

คู่มือแนวปฏิบัติการ การจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย

ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต
มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย

คำนำ

ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัยมีบทบาทหน้าที่หลักในการกำหนดทิศทางการดำเนินงานการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ การส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรมของส่วนงาน ให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต ระยะที่ 3 (พ.ศ. 2560-2564) เพื่อใช้เป็นเครื่องมือสำคัญในการสร้างการมีส่วนร่วมจากทุกภาคี เครือข่ายด้านการป้องกันและปราบปรามการทุจริตคอร์รัปชันการส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรมทั้งภาครัฐ ภาคเอกชน โดยร่วมกำหนดเป้าหมายการพัฒนา นำกลยุทธ์ไปสู่การปฏิบัติตามแผนงาน/โครงการที่วางไว้ ไปสู่เป้าหมายเดียวกัน คือความสำเร็จอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลนอกจากนี้ยังมีหน้าที่สำคัญในการประสาน ติดตามหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเกี่ยวกับการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ จากช่องทางการร้องเรียนของศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย ประกอบด้วย เว็บไซต์ศูนย์รับแจ้งเบาะแส เรื่องทุจริตคอร์รัปชัน ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย โดยตั้งอยู่บนพื้นฐานของหลักธรรมาภิบาล (Good Governance)

ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย ได้ทบทวนคู่มือแนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต เพื่อเป็นวิธีปฏิบัติงาน (Work Instruction) ของศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย หวังเป็นอย่างยิ่งว่า คู่มือแนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตจะเป็นประโยชน์สำหรับส่วนงานและบุคลากรผู้ปฏิบัติงานที่จะนำไปเป็นมาตรฐานการปฏิบัติงานจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบอย่างมีประสิทธิภาพ

ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตมหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย

สารบัญ

บทที่	หัวข้อ	หน้า
	คำนำ	
	สารบัญ	
1	บทนำ	
	1.1 หลักการและเหตุผล	1
	1.2 วัตถุประสงค์	2
2	ระบบการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ	
	2.1 ขอบเขต	3
	2.2 บทบาทหน้าที่ของหน่วยงานที่รับผิดชอบ	3
	2.3 คำจำกัดความ	3
	2.4 ประเภทเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส	5
	2.5 หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริต และประพฤติมิชอบ	6
3	ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	
	3.1 ผังกระบวนการ	8
	3.1.1 กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริต และประพฤติมิชอบ	8
	3.1.2 ขอบเขต	10
	3.1.3 ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	10
4	กฎหมาย ระเบียบและเอกสารที่เกี่ยวข้อง	
	4.1 กฎหมายระเบียบและเอกสารที่เกี่ยวข้อง	12
	4.2 การจัดเก็บเอกสาร	12
	4.3 ผู้มีสิทธิเข้าถึง	13
	4.4 ระบบการติดตามและประเมินผล	13

5	ภาคผนวก	
5.1	สัญลักษณ์ที่ใช้ในการจัดทำ Work Flow	14
5.2	แบบฟอร์มคำร้องทุกข์/ร้องเรียน (ด้วยตนเอง)	15
5.3	แบบฟอร์มการรับเรื่องผ่านทางโทรศัพท์	16
5.4	แบบฟอร์มการขอถอนเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	17
5.5	แบบฟอร์มการร้องเรียนผ่านผู้รับข้อคิดเห็นและร้องเรียน	18
5.6	แบบฟอร์มสรุปผลการดำเนินการ	19
5.7	แบบฟอร์มสรุปข้อมูลเชิงสถิติ เรื่องร้องเรียน-ร้องทุกข์	20

บทที่ 1

บทนำ

1.1 หลักการและเหตุผล

ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต มีบทบาทหน้าที่หลักในการกำหนดทิศทางวางกรอบการดำเนินงานการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบการส่งเสริม และคุ้มครองจริยธรรมของส่วน ให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริตระยะที่ 3 (พ.ศ. 2560 -2564) เพื่อใช้เป็นเครื่องมือสำคัญในการสร้างการมีส่วนร่วม จากทุกภาคีเครือข่ายด้านการป้องกันและปราบปรามการทุจริตคอร์รัปชัน การส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรม บุคลากรมหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย ทุกระดับ มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัยกำหนดมาตรการ 3 ป. 1 ค. (ปลูกจิตสำนึก ป้องกัน ปราบปราม และสร้างเครือข่าย) ในการป้องกันและปราบปรามการทุจริต มุ่งเน้นการป้องกันการทุจริต โดยร่วมกำหนดเป้าหมาย การพัฒนา นำกลยุทธ์การป้องกัน การส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรมไปสู่การปฏิบัติตามแผนงานโครงการ ที่วางไว้ไปสู่เป้าหมายเดียวกันคือ ความสำเร็จอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ประชาชนได้รับบริการที่ดี มีความพึงพอใจ เชื่อมั่น และศรัทธาต่อการบริหารของส่วนงานในสังกัดมหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัยนำสู่ค่าดัชนีภาพลักษณ์ของประเทศไทย (CPI : Corruption Perception Index)

นอกจากนี้ ยังมีหน้าที่สำคัญในการรับแจ้งเบาะแสและเรื่องร้องเรียน ประสาน ติดตาม หน่วยงานที่เกี่ยวข้องเกี่ยวกับการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ จากช่องทางการร้องเรียนของศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัยประกอบด้วย เว็บไซต์ศูนย์รับแจ้งเบาะแส เรื่องทุจริตคอร์รัปชัน ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย ในส่วนของกระบวนการปฏิบัติงานนั้นดำเนินการตามคู่มือแนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย ที่สอดคล้องกับพระราชกฤษฎีกาว่าด้วย หลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 มาตรา 38 ที่กำหนดว่า “เมื่อส่วนใด ได้รับการติดต่อสอบถามเป็นหนังสือจากประชาชน หรือจากส่วนงานด้วยกันเกี่ยวกับงานที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของส่วนงานนั้น ให้เป็นหน้าที่ของส่วนงานนั้นที่จะต้องตอบคำถามหรือแจ้งการดำเนินการให้ ทราบภายในสิบห้าวันหรือภายในกำหนดเวลาที่กำหนดไว้ตามมาตรา 37”และ มาตรา 41 “ในกรณีที่ส่วนใดได้รับคำร้องเรียน เสนอแนะ หรือความคิดเห็นเกี่ยวกับวิธีปฏิบัติ อุปสรรค ความยุ่งยาก หรือปัญหาอื่นใดจากบุคคลใด โดยมีข้อมูลและสาระตามสมควร ให้เป็นหน้าที่ของส่วนนั้น จะต้องพิจารณาดำเนินการให้ลุล่วงไป....” ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการจัดการเรื่องร้องทุกข์ พ.ศ. 2552 และคำสั่งคณะรักษาความสงบแห่งชาติ ที่ 69/2557 ลงวันที่ 18 มิถุนายน พ.ศ. 2557 ตั้งอยู่บนพื้นฐานของหลักธรรมาภิบาล (Good Governance)

ซึ่งอำนาจหน้าที่ดำเนินการเกี่ยวกับข้อร้องเรียนการทุจริต การปฏิบัติหรือการละเว้น การปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบของเจ้าหน้าที่ในส่วน จึงเป็นเรื่องที่ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย จำเป็นต้องดำเนินการเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนเกิดเป็นรูปธรรม มีมาตรฐานการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ ร้องเรียน แจ้งเบาะแส บูรณาการการจัดการเรื่องราว ร้องทุกข์ ร้องเรียน แจ้งเบาะแส ที่มีประสิทธิภาพและสามารถแก้ไขปัญหาของประชาชน สร้างภาพลักษณ์ และความเชื่อมั่น ตอบสนองความต้องการของประชาชนเป็นสำคัญ ภายใต้การอภิบาลระบบการรับเรื่องราว ร้องทุกข์ คือ การป้องกัน การส่งเสริม การรักษา และการฟื้นฟู บนพื้นฐานของหลักธรรมาภิบาล (Good Governance) ของระบบอย่างสูงสุดและยั่งยืนต่อไป

1.2 วัตถุประสงค์

- 1) เพื่อให้บุคลากรผู้เกี่ยวข้อง หรือเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบสามารถนำไปเป็นกรอบแนวทาง การดำเนินงานให้เกิดเป็นรูปธรรม ปฏิบัติงานตามมาตรฐานกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้าน การทุจริตและประพฤติมิชอบ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ
- 2) เพื่อให้มั่นใจว่ากระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริต และประพฤติมิชอบใช้เป็นแนวทางการปฏิบัติงานตามขั้นตอนที่สอดคล้องกับข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์ และ กฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการรับเรื่องราวร้องทุกข์ อย่างครบถ้วนและมีประสิทธิภาพ
- 3) เพื่อเป็นหลักฐานแสดงขั้นตอนและวิธีการปฏิบัติงาน ที่สามารถถ่ายทอดให้กับผู้เข้ามาปฏิบัติงานใหม่ พัฒนาให้การทำงานเป็นมืออาชีพ รวมทั้งแสดงหรือเผยแพร่ให้กับบุคคลภายนอกหรือผู้ให้บริการ ให้สามารถเข้าใจและใช้ประโยชน์จากกระบวนการที่มีอยู่ รวมถึงการเสนอแนะ ปรับปรุงกระบวนการใน การปฏิบัติงาน
- 4) เพื่อพิทักษ์สิทธิของประชาชนและผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแสดำเนินการตามรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย

บทที่ 2

ระบบการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ

2.1 ขอบเขต

ใช้เป็นคู่มือแนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตสำหรับบุคลากรผู้รับผิดชอบของ ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย โดยผ่านทางช่องทาง คือ เว็บไซต์ ศูนย์รับแจ้งเบาะแสเรื่องทุจริตคอร์รัปชัน ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย

2.2 บทบาทหน้าที่ของส่วนงานที่รับผิดชอบ

ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัยมีบทบาทหน้าที่ในการดำเนินการเสริมสร้างความเข้มแข็งและเป็นเครือข่ายสำคัญ ในการขับเคลื่อนนโยบายและมาตรการต่างๆ ในการต่อต้านการทุจริตในมหาวิทยาลัย รวมทั้งบูรณาการเชื่อมโยงกับศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชันของสำนักงาน ป.ป.ท. มีอำนาจหน้าที่ ดังนี้ เสนอแนะแก่หัวหน้าส่วนงานเกี่ยวกับการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบของส่วนงาน รวมทั้งจัดทำแผนปฏิบัติการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติ มิชอบของส่วนงาน ให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริตภาครัฐ และนโยบายของรัฐบาลที่เกี่ยวข้อง ประสาน เปรื่องรัด และกำกับให้ส่วนงานในสังกัดดำเนินการตามแผนปฏิบัติการป้องกัน และปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบของส่วนงานดำเนินการเกี่ยวกับข้อร้องเรียนการทุจริต การปฏิบัติหรือการละเว้นการปฏิบัติหน้าที่ โดยมีขอบของบุคลากรในส่วนงานคุ้มครองจริยธรรมตามประมวลจริยธรรม ประสานงานเกี่ยวข้องกับการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติ มิชอบและการคุ้มครองจริยธรรมกับส่วนงานที่เกี่ยวข้อง ติดตาม ประเมินผล และจัดทำรายงานการป้องกัน และปราบปรามการทุจริตและประพฤติ มิชอบของส่วนงานและการคุ้มครองจริยธรรม เสนอหัวหน้าส่วนงาน และส่วนงานที่เกี่ยวข้อง ปฏิบัติงานร่วมกันหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง หรือได้รับมอบหมาย

2.3 คำจำกัดความ

มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย หมายถึง มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัยส่วนกลาง วิทยาเขต วิทยาลัยสงฆ์และส่วนงานอื่นที่อยู่ในกำกับของมหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย

สภามหาวิทยาลัย หมายถึง สภามหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย

ผู้บริหาร หมายถึง ผู้ที่มีอำนาจลงนามหรือสั่งการในขั้นตอนต่างๆ เพื่อให้เรื่องร้องเรียน/ แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบได้รับการแก้ไขและ/หรือเป็นที่ยุติ ตลอดจนพิจารณาพัฒนาระบบร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบให้เกิดประโยชน์สูงสุด

เรื่องร้องเรียน หมายถึง ความเดือดร้อนเสียหายอันเกิดจากการปฏิบัติหน้าที่ต่างๆ ของเจ้าหน้าที่ของรัฐที่เกี่ยวข้องกับมหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย

การร้องเรียน/แจ้งเบาะแส หมายถึง การร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติ มิชอบ เพื่อดำเนินการตามที่กฎหมายกำหนด ผ่านช่องทาง 2 ทาง อันได้แก่ เว็บไซต์ “ศูนย์รับแจ้งเบาะแส เรื่องทุจริตคอร์รัปชัน ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย

การร้องเรียนกระทำผิดวินัย/ทุจริต หมายถึง การร้องเรียนกล่าวหาว่าเจ้าหน้าที่ของมหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย กระทำความผิด ทางวินัย โดยมีการฝ่าฝืนข้อห้ามหรือข้อปฏิบัติที่กฎหมายหรือระเบียบได้กำหนดไว้ว่าเป็นความผิดทางวินัย และได้กำหนดโทษไว้ ทั้งนี้ อาจเป็นทั้งเรื่องเกี่ยวกับงานหรือเรื่องส่วนตัว

ผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแส หมายถึง ผู้พบเห็นการกระทำอันมิชอบด้านการทุจริตคอร์รัปชันมีสิทธิ เสนอคำร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด่วนต่อส่วนที่เกี่ยวข้องได้

หน่วยรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส หมายถึง ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย

หน่วยงานดำเนินการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส หมายถึง หน่วยงานที่มีหน้าที่ในการจัดการ แก้ไขกับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบนั้นๆ

การดำเนินการ หมายถึง การจัดการกับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสดังแต่ต้นจนถึงการได้รับการแก้ไขหรือได้ข้อสรุป เพื่อแจ้งผู้ร้องเรียนกรณีผู้ร้องเรียนแจ้งชื่อ ที่อยู่ชัดเจน

บทกำหนดโทษ หมายถึง ผู้ใดฝ่าฝืนหรือไม่ปฏิบัติตาม ข้อกำหนด ข้อบังคับ ระเบียบ ประกาศ คำสั่ง หรือนโยบายของมหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย ต้องได้รับโทษตามที่กำหนดไว้

2.4ประเภทเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส

ประเภท	นิยาม	ตัวอย่างที่เป็นรูปธรรม
1) การบริหารจัดการ	การที่ส่วนงานดำเนินการด้านการบริหารจัดการโดยเปิดเผยโปร่งใสและเป็นธรรม โดยพิจารณาถึงประโยชน์และผลเสียทางสังคมการต่อประชาชนคุณภาพ วัตถุประสงค์ที่จะดำเนินการและประโยชน์ระยะยาวของมหาวิทยาลัย มหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย	1. การบริหารทั่วไปและงบประมาณร้องเรียนโดยกล่าวหาผู้บริหารบุคลากรของส่วนงานมีพฤติกรรมส่อในทางไม่สุจริตหลายประการ 2. การบริหารงานพัสดุร้องเรียนโดยกล่าวหาว่าผู้เกี่ยวข้องในการจัดซื้อจัดจ้างมีพฤติกรรมส่อในทางไม่โปร่งใสหลายประการ 3. การบริหารงานบุคคลร้องเรียนโดยกล่าวหาว่าผู้บริหารและผู้เกี่ยวข้องดำเนินการเกี่ยวกับการแต่งตั้งการเลื่อนตำแหน่งการพิจารณาความดี ความชอบและการแต่งตั้งโยกย้ายไม่ชอบธรรม ฯลฯ
2) จริยธรรมและวินัยบุคลากร	กฎระเบียบต่างๆที่วางหลักเกณฑ์ขึ้นมาเป็นกรอบควบคุมให้บุคลากรปฏิบัติหน้าที่และกำหนดแบบแผนความประพฤติของบุคลากรเพื่อให้บุคลากรประพฤติปฏิบัติหน้าที่เป็นไปด้วยความเรียบร้อยโดยกำหนดให้บุคลากรวางตัวให้เหมาะสมตามข้อบังคับมหาวิทยาลัย มหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัยว่าด้วยประมวลจริยธรรมพุทธศักราช 2555	เช่น การไม่ปฏิบัติหน้าที่ตามประกาศมหาวิทยาลัย มหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย เรื่อง วินัย การรักษา วินัย และการดำเนินการทางวินัย พ.ศ. 2543 และ ข้อบังคับมหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย ว่าด้วยประมวลจริยธรรมพุทธศักราช 2555
3) การเงินและทรัพย์สิน พัสดุ จัดซื้อจัดจ้าง	การจ่ายเงิน ค่าตอบแทนในการปฏิบัติงานของบุคลากรมีเจตนาารมณ์เพื่อการจ่ายเงินค่าตอบแทนสำหรับบุคลากรที่ปฏิบัติงานในหน่วยบริการ ในช่วงนอกเวลาที่กำหนดและบุคลากรที่ปฏิบัติงานนอกหน่วยบริการหรือต่างหน่วยบริการทั้งในเวลาและนอกเวลาที่กำหนด ไปในทางมิชอบ หรือมีการทุจริต	1.ค่าตอบแทนเวลาปฏิบัติงาน 2.ค่าตอบแทนปฏิบัติงานนอกเวลาที่กำหนด 3.ค่าตอบแทนสำหรับบุคลากรปฏิบัติงานในหน่วยบริการในช่วงนอกเวลาที่กำหนด ฯลฯ 4. การใช้จ่ายเงินเป็นไปตามระเบียบ หรือแผนงาน โครงการหรือไม่

ประเภท	นิยาม	ตัวอย่างที่เป็นรูปธรรม
4) ขัดแย้งกับบุคลากร/ ส่วนงานของ มหาวิทยาลัย	การที่ผู้ร้องเรียนหรือผู้เสียหายของ ส่วนงานร้องเรียนบุคลากรหรือส่วน งานเกี่ยวกับการกระทำการใดๆที่มีผล ก่อให้เกิดความเสียหายอย่างใด อย่างหนึ่งต่อผู้ร้องเรียนหรือส่วนงาน ในสังกัดมหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณ ราชวิทยาลัย	ปฏิบัติการใดที่ส่อไปในทางทุจริตประพฤติดมิชอบ
5) การบริหารจัดการ ด้านวิชาการ	ข้อร้องเรียนที่เกี่ยวกับการจัด การศึกษา การขอตำแหน่งทาง วิชาการของมหาวิทยาลัยมหาจุฬาลง กรณราชวิทยาลัย	เช่น การคัดลอกผลงานทางวิชาการของบุคลากร ของมหาวิทยาลัยประเภทอาจารย์

2.5 หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติดมิชอบ

2.5.1 ใช้ถ้อยคำหรือข้อความสุภาพ ประกอบด้วย

- 1) ชื่อ ที่อยู่ของผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแสดชัดเจน
- 2) วัน เดือน ปี ของหนังสือร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด
- 3) ข้อเท็จจริง หรือพฤติการณ์ของเรื่องที่ร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด ปรากฏอย่างชัดเจนว่ามีมูล
ข้อเท็จจริง หรือชี้ช่องทางแจ้งเบาะแสด เกี่ยวกับการทุจริตของเจ้าหน้าที่/หน่วยงาน ชัดแจ้งเพียงพอที่สามารถ
ดำเนินการสืบสวน/สอบสวนได้

4) ระบุ พยานเอกสาร พยานวัตถุและพยานบุคคล (ถ้ามี)

2.5.2 ข้อร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด ต้องเป็นเรื่องจริงที่มีมูลเหตุ มิได้หวังสร้างกระแสหรือสร้างข่าว ที่
เสียหายต่อบุคคลอื่นหรือส่วนงานที่เกี่ยวข้อง

2.5.3 เป็นเรื่อง que ผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด ได้รับความไม่ชอบธรรม อันเนื่องมาจากการปฏิบัติหน้าที่
ต่างๆ ของเจ้าหน้าที่หน่วยงานในสังกัดมหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย

2.5.4 เรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสที่มีข้อมูลไม่ครบถ้วน ไม่เพียงพอ หรือไม่สามารถหาข้อมูลเพิ่มเติมได้ในการดำเนินการตรวจสอบหาข้อเท็จจริง สืบสวน สอบสวน ให้ยุติเรื่อง หรือรับทราบเป็นข้อมูล และเก็บเป็นฐานข้อมูล

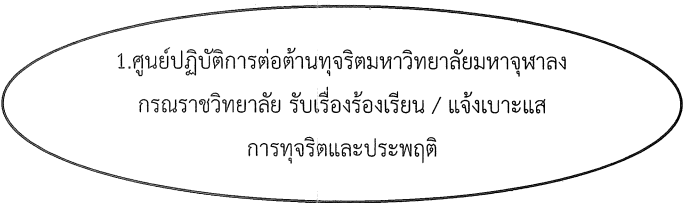
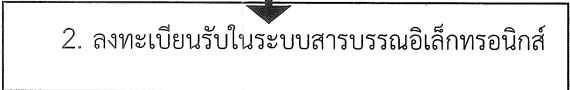
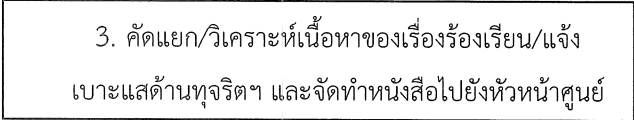
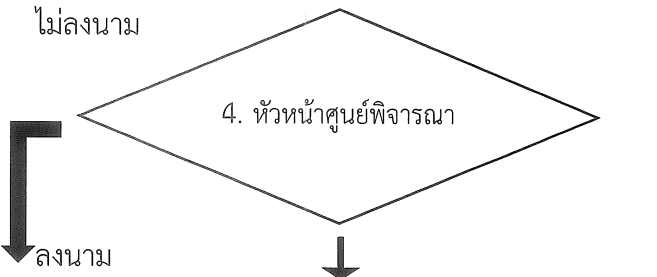
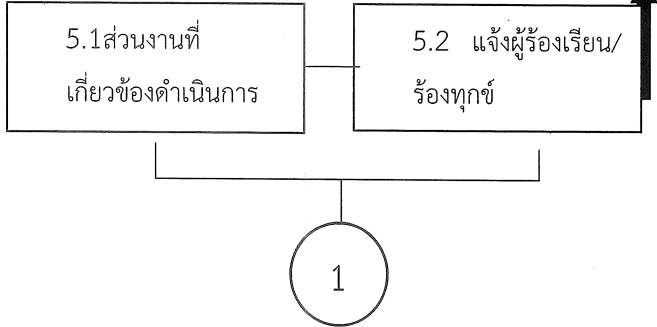
2.5.5 ไม่เป็นคำร้องเรียนที่เข้าลักษณะดังต่อไปนี้

- 1) คำร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ที่เป็นบัตรสนเท่ห์ เว้นแต่บัตรสนเท่ห์ระบุหลักฐานพยานแวดล้อมชัดเจน และเพียงพอที่จะทำการสืบสวนสอบสวนต่อไปได้ ซึ่งเป็นไปตามมติคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ 22 ธันวาคม 2551 จึงจะรับไว้พิจารณาเป็นการเฉพาะเรื่อง
- 2) คำร้องเรียน/แจ้งเบาะแสที่เข้าสู่กระบวนการยุติธรรมแล้ว หรือเป็นเรื่องที่ศาลได้มี คำพิพากษาหรือคำสั่งที่สุดแล้ว
- 3) เรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานที่มีหน้าที่รับผิดชอบโดยตรง หรือองค์กรอิสระที่กฎหมายกำหนดไว้เป็นการเฉพาะ เว้นแต่คำร้องจะระบุว่าส่วนงานดังกล่าวไม่ดำเนินการหรือดำเนินการแล้วยังไม่มีผลความคืบหน้า ทั้งนี้ ขึ้นอยู่กับดุลยพินิจของผู้บังคับบัญชา
- 4) คำร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ที่เกิดจากการโต้แย้งสิทธิระหว่างบุคคลต่อบุคคลด้วยกัน นอกเหนือจากหลักเกณฑ์ดังกล่าวข้างต้นแล้ว ให้อยู่ในดุลยพินิจของผู้บังคับบัญชาว่าจะรับไว้ พิจารณาหรือไม่ เป็นเรื่องเฉพาะกรณี

บทที่ 3
ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

3.1 ผังกระบวนการ

3.1.1 กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ

ลำดับ	กระบวนการงาน	ใช้เวลา (PT/WR)	ผู้รับผิดชอบ
1		2 นาที	เจ้าหน้าที่ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต
2		2 นาที	เจ้าหน้าที่ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต
3		30 นาที	เจ้าหน้าที่ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต
4		1 วัน	เจ้าหน้าที่ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต
5		30 นาที	เจ้าหน้าที่ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต

ลำดับ	กระบวนการงาน	ใช้เวลา (PT/WR)	ผู้รับผิดชอบ
	<pre> graph TD 1((1)) --> 6.1[6.1 รับรายงานผลการดำเนินงานจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง] 1 --> 6.2[6.2 ติดตามความก้าวหน้าของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง] 6.1 --> 7[7 สรุปรายงานผลการดำเนินงานจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง] 7 --> 8[8 เสนอหัวหน้าศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตฯ] 8 --> 9[9 เก็บข้อมูลในระบบฐานอิเล็กทรอนิกส์ เพื่อการประมวลผลและสรุปวิเคราะห์] 9 --> 10[10 จัดทำรายงานสรุปผลการวิเคราะห์เสนอผู้บริหาร (รายเดือน/รายปี)] 10 --> 11([11 ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย เก็บเรื่อง]) </pre>		
6		7-15 วัน	เจ้าหน้าที่ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต
7		1 วัน	เจ้าหน้าที่ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต
8		1 วัน	เจ้าหน้าที่ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต
9		30 นาที	เจ้าหน้าที่ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต
10		1 วัน/ 30 วัน	เจ้าหน้าที่ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต
11		1 วัน	เจ้าหน้าที่ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต

3.1.2 ขอบเขต

เริ่มจากศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตมหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัยรับเรื่องร้องเรียน/ แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติชอบจากช่องทางการร้องเรียนของศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัยมีช่องทาง ได้แก่เว็บไซต์ศูนย์รับแจ้งเบาะแส เรื่องทุจริตคอร์รัปชันศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตมหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย

ลงทะเบียนรับเรื่องในระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตฯ มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัยคัดแยกหนังสือวิเคราะห์เนื้อหาของเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบสรุปความเห็นเสนอและจัดทำหนังสือถึงหัวหน้าศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตฯ พิจารณาลงนามส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ดำเนินการเบื้องต้นภายใน 15 วันรับรายงานและติดตามความก้าวหน้าผลการดำเนินงานจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องสรุปรายงานผลการดำเนินงานเสนอหัวหน้าศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตฯ เก็บข้อมูลในระบบอิเล็กทรอนิกส์เพื่อการประมวลผลและสรุปวิเคราะห์จัดทำรายงานสรุปผลการวิเคราะห์เสนอผู้บริหาร (รายเดือน/รายปี) ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตฯ เก็บเรื่อง

3.1.3 ขั้นตอนการปฏิบัติการ

- (1) เจ้าหน้าที่ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตฯรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ จากช่องทางการร้องเรียนของศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตมหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย ได้แก่ช่องทางเว็บไซต์ศูนย์รับแจ้งเบาะแส เรื่องทุจริตคอร์รัปชัน ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้าน การทุจริตมหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย
- (2) เจ้าหน้าที่ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตฯลงทะเบียนรับเรื่องในระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์
- (3) เจ้าหน้าที่ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตฯคัดแยกหนังสือวิเคราะห์เนื้อหาของเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ
- (4) เจ้าหน้าที่ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตฯสรุปความเห็นเสนอและจัดทำหนังสือถึงหัวหน้าศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตฯพิจารณาลงนาม
- (5) เจ้าหน้าที่ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตฯ (ส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการ
- (6) เจ้าหน้าที่ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตฯแจ้งผู้ร้องทุกข์/ร้องเรียน (กรณีมีชื่อ/ที่อยู่/หน่วยงานชัดเจน) ทราบเบื้องต้นภายใน 15 วัน
- (7) เจ้าหน้าที่ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตฯรับรายงานและติดตามความก้าวหน้าผลการดำเนินงานจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
- (8) เจ้าหน้าที่ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตฯเสนอหัวหน้าศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตฯ

- (9) เจ้าหน้าที่ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตฯ เก็บข้อมูลในระบบอิเล็กทรอนิกส์เพื่อการประมวลผลและสรุปวิเคราะห์
- (10) เจ้าหน้าที่ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตฯ วิเคราะห์จัดทำรายงานสรุปผลการวิเคราะห์เสนอผู้บริหาร (รายเดือน/รายปี)
- (11) เจ้าหน้าที่ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตฯ จัดเก็บเรื่อง

บทที่ 4

กฎหมาย ระเบียบ และเอกสารที่เกี่ยวข้อง

4.1 กฎหมายระเบียบและเอกสารที่เกี่ยวข้อง

1. รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทยพ.ศ.2560มาตรา41 (2) บัญญัติให้บุคคลย่อมมีสิทธิเสนอเรื่องราวร้องทุกข์ต่อหน่วยงานของรัฐและได้รับการแจ้งผลการพิจารณาโดยรวดเร็ว
2. พระราชบัญญัติว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 มาตรา 38
3. พระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการพ.ศ. 2540
4. ระเบียบกระทรวงการคลังว่าด้วยการจัดซื้อจัดจ้างและการพัสดุภาครัฐ พ.ศ. 2560
5. ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการจัดการเรื่องราวยื่นร้องทุกข์ พ.ศ. 2552
6. ข้อบังคับมหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัยว่าด้วยประมวลจริยธรรมพุทธศักราช 2555
7. ข้อบังคับมหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัยว่าด้วยการบริหารงานบุคคล 2559
8. ประกาศมหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย เรื่อง วินัย การรักษาวินัย และการดำเนินการทางวินัย พ.ศ. 2543
9. ประกาศมหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย เรื่อง หลักเกณฑ์และวิธีการร้องทุกข์และพิจารณาเรื่องร้องทุกข์ของบุคลากร พ.ศ. 2543
10. ประกาศมหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย เรื่อง หลักเกณฑ์และวิธีการอุทธรณ์และพิจารณาเรื่องอุทธรณ์ ของบุคลากร 2543
11. ประกาศมหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย เรื่อง หลักเกณฑ์และวิธีสอบสวนบุคลากรผู้ถูกกล่าวหาว่ากระทำผิดวินัย 2543

4.2 การจัดเก็บเอกสาร

ชื่อเอกสาร	สถานที่เก็บ	ผู้รับผิดชอบ	ระยะเวลา
คู่มือแนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตมหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย	ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตมหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย	กองนิติการ สำนักงานอธิการบดี	1 ปี (ทบทวน)
เว็บไซต์		กองนิติการ สำนักงานอธิการบดี	Available

4.3 ผู้มีสิทธิเข้าถึง

เจ้าหน้าที่ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตมหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย หรือ คณะกรรมการฯ หรือผู้ที่ได้รับมอบหมาย

4.4 ระบบการติดตามและประเมินผล

4.4.1 ร้อยละของเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสที่ได้รับการดำเนินการภายใน 15 วันทำการ

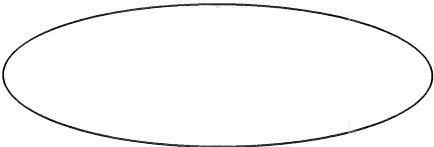
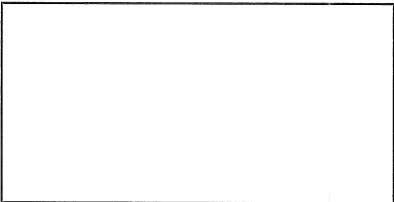
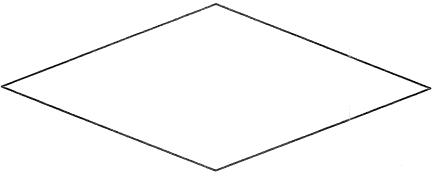
4.4.2 ระดับความสำเร็จของเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสที่ได้รับการติดตามผลการดำเนินงานในการแก้ไขปัญหา

4.4.3 ระดับความสำเร็จของการจัดทำรายงานสรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส

บทที่ 5

ภาคผนวก

5.1 สัญลักษณ์ที่ใช้ในการจัดทำ Work Flow

สัญลักษณ์	คำอธิบาย
	จุดเริ่มต้นและสิ้นสุดของกระบวนการ
	กิจกรรมและการปฏิบัติงาน
	การตัดสินใจเช่นการพิจารณาให้ความเห็น การอนุมัติเป็นต้น
	แสดงถึงความเชื่อมโยงของกิจกรรม และการปฏิบัติงาน

(แบบคำร้อง ๑)

แบบคำร้องทุกข์/ร้องเรียน (ด้วยตนเอง)

ทำที่.....

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.

เรื่อง.....

นมัสการ/เรียน อธิการบดีมหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย

ข้าพเจ้า..... อยู่บ้านเลขที่/วัด.....

หมู่ที่.....ตำบล.....อำเภอ.....จังหวัด.....

หมายเลขโทรศัพท์.....Line ID

อาชีพ.....สถานที่ทำงาน.....

เลขที่บัตรประจำตัวประชาชนเลขที่..... ออกโดย.....

วันออกบัตร.....วันหมดอายุ..... มีความประสงค์ขอร้อง

ทุกข์/ร้องเรียน เพื่อให้มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย พิจารณาดำเนินการตรวจสอบหรือ

ช่วยเหลือและแก้ไขปัญหาในเรื่อง.....

.....

.....

.....

ทั้งนี้ ข้าพเจ้าขอรับรองว่าคำร้องทุกข์/ร้องเรียนตามข้างต้นเป็นจริงทุกประการ และยินยอม
รับผิดชอบ ในความรับผิดชอบทางกฎหมายหากพึงมี โดยข้าพเจ้าขอส่งเอกสารหลักฐานประกอบการร้อง
ทุกข์/ร้องเรียน (ถ้ามี) ได้แก่

๑.จำนวน.....ชุด

๒.จำนวน.....ชุด

๓.จำนวน.....ชุด

จึงนมัสการ/เรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

ขอแสดงความนับถือ

(ลงชื่อ).....

(.....)

ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์

(แบบคำร้อง 2)



แบบฟอร์มการรับเรื่องผ่านทางโทรศัพท์หมายเลข.....

วันที่แจ้ง เวลา

๑. ข้อมูลผู้ร้องเรียน/สอบถามข้อมูล

ชื่อ-สกุล-ฉายา (พระ/นาย/นาง/นางสาว)

ที่อยู่เลขที่/วัด..... หมู่ที่.....

ถนน..... แขวง/ตำบล..... เขต/อำเภอ.....

จังหวัด..... รหัสไปรษณีย์..... หมายเลขโทรศัพท์

โทรศัพท์เคลื่อนที่..... โทรสาร

E-mail:

๒. รายละเอียดของปัญหา.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ลงชื่อ.....ผู้รับเรื่อง

(.....)

ตำแหน่ง.....

(แบบคำร้อง 4)



แบบฟอร์มการขอลอนเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

วันที่/...../..... เวลา

๑. ช่องทางการแจ้งความประสงค์ขอลอนเรื่อง

☐ โทรศัพท์ ☐ ติดต่อด้วยตนเอง ☐ โทรสาร ☐ อีเมล อื่นๆ (ระบุ).....

๒. ข้อมูลผู้ร้องเรียน/สอบถามข้อมูล

ชื่อ-สกุล-ฉายา (พระ/นาย/นาง/นางสาว).....บ้านเลขที่/วัด.....

หมู่ที่.....ตำบล/แขวง.....อำเภอ/เขต.....

จังหวัด รหัสไปรษณีย์.....โทร/โทรสาร

โทรศัพท์เคลื่อนที่.....E-mail

๓. รายละเอียด

มีความประสงค์ขอลอนเรื่องร้องเรียนกรณี.....

.....

.....

เนื่องจาก (จงขีดเครื่องหมาย / ลงในช่องที่เลือก)

☐ ข้อมูลหลักฐานที่ได้คลาดเคลื่อน/ไม่เพียงพอ/ไม่ชัดเจน

☐ ปัญหาที่แจ้งได้รับการแก้ไข/ชี้แจงแล้ว

☐ เกิดจากความเข้าใจผิดของผู้ร้อง

☐ ผู้ร้องไม่พอใจเอาความ

☐ อื่นๆ (ระบุ).....

ลงชื่อผู้ร้องเรียน/ผู้จัดบันทึกแทน

(.....)

...../...../.....

(แบบฟอร์มสรุปผลการดำเนินการ)

แบบฟอร์มสรุปผลการดำเนินการ (สำหรับเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ)

เรื่อง

วัน/เดือน/ปี	เลขที่หนังสือ/เลขที่รับเรื่อง	รายละเอียดการดำเนินการ

ลงชื่อ เจ้าหน้าที่ผู้ดำเนินการ

(.....)

ตำแหน่ง.....

(แบบฟอร์มสรุปข้อมูลเชิงสถิติ เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ 6)

สรุปข้อมูลเชิงสถิติ เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ประจำปี

พ.ศ.

ระหว่าง วัน/เดือน/ปี..... ถึง วัน/เดือน/ปี

กองนิติการ มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย

เดือน	จำนวนเรื่อง	ประเภทเรื่อง					ผลการดำเนินการ	หมายเหตุ
		การบริหารจัดการ การให้บริการ	จริยธรรมและวินัย	การเงินและทรัพย์สิน พัสดุ จัดซื้อจัดจ้าง	ความขัดแย้ง ส่วนตัว ระหว่างบุคลากร/ ส่วนงาน	การบริหารจัดการ ด้านวิชาการ		
มกราคม								
กุมภาพันธ์								
มีนาคม								
เมษายน								
พฤษภาคม								
มิถุนายน								
กรกฎาคม								
สิงหาคม								
กันยายน								
ตุลาคม								
พฤศจิกายน								
ธันวาคม								

ลงชื่อ เจ้าหน้าที่ผู้ดำเนินการ/ผู้รับรอง

(.....)

ตำแหน่ง.....

