

แนวปฏิบัติการจัดการข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

หลักการและเหตุผล

แนวปฏิบัติการจัดการข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ ฉบับนี้ จัดทำขึ้นเพื่อให้ผู้รับผิดชอบด้านการจัดการข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ ใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานและเพื่อให้การดำเนินการเกี่ยวกับข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ มีประสิทธิภาพและช่วยแก้ไขปัญหาให้แก่ผู้ร้องเรียนได้อย่างแท้จริง โดยมีรายละเอียดประกอบด้วย

๑. คำจำกัดความ

“สถาบัน” หมายความว่า สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์

“อธิการบดี” หมายความว่า อธิการบดีสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์

“คณะกรรมการ” หมายความว่า คณะกรรมการพิจารณาข้อร้องเรียน

“บุคลากร” หมายความว่า ข้าราชการ พนักงานสถาบัน ลูกจ้างประจำ ลูกจ้างชั่วคราว งบประมาณเงินรายได้ พนักงานส่วนงาน พนักงานวิชาการ รวมถึงลูกจ้างชั่วคราวของส่วนงานของสถาบัน ที่มีการจัดทำสัญญาจ้างในนามของสถาบัน

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

“ข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ” หมายความว่า เรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบของบุคลากร ในการปฏิบัติงานที่มีการฝ่าฝืนการปฏิบัติงานหรือการปฏิบัติงานไม่ถูกต้องไม่เป็นไปตามขั้นตอน 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 “ร้องเรียนเรื่องทุจริต” หรือ “ITA/ข้อมูลสาธารณะ” หมวดข้อมูลด้านการส่งเสริมความโปร่งใส ช่องทางแจ้งเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

๒.๒ การยื่นร้องเรียนด้วยตนเอง ในวัน เวลาราชการ ณ กองตรวจสอบภายใน สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ อาคารนราธิปพงศ์ประพันธ์ ชั้น ๖

๒.๓ จดหมายจำหน่ายของถึงกองตรวจสอบภายใน สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ ๑๔๘ ถนนเสรีไทย แขวงคลองจั่น เขตบางกะปิ กรุงเทพฯ ๑๐๒๔๐

๓.สาระสำคัญของหนังสือร้องเรียน

กรณีที่ถูกกล่าวหาส่งคำร้องเรียนเป็นหนังสือหรือติดต่อด้วยตนเองนั้น หนังสือร้องเรียนให้ใช้ถ้อยคำสุภาพและควรมีสาระสำคัญอย่างน้อยดังต่อไปนี้

๓.๑ ชื่อ - สกุล ที่อยู่ และช่องทางการติดต่อถึงผู้ร้องเรียน เช่น หมายเลขโทรศัพท์ เป็นต้น

๓.๒ ชื่อ - สกุล ตำแหน่ง และสังกัดของเจ้าหน้าที่ซึ่งถูกร้องเรียน

๓.๓ รายละเอียดการกระทำที่เป็นเหตุแห่งการร้องเรียน พร้อมทั้งข้อเท็จจริงหรือพหุติการณ์เกี่ยวกับการกระทำดังกล่าว

๓.๔ วัน เดือน ปี และสถานที่ที่เกิดเหตุ

๓.๕ เอกสารหลักฐานที่เกี่ยวข้อง (ถ้ามี) เช่น พยานเอกสาร พยานวัตถุ พยานบุคคล เป็นต้น

ทั้งนี้ กรณีการร้องเรียนที่มีลักษณะเป็นบัตรสนเท่ห์ สถาบันจะดำเนินการเฉพาะรายที่ปรากฏพหุติการณ์หรือพยานหลักฐานชัดเจนเท่านั้น

๔. คำแนะนำการร้องเรียน

การร้องเรียนควรมีรายละเอียดให้ครบถ้วน ดังต่อไปนี้

๔.๑ ชื่อ - สกุล ที่อยู่ เบอร์โทรศัพท์ของผู้ร้องเรียน

๔.๒ ชื่อ - สกุล ของผู้ถูกร้องเรียน

๔.๓ รายละเอียดพหุติการณ์การทุจริตและประพฤติมิชอบกระทำที่เป็นเหตุแห่งการร้องเรียน โดยบรรยายพหุติการณ์การกระทำตามข้อกล่าวหาอย่างละเอียด เพื่อให้ทราบถึงวัน เวลาที่กระทำผิด รายละเอียดการกระทำผิดพร้อมระบุพยานหลักฐานหรืออ้างพยานหลักฐานที่สามารถยืนยันหรือสนับสนุนการกล่าวหาว่าร้องเรียนว่ามีอะไรบ้าง มีพยานบุคคลที่รู้เห็นเหตุการณ์ หรือไม่ เป็นผู้ใด อย่างไร

๔.๔ ควรกรอกรายละเอียดในส่วนขอ ชื่อ - สกุล ที่อยู่ เบอร์โทรศัพท์ และอีเมลของผู้ร้องเรียนที่สามารถติดต่อได้ให้ชัดเจน เพื่อประโยชน์ในการติดต่อกลับในการยืนยันการร้องเรียน หรือเพื่อขอทราบข้อเท็จจริงเพิ่มเติม หรือเพื่อรายงานผลให้ทราบ ซึ่งข้อมูลของผู้ร้องเรียนจะถูกจัดเก็บเป็นความลับ

ทั้งนี้ กรณีที่ผู้ร้องเรียนไม่เปิดเผย ชื่อ - สกุล หรือพหุติการณ์หรือพยานหลักฐานไม่ปรากฏชัดเจนจะถือว่าเป็นบัตรสนเท่ห์อาจไม่รับดำเนินการให้ได้

๕. กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน

๕.๑ ผู้ร้องเรียนสามารถร้องเรียนได้ในช่องทางที่กำหนดให้

๕.๒ เมื่อได้รับเรื่องร้องเรียน ผู้อำนวยการกองตรวจสอบภายในดำเนินการวิเคราะห์เนื้อหาของเรื่องร้องเรียนว่าเรื่องร้องเรียนดังกล่าวอยู่ในอำนาจสถาบันหรือไม่ เมื่อข้อร้องเรียนอยู่ในอำนาจของสถาบันส่งเรื่องให้ฝ่ายเลขานุการคณะกรรมการพิจารณาข้อร้องเรียน และแจ้งการดำเนินการเบื้องต้นไปยังผู้ร้องเรียน เพื่อทราบ

๕.๓ ฝ่ายเลขานุการคณะกรรมการพิจารณาข้อร้องเรียน สรุปข้อเท็จจริงและข้อกฎหมายเสนอคณะกรรมการพิจารณาข้อร้องเรียนพิจารณา และจัดการประชุมคณะกรรมการพิจารณาข้อร้องเรียน

๕.๔ คณะกรรมการพิจารณาข้อร้องเรียนพิจารณาข้อร้องเรียนโดยให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องชี้แจงข้อเท็จจริง

๕.๔.๑ กรณีไม่มีมูล แจ้งผลการพิจารณาให้แก่ผู้ร้องเรียนทราบ

๕.๔.๒ กรณีมีมูล เสนอเรื่องร้องเรียนพร้อมความเห็นของคณะกรรมการพิจารณาข้อร้องเรียนต่ออธิการบดีพิจารณาสั่งการให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไป

๕.๕ ฝ่ายเลขานุการคณะกรรมการพิจารณาข้อร้องเรียน แจ้งการดำเนินการไปยังผู้ร้องเรียน ดังนี้

๕.๕.๑ กรณีไม่มีมูล แจ้งผลการพิจารณาให้แก่ผู้ร้องเรียนทราบ

๕.๕.๒ กรณีมีมูล แจ้งการดำเนินการในขั้นตอนต่อไปให้ผู้ร้องเรียนทราบ

๕.๖ ฝ่ายเลขานุการคณะกรรมการพิจารณาข้อร้องเรียน ติดตามการดำเนินการเรื่องร้องเรียนจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๕.๗ เมื่อดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียนเสร็จเรียบร้อยแล้ว ฝ่ายเลขานุการคณะกรรมการพิจารณาข้อร้องเรียนรายงานต่อคณะกรรมการพิจารณาข้อร้องเรียน และแจ้งผลการดำเนินการไปยังผู้ร้องเรียน เพื่อทราบ

๕.๘ ฝ่ายเลขานุการคณะกรรมการพิจารณาข้อร้องเรียนเก็บรวบรวมข้อมูลการดำเนินการ เรื่องร้องเรียนเสนอต่อผู้บริหารต่อไป

๖. การตอบสนองต่อเรื่องร้องเรียน

ผู้ร้องเรียนสามารถร้องเรียนได้ในช่องทางที่กำหนดให้ โดยการให้ผู้ร้องเรียน ทำการบันทึกข้อมูลรายละเอียดการร้องเรียน ได้แก่ ชื่อผู้ร้องเรียน ที่อยู่ เบอร์โทรศัพท์ ชื่อหน่วยงาน หรือชื่อผู้ถูกร้องเรียน และเหตุที่ร้องเรียน ตามแบบเอกสารที่กำหนด เพื่อประโยชน์ในการแจ้ง ผลการดำเนินการกลับไปให้ผู้ร้องทราบ ซึ่งสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์จะรักษาเป็นความลับอย่างเคร่งครัด

กระบวนการจัดการข้อร้องเรียนที่เกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ (Workflow)

กระบวนการปฏิบัติงาน : การดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนที่เกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่

FlowChart				รายละเอียดขั้นตอนการดำเนินงาน	เอกสารอ้างอิง/แบบฟอร์ม/ระบบสารสนเทศ	ระยะเวลาดำเนินการ	
ผู้ร้องเรียน	ผู้รับผิดชอบเบื้องต้น	คณะกรรมการพิจารณาข้อร้องเรียน	อภีการบติ				
				1. แจ้งข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบ 2. ผู้อำนวยการกองตรวจสอบภายในรับเรื่อง	ช่องทางแจ้งเรื่องร้องเรียนที่เกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบ มีดังนี้ 1. ผ่านเว็บไซต์สถาบัน หัวข้อ "ร้องเรียนการทุจริต" และ "ITA ข้อมูลสาธารณะ" หมวดข้อมูลด้านการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต 2. เดินทางมาร้องเรียนด้วยตนเอง 3. ส่งไปรษณีย์		
		อยู่ในอำนาจของสถาบัน		- ผู้รับเรื่องร้องเรียนพิจารณาว่าเรื่องร้องเรียนดังกล่าวอยู่ในอำนาจสถาบันหรือไม่ - แจ้งข้อร้องเรียนให้คณะกรรมการพิจารณาข้อร้องเรียนพิจารณา	- ประกาศสถาบันฯ เรื่อง การพิจารณาข้อร้องเรียน พ.ศ. 2561 - คู่มือการปฏิบัติงาน กระบวนการจัดการข้อร้องเรียน สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์		
				- เรื่องร้องเรียนไม่อยู่ในอำนาจสถาบันดำเนินการชี้แจง/ตอบกลับ - เรื่องร้องเรียนอยู่ในอำนาจสถาบัน ดำเนินการตอบกลับว่า ทางสถาบันได้รับเรื่องร้องเรียนแล้ว	- ประกาศสถาบันฯ เรื่อง การพิจารณาข้อร้องเรียน พ.ศ. 2561 - คู่มือการปฏิบัติงาน กระบวนการจัดการข้อร้องเรียน สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์	ภายใน 2 วัน	
		ไม่มีมูล			1. ฝ่ายเลขานุการจัดการประชุม คณะกรรมการพิจารณาข้อร้องเรียน 2. เชิญผู้แทนหน่วยงานที่เกี่ยวข้องให้ข้อมูลต่อคณะกรรมการฯ 3. กรณีพิจารณาข้อร้องเรียนแล้วมีความเห็น - กรณีไม่มีมูล ชี้แจงหรือแจ้งผลการพิจารณา - กรณีมีมูล ให้เสนอเรื่องร้องเรียนให้ออภีการบดีพิจารณาสั่งการให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการ	- ประกาศสถาบันฯ เรื่อง การพิจารณาข้อร้องเรียน พ.ศ. 2561	ภายใน 30-90 วันทำการ
					ส่งเรื่องต่อหน่วยงาน ที่เกี่ยวข้องเพื่อดำเนินการ และแจ้งรายละเอียด การดำเนินการเบื้องต้นไปยังผู้ร้องเรียนเพื่อทราบ	- - ประกาศสถาบันฯ เรื่อง การพิจารณาข้อร้องเรียน พ.ศ. 2561	
					จัดทำหนังสือแจ้งผลการดำเนินการ/พิจารณาของสถาบัน		