

แนวปฏิบัติการจัดการข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

หลักการและเหตุผล

แนวปฏิบัติการจัดการข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ ฉบับนี้จัดทำขึ้นเพื่อให้ผู้รับผิดชอบด้านการจัดการข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ ใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานและเพื่อให้การดำเนินการเกี่ยวกับข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ มีประสิทธิภาพและช่วยแก้ไขปัญหาให้แก่ผู้ร้องเรียนได้อย่างแท้จริง โดยมีรายละเอียดประกอบด้วย

๑. คำจำกัดความ

“สถาบัน” หมายความว่า สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์

“อธิการบดี” หมายความว่า อธิการบดีสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์

“คณะกรรมการ” หมายความว่า คณะกรรมการพิจารณาข้อร้องเรียน

“บุคลากร” หมายความว่า ข้าราชการ พนักงานสถาบัน ลูกจ้างประจำ ลูกจ้างชั่วคราว งบประมาณเงินรายได้ พนักงานส่วนงานภายใน พนักงานวิชาการ รวมถึงพนักงานและลูกจ้างชั่วคราวของหน่วยงานภายในสถาบัน ที่มีการจัดทำสัญญาจ้างในนามของสถาบัน

“ข้อร้องเรียน” หมายความว่า เรื่องที่ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหาย หรืออาจจะเดือดร้อนหรือเสียหายโดยมีอาจหลีกเลี่ยงได้ ไม่ว่าจะมิใช่กรณีหรือไม่มีกรณีก็ตาม และการให้ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็น รวมทั้งเรื่องที่ได้รับการร้องขอจากศูนย์ดำรงธรรม กระทรวงมหาดไทย สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ สำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน หรือหน่วยงานของรัฐ

“ข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ” หมายความว่า เรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบของบุคลากร ในการทำงานที่มีการฝ่าฝืนการปฏิบัติงานหรือการปฏิบัติงานไม่ถูกต้องไม่เป็นไปตามขั้นตอน หรือมีการใช้อำนาจหน้าที่ในทางมิชอบ ซึ่งต้องการให้ผู้ปฏิบัติงานชี้แจง ตอบข้อสงสัย ปรับปรุงหรือแก้ไขการปฏิบัติงานให้ถูกต้อง ชัดเจน โปร่งใส สามารถตรวจสอบได้

“การจัดการข้อร้องเรียน” หมายความว่า การวินิจฉัย สั่งการ การเจรจา การไกล่เกลี่ย การดำเนินงาน การประสานงาน การควบคุม กำกับติดตาม และการประเมินผลการดำเนินงาน

“ผู้ร้องเรียน” หมายความว่า ผู้ยื่นข้อร้องเรียน กล่าวโทษ ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ หรือหน่วยงานของรัฐซึ่งส่งต่อข้อร้องเรียน กล่าวโทษ ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะให้สถาบันพิจารณาและดำเนินการ

๒. ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน

๒.๑ ผ่านเว็บไซต์สถาบัน หัวข้อ “ร้องเรียนการทุจริต” และ “ITA/ข้อมูลสาธารณะ” หมวดข้อมูลด้านการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต

๒.๒ การยื่นร้องเรียนด้วยตนเอง ในวัน เวลาราชการ ณ กองตรวจสอบภายใน สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ อาคารนราธิปพงศ์ประพันธ์ ชั้น ๖

๒.๓ จดหมายเจ้าหน้าที่ของถึงกองตรวจสอบภายใน สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ ๑๔๘ ถนนเสรีไทย แขวงคลองจั่น เขตบางกะปิ กรุงเทพฯ ๑๐๒๔๐

๓. กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน

๓.๑ ผู้ร้องเรียนสามารถร้องเรียนได้ในช่องทางที่กำหนดให้

๓.๒ เมื่อได้รับเรื่องร้องเรียน ผู้อำนวยการกองตรวจสอบภายในดำเนินการวิเคราะห์เนื้อหาของเรื่องร้องเรียนว่าเรื่องร้องเรียนดังกล่าวอยู่ในอำนาจสถาบันหรือไม่ เมื่อข้อร้องเรียนอยู่ในอำนาจของสถาบันส่งเรื่องให้ฝ่ายเลขานุการคณะกรรมการพิจารณาข้อร้องเรียน และแจ้งการดำเนินการเบื้องต้นไปยังผู้ร้องเรียน เพื่อทราบ

๓.๓ ฝ่ายเลขานุการคณะกรรมการพิจารณาข้อร้องเรียน สรุปข้อเท็จจริงและข้อกฎหมายเสนอคณะกรรมการพิจารณาข้อร้องเรียนพิจารณา และจัดการประชุมคณะกรรมการพิจารณาข้อร้องเรียน

๓.๔ คณะกรรมการพิจารณาข้อร้องเรียนพิจารณาข้อร้องเรียนโดยให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องชี้แจงข้อเท็จจริง

๓.๔.๑ กรณีไม่มีมูล แจ้งผลการพิจารณาให้แก่ผู้ร้องเรียนทราบ

๓.๔.๒ กรณีมีมูล เสนอเรื่องร้องเรียนพร้อมความเห็นของคณะกรรมการพิจารณาข้อร้องเรียนต่ออธิการบดีพิจารณาสั่งการให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไป

๓.๕ ฝ่ายเลขานุการคณะกรรมการพิจารณาข้อร้องเรียน แจ้งการดำเนินการไปยังผู้ร้องเรียน ดังนี้

๓.๕.๑ กรณีไม่มีมูล แจ้งผลการพิจารณาให้แก่ผู้ร้องเรียนทราบ

๓.๕.๑ กรณีมีมูล แจ้งการดำเนินการในขั้นตอนต่อไปให้ผู้ร้องเรียนทราบ

๓.๖ ฝ่ายเลขานุการคณะกรรมการพิจารณาข้อร้องเรียน ติดตามการดำเนินการเรื่องร้องเรียนจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๓.๗ เมื่อดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียนเสร็จเรียบร้อย ฝ่ายเลขานุการคณะกรรมการพิจารณาข้อร้องเรียนรายงานต่อคณะกรรมการพิจารณาข้อร้องเรียน และแจ้งผลการดำเนินการไปยังผู้ร้องเรียน เพื่อทราบ

๓.๘ ฝ่ายเลขานุการคณะกรรมการพิจารณาข้อร้องเรียนเก็บรวบรวมข้อมูลการดำเนินการ เรื่องร้องเรียนเสนอต่อผู้บริหารต่อไป

๔. การตอบสนองต่อเรื่องร้องเรียน

ผู้ร้องเรียนสามารถร้องเรียนได้ในช่องทางที่กำหนดให้ โดยการให้ผู้ร้องเรียน ทำการบันทึกข้อมูล รายละเอียดการร้องเรียน ได้แก่ ชื่อผู้ร้องเรียน ที่อยู่ เบอร์โทรศัพท์ ชื่อหน่วยงาน หรือชื่อผู้ถูกร้องเรียน และเหตุที่ร้องเรียน ตามแบบฟอร์มเอกสารที่กำหนด เพื่อประโยชน์ในการแจ้ง ผลการดำเนินการกลับไปให้ผู้ร้องทราบ ซึ่งสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์จะรักษาเป็นความลับอย่างเคร่งครัด

กระบวนการจัดการข้อร้องเรียนที่เกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ (Workflow)

กระบวนการปฏิบัติงาน : การดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่

FlowChart				รายละเอียด ขั้นตอนการดำเนินงาน	เอกสารอ้างอิง/แบบฟอร์ม/ ระบบสารสนเทศ	ระยะเวลา ดำเนินการ
ผู้ร้องเรียน	ผู้รับผิดชอบเบื้องต้น	คณะกรรมการพิจารณาข้อร้องเรียน	อธิการบดี			
เริ่มต้น	รับข้อร้องเรียน บันทึกข้อมูลในระบบ			1. แจ้งข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการ การทุจริตและพฤติมิชอบ มีดังนี้ 2. ผู้อำนวยการกองตรวจสอบ ภายในรับเรื่อง	ช่องทางแจ้งเรื่องร้องเรียนที่เกี่ยวกับ การทุจริตและพฤติมิชอบ มีดังนี้ 1. ผ่านเว็บไซต์สถาบัน หัวข้อ "ร้องเรียนการทุจริต" และ "IT/ข้อมูลสาธารณะ" หมวด ข้อมูลด้านการจัดการเรื่องร้องเรียน การทุจริต 2. เดินทางมาร้องเรียนด้วยตนเอง 3. ส่งไปรษณีย์	
	ไม่อยู่ในอำนาจของสถาบัน	อยู่ในอำนาจของสถาบัน		- ผู้รับเรื่องร้องเรียนพิจารณาว่าเรื่อง ร้องเรียนดังกล่าวอยู่ในอำนาจ สถาบันหรือไม่ - แจ้งข้อร้องเรียนให้คณะกรรมการ พิจารณาข้อร้องเรียนพิจารณา	- ประกาศสถาบันฯ เรื่อง การพิจารณาข้อร้องเรียน พ.ศ. 2561 - คู่มือการปฏิบัติงาน กระบวนการจัดการข้อร้องเรียน สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์	
รับคำตอบกลับ ผ่านช่องทางที่ผู้ ร้องเรียนระบุ	ตอบกลับผู้ร้องเรียน (ภายใน 2 วัน)			- เรื่องร้องเรียนไม่อยู่ในอำนาจ สถาบันดำเนินการชี้แจง/ตอบกลับ - เรื่องร้องเรียนอยู่ในอำนาจสถาบัน ดำเนินการตอบกลับว่า ทางสถาบัน ได้รับเรื่องร้องเรียนแล้ว	- ประกาศสถาบันฯ เรื่อง การพิจารณาข้อร้องเรียน พ.ศ. 2561 - คู่มือการปฏิบัติงาน กระบวนการจัดการข้อร้องเรียน สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์	ภายใน 2 วัน
ได้รับการชี้แจง/ตอบกลับ (ภายใน 30 - 90 วันทำการ)	จัดทำหนังสือแจ้งผลการ พิจารณาของสถาบัน	ไม่มีมูล	พิจารณาข้อมูลจากผู้ ร้องเรียน	พิจารณาแจ้งการให้ หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ดำเนินการ	1. ฝ่ายเลขานุการจัดการประชุม คณะกรรมการพิจารณาข้อร้องเรียน 2. เชิญผู้แทนหน่วยงานที่เกี่ยวข้องให้ ข้อมูลต่อคณะกรรมการฯ 3. กรณีพิจารณาข้อร้องเรียนแล้วมี ความเห็น - กรณี ไม่มีมูล ชี้แจงหรือแจ้งผล การพิจารณา - กรณีมีมูล ให้เสนอเรื่องร้องเรียน ให้อธิการบดีพิจารณาสั่งการให้ หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการ	
			ส่งเรื่องต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อ ดำเนินการ และแจ้งการดำเนินการ/ ผลการพิจารณา			
	จัดทำหนังสือแจ้งการดำเนินการ/ ผลพิจารณาของสถาบัน					
สิ้นสุด						