คู่มือการปฏิบัติงาน
กรณีร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ
ของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน

มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

คำนำ

คู่มือการปฏิบัติงานกรณีร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน ฉบับนี้ จัดทำขึ้นเพื่อใช้เป็นแนวทางการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ กรณีมีการร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อจัดการข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ ให้เกิดความโปร่งใส ยุติธรรมและเกิดประสิทธิภาพ ในการปฏิบัติงานมากขึ้นเพื่อตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการ จึงจำเป็นต้องมีขั้นตอน กระบวนการ พร้อมทั้งแนวทางในการปฏิบัติงานที่ชัดเจนและเป็นมาตรฐานเดียวกัน

❁ ❁ ❁ ❁ ❁ ❁ ❁ ❁ ❁ ❁ ❁

งานนิติการ สำนักงานอธิการบดี
มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

สารบัญ

เรื่อง **หน้า**

คู่มือการปฏิบัติงานกรณีร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน ๑
กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติของเจ้าหน้าที่ ๗
มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา
แนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ๙
มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

คู่มือการปฏิบัติงานกรณีร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน

๑. หลักการและเหตุผล

พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.๒๕๔๖ ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการ มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการที่มีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการและมีการประเมินผลการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ ประกอบกับมหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยาได้ตระหนักถึงเรื่องนโยบายการป้องกันและต่อต้านการทุจริต การให้หรือรับสินบนในมหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา เพื่อเป็นมาตรฐานแนวทางปฏิบัติและค่านิยมสำหรับบุคลากร โดยมุ่งมั่นที่จะนำมหาวิทยาลัยให้ดำเนินงานตามภารกิจด้วยความโปร่งใส บริหารงานด้วยความซื่อสัตย์สุจริต มีคุณธรรม ปราศจากการทุจริต

มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา จึงเห็นความสำคัญของการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน จึงได้จัดทำคู่มือการปฏิบัติงานกรณีร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงานขึ้น เพื่อเป็นหลักเกณฑ์และแนวทางปฏิบัติของเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องและเพื่อสร้างจิตสำนึกที่ดีต่อเจ้าหน้าที่ในหน่วยงานให้ตระหนักและให้ความสำคัญกับการต่อต้านการทุจริตและประพฤติมิชอบต่อหน้าที่ต่อไป

๒. สถานที่ตั้งมหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

ตั้งอยู่ เลขที่ ๙๖ หมู่ ๒ ถนนปรีดีพนมยงค์ ตำบลประตูชัย อำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ๑๓๐๐๐

๓. วัตถุประสงค์

๑) เพื่อให้ดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ การฝ่าฝืนระเบียบข้อกฎหมายของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงานโดยทุจริตของมหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยามีขั้นตอน กระบวนการและแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน

๒) เพื่อให้บุคลากรผู้เกี่ยวข้อง และเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบสามารถนำไปเป็นกรอบแนวทางการดำเนินงานให้เกิดเป็นรูปธรรม สามารถปฏิบัติงานตามมาตรฐานกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตของเจ้าหน้าที่ การแจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

๓) เพื่อให้เกิดความมั่นใจว่ากระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่เป็นแนวทางการปฏิบัติงานตามขั้นตอนที่สอดคล้องกับข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์และกฎหมายที่เกี่ยวข้องต่าง ๆ

๔) เพื่อให้ความสำคัญและสร้างมาตรฐานที่ชัดเจนในการป้องกันปราบปรามการทุจริตประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงานอย่างจริงจังต่อไป

๔. เจ้าหน้าที่รับเรื่องการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ประกอบด้วย

(๑) อธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา หรือรองอธิการบดีที่อธิการการบดีมอบหมาย

(๒) ผู้อำนวยการสำนักงานอธิการบดีรับผิดชอบกำกับดูแลงานนิติการ

(๓) เจ้าหน้าที่อื่นที่อธิการบดีเห็นสมควร

ซึ่งมีหน้าที่รับเรื่องและแจ้งเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ไปยังผู้บริหารของหน่วยงาน เพื่อพิจารณาสั่งการดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้องต่อไป และแจ้งผู้ถูกร้องเรียนเพื่อทราบและชี้แจงข้อเท็จจริงประกอบกรณี ตลอดจนดำเนินการประสานติดตามเรื่องร้องเรียนฯ จนเสร็จสิ้นกระบวนการ

๕. คณะกรรมการสืบสวนหาข้อเท็จจริง

๑. อธิการบดี	ที่ปรึกษา
๒. รองอธิการบดีที่ได้รับมอบหมาย	ประธานกรรมการ
๓. คณบดีที่ได้รับมอบหมาย	กรรมการ
๔. ผู้อำนวยการสำนักงานอธิการบดี	กรรมการ
๕. นิติกร	กรรมการและเลขานุการ

ผู้รับผิดชอบ/หน่วยงานที่รับผิดชอบ

สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา / งานนิติการ

ในกรณีเรื่องร้องเรียนเป็นเรื่องที่มีความยุ่งยากกว่ากรณีปกติ อธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา สามารถแต่งตั้งคณะกรรมการสืบสวนหาข้อเท็จจริงเพื่อให้ทราบรายละเอียดแห่งกรณีประกอบการพิจารณาดำเนินการสืบสวนหาข้อเท็จจริง พร้อมสรุปสำนวนคดีเสนอต่ออธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา ว่ามีการกระทำทุจริตและประพฤติมิชอบเกิดขึ้นหรือไม่ หากเป็นกรณีไม่มีมูลที่ควรกล่าวหา ให้สรุปสำนวนเสนอความเห็นคณะกรรมการต่ออธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยาและยุติเรื่องดังกล่าว

ระบบตอบสนอง / รายงาน มีการกำหนดระยะเวลาแจ้งผลให้ผู้ร้องทราบ

<u>ระบบตอบสนอง</u>

แจ้งทางไปรษณีย์ตอบกลับ โดยมีหนังสือแจ้งไปยังผู้ที่ถูกกล่าวหา และให้ผู้ถูกกล่าวหานำพยานหลักฐานมาแสดงต่อคณะกรรมการสอบข้อเท็จจริง คณะกรรมการสอบข้อเท็จจริงพิจารณาว่าข้อมูลหลักฐานใดมีน้ำหนักพยานมากกว่าจะสรุปทำเป็นรายงานการเสนอต่ออธิการบดีลงนาม แล้วจัดส่งไปยังบุคคลที่เกี่ยวข้องได้ทราบถึงการพิจารณา แล้วยินยอมปฏิบัติตามการพิจารณาดังกล่าว

<u>รายงาน มีการกำหนดระยะเวลาแจ้งผลให้ผู้ร้องทราบ</u>

เมื่อประชุมพิจารณาข้อกล่าวหาโดยคณะกรรมการแล้ว คณะกรรมการจัดทำสรุปการพิจารณาของคณะกรรมการเสนอต่ออธิการบดีลงนามในพิจารณาแล้ว จึงจะจัดส่งไปยังผู้ที่ถูกกล่าวหา และผู้กล่างวหาได้ทราบถึงผลการพิจารณา ภายใน ๑๕ วัน โดยจัดส่งเป็นจดหมายตอบกลับ EMS เพื่อความรวดเร็วมากที่สุด ถ้ามีข้อสงสัยประการใดสามารถติดต่อสอบถามจากทางเลขานุการคณะกรรมการได้ทันที

๖. ช่องทางการร้องเรียน ผู้ร้องเรียนสามารถร้องเรียนผ่านช่องทาง ดังนี้

(๑) ร้องเรียนด้วยตนเอง ณ มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา เลขที่ ๙๖ หมู่ ๒ ถนนปรีดีพนมยงค์ อำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ๑๓๐๐๐

(๒) จดหมาย โดยจ่าหน้าซองถึง “อธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา”เลขที่ ๙๖ หมู่ ๒ ถนนปรีดีพนมยงค์ อำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ๑๓๐๐๐

(๓) ทางโทรศัพท์ ได้แก่ อธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา หมายเลข ๐๓๕-๒๗๖๕๕๕ ต่อ ๑๐๐๑ โดยตรง หรือหน่วยงานนิติการ (นิติกร) หมายเลข ๐๓๕-๒๔๖๕๕๕ ต่อ ๑๓๒๑ -๑๓๒๓

(๔) ทางเว็บไซต์มหาวิทยาลัย ที่ http://www.aru.ac.th/th ในเมนูหลัก ไปที่หัวข้อ สายตรงอธิการบดี หรือการรับเรื่องร้องเรียน (Complaint)

๗. หลักเกณฑ์การร้องเรียน

๗.๑ เรื่องที่จะนำมาร้องเรียนต้องเป็นเรื่องที่ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อน หรือเสียหายอันเนื่องมาจากเจ้าหน้าที่ในเรื่องดังต่อไป

(๑) กระทำการทุจริตต่อเจ้าหน้าที่ราชการ

(๒) กระทำความผิดต่อตำแหน่งหน้าที่ราชการ

(๓) ละเลยหน้าที่ตามที่กฎหมายกำหนดให้ต้องปฏิบัติ

(๔) ปฏิบัติหน้าที่ล่าช้าเกินสมควร

(๕) กระทำการนอกเหนืออำนาจหน้าที่ หรือขัด หรือไม่ถูกต้องตามกฎหมาย

๗.๒ เรื่องที่ร้องเรียนต้องเป็นเรื่องจริงที่มีมูล ไม่ใช่ลักษณะกระแสข่าวที่สร้าง ความเสียหายแก่บุคคลที่ขาดพยานหลักฐานที่ปรากฏชัดแจ้ง

๗.๓ เรื่องที่ร้องเรียนให้ใช้ถ้อยคำสุภาพ และต้องระบุข้อมูลต่อไปนี้

(๑) ชื่อและที่อยู่ของผู้ร้องเรียน พร้อมหมายเลขโทรศัพท์ หรือข้อมูลติดต่อกลับ

(๒) ชื่อหน่วยงาน หรือเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องที่เป็นเหตุแห่งการร้องเรียน

(๓) การกระทำทั้งหลายที่เป็นเหตุแห่งการร้องเรียน พร้อมทั้งข้อเท็จจริง หรือพฤติการณ์ตามสมควรเกี่ยวกับการกระทำดังกล่าว หรือแจ้งช่องทางเบาะแสการทุจริตของเจ้าหน้าที่อย่างชัดเจนเพื่อดำเนินการสืบสวนหาข้อเท็จจริง

(๔) คำขอของผู้ร้องเรียน

(๕) ลาบมือชื่อของผู้ร้องเรียน

(๖) ระบุวัน เดือน ปี

(๗) ระบุพยานเอกสาร พยานวัตถุ หรือพยานบุคคล (ถ้ามี)

๗.๔ กรณีการร้องเรียนที่มีลักษณะเป็นบัตรสนเท่ห์ จะรับพิจารณาเฉพาะรายที่ระบุหลักฐานกรณีแวดล้อมปรากฏชัดแจ้ง ตลอดจนชี้พยานบุคคลแน่นอนเท่านั้น

๗.๕ เรื่องร้องเรียนไม่อาจรับพิจารณา

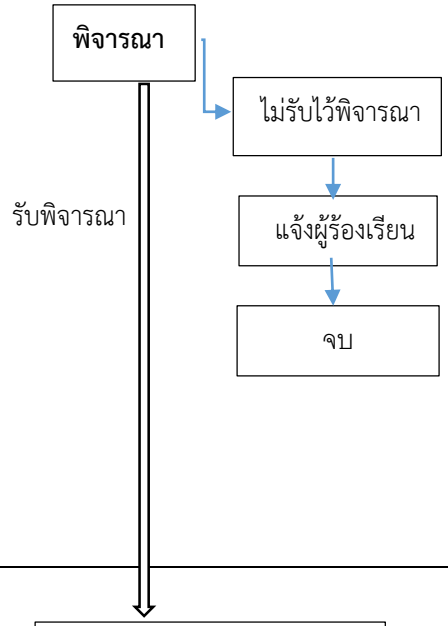
(๑) ข้อร้องเรียนที่มิได้ทำเป็นหนังสือ

(๒) ข้อร้องเรียนที่ไม่ระบุพยาน หรือหลักฐานที่เพียงพอ

(๓) ข้อร้องเรียนที่มีรายการตามข้อ ๗.๓

กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

ผู้รับผิดชอบ	ขั้นตอนกระบวนการ	วิธีดำเนินการ
	เริ่มต้น	
ทุกหน่วยงานใน สังกัดมหาวิทยาลัย	**รับเรื่องร้องเรียน**	๑.ผู้ร้องเรียนสามารถร้องเรียนด้วยตนเอง หรือทางจดหมาย หรือทางโทศัพท์ หรือ website ของหน่วยงาน https://www.aru.ac.th/complaint/?page=frm_rector ๒. ผู้ร้องเรียนต้องแสดงพยานหลักฐานประกอบการร้องเรียนเพื่อใช้ประกอบการพิจารณาเรื่องร้องเรียนด้วย ๓. เมื่อหน่วยงานได้รับเรื่องร้องเรียนต้องดำเนินการส่งเรื่องร้องเรียนมายัง งานนิติการ สำนักงานอธิการบดี ดำเนินการพิจารณาเรื่องร้องเรียนเบื้องต้น เพื่อเสนอความเห็นต่อผู้บังคับบัญชาต่อไป
งานนิติการ สำนักงานอธิการบดี	**พิจารณา**	เมื่องานนิติการ สำนักงานอธิการบดี ได้รับเรื่องร้องเรียนจากหน่วยงานให้พิจารณาเบื้องต้นว่าเรื่องร้องเรียนเป็นไปตามหลักเกณฑ์และเงื่อนไขที่กฎหมายกำหนดหรือไม่ และมีพยานหลักฐานเพียงพอที่จะดำเนินการต่อไปหรือไม่ และดำเนินการดังนี้ (๑) เรื่องร้องเรียนเป็นไปตามหลักเกณฑ์และเงื่อนไขที่กฎหมายกำหนดและมีพยานหลักฐานเพียงพอให้งานนิติการรับเรื่องไว้พิจารณา เพื่อตรวจสอบและเสนอความเห็นต่ออธิการบดีต่อไป ทั้งนี้ ให้มหาวิทยาลัยรายงานผลการรับเรื่องร้องเรียนให้ผู้ร้องเรียนทราบด้วย (๒) เรื่องร้องเรียนไม่เป็นไปตามหลักเกณฑ์และเงื่อนไขที่กฎหมายกำหนดให้มหาวิทยาลัยแจ้งให้ผู้ร้องเรียนจัดส่งพยานหลักฐานเพิ่มเติมภายในระยะเวลาที่มหาวิทยาลัยกำหนดให้งานนิติการเสนอให้อธิการบดีพิจารณาไม่รับเรื่องร้องเรียนพร้อมทั้งแจ้งผลการพิจารณาดังกล่าวให้ผู้ร้องเรียนได้ทราบด้วย ทั้งนี้ จะดำเนินการให้แล้วเสร็จภายใน ๑๕ วัน

ผู้รับผิดชอบ	ขั้นตอนกระบวนการ	วิธีดำเนินการ
มหาวิทยาลัย		มหาวิทยาลัยพิจารณาเรื่องร้องเรียนเบื้องต้นตามที่งานนิติการ สำนักงานอธิการบดี โดยพิจารณาว่าพยานหลักฐานเพียงพอต่อการดำเนินการที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียนต่อไปได้หรือไม่ และพิจารณา ดังนี้ (๑) รับเรื่องร้องเรียนไว้พิจารณา กรณีเรื่องร้องเรียนมีพยานหลักฐานเพียงพอต่อการพิจารณา และมอบหมายให้งานนิติการ สำนักงานอธิการบดี ดำเนินการรวบรวมข้อเท็จจริงและเสนอความเห็นต่อมหาวิทยาลัยต่อไป (๒) ไม่รับเรื่องร้องเรียนไว้พิจารณา กรณีเรื่องร้องเรียนมีพยานหลักฐานไม่เพียงพอต่อการพิจารณา ให้มหาวิทยาลัยสั่งการไม่รับเรื่องร้องเรียนไว้พิจารณา และมอบงานนิติการ สำนักงานอธิการบดี ดำเนินการแจ้งผลการพิจารณาให้ผู้ร้องเรียนทราบเป็นอันสิ้นสุดกระบวนการ ทั้งนี้ จะพิจารณาให้แล้วเสร็จภายใน ๖๐ วัน
งานนิติการ สำนักงานอธิการบดี	ตรวจสอบเรื่องร้องเรียน และทำความเห็นเสนอมหาวิทยาลัย	งานนิติการ สำนักงานอธิการบดี ตรวจสอบเรื่องร้องเรียนจากพยานหลักฐานที่ปรากฏ จากนั้นจัดทำความเห็นเสนอให้อธิการบดีพิจารณาเรื่องร้องเรียนต่อไป ภายใน ๑๕ วัน
อธิการบดี	พิจารณา	๑. อธิการบดีพิจารณาเรื่องร้องเรียนและพิจารณาความเห็นของงานนิติการ สำนักงานอธิการบดี ประกอบพยานหลักฐาน ดังนี้ (๑) ให้งานนิติการ สำนักงานอธิการบดี ตรวจสอบพยานหลักฐานเพิ่มเติมในกรณีที่มหาวิทยาลัยพิจารณาแล้วเห็นว่า มีข้อเท็จจริงและพยานหลักฐานไม่เพียงพอต่อการพิจารณา (๒) สั่งการให้ผู้ถูกร้องเรียนดำเนินการแก้ไข หรือ สั่งการให้ตั้งคณะกรรมการสืบสวนหาข้อเท็จจริงกรณีร้องเรียนบุคลากรกระทำความผิดวินัย (๓) สั่งยุติเรื่องในกรณีไม่มีมูลความผิด หรือในกรณีที่ผู้ถูกร้องเรียนได้ดำเนินการแก้ไขเสร็จสิ้นแล้ว (๔) สั่งการตามที่อธิการบดีเห็นสมควร ๒. มอบหมายให้งานนิติการ สำนักงานอธิการบดี ดำเนินการแจ้งผลการพิจารณาดำเนินการให้ผู้ร้องเรียนได้รับทราบ ทั้งนี้ จะพิจารณาให้แล้วเสร็จภายใน ๑๕ วัน
มหาวิทยาลัย	แจ้งผลการพิจารณา	มหาวิทยาลัยแจ้งผลการพิจารณาของมหาวิทยาลัยให้ผู้ร้องเรียนได้รับทราบ
	จบ	

แนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ
มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

แนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ดังนี้

๑.หลักเกณฑ์การร้องเรียน

๑.๑ เรื่องที่จะนำมาร้องเรียนต้องเป็นเรื่องที่ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหายอันเนื่องมาจากเจ้าหน้าที่ในเรื่อง ดังต่อไปนี้

(๑) กระทำการทุจริตต่อเจ้าหน้าที่ราชการ

(๒) กระทำความผิดต่อตำแหน่งที่ราชการ

(๓) ละเลยหน้าที่ตามที่กฎหมายกำหนดให้ต้องปฏิบัติ

(๔) ปฏิบัติหน้าที่ล่าช้าเกินสมควร

(๕) กระทำการนอกเหนืออำนาจหน้าที่ หรือขัด หรือไม่ถูกต้องตามกฎหมาย

๑.๒ เรื่องที่ร้องเรียนต้องเป็นเรื่องจริงที่มีมูล ไม่ใช่ลักษณะกระแสข่าวที่สร้างความเสียหายแก่บุคคลที่ขาดหลักฐานแวดล้อมที่ปรากฏชัดแจ้ง ตลอดจนขาดพยานบุคคลที่แน่นอน

๑.๓ เรื่องที่ร้องเรียนให้ใช้ถ้อยคำสุภาพ และต้องระบุข้อมูลต่อไปนี้

(๑) ชื่อและที่อยู่ของผู้ร้องเรียน พร้อมหมายเลขโทรศัพท์ หรือข้อมูลติดต่อกลับ

(๒) ชื่อหน่วยงาน หรือเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องที่เป็นเหตุแห่งการร้องเรียน

(๓) การกระทำที่เป็นเหตุแห่งการร้องเรียน พร้อมทั้งข้อเท็จจริง หรือพฤติการณ์ตามสมควรเกี่ยวกับการกระทำดังกล่าว หรือแจ้งช่องทางเบาะแสการทุจริตของเจ้าหน้าที่อย่างชัดเจนเพื่อดำเนินการสืบสวนหาข้อเท็จจริง

(๔) คำขอของผู้ร้องเรียน

(๕) ลายมือชื่อของผู้ร้องเรียน

(๖) ระบุ วัน เดือน ปี

(๗) ระบุพยานเอกสาร พยานวัตถุ หรือพยานบุคคล (ถ้ามี)

๑.๔ กรณีการร้องเรียนที่มีลักษณะเป็นบัตรสนเท่ห์ จะรับพิจารณาเฉพาะรายที่ระบุหลักฐาน กรณีแวดล้อมปรากฏชัดแจ้ง ตลอดจนชี้พยานบุคคลแน่นอนเท่านั้น

๑.๕ เรื่องร้องเรียนที่ไม่อาจรับพิจารณา

(๑) ข้อร้องเรียนที่มิได้ทำเป็นหนังสือ

(๒) ข้อร้องเรียนที่ไม่ระบุพยาน หรือหลักฐานที่เพียงพอ

(๓) ข้อร้องเรียนที่ไม่มีรายการตามข้อ ๑.๓

๒. ช่องทางการร้องเรียน ผู้ร้องเรียนสามารถร้องเรียนผ่านช่องทาง ดังนี้

(๑) ร้องเรียนด้วยตนเอง ณ มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา เลขที่ ๙๖ หมู่ ๒ ถนนปรีดีพนมยงค์ อำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ๑๓๐๐๐

(๒) จดหมาย โดยจ่าหน้าซองถึง “อธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา” เลขที่ ๙๖ หมู่ ๒ ถนนปรีดีพนมยงค์ อำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ๑๓๐๐๐

(๓) ทางโทรศัพท์ ได้แก่ อธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา หมายเลข ๐๓๕-๒๗๖๕๕๕ ต่อ ๑๐๐๑ โดยตรง หรือหน่วยงานนิติการ (นิติกร) หมายเลข ๐๓๕-๒๔๖๕๕๕ ต่อ ๑๓๒๑ -๑๓๒๓

(๔) ทางเว็บไซต์มหาวิทยาลัย ที่ http://www.aru.ac.th/th ในเมนูหลัก ไปที่หัวข้อสายตรงอธิการบดี หรือการรับเรื่องร้องเรียน (Complaint)

๓.กระบวนการพิจารณาดำเนินการ

(๑) ให้มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยาเป็นหน่วยงานหลักในการรับเรื่องร้องเรียน

(๒) เมื่อได้รับเรื่องร้องเรียนให้เจ้าหน้าที่ผู้รับเรื่องทำการรวบรวมข้อมูลการร้องเรียนเสนอผู้บังคับบัญชาตามลำดับ ในกรณีเป็นบัตรสนเท่ห์ให้พิจารณาเฉพาะราย

(๓) ถ้าเห็นว่าข้อร้องเรียนนั้นไม่สมบูรณ์ครบถ้วน ไม่ว่าเหตุใด ๆ ให้เจ้าหน้าที่แนะนำให้ผู้ร้องเรียนแก้ไขภายในระยะเวลาที่กำหนด ถ้าเห็นว่าข้อมูลที่ไม่สมบูรณ์ครบถ้วนนั้นเป็นกรณีที่ไม่อาจแก้ไขให้ถูกต้องหรือเป็นข้อร้องเรียนที่ไม่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของมหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา หรือผู้ร้องเรียนไม่แก้ไขข้อร้องเรียนภายในระยะเวลาที่กำหนด ให้บันทึกไว้แล้วเสนอข้อร้องเรียนดังกล่าวต่อผู้บังคับบัญชาเพื่อดำเนินการต่อไป และแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบถึงขั้นตอนหรือระยะเวลาการพิจารณาเรื่องร้องเรียนเท่าที่จะสามารถกระทำได้

(๔) กรณีอธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา เห็นสมควรให้แต่งตั้งคณะกรมการสืบสวนหาข้อเท็จจริง หรือมอบหมายให้ผู้ใดตรวจสอบข้อเท็จจริง

(๕) ให้คณะกรรมการสืบสวนหาข้อเท็จจริงที่ได้รับแต่งตั้งมีหน้าที่รวบรวมข้อเท็จจริงที่เกี่ยวข้อง และพิจารณาสืบสวนหาข้อเท็จจริงว่าเรื่องร้องเรียนมีมูลความจริงหรือไม่เพียงใด โดยให้ดำเนินการให้แล้วเสร็จโดยเร็ว พร้อมทั้งทำความเห็นเสนออธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา ว่ามีการกระทำทุจริตและประพฤติมิชอบเกิดขึ้นหรือไม่ เป็นการกระทำวินัยหรือไม่ หากเป็นกรณีไม่มีมูลที่ควรกล่าวหาให้เสนอความเห็นต่ออธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยาและยุติเรื่อง

(๖) ในการพิจารณาสืบสวนข้อเท็จจริงให้ดำเนินการอย่าลับ และต้องเปิดโอกาสให้เจ้าหน้าที่ผู้ถูกกล่าวหาพิสูจน์ข้อเท็จจริงอย่างเป็นธรรม

(๗) ให้คณะกรรมการสืบสวนหาข้อเท็จจริงรายงานผลการสืบสวนหาข้อเท็จจริงต่ออธิการบดีมหางวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยาภายในหกสิบวันนับตั้งแต่วันที่ได้รับแต่งตั้ง หากมีเหตุผลความจำเป็นที่มิอาจหลีกเลี่ยงได้คณะกรรมการสืบสวนหาข้อเท็จจริง สามารถเสนอขอขยายระยะเวลาดำเนินการต่ออธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

(๘) เมื่อมีการดำเนินการเบื้องต้นเป็นประการใด ให้มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยาแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบภายในสิบห้าวัน เว้นแต่กรณีผู้ร้องเรียนไม่ให้ข้อมูลที่สามารถติดต่อกลับไปยังผู้ร้องเรียนได้

❁❁❁❁❁❁❁❁❁❁❁❁