัติหน้าที่ต่างๆ ของเจ้าหน้าที่ของวิทยาลัยการศึกษา มหาวิทยาลัยพะเยา

3.2.4 ไม่เป็นคำร้องเรียนที่เข้าลักษณะดังต่อไปนี้

3.2.4.1 คำร้องเรียน ที่เข้าสู่กระบวนการยุติธรรมแล้ว หรือเป็นเรื่องที่ศาลได้มีคำพิพากษาหรือคำสั่งถึงที่สุดแล้ว

3.2.4.2 คำร้องเรียนที่เกิดจากการโต้แย้งสิทธิระหว่างบุคคลต่อบุคคลด้วยกัน นอกเหนือจากหลักเกณฑ์ดังกล่าวแล้ว ให้อยู่ในดุลพินิจของคณบดีว่าจะรับไว้พิจารณาหรือไม่ เป็นเรื่องเฉพาะกรณีไป

## บทที่ 4 ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

### 4.1 หน่วยงานที่รับผิดชอบ

งานบุคลากร ฝ่ายบริหารและพัฒนาคุณภาพองค์กร วิทยาลัยการศึกษา มหาวิทยาลัยพะเยา

### 4.2 กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต

ผู้ร้องเรียนยื่นเรื่องร้องเรียนผ่านทางช่องทางต่างๆ ของวิทยาลัยการศึกษา มหาวิทยาลัยพะเยา โดยให้เจ้าหน้าที่ผู้เกี่ยวข้องดำเนินการตามขั้นตอน ดังนี้

4.2.1 เจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตตามช่องทางต่างๆ

4.2.2 เจ้าหน้าที่ประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง

4.2.3 เจ้าหน้าที่ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง

(1) กรณีเรื่องยุติ ให้แจ้งผลให้ผู้ร้องเรียนทราบภายใน 15 วัน

(2) กรณีเรื่องไม่ยุติ

(2.1) ให้ตั้งคณะกรรมการสอบข้อเท็จจริง

(2.2) แจ้งการดำเนินงานให้ผู้ร้องเรียนทราบเบื้องต้น ภายใน 15 วัน

4.2.4 เจ้าหน้าที่จัดทำรายงานสรุปผลเรื่องร้องเรียนการทุจริตเสนอผู้บริหาร

### 4.3 การบันทึกเรื่องร้องเรียน

4.3.1 กรอกแบบฟอร์มบันทึกเรื่องร้องเรียน โดยมีรายละเอียด ชื่อ-สกุล ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ติดต่อ เรื่องร้องเรียน และสถานที่เกิดเหตุรวมถึงสาเหตุ

4.3.2 ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียน เจ้าหน้าที่ต้องบันทึกข้อร้องเรียนลงสมุดบันทึกข้อร้องเรียน

### 4.4 การติดตามแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน

ให้หน่วยงานหรือเจ้าหน้าที่ผู้เกี่ยวข้องรายงานผลการดำเนินการให้คณะกรรมการร้องเรียนการทุจริตทราบ ภายใน 15 วันทำการ เพื่อดำเนินการแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบ

### 4.5 การรายงานผลการดำเนินงานให้ผู้บริหารทราบ

4.5.1 รวบรวมข้อมูล และรายงานสรุปการดำเนินการเรื่องร้องเรียนการทุจริตให้ผู้บริหารทราบ

4.5.2 รายงานเรื่องร้องเรียนหลังจากสิ้นปีงบประมาณ เพื่อดำเนินการจัดทำข้อมูลเชิงสถิติเรื่องร้องเรียนการทุจริตประจำปี

บทที่ 5 ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริต

ช่องทางการร้องเรียน	ความถี่ในการ ตรวจสอบช่องทาง	หมายเหตุ
ช่องทางที่ 1 ร้องเรียนด้วยตนเอง ณ สำนักงานวิทยาลัยการศึกษา มหาวิทยาลัยพะเยา	ทุกวันทำการ	เว้นวันหยุดราชการ
ช่องทางที่ 2 ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์ วิทยาลัยการศึกษา <a href="http://www.se.up.ac.th">http://www.se.up.ac.th</a> - สายตรงคนบดี <a href="http://www.se.up.ac.th/se/dean.aspx">http://www.se.up.ac.th/se/dean.aspx</a> - ช่องทางการร้องเรียนการทุจริต <a href="http://www.se.up.ac.th/se/ComplaintForm.aspx">http://www.se.up.ac.th/se/ComplaintForm.aspx</a> - ช่องทางรับฟังความคิดเห็น <a href="http://www.se.up.ac.th/se/ChannelsForm.aspx">http://www.se.up.ac.th/se/ChannelsForm.aspx</a> - ช่องทางถาม – ตอบ <a href="http://www.se.up.ac.th/se/Intro_QandA.aspx">http://www.se.up.ac.th/se/Intro_QandA.aspx</a>	ทุกวันทำการ	
ช่องทางที่ 3 ร้องเรียนผ่านทางโทรศัพท์ โทร 054-6466-666 ต่อ 1382	ทุกวันทำการ	เว้นวันหยุดราชการ
ช่องทางที่ 4 ร้องเรียนผ่านทาง Messenger Facebook วิทยาลัยการศึกษา มหาวิทยาลัยพะเยา <a href="https://www.facebook.com/SchoolOfEducationUP">https://www.facebook.com/SchoolOfEducationUP</a>	ทุกวัน	
ช่องทางที่ 5 ร้องเรียนผ่านตู้ไปรษณีย์ ถึง สำนักงานวิทยาลัยการศึกษา มหาวิทยาลัยพะเยา เลขที่ 19 หมู่ที่ 2 ตำบลแม่กา อำเภอเมือง จังหวัดพะเยา 56000	ทุกวันทำการ	



## บทที่ 6 หนังสือร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

\*หมายเลขบัตรประจำตัวประชาชน.....

\*ชื่อ-สกุลผู้ร้องเรียน.....

\*สถานที่ติดต่อกลับ.....

\*เบอร์โทรศัพท์..... E-mail.....

ข้อกล่าวหา/ข้อร้องเรียน (เรื่อง).....

รายละเอียด.....

.....

.....

.....

วัน/เดือน/ปี หรือช่วงเวลาที่เกิดเหตุ.....

เหตุการณ์โดยย่อ.....

.....

.....

.....

ผู้เกี่ยวข้องกับการกระทำทุจริต

.....

.....

.....

\*ผู้ที่สามารถให้ข้อมูลเพิ่มเติมได้ชื่อ.....สกุล.....

หน่วยงาน.....หมายเลขโทรศัพท์.....

หมายเหตุ : 1. กรุณากรอกข้อมูลให้ครบทุกช่อง

2. ข้อมูล \* จะถูกเก็บเป็นความลับ