แนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียน การทุจริตและประพฤติมิชอบ

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2567

สำนักงานสภามหาวิทยาลัยพะเยา
มหาวิทยาลัยพะเยา

คำนำ

แนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2567 จัดทำขึ้นโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้สำนักงานสภามหาวิทยาลัยพะเยามีการปฏิบัติเกี่ยวกับการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบที่เป็นระบบ มีมาตรฐานสอดคล้องกับประกาศมหาวิทยาลัยพะเยา เรื่อง แนวทางการจัดการข้อร้องเรียน พ.ศ. 2562 รายละเอียดประกอบด้วย หลักการและเหตุผลการจัดการข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ คำจำกัดความ ประเภทข้อร้องเรียน ผู้มีสิทธิเสนอข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ งานที่รับผิดชอบข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ รายละเอียดการเสนอข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ขั้นตอนการเสนอข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ เว็บไซต์หลัก สำนักงานสภามหาวิทยาลัยพะเยา การรับข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ข้อร้องเรียนที่ไม่อาจรับไว้ดำเนินการ การดำเนินการพิจารณาข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ มาตรการให้ความเป็นธรรมทั้งผู้ร้องเรียนและผู้ถูกร้องเรียน ผังขั้นตอน/กระบวนการจัดการต่อข้อร้องเรียน แผนผังแสดงขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติงาน การจัดการข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ รวมทั้งหลักเกณฑ์/กฎหมายที่เกี่ยวข้อง และแบบรับข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ สำนักงานสภามหาวิทยาลัยพะเยา

สำนักงานสภามหาวิทยาลัยพะเยาหวังเป็นอย่างยิ่งว่า แนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2567 ฉบับนี้ จะเป็นประโยชน์ต่อการดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ของสำนักงานสภามหาวิทยาลัยพะเยา และผู้มีส่วนเกี่ยวข้องต่อไป

งานกิจการพิเศษ
สำนักงานสภามหาวิทยาลัยพะเยา
ผู้จัดทำ

สารบัญ

หน้า

หลักการและเหตุผลการจัดการข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ 1
คำจำกัดความ 1
ประเภทข้อร้องเรียน 1
ผู้มีสิทธิเสนอข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ 2
งานที่รับผิดชอบข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ 2
รายละเอียดการเสนอข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ 2
ขั้นตอนการเสนอข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ 3
1. วิธีการเสนอข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ 3
2. ช่องทางการเสนอข้อร้องเรียนและระยะเวลาดำเนินการ 3
เว็บไซต์หลัก สำนักงานสภามหาวิทยาลัยพะเยา 5
การรับข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ 7
ข้อร้องเรียนที่ไม่อาจรับไว้ดำเนินการ 7
การดำเนินการพิจารณาข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ 8
1. การลงทะเบียนในสารบบการพิจารณา 8
2. การแต่งตั้งคณะกรรมการ 8
3. การแจ้งผลการดำเนินการพิจารณาข้อร้องเรียน 8
มาตรการให้ความเป็นธรรมทั้งผู้ร้องเรียนและผู้ถูกร้องเรียน 8
ผังขั้นตอน/กระบวนการจัดการต่อข้อร้องเรียน 9
แผนผังแสดงขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติงาน การจัดการข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ 10
หลักเกณฑ์/กฎหมายที่เกี่ยวข้อง 11
ภาคผนวก ก
ประกาศมหาวิทยาลัยพะเยา เรื่อง แนวทางการจัดการข้อร้องเรียน พ.ศ. 2562
ภาคผนวก ข
แบบรับข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ สำนักงานสภามหาวิทยาลัยพะเยา

แนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ
สำนักงานสภามหาวิทยาลัยพะเยา

หลักการและเหตุผลการจัดการข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

เพื่อพัฒนาและยกระดับการดำเนินงานของสำนักงานสภามหาวิทยาลัยพะเยาให้มีมาตรฐาน ทำให้ผู้รับบริการมีความพึงพอใจกับการปฏิบัติงาน ในการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการอย่างมีประสิทธิภาพ เป็นไปตามหลักธรรมาภิบาล และแสดงออกถึงความโปร่งใส มีคุณธรรม จริยธรรม ในการปฏิบัติงานของบุคลากรสังกัดสำนักงานสภามหาวิทยาลัยพะเยา

คำจำกัดความ

“ข้อร้องเรียน” หมายความว่า ข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของบุคลากรสังกัดสำนักงานสภามหาวิทยาลัยพะเยา

“เจ้าหน้าที่ของรัฐกระทำการทุจริต” หมายความว่า เจ้าหน้าที่ของรัฐ ปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติอย่างใดในตำแหน่งหรือหน้าที่ หรือปฏิบัติ หรือละเว้นการปฏิบัติอย่างใดในพฤติการณ์ที่อาจทำให้ผู้อื่นเชื่อว่ามีตำแหน่งหรือหน้าที่ทั้งที่ตนมิได้มีตำแหน่งหรือหน้าที่นั้น หรือใช้อำนาจในตำแหน่งหรือหน้าที่ทั้งนี้ เพื่อแสวงหาประโยชน์ที่มิควรได้โดยชอบสำหรับตนเองหรือผู้อื่น หรือกระทำการอันเป็นความผิดต่อตำแหน่งหน้าที่ราชการหรือความผิดต่อตำแหน่งหน้าที่ในกระบวนการยุติธรรมตามประมวลกฎหมายอาญาหรือตามกฎหมายอื่น

“ประพฤติมิชอบ” หมายความว่า ใช้อำนาจในตำแหน่งหรือหน้าที่อันเป็นการฝ่าฝืนกฎหมาย ระเบียบ คำสั่ง หรือมติคณะรัฐมนตรี ที่มุ่งหมายจะควบคุมดูแลการรับ การเก็บรักษา หรือการใช้เงิน หรือทรัพย์สินของแผ่นดิน

“ผู้ร้องเรียน” หมายความว่า พนักงานมหาวิทยาลัย หรือลูกจ้างมหาวิทยาลัย ซึ่งปฏิบัติงานในมหาวิทยาลัยพะเยา นิสิต หรือบุคคลภายนอกผู้ที่ได้รับความเดือดร้อนเสียหาย หรืออาจได้รับความเดือดร้อนเสียหาย หรือไม่ได้รับความสะดวกจากการปฏิบัติงานของสำนักงานสภามหาวิทยาลัยพะเยา หรือมีความจำเป็นต้องให้สำนักงานสภามหาวิทยาลัยพะเยาช่วยเหลือ เยียวยา ปลดเปลื้องทุกข์ หรือร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของบุคลากรสังกัดสำนักงานสภามหาวิทยาลัยพะเยา

“สำนักงานสภามหาวิทยาลัยพะเยา” หมายความว่า ส่วนงานตามมาตรา 7(1) ตามพระราชบัญญัติมหาวิทยาลัยพะเยา พ.ศ. 2553

“ผู้อำนวยการ” หมายความว่า ผู้อำนวยการสำนักงานสภามหาวิทยาลัยพะเยา

“ผู้ที่ได้รับมอบหมาย” หมายความว่า พนักงานมหาวิทยาลัย สังกัดสำนักงานสภามหาวิทยาลัยพะเยา ซึ่งได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติงานเกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของบุคลากรสังกัดสำนักงานสภามหาวิทยาลัยพะเยา

ประเภทข้อร้องเรียน

1. ข้อร้องเรียนที่เกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบของบุคลากรสังกัดสำนักงานสภามหาวิทยาลัยพะเยา
2. ข้อร้องเรียนที่เกิดจากการได้รับความเดือดร้อนเสียหาย หรืออาจได้รับความเดือดร้อนเสียหาย
3. ข้อร้องเรียนที่เกิดจากการไม่ได้รับความสะดวกจากการปฏิบัติงานของสำนักงานสภามหาวิทยาลัยพะเยา
4. ข้อร้องเรียนที่จำเป็นต้องให้สำนักงานสภามหาวิทยาลัยพะเยาช่วยเหลือ เยียวยา ปลดเปลื้องทุกข์

ผู้มีสิทธิเสนอข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

1. พนักงานมหาวิทยาลัย หรือลูกจ้างมหาวิทยาลัย ซึ่งปฏิบัติงานในมหาวิทยาลัยพะเยา นิสิต หรือผู้ที่ได้รับความเดือดร้อนเสียหายจากการปฏิบัติงานของสำนักงานสภามหาวิทยาลัยพะเยา

2. พนักงานมหาวิทยาลัย หรือลูกจ้างมหาวิทยาลัย ซึ่งปฏิบัติงานในมหาวิทยาลัยพะเยา นิสิต หรือผู้ที่อาจได้รับความเดือดร้อนเสียหายจากการปฏิบัติงานของสำนักงานสภามหาวิทยาลัยพะเยา

3. พนักงานมหาวิทยาลัย หรือลูกจ้างมหาวิทยาลัย ซึ่งปฏิบัติงานในมหาวิทยาลัยพะเยา นิสิต หรือผู้ที่ไม่ได้รับความสะดวกจากการปฏิบัติงานของสำนักงานสภามหาวิทยาลัยพะเยา

4. พนักงานมหาวิทยาลัย หรือลูกจ้างมหาวิทยาลัย ซึ่งปฏิบัติงานในมหาวิทยาลัยพะเยา นิสิต หรือผู้ที่จำเป็นต้องให้สำนักงานสภามหาวิทยาลัยพะเยาช่วยเหลือ เยียวยา ปลดเปลื้องทุกข์

5. พนักงานมหาวิทยาลัย หรือลูกจ้างมหาวิทยาลัย ซึ่งปฏิบัติงานในมหาวิทยาลัยพะเยา นิสิต หรือผู้ที่ต้องการร้องเรียนข้อร้องเรียนที่เกิดจากการทุจริตและประพฤติมิชอบของบุคลากรสังกัดสำนักงานสภามหาวิทยาลัยพะเยา

6. ผู้รับมอบฉันทะ ซึ่งได้รับมอบฉันทะให้ร้องเรียนแทนผู้ร้องเรียน

งานที่รับผิดชอบข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

งานธุรการ

รายละเอียดการเสนอข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

ดังนี้

1. ชื่อ-ชื่อสกุลของผู้ร้องเรียน
2. ที่อยู่และเบอร์โทรศัพท์ที่สามารถติดต่อได้ของผู้ร้องเรียน
3. Email ของผู้ร้องเรียน
4. ชื่อ-ชื่อสกุลและตำแหน่งของบุคลากรสังกัดสำนักงานสภามหาวิทยาลัยพะเยา (ผู้ถูกร้องเรียน)
5. รายละเอียดอันเป็นเหตุให้ต้องร้องเรียน ได้แก่
   5.1 ช่วงวันและเวลาที่บุคลากรสังกัดสำนักงานสภามหาวิทยาลัยพะเยากระทำความผิด
   5.2 การกระทำความผิด, พฤติการณ์การทุจริตและประพฤติมิชอบของบุคลากรสังกัดสำนักงานสภามหาวิทยาลัยพะเยา
6. ใช้ถ้อยคำสุภาพ
7. ลงลายมือชื่อผู้ร้องเรียนหรือผู้รับมอบฉันทะ

ทั้งนี้ ข้อร้องเรียนใดมีรายการไม่ครบถ้วน หรือไม่ชัดเจน หรือไม่อาจเข้าใจได้ ให้ผู้อำนวยการ หรือผู้ที่ได้รับมอบหมาย ให้คำแนะนำแก่ผู้ร้องเรียนเพื่อดำเนินการแก้ไขเพิ่มเติมคำร้องเรียนนั้นให้ถูกต้อง เว้นแต่ ข้อร้องเรียนที่มีลักษณะเป็นข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็น คำชมเชย การสอบถาม การขอข้อมูล อาจไม่ต้องมีรายการ ครบตามข้อที่ 1 ถึง ข้อที่ 7 ก็ได้

กรณีที่ผู้ร้องเรียนมีเหตุจำเป็นไม่สามารถทำข้อร้องเรียนเป็นหนังสือได้อาจแจ้งต่อผู้อำนวยการหรือผู้ที่ได้รับมอบหมายด้วยวาจา ทางโทรศัพท์หรือเว็บไซต์ www.council.up.ac.th ก็ได้

กรณีการแจ้งด้วยวาจา ให้ผู้ปฏิบัติงานบันทึกถึงเหตุแห่งความจำเป็นที่ผู้ร้องเรียนจำต้องแจ้งด้วยวาจาไว้ด้วย หลังจากนั้นให้บันทึกการร้องเรียนโดยให้มีรายการหรือเอกสารแนบตามข้อที่ 1 ถึง ข้อที่ 7 และวันเดือนปีที่รับคำร้องเรียน พร้อมกับให้ดำเนินการลงลายมือชื่อผู้ร้องเรียน ลายมือชื่อผู้รับ คำร้องเรียน

กรณีการแจ้งข้อร้องเรียนทางโทรศัพท์ ให้ผู้ร้องเรียนลงลายมือชื่อในโอกาสแรกที่จะทำได้

กรณีการแจ้งข้อร้องเรียนผ่านทางเว็บไซต์ www.council.up.ac.th ให้ผู้ร้องเรียนระบุรายละเอียด ตามข้อที่ 1 ถึง ข้อที่ 7

ขั้นตอนการเสนอข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

1. วิธีการเสนอข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

1.1 ผู้ร้องเรียนเสนอข้อร้องเรียนด้วยตัวเอง โดยทำเป็นหนังสือ หรือทางไปรษณีย์ หรือกรณีมีเหตุจำเป็นผู้ร้องเรียนอาจร้องเรียนด้วยวาจา หรือแจ้งข้อร้องเรียนผ่านทางโทรศัพท์หรือทางเว็บไซต์สำนักงานสภามหาวิทยาลัยพะเยาก็ได้

1.2 กรณีผู้ร้องเรียนเจ็บป่วย หรือไม่สามารถร้องเรียนด้วยตนเองได้เพราะเหตุอื่นใด ผู้ร้องเรียนจะมอบฉันทะให้ผู้อื่นเสนอข้อร้องเรียนแทนก็ได้

2. ช่องทางการเสนอข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบและระยะเวลาดำเนินการ

เพื่อเป็นการอำนวยความสะดวกในการเสนอเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบสำนักงานสภามหาวิทยาลัยพะเยา จึงได้กำหนดช่องทางการเสนอข้อร้องเรียนผ่านช่องทางต่าง ๆ และระยะเวลาดำเนินการ ดังต่อไปนี้

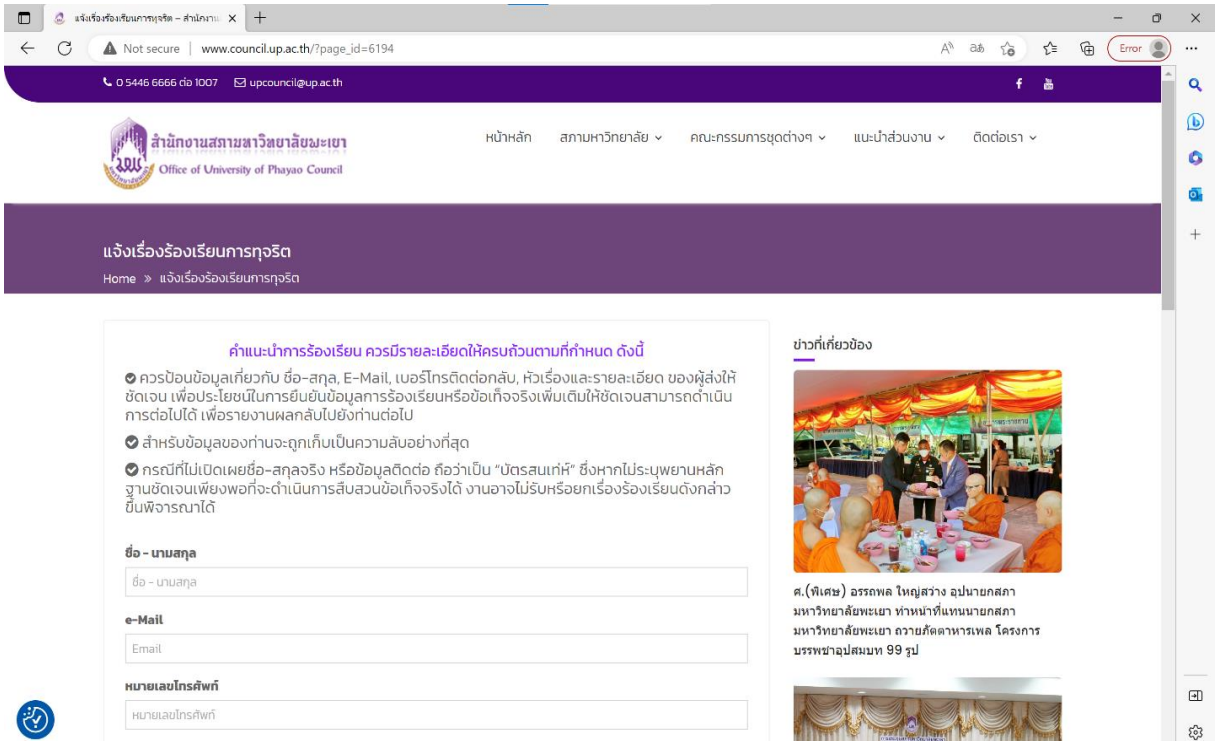
ช่องทางการเสนอข้อร้องเรียน	ความถี่ในการตรวจสอบ	สถานที่ติดต่อ/ข้อมูลที่เกี่ยวข้อง	ระยะเวลาดำเนินการ
เสนอด้วยตนเอง	ทุกวันเวลาทำการ	สำนักงานสภามหาวิทยาลัยพะเยา ชั้น 2 อาคารสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยพะเยา 19 หมู่ 2 ตำบลแม่กา อำเภอเมืองพะเยา จังหวัดพะเยา	ภายใน 1 สัปดาห์
เสนอผ่านช่องทางโทรศัพท์	ทุกวันเวลาทำการ	เสนอผ่านช่องทางโทรศัพท์ หมายเลข 0 5446 6666 ต่อ 1007	ภายใน 1 สัปดาห์

ช่องทางการเสนอข้อร้องเรียน	ความถี่ในการตรวจสอบ	สถานที่ติดต่อ/ข้อมูลที่เกี่ยวข้อง	ระยะเวลาดำเนินการ
เสนอผ่านช่องทางโทรสาร	ทุกวันเวลาทำการ	เสนอผ่านช่องทางโทรสาร หมายเลข 0 5446 6703	ภายใน 1 สัปดาห์
เสนอผ่านช่องทางไปรษณีย์	ทุกวันเวลาทำการ	*จ่าหน้าซองถึง...* ผู้อำนวยการสำนักงานสภามหาวิทยาลัยพะเยา สำนักงานสภามหาวิทยาลัยพะเยา มหาวิทยาลัยพะเยา ชั้น 2 อาคารสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยพะเยา 19 หมู่ 2 ตำบลแม่กา อำเภอเมืองพะเยา จังหวัดพะเยา 56000	ภายใน 1 สัปดาห์
เสนอผ่านช่องทางเว็บไซต์หลักสำนักงานสภามหาวิทยาลัยพะเยา “ติดต่อเรา” และ “แจ้งเรื่องร้องเรียนการทุจริต”	ทุกวัน	เสนอผ่านเว็บไซต์ www.council.up.ac.th	ภายใน 1 สัปดาห์
เสนอผ่านช่องทาง “Chat Messenger” สำนักงานสภามหาวิทยาลัยพะเยา	ทุกวัน	เสนอผ่านเว็บไซต์ www.council.up.ac.th	ภายใน 1 สัปดาห์

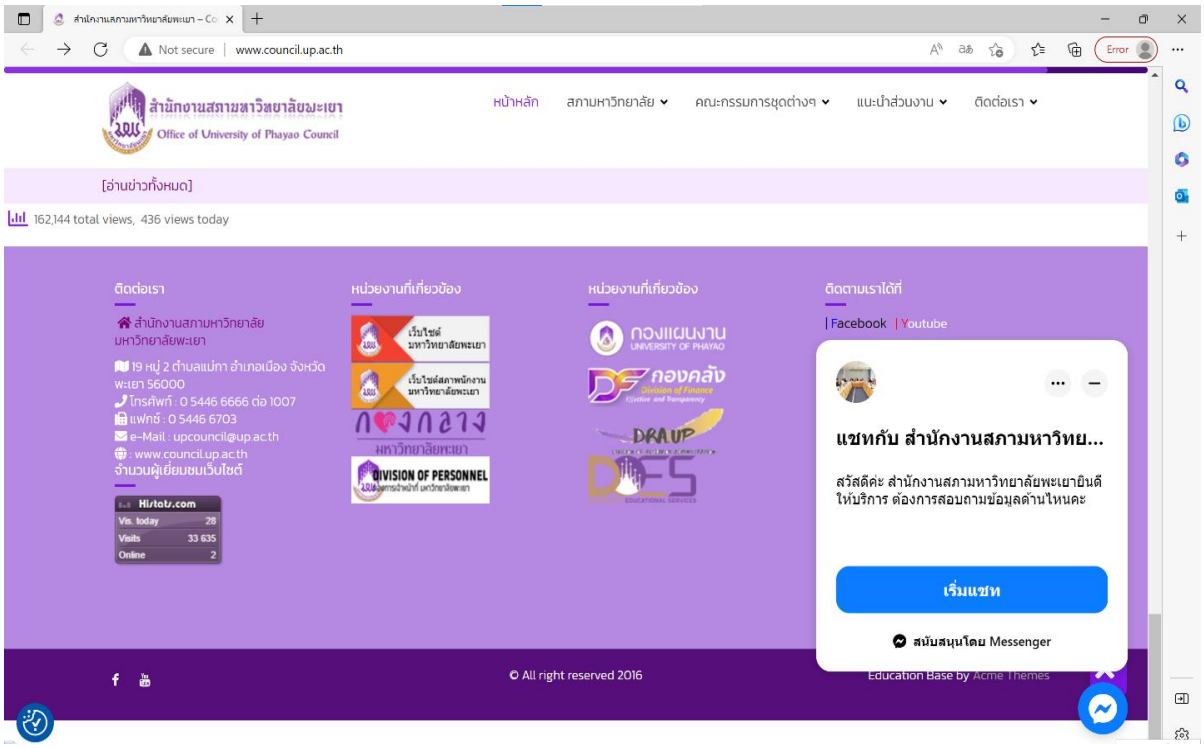
ช่องทางการเสนอข้อร้องเรียน	ความถี่ในการตรวจสอบ	สถานที่ติดต่อ/ข้อมูลที่เกี่ยวข้อง	ระยะเวลาดำเนินการ
เสนอผ่านช่องทาง Facebook สำนักงานสภามหาวิทยาลัยพะเยา	ทุกวัน	เสนอผ่านเว็บไซต์ https://www.facebook.com/up.council.pyo/	ภายใน 1 สัปดาห์

เว็บไซต์หลักสำนักงานสภามหาวิทยาลัยพะเยา

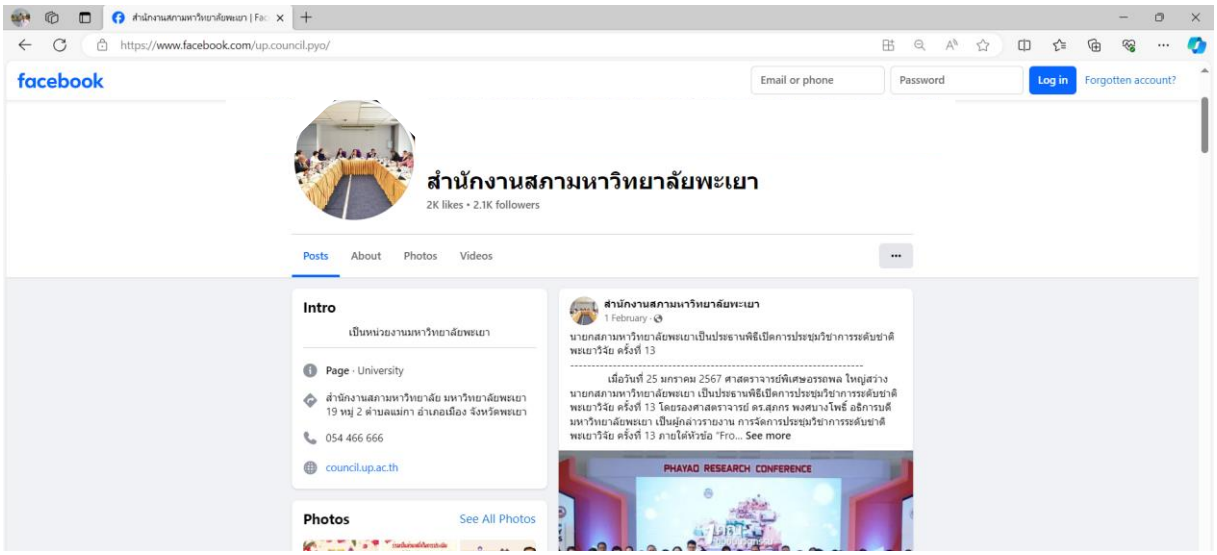
ช่องทาง “แจ้งเรื่องร้องเรียนการทุจริต” สำนักงานสภามหาวิทยาลัยพะเยา



ช่องทาง “Chat Messenger” สำนักงานสภามหาวิทยาลัยพะเยา



ช่องทาง “Facebook” สำนักงานสภามหาวิทยาลัยพะเยา



การรับข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

ให้ผู้อำนวยการ หรือผู้ที่ได้รับมอบหมาย ออกใบรับข้อร้องเรียนไว้เป็นหลักฐาน โดยที่ใบรับข้อร้องเรียนจะต้องมีข้อความที่แสดงถึง วันเดือนปี ที่รับข้อร้องเรียน และลงลายมือชื่อผู้รับข้อร้องเรียน ส่วนในกรณีผู้ที่ได้รับมอบหมายได้รับข้อร้องเรียนผ่านช่องทางไปรษณีย์ หรือทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ ให้ผู้ที่ได้รับมอบหมายตอบแจ้งการรับเรื่องร้องเรียนไปยังผู้ร้องเรียน ผ่านช่องทางไปรษณีย์ ตามที่อยู่ที่ปรากฏในคำร้องเรียน หรือทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ ภายใน 7 วันทำการ นับตั้งแต่วันที่ได้รับข้อร้องเรียน

ข้อร้องเรียนที่ไม่อาจรับไว้ดำเนินการ

1. ข้อร้องเรียนเกี่ยวกับสถาบันพระมหากษัตริย์
2. ข้อร้องเรียนเกี่ยวกับนโยบายรัฐบาล
3. ข้อร้องเรียนที่เข้าสู่กระบวนการยุติธรรม หรือข้อร้องเรียนที่ศาลได้มีคำพิพากษาหรือคำสั่งถึงที่สุดแล้ว
4. ข้อร้องเรียนที่มีลักษณะเป็นบัตรสนเท่ห์ ที่ไม่ระบุพยานหลักฐานหรือกรณีแวดล้อมชัดแจ้งตลอดจนชี้พยานบุคคลแน่นอน
5. ข้อร้องเรียนที่หน่วยงานอื่นได้ดำเนินการตรวจสอบ พิจารณาวินิจฉัย และสรุปผลการพิจารณาเป็นที่เรียบร้อยแล้ว เช่น สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ (ป.ป.ช.) สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตในภาครัฐ (ป.ป.ท.) สำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน (สตง.) สำนักงานป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน (ป.ป.ง.)

อธิการบดีอาจพิจารณาให้รับข้อร้องเรียนตามข้อ 4. ไว้ดำเนินการได้ หากเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับประโยชน์สาธารณะและการพิจารณาจะไม่มีผลกระทบต่อการปฏิบัติงานของหน่วยงานของรัฐอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง

การดำเนินการพิจารณาข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

1. การลงทะเบียนในสารบบการพิจารณา

เรื่องร้องเรียนที่เสนอต่อผู้ที่ได้รับมอบหมายแล้ว ให้ลงทะเบียนข้อร้องเรียนในสารบบการพิจารณา แล้วตรวจข้อร้องเรียนในเบื้องต้น หากเห็นว่าเป็นข้อร้องเรียนที่สมบูรณ์ครบถ้วน ให้รีบดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ หากไม่สามารถดำเนินการได้ให้เสนอข้อร้องเรียนดังกล่าวต่อผู้อำนวยการ เพื่อดำเนินการต่อไป

2. การแต่งตั้งคณะกรรมการ

ข้อร้องเรียนที่อยู่ในอำนาจของมหาวิทยาลัย ให้ผู้อำนวยการหรือผู้ที่ได้รับมอบหมายเป็นผู้ที่มีหน้าที่รับผิดชอบโดยตรง และเสนอให้อธิการบดีแต่งตั้งคณะกรรมการเพื่อทำหน้าที่ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงและพิจารณาแนวทางการแก้ไขปัญหา โดยมีองค์ประกอบดังนี้

2.1 ผู้อำนวยการ เป็นประธานกรรมการ

2.2 ประธานสภาพนักงาน เป็นกรรมการ

2.3 พนักงานมหาวิทยาลัยหนึ่งคนที่อธิการบดีมอบหมาย เป็นกรรมการ

2.4 พนักงานมหาวิทยาลัยสังกัดสำนักงานสภามหาวิทยาลัยพะเยาที่ได้รับมอบหมายเป็นเลขานุการ

3. การแจ้งผลการดำเนินการพิจารณาข้อร้องเรียน

เมื่อคณะกรรมการดำเนินการแล้วเสร็จ ผู้ที่ได้รับมอบหมายรายงานผลให้ผู้อำนวยการทราบและแจ้งผลการดำเนินการต่อข้อร้องเรียนให้ผู้ร้องเรียนทราบ ภายใน 30 วันทำการ นับแต่วันที่ได้รับข้อร้องเรียน

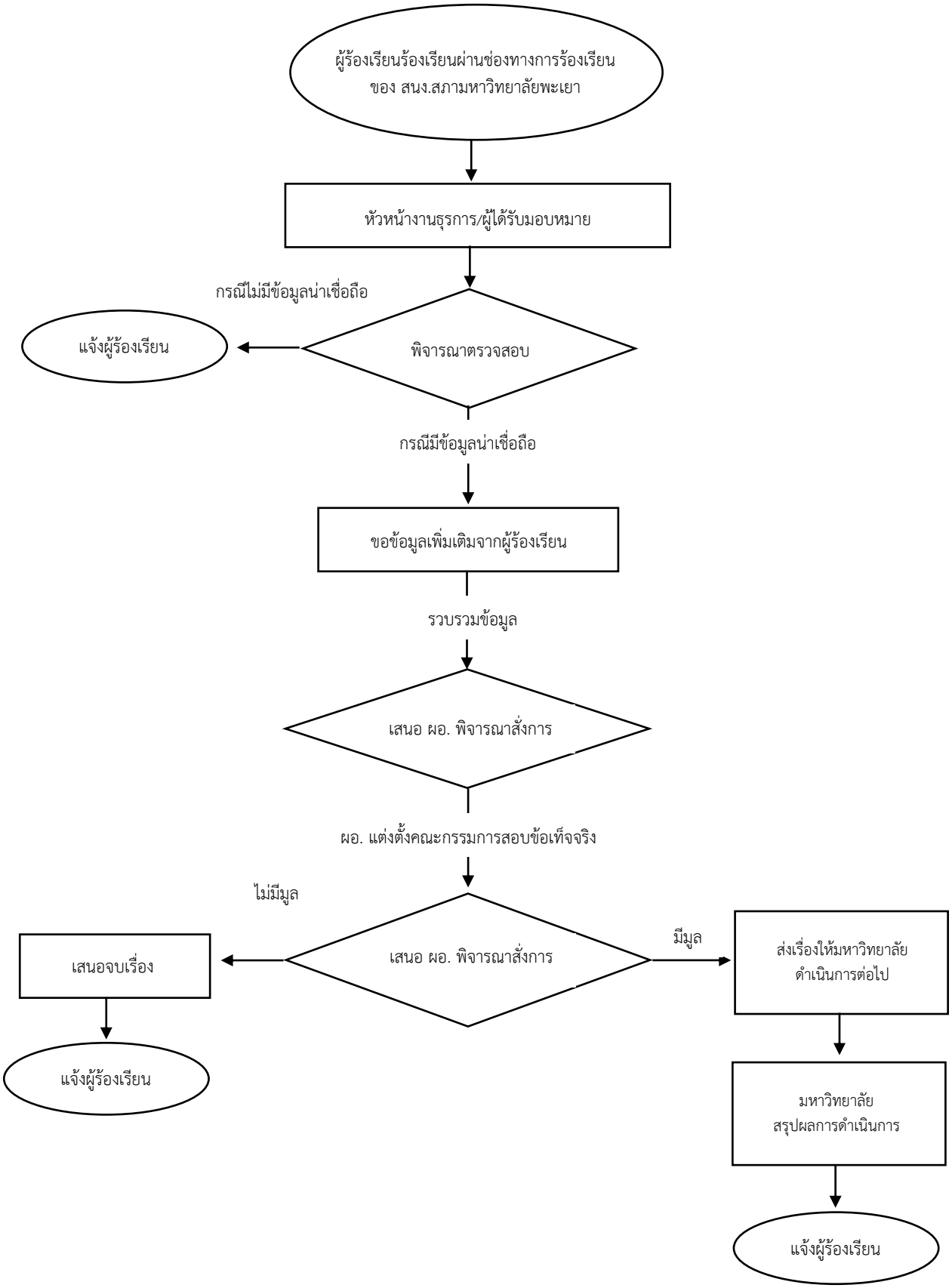
กรณีที่ไม่สามารถดำเนินการต่อข้อร้องเรียนให้แล้วเสร็จภายในกำหนดระยะเวลา ให้แจ้งเหตุที่ทำให้การดำเนินการไม่แล้วเสร็จต่อผู้อำนวยการทราบ เพื่อขอขยายระยะเวลาการดำเนินการได้อีกคราวละไม่เกิน 15 วันทำการ

มาตรการให้ความเป็นธรรมทั้งผู้ร้องเรียนและผู้ถูกร้องเรียน

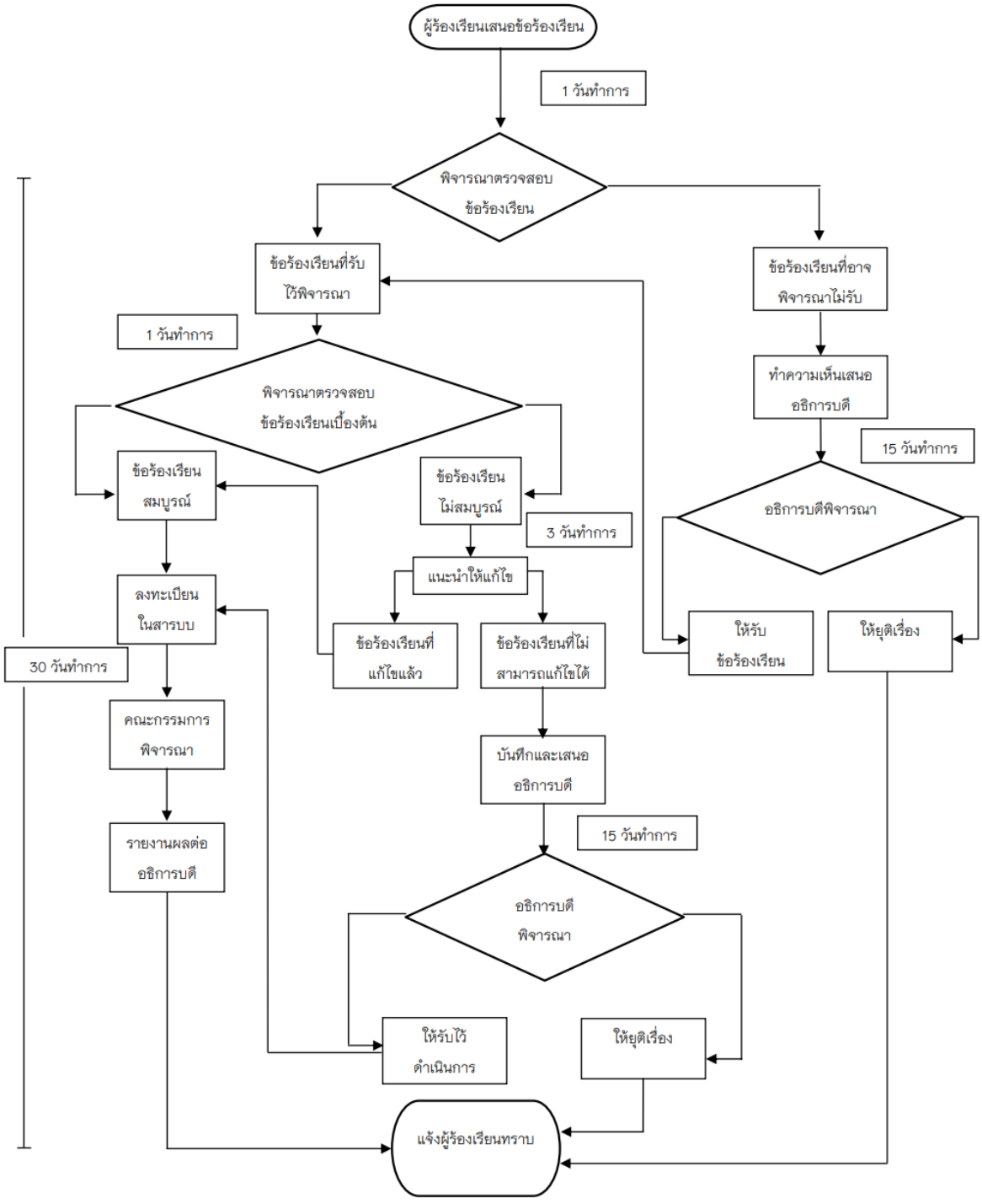
ทั้งผู้ร้องเรียนและผู้ถูกร้องเรียน จะไม่มีการเปิดเผยชื่อและจะได้รับการคุ้มครองไม่ให้ถูกกลั่นแกล้งหรือลิดรอนสิทธิต่าง ๆ อันพึงมี ในระหว่างที่กระบวนการพิจารณาข้อร้องเรียนยังไม่ยุติ

สำหรับผู้ถูกกล่าวหา ในระหว่างการพิจารณาข้อร้องเรียน จะยังไม่ถือว่าผู้ถูกกล่าวหามีความผิด จะต้องได้รับการปฏิบัติเช่นเดียวกับบุคลากรอื่น ๆ และสามารถชี้แจงข้อกล่าวหาได้อย่างเต็มที่ อีกทั้งมีสิทธิในการแสดงเอกสาร/พยานหลักฐานเพื่อแก้ข้อกล่าวหา

ผังขั้นตอน/กระบวนการจัดการต่อข้อร้องเรียน สำนักงานสภามหาวิทยาลัยพะเยา
งานธุรการ รับผิดชอบ



แผนผังแสดงขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติงาน
การจัดการข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ



หลักเกณฑ์/กฎหมายที่เกี่ยวข้อง

แนวปฏิบัติการจัดการข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ สำนักงานสภามหาวิทยาลัยพะเยา เป็นไปตามประกาศมหาวิทยาลัยพะเยา เรื่อง แนวทางการจัดการข้อร้องเรียน พ.ศ. 2562

ภาคผนวก ก

(ประกาศมหาวิทยาลัยพะเยา เรื่อง แนวทางการจัดการข้อร้องเรียน พ.ศ. 2562)

ประกาศมหาวิทยาลัยพะเยา

เรื่อง แนวทางการจัดการข้อร้องเรียน พ.ศ. ๒๕๖๒

โดยที่เป็นการสมควรกำหนดแนวทางการจัดการข้อร้องเรียนของมหาวิทยาลัยพะเยา เพื่อพัฒนาและยกระดับการดำเนินงานให้มีมาตรฐาน ทำให้ผู้รับบริการมีความพึงพอใจกับการปฏิบัติงาน ในการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการอย่างมีประสิทธิภาพ เป็นไปตามหลักธรรมาภิบาล และแสดงออกถึงความโปร่งใส มีคุณธรรม จริยธรรม ในการปฏิบัติงานของมหาวิทยาลัยพะเยา อาศัยอำนาจตามความในมาตรา ๓๓ แห่งพระราชบัญญัติมหาวิทยาลัยพะเยา พ.ศ. ๒๕๕๓ ประกอบกับมติคณะกรรมการบริหารงานบุคคลประจำมหาวิทยาลัยพะเยา ในคราวประชุมครั้งที่ ๓/๒๕๖๒ เมื่อวันที่ ๒๙ เมษายน ๒๕๖๒ จึงให้ออกประกาศไว้ดังนี้

ข้อ ๑ ประกาศนี้ เรียกว่า "ประกาศมหาวิทยาลัยพะเยา เรื่อง แนวทางการจัดการข้อร้องเรียน พ.ศ. ๒๕๖๒"

ข้อ ๒ ประกาศนี้ให้ใช้บังคับตั้งแต่วันถัดจากวันประกาศเป็นต้นไป

ข้อ ๓ ในประกาศนี้

"มหาวิทยาลัย" หมายความว่า มหาวิทยาลัยพะเยา

"อธิการบดี" หมายความว่า อธิการบดีมหาวิทยาลัยพะเยา

"สำนักงานอธิการบดี" หมายความว่า สำนักงานอธิการบดีมหาวิทยาลัยพะเยา

"ผู้อำนวยการ" หมายความว่า ผู้อำนวยการสำนักงานอธิการบดีมหาวิทยาลัยพะเยา

"คณะกรรมการ" หมายความว่า คณะกรรมการตรวจสอบข้อเท็จจริง

ข้อ ๔ ให้อธิการบดีเป็นผู้รักษาการตามประกาศนี้ ในกรณีที่มีปัญหาเกี่ยวกับการบังคับใช้หรือการปฏิบัติตามประกาศนี้ ให้อธิการบดีมีอำนาจตีความและวินิจฉัยชี้ขาด การตีความและการวินิจฉัยให้ถือเป็นที่สุด

/ส่วนที่ ๑ ...

ส่วนที่ ๑
การเสนอข้อร้องเรียน

ข้อ ๕ ผู้ใดได้รับความเดือดร้อนเสียหาย หรืออาจได้รับความเดือดร้อนเสียหาย หรือไม่ได้รับความสะดวกจากการปฏิบัติงานของมหาวิทยาลัย หรือจำเป็นต้องให้มหาวิทยาลัย ช่วยเหลือ เยียวยา ปลดเปลื้องทุกข์ หรือต้องการเสนอแนะ ให้ข้อคิดเห็น ชมเชย สอบถาม ขอข้อมูล มีสิทธิเสนอข้อร้องเรียนต่อผู้อำนวยการหรือผู้ที่ได้รับมอบหมายได้

ข้อ ๖ ข้อร้องเรียนต้องมีรายการดังต่อไปนี้

(๑) ชื่อและที่อยู่ของผู้ร้องเรียน

(๒) ระบุเรื่องอันเป็นเหตุให้ต้องร้องเรียน พร้อมทั้งข้อเท็จจริง หรือพฤติการณ์ตามสมควรเกี่ยวกับเรื่องที่ร้องเรียน และคำขอให้มหาวิทยาลัยช่วยเหลือเยียวยาหรือปลดเปลื้องทุกข์

(๓) ใช้ถ้อยคำสุภาพ

(๔) ลงลายมือชื่อผู้ร้องเรียนหรือผู้รับมอบฉันทะตาม ข้อ ๙

ข้อร้องเรียนใดมีรายการไม่ครบตามวรรคหนึ่ง หรือไม่ชัดเจน หรือไม่อาจเข้าใจได้ ให้ผู้อำนวยการหรือผู้ที่ได้รับมอบหมาย ให้คำแนะนำแก่ผู้ร้องเรียนเพื่อดำเนินการแก้ไขเพิ่มเติมคำร้องเรียนนั้นให้ถูกต้อง เว้นแต่ ข้อร้องเรียนที่มีลักษณะเป็นข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็น คำชมเชย การสอบถาม การขอข้อมูล อาจไม่ต้องมีรายการครบตามวรรคหนึ่งก็ได้

ข้อ ๗ ในกรณีที่ผู้ร้องเรียนมีเหตุจำเป็นไม่สามารถทำข้อร้องเรียนเป็นหนังสือได้อาจแจ้งต่อผู้อำนวยการหรือผู้ที่ได้รับมอบหมายด้วยวาจาหรือทางโทรศัพท์ก็ได้

กรณีการแจ้งด้วยวาจา ให้ผู้อำนวยการหรือผู้ที่ได้รับมอบหมายบันทึกถึงเหตุแห่งความจำเป็นที่ผู้ร้องเรียนจำต้องแจ้งด้วยวาจาไว้ด้วย หลังจากนั้นให้บันทึกการร้องเรียนโดยให้มีรายการหรือเอกสารแนบตามข้อ ๖ และวันเดือนปีที่รับคำร้องเรียน พร้อมกับให้ดำเนินการลงลายมือชื่อผู้ร้องเรียน ลายมือชื่อผู้รับคำร้องเรียน และให้นำข้อ ๙ มาใช้บังคับโดยอนุโลม

กรณีการรับข้อร้องเรียนทางโทรศัพท์ ให้ผู้ร้องเรียนลงลายมือชื่อในโอกาสแรกที่จะทำได้

ข้อ ๘ ผู้ร้องเรียนจะต้องร้องเรียนด้วยตนเอง เว้นแต่ผู้ร้องเรียนเจ็บป่วยหรือไม่สามารถร้องเรียนด้วยตนเองได้เพราะเหตุจำเป็นอื่น ผู้ร้องเรียนจะมอบฉันทะให้ผู้อื่นร้องเรียนแทนก็ได้ โดยการเสนอข้อร้องเรียนให้กระทำได้ดังต่อไปนี้

(๑) เสนอด้วยตนเอง ได้ที่กลุ่มรับเรื่องราวร้องทุกข์ งานประสานภารกิจอธิการดี สำนักงานอธิการบดี

/(๒) ทาง...

(๒) ทางไปรษณีย์ โดยส่งไปที่ สำนักงานอธิการบดีมหาวิทยาลัยพะเยา ตู้ ปณ ๑๙ หมู่ที่ ๒ ตำบลแม่กา อำเภอเมืองพะเยา จังหวัดพะเยา ๕๖๐๐๐

(๓) ทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ ผ่าน Email : up@up.ac.th

(๔) ช่องทางอื่น ๆ ที่มหาวิทยาลัยกำหนด

ส่วนที่ ๒

การรับข้อร้องเรียน

ข้อ ๙ ให้ผู้อำนวยการหรือผู้ที่ได้รับมอบหมายออกใบรับข้อร้องเรียนให้แก่ผู้ร้องเรียนไว้เป็นหลักฐาน ใบรับข้อร้องเรียนจะต้องมีข้อความแสดงถึงวันเดือนปีที่รับข้อร้องเรียน และลงลายมือชื่อผู้รับข้อร้องเรียน

ข้อ ๑๐ ในกรณีที่ผู้อำนวยการหรือผู้ที่ได้รับมอบหมายได้รับข้อร้องเรียนที่เสนอมาตาม ข้อ ๘ (๒) หรือ (๓) ให้ผู้อำนวยการหรือผู้ที่ได้รับมอบหมายตอบแจ้งการรับ ข้อร้องเรียน ไปยังผู้ร้องเรียนโดยทางไปรษณีย์ตามสถานที่อยู่ที่ปรากฏในคำร้องเรียน หรือในรูปของจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ภายใน ๑๐ วันทำการนับตั้งแต่วันที่ได้รับข้อร้องเรียน

ข้อ ๑๑ ผู้อำนวยการหรือผู้ที่ได้รับมอบหมายอาจพิจารณาไม่รับข้อร้องเรียนไว้ดำเนินการได้ในกรณีดังต่อไปนี้

(๑) ข้อร้องเรียนเกี่ยวกับสถาบันพระมหากษัตริย์

(๒) ข้อร้องเรียนเกี่ยวกับนโยบายรัฐบาล

(๓) ข้อร้องเรียนที่เข้าสู่กระบวนการยุติธรรม หรือเป็นข้อร้องเรียนที่ศาลได้มีคำพิพากษาหรือคำสั่งถึงที่สุดแล้ว

(๔) ข้อร้องเรียนที่มีลักษณะเป็นบัตรสนเท่ห์ ที่ไม่ระบุพยานหลักฐานหรือกรณีแวดล้อมชัดแจ้ง ตลอดจนชี้พยานบุคคลแน่นอน

(๕) ข้อร้องเรียนที่หน่วยงานอื่นได้ดำเนินการตรวจสอบ พิจารณาวินิจฉัย และสรุปผลการพิจารณาเป็นที่เรียบร้อยแล้ว เช่น สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ (ป.ป.ช.) สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตในภาครัฐ (ป.ป.ท.) สำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน (สตง.) สำนักงานป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน (ป.ป.ง.)

อธิการบดีอาจพิจารณาให้รับข้อร้องเรียนตามข้อ ๑๑ (๔) ไว้ดำเนินการได้หากเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับประโยชน์สาธารณะและการพิจารณาจะไม่มีผลกระทบต่อการปฏิบัติงานของหน่วยงานของรัฐอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง

/ส่วนที่ ๓ ...

ส่วนที่ ๓
การดำเนินการพิจารณาข้อร้องเรียน

ข้อ ๑๒ ข้อร้องเรียนที่เสนอต่อผู้อำนวยการหรือผู้ที่ได้รับมอบหมายตามข้อ ๘ แล้ว ให้ลงทะเบียนข้อร้องเรียนในสารบบการพิจารณาแล้วตรวจข้อร้องเรียนในเบื้องต้น ถ้าเห็นว่าเป็นข้อร้องเรียนที่สมบูรณ์ครบถ้วนให้รีบดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ หากไม่สามารถดำเนินการได้ให้เสนอข้อร้องเรียนดังกล่าวต่ออธิการบดีเพื่อดำเนินการต่อไป

ถ้าเห็นว่าข้อร้องเรียนนั้นไม่สมบูรณ์ครบถ้วนไม่ว่าด้วยเหตุใด ๆ ให้ผู้อำนวยการหรือผู้ที่ได้รับมอบหมายแนะนำให้ผู้ร้องเรียนแก้ไขภายในระยะเวลาที่กำหนด ถ้าเห็นว่าข้อที่ไม่สมบูรณ์ครบถ้วนนั้นเป็นกรณีที่ไม่อาจแก้ไขให้ถูกต้องได้ หรือเป็นข้อร้องเรียนที่ไม่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของมหาวิทยาลัย หรือผู้ร้องเรียนไม่แก้ไขข้อร้องเรียนภายในระยะเวลาที่กำหนด ให้บันทึกไว้และเสนอข้อร้องเรียนดังกล่าวต่ออธิการบดีเพื่อดำเนินการต่อไป และแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบถึงขั้นตอนหรือระยะเวลาการพิจารณาเรื่องร้องเรียนเท่าที่จะสามารถกระทำได้

ข้อ ๑๓ ข้อร้องเรียนที่อยู่ในอำนาจของมหาวิทยาลัย ให้ผู้อำนวยการหรือผู้ที่ได้รับมอบหมายเป็นหน่วยงานที่มีหน้าที่รับผิดชอบโดยตรง และให้อธิการบดีแต่งตั้งคณะกรรมการเพื่อทำหน้าที่ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงและพิจารณาแนวทางการแก้ไขปัญหา โดยมีองค์ประกอบดังนี้

(๑) ผู้อำนวยการ เป็นประธานกรรมการ

(๒) ประธานสภาพนักงาน เป็นกรรมการ

(๓) พนักงานมหาวิทยาลัยหนึ่งคนที่อธิการบดีมอบหมาย เป็นกรรมการ

(๔) พนักงานมหาวิทยาลัยสังกัดสำนักงานอธิการบดีที่ได้รับมอบหมาย เป็นเลขานุการ

กรณีคณะกรรมการคนหนึ่งคนใดมีสภาพร้ายแรงอันอาจทำให้การพิจารณาไม่เป็นกลางหรือเสียความเป็นธรรม อธิการบดีอาจแต่งตั้งผู้ที่เหมาะสมเป็นกรรมการเพื่อทำหน้าที่แทนบุคคลนั้นได้ตามแต่กรณี

ข้อ ๑๔ เมื่อคณะกรรมการตามข้อ ๑๓ ดำเนินการแล้วเสร็จ ให้ผู้อำนวยการหรือผู้ที่ได้รับมอบหมายรายงานผลให้อธิการบดีและแจ้งผลการดำเนินการต่อข้อร้องเรียน ให้ผู้ร้องเรียนทราบภายใน ๓๐ วันทำการนับแต่วันที่ได้รับข้อร้องเรียน กรณีคณะกรรมการเห็นว่าจะไม่สามารถดำเนินการต่อข้อร้องเรียนให้แล้วเสร็จภายในกำหนดระยะเวลา ให้แจ้งเหตุที่ทำให้การดำเนินการไม่แล้วเสร็จต่ออธิการบดี โดยเสนอผ่านผู้อำนวยการหรือผู้ที่ได้รับมอบหมาย เพื่อขอขยายระยะเวลาการดำเนินการได้อีกคราวละไม่เกิน ๑๕ วันทำการ

/ส่วนที่ ๔ ...

ส่วนที่ ๔
ขั้นตอนและแผนผังการจัดการข้อร้องเรียน

ข้อ ๑๕ การดำเนินการเกี่ยวกับการเสนอข้อร้องเรียน การรับข้อร้องเรียน และการดำเนินการพิจารณาข้อร้องเรียนที่ไม่ได้กำหนดในประกาศนี้ ให้ถือปฏิบัติตามขั้นตอนแผนผังการปฏิบัติงานจัดการข้อร้องเรียนแนบท้ายประกาศนี้

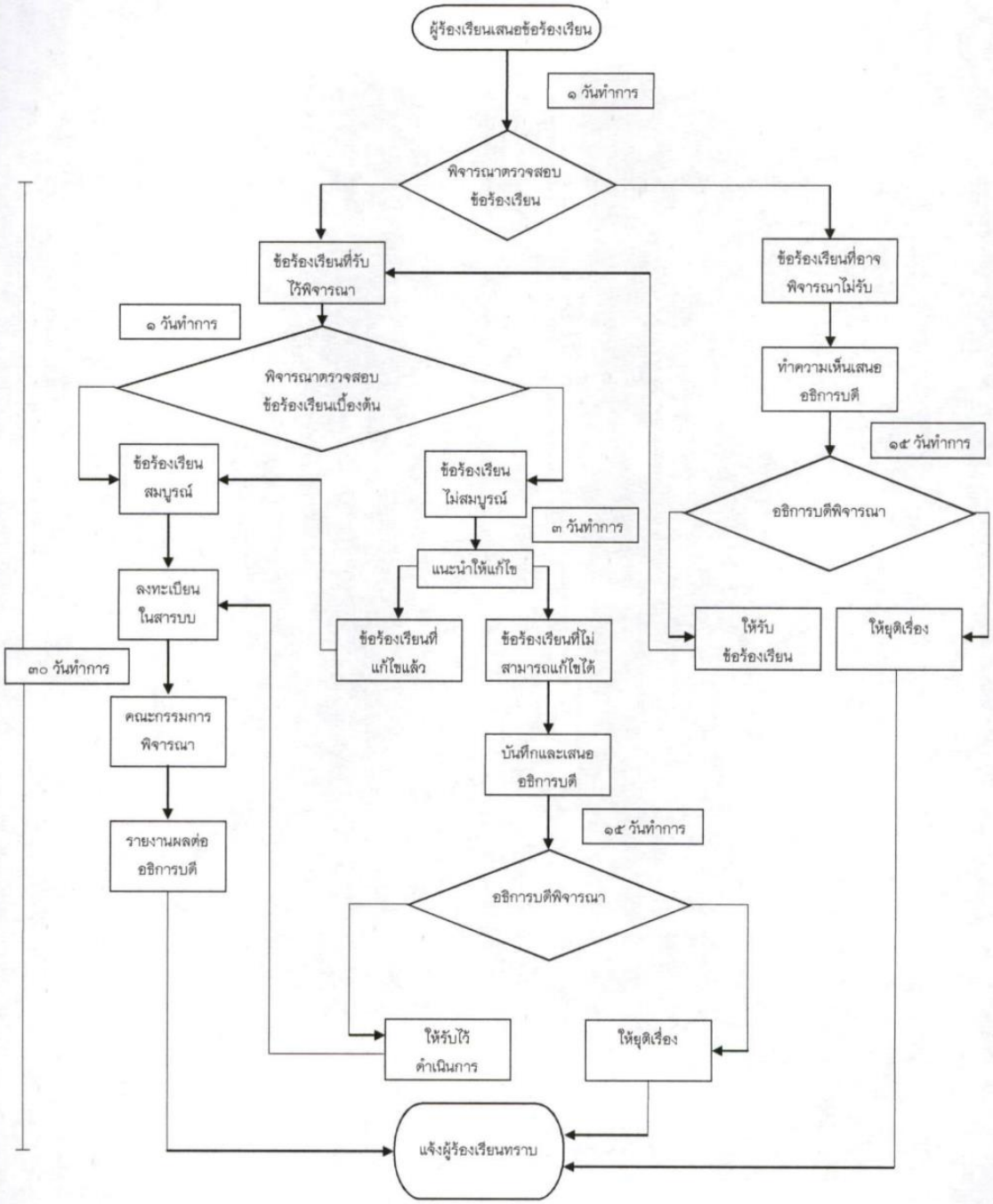
ส่วนที่ ๕
บทเฉพาะกาล

ข้อ ๑๖ ข้อร้องเรียนใดที่มหาวิทยาลัยรับไว้พิจารณาและมอบหมายให้หน่วยงานภายในดำเนินการไว้แล้วก่อนประกาศนี้มีผลใช้บังคับ ให้หน่วยงานที่ได้รับมอบหมายจัดการข้อร้องเรียนดังกล่าวต่อไปจนแล้วเสร็จ

ประกาศ ณ วันที่ ๘ พฤษภาคม พ.ศ. ๒๕๖๒

(รองศาสตราจารย์ ดร.สุภกร พงศบางโพธิ์)
อธิการบดีมหาวิทยาลัยพะเยา

ขั้นตอนแผนผังการปฏิบัติงานจัดการข้อร้องเรียน



ภาคผนวก ข

(แบบรับข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบสำนักงานสภามหาวิทยาลัยพะเยา)

แบบรับข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ
สำนักงานสภามหาวิทยาลัยพะเยา

เขียนที่ .....

วันที่ ..... เดือน ..... พ.ศ. .....

เรื่อง (ร้องเรียน) .....

เรียน ผู้อำนวยการสำนักงานสภามหาวิทยาลัยพะเยา

<u>ข้อมูลผู้ร้องเรียน</u>

ชื่อ-ชื่อสกุล.....

ที่อยู่ปัจจุบัน เลขที่ .....หมู่ที่ ..... ถนน.....แขวง/ตำบล.....

เขต/อำเภอ..... จังหวัด..... รหัสไปรษณีย์ .....

หมายเลขโทรศัพท์.....มือถือ.....E-mail.....

<u>ข้อมูลผู้ถูกร้องเรียน</u>

ชื่อ-ชื่อสกุล.....

ตำแหน่ง .....

สังกัด .....

<u>รายละเอียดอันเป็นเหตุให้ต้องร้องเรียน</u>

1. ช่วงวัน/เวลาที่บุคลากรสังกัดสำนักงานสภามหาวิทยาลัยพะเยากระทำผิด วัน/เวลา .....
2. การกระทำความผิด, พฤติการณ์การทุจริตและประพฤติมิชอบของบุคลากรสังกัดสำนักงานสภามหาวิทยาลัยพะเยา

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ทั้งนี้ ข้าพเจ้าขอรับรองว่า ข้อร้องเรียนการทุจริตหรือประพฤติมิชอบตามข้อความข้างต้นนี้เป็นจริงทุกประการ โดยข้าพเจ้าขอส่งเอกสารหลักฐานประกอบการร้องเรียน (ถ้ามี) ได้แก่

1. ..... จำนวน ..... ชุด
2. ..... จำนวน ..... ชุด
3. ..... จำนวน ..... ชุด

(ลงชื่อ) ..... ผู้ร้องเรียน
(.....)

(ลงชื่อ) ..... ผู้รับแจ้ง
(.....)
ตำแหน่ง .....

สำนักงานสภามหาวิทยาลัยพะยา

Office of the University of Phayao Council

ชั้น 2 อาคารสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยพะเยา

19 หมู่ 2 ต.แม่กา อ.เมืองพะเยา จ.พะเยา 56000

โทรศัพท์ 0 5446 6666 ต่อ 1007 โทรสาร 0 5446 6703

Email : upcouncil.up.ac.th