



คู่มือการปฏิบัติงาน
การจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ
ราชวิทยาลัยจุฬารัง

จัดทำโดย

ฝ่ายพัฒนาเพื่อความยั่งยืน งานธรรมาภิบาล

ฉบับปรับปรุง มิถุนายน ๒๕๖๙

คำนำ

ราชวิทยาลัยจุฬาลงกรณ์มีพันธกิจด้านการจัดการศึกษา การวิจัยและสร้างนวัตกรรม การให้บริการวิชาการ การให้บริการทางการแพทย์และการสาธารณสุข ตลอดจนการดำเนินงานสนับสนุนที่เกี่ยวข้องกับประชาชน ผู้รับบริการ นักศึกษา บุคลากร คู่สัญญา และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียจำนวนมาก

การบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ จึงเป็นกลไกสำคัญในการคุ้มครองประโยชน์สาธารณะ เสริมสร้างความโปร่งใส ตรวจสอบได้ และสนับสนุนการจัดการสถานศึกษาตามหลักธรรมาภิบาล

คู่มือฉบับนี้จัดทำขึ้นเพื่อกำหนดมาตรฐานการรับเรื่อง คัดกรอง ตรวจสอบข้อเท็จจริงเบื้องต้น ส่งต่อประสานงาน ติดตาม รายงานผล และคุ้มครองผู้ร้องเรียนหรือผู้แจ้งเบาะแส รวมทั้งคุ้มครองสิทธิของผู้ถูกร้องเรียน ให้ได้รับความเป็นธรรม โดยคำนึงถึงกฎหมายว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต กฎหมายว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริตในภาครัฐ หลักธรรมาภิบาลในสถาบันอุดมศึกษา มาตรฐานทางจริยธรรม การคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล และหลักการเปิดเผยข้อมูล ตามเกณฑ์การประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ

ราชวิทยาลัยจุฬาลงกรณ์มุ่งดำเนินงานให้สอดคล้องกับพระปณิธาน “เป็นเลิศเพื่อทุกชีวิต” โดยส่งเสริมให้บุคลากรทุกระดับ ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์สุจริต รับผิดชอบ เป็นธรรม และเคารพสิทธิของผู้เกี่ยวข้อง คู่มือฉบับนี้จึงมิใช่เพียงเอกสารแนวปฏิบัติของผู้รับผิดชอบเท่านั้น แต่เป็นเครื่องมือในการยกระดับวัฒนธรรมองค์กรให้ปลอดการทุจริตและประพฤติมิชอบอย่างเป็นระบบ

๑. หลักการและเหตุผล

การบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของราชวิทยาลัยจุฬาภรณ์ ต้องตั้งอยู่บนหลัก นิติธรรม ความโปร่งใส ความรับผิดชอบ การมีส่วนร่วม ความเสมอภาค และความเป็นธรรม ทั้งต่อผู้ร้องเรียน ผู้แจ้งเบาะแส พยาน ผู้ถูกร้องเรียน หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และสาธารณะ

การดำเนินงานดังกล่าวสอดคล้องกับรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช ๒๕๖๐ ในส่วนที่ รับรอง สิทธิของบุคคลในการเสนอเรื่องร้องทุกข์หรือร้องเรียนต่อหน่วยงานของรัฐ พระราชกฤษฎีกา ว่าด้วยหลักเกณฑ์ และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๕๖ และที่แก้ไขเพิ่มเติม ซึ่งกำหนดให้หน่วยงานของรัฐ พิจารณา คำร้องเรียน ข้อเสนอแนะ หรือความคิดเห็นที่มีข้อมูลและสาระตามสมควรให้ลุกลงไป ตลอดจนกฎหมาย และแนวปฏิบัติที่เกี่ยวข้องกับการป้องกันและปราบปรามการทุจริต การดำเนินการทางวินัย จริยธรรม การคุ้มครอง ข้อมูลข่าวสารของราชการ และการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล

ในบริบทของสถาบันอุดมศึกษาและหน่วยงานด้านสุขภาพ การร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ อาจเกี่ยวข้องกับการจัดซื้อจัดจ้าง การเบิกจ่ายเงิน การบริหารงานบุคคล การใช้อำนาจหน้าที่ การให้บริการ การวิจัย การศึกษา การใช้ทรัพย์สินของรัฐ การขัดกันระหว่างประโยชน์ส่วนบุคคลกับประโยชน์ส่วนรวม และการละเมิด มาตรฐานทางจริยธรรม จึงจำเป็นต้องมีคู่มือที่กำหนดขอบเขต บทบาท หน้าที่ ระยะเวลา และมาตรการคุ้มครอง อย่างชัดเจน เพื่อให้การดำเนินการเป็นเอกภาพ ลดความเสี่ยงด้านกฎหมาย และสร้างความเชื่อมั่นต่อราชวิทยาลัย จุฬาภรณ์

๒. วัตถุประสงค์

๑) เพื่อกำหนดแนวทางปฏิบัติในการรับเรื่อง คัดกรอง ตรวจสอบข้อเท็จจริงเบื้องต้น เสนอความเห็น ส่งต่อ ติดตาม และรายงานผลเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบให้เป็นมาตรฐานเดียวกัน

๒) เพื่อให้ผู้ร้องเรียน ผู้แจ้งเบาะแส บุคลากร ผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทราบช่องทาง หลักเกณฑ์ ขั้นตอน และสิทธิที่เกี่ยวข้องกับการร้องเรียน

๓) เพื่อคุ้มครองผู้ร้องเรียน ผู้แจ้งเบาะแส พยาน และผู้ให้ข้อมูลจากการถูกกลั่นแกล้ง ข่มขู่ เลือกปฏิบัติ หรือได้รับผลกระทบอันไม่เป็นธรรมจากการร้องเรียนหรือการให้ข้อมูลโดยสุจริต

๔) เพื่อคุ้มครองสิทธิของผู้ถูกร้องเรียนให้ได้รับการพิจารณาอย่างเป็นธรรม เป็นกลาง และไม่ถูกเปิดเผยข้อมูล เกินความจำเป็นก่อนมีข้อยุติ

๕) เพื่อสนับสนุนการดำเนินงานด้านธรรมาภิบาล จริยธรรม การป้องกันการทุจริต และการเปิดเผยข้อมูลตาม หลักเกณฑ์ที่หน่วยงานกำกับและหน่วยงานประเมินกำหนด

๓. นิยามที่ใช้ในคู่มือ

เรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ หมายถึง เรื่องที่บุคคล หน่วยงาน หรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกล่าวหา แจ้งเบาะแส หรือให้ข้อมูลว่า เจ้าหน้าที่ของราชวิทยาลัยจุฬาภรณ์ หรือผู้เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน ของราชวิทยาลัย จุฬาภรณ์ อาจมีการกระทำที่เป็นการทุจริตต่อหน้าที่ ประพฤติมิชอบ ผ่าฝืนกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ คำสั่ง มติคณะรัฐมนตรี มาตรฐานทางจริยธรรม หรือใช้ตำแหน่งหน้าที่โดยมิชอบ

ทุจริตต่อหน้าที่ หมายถึง การปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติในตำแหน่งหรือหน้าที่ หรือการใช้อำนาจในตำแหน่ง หรือหน้าที่ เพื่อแสวงหาประโยชน์ที่มีควรได้โดยชอบสำหรับตนเองหรือผู้อื่น รวมถึงการกระทำที่กฎหมาย กำหนดให้เป็นความผิดต่อตำแหน่งหน้าที่ราชการหรือตามกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้อง

ประพฤติมิชอบ หมายถึง การใช้อำนาจในตำแหน่งหรือหน้าที่อันเป็นการฝ่าฝืนกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ คำสั่ง หรือมติคณะรัฐมนตรี โดยเฉพาะการกระทำที่เกี่ยวข้องกับการรับ เก็บรักษา ใช้ หรือบริหารเงิน ทรัพย์สิน หรือประโยชน์ของรัฐ รวมถึงการปฏิบัติหน้าที่ที่ไม่เป็นธรรม ไม่โปร่งใส หรือเอื้อประโยชน์โดยมิชอบ

เจ้าหน้าที่ หมายถึง บุคลากรของราชวิทยาลัยจุฬาภรณ์ทุกประเภท รวมถึงผู้ปฏิบัติงาน ลูกจ้าง ผู้ได้รับมอบหมาย ผู้ปฏิบัติงานแทน หรือบุคคลอื่นที่เกี่ยวข้องกับการใช้อำนาจ หน้าที่ งบประมาณ ทรัพย์สิน หรือการดำเนินงาน ของราชวิทยาลัยจุฬาภรณ์ตามที่กฎหมายหรือข้อบังคับกำหนด

ผู้ร้องเรียนหรือผู้แจ้งเบาะแส หมายถึง บุคคลหรือหน่วยงานที่ร้องเรียน แจ้งเบาะแส ให้ข้อมูล หรือส่งพยาน หลักฐานเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบ โดยอาจเป็นบุคลากรภายใน ผู้รับบริการ นักศึกษา คู่สัญญา ประชาชน หรือผู้พบเห็นเหตุการณ์

บัตรสนเท่ห์ หมายถึง เรื่องร้องเรียนหรือข้อมูลที่ไม่ปรากฏชื่อหรือช่องทางติดต่อของผู้ร้องเรียน หรือไม่สามารถ ยืนยันตัวผู้ร้องเรียนได้ ทั้งนี้ หากมีรายละเอียดพยานหลักฐานหรือพฤติกรรมแวดล้อมเพียงพอ และมีประเด็น ที่กระทบต่อประโยชน์สาธารณะ ธรรมาภิบาล หรือชื่อเสียงของราชวิทยาลัยจุฬาภรณ์ ให้สามารถเสนอคณะกรรมการ พิจารณาเป็นกรณีเฉพาะได้

คณะกรรมการ หมายถึง คณะกรรมการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต ราชวิทยาลัยจุฬาภรณ์

๔. ขอบเขต

คู่มือนี้ ใช้สำหรับการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ หรือหน่วยงานภายใน ราชวิทยาลัยจุฬาภรณ์ ครอบคลุมตั้งแต่การรับเรื่อง การลงทะเบียน การตรวจสอบความครบถ้วนของข้อมูล การคัดกรอง การจำแนกประเภทและความเร่งด่วน การคุ้มครองผู้ร้องเรียนและผู้เกี่ยวข้อง การเสนอ คณะกรรมการพิจารณา การส่งต่อให้หน่วยงานที่มีอำนาจดำเนินการ การติดตามผล การแจ้งผลเท่าที่สามารถ เปิดเผยได้ และการจัดทำสถิติหรือรายงานผล

คู่มือนี้ไม่ใช่แทนกระบวนการทางวินัย อาญา ปกครอง จริยธรรม การตรวจสอบภายใน หรือการพิจารณาของหน่วยงานภายนอก ที่มีอำนาจตามกฎหมาย แต่ใช้เป็นกรอบประสานงาน และกลไกบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนภายในองค์กร ให้เชื่อมโยงกับกระบวนการดังกล่าวอย่างถูกต้อง

๕. บทบาทหน้าที่ของคณะกรรมการและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๕.๑ คณะกรรมการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบราชวิทยาลัยจุฬาภรณ์

คณะกรรมการมีหน้าที่พิจารณาและให้ความเห็นต่อเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ว่าควรรับไว้ดำเนินการ ไม่รับไว้ดำเนินการ ขอข้อมูลเพิ่มเติม ส่งต่อหน่วยงานที่มีอำนาจ หรือเสนอผู้มีอำนาจสั่งการ ทั้งนี้ให้พิจารณาโดยยึดหลักความเป็นกลาง ความเป็นธรรม การคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล และการคุ้มครองผู้ร้องเรียน หรือผู้แจ้งเบาะแส

องค์ประกอบคณะกรรมการให้เป็นไปตามคำสั่งแต่งตั้งของราชวิทยาลัยจุฬาภรณ์ โดยควรประกอบด้วยผู้แทนระดับผู้บริหารหรือผู้ที่ได้รับมอบหมายจากส่วนงานที่เกี่ยวข้อง ผู้แทนงานธรรมาภิบาล ผู้แทนฝ่ายนิติการหรืองานวินัย และผู้แทนหน่วยงานที่มีความเชี่ยวชาญเฉพาะเรื่องตามความจำเป็น โดยต้องคำนึงถึงการไม่มีส่วนได้ส่วนเสียในเรื่องที่พิจารณา

๕.๒ ฝ่ายพัฒนาเพื่อความยั่งยืน งานธรรมาภิบาล

- รับผิดชอบช่องทางรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบที่กำหนดไว้
- ลงทะเบียน คัดกรอง ตรวจสอบความครบถ้วนของข้อมูล และจัดทำสรุปประเด็นเบื้องต้น
- จัดประชุมและจัดทำเอกสารประกอบการพิจารณาของคณะกรรมการ โดยปกปิดข้อมูลส่วนบุคคลเท่าที่จำเป็น
- ประสานงานกับฝ่ายนิติการ งานวินัย ฝ่ายตรวจสอบภายใน ส่วนงานเจ้าของเรื่อง และหน่วยงานภายนอกตามที่ได้รับมอบหมาย
- จัดทำบันทึกเสนอผู้มีอำนาจ สรุปผล แจ้งผลให้ผู้ร้องเรียนทราบเท่าที่เปิดเผยได้ และจัดทำฐานข้อมูลสถิติ และรายงานผล

๕.๓ ฝ่ายนิติการ งานวินัย ฝ่ายตรวจสอบภายใน และส่วนงานที่เกี่ยวข้อง

มีหน้าที่ให้ข้อเท็จจริง เอกสาร พยานหลักฐาน ความเห็นทางกฎหมาย ความเห็นด้านวินัย จริยธรรม การควบคุมภายใน หรือข้อมูลประกอบการพิจารณาตามที่คณะกรรมการหรือผู้มีอำนาจร้องขอ และต้องรักษาความลับของข้อมูลที่ได้รับอย่างเคร่งครัด

๖. ช่องทางการร้องเรียน

ราชวิทยาลัยจุฬาลงกรณ์กำหนดช่องทางรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ที่ประชาชนและ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียสามารถเข้าถึงได้ โดยแยกจากช่องทางรับเรื่องร้องเรียนทั่วไป เพื่อให้สอดคล้องกับ หลักเกณฑ์การเปิดเผยข้อมูลด้านการป้องกันการทุจริต

๑) เว็บไซต์ราชวิทยาลัยจุฬาลงกรณ์ www.cra.ac.th หรือระบบรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสการทุจริตและประพฤติมิชอบที่ราชวิทยาลัยกำหนด

๒) ยื่นด้วยตนเอง ณ ฝ่ายพัฒนาเพื่อความยั่งยืน งานธรรมาภิบาล ชั้น ๓ มุม A อาคารสำนักงานราชวิทยาลัย ๒

๓) ส่งไปรษณีย์ถึง ฝ่ายพัฒนาเพื่อความยั่งยืน งานธรรมาภิบาล สำนักงานราชวิทยาลัยจุฬาลงกรณ์ เลขที่ ๙๐๖ ถนนกำแพงเพชร ๖ แขวงตลาดบางเขน เขตหลักสี่ กรุงเทพมหานคร ๑๐๒๑๐

๔) โทรศัพท์ หมายเลข ๐ ๒๕๗๖ ๖๑๐๐ ต่อ ๘๑๗๗, ๘๒๐๒

๕) โทรสาร หมายเลข ๐ ๒๕๗๖ ๖๗๑๘

๖) ช่องทางอื่นที่ราชวิทยาลัยประกาศเพิ่มเติม โดยต้องมีมาตรการรักษาความลับและคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล

ทั้งนี้ การร้องเรียนผ่านช่องทางของราชวิทยาลัยจุฬาลงกรณ์ ไม่ตัดสิทธิของผู้ร้องเรียน หรือผู้แจ้งเบาะแส ในการร้องเรียน แจ้งเบาะแส หรือกล่าวหาต่อหน่วยงานภายนอกที่มีอำนาจหน้าที่ตามกฎหมาย เช่น สำนักงาน ป.ป.ช. สำนักงาน ป.ป.ท. สำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน กระทรวง อว. หรือหน่วยงานกำกับดูแลที่เกี่ยวข้อง

๗. ข้อมูลที่ควรมีในการร้องเรียน

เพื่อให้สามารถดำเนินการตรวจสอบได้อย่างมีประสิทธิภาพ ผู้ร้องเรียนหรือผู้แจ้งเบาะแสดควรให้ข้อมูล เท่าที่ทราบดังต่อไปนี้

๑) ชื่อ สกุล และช่องทางติดต่อของผู้ร้องเรียนหรือผู้แจ้งเบาะแส เว้นแต่ประสงค์ไม่เปิดเผยตัวตน

๒) ชื่อ สกุล ตำแหน่ง หน่วยงาน หรือข้อมูลที่สามารถระบุตัวผู้ถูกร้องเรียนได้

๓) วัน เวลา สถานที่ หรือช่วงเวลาที่เกิดเหตุเท่าที่ทราบ

๔) ข้อเท็จจริงหรือพฤติการณ์ที่แสดงให้เห็นว่าอาจมีการทุจริตหรือประพฤติมิชอบ เช่น การเรียกรับผลประโยชน์ การเอื้อประโยชน์ การใช้ทรัพย์สินของรัฐโดยมิชอบ การขัดกันแห่งผลประโยชน์ การฝ่าฝืนมาตรฐานทางจริยธรรม หรือการละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบ

๕) พยานเอกสาร พยานวัตถุ ภาพถ่าย ไฟล์เสียง ไฟล์วิดีโอ รายชื่อพยาน หรือข้อมูลประกอบอื่นเท่าที่มี

๖) ผลกระทบ ความเสียหาย หรือความเสี่ยงต่อราชวิทยาลัยจุฬาลงกรณ์ ประโยชน์สาธารณะ ผู้รับบริการ นักศึกษา บุคลากร หรือทรัพย์สินของรัฐ

การไม่เปิดเผยชื่อหรือข้อมูลติดต่อของผู้ร้องเรียน ไม่เป็นเหตุให้ต้องยุติเรื่องโดยอัตโนมัติ หากเรื่องดังกล่าว มีพฤติการณ์หรือพยานหลักฐานแวดล้อมเพียงพอที่จะตรวจสอบได้ หรือเป็นเรื่องที่มีผลกระทบต่อประโยชน์ สาธารณะ ธรรมชาติ ปลอดภัย ชื่อเสียง หรือทรัพย์สินของราชวิทยาลัยจุฬาภรณ์

๘. การคุ้มครองผู้ร้องเรียน ผู้แจ้งเบาะแส พยาน และผู้เกี่ยวข้อง

- ข้อมูลเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบให้ถือเป็นข้อมูลที่ต้องรักษาความลับ เปิดเผยได้เฉพาะ ผู้มีหน้าที่เกี่ยวข้องและเท่าที่จำเป็นต่อการดำเนินการ
- ผู้รับเรื่องและผู้เกี่ยวข้องต้องปกปิดชื่อ ที่อยู่ ช่องทางติดต่อ และข้อมูลที่อาจระบุตัวผู้ร้องเรียน ผู้แจ้งเบาะแส หรือพยาน เว้นแต่ได้รับความยินยอม หรือมีกฎหมายกำหนดให้เปิดเผย
- ห้ามมิให้มีการกลั่นแกล้ง ข่มขู่ คุกคาม โยนย้าย เปลี่ยนแปลงลักษณะงาน ประเมินผลไม่เป็นธรรม เลือกลงปฏิบัติ หรือกระทำการอื่นใดที่เป็นผลร้ายต่อผู้ร้องเรียน ผู้แจ้งเบาะแส พยาน หรือผู้ให้ข้อมูลโดยสุจริต
- กรณีมีเหตุจำเป็นเพื่อความปลอดภัยหรือความเป็นธรรม ให้เสนอผู้มีอำนาจพิจารณา มาตรการคุ้มครอง เฉพาะราย เช่น การปกปิดข้อมูลในเอกสาร การใช้รหัสแทนชื่อ การจำกัดผู้เข้าถึงข้อมูล หรือการประสาน หน่วยงานภายนอกตามกฎหมาย
- การเก็บ ใช้ เปิดเผย และทำลายข้อมูลส่วนบุคคล ให้ดำเนินการตามกฎหมายว่าด้วย การคุ้มครองข้อมูล ส่วนบุคคล กฎหมายว่าด้วยข้อมูลข่าวสารของราชการ ระเบียบสารบรรณ และระเบียบที่เกี่ยวข้อง

๙. การคุ้มครองสิทธิของผู้ถูกร้องเรียน

- ผู้ถูกร้องเรียนให้ถือว่าเป็นผู้บริสุทธิ์จนกว่าจะมีข้อยุติหรือผลการพิจารณาตามกระบวนการที่เกี่ยวข้อง
- การพิจารณาต้องอาศัยข้อเท็จจริง พยานหลักฐาน และหลักกฎหมาย ไม่ใช้ความคิดเห็นส่วนบุคคล ข่าลือ หรือข้อมูลที่ไม่สามารถตรวจสอบได้เป็นฐานในการวินิจฉัย
- ในระหว่างการตรวจสอบ ให้จำกัดการเปิดเผยข้อมูลของผู้ถูกร้องเรียนเท่าที่จำเป็น และไม่เผยแพร่ข้อมูล ต่อสาธารณะก่อนมีข้อยุติ เว้นแต่มีกฎหมายหรือผู้มีอำนาจกำหนดไว้เป็นอย่างอื่น
- หากผลการพิจารณาปรากฏว่าไม่มีมูล หรือผู้ถูกร้องเรียนมิได้กระทำความผิด ให้บันทึกผลเพื่อยุติเรื่อง และไม่ใช้ เรื่องดังกล่าวเป็นผลร้ายต่อการประเมินผล การแต่งตั้ง หรือสิทธิประโยชน์ของผู้ถูกร้องเรียน โดยไม่มีฐาน ตามกฎหมาย
- กรณีมีการเผยแพร่หรือบันทึกข้อมูลที่อาจก่อให้เกิดความเสียหายโดยไม่จำเป็น ให้พิจารณามาตรการเยียวยา หรือแก้ไขข้อมูลตามสมควร

๑๐. หลักเกณฑ์การรับ ไม่รับ หรือส่งต่อเรื่อง

๑๐.๑ เรื่องที่ควรรับไว้พิจารณา

- มีข้อเท็จจริงหรือพฤติการณ์เกี่ยวกับการทุจริตต่อหน้าที่ ประพฤติมิชอบ การขัดกันแห่งผลประโยชน์ การใช้อำนาจโดยมิชอบ หรือการฝ่าฝืนจรรยาบรรณที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติหน้าที่
- เป็นเรื่องที่กระทบต่อประโยชน์สาธารณะ ความโปร่งใส ความน่าเชื่อถือ ธรรมาภิบาล ทรัพย์สินของรัฐ หรือการดำเนินงานของราชวิทยาลัยจุฬาภรณ์

๑๐.๒ เรื่องที่อาจไม่รับไว้พิจารณาหรือเสนอให้ยุติ

- ไม่มีข้อมูลหรือพยานหลักฐานเพียงพอที่จะตรวจสอบได้ และไม่สามารถติดต่อขอข้อมูลเพิ่มเติมจากผู้ร้องเรียนได้
- เป็นเรื่อง已进入กระบวนการพิจารณาของศาลหรือหน่วยงานที่มีอำนาจตามกฎหมายแล้วและการดำเนินการ ของราชวิทยาลัยซ้ำซ้อนหรืออาจกระทบต่อกระบวนการดังกล่าว เว้นแต่เป็นการให้ข้อมูลหรือประสานงาน ตามอำนาจหน้าที่
- เป็นข้อพิพาทส่วนบุคคลที่ไม่เกี่ยวข้องกับการใช้อำนาจ หน้าที่ งบประมาณ ทรัพย์สิน หรือการดำเนินงานของราชวิทยาลัยจุฬาภรณ์
- เป็นเรื่องร้องเรียนที่มีลักษณะกลั่นแกล้ง แอบอ้างชื่อผู้อื่น หรือมีข้อความหยาบคาย ไม่สุภาพ โดยไม่มีสาระ หรือพยานหลักฐานเพียงพอ
- เป็นเรื่องที่อยู่นอกอำนาจหน้าที่ของราชวิทยาลัยจุฬาภรณ์ ทั้งนี้ หากทราบหน่วยงานที่มีอำนาจให้พิจารณา แจ้งผู้ร้องเรียนหรือส่งต่อเท่าที่กฎหมายและระเบียบอนุญาต

๑๐.๓ การส่งต่อหน่วยงานที่มีอำนาจ

หากเรื่องร้องเรียนมีมูลหรือมีประเด็นที่เข้าข่ายต้องดำเนินการทางวินัย อาญา ปกครอง จรรยาบรรณ ตรวจสอบ ภายใน หรือส่งหน่วยงานภายนอก ให้คณะกรรมการ เสนอผู้มีอำนาจพิจารณาสั่งการ หรือส่งต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เช่น ฝ่ายนิติการ งานวินัย ฝ่ายตรวจสอบภายใน สำนักงาน ป.ป.ช. สำนักงาน ป.ป.ท. สำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน กระทรวง อว. หรือหน่วยงานกำกับดูแลเฉพาะด้าน แล้วแต่กรณี

๑๑. ขั้นตอนการดำเนินการ

ลำดับ	ขั้นตอน	สาระสำคัญ	ระยะเวลา/เงื่อนไข
๑	รับเรื่องและลงทะเบียน	บันทึกเลขรับ วันที่ ช่องทาง ผู้รับเรื่อง ประเด็นโดยย่อ และเอกสารประกอบ พร้อมแยกชั้นความลับของข้อมูล	ทันที หรือ ภายใน ๑ วันทำการ
๒	ตรวจสอบความครบถ้วน และคัดกรองเบื้องต้น	ตรวจสอบข้อมูลผู้ร้อง ผู้ถูกร้อง เหตุการณ์ พยาน หลักฐาน อำนาจหน้าที่ และความเร่งด่วน หากข้อมูลไม่ครบ ให้ติดต่อขอข้อมูลเพิ่มเติม เท่าที่จำเป็น	ภายใน ๓ วันทำการ
๓	จัดทำสรุปประเด็น เสนอคณะกรรมการ	สรุปข้อเท็จจริงเบื้องต้น ประเด็นกฎหมาย หรือจริยธรรม ความเสี่ยง มาตรการคุ้มครอง และข้อเสนอว่าควรรับ ไม่รับ ขอข้อมูลเพิ่มเติม หรือส่งต่อ	โดยเร็ว
๔	ประชุม/เวียนขอความเห็น คณะกรรมการ	พิจารณาโดยยึดข้อเท็จจริง พยานหลักฐาน ความเป็นกลาง และการไม่มีส่วนได้ส่วนเสีย	ภายใน ๖๐ วันทำ การ
๕	เสนอผู้มีอำนาจสั่งการ	เสนอผลการพิจารณาและแนวทางดำเนินการ เช่น ตรวจสอบข้อเท็จจริง ส่งต่อวินัย/ นิติการ/ ตรวจสอบภายใน/ หน่วยงานภายนอก หรือยุติเรื่องต่อ เลขาธิการราชวิทยาลัยจุฬาภรณ์	ภายใน ๗ วันทำการ
๖	ติดตามและรายงานความ คืบหน้า	ติดตามผลการดำเนินการจากหน่วยงานที่รับผิดชอบ และบันทึกความคืบหน้าในฐานข้อมูล ทั้งนี้ หากเป็นกรณีที่ต้องรายงานตามระบบหรือมติคณะ รัฐมนตรี ให้ถือปฏิบัติตามกรอบเวลาที่กำหนด	ตามรอบที่กำหนด
๗	แจ้งผลแก่ผู้ร้องเรียน	แจ้งผลการรับเรื่อง ไม่รับเรื่อง ความคืบหน้า หรือข้อยุติ ภายหลังจากอนุมัติโดยเลขาธิการราชวิทยาลัยจุฬาภรณ์ เท่าที่สามารถเปิดเผยได้ โดยไม่กระทบต่อการสอบสวน สิทธิของบุคคล หรือข้อมูลลับของราชการ	ภายใน ๑๐ วันทำ การ
๘	สรุปบทเรียนและป้องกัน ข้ำ	วิเคราะห์สาเหตุ ช่องว่างของระบบ และข้อเสนอ ปรับปรุงระเบียบ ขั้นตอน การควบคุมภายใน หรือ การสื่อสารด้านจริยธรรม	อย่างน้อยปีละ ๑ ครั้ง

๑๒. การจัดการข้อมูล เอกสาร และหลักฐานดิจิทัล

- ข้อมูลในระบบรับเรื่องร้องเรียน เว็บไซต์ อีเมล โทรสาร โทรศัพท์ หรือสื่อออนไลน์ ให้บันทึกและเก็บรักษาในรูปแบบที่ตรวจสอบย้อนกลับได้ โดยจำกัดสิทธิการเข้าถึงเฉพาะผู้เกี่ยวข้อง
- กรณีมีไฟล์ดิจิทัล เช่น ภาพถ่าย เสียง วิดีโอ ข้อความสนทนา หรือเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ ให้บันทึกวัน เวลา แหล่งที่มา ผู้ส่ง และวิธีได้รับข้อมูลเท่าที่ทราบ เพื่อรักษาความน่าเชื่อถือของพยานหลักฐาน
- ห้ามเผยแพร่ ส่งต่อ หรือเปิดเผยข้อมูลเรื่องร้องเรียนผ่านช่องทางส่วนตัวหรือสื่อสาธารณะ เว้นแต่เป็นการปฏิบัติตามหน้าที่และได้รับอนุญาตตามสายการบังคับบัญชา
- การใช้ระบบสารสนเทศต้องคำนึงถึงกฎหมายว่าด้วยการกระทำความผิดเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ ความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์ การคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล และระเบียบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ที่เกี่ยวข้อง

๑๓. การบันทึก สรุป และรายงานผล

ฝ่ายพัฒนาเพื่อความยั่งยืน งานธรรมาภิบาล จัดทำฐานข้อมูลเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ โดยอย่างน้อยต้องมีเลขรับ วันที่รับเรื่อง ช่องทาง ประเภทเรื่อง หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง สถานะการดำเนินการ ผลการพิจารณา วันที่แล้วเสร็จ และมาตรการป้องกันหรือแก้ไขระบบงานที่เกี่ยวข้อง

ให้จัดทำสถิติและรายงานผลการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบประจำปี เพื่อใช้ในการบริหารความเสี่ยง การปรับปรุงระบบควบคุมภายใน การพัฒนามาตรการป้องกันการทุจริต การดำเนินงานด้านจริยธรรม และการเปิดเผยข้อมูลต่อสาธารณะตามหลักเกณฑ์ที่เกี่ยวข้อง โดยต้องไม่เปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลหรือข้อมูลที่อาจกระทบต่อผู้ร้องเรียน ผู้แจ้งเบาะแส พยาน หรือผู้ถูกร้องเรียนเกินความจำเป็น

๑๔. การเชื่อมโยงกับธรรมาภิบาลในสถาบันอุดมศึกษาและมาตรฐานทางจริยธรรม

เรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบอาจสะท้อนทั้งปัญหารายบุคคลและช่องว่างเชิงระบบ ราชวิทยาลัยจุฬาภรณ์จึงควรนำข้อมูลที่ได้จากการจัดการเรื่องร้องเรียนไปใช้ปรับปรุงกฎ ระเบียบ ข้อบังคับ ขั้นตอนปฏิบัติงาน ระบบควบคุมภายใน การบริหารความเสี่ยง การสื่อสารจริยธรรม และการพัฒนาผู้นำ หรือบุคลากร

ในการจัดการสถานศึกษาตามหลักธรรมาภิบาล ให้ให้ความสำคัญกับหลักประสิทธิภาพ ประสิทธิผล การตอบสนอง ความเสมอภาค ฉันทามติ ความรับผิดชอบ ตรวจสอบได้ ความโปร่งใส การกระจายอำนาจ การมีส่วนร่วม และหลักนิติธรรม พร้อมทั้งส่งเสริมให้ผู้บริหาร และบุคลากรปฏิบัติตน ตามมาตรฐานทาง จริยธรรมของเจ้าหน้าที่ของรัฐ เช่น ความซื่อสัตย์สุจริต การมีจิตสำนึกที่ดี รับผิดชอบต่อหน้าที่ การยึดประโยชน์ ส่วนรวมเหนือประโยชน์ส่วนตน ความเป็นธรรม และการไม่เลือกปฏิบัติ

๑๕. กฎหมาย ระเบียบ และแนวทางอ้างอิง

- รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช ๒๕๖๐
- พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ และที่แก้ไขเพิ่มเติม
- พระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. ๒๕๔๐
- พระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. ๒๕๖๒
- พระราชบัญญัติว่าด้วยการกระทำความผิดเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ พ.ศ. ๒๕๕๐ และที่แก้ไขเพิ่มเติม
- พระราชบัญญัติมาตรฐานทางจริยธรรม พ.ศ. ๒๕๖๒
- พระราชบัญญัติการอุดมศึกษา พ.ศ. ๒๕๖๒ และประกาศ/แนวปฏิบัติของกระทรวง อว. เกี่ยวกับธรรมาภิบาลในสถาบันอุดมศึกษา
- พระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต พ.ศ. ๒๕๖๑ และกฎหมายลำดับรองที่เกี่ยวข้อง
- กฎหมายและแนวทางของสำนักงาน ป.ป.ท. เกี่ยวกับการร้องเรียนเจ้าหน้าที่ของรัฐกระทำการทุจริตหรือประพฤติมิชอบ
- ข้อบังคับ ระเบียบ คำสั่ง และประมวลจริยธรรมหรือข้อกำหนดจริยธรรมของราชวิทยาลัยจุฬาภรณ์ที่เกี่ยวข้อง
- หลักเกณฑ์การประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (ITA) ในส่วนที่เกี่ยวข้องกับการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

ภาคผนวก ค แบบบันทึกการรับเรื่อง/คัดกรองเบื้องต้น (แบบ รร.๓)

เลขรับที่/..... วันที่รับเรื่อง ช่องทาง

๑. ประเด็นร้องเรียนโดยย่อ

๒. ผู้ถูกร้องเรียน/หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๓. ข้อมูลและหลักฐานที่ได้รับ

๔. การคัดกรองเบื้องต้น

() รับไว้เสนอคณะกรรมการ () ขอข้อมูลเพิ่มเติม () ส่งต่อหน่วยงานที่มีอำนาจ () เสนอไม่รับ/ยุติเรื่อง

๕. เหตุผลประกอบการคัดกรอง

๖. มาตรการคุ้มครองที่ควรพิจารณา

๗. ผู้บันทึก/เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ วันที่