



คู่มือ

การปฏิบัติงานการจัดการ

ข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

และข้อร้องทุกข์

ศูนย์รับข้อร้องเรียน

มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี

คำนำ

คู่มือการปฏิบัติงานการจัดการข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ และข้อร้องทุกข์ ของศูนย์รับเรื่องร้องเรียน มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานีฉบับนี้ จัดทำขึ้นเพื่อเป็นแนวทางการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนของศูนย์รับข้อร้องเรียน มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี ทั้งนี้ การจัดการข้อร้องเรียนจนได้ข้อยุติให้มีความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ เพื่อตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการ จำเป็นจะต้องมีขั้นตอน กระบวนการ และแนวทาง ในการปฏิบัติงานที่ชัดเจนและเป็นมาตรฐานเดียวกัน ตามที่มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี ได้ประกาศนโยบาย คุณธรรมและความโปร่งใสเพื่อเป็นมาตรฐานแนวทางปฏิบัติและค่านิยมสำหรับบุคลากรของมหาวิทยาลัยให้ยึดถือ และปฏิบัติควบคู่กับกฎ ระเบียบและข้อบังคับอื่น ๆ และจรรยาบรรณของบุคลากร โดยมุ่งมั่นที่จะนำมหาวิทยาลัย ให้ดำเนินงานตามภารกิจด้วยความโปร่งใสบริหารงานด้วยความซื่อสัตย์สุจริต มีคุณธรรม ปราศจากการทุจริต

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน

มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี

สารบัญ

เรื่อง	หน้า
หลักการและเหตุผล	๑
สถานที่ตั้ง	๑
หน้าที่ความรับผิดชอบ	๑
วัตถุประสงค์	๑
ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	๑
การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่าง ๆ	๒
แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	๓
การบันทึกข้อร้องเรียน	๔
การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ไขข้อร้องเรียนและการแจ้งกลับผู้ร้องเรียน	๔
ติดตามการแก้ไขข้อร้องเรียน	๔
การรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน	๔
มาตรฐานงาน	๔
แบบฟอร์ม	๔
จัดทำ	๔
ภาคผนวก	
คำร้องเรื่องราวร้องทุกข์ ร้องเรียน	๖

หลักการและเหตุผล

พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการ มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน ให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ ต่องานบริการมีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ และมีการประเมินผลการให้บริการสม่ำเสมอ

ในการนี้ ได้กำหนดให้ส่วนราชการเมื่อได้รับคำร้องเรียน เสนอแนะ หรือความคิดเห็นเกี่ยวกับวิธีการปฏิบัติราชการ อุปสรรค ความยุ่งยาก หรือปัญหาอื่นใดจากบุคคลใด โดยมีข้อมูลและสาระตามสมควร ให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้นที่จะต้องพิจารณาดำเนินการให้ลุล่วงไป ดังนั้น เพื่อให้การบริหารระบบราชการเป็นไปด้วยความถูกต้อง บริสุทธิ์ ยุติธรรม ควบคู่กับการพัฒนา บำบัดทุกข์ บำรุงสุข ตลอดจนดำเนินการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนได้อย่าง มีประสิทธิภาพ ด้วยความรวดเร็วประสพผลสำเร็จอย่างเป็นรูปธรรม อีกทั้งเพื่อเป็นศูนย์รับแจ้งเบาะแสการทุจริต หรือไม่ได้รับความเป็นธรรม จากการปฏิบัติหน้าที่ของข้าราชการ พนักงาน เจ้าหน้าที่ของมหาวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี จึงได้จัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ชั้น ซึ่งในกรณีการร้องเรียนที่เกี่ยวกับบุคคลจะมีการเก็บรักษาเรื่องราว ไว้เป็นความลับและปกปิดชื่อผู้ร้องเรียน เพื่อให้ผู้ร้องเรียนได้รับผลกระทบและได้รับความเดือดร้อน จากการร้องเรียน

สถานที่ตั้ง

ณ งานวินัยและนิติการ กองเลขานุการ สำนักงานอธิการบดี ชั้น ๒ อาคารเรียนและปฏิบัติการ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี ๒ ถนนราชธานี ตำบลในเมือง อำเภอเมือง จังหวัดอุบลราชธานี

หน้าที่ความรับผิดชอบ

เป็นศูนย์กลางในการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

วัตถุประสงค์

๑. เพื่อให้การดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ของศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี มีขั้นตอน/กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน

๒. เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการ ข้อร้องเรียนที่กำหนดไว้อย่างมีประสิทธิภาพ

ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

การแต่งตั้งผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียน

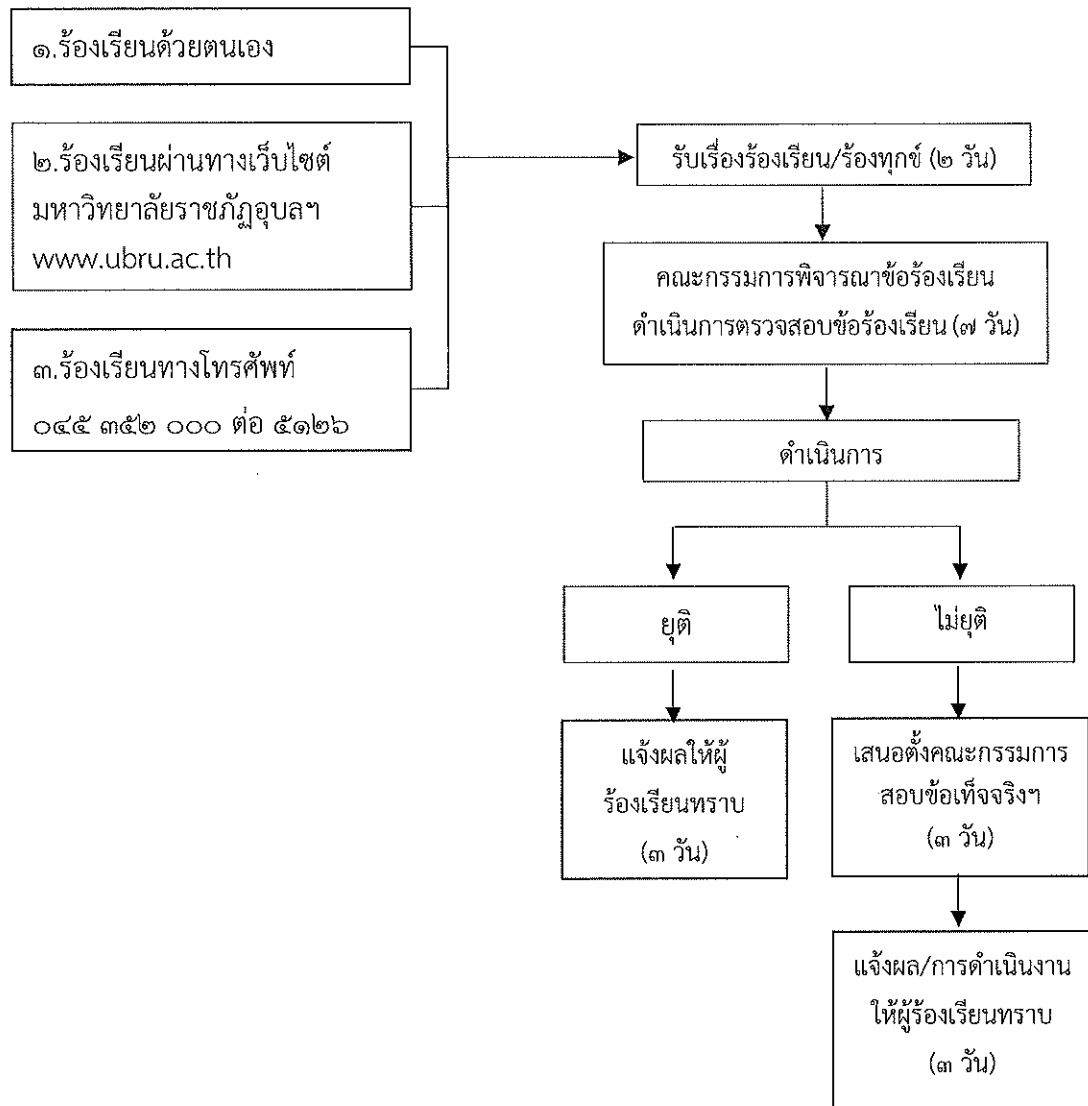
๑. จัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์
๒. จัดทำคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการ

การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่างๆ

ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียนที่เข้ามายังหน่วยงานจากช่องทางต่างๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องเรียนเพื่อประสานทางแก้ไข	หมายเหตุ
๑. ร้องเรียนด้วยตนเอง ณ ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี	ทุกครั้งที่มีการร้องเรียน	ภายใน ๑ วันทำการ	
๒. ร้องเรียนทางโทรศัพท์ ๐๔๕ ๓๕๒ ๐๐๐ ต่อ ๕๑๒๖ , ๕๑๒๗	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	
๓. ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี www.ubru.ac.th	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	

แผนผังกระบวนการ ขั้นตอนและระยะเวลาการจัดการข้อร้องเรียน



การบันทึกข้อร้องเรียน

๑. กรอกรูปแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียน โดยมีรายละเอียด คือ ชื่อ-สกุล ผู้ร้องเรียน ที่อยู่ หมายเลขติดต่อกลับ เรื่องร้องเรียน

๒. ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียน เจ้าหน้าที่ ต้องบันทึกข้อร้องเรียนลงบนทะเบียนรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์

๓. รายละเอียดของข้อมูลและผู้ร้องควรรู้เพื่อใช้ในการร้องเรียน เพื่อให้การตรวจสอบและแก้ไขปัญหาเป็นไปอย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ ผู้ร้องเรียนควรให้ข้อมูลเบื้องต้นที่ชัดเจนและเพียงพอต่อการสืบสวน โดยควรระบุรายละเอียดดังต่อไปนี้

- ผู้ถูกร้องเรียน โปรดระบุชื่อ-นามสกุล ตำแหน่ง หรือส่วนงานของผู้ที่กระทำการทุจริตและประพฤติมิชอบ

- วัน เวลา และสถานที่เกิดเหตุ โปรดระบุช่วงเวลา (วัน เดือน ปี) และสถานที่ที่มีการกระทำความผิดให้ชัดเจนที่สุดเท่าที่ทราบ

- พฤติการณ์การกระทำความผิด โปรดอธิบายรายละเอียดพฤติกรรมการทุจริตหรือประพฤติมิชอบอย่างชัดเจน ว่าเหตุการณ์เกิดขึ้นอย่างไร

- พยานหลักฐาน (ถ้ามี) โปรดระบุหรือแนบพยานเอกสาร พยานวัตถุ รูปภาพ หรือพยานบุคคลที่เกี่ยวข้อง เพื่อเป็นประโยชน์และหลักฐานประกอบการพิจารณา

ติดตามการแก้ไขข้อร้องเรียน

ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง รายงานผลให้ทราบภายใน ๗ วันทำการ เพื่อจะได้แจ้งผู้ร้องเรียนทราบต่อไป

การรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

- รวบรวมและรายงานสรุปการจัดการข้อร้องเรียนเสนอให้ผู้บริหารทราบทุก ๗ วัน

- รวบรวมรายงานสรุปข้อร้องเรียน หลังจากสิ้นปีงบประมาณ เพื่อนำมาวิเคราะห์การจัดการข้อร้องเรียนในภาพรวมของหน่วยงาน เพื่อใช้เป็นแนวทางในการแก้ไข ปรับปรุงพัฒนาองค์กรต่อไป

มาตรฐานงาน

กรณีได้รับเรื่องร้องเรียน จากช่องทางการร้องเรียน เช่น ร้องเรียนด้วยตนเอง /จดหมาย/เว็บไซต์ / โทรศัพท์ ให้ศูนย์ฯ ดำเนินการตรวจสอบและพิจารณาส่งเรื่องต่อให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ดำเนินการแก้ไขเรื่องร้องเรียนให้แล้วเสร็จภายใน ๗ วันทำการ

แบบฟอร์ม

- แบบฟอร์มคำร้องเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์

จัดทำโดย

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี งานวินัยและนิติการ กองเลขานุการ สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี เลขที่ ๒ ถนนราชธานี ตำบลในเมือง อำเภอเมือง จังหวัดอุบลราชธานี ๓๔๐๐๐

เบอร์โทรศัพท์ ๐๔๕ ๓๕๒ ๐๐๐ ต่อ ๕๑๒๖ , ๕๑๒๗

เว็บไซต์ <http://www.ubru.ac.th>

ภาคผนวก

คำร้องเรื่องราวร้องเรียน ร้องทุกข์

เขียนที่ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี

วันที่.....เดือน..... พ.ศ.

เรื่อง

เรียน อธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี

ด้วยข้าพเจ้า นาย/นาง/นางสาว.....

เลขบัตรประจำตัวประชาชน.....อายุ.....ปี อยู่บ้านเลขที่.....

หมู่ที่.....ถนน.....ตำบล.....อำเภอ.....จังหวัด

.....หมายเลขโทรศัพท์.....

ขอยื่นคำร้องต่อมหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี เรื่อง.....

.....
.....
.....
.....

ขอรับรองว่า ข้อความข้างต้นนี้เป็นความจริงทุกประการ

(ลงชื่อ)..... ผู้ยื่นคำร้อง

(.....)

หมายเหตุ : ในการเขียนคำร้อง เพื่อประโยชน์ในการตรวจสอบข้อเท็จจริง โปรดระบุข้อมูลที่สำคัญให้ครบถ้วน ได้แก่

๑. ชื่อ-นามสกุล และตำแหน่งของผู้ถูกร้อง
๒. ช่วงเวลา และสถานที่ที่เกิดเหตุ
๓. พฤติกรรมการทุจริตและประพฤตินิยมที่ชัดเจน
๔. พยานหลักฐานอ้างอิง (ถ้ามี)