



# แนวปฏิบัติการจัดการ เรื่องร้องเรียนการทุจริต



วิทยาลัยการศึกษา มหาวิทยาลัยพะเยา

## คำนำ

แนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตของวิทยาลัยการศึกษา จัดทำขึ้นเพื่อเป็นแนวทางการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนการทุจริตให้ชัดเจน สามารถจัดการข้อร้องเรียนได้รวดเร็ว มีประสิทธิภาพตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย อีกทั้งช่วยให้การปฏิบัติงานของวิทยาลัยการศึกษามีความโปร่งใส บริสุทธิ์ ยุติธรรมและสามารถตรวจสอบได้เป็นไปตามปณิธานของผู้บริหารวิทยาลัย

## แนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต

### หลักการและเหตุผล

วิทยาลัยการศึกษา มหาวิทยาลัยพะเยา มีความมุ่งมั่นที่จะสร้างค่านิยมให้กับบุคลากรยึดถือปฏิบัติงานด้วยความโปร่งใสในชื่อสัตย์สุจริต มีคุณธรรม ปราศจากการทุจริต ซึ่งสอดคล้องกับพระราชกฤษฎีกา ว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 กำหนดแนวทางการปฏิบัติราชการ มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยถือว่าประชาชนเป็นศูนย์กลาง

การรับฟังข้อมูล ข้อร้องเรียน จากนิสิต ผู้ปกครอง บุคลากร หรือผู้มาติดต่อที่มีส่วนได้ส่วนเสียล้วนเป็นสิ่งจำเป็นโดยเฉพาะข้อร้องเรียนในเรื่องการปฏิบัติงานอย่างไม่โปร่งใสหรือการทุจริต จึงจำเป็นที่จะต้องมีการบริหารจัดการที่ดีสามารถตอบสนองข้อร้องเรียน หรือข้อมูลการทุจริตอย่างเป็นธรรมและโปร่งใส ยึดตามหลักมาตรฐาน มีการดำเนินการตามขั้นตอน และระยะเวลาที่กำหนด รวมทั้งมีการป้องกันไม่ให้ผู้ร้องเรียนได้รับผลกระทบ และให้ความเป็นธรรมกับผู้ถูกร้องเรียนหรือกล่าวอ้าง

### ช่องทางการแจ้งข้อร้องเรียนการทุจริต

กรณีผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย นิสิต บุคลากร หรือผู้มาติดต่อ ต้องการแจ้งเรื่องร้องเรียนการทุจริตของบุคลากรวิทยาลัยการศึกษา ได้ตามช่องทางดังต่อไปนี้

1. ร้องเรียนด้วยตนเองที่วิทยาลัย
2. แจ้งผ่านทางเว็บไซต์ <http://www.se.up.ac.th> คลิกเลือก >ติดต่อเรา >ข้อเสนอแนะ/ร้องเรียน
3. ผู้รับเรื่องร้องเรียน อยู่ที่หน้าสำนักงานวิทยาลัยการศึกษา มหาวิทยาลัยพะเยา อาคารเรียนรวม(PKY)
4. ไปรษณีย์ส่งมาที่ วิทยาลัยการศึกษา มหาวิทยาลัยพะเยา เลขที่ 19 หมู่ 2 ต.แม่กา อําเภอเมือง จังหวัดพะเยา รหัสไปรษณีย์ 56000
5. โทรศัพท์หมายเลข 054-466666 ต่อ 1373

การแจ้งเรื่องร้องเรียน ต้อง แจ้ง ชื่อ นามสกุล ที่อยู่ และหมายเลขโทรศัพท์จริง กรณีไม่แจ้งชื่อที่อยู่ มีลักษณะเป็นบัตรสนเท่ห์ จะไม่รับพิจารณา

### แนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต

สามารถแจ้งเรื่องร้องเรียนผ่านทางช่องทางที่กำหนด โดยมีขั้นตอนในการร้องเรียนการทุจริตดังนี้

1. ฝ่ายบริหาร วิทยาลัยการศึกษาเป็นผู้รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตจากทุกช่องทางการร้องเรียน โดยหัวหน้าสำนักงานจะเป็นผู้สรุปข้อเท็จจริงเบื้องต้นเสนอต่อรองคณบดีฝ่ายบริหาร

2. รองคณบดีฝ่ายบริหารพิจารณาข้อร้องเรียนเบื้องต้น หากข้อร้องเรียนนั้นมีมูล หรือยังมีข้อมูลไม่ครบถ้วน จะมอบหมายให้หัวหน้าสำนักงานติดต่อผู้ร้องเรียนขอข้อมูลเพิ่มเติมภายในระยะเวลาที่กำหนด เพื่อนำเสนอขอคณบดีพิจารณาดำเนินการต่อไป หากผู้ร้องเรียนไม่สามารถหาข้อมูลเพิ่มเติมได้ให้หัวหน้าสำนักงานทำบันทึกเสนอข้อร้องเรียนการทุจริตนั้นเสนอต่อรองคณบดีฝ่ายบริหารเพื่อนำเสนอพิจารณา คณบดีต่อไป รวมถึงแจ้งผู้ร้องเรียนให้ทราบ

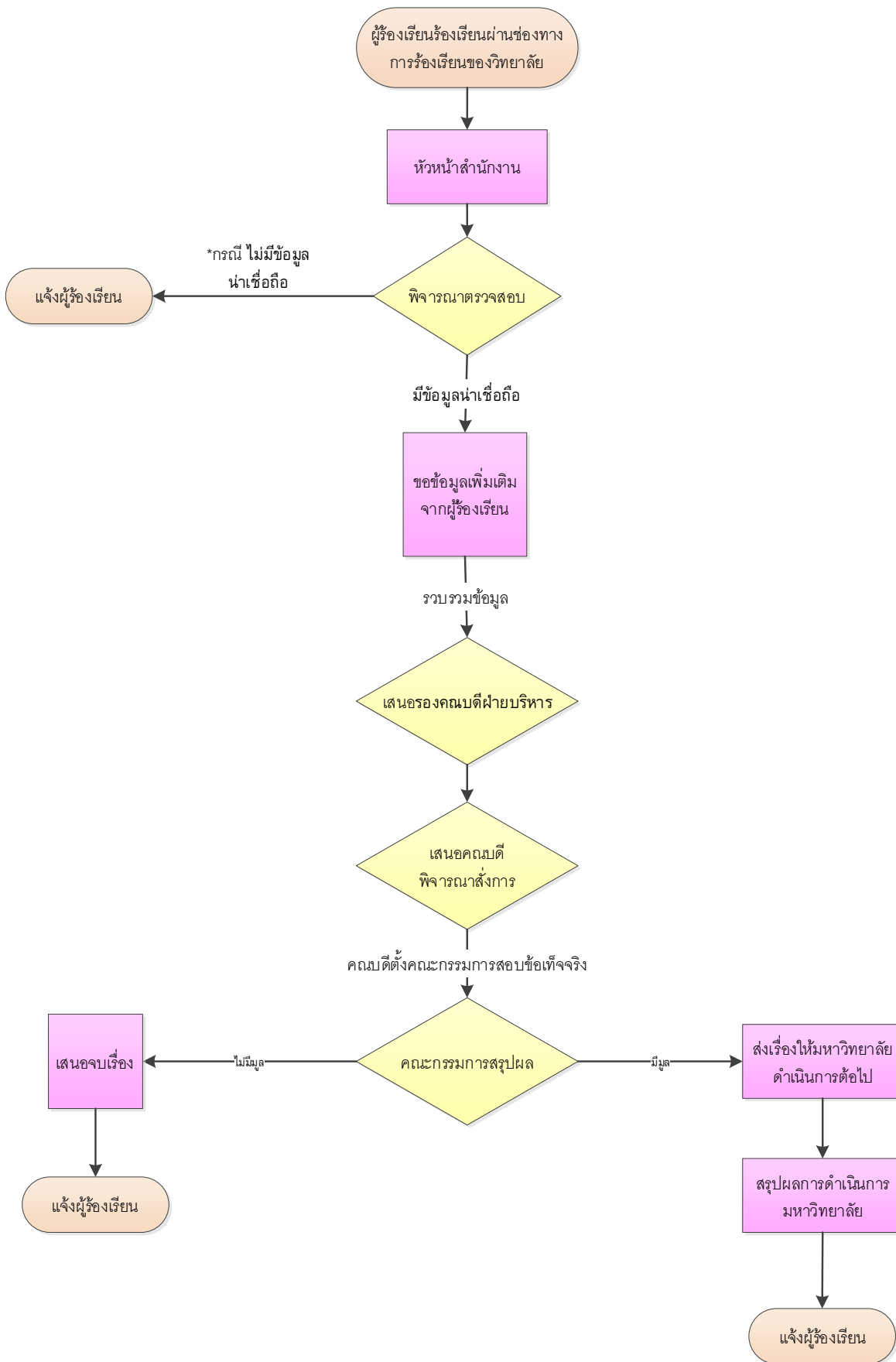
3. เรื่องร้องเรียนการทุจริตที่คณบดีพิจารณาแล้วเห็นว่าไม่มีมูล คณบดีจะตั้งคณะกรรมการสอบสวนข้อเท็จจริงเพื่อให้ได้ข้อสรุปเบื้องต้น และนำเสนอมหาวิทยาลัยดำเนินการต่อไป

4. รองคณบดีฝ่ายบริหารจะเป็นผู้ติดตามความก้าวหน้าของผลการดำเนินการเพื่อนำเสนอความก้าวหน้าต่อคณบดีและเมื่อได้ข้อสรุปแล้ว จะได้แจ้งผลให้ผู้ร้องเรียนได้ทราบ

5. กรณีผู้ถูกร้องเรียนไม่ใช่บุคลากรของวิทยาลัยการศึกษาให้หัวหน้าสำนักงานส่งข้อมูลการร้องเรียนให้กองการเจ้าหน้าที่ มหาวิทยาลัยพะเยาพิจารณาดำเนินการ พร้อมทั้งแจ้งให้ผู้ร้องเรียนได้ทราบ

6. รายงานความก้าวหน้าของการดำเนินการจะนำเสนอผู้บริหารวิทยาลัยและผู้ร้องเรียนทุก 1 เดือน

# ขั้นตอนกระบวนการจัดการข้อร้องเรียนการทุจริต



## การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนการทุจริตจากช่องทางต่างๆ

การดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียน ที่เข้ามายังหน่วยงานจากช่องทางต่าง ๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบ	ระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องเรียนเพื่อหาทางแก้ไขปัญหา	หมายเหตุ
ร้องเรียนด้วยตนเองที่วิทยาลัยการศึกษ	วันเวลาราชการ	ภายใน 1 สัปดาห์	
ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์ www.se.up.ac.th	ทุกวัน	ภายใน 1 สัปดาห์	
ร้องเรียนทาง Facebook	ทุกวัน	ภายใน 1 สัปดาห์	
ร้องเรียนทางจดหมาย เจ้าหน้าที่ของวิทยาลัยการศึกษา โทรศัพท์	ทุกวัน	ภายใน 1 สัปดาห์	
กล่องรับความคิดเห็น	ทุกวัน	ภายใน 1 สัปดาห์	
โทรศัพท์สายตรงคนบตี	ทุกวัน	ภายใน 1 สัปดาห์	

โดยหัวหน้าสำนักงานวิทยาลัยการศึกษจะเป็นผู้สรุปเรื่องร้องเรียนในทุกสัปดาห์เพื่อนำเสนอผู้บริหาร

### มาตรการให้ความเป็นธรรมทั้งผู้ร้องเรียนและผู้ถูกร้องเรียน

สำหรับผู้ร้องเรียนหรือผู้ได้รับผลกระทบ จะไม่มีการเปิดเผยชื่อ และจะได้รับการคุ้มครองไม่ให้ถูกกลั่นแกล้งหรือวิตรอนสิทธิต่างๆ อันพึงมี ในระหว่างที่กระบวนการพิจารณาข้อร้องเรียนยังไม่ยุติ

สำหรับผู้ถูกกล่าวหาในระหว่างการพิจารณาข้อร้องเรียน ยังไม่ถือว่าผู้ถูกกล่าวหามีความผิด จะต้องได้รับการปฏิบัติเช่นเดียวกับบุคลากรอื่นๆ สามารถชี้แจงข้อกล่าวหาได้อย่างเต็มที่ อีกทั้งมีสิทธิในการแสดงเอกสาร/พยานหลักฐานเพื่อแก้ข้อกล่าวหา

## แบบฟอร์มข้อร้องเรียนการทุจริต

เขียนที่.....

วันที่.....เดือน.....พ.ศ. ....

เรื่อง .....

เรียน คณบดีวิทยาลัยการศึกษา

ข้าพเจ้า .....อายุ.....ปี อยู่บ้านเลขที่.....  
หมู่ที่.....ถนน .....ตำบล ..... อำเภอ .....จังหวัด.....  
อาชีพ.....ตำแหน่ง.....โทรศัพท์.....  
เลขที่บัตรประชาชน.....ออกโดย.....วันที่ออกบัตร.....  
วันหมดอายุ..... มีความประสงค์ขอร้องเรียนการทุจริตในเรื่อง  
(ข้อเท็จจริง) .....

ดังนั้น ข้าพเจ้าจึงมีความประสงค์ เพื่อให้วิทยาลัยการศึกษา พิจารณาดำเนินการ ดังนี้

ทั้งนี้ ข้าพเจ้าขอรับรองว่าคำร้องทุกข์/ร้องเรียนตามข้างต้นเป็นจริง และยินดีรับผิดชอบทั้งทางแพ่งและ  
ทางอาญาหากจะพินิจ และขอส่งเอกสารหลักฐานประกอบร้องทุกข์/ร้องเรียน (ถ้ามี) ได้แก่

1. ....จำนวน.....ชุด
- 2.....จำนวน.....ชุด
3. อื่นๆ.....จำนวน.....ชุด

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

ขอแสดงความนับถือ

(ลงชื่อ).....ผู้ร้องเรียน

(.....)