

คู่มือแนวทางการดำเนินการต่อเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบ
ของเจ้าหน้าที่ของหน่วยงานและเรื่องร้องเรียนทุกประเภท

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ

คำนำ

เพื่อให้เกิดความโปร่งใสและเป็นธรรม อีกทั้งเป็นการป้องกันปัญหาการทุจริตในหน่วยงานหรือปฏิบัติไม่ชอบของเจ้าหน้าที่ของรัฐ ในเรื่องเกี่ยวกับการร้องเรียนทั่วไปและเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริต ประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ของรัฐ ในสังกัดมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ

สำนักนิติการ จึงได้จัดทำคู่มือการปฏิบัติงานในเรื่องร้องเรียน สำหรับประชาชนและเจ้าหน้าที่ สังกัดมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ เพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการปฏิบัติงานแต่ละภารกิจ ป้องกัน ปัญหาการไม่ได้รับความเป็นธรรมหรือการเลือกปฏิบัติและรวมถึงการป้องกันการละเว้นการปฏิบัติหน้าที่ หวังเป็นอย่างยิ่งว่าคู่มือฉบับนี้จะเป็นประโยชน์ต่อทางราชการไม่มากนักน้อย

จัดทำโดย

สำนักนิติการ

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ

สารบัญ

รายละเอียด	หน้า
๑. วัตถุประสงค์	๔
๒. ขอบเขต	๔
๓. คำจำกัดความ	๔
๔. หน้าที่ความรับผิดชอบ (ส่วนงานที่รับผิดชอบ)	๔
๕. ความเป็นมา	๕
๖. รายละเอียดข้อมูลเพื่อใช้ในการร้องเรียน	๕
๗. ช่องทางรับเรื่องร้องเรียน (รายละเอียดที่บุคคลภายนอกจะทำการร้องเรียน)	๖
๘. ขั้นตอนและระยะเวลาการจัดการเรื่องร้องเรียน	๖
๙. มาตรการการรับและการตอบข้อร้องเรียน	๗
๑๐. ระบบติดตามและประเมินผล	๗
๑๑. ประโยชน์ที่ได้รับ	๗

๑. วัตถุประสงค์

คู่มือปฏิบัติงานฉบับนี้จัดทำขึ้น เพื่อให้เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานร้องเรียนของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ สามารถดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียน เป็นระบบมีมาตรฐานในการจัดการเรื่องร้องเรียน เริ่มตั้งแต่ขั้นตอนการรับข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบหรือเรื่องร้องทุกข์จากผู้รับบริการหรือหน่วยงานที่ส่งเรื่อง ขั้นตอนการวิเคราะห์เรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบหรือเรื่องร้องทุกข์ เพื่อเสนอตามสายการบังคับบัญชาเพื่อให้ความเห็นชอบ ขั้นตอนการส่งเรื่องร้องเรียนให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องตรวจสอบข้อเท็จจริงตลอดจนการติดตามประเมินผล ขั้นตอนการรายงานผลการตรวจสอบข้อเท็จจริง และการยุติเรื่องร้องเรียน โดยให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ และประสิทธิผล โดยประชาชนหรือผู้รับบริการได้รับความพึงพอใจ ภายใต้อาณัติความเป็นธรรมกับทุกฝ่าย

๒. ขอบเขต

เพื่อดำเนินตรวจสอบข้อเท็จจริงเรื่องราว รวบรวมหลักฐาน การวิเคราะห์ข้อร้องเรียน และรายงานผลการดำเนินการติดตามประเมินผล และรวบรวมเสนออธิการบดีมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ เพื่อพิจารณาให้ความเห็นชอบสั่งการต่อไป

๓. คำจำกัดความ

เรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบหรือเรื่องร้องทุกข์ หมายถึง ประเด็นปัญหาต่าง ๆ ที่ผู้ร้องเรียนแจ้งผ่านช่องทางต่าง ๆ เช่น มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ เบอร์โทรศัพท์ ๐๒-๒๘๗-๘๖๐๐ ช่องทางไปรษณีย์/หนังสือ ช่องทางเว็บไซต์ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ สื่ออิเล็กทรอนิกส์ ติดต่อด้วยตนเอง และหน่วยงานอื่น เนื่องจากไม่ได้รับบริการตามสิทธิที่กำหนดผู้รับบริการไม่ได้รับความสะดวกตามสมควรและไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่รัฐทำให้ได้รับความเดือดร้อน อันเนื่องมาจากการดำเนินนโยบายของมหาวิทยาลัยหรือกฎหมายที่เกี่ยวข้อง ซึ่งอยู่ในอำนาจหน้าที่มหาวิทยาลัยจะดำเนินการต่อไปได้

ผู้รับบริการ หมายถึง ผู้ร้องเรียน /ผู้ร้องทุกข์หรือผู้ที่มาปรึกษา/ผู้มีส่วนได้เสีย รวมถึงส่วนราชการหรือองค์กรเอกชนที่ส่งข้อร้องเรียน

๔. หน้าที่ความรับผิดชอบ (ส่วนงานที่รับผิดชอบ)

อธิการบดีมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ มีหน้าที่ดำเนินการควบคุม ดูแล ติดตามการปฏิบัติเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน คณบดี/ผู้อำนวยการสถาบัน/ผู้อำนวยการสำนัก/ผู้อำนวยการกองหัวหน้าหน่วย มีหน้าที่รับผิดชอบเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการบริหารงานบุคคล เกี่ยวกับการบริหารงานคลัง การรับเงิน เบิกจ่ายเงิน งานพัสดุ

๕. ความเป็นมา

ด้วยมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ ได้กำหนดให้มีการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบหรือเรื่องร้องทุกข์ เพื่อให้การดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนเป็นไปด้วยความเรียบร้อยเหมาะสม และมีประสิทธิภาพ ประกอบกับเพื่อให้การดำเนินงานของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ เป็นไปด้วยความโปร่งใสเป็นธรรมสามารถตรวจสอบได้ และสามารถนำไปสู่การปฏิบัติได้อย่างเป็นรูปธรรม โดยพิจารณาสอดคล้องกับเจตนารมณ์ของ พระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. ๒๕๔๐ พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต ระยะที่ ๓ (พ.ศ. ๒๕๖๐ - ๒๕๖๔) กำหนดให้ปลูกฝังค่านิยม คุณธรรม จริยธรรม และจิตสำนึกในการรักษาคำสัตย์สุจริต ควบคู่กับการบริหารจัดการภาครัฐ ที่มีประสิทธิภาพ โดยมุ่งเน้นการสร้างธรรมาภิบาลในการบริหารงาน และส่งเสริมการมีส่วนร่วมจากทุกภาคส่วน ในการตรวจสอบ เฝ้าระวัง เพื่อสกัดกั้นมิให้เกิดการทุจริตประพฤติมิชอบ ประกอบกับอธิการบดีมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ ได้มีหนังสือสั่งการ เรื่อง สั่งการให้ดำเนินการตามมาตรการ กลไก หรือระบบในการจัดการเรื่องร้องเรียนที่มหาวิทยาลัยกำหนด โดยขอให้หน่วยงานภายในมหาวิทยาลัย ดำเนินการตามมาตรการ กลไก หรือการวางระบบในการจัดการเรื่องร้องเรียนอย่างเคร่งครัด

๖. รายละเอียดข้อมูลเพื่อใช้ในการร้องเรียน

๖.๑ แจ้งชื่อ- สกุล ที่อยู่หรือไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ และหมายเลขโทรศัพท์ผู้ร้องเรียน เพื่อประโยชน์ในการติดต่อกลับ เพื่อยืนยันการกล่าวหาเรื่องร้องเรียน และขอทราบข้อเท็จจริงเพิ่มเติมให้ชัดเจนสามารถดำเนินการตามขั้นตอนต่อไปได้

๖.๒ แจ้งชื่อ - สกุล หรือตำแหน่งของผู้ถูกร้องเรียน

๖.๓ ผู้ร้องเรียนแจ้งช่วงเวลาที่ถูกผู้ถูกร้องเรียนกระทำความผิด

๖.๔ ผู้ร้องเรียนระบุพฤติการณ์การทุจริตและประพฤติมิชอบของผู้ถูกร้องเรียน โดยใช้คำสุภาพและมีเนื้อหาสาระที่สามารถเข้าใจได้อย่างละเอียด พร้อมระบุพยานหลักฐานหรืออ้างอิงพยานหลักฐานที่สามารถยืนยันหรือสนับสนุนการกล่าวหาเรื่องร้องเรียนว่ามีอะไรบ้าง มีพยานบุคคลที่รู้เห็นเหตุการณ์ หรือไม่ เป็นผู้ใด อย่างไร

๗. ช่องทางรับเรื่องร้องเรียน มีดังนี้

๗.๑ ผู้ร้องเรียนทำหนังสือถึงอธิการบดีหรือผ่านหน่วยงานภายในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ โดยส่งหนังสือด้วยตนเอง หรือส่งทางไปรษณีย์ ที่อยู่ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ เลขที่ ๒ ถนนนางลิ้นจี่ แขวงทุ่งมหาเมฆ เขตสาทร กรุงเทพมหานคร ๑๐๑๒๐

๗.๒ ผู้ร้องเรียนร้องเรียนผ่านช่องทางโทรศัพท์ของหน่วยงานภายในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ หมายเลข ๐๒ ๒๘๗ ๙๖๐๐ ต่อ ๑๕๒๐ - ๑๕๒๓

๗.๓ ผู้ร้องเรียนร้องเรียนผ่านกล่องรับความคิดเห็น/ร้องเรียน ที่หน่วยงานภายในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ จัดให้มีกล่องรับความคิดเห็น/ร้องเรียน

๗.๔ ผู้ร้องเรียนร้องเรียนผ่าน E-mail (sarabandocument@mail.rmutk.ac.th) ในเว็บไซต์ของมหาวิทยาลัย www.rmutk.ac.th โดยช่องทาง“ติดต่อเรา”

๘. ขั้นตอนและระยะเวลาการจัดการเรื่องร้องเรียนของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ มีดังนี้

๘.๑ การตรวจสอบเรื่องเบื้องต้น โดยเจ้าหน้าที่สังกัดหน่วยงานภายในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพที่มีผู้นำเรื่องมาร้องเรียน จะต้องตรวจสอบความถูกต้องของหนังสือร้องเรียนและจะต้องลงทะเบียนรับเรื่องตามระบบงานสารบรรณ ในเบื้องต้นให้ถือเป็นความลับของทางราชการ

๘.๒ การพิจารณาสั่งการเรื่องร้องเรียน โดยเจ้าหน้าที่ผู้รับเรื่องร้องเรียนเสนอเรื่องร้องเรียนต่ออธิการบดีหรือผู้บังคับบัญชาที่มหาวิทยาลัยได้มอบหมายให้ดำเนินการจัดการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน เพื่อพิจารณาสั่งการให้เจ้าหน้าที่ผู้ที่ได้รับมอบหมายดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง หรือสืบสวนหาข้อเท็จจริง แล้วแต่กรณี (ระยะเวลาการตรวจสอบ ๓๐ วัน นับแต่ได้รับเรื่องร้องเรียน)

๘.๓ การสืบสวนข้อเท็จจริงเรื่องร้องเรียน โดยเจ้าหน้าที่ผู้ที่ได้รับมอบหมายดำเนินการสืบสวนข้อเท็จจริงหรือตรวจสอบข้อเท็จจริงจะต้องแสวงหาข้อเท็จจริงรวบรวมพยานหลักฐานและข้อกฎหมายโดยสืบค้น กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ หรือข้อกฎหมายที่เกี่ยวข้องเพื่อประกอบการพิจารณาเรื่องร้องเรียน พร้อมกับจัดทำรายงานและเสนอความเห็นต่ออธิการบดีหรือผู้บังคับบัญชาผู้ที่ได้รับมอบหมายให้ดำเนินการจัดการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน เพื่อดำเนินการสั่งการตามอำนาจหน้าที่ตามที่กฎหมายกำหนดไว้ (ระยะเวลาไม่เกิน ๙๐ วัน นับแต่มีการแต่งตั้ง และหากมีเหตุความจำเป็นให้ขอขยายระยะเวลาต่ออธิการบดีได้ตามความเหมาะสม)

๘.๔ การแจ้งผลการพิจารณาเรื่องร้องเรียน เมื่ออธิการบดีหรือผู้บังคับบัญชาผู้ที่ได้รับมอบหมายให้ดำเนินการจัดการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนพิจารณาสั่งการเป็นประการใด ให้ทำหนังสือแจ้งให้ผู้ร้องเรียนหรือผู้ที่เกี่ยวข้องทราบผลต่อไป (ระยะเวลา ๓๐ วัน นับแต่มีรายงาน)

๘.๕ การสรุปข้อมูล หน่วยงานภายในที่รับเรื่องร้องเรียนจะต้องสรุปจำนวนเรื่องร้องเรียนในแต่ละปีงบประมาณโดยมีการรายงานสรุปผลการดำเนินการเสนอต่ออธิการบดี

๙. มาตรฐานงานการรับและตอบข้อร้องเรียน

เจ้าหน้าที่ของทุกหน่วยงานจะต้องสามารถรับเรื่องได้ทันที แม้จะเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับหน่วยงานอื่น เพื่ออำนวยความสะดวกและไม่ทำให้ผู้ร้องเรียนเกิดความไม่พอใจ ทั้งนี้ หน่วยงานที่ได้รับแจ้งเรื่องร้องเรียนจะต้องให้ความสำคัญต่อเรื่องร้องเรียนเป็นอันดับแรกโดยเร่งตรวจสอบข้อเท็จจริง ปัญหาสาเหตุและแนวทางการแก้ไข รวมทั้งการป้องกันมิให้เกิดปัญหาได้อีก

๑๐. ระบบติดตามและประเมินผล

งานรับเรื่องราวร้องเรียน ร้องทุกข์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ จะติดตามผลการนำข้อร้องเรียนนั้นไปปรับปรุงคุณภาพการให้บริการหรือการปฏิบัติงานจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเป็นระยะ หากเกี่ยวข้องกับหลายหน่วยงานจะประชุมหารือร่วมกันหรือนำเรียนผู้บังคับบัญชาพิจารณาในการประชุมต่อไป

๑๑. ประโยชน์ที่ได้รับ

เพื่อประชาชนได้รับความสะดวก รวดเร็ว เป็นปัจจุบันและตอบสนองต่อสิทธิรับรู้ข้อมูล เรื่องร้องเรียนของประชาชนอย่างมีประสิทธิภาพ และเพื่อเป็นคู่มือในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ รวมทั้งส่งเสริมความเข้าใจอันดีและสมานฉันท์เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างแท้จริง