



บันทึกข้อความ

หน่วยงาน กองกลาง งานธุรการ โทร. ๑๐๑๗

ที่ อว.๓/๓๐๓/๐๓๕๐ วันที่ ๙ มีนาคม ๒๕๖๔

เรื่อง ขออนุมัติจัดทำแนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของกองกลาง

เรียน อธิการบดี

ด้วย กองกลาง มหาวิทยาลัยพะเยา ได้จัดทำแนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ เพื่อเป็นแนวทางการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนของกองกลาง และให้สอดคล้องกับประกาศมหาวิทยาลัยพะเยา เรื่อง แนวทางการจัดการข้อร้องเรียน พ.ศ. ๒๕๖๒ เพื่อให้การดำเนินงานภายในกองกลางเป็นไปตามหลักธรรมาภิบาลแสดงออกถึงความโปร่งใส มีคุณธรรม จริยธรรมในการปฏิบัติงานของกองกลาง และเป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติงานด้านการจัดการข้อร้องเรียนของกองกลางและผู้ที่เกี่ยวข้องต่อไป

กองกลาง จึงขออนุมัติจัดทำแนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ เพื่อเป็นแนวทางการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของกองกลางต่อไป รายละเอียดดังเอกสารที่แนบมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาอนุมัติ จะขอบคุณยิ่ง

(นางณัฐธิดา ชวาน่าน)

ผู้อำนวยการกองกลาง

อนุมัติ

๙ มี.ค. ๒๕๖๔



แนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต
และประพฤติมิชอบ

กองกลาง มหาวิทยาลัยพะเยา

คำนำ

กองกลาง มหาวิทยาลัยพะเยา ได้จัดทำแนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ฉบับนี้ เพื่อเป็นแนวทางการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนของกองกลาง และให้สอดคล้องกับประกาศมหาวิทยาลัยพะเยา เรื่อง แนวทางการจัดการข้อร้องเรียน พ.ศ. 2562 เพื่อพัฒนาการดำเนินงานภายในกองกลาง มหาวิทยาลัยพะเยา ให้มีมาตรฐานทำให้ผู้รับบริการมีความพึงพอใจกับการปฏิบัติงาน เป็นไปตามหลักธรรมาภิบาล และแสดงออกถึงความโปร่งใส มีคุณธรรม จริยธรรม ในการปฏิบัติงานของกองกลาง มหาวิทยาลัยพะเยา หวังเป็นอย่างยิ่งว่าแนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ฉบับนี้ จะเป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติงานด้านการจัดการข้อร้องเรียนของกองกลาง และผู้ที่เกี่ยวข้องต่อไป

กองกลาง มหาวิทยาลัยพะเยา

ผู้จัดทำ

สารบัญ

	หน้า
หลักการและเหตุผลการจัดการข้อร้องเรียน	1
วัตถุประสงค์	1
คำจำกัดความ	1
ประเภทข้อร้องเรียน	1
ขั้นตอนการร้องเรียน	2
การดำเนินการพิจารณาข้อร้องเรียน	4
ขั้นตอนการปฏิบัติงานการจัดการข้อร้องเรียน	5
แผนการปฏิบัติงานการจัดการข้อร้องเรียนการทุจริต	6
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564	

1. หลักการและเหตุผลการจัดการข้อร้องเรียน

เพื่อพัฒนาและยกระดับการดำเนินงานภายในของกองกลาง มหาวิทยาลัยพะเยา ให้มีมาตรฐานทำให้ผู้รับบริการมีความพึงพอใจกับการปฏิบัติงาน ในการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการอย่างมีประสิทธิภาพ เป็นไปตามหลักธรรมาภิบาลและแสดงออกถึงความโปร่งใส มีคุณธรรม จริยธรรมในการปฏิบัติงานของกองกลาง

2. วัตถุประสงค์

2.1 เพื่อให้การดำเนินงานการจัดการเรื่องร้องเรียนของกองกลาง มหาวิทยาลัยพะเยา มีขั้นตอน กระบวนการ และแนวทางปฏิบัติงานที่เป็นระบบ

2.2 เพื่อสร้างความเข้าใจในวิธีการ บริหารจัดการ เรื่องร้องเรียนแก่หน่วยงานภายนอกและผู้รับบริการ

2.3 เพื่อให้มั่นใจว่าคำร้องเรียนของผู้รับบริการได้รับการแก้ปัญหา

3. คำจำกัดความ

“ข้อร้องเรียน” หมายความว่า เรื่องที่ผู้รับบริการแจ้งข้อร้องเรียนที่ได้รับความเดือดร้อนเสียหาย หรือไม่ได้รับความสะดวกจากการปฏิบัติงานของกองกลาง หรือมีความจำเป็นต้องให้กองกลาง ช่วยเหลือ หรือต้องการเสนอแนะ ให้ข้อคิดเห็น ชมเชย สอบถามขอข้อมูลจากกองกลาง มหาวิทยาลัยพะเยา

“ผู้รับบริการ” หมายความว่า บุคลากร นิสิตมหาวิทยาลัยพะเยา รวมถึงหน่วยงานภาครัฐและเอกชนอื่น ตลอดจนประชาชนทั่วไป ที่มาใช้บริการจากกองกลาง

“ผู้ร้องเรียน” หมายความว่า บุคลากร นิสิตมหาวิทยาลัยพะเยา รวมถึงหน่วยงานภาครัฐและเอกชนอื่น ตลอดจนประชาชนทั่วไป ที่ได้รับความเดือดร้อนเสียหาย หรือไม่ได้รับความสะดวกจากการปฏิบัติงานของกองกลาง

4. ประเภทข้อร้องเรียน

4.1 ข้อร้องเรียนที่เกิดจากการที่ได้รับความเดือดร้อนเสียหาย หรืออาจได้รับความเดือดร้อนเสียหาย

4.2 ข้อเรียนที่เกิดจากการที่ไม่ได้รับความสะดวกจากการปฏิบัติงานของกองกลาง มหาวิทยาลัยพะเยา

4.3 ข้อร้องเรียนที่จำเป็นต้องให้กองกลาง ช่วยเหลือ

4.4 ข้อร้องเรียนที่ต้องการเสนอแนะ ให้ข้อคิดเห็น ชมเชย สอบถามข้อมูลกองกลาง มหาวิทยาลัยพะเยา

5. ขั้นตอนการร้องเรียน

5.1 ข้อร้องเรียนต้องมีรายการดังนี้

- 1.) ชื่อและที่อยู่ของผู้ร้องเรียน
- 2.) ระบุเรื่องอันเป็นเหตุให้ต้องร้องเรียน พร้อมทั้งข้อเท็จจริง หรือพฤติการณ์ ตามสมควรเกี่ยวกับเรื่องที่ร้องเรียน และคำขอให้ได้รับการช่วยเหลือเยียวยา หรือปลดเปลื้องทุกข์
- 3.) ใช้ถ้อยคำสุภาพ
- 4.) ลงลายมือชื่อผู้ร้องเรียนหรือผู้รับมอบฉันทะ ทั้งนี้ ข้อร้องเรียนใดมีรายการ ไม่ครบถ้วน หรือไม่ชัดเจน หรือไม่อาจเข้าใจได้ให้ให้อำนาจการกองหรือผู้ที่ได้รับมอบหมาย ให้คำแนะนำแก่ผู้ร้องเรียนเพื่อดำเนินการแก้ไขเพิ่มเติมคำร้องเรียนนั้นให้ถูกต้อง เว้นแต่ข้อร้องเรียน ที่มีลักษณะเป็นข้อเสนอนแนะ ข้อคิดเห็น คำชมเชย การสอบถาม การขอข้อมูล อาจไม่ต้องมีรายการ ครบตามข้อที่ 1 ถึง ข้อที่ 4 ก็ได้

กรณีผู้ร้องเรียนมีเหตุจำเป็นไม่สามารถทำข้อร้องเรียนเป็นหนังสือได้อาจแจ้งต่อให้อำนาจการหรือผู้ที่ได้รับมอบหมายด้วยวาจาหรือทางโทรศัพท์ก็ได้

กรณีการแจ้งด้วยวาจา ให้ผู้ปฏิบัติงานบันทึกถึงเหตุแห่งความจำเป็นที่ผู้ร้องเรียนจำต้องแจ้งด้วยวาจาไว้ด้วย หลังจากนั้นให้บันทึกการร้องเรียนโดยให้มีรายการหรือเอกสารแนบ ตามข้อที่ 1 ถึงข้อที่ 4 และวันเดือนปีที่รับคำร้องเรียน พร้อมกับให้ดำเนินการลงลายมือชื่อผู้ร้องเรียน ลายมือชื่อผู้รับคำร้องเรียน

กรณีการรับข้อร้องเรียนทางโทรศัพท์ ให้ผู้ร้องเรียนลงลายมือชื่อในโอกาสแรกที่จะทำได้

5.2 วิธีการเสนอข้อร้องเรียน

- 1.) ผู้ร้องเรียนเสนอข้อร้องเรียนด้วยตัวเองโดยทำเป็นหนังสือ หรือกรณีมีเหตุจำเป็นผู้ร้องเรียนอาจร้องเรียนด้วยวาจาหรือทางโทรศัพท์ก็ได้
- 2.) กรณีผู้ร้องเรียนเจ็บป่วยหรือไม่สามารถร้องเรียนด้วยตนเองได้เพราะเหตุอื่นผู้ร้องเรียนจะมอบฉันทะให้ผู้อื่นเสนอข้อร้องเรียนแทนก็ได้

5.3 ช่องทางการเสนอข้อร้องเรียนของกองกลาง

- 1.) เสนอด้วยตนเองได้ที่กองกลาง มหาวิทยาลัยพะเยา รับเรื่องร้องทุกข์
- 2.) ทางไปรษณีย์ โดยส่งไปที่ กองกลาง มหาวิทยาลัยพะเยา 19 หมู่ที่ 2 ตำบลแม่กา อำเภอเมืองพะเยา จังหวัดพะเยา 56000
- 3.) ทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ ผ่าน Email : DOGA@UP.AC.TH
- 4.) ทางช่องทางแจ้งเรื่องร้องเรียนการทุจริต ผ่านเว็บไซต์กองกลาง มหาวิทยาลัยพะเยา
- 5.) ช่องทางอื่น ๆ เช่น โทรศัพท์ 0 5446 6666 ต่อ 1017

5.4 การรับข้อร้องเรียน

ให้ผู้อำนวยความสะดวกหรือผู้ที่ได้รับมอบหมายรับข้อร้องเรียนไว้เป็นหลักฐาน ซึ่งใบรับข้อร้องเรียนจะต้องมีข้อความที่แสดงถึงวัน เดือน ปี ที่รับข้อร้องเรียนและลงลายมือชื่อผู้รับข้อร้องเรียน ในกรณีที่ผู้อำนวยความสะดวก หรือผู้ที่ได้รับมอบหมายรับข้อร้องเรียนที่เสนอมาทางไปรษณีย์ หรือทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ ให้ผู้อำนวยความสะดวกหรือผู้ที่ได้รับมอบหมายตอบแจ้งการรับ ข้อร้องเรียนไปยังผู้ร้องเรียนโดยทางไปรษณีย์ตามสถานที่อยู่ที่ปรากฏในคำร้องเรียน หรือในรูปของจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ภายใน 10 วันทำการนับตั้งแต่วันที่ได้รับข้อร้องเรียน

5.5 ข้อร้องเรียนที่ไม่อาจรับไว้ดำเนินการได้

- 1.) ข้อร้องเรียนเกี่ยวกับสถาบันพระมหากษัตริย์
- 2.) ข้อร้องเรียนเกี่ยวกับนโยบายรัฐบาล
- 3.) ข้อร้องเรียนที่เข้าสู่กระบวนการยุติธรรม หรือเป็นข้อร้องเรียนที่ศาลได้มีคำพิพากษา หรือคำสั่งถึงที่สุดแล้ว
- 4.) ข้อร้องเรียนที่มีลักษณะเป็นบัตรสนเท่ห์ ที่ไม่ระบุพยานหลักฐานหรือกรณีแวดล้อมชัดเจน ตลอดจนชี้พยานบุคคลแน่นอน
- 5.) ข้อร้องเรียนที่หน่วยงานอื่นได้ดำเนินการตรวจสอบ พิจารณาวินิจฉัย และสรุปผลการพิจารณาเป็นที่เรียบร้อยแล้ว เช่น สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ (ป.ป.ช.) สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตในภาครัฐ (ป.ป.ท.) สำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน (สตง.) สำนักงานป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน (ป.ป.ง.)

ข้อร้องเรียนตามข้อ (4) กองกลาง พิจารณาเบื้องต้นแล้วไม่สามารถพิจารณาได้ เสนอสำนักงานอธิการบดี ไว้ดำเนินการได้หากเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับประโยชน์สาธารณะและการพิจารณาจะไม่มีผลกระทบต่อการทำงานของหน่วยงานของรัฐอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง

6. การดำเนินการพิจารณาข้อร้องเรียน

6.1 การลงทะเบียนในสารบบการพิจารณา

ข้อร้องเรียนที่เสนอต่อผู้อำนวยความสะดวกหรือผู้ที่ได้รับมอบหมายแล้ว ให้ลงทะเบียนข้อร้องเรียนในสารบบการพิจารณาแล้วตรวจข้อร้องเรียนในเบื้องต้น ถ้าเห็นว่าเป็นข้อร้องเรียนที่สมบูรณ์ครบถ้วนให้รีบดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ หากไม่สามารถดำเนินการได้ให้เสนอข้อร้องเรียนดังกล่าวไปยังสำนักงานอธิการบดีเพื่อดำเนินการต่อไป

ถ้าเห็นว่าข้อร้องเรียนนั้นไม่สมบูรณ์ครบถ้วนไม่ว่าด้วยเหตุใด ๆ ให้ผู้อำนวยการกองหรือผู้ที่ได้รับมอบหมายแนะนำให้ผู้ร้องเรียนแก้ไขภายในระยะเวลาที่กำหนด ถ้าเห็นว่าข้อที่ไม่สมบูรณ์ครบถ้วนนั้นเป็นกรณีที่ไม่อาจแก้ไขให้ถูกต้องได้ หรือเป็นข้อร้องเรียนที่ไม่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของกองกลาง หรือผู้ร้องเรียนไม่แก้ไขข้อร้องเรียนภายในระยะเวลาที่กำหนด ให้บันทึกไว้ และเสนอข้อร้องเรียนดังกล่าว ไปยังสำนักงานอธิการบดีเพื่อดำเนินการต่อไป และแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบถึงขั้นตอนหรือระยะเวลาการพิจารณาเรื่องร้องเรียนเท่าที่จะสามารถกระทำได้

6.2 การแจ้งผลการดำเนินการการพิจารณาข้อร้องเรียน

6.2.1 กรณีมีข้อร้องเรียน

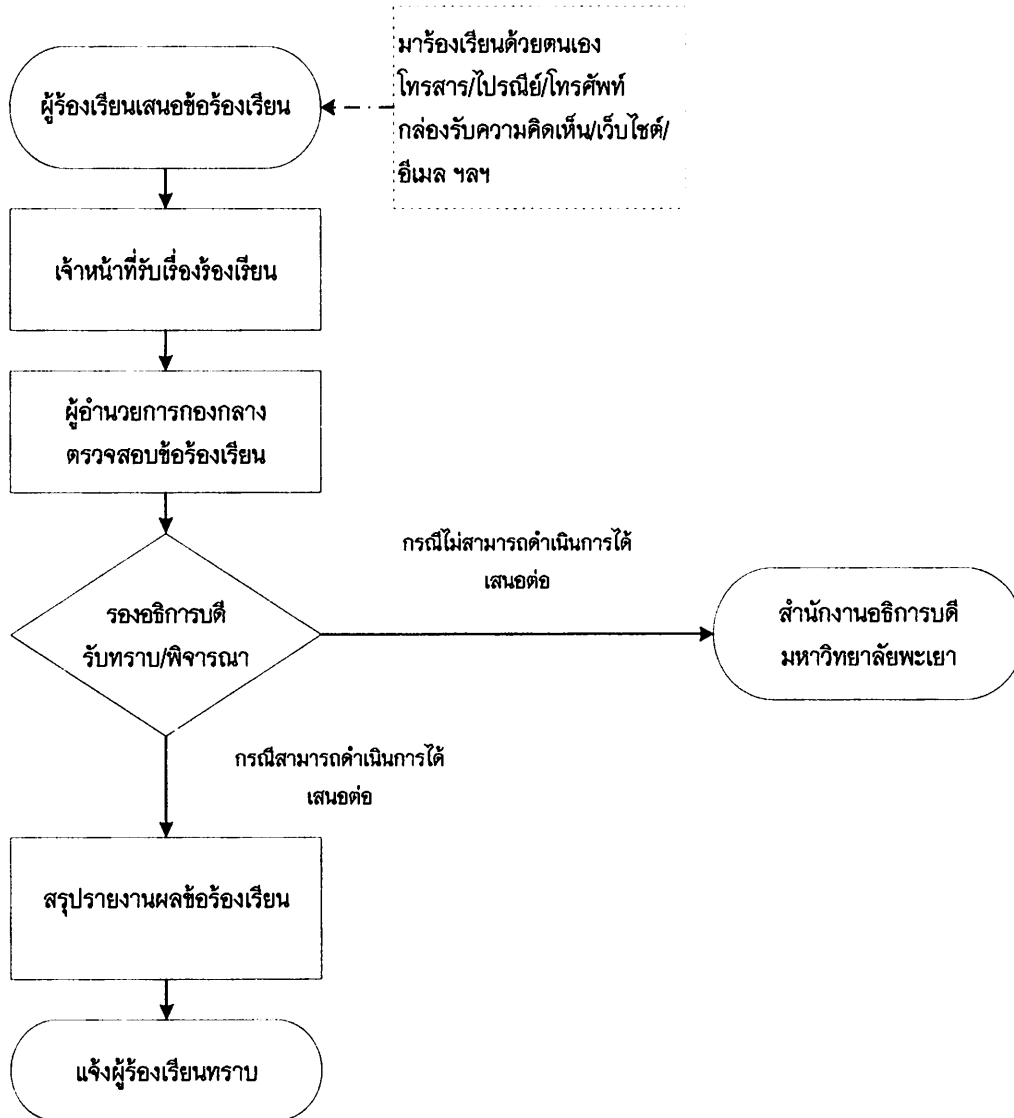
1.) ข้อร้องเรียนที่กองกลาง สามารถพิจารณาดำเนินการได้ เมื่อดำเนินการแล้วเสร็จ ให้ผู้อำนวยการกองหรือผู้ที่ได้รับมอบหมายรายงานผลไปยังสำนักงานอธิการบดีมหาวิทยาลัยพะเยา เพื่อทราบต่อไป

2.) ข้อร้องเรียนที่กองกลาง ไม่สามารถพิจารณาดำเนินการได้เสนอเรื่องไปยังสำนักงานอธิการบดีมหาวิทยาลัยพะเยา เพื่อพิจารณาต่อไป

3.) เมื่อดำเนินการตามข้อ 1.) และข้อ 2.) เรียบร้อยแล้ว ให้ผู้อำนวยการกองหรือผู้ที่ได้รับมอบหมายแจ้งผลการดำเนินการต่อข้อร้องเรียน ให้ผู้ร้องเรียนทราบภายใน 30 วันทำการ นับแต่วันที่ได้รับข้อร้องเรียน

6.2.2 กรณีมีข้อร้องเรียนตามข้อ 6.2.1 เมื่อดำเนินการแล้วเสร็จ และกรณีไม่มีข้อร้องเรียน ให้ผู้อำนวยการกองหรือผู้ที่ได้รับมอบหมายดำเนินการรายงานการรับเรื่องร้องเรียน การทุจริตและประพฤติมิชอบ ประจำปีงบประมาณ รอบ 6 เดือน และรอบ 12 เดือน ให้อธิการบดีทราบต่อไป

ขั้นตอนการปฏิบัติงานการจัดการข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ
หน่วยงานกองกลาง มหาวิทยาลัยพะเยา



แผนการปฏิบัติงานการจัดการข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564
หน่วยงานกองกลาง มหาวิทยาลัยพะเยา

ช่องทาง	การตรวจสอบ ช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการรับ ข้อร้องเรียน	แจ้งการพิจารณาข้อร้องเรียน	สรุปสถิติการร้องเรียน
1. มาร้องเรียนด้วยตนเองที่กองกลาง	ทุกครั้งที่มีผู้ร้องเรียน	ภายใน 1 วันทำการ	1. กรณีกองกลางสามารถ พิจารณาและดำเนินการได้ จะแจ้งผู้ร้องเรียนทราบหลังจาก รับเรื่องร้องเรียน ภายใน 30 วันทำการ 2. กรณีกองกลางไม่สามารถ พิจารณาดำเนินการได้เสนอต่อ สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยพะเยา และประสาน แจ้งผู้ร้องเรียนทราบหลังจากรับ เรื่องร้องเรียน ภายใน 30 วันทำการ	สรุปสถิติการร้องเรียน ประจำปีงบประมาณ รอบ 6 เดือน และรอบ 12 เดือน
2. ทางไปรษณีย์	ทุกวัน	ภายใน 1 วันทำการ		
3. ทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ ผ่าน Email : DOGA@UP.AC.TH	ทุกวัน	ภายใน 1 วันทำการ		
4. ร้องเรียนการทุจริตผ่านเว็บไซต์กองกลาง	ทุกวัน	ภายใน 1 วันทำการ		
5. ช่องทางอื่น ๆ เช่น โทรศัพท์/โทรสาร ฯลฯ	ทุกวัน	ภายใน 1 วันทำการ		