



กองกฎหมาย มหาวิทยาลัยพะเยา

คู่มือการปฏิบัติงาน

กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน

การทุจริตและประพฤติมิชอบ

คำนำ

กองกฎหมาย มีบทบาทหน้าที่ดูแลรับผิดชอบงานทางด้านกฎหมายและนิติกรรมของมหาวิทยาลัย สามารถตอบสนองภารกิจต่าง ๆ ของมหาวิทยาลัยได้อย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ สอดคล้องกับภารกิจ และวัตถุประสงค์ของมหาวิทยาลัย ตลอดจนเพื่อรองรับนโยบายของมหาวิทยาลัยในการให้คำปรึกษาด้านกฎหมายและเรื่องที่เกี่ยวข้องแก่ผู้บริหารและหน่วยงานภายในและภายนอก รวมทั้งเสนอแนะแนวทาง เจรจา โกล่เกลี่ยและประนีประนอมทางด้านกฎหมายในปัญหาต่าง ๆ ของหน่วยงานและบุคลากรในมหาวิทยาลัย ให้เป็นไปตามกฎ ระเบียบ ข้อบังคับ ประกาศ และคำสั่ง อย่างถูกต้อง ยุติธรรมและโดยสันติวิธี และให้การสนับสนุน ประสานงานและปฏิบัติงานร่วมกันในด้านกฎหมาย ตอบปัญหาและชี้แจงเรื่องต่าง ๆ เกี่ยวกับงานในหน้าที่เพื่อให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง มีประสิทธิภาพและปฏิบัติหน้าที่อื่นที่เกี่ยวข้อง ทั้งนี้ ได้ดำเนินการวางกรอบการดำเนินงานการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ ให้สอดคล้องกับแผนยุทธศาสตร์การพัฒนามหาวิทยาลัยด้านที่ 5 เป้าหมายและแนวทางการพัฒนาระบบบริหารจัดการที่ทันสมัย มีประสิทธิภาพ โปร่งใสและมีธรรมาภิบาล

ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 กองกฎหมาย ได้จัดทำคู่มือการปฏิบัติงานกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ข้อเสนอนแนะ/ข้อคิดเห็น ด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบเพื่อเป็นวิธีปฏิบัติงาน (Work Instruction) สอดรับกับกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนของกองกฎหมาย หวังเป็นอย่างยิ่งว่าคู่มือการปฏิบัติงานกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบจะเป็นประโยชน์สำหรับหน่วยงานและบุคลากรผู้ปฏิบัติงานที่จะนำไปเป็นมาตรฐานอย่างมีคุณภาพ

กองกฎหมาย มหาวิทยาลัยพะเยา

ผู้จัดทำ

บทที่ 1

บทนำ

1. หลักการและเหตุผล

เพื่อให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์การพัฒนามหาวิทยาลัยด้านที่ 5 เป้าหมายและแนวทางการพัฒนาระบบบริหารจัดการที่ทันสมัย มีประสิทธิภาพ โปร่งใสและมีธรรมาภิบาล ปฏิบัติตามหลักประกัน ปราบปรามและปราบปรามการทุจริต มุ่งเน้นป้องกันการทุจริตโดยรวมกำหนดเป้าหมายการพัฒนากลยุทธ์การป้องกันการส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรม คือ ความสำเร็จอย่างมีประสิทธิภาพ และประสิทธิผล มีความพึงพอใจ เชื่อมั่น และศรัทธาต่อการบริหารงานของมหาวิทยาลัย

2. วัตถุประสงค์

1) เพื่อให้บุคลากรผู้เกี่ยวข้อง หรือเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบสามารถนำไปเป็นกรอบแนวทาง การดำเนินงานให้เกิดรูปธรรม ปฏิบัติงานตามมาตรฐาน กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ด้านการทุจริต และประพฤติมิชอบ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

2) เพื่อให้มั่นใจว่ากระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริต และประพฤติมิชอบใช้เป็นแนวทางการปฏิบัติงานตามขั้นตอน ที่สอดคล้องกับข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์ และกฎหมาย ที่เกี่ยวข้องกับการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ อย่างครบถ้วนและมีประสิทธิภาพ

3) เพื่อเป็นหลักฐานแสดงขั้นตอนและวิธีการปฏิบัติงานที่สามารถถ่ายทอดให้กับผู้เข้ามาปฏิบัติงานใหม่ พัฒนาให้การทำงานเป็นมืออาชีพ รวมทั้งแสดงหรือเผยแพร่ให้กับบุคคลภายนอก หรือ ผู้ให้บริการให้สามารถเข้าใจและใช้ประโยชน์จากกระบวนการที่มีอยู่

3. ประเภทข้อร้องเรียน

1) ข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบโดยการนำข้อมูลภายในไปเปิดเผย เพื่อรับสิ่งตอบแทน

2) ข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบโดยการนำทรัพย์สินของมหาวิทยาลัยไปใช้เพื่อประโยชน์ส่วนตัว

3) ข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง

4) ขอร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบเกี่ยวกับการเบิกจ่ายและการใช้จ่ายงบประมาณ

5) ขอร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบเกี่ยวกับการใช้อำนาจหน้าที่โดยมิชอบ

4. วิธีการและช่องทางการร้องเรียน

1) การร้องเรียนด้วยตนเอง ในวัน เวลาราชการ โดยการกรอกข้อมูลแบบฟอร์มแจ้งขอร้องเรียน ณ กองกฎหมาย มหาวิทยาลัยพะเยา อาคารสำนักงานอธิการบดี ชั้น 1

2) เว็บไซต์ กองกฎหมาย มหาวิทยาลัยพะเยา <http://www.lp.up.ac.th/th/main/startpage/suggestion>

3) ทำเป็นหนังสือส่งทางไปรษณีย์ ส่งไปที่ กองกฎหมาย มหาวิทยาลัยพะเยา 19 หมู่ 2 ตำบลแม่มกา อำเภอเมืองพะเยา จังหวัดพะเยา 56000

5. หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียน

1) ต้องเป็นเรื่องที่อยู่ในประเภทขอร้องเรียนตามข้อ 3

2) ต้องกรอกข้อมูลตามแบบฟอร์มแจ้งขอร้องเรียน/ทำเป็นหนังสือ โดยมีสาระสำคัญดังนี้

- ชื่อ ที่อยู่ของผู้ร้องเรียน

- วัน เดือน ปี ของหนังสือร้องเรียน

- ข้อเท็จจริง หรือพฤติการณ์ ประกอบเรื่องร้องเรียนปรากฏอย่างชัดเจนว่ามีมูล ข้อเท็จจริง หรือชี้ช่องทางการเกี่ยวกับการทุจริตของเจ้าหน้าที่/หน่วยงาน ชัดแจ้งเพียงพอที่จะสามารถดำเนินการสืบสวน/สอบสวนได้

- ระบุพยานเอกสาร พยานวัตถุ และพยานบุคคล (ถ้ามี) - ใช้ถ้อยคำสุภาพหรือข้อความสุภาพ

- ลงลายมือชื่อผู้ร้องเรียน

3) กรณีไม่รับไว้พิจารณา

- ขอร้องเรียนเป็นบัตรสนเท่ห์

- ขอร้องเรียนไม่ถูกต้องตามแบบฟอร์มแจ้งขอร้องเรียน/ไม่ได้ทำเป็นหนังสือ/ผู้ร้องเรียนไม่ลงลายมือชื่อ

- เป็นขอร้องเรียนที่ไม่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงาน/บุคลากรของกองกฎหมาย

- เป็นขอร้องเรียนที่ไม่เกี่ยวข้องกับการทุจริตหรือประพฤติมิชอบของบุคลากรของกองกฎหมาย

6. กระบวนการจัดการข้อร้องเรียน

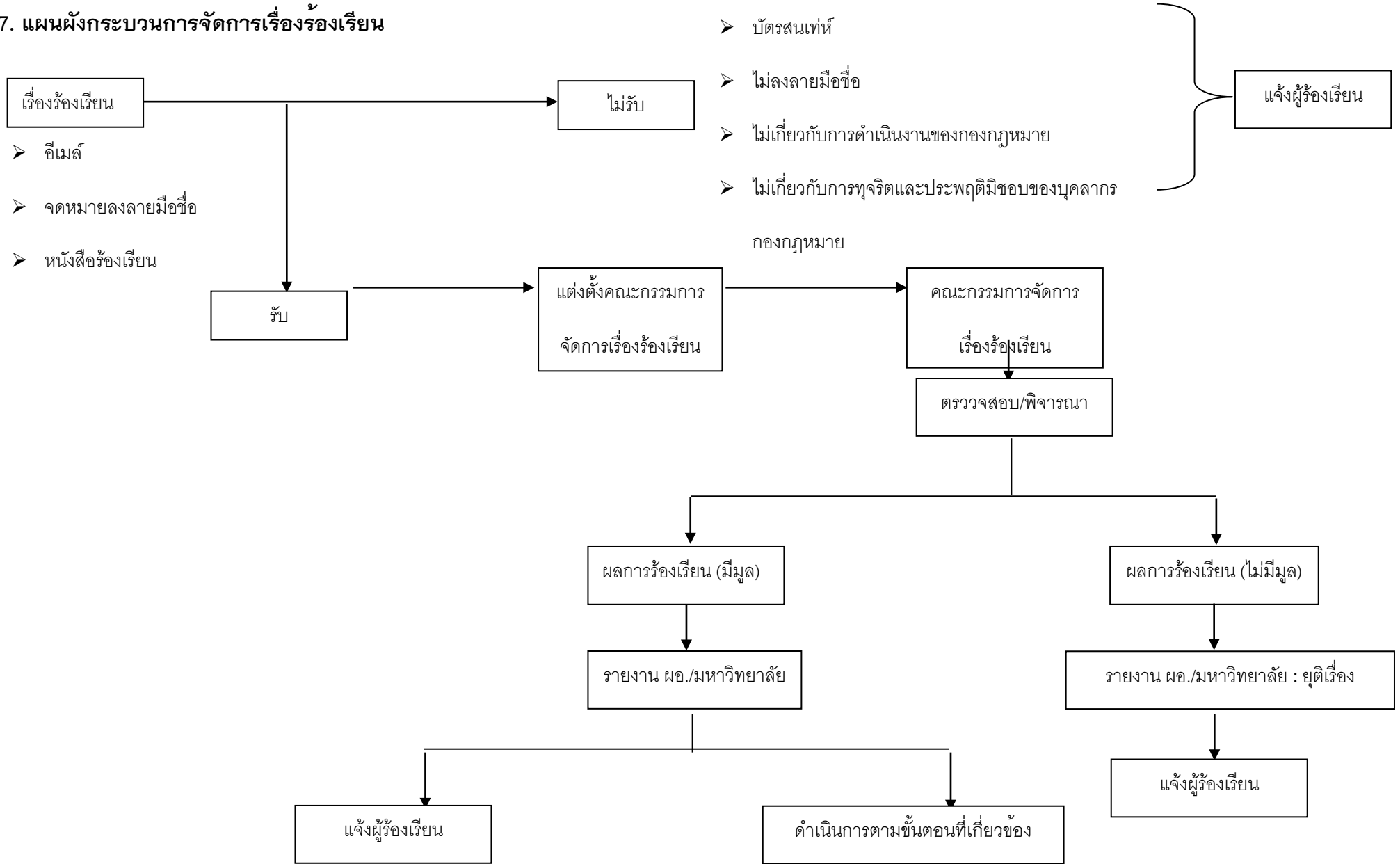
6.1 กรณีมีมูลตามข้อร้องเรียน

- 1) แต่งตั้งคณะกรรมการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ
- 2) คณะกรรมการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบตรวจสอบเรื่องร้องเรียน
- 3) รายงานผลการตรวจสอบเรื่องร้องเรียนต่อผู้อำนวยการกองกฎหมายและมหาวิทยาลัย เพื่อดำเนินการตามขั้นตอนที่เกี่ยวข้อง
- 4) แจ้งผู้ร้องเรียนทราบ

6.2 กรณีไม่มีมูลตามข้อร้องเรียน

- 1) แต่งตั้งคณะกรรมการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ
- 2) คณะกรรมการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบตรวจสอบเรื่องร้องเรียน
- 3) รายงานผลการตรวจสอบเรื่องร้องเรียนต่อผู้อำนวยการกองกฎหมายและมหาวิทยาลัย เพื่อสั่งการให้ยุติเรื่อง
- 4) แจ้งผู้ร้องเรียนทราบ

7. แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน



8. การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียน

ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียนที่เข้ามายังหน่วยงานจากช่องทางต่าง ๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการ	หมายเหตุ
ร้องเรียนด้วยตัวเองผ่านกล่องรับเรื่องร้องเรียน	ทุกวันทำการ	ภายใน 30 วันทำการ	
ร้องเรียนทางไปรษณีย์	ทุกวันทำการ	ภายใน 30 วันทำการ	
ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์	ทุกวันทำการ	ภายใน 30 วันทำการ	

แบบคำร้องเรียน/แจ้งเบาะแส
การทุจริตและประพฤติมิชอบ

กองกฎหมาย มหาวิทยาลัยพะเยา
19 หมู่ 2 ตำบลแม่กา อำเภอเมืองพะเยา
จังหวัดพะเยา 56000

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.

เรื่อง

เรียน อธิการบดี

ข้าพเจ้าอายุ.....ปี
อยู่บ้านเลขที่.....หมู่ที่.....ตำบลอำเภอจังหวัด
.....โทรศัพท์.....อาชีพ เลขที่บัตร
ประชาชนออกโดยวันออกบัตร
.....วันหมดอายุ.....มีความประสงค์ขอร้องเรียน เพื่อให้กองกฎหมาย
มหาวิทยาลัยพะเยา พิจารณาดำเนินการตรวจสอบหรือช่วยเหลือและแก้ไขปัญหาในเรื่อง

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

ทั้งนี้ ข้าพเจ้าขอรับรองว่าคำขอร้องเรียน ตามข้างต้นเป็นจริงทุกประการ โดย
ข้าพเจ้าขอส่งเอกสารหลักฐานประกอบการร้องเรียน (ถ้ามี) ได้แก่

๑)จำนวน
.....ชุด

๒)จำนวน
.....ชุด

๓)จำนวน
.....ชุด

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการต่อไป

ลงชื่อ.....ผู้ร้องเรียน
(.....)

ลงชื่อ.....เจ้าหน้าที่
(.....)

รายงานสถิติการรับแจ้งเรื่องร้องเรียน

เดือน	จำนวนเรื่อง ร้องเรียน	ดำเนินการ เรียบร้อยแล้ว	อยู่ระหว่าง ดำเนินการ	ยังไม่ได้ ดำเนินการ
ตุลาคม 2564	-	-	-	-
พฤศจิกายน 2564	-	-	-	-
ธันวาคม 2564	-	-	-	-
มกราคม 2565	-	-	-	-
กุมภาพันธ์ 2565	-	-	-	-
มีนาคม 2565	-	-	-	-
เมษายน 2565	-	-	-	-
พฤษภาคม 2565	-	-	-	-
มิถุนายน 2565	-	-	-	-
กรกฎาคม 2565	-	-	-	-
สิงหาคม 2565	-	-	-	-
กันยายน 2565	-	-	-	-
รวม	-	-	-	-