

มาตรการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต
มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร
ประจำปีงบประมาณ 2562

มาตรการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร

หลักการและเหตุผล

คำสั่งคณะกรรมการรักษาความสงบแห่งชาติ ฉบับที่ 69/2557 ลงวันที่ 18 มิถุนายน พ.ศ. 2557 เรื่อง มาตรการป้องกันและแก้ไขปัญหาการทุจริตประพฤติมิชอบ ให้ทุกส่วนราชการและหน่วยงานของรัฐ กำหนดมาตรการหรือแนวทางการป้องกันและแก้ไขปัญหาการทุจริตในส่วนราชการและหน่วยงานของรัฐ โดยมุ่งเน้นการสร้างธรรมาภิบาลในการบริหารงาน ดังนี้

ข้อ 1 ให้ทุกส่วนราชการและหน่วยงานของรัฐ กำหนดมาตรการหรือแนวทางการป้องกันและแก้ไขปัญหาการทุจริตประพฤติมิชอบในส่วนราชการและหน่วยงานของรัฐ โดยมุ่งเน้นการสร้างธรรมาภิบาลในการบริหารงาน และส่งเสริมการมีส่วนร่วมจากทุกภาคส่วนในการตรวจสอบ ฝ้าระวัง เพื่อสกัดกั้นมิให้เกิดการทุจริตประพฤติมิชอบได้

ข้อ 2 ในกรณีที่มีการกล่าวหาหรือพบเหตุอันควรสงสัยว่าข้าราชการและเจ้าหน้าที่ของรัฐ กระทำการหรือเกี่ยวข้องกับกรทุจริตประพฤติมิชอบ ทั้งในฐานะตัวการ ผู้ใช้ หรือ ผู้สนับสนุน ให้หัวหน้าส่วนราชการและหัวหน้าหน่วยงานของรัฐดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ภายใต้พระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน พ.ศ. 2534 และพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์วิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 ประกอบกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับที่เกี่ยวข้องกับการบริหารงานบุคคล โดยให้บังคับใช้มาตรการทางวินัย มาตรการทางปกครอง และมาตรการทางกฎหมายอย่างเฉียบขาดและรวดเร็ว

ข้อ 4 ในกรณีการจัดซื้อจัดจ้างของส่วนราชการและหน่วยงานของรัฐให้หัวหน้าส่วนราชการและหัวหน้าหน่วยงานของรัฐมีหน้าที่ในการควบคุม กำกับดูแลการดำเนินงานให้เป็นไปตามบทบัญญัติแห่งพระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต พ.ศ. 2542 อย่างเคร่งครัด

ข้อ 4 กรณีที่หัวหน้าส่วนราชการหรือผู้บังคับบัญชาปล่อยปละละเลย ไม่ดำเนินการตามข้อ 2 และข้อ 3 ให้ถือเป็นความผิดวินัยหรือความผิดทางอาญาแล้วแต่กรณี

ข้อ 5 ให้สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตในภาครัฐ ดำเนินการแสวงหา รวบรวม และดำเนินการอื่นใด เพื่อให้ได้มาซึ่งข้อเท็จจริงและพยานหลักฐานในการที่จะทราบรายละเอียดและพิสูจน์เกี่ยวกับการทุจริต รวมทั้งติดตาม เร่งรัดผลการดำเนินงานตามข้อ 1 ข้อ 2 ข้อ 3 และข้อ 4 และรายงานผลการปฏิบัติ พร้อมทั้งเสนอความเห็นให้คณะกรรมการรักษาความสงบแห่งชาติทราบและพิจารณาอย่างต่อเนื่อง

1.2 นโยบายรัฐบาลของ พลเอกประยุทธ์ จันทร์โอชา ซึ่งได้แถลงต่อสภานิติบัญญัติแห่งชาติ เมื่อวันที่ 12 กันยายน พ.ศ. 2557 โดยมุ่งเน้นการส่งเสริมการบริหารราชการแผ่นดินที่มีธรรมาภิบาลและการป้องกันปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบในภาครัฐ ข้อ 10.5 ให้ใช้มาตรการทางกฎหมาย การปลูกฝังค่านิยม คุณธรรม จริยธรรมและจิตสำนึกในการรักษาคำสัตย์สุจริตของความเป็นข้าราชการและความซื่อสัตย์สุจริต ควบคู่กับการบริหารจัดการภาครัฐที่มีประสิทธิภาพเพื่อป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ของรัฐทุกระดับอย่างเคร่งครัด ยกเลิก หรือแก้ไขกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับต่าง ๆ ที่ไม่จำเป็น สร้างภาระแก่ประชาชนเกินควร หรือเปิดช่องโอกาสทุจริต เช่น ระเบียบการจัดซื้อจัดจ้าง การอนุญาต อนุมัติ และการขอรับบริการจากรัฐ ซึ่งมีขั้นตอนที่ยืดเยื้อ ใช้เวลานาน ค่าใช้จ่ายสูง และเสียค่าใช้จ่าย ทั้งของภาครัฐและประชาชน โดยถือว่าเรื่องนี้เป็นวาระเร่งด่วนแห่งชาติ และเป็นเรื่องที่ต้องแทรกอยู่ในการปฏิรูปทุกด้าน

1.3 แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 12 (พ.ศ. 2560 - 2564) ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 6 : การบริหารจัดการในภาครัฐ การป้องกันการทุจริตประพฤติมิชอบและธรรมาภิบาลในสังคมไทย กำหนดเป้าหมาย “เพิ่มระดับคะแนนของดัชนีการรับรู้การทุจริตสูงกว่าร้อยละ 50 เมื่อสิ้นสุดแผนพัฒนาฯ ฉบับที่ 12”

1.4 สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ (ป.ป.ช.) ได้จัดทำแผนยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต ระยะที่ 3 (พ.ศ. 2560 - 2564) ขึ้น กำหนดเป้าประสงค์เชิงยุทธศาสตร์ “ยกระดับคะแนนของดัชนีการรับรู้การทุจริต (Corruption Perceptions Index : CPI) สูงกว่าร้อยละ 50” มุ่งสู่เป้าหมาย “ประเทศไทยใสสะอาด ไทยทั้งชาติต้านทุจริต (Zero Tolerance & Clean Thailand)” เมื่อสิ้นสุดแผนยุทธศาสตร์ชาติฯ ในปี พ.ศ. 2564 โดยกำหนดให้มีการดำเนินงานใน 6 ยุทธศาสตร์ ดังนี้

ยุทธศาสตร์ที่ 1	สร้างสังคมที่ไม่ทนต่อการทุจริต
ยุทธศาสตร์ที่ 2	ยกระดับเจตจำนงทางการเมืองในการต่อต้านการทุจริต
ยุทธศาสตร์ที่ 3	สกัดกั้นการทุจริตเชิงนโยบาย
ยุทธศาสตร์ที่ 4	พัฒนาระบบป้องกันการทุจริตเชิงรุก
ยุทธศาสตร์ที่ 5	ปฏิรูปกลไกและกระบวนการการปราบปรามการทุจริต
ยุทธศาสตร์ที่ 6	ยกระดับคะแนนดัชนีการรับรู้การทุจริต (Corruption

Perceptions Index : CPI) ของประเทศไทย

1.5 ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต กระทรวงการต่างประเทศ (ศปท. กระทรวงการต่างประเทศ) ได้จัดทำแผนปฏิบัติการการป้องกันและปราบปรามการทุจริต กระทรวงการต่างประเทศ (พ.ศ. 2560 - 2564) นี้ขึ้น เพื่อใช้เป็นแนวทางในการบริหารจัดการ ศปท. กระทรวงการต่างประเทศ ในระยะ 4 ปี ข้างหน้า ภายใต้บริบทจากแผนยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต ระยะที่ 3 (พ.ศ. 2560 - 2564) ของสำนักงาน ป.ป.ช. คำสั่งคณะรักษาความสงบแห่งชาติ ฉบับที่ 69/2557 นโยบายรัฐบาลของ พลเอกประยุทธ์ จันทร์โอชา แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 12 และเพื่อพัฒนาการบริหารและการบริการของส่วนราชการในสังกัดกระทรวงการต่างประเทศให้มีความโปร่งใส ชำร่าราชการและเจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริต และมีคุณธรรมจริยธรรมในการปฏิบัติงาน

มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร ตระหนักและมีความมุ่งมั่นที่จะปฏิบัติงานให้โปร่งใส ยึดมั่นในคุณธรรม ปลอดจากการทุจริตประพฤติมิชอบ จึงได้จัดทำมาตรการการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต เพื่อเป็นกรอบหรือแนวทางในการปฏิบัติงานด้านการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตผ่านช่องทางต่าง ๆ และตอบสนองนโยบายของรัฐ ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 กำหนดแนวทางการปฏิบัติราชการ มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน เพื่อใช้เป็นเครื่องมือการดำเนินงานที่มีคุณธรรมและความโปร่งใสในการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ของรัฐตามจรรยาบรรณการบริหารงานอย่างมีจริยธรรม

แนวทางการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตภายในมหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร

1. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

1.1 การแต่งตั้งผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

1.1.1 จัดตั้งศูนย์ / จุดรับข้อร้องเรียนการทุจริตของหน่วยงาน ภายในมหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร

1.1.2 จัดทำคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินการ

1.1.3 แจ้งผู้รับผิดชอบตามคำสั่งมหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชรทราบ เพื่อความสะดวกในการประสานงานการรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนการทุจริต จากช่องทางต่าง ๆ ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียนการทุจริตที่เข้ามาถึงหน่วยงาน ภายในมหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร จากช่องทางต่าง ๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องเรียนการทุจริตเพื่อประสานงานหาแนวทางแก้ไข	หมายเหตุ
โทรศัพท์	ทุกวัน	ภายใน 1 – 2 วันทำการ	
โทรสาร	ทุกวัน	ภายใน 1 – 2 วันทำการ	
ไปรษณีย์	ทุกวัน	ภายใน 1 – 2 วันทำการ	
ผู้รับฟังความคิดเห็น	ทุกเดือน	ภายใน 1 – 2 วันทำการ	
Web site (สายตรง)	ทุกวัน	ภายใน 1 – 2 วันทำการ	
ด้วยตนเอง	ทุกครั้งที่มีผู้ร้องเรียน	ภายใน 1 – 2 วันทำการ	

2. ความหมายและคำจำกัดความ

“เจ้าหน้าที่” หมายถึง ข้าราชการ พนักงานมหาวิทยาลัย พนักงานราชการ ลูกจ้างประจำ ลูกจ้างชั่วคราว

“ทุจริต” หมายถึง การแสวงหาผลประโยชน์ที่มิควรได้โดยชอบด้วยกฎหมายสำหรับตนเอง หรือผู้อื่น

“ผู้รับบริการ” หมายถึง ผู้ที่มารับบริการจากส่วนราชการและประชาชนทั่วไป

“ผู้มีส่วนได้เสีย” หมายถึง ผู้ที่ได้รับผลกระทบทั้งทางบวกและทางลบ ทั้งทางตรงและทางอ้อม จากการดำเนินการของส่วนราชการ เช่น ประชาชนในเขตจังหวัดกำแพงเพชร

“การจัดการข้อร้องเรียน” มีความหมายครอบคลุมถึงการจัดการในเรื่องข้อร้องเรียน/ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น/คำชมเชย/การสอบถามหรือการร้องขอข้อมูล

“ผู้ร้องเรียน” หมายถึง ประชาชนทั่วไป/ผู้มีส่วนได้เสียที่มาติดต่อราชการผ่านช่องทางต่างๆ โดยมีวัตถุประสงค์ครอบคลุมการร้องเรียนการทุจริต/การให้ข้อเสนอแนะ/การให้ข้อคิดเห็น/การชมเชย/การร้องขอข้อมูล

“ช่องทางการรับข้อร้องเรียน” หมายถึง ช่องทางต่าง ๆ ที่ใช้ในการรับเรื่องร้องเรียน เช่น ติดต่อด้วยตนเอง/ติดต่อทางโทรศัพท์/เว็บไซต์/Face Book/ไปรษณีย์/ผู้รับฟังความคิดเห็น

“ข้อร้องเรียน” หมายถึง แบ่งออกเป็น 3 ประเภท คือ

- 1) ข้อร้องเรียนทั่วไป เช่น เรื่องราวร้องทุกข์ทั่วไป ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ คำชมเชย สอบถามหรือร้องขอข้อมูล การร้องเรียนที่เกี่ยวกับคุณภาพและการให้บริการของหน่วยงาน
- 2) ข้อร้องเรียนเกี่ยวกับความโปร่งใส เช่น การจัดซื้อจัดจ้าง เป็นต้น
- 3) ข้อร้องเรียนการทุจริต เช่น การปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบของเจ้าหน้าที่ของรัฐในสังกัด และขอกล่าวหาเจ้าหน้าที่ของรัฐที่ไม่ได้ปฏิบัติหน้าที่ราชการด้วยความรับผิดชอบต่อประชาชน ผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ไม่มีคุณธรรม จริยธรรม ไม่คำนึงถึงผลประโยชน์ส่วนรวมเป็นที่ตั้ง และไม่มีธรรมาภิบาลตามที่กฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับกำหนดไว้

“คำร้องเรียน” หมายถึง คำหรือข้อความที่ผู้ที่ร้องเรียนกรอกตามแบบฟอร์มที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน หรือระบบการรับคำร้องเรียนเอง มีแหล่งที่สามารถตอบสนอง หรือมีรายละเอียดอย่างชัดเจนหรือมีนัยสำคัญที่เชื่อถือได้

“การดำเนินการเรื่องร้องเรียน” หมายถึง เรื่องร้องเรียนที่ได้รับ ผ่านช่องทางการร้องเรียนต่าง ๆ มาเพื่อทราบ หรือพิจารณาดำเนินการแก้ไขปัญหตามอำนาจหน้าที่

“นิติกร” หมายถึง เจ้าหน้าที่ประจำมหาวิทยาลัยฯ ที่ดำรงตำแหน่ง นิติกร มีหน้าที่ตรวจสอบข้อเท็จจริงเกี่ยวกับกฎหมายที่เกี่ยวข้องภายใต้การกำกับตรวจสอบโดยใกล้ชิดและปฏิบัติหน้าที่อื่นตามที่ได้รับมอบหมาย

“กรรมการ” (กรณีมีมูลความผิดที่ต้องพิจารณา) หมายถึง กรรมการบริหารงานการจัดการเรื่องร้องเรียน ประจำมหาวิทยาลัยฯ ที่ได้รับการแต่งตั้ง

“ผู้อำนวยการ” หมายถึง ผู้อำนวยการสำนักงานอธิการบดี

“อธิการบดี/รองอธิการบดี” หมายถึง อธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร/รองอธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร

“ดำเนินการตามกฎหมาย” หมายถึง การดำเนินการหรือกระบวนการทั้งหลายที่จะต้องกระทำเป็นพิธีการตามกฎหมายว่าด้วยระเบียบข้าราชการพลเรือน หรือตามกฎหมาย ก.พ. ที่เกี่ยวข้อง กับการดำเนินการทางวินัย เมื่อข้าราชการพลเรือนกระทำผิดวินัยหรือมีกรณีถูกกล่าวหาว่ากระทำผิดวินัยและผู้มีอำนาจตามกฎหมายได้พิจารณาเห็นว่ากรณีมีมูลแล้ว

3. แนวทางการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียนการทุจริต

3.1 เรื่องร้องเรียนการทุจริตทางโทรศัพท์

- 1) สอบถามชื่อ ที่อยู่ และหมายเลขโทรศัพท์ที่ติดต่อได้
- 2) สอบถามเรื่องร้องเรียนการทุจริต และปัญหาที่เกิดขึ้น
- 3) ถ้าเป็นเรื่องร้องเรียนการทุจริตที่กล่าวหาผู้อื่นจะต้องสอบถามผู้ร้องให้ได้รายละเอียดที่ชัดเจน หากผู้ร้องมีข้อมูลที่เป็นเอกสารก็ขอให้ผู้ร้องส่งเอกสารมาเพิ่มเติมทางไปรษณีย์ก็ได้
- 4) พิจารณาเรื่องร้องเรียนการทุจริตว่าสามารถดำเนินการได้หรือไม่ถ้าดำเนินการได้โดยประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทางโทรศัพท์ก็ให้ติดต่อประสานงานในทันที หากได้รับคำตอบจากหน่วยงานและสามารถแจ้งผู้ร้องได้ก็ให้แจ้งผู้ร้องทันที
- 5) ถ้าเรื่องร้องเรียนการทุจริต ไม่สามารถประสานหน่วยงานทางโทรศัพท์ได้ทันที ให้กรอกรายละเอียดเรื่องร้องเรียนลงในระบบสารสนเทศ และสามารถส่งเรื่องร้องเรียนไปให้หน่วยงานทางโทรสาร หรือ E-mail ได้
- 6) ถ้าผู้ร้องพูดด้วยอารมณ์รุนแรงควรรับฟังให้จบก่อนแล้วจึงชี้แจงว่าได้ประสานงานอย่างสุดความสามารถแล้วบอกเหตุผลว่า ทำไมเรื่องร้องเรียนจึงไม่ได้รับการดำเนินการตามที่ผู้ร้องต้องการ หรืออาจถามเพิ่มเติมว่า ผู้ร้องมีความเดือดร้อนด้านอื่นที่ประสงค์จะขอความช่วยเหลืออีกหรือไม่

3.2 เรื่องร้องเรียนทางโทรสาร

1. เจ้าหน้าที่รับโทรสารจากหมายเลข 055-706518/ 055-721888 และตรวจสอบข้อมูลการร้องเรียนให้ละเอียดและครบถ้วน
2. เจ้าหน้าที่นำโทรสารข้อมูลการร้องเรียนการทุจริตเสนอผู้อำนวยการกองกลางพิจารณา
3. ผู้อำนวยการกองกลาง ดำเนินการตามขั้นตอนการร้องเรียนการทุจริตของมหาวิทยาลัย

3.3 เรื่องร้องเรียนการทุจริตทางไปรษณีย์

- 1) เจ้าหน้าที่ต้องอ่านหนังสือร้องเรียนการทุจริตและตรวจสอบข้อมูลรวมทั้งเอกสารประกอบการร้องเรียนการทุจริตโดยละเอียด
- 2) สรุปประเด็นการร้องเรียนการทุจริตโดยย่อเพื่อเสนอผู้บังคับบัญชา หากเรื่องร้องเรียนการทุจริตมีประเด็นที่เกี่ยวข้องกับกฎหมายให้ระบุตัวบทกฎหมายเสนอผู้บังคับบัญชาเพื่อประกอบการพิจารณาด้วย
- 3) หนังสือที่ส่งถึงหน่วยงาน หากมีความเห็นหรือข้อสังเกตเพื่อเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพหรือการเอาใจใส่ของหน่วยงานก็ควรใส่ความเห็นหรือข้อสังเกตนั้นๆ ด้วย
- 4) เรื่องร้องเรียนการทุจริตกล่าวโทษ ควรแจ้งให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องคุ้มครองความปลอดภัยให้แก่ผู้ร้องและพยานที่เกี่ยวข้อง ตามมติคณะรัฐมนตรี พ.ศ.2541 และ ประทับตรา “ลับ” ในเอกสารทุกแผ่น
- 5) เรื่องร้องเรียนการทุจริตกล่าวโทษ แจ้งเบาะแสการกระทำความผิด หรือผู้มีอิทธิพลซึ่งน่าจะเป็นอันตรายต่อผู้ร้อง ควรปกปิดชื่อและที่อยู่ของผู้ร้องก่อนถ่ายสำเนาคำร้องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องแต่หากเป็นการกล่าวหาในเรื่องที่เป็นภัยร้ายแรงและน่าจะเป็นอันตรายต่อผู้ร้องเป็นอย่างมาก ก็ไม่ควรส่งสำเนาคำร้องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง แต่ควรใช้วิธีคัดย่อคำร้องแล้วพิมพ์ขึ้นใหม่ส่งให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องและประทับตรา “ลับ” ในเอกสารทุกแผ่น
- 6) เมื่ออ่านคำร้องแล้วต้องประเมินด้วยว่า เรื่องน่าเชื่อถือเพียงใด หากผู้ร้องแจ้งหมายเลขโทรศัพท์มาด้วย ควรสอบถามข้อมูลเพิ่มเติมจากผู้ร้องโดยขอให้ยืนยันว่า ผู้ร้องได้ร้องเรียน/ร้องทุกข์จริงเพราะบางครั้งอาจมีการแอบอ้างชื่อผู้อื่นเป็นผู้ร้อง วิธีการสอบถามไม่ควรบอกเรื่องหรือประเด็นการร้องเรียนก่อนควรถามว่า

ท่านได้ส่งเรื่องร้องเรียนมาจริงหรือไม่ ในลักษณะใดหากผู้ร้องปฏิเสธก็จะชี้แจงว่า โทรศัพท์มาเพื่อตรวจสอบข้อมูลเบื้องต้นแล้วรีบจบการสนทนา

3.4 เรื่องร้องเรียนการทุจริตด้วยผู้รับฟังแสดงความคิดเห็น

ผู้ร้องเรียนการทุจริตจะดำเนินการโดยใส่ในผู้รับฟังแสดงความคิดเห็น โดยไม่ประสงค์แสดงตัวให้เจ้าหน้าที่หรือผู้ถูกร้องเรียนการทุจริตทราบ และจะมีเจ้าหน้าที่ปฏิบัติหน้าที่เปิดกล่องผู้รับฟังความคิดเห็นเป็นประจำทุกเดือนและนำเสนอผู้บริหาร

3.5 เรื่องร้องเรียนการทุจริตด้วยตนเอง

ผู้ร้องเรียนการทุจริตติดต่อเจ้าหน้าที่ด้วยตนเองด้วยวาจา เพื่อต้องการจะได้รับการตอบที่ชัดเจนและรวดเร็ว

3.6 เรื่องร้องเรียนการทุจริตทางเว็บไซต์ (สายตรงอธิการบดี) www.kpru.ac.th

1) ผู้ร้องแจ้งชื่อและที่อยู่ไม่ชัดเจน โดยร้องเรียนกล่าวหาผู้อื่นโดยปราศจากรายละเอียดและหลักฐานอ้างอิงหรือเป็นบัตรสนเท่ห์ตามมติคณะรัฐมนตรี พ.ศ.2541 ในห้วงดำเนินการเรื่องร้องเรียนการทุจริตดังกล่าว

2) ผู้ร้องแจ้งชื่อและที่อยู่ไม่ชัดเจนหรือเป็นบัตรสนเท่ห์ตามมติคณะรัฐมนตรี พ.ศ.2541 แต่เรื่องร้องเรียนการทุจริต เป็นเรื่องเกี่ยวกับประโยชน์เพื่อส่วนรวม เช่น ขอลงน แจ้งเบาะแสการค้ายาเสพติด หรือแสดงความคิดเห็นที่เป็นประโยชน์ก็ให้พิจารณาส่งเรื่องร้องเรียนการทุจริตดังกล่าวให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องรับทราบไว้เป็นข้อมูลเพื่อประกอบการพิจารณา

3) ผู้ร้องแจ้งชื่อ ที่อยู่ และหมายเลขโทรศัพท์ที่ชัดเจน แต่เรื่องร้องเรียนการทุจริตเป็นการกล่าวหาผู้อื่น โดยปราศจากรายละเอียดไม่สามารถดำเนินการได้ ก็ให้โทรศัพท์ติดต่อผู้ร้องเพื่อขอข้อมูลผู้ร้องหรือให้ผู้ร้องยืนยันเรื่องร้องเรียนการทุจริตก่อนที่จะพิจารณาดำเนินการต่อไป

4) ผู้ร้องเรียนการทุจริตในเรื่องขอความเป็นธรรม ขอความช่วยเหลือเมื่อพิจารณาคำร้องแล้วเห็นว่า สามารถดำเนินการได้ ให้ส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องพิจารณาขอทราบข้อเท็จจริงต่อไป

5) เรื่องร้องเรียนการทุจริตใดเป็นประเด็นที่ปรากฏข้อเท็จจริงในหนังสือพิมพ์หรือสื่อต่างๆ ก็สามารถนำมาตอบผู้ร้องได้โดยตรง โดยไม่ต้องส่งหน่วยงานพิจารณาดำเนินการอีกครั้ง

4. หลักเกณฑ์และรายละเอียดการร้องเรียนการทุจริต

1). หลักเกณฑ์การร้องเรียนการทุจริต

เรื่องที่จะนำมาเรียนต้องเป็นเรื่องที่ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหายอันเนื่องมาจากเจ้าหน้าที่ในเรื่องดังต่อไปนี้

- (1) กระทำการทุจริตต่อหน้าที่ราชการ
- (2) กระทำความผิดต่อตำแหน่งหน้าที่ราชการ
- (3) ละเลยหน้าที่ตามที่กฎหมายกำหนดให้ต้องปฏิบัติ
- (4) ปฏิบัติหน้าที่ล่าช้าเกินสมควร
- (5) กระทำการนอกเหนืออำนาจหน้าที่ หรือ ขัดหรือไม่ถูกต้องตามกฎหมาย

2) เรื่องที่ร้องเรียนต้องเป็นเรื่องจริงที่มีมูล มิใช่ลักษณะกระแสข่าวที่สร้างความเสียหายแก่บุคคลที่ขาดหลักฐานแวดล้อมที่ปรากฏชัดแจ้ง ตลอดจนขาดพยานบุคคลแน่นอน

ข้อร้องเรียนให้ใช้ถ้อยคำสุภาพและต้องระบุข้อมูลต่อไปนี้

2.1 ชื่อและที่อยู่ของผู้ร้องเรียน พร้อมหมายเลขโทรศัพท์ หรืออีเมลติดต่อกลับ
 2.2 ชื่อหน่วยงาน หรือเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องที่เป็นเหตุแห่งการร้องเรียน
 2.3 การกระทำทั้งหลายที่เป็นเหตุแห่งการร้องเรียน พร้อมทั้งข้อเท็จจริงหรือพฤติการณ์ตามสมควรเกี่ยวกับการกระทำดังกล่าว หรือแจ้งช่องทาง เบาะแสการทุจริตของเจ้าหน้าที่อย่างชัดเจนเพื่อดำเนินการสืบสวน สอบสวน

2.3.1 คำขอของผู้ร้องเรียน

2.3.2 ลายมือชื่อของผู้ร้องเรียน

2.3.3 ระบุวัน เดือน ปี

2.3.4 ระบุพยานเอกสาร พยานวัตถุ หรือพยานบุคคล (ถ้ามี)

3) กรณีการร้องเรียนที่มีลักษณะเป็นบัตรสนเท่ห์ จะรับพิจารณาเฉพาะรายที่ระบุหลักฐานกรณีแวดล้อมปรากฏชัดเจน ตลอดจนชี้พยานบุคคลแน่นอนเท่านั้น

4) เรื่องร้องเรียนที่อาจไม่รับพิจารณา

4.1 ข้อร้องเรียนที่มีได้ทำเป็นหนังสือ

4.2 ข้อร้องเรียนที่ไม่ระบุพยาน หรือหลักฐานที่เพียงพอ

4.3 ข้อร้องเรียนที่ไม่มีรายการตามข้อ 2.3

5) กระบวนการพิจารณาดำเนินการ

5.1 ให้กองกลาง สำนักงานอธิการบดีเป็นหน่วยงานหลักในการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริต

5.2 เมื่อได้รับเรื่องร้องเรียนให้เลขานุการรวบรวมข้อมูลการร้องเรียนการทุจริตเสนอให้ผู้บังคับบัญชาตามลำดับ ในกรณีเป็นลักษณะบัตรสนเท่ห์ให้พิจารณาเฉพาะรายที่มีลักษณะตามที่กำหนดในมหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชรนี้

5.3 ถ้าเห็นว่าข้อร้องเรียนการทุจริตนั้นไม่สมบูรณ์ครบถ้วน ไม่ว่าเหตุใด ๆ ให้เจ้าหน้าที่แนะนำให้ผู้ร้องเรียนแก้ไขภายในระยะเวลาที่กำหนด ถ้าเห็นว่าข้อที่ไม่สมบูรณ์ครบถ้วนนั้นเป็นกรณีที่ไม่อาจแก้ไขให้ถูกต้องได้ หรือเป็นข้อร้องเรียนที่ไม่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของมหาวิทยาลัยหรือผู้ร้องเรียนไม่แก้ไขข้อร้องเรียนภายในระยะเวลาที่กำหนด ให้บันทึกไว้แล้วเสนอข้อร้องเรียนดังกล่าวต่อผู้บังคับบัญชาเพื่อดำเนินการต่อไป และแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบถึงขั้นตอนหรือระยะเวลาการพิจารณาเรื่องร้องเรียนเท่าที่จะสามารถกระทำได้

5.4 กรณีที่ผู้บังคับบัญชา เห็นสมควรให้แต่งตั้งคณะกรรมการสอบสวนข้อเท็จจริงหรือมอบหมายให้ผู้ใดตรวจสอบข้อเท็จจริง ให้นิติการดำเนินการตามสิ่งนั้น

5.5 ให้คณะกรรมการสอบสวนข้อเท็จจริงที่ได้รับแต่งตั้ง มีหน้าที่รวบรวมข้อเท็จจริงที่เกี่ยวข้อง และพิจารณาไต่สวนหาข้อเท็จจริงว่าเรื่องร้องเรียนการทุจริตมีมูลความจริงหรือไม่เพียงใด โดยให้

ดำเนินการให้แล้วเสร็จโดยเร็ว พร้อมทั้งทำความเข้าใจเห็นเสนอมหาวิทยาลัยว่ามีการกระทำทุจริตและประพฤติชอบเกิดขึ้นหรือไม่ และเป็นการกระทำผิดวินัยหรือไม่ หากเป็นกรณีไม่มีมูลที่ควรกล่าวหาให้เสนอความคิดเห็นต่อมหาวิทยาลัย แลยุติเรื่อง

5.6 ในการพิจารณาไต่สวนข้อเท็จจริงให้ดำเนินการอย่างลับ และต้องเปิดโอกาสให้เจ้าหน้าที่ผู้ถูกกล่าวหาพิสูจน์ข้อเท็จจริงอย่างเป็นธรรม

5.7 ให้คณะกรรมการสอบสวนข้อเท็จจริงรายงานผลการสอบสวนต่อมหาวิทยาลัย ภายในสามสิบวันนับตั้งแต่วันที่ได้รับแต่งตั้ง หากมีเหตุผลความจำเป็นที่มีอาจหลีกเลี่ยงได้ คณะกรรมการฯ อาจเสนอขอขยายระยะเวลาดำเนินการต่อมหาวิทยาลัย

5.8 เมื่อมีการดำเนินการในเบื้องต้นเป็นประการใด แจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบภายในหนึ่งถึงสองวันเว้นแต่กรณีที่ผู้ร้องเรียนไม่ให้ข้อมูลที่สมารถติดต่อกลับไปยังผู้ร้องเรียนได้

5.9 ในกรณีที่ข้อร้องเรียนเป็นเรื่องที่อยู่นอกเหนืออำนาจพิจารณาของมหาวิทยาลัยให้ดำเนินการดังนี้

5.9.1 ส่งต่อเรื่องร้องเรียนที่ยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้องโดยตรง ในกรณีที่ข้อร้องเรียนระบุถึงชื่อหน่วยงานนั้น ๆ ถือเป็น การสิ้นสุดกระบวนการตอบสนองต่อข้อร้องเรียน

5.9.2 ส่งเรื่องร้องเรียนไปยังผู้ร้องเรียน กรณีที่ผู้ร้องเรียนไม่ได้ระบุถึงหน่วยงานที่เกี่ยวข้องโดยตรง พร้อมชี้แจงเหตุผล และแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบ ถือเป็น การสิ้นสุดกระบวนการตอบสนองต่อข้อร้องเรียนการทุจริต

5. มาตรการบังคับและลงโทษตามกฎหมายที่เกี่ยวข้อง

ความรับผิดตามกฎหมายอาญา

ก. ประมวลกฎหมายอาญา

การที่บุคลากรของมหาวิทยาลัย ซึ่งได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติงานอย่างหนึ่งอย่างใด โดยกระทำการทุจริตจากการปฏิบัติงานของตน ถือเป็นความผิดทางอาญาตามมาตรา 157

มาตรา 157 “ผู้ใดเป็นเจ้าของพนักงาน ปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบ เพื่อให้เกิดความเสียหายแก่ผู้หนึ่งผู้ใด หรือปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยทุจริต ต้องระวางโทษจำคุก ตั้งแต่หนึ่งปีถึงสิบปี หรือปรับตั้งแต่สองหมื่นบาทถึงสองแสนบาท หรือทั้งจำทั้งปรับ”

ข. พระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต พ.ศ. 2542 และที่แก้ไขเพิ่มเติม 103 และ 103/1

พระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญ ว่าด้วย การป้องกันและปราบปรามการทุจริต พ.ศ. 2542 และที่แก้ไขเพิ่มเติม ได้บัญญัติ ข้อห้ามในการรับทรัพย์สินหรือประโยชน์อื่นใดของเจ้าหน้าที่รัฐไว้ อย่างชัดเจน และหากไม่ปฏิบัติตามพระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญดังกล่าว ให้ถือว่าเป็นความผิดฐานทุจริตต่อหน้าที่หรือความผิดต่อตำแหน่งหน้าที่ราชการหรือความผิดต่อตำแหน่งหน้าที่ในการยุติธรรม

ตามประมวลกฎหมายอาญาด้วย ซึ่งโทษทางอาญาของความผิดฐานทุจริตต่อหน้าที่นั้นจะกำหนดโทษไว้สูง เพื่อให้เจ้าหน้าที่ของรัฐเข็ดหลาบและไม่กล้าดำเนินการใดๆอันเป็นการทุจริตต่อหน้าที่

มาตรา 103/1 “บรรดาความผิดที่บัญญัติไว้ในหมวดนี้ให้ถือเป็นความผิดฐานทุจริตต่อหน้าที่หรือความผิดต่อตำแหน่งหน้าที่ราชการหรือความผิดต่อตำแหน่งหน้าที่ในการยุติธรรมตามประมวลกฎหมายอาญาด้วย”

6. ระบบกลไก/มาตรการในการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร

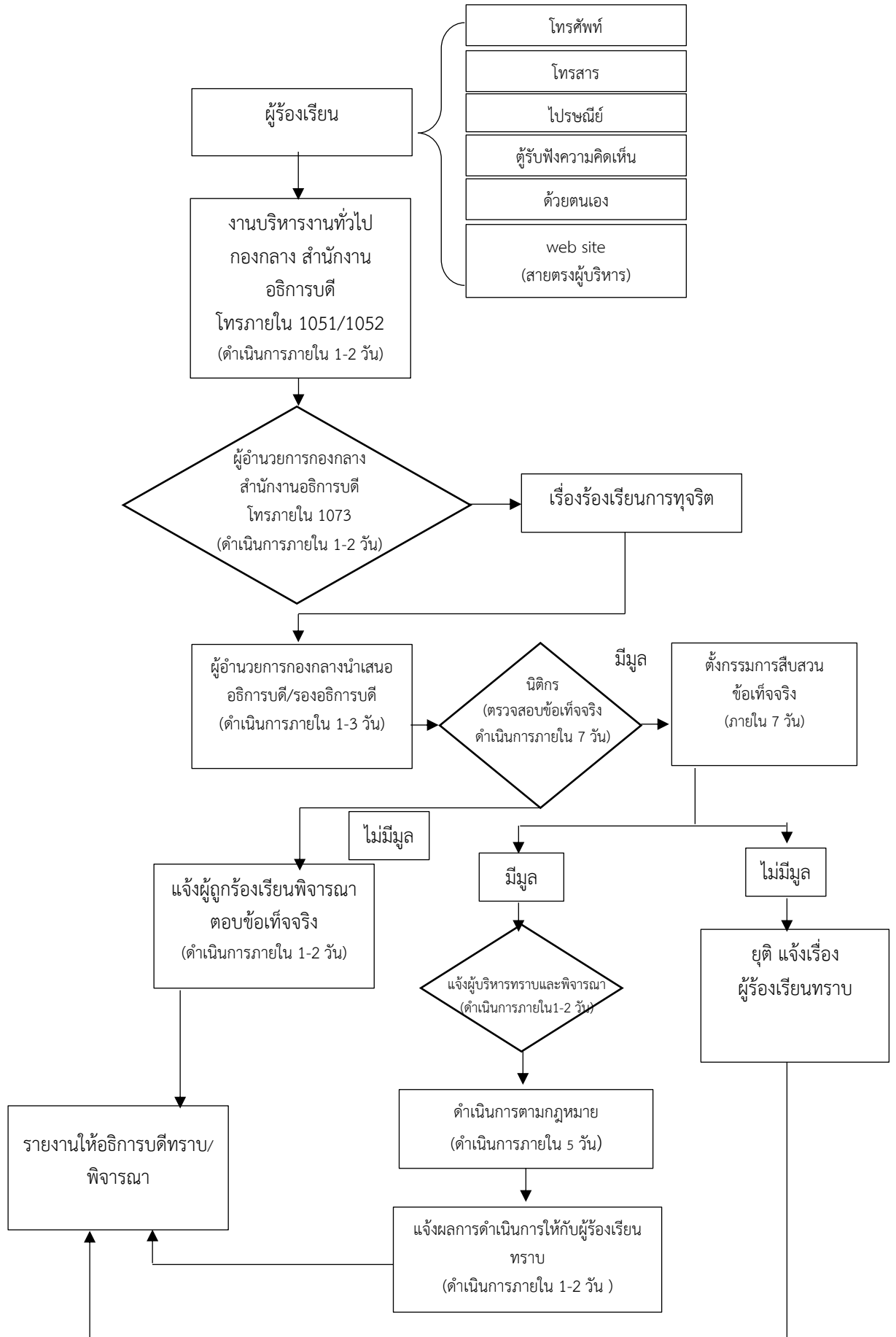


7. กรอบแนวทางการดำเนินงานการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต

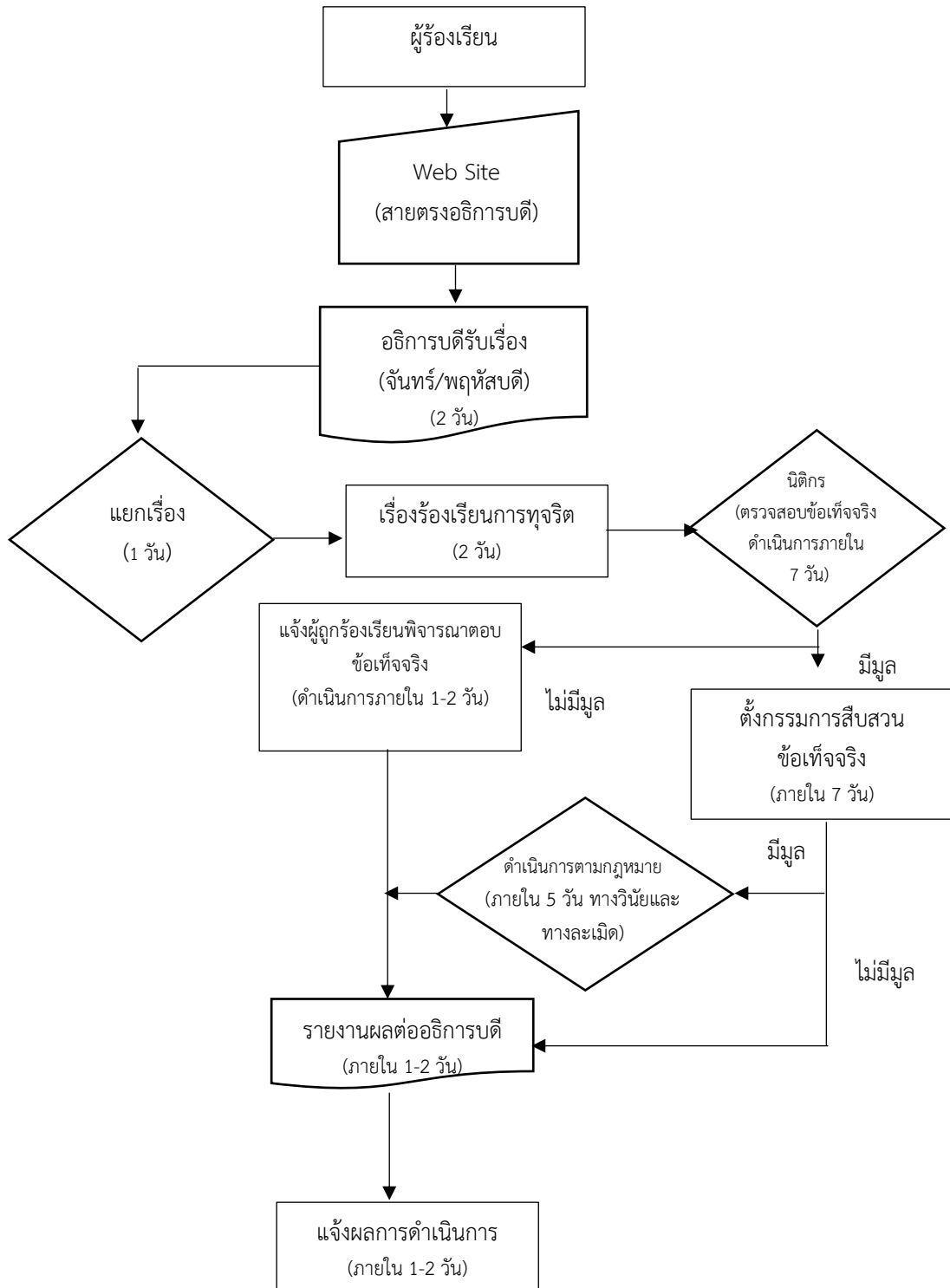
ลำดับ	ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	การดำเนินการ	ผู้รับผิดชอบ
1.	ศึกษาแนวคิด รูปแบบคู่มือ และวิธีการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต	1. ตรวจสอบคู่มือที่ได้รับมีจำนวนดัชนีและตัวบ่งชี้ครบถ้วนตามภารกิจและบริบทของหน่วยงาน 2. แต่งตั้งคณะกรรมการการจัดการข้อร้องเรียนประจำมหาวิทยาลัยและประจำหน่วยงาน 3. จัดตั้งศูนย์ / จุดรับข้อร้องเรียนการทุจริตของหน่วยงาน ภายในมหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร 4. จัดทำคู่มือการปฏิบัติงานการจัดการข้อร้องเรียนการทุจริต	นางมะลิวัลย์ รอดกำเหนิด คณะกรรมการระบบ และกลไก
2.	วางแผนจัดทำระบบและขั้นตอน/กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต	1. จัดทำแผนผังขั้นตอน/กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต	นางสาวอุทุมพร สอนบุญเกิด
3.	เสนอคณะกรรมการพิจารณา	1. คณะกรรมการพิจารณาและตรวจสอบร่างแผนผังขั้นตอน/กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตก่อนมอบหมายให้เจ้าหน้าที่ดำเนินการตีพิมพ์และเผยแพร่ผ่านเว็บไซต์ของมหาวิทยาลัย และใช้เป็นแนวทางเดียวกันให้กับหน่วยงานภายในมหาวิทยาลัย	คณะกรรมการระบบ และกลไก
4.	สร้างความเข้าใจและการตระหนักถึงข้อร้องเรียนการทุจริตต่าง ๆ	1. ประชุมคณะกรรมการเพื่อสร้างความเข้าใจและดำเนินการหาแนวทางร่วมกันในการดำเนินการ	นางสาวอุทุมพร สอนบุญเกิด นางรัชนีวรรณ หลิมมงคล
5.	ลงมือปฏิบัติตามคู่มือและวิธีการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตที่กำหนดไว้	1. จัดทำแนวทางการปฏิบัติงานการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตตามคู่มือและวิธีการที่กำหนด ได้แก่ - เรื่องร้องเรียนการทุจริตทางโทรศัพท์ - เรื่องร้องเรียนการทุจริตทางโทรสาร - เรื่องร้องเรียนการทุจริตทางไปรษณีย์ - เรื่องร้องเรียนการทุจริตด้วยตู้รับฟังแสดงความคิดเห็น - เรื่องร้องเรียนการทุจริตด้วยตนเอง - เรื่องร้องเรียนการทุจริตทางเว็บไซต์ (สายตรงอธิการบดี)	คณะกรรมการระบบ และกลไก

ลำดับ	ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	การดำเนินการ	ผู้รับผิดชอบ
6.	กำหนดบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบและสร้างทีมงานที่เข้มแข็ง	1. มอบหมายบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบเพื่อการประสานงานด้านข้อมูล	นางมะลิวัลย์ รอดกำเหนิด
7.	ดำเนินการสร้างเครื่องมือเก็บรวบรวมข้อมูลตามที่กำหนด	1. จัดทำเครื่องมือในการเก็บรวบรวมการรายงานผลการร้องเรียนการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ อาจารย์ / การร้องเรียนเรื่องการจัดซื้อจัดจ้าง / การรับสินบน/การทุจริตภายในหน่วยงาน 2. ดำเนินการให้ทุกหน่วยงานรายงานผลการร้องเรียนจากช่องทางที่กำหนดไว้ 6 ช่องทางเป็นประจำทุก ๆ เดือน เสนอต่อประธานคณะกรรมการการจัดการข้อร้องเรียนมหาวิทยาลัย	นางมะลิวัลย์ รอดกำเหนิด
8.	ตรวจสอบและประเมินผลการดำเนินงานโดยสรุปปีละ 2 ครั้ง	1. แจ้งผู้รับผิดชอบตามคำสั่งมหาวิทยาลัยราชภัฏ กำแพงเพชรทราบ เพื่อความสะดวกในการประสานงานการรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนการทุจริตจากช่องทางต่าง ๆ ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียน การทุจริตที่เข้ามายังหน่วยงาน 2. ตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลการร้องเรียนโดยคณะกรรมการจัดการเรื่องร้องเรียนของทุกคณะ/ สำนัก/สถาบัน/กอง	นางมะลิวัลย์ รอดกำเหนิด
9.	ประเมินและสรุปผลการร้องเรียนการทุจริต	1. จัดทำรายงานผลการร้องเรียนการทุจริต รอบ 6 เดือนและรอบ 12 เดือน เสนอต่อประธานคณะกรรมการการจัดการเรื่องร้องเรียนและรวบรวมนำเสนอต่อผู้บริหารสูงสุด	นางมะลิวัลย์ รอดกำเหนิด
10.	การพัฒนาและปรับปรุงผลการดำเนินงานมาวิเคราะห์ปัญหาอุปสรรคและหาแนวทางการพัฒนาหรือแก้ไขเพื่อการเข้าถึงและตอบสนองข้อร้องเรียนการทุจริตของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	1. มีการประเมินผลการดำเนินงานที่ได้มาจากการวิเคราะห์ปัญหาอุปสรรค เพื่อจัดทำแผนพัฒนาคุณภาพและปรับปรุงขั้นตอน/กระบวนการในปีถัดไป	คณะกรรมการระบบและกลไก

8. ขั้นตอนกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต



9. ขั้นตอนกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตผ่านเว็บไซต์(สายตรงอธิการบดี)



10. การติดตามประเมินผล

ประธานคณะกรรมการจัดการเรื่องร้องเรียน มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร ดำเนินการติดตาม ประเมินผลการดำเนินงานตามมาตรการการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน โดยดำเนินการ ดังนี้

1. กำหนดปฏิทิน วิธีการติดตาม ประเมินผลการดำเนินงานตามมาตรการการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและการรายงานผลการร้องเรียนการทุจริตของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน และมอบหมายผู้รับผิดชอบ โดยกำหนดให้มีการติดตามการรายงานผลปีละ 2 ครั้ง และมอบหมายเลขานุการคณะกรรมการ เป็นผู้ติดตาม
2. เลขานุการคณะกรรมการดำเนินการติดตามประเมินผลการดำเนินงานตามมาตรการการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและการรายงานผลการร้องเรียนการทุจริตของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน
3. เลขานุการคณะกรรมการจัดทำสรุปรายงานผลการติดตามประเมินผลการดำเนินงานตามมาตรการการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและการรายงานผลการร้องเรียนการทุจริตของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน ต่อผู้บริหารมหาวิทยาลัยเพื่อพิจารณาให้ข้อเสนอแนะ และเผยแพร่ผลการร้องเรียนดังกล่าวให้ผู้เกี่ยวข้องทราบผ่านทางเว็บไซต์มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร www.kpru.ac.th

11. หน่วยงานและผู้รับผิดชอบ

มหาวิทยาลัยมอบหมายให้ มอบหมายให้ กองกลาง สำนักงานอธิการบดี และคณะกรรมการที่ได้รับการแต่งตั้งจากทุกหน่วยงานภายในมหาวิทยาลัย เป็นผู้รับผิดชอบในการดำเนินการตามมาตรการการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและรายงานข้อมูลให้ผู้บริหารมหาวิทยาลัยทราบ