

สรุปแนวทางการสร้างระบบรับข้อร้องเรียนและแจ้งเบาะแส (Whistleblower)

สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์

๑๐ เมษายน ๒๕๖๒

ที่มา

สภาสถาบัน ในการประชุมครั้งที่ ๑๓/๒๕๖๑ วันพุธที่ ๑๙ ธันวาคม ๒๕๖๑ ได้มีมติเกี่ยวกับการรับฟังข้อร้องเรียน ข้อคิดเห็นต่างๆ เพื่อเป็นประโยชน์ในการปรับปรุงการบริหารงานของสถาบัน จึงเห็นควรกำหนดให้มีกระบวนการและกลไกรับข้อร้องเรียนและข้อเสนอแนะ เพื่อให้ผู้ที่ประสงค์จะเสนอข้อร้องเรียน ข้อปรับปรุง และข้อเท็จจริงต่างๆ ที่เป็นการสนับสนุนด้านจริยธรรม ธรรมภิบาล และประสิทธิภาพในการดำเนินการด้านต่างๆ ของสถาบัน รวมถึงจัดให้มีช่องทางดำเนินการที่ต้องมีมาตรการปกป้องสิทธิและหน้าที่ของผู้ร้องเรียน ผู้ถูกร้องเรียน และผลประโยชน์ของสถาบัน และต้องมีระยะเวลาพิจารณาดำเนินการที่ชัดเจน จึงมอบหมายให้ คุณหญิงชฎา วัฒนศิริธรรม กรรมการสภาสถาบันผู้ทรงคุณวุฒิ อธิการบดี และประธานสภาคณาจารย์ ร่วมกันดำเนินการในเรื่องดังกล่าว

คณะทำงาน

๑. คุณหญิง ชฎา วัฒนศิริธรรม กรรมการสภาสถาบันผู้ทรงคุณวุฒิ
 ๒. ศาสตราจารย์ ดร.กำพล ปัญญาโกเมศ อธิการบดี
 ๓. ศาสตราจารย์ ดร.ศิวัช พงษ์เพียจันทร์ ประธานสภาคณาจารย์
- คณะทำงานได้ประชุมเมื่อวันที่ ๑๐ เมษายน ๒๕๖๒

คณะกรรมการที่เกี่ยวข้องกับการร้องเรียนของสถาบัน

คณะทำงานได้พิจารณาเกี่ยวกับอำนาจหน้าที่ของคณะกรรมการที่เกี่ยวข้องกับการร้องเรียนของสถาบัน ซึ่งขณะนี้คณะกรรมการ ๒ คณะ ได้แก่

๑. คณะกรรมการพิจารณาอุทธรณ์และร้องทุกข์ประจำสถาบัน

- ๑.๑ แต่งตั้งตามข้อบังคับสถาบันฯ ว่าด้วยการพิจารณาอุทธรณ์และร้องทุกข์ พ.ศ.

๒๕๔๙

๑.๒ คณะกรรมการ ประกอบด้วย

- ๑) ประธานกรรมการ ซึ่งสภาสถาบันแต่งตั้งจากกรรมการผู้ทรงคุณวุฒิ
- ๒) กรรมการ ซึ่งเลือกจากผู้ดำรงตำแหน่งรองอธิการบดี คณบดี ผู้อำนวยการสำนัก ผู้อำนวยการโครงการ หรือหัวหน้าส่วนราชการซึ่งเรียกชื่ออย่างอื่นที่มีฐานะเทียบเท่าคณะ จำนวน ๓ คน

- ๓) กรรมการ ซึ่งเลือกจากข้าราชการซึ่งดำรงตำแหน่งวิชาการ จำนวน ๑ คน

- ๔) กรรมการ ซึ่งเลือกจากข้าราชการซึ่งดำรงตำแหน่งประเภททั่วไป วิชาชีพ

เฉพาะ หรือเชี่ยวชาญเฉพาะ จำนวน ๑ ราย

๕) กรรมการผู้ทรงคุณวุฒิจากภายนอก ซึ่งกรรมการตาม ๑) ๒) ๓) และ ๔) เลือกจากบุคคลภายนอกที่ไม่ได้เป็นบุคลากรของสถาบัน เพื่อดำรงตำแหน่งผู้ทรงคุณวุฒิด้านกฎหมาย ๑ คน ด้านบริหารราชการ ๑ คน และด้านบริหารงานบุคคล ๑ คน

๑.๓ อำนาจหน้าที่

๑) พิจารณาอุทธรณ์คำสั่งลงโทษภาคทัณฑ์ ตัดเงินเดือน ลดขั้นเงินเดือน สำหรับบุคลากรที่เป็นข้าราชการ

๒) พิจารณาอุทธรณ์คำสั่งลงโทษภาคทัณฑ์ ตัดเงินเดือน ลดขั้นเงินเดือน ปลดออก ไล่ออก และคำสั่งที่มีผลให้พ้นสภาพจากการเป็นพนักงานและลูกจ้างของสถาบัน สำหรับบุคลากรที่เป็นพนักงาน และลูกจ้างชั่วคราวที่จ้างจากเงินงบประมาณแผ่นดินและงบประมาณเงินรายได้ของสถาบัน

๓) พิจารณาเรื่องร้องทุกข์ตามข้อบังคับ และเรื่องร้องทุกข์อื่นใดที่ คณะกรรมการเห็นสมควรให้รับไว้พิจารณา

๔) ปฏิบัติงานตามที่สภาสถาบันมอบหมาย

๒. คณะกรรมการพิจารณาข้อร้องเรียน

๒.๑ แต่งตั้งตามประกาศสถาบันฯ เรื่อง การพิจารณาข้อร้องเรียน พ.ศ.๒๕๖๑

๒.๒ คณะกรรมการ ประกอบด้วย

๑) รองอธิการบดีฝ่ายบริหาร เป็นประธานกรรมการ

๒) ผู้บริหารที่อธิการบดีแต่งตั้ง จำนวน ๖ คน เป็นกรรมการ

๓) ผู้อำนวยการสำนักงานอธิการบดี เป็นกรรมการ

๔) ผู้อำนวยการกองงานผู้บริหาร เป็นกรรมการ

๕) ผู้อำนวยการกองกลาง เป็นกรรมการ

๖) ผู้อำนวยการกองบริการการศึกษา เป็นกรรมการ

๗) ผู้อำนวยการกองแผนงาน เป็นกรรมการ

๘) ผู้อำนวยการกองคลังและพัสดุ เป็นกรรมการ

๙) ผู้อำนวยการกองบริหารทรัพยากรบุคคล เป็นกรรมการ

๑๐) หัวหน้ากลุ่มงานสื่อสารองค์กรและกิจกรรมเพื่อสังคม เป็นกรรมการ

๑๑) นิติกร ๑ คน เป็นกรรมการ

๑๒) เจ้าหน้าที่กองบริหารทรัพยากรบุคคล เป็นกรรมการและเลขานุการ

๒.๓ อำนาจหน้าที่

๑) กำหนดหลักเกณฑ์ วิธีการ และระบบในการรับ รวมถึงการพิจารณา วินิจฉัยข้อร้องเรียน

๒) รวบรวมข้อเท็จจริงและพยานหลักฐานจากทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้อง รวมถึง การเชิญบุคคลให้ข้อมูลหรือข้อคิดเห็น เพื่อประกอบการพิจารณาวินิจฉัยข้อร้องเรียน

๓) พิจารณาวินิจฉัยและกำหนดวิธีการในการจัดการข้อร้องเรียนตามความ เหมาะสมแก่กรณี

๔) ติดตามผลการดำเนินการในการจัดการข้อร้องเรียน

๕) ประเมินประสิทธิภาพ สรุปและจัดทำรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียน เพื่อเสนออธิการบดีและเผยแพร่สู่สาธารณะ อย่างน้อยปีละ ๒ ครั้ง

๖) เสนออธิการบดีเพื่อออกประกาศ คำสั่ง ที่เกี่ยวข้องในการจัดการข้อร้องเรียน

๗) ปฏิบัติหน้าที่ตามที่สภาสถาบัน หรืออธิการบดีมอบหมาย

๒.๔ ข้อร้องเรียนที่รับพิจารณา ได้แก่ เรื่องที่ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อนเสียหาย หรืออาจเดือดร้อนเสียหายจากการปฏิบัติงานของสถาบัน หรือบุคลากรของสถาบัน หรือเรื่องจำเป็นที่ต้องให้สถาบันช่วยเหลือ เยียวยาหรือปลดเปลื้องทุกข์ หรือเรื่องที่น่าจะเกิดความเสียหายต่อสถาบัน นอกจากนี้ ยังมีเรื่องการร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับการทุจริตของเจ้าหน้าที่

คณะทำงานได้พิจารณาและเห็นว่า คณะกรรมการตามที่กล่าวถึง เป็นกรณีที่ผู้ร้องเรียนเป็นผู้ได้รับความเดือดร้อนเสียหาย และร้องเรียนเพื่อการรักษาสิทธิและประโยชน์ส่วนบุคคล แต่วัตถุประสงค์ตามมติสภาสถาบัน เป็นการสร้างกลไกรับข้อร้องเรียนเพื่อเป็นการรักษาประโยชน์ของสถาบัน โดยบุคคลใดๆ ซึ่งไม่ใช่ผู้ได้รับความเดือดร้อนเสียหาย ก็สามารถนำเสนอข้อร้องเรียนได้

หลักการสร้างกลไกรับข้อร้องเรียน

คณะทำงานมีความเห็นดังนี้

๑. เปิดโอกาสให้บุคคลผู้มีส่วนได้เสียและบุคคลทั่วไปสามารถร้องเรียน ให้ข้อมูล หรือแจ้งเบาะแสเกี่ยวกับการทุจริตคอร์รัปชัน รวมถึงการไม่ปฏิบัติตามกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ และจรรยาบรรณในการดำเนินงานของสถาบัน เพื่อให้เกิดความโปร่งใสและตรวจสอบได้ตามหลักธรรมาภิบาลผ่านช่องทางต่างๆ

๒. ผู้ร้องเรียนจะต้องระบุตัวตน โดยมีระบบในการปกป้องสิทธิและไม่ให้มีการเปิดเผยข้อมูลของผู้ร้องเรียน

๓. มีระบบในการปกป้องสิทธิและไม่ให้มีการเปิดเผยข้อมูลของผู้ถูกร้องเรียน

๔. ต้องมีกระบวนการพิสูจน์ข้อร้องเรียน โดย

๔.๑ มีช่องทางรับข้อร้องเรียนเป็นการเฉพาะและมีความเป็นอิสระ

๔.๒ มีองค์กรเป็นหน่วยเลขานุการเพื่อดำเนินกระบวนการพิสูจน์ข้อร้องเรียน เช่น กองบริหารทรัพยากรบุคคล หรือสำนักงานตรวจสอบภายใน หรือหน่วยงานอื่นที่เหมาะสม

๔.๓ หน่วยเลขานุการมีกระบวนการพิจารณากลับกรองและแยกแยะประเด็นข้อร้องเรียน เพื่อดำเนินการและเสนอต่อผู้มีอำนาจพิจารณา

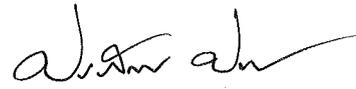
๔.๔ มีคณะกรรมการที่มีอำนาจพิจารณาวินิจฉัย ซึ่งอาจมีมากกว่า ๑ คณะ ได้ โดยองค์ประกอบของคณะกรรมการควรมีบุคคลภายนอกที่เป็นผู้ที่มีชื่อเสียงและเป็นที่ยอมรับของสังคมในด้านคุณธรรมและจริยธรรม

๕. มีกระบวนการรายงานต่อสภาสถาบัน ในเรื่องจำนวนข้อร้องเรียน ผลการพิจารณา วินิจฉัยข้อร้องเรียน และการติดตามผลการจัดการข้อร้องเรียน

แนวทางการดำเนินการ

๑. นำแนวทางการจัดทำนโยบายและวิธีปฏิบัติในการแจ้งเบาะแส ขององค์กรชั้นนำ มาประกอบการพิจารณาในการกำหนดรายละเอียดวิธีการดำเนินการของสถาบัน

๒. รับฟังความคิดเห็นของประชาคม ผ่านหน่วยงานต่างๆ เช่น สภาคณาจารย์ เพื่อนำมาประกอบการพิจารณาในการกำหนดรายละเอียดวิธีการดำเนินการของสถาบัน



(นางสาวประภัสสร ประทุมนอก)

หัวหน้ากลุ่มงานวินัยและนิติการ

ผู้บันทึกการประชุม