



คู่มือการจัดการเรื่องร้องเรียน การทุจริตและประพฤติมิชอบ

มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์

Buriram Rajabhat University

ฉบับปรับปรุงครั้งที่ ๑/๒๕๖๖

คำนำ

ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ ได้ประกาศนโยบายการป้องกันและต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชัน (Anti-Corruption Policy) นโยบายการแจ้งเบาะแสการกระทำผิด (Whistle Blowing Policy) และนโยบายการสร้างคุณธรรมและความโปร่งใส โดยการจัดตั้งศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต เพื่อเป็นการส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรมของส่วนราชการ ที่สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต เพื่อใช้เป็นเครื่องมือสำคัญในการสร้างการมีส่วนร่วมจากทุกภาคีเครือข่ายด้านการป้องกันและปราบปรามการทุจริตคอร์รัปชัน นอกจากนี้ ยังมีหน้าที่สำคัญในการประสานติดตามหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเกี่ยวกับการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบจากช่องทาง การร้องเรียนของศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต ๓ ช่องทาง ประกอบด้วย ๑) เว็บไซต์ รับแจ้งร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับการทุจริตและประพฤติมิชอบมหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ <https://www.bru.ac.th/complaint/> ๒) ตู้ไปรษณีย์ เลขที่ ๔๓๙ ถนนจรด ตำบลในเมือง อำเภอเมือง จังหวัดบุรีรัมย์ ๓๑๐๐๐ ๓) เบอร์โทรศัพท์ ๐ ๔๔๖๑ ๗๕๘๘ ต่อ ๘๗๐๑ , ๘๐๐๐, ๘๐๐๑ หรือ ๐๘ ๕๔๘๓ ๕๑๕๒

ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ ได้ทบทวนคู่มือการปฏิบัติงานกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบเพื่อเป็นวิธีปฏิบัติงาน (Work Instruction) หวังเป็นอย่างยิ่งว่าคู่มือการปฏิบัติงานกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ จะเป็นประโยชน์สำหรับหน่วยงานและบุคลากรผู้ปฏิบัติงานที่จะนำไปเป็นมาตรฐานอย่างมีคุณภาพ

บทที่ 1

บทนำ

1. หลักการและเหตุผล

ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์มีบทบาทหน้าที่หลักในการกำหนดทิศทางการป้องกันการดำเนินงานการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ การส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรมของส่วนราชการ ให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริตเพื่อใช้เป็นเครื่องมือสำคัญในการสร้างการมีส่วนร่วมจากทุกภาคีเครือข่ายด้านการป้องกันและปราบปรามการทุจริตคอร์รัปชัน การส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรมบุคลากรมหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ กำหนดมาตรการปลูกจิตสำนึกป้องกันปราบปรามและสร้างเครือข่ายในการป้องกันและปราบปรามการทุจริต มุ่งเน้นป้องกันการทุจริตโดยรวมกำหนดเป้าหมายการพัฒนากลยุทธ์การป้องกันการส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรมไปสู่การปฏิบัติตามแผนงานโครงการที่วางไว้ไปสู่เป้าหมายเดียวกันคือความสำเร็จอย่างมีประสิทธิภาพ และประสิทธิผล ประชาชนได้รับบริการที่ดี มีความพึงพอใจ เชื่อมั่น และศรัทธาต่อการบริหารราชการของหน่วยงานนำไปสู่ค่าดัชนีภาพลักษณ์ของประเทศไทย(CPI:Corruption Perception Index) นอกจากนี้ยังมีหน้าที่สำคัญในการรับแจ้งเบาะแสและเรื่องร้องเรียน ประสาน ติดตาม หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการจัดการเรื่องร้องเรียนทุจริตและประพฤติมิชอบ จากช่องทาง การร้องเรียนของศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตโดยมีวิธีการร้องเรียน ๓ ช่องทาง ประกอบด้วย ๑) เว็บไซต์รับแจ้งร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับการทุจริตและประพฤติมิชอบมหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์<https://www.bru.ac.th/complaint/> ๒) ตู้ไปรษณีย์ เลขที่ ๔๓๙ ถนนจรัส ตำบลในเมือง อำเภอเมือง จังหวัดบุรีรัมย์ ๓๑๐๐๐ ๓) เบอร์โทรศัพท์ ๐ ๔๔๖๑ ๗๕๘๘ ต่อ ๘๗๐๑ , ๘๐๐๐, ๘๐๐๑ หรือ ๐๘ ๕๔๔๓ ๕๑๕๒

ในส่วนการปฏิบัติงาน ดำเนินการตามกระบวนการงานจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่สอดคล้องกับ พระราชกฤษฎีกา ว่าด้วย หลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๖๔ มาตรา ๓๘ กำหนดว่า “เมื่อส่วนราชการใดได้รับการติดต่อสอบถามเป็นหนังสือจากประชาชน หรือส่วนราชการด้วยกันเกี่ยวกับงานที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของส่วนราชการนั้น ให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้นที่จะต้องตอบคำถามหรือแจ้งการดำเนินการให้ทราบภายใน ๑๕ วัน หรือภายในระยะเวลาที่กำหนดบนพื้นฐานของหลักธรรมาภิบาล (Good Governance) ซึ่งอำนาจหน้าที่ดำเนินการเกี่ยวกับข้อร้องเรียนการทุจริต การปฏิบัติหรือการละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบของเจ้าหน้าที่ส่วนราชการ จึงเป็นเรื่องที่ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์จำเป็นต้องดำเนินการเพื่อตอบสนองความต้องการของ

ประชาชน อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล สามารถแก้ไขปัญหาของประชาชน สร้างภาพลักษณ์และความเชื่อมั่น ตอบสนองความต้องการของประชาชนเป็นสำคัญ ภายใต้การอภิบาลระบบการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ คือการป้องกัน ส่งเสริม การรักษา และการฟื้นฟูพื้นฐานของหลักธรรมาภิบาล (Good Governance) ของระบบอย่างสูงสุดและยั่งยืนต่อไป

๒. วัตถุประสงค์

๑) เพื่อให้บุคลากรผู้เกี่ยวข้อง หรือเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบสามารถนำไปเป็นกรอบแนวทางการดำเนินงานให้เกิดรูปธรรม ปฏิบัติงานตามมาตรฐาน กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริต และประพฤตินิชอบ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

๒) เพื่อให้มั่นใจว่ากระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริต และประพฤตินิชอบใช้เป็นแนวทางการปฏิบัติงานตามขั้นตอน ที่สอดคล้องกับข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์ และกฎหมาย ที่เกี่ยวข้องกับการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ อย่างครบถ้วนและมีประสิทธิภาพ

๓) เพื่อเป็นหลักฐานแสดงขั้นตอนและวิธีการปฏิบัติงานที่สามารถถ่ายทอดให้กับผู้เข้ามาปฏิบัติงานใหม่ พัฒนาการทำงานเป็นมืออาชีพ รวมทั้งแสดงหรือเผยแพร่ให้กับบุคคลภายนอก หรือผู้ให้บริการให้สามารถเข้าใจและใช้ประโยชน์จากกระบวนการที่มีอยู่ รวมถึงเสนอแนะ ปรับปรุงกระบวนการในการปฏิบัติงาน

๔) เพื่อพิทักษ์สิทธิของประชาชนและผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด ตามหลักธรรมาภิบาล (Good Governance)

๓. บทบาทหน้าที่ของหน่วยงานที่รับผิดชอบ

ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ มีบทบาทหน้าที่ในการดำเนินการเสริมสร้างความเข้มแข็งและเป็นเครือข่ายสำคัญในการขับเคลื่อนนโยบาย และมาตรการต่างๆ ในการต่อต้านการทุจริตในองค์กรรวมทั้งบูรณาการเชื่อมโยงกับศูนย์ปฏิบัติการ ต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชัน

๑) เสนอแนะแก่หัวหน้าส่วนราชการเกี่ยวกับการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤตินิชอบของส่วนราชการ รวมทั้งจัดทำแผนปฏิบัติการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤตินิชอบของส่วนราชการ ให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต และนโยบายของรัฐบาลที่เกี่ยวข้อง

๒) ประสาน เร่งรัด และกำกับให้หน่วยงานในสังกัดดำเนินการตามแผนปฏิบัติการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤตินิชอบของส่วนราชการ

๓) ดำเนินการเกี่ยวกับข้อร้องเรียนการทุจริต การปฏิบัติหรือการละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบของเจ้าหน้าที่ในส่วนราชการ

๔) คຸ້ມครองจริยธรรมตามประมวลจริยธรรมข้าราชการ พนักงานส่วนท้องถิ่น

๕) ประสานงานที่เกี่ยวข้องกับการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ และการคุ้มครองจรรยาบรรณกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๖) ติดตาม ประเมินผล และจัดทำรายงานการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ และการคุ้มครองจรรยาบรรณ เสนอหัวหน้าส่วนราชการและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๗) ปฏิบัติงาน สนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง หรือที่ได้รับมอบหมาย

๔. วิธีการร้องเรียน/แจ้งเบาะแสการทุจริตและประพฤติมิชอบ

๑) เว็บไซต์รับแจ้งร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับการทุจริตและประพฤติมิชอบมหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ <https://www.bru.ac.th/complaint/>

๒) ตู้ไปรษณีย์ เลขที่ ๔๓๙ ถนนจรัส ตำบลในเมือง อำเภอเมือง จังหวัดบุรีรัมย์ ๓๑๐๐๐

๓) เบอร์โทรศัพท์ ๐ ๔๔๖๑ ๗๕๘๙ ต่อ ๘๗๐๑ , ๘๐๐๐, ๘๐๐๑ หรือ ๐๘ ๕๔๙๓ ๕๑๕๒

๕. หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ

๑) ชื่อ ที่อยู่ของผู้ร้องเรียน/ผู้แจ้งเบาะแสด

๒) วัน เดือน ปี ของหนังสือร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด

๓) ข้อเท็จจริง หรือพฤติการณ์ ประกอบเรื่องร้องเรียน/เรื่องแจ้งเบาะแสด ปรากฏอย่างชัดเจนว่ามีมูล ข้อเท็จจริง หรือชี้ช่องทางการแจ้งเบาะแสด เกี่ยวกับการทุจริตของเจ้าหน้าที่/หน่วยงาน ชัดแจ้งเพียงพอที่จะสามารถดำเนินการสืบสวน/สอบสวนได้

๔) ระบุพยานเอกสาร พยานวัตถุ และพยานบุคคล (ถ้ามี) - ใช้ถ้อยคำสุภาพหรือข้อความสุภาพ

๖. แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ

แผนผังขั้นตอนการจัดการข้อร้องเรียนการทุจริตประพฤติมิชอบ

ช่องทางรับเรื่องร้องเรียน

- ๑) ตู้ไปรษณีย์ เลขที่ ๔๓๙ ถนนจิระ ตำบลในเมือง อำเภอเมือง จังหวัดบุรีรัมย์ ๓๑๐๐๐
- ๒) เว็บไซต์รับเรื่องร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับการทุจริตและประพฤติมิชอบ มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์
<https://www.bru.ac.th/complaint/>
- ๓) เบอร์โทรศัพท์ ๐ ๔๕๖๑ ๗๕๘๙ ต่อ ๘๗๐๑ , ๘๐๐๐, ๘๐๐๑ หรือ ๐๘ ๕๔๙๓ ๕๑๕๒

รับเรื่องร้องเรียน

เสนออธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์เพื่อพิจารณาสั่งการ

หน่วยงานที่รับผิดชอบดำเนินการ

แจ้งผลการดำเนินการเบื้องต้นต่อผู้ร้องเรียน ภายใน ๑๕ วัน

ดำเนินการจนได้ข้อยุติ

รายงานผลการดำเนินการต่อ
อธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์

แจ้งผลให้ผู้ร้องเรียนทราบ

๗. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

- ๑) เจ้าหน้าที่ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์รับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ จากช่องทางการร้องเรียน ๓ ช่องทาง
- ๒) เจ้าหน้าที่ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต คัดแยกหนังสือ วิเคราะห์เนื้อหา ของเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ
- ๓) เจ้าหน้าที่ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต สรุปความเห็นเสนอและจัดทำหนังสือถึงผู้บังคับบัญชาเหนือขึ้นไป ทราบและพิจารณา
- ๔) เจ้าหน้าที่ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต ส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการ / ตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อเท็จจริง
- ๕) เจ้าหน้าที่ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต แจ้งผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ เพื่อทราบเบื้องต้น ภายใน ๑๕ วัน
- ๖) เจ้าหน้าที่ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต รับรายงานและติดตามความก้าวหน้าผลการดำเนินงานจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
- ๗) เจ้าหน้าที่ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต เก็บข้อมูลในระบบสารบรรณ เพื่อการประมวลผล และสรุปวิเคราะห์เสนอผู้บริหาร
- ๘) เจ้าหน้าที่ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต จัดเก็บเรื่อง

๘. ระยะเวลาการรับและตรวจสอบข้อร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ

ระยะเวลาการดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริต และประพฤติมิชอบที่เข้ามายังหน่วยงานจากช่องทางต่าง ๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องเรียน เพื่อประสานหาทางแก้ไข	หมายเหตุ
ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์	ทุกวัน	ภายใน ๑๕ วันทำการ	
ร้องเรียนผ่านตู้ไปรษณีย์	ทุกวัน	ภายใน ๑๕ วันทำการ	
ร้องเรียนผ่านโทรศัพท์	ทุกวัน	ภายใน ๑๕ วันทำการ	



แบบคำร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต
มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์
อำเภอเมือง จังหวัดบุรีรัมย์ ๓๑๐๐๐

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

เรื่อง

เรียน อธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์

ข้าพเจ้าอายุ.....ปี อยู่บ้านเลขที่.....หมู่ที่.....

ตำบลอำเภอจังหวัดโทรศัพท์.....

อาชีพ เลขที่บัตรประชาชน

ออกโดยวันออกบัตรวันหมดอายุ.....มีความ

ประสงค์ขอร้องเรียน/แจ้งเบาะแสการต่อต้านการทุจริต เพื่อให้มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ พิจารณา
ดำเนินการตรวจสอบหรือช่วยเหลือและแก้ไขปัญหาในเรื่อง

.....

.....

.....

ทั้งนี้ ข้าพเจ้าขอรับรองว่าคำขอร้องเรียน/แจ้งเบาะแสการต่อต้านการทุจริต ตามข้างต้นเป็นจริง
ทุกประการ โดยข้าพเจ้าขอส่งเอกสารหลักฐานประกอบการร้องเรียน/ร้องทุกข์ (ถ้ามี) ได้แก่

๑)จำนวน.....ชุด

๒)จำนวน.....ชุด

๓)จำนวน.....ชุด

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการต่อไป

ลงชื่อ.....ผู้ยื่นคำร้อง

ลงชื่อ.....เจ้าหน้าที่

(.....)

(.....)

.....

.....

.....

.....

ลงชื่อ.....

ลงชื่อ.....

(ผู้อำนวยการ.....)

(รองอธิการบดี.....)

.....

.....

ลงชื่อ.....

(อธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์)