



ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต

สำนักงานปลัดกระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม

ACOC - ๐๑

คู่มือมาตรฐานการปฏิบัติงาน

เรื่อง

การจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

จัดทำโดย	ทบทวนโดย	อนุมัติโดย
นางสาวเสาวนีย์ พรสุขเพิ่มพูน นางสาวบุญจิรา หยุ่มไธสง นางสาววิธัญญา จงพิพัฒนสุข	ชื่อผู้ทบทวน : นายสุทิน เขยชม	นายภาสกร เหมกรณ์ รองหัวหน้าศูนย์ปฏิบัติการ ต่อต้านการทุจริต
วันที่	วันที่	วันที่

รายละเอียดการแก้ไขเอกสาร

วันที่บังคับใช้	แก้ไขครั้งที่	รายละเอียด
มีนาคม ๒๕๖๕	00	ออกเอกสารครั้งแรก
		(รายละเอียดการแก้ไข)

๑. วัตถุประสงค์

๑) เพื่อให้เจ้าหน้าที่ของศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต ใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานในการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบให้มีมาตรฐานเดียวกันและเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

๒) เพื่อให้การดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของหน่วยในสังกัด อว. และสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ และในกำกับของรัฐ มีขั้นตอน/ กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน

๓) เพื่อสร้างมาตรฐานการปฏิบัติงานที่มุ่งไปสู่การบริหารคุณภาพทั้งองค์กรอย่างมีประสิทธิภาพ

๔) เพื่อเผยแพร่ให้กับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตทราบ

๕) เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียนที่เกิดจากการทุจริตและประพฤติมิชอบในส่วนราชการที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอและมีประสิทธิภาพ

๒. ขอบเขต

ใช้เป็นคู่มือมาตรฐานการปฏิบัติงานของบุคลากรในศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต กระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม ในการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน

๓. คำจำกัดความ

ทุจริตในภาครัฐ หมายถึง ทุจริตต่อหน้าที่หรือประพฤติมิชอบในภาครัฐ

ทุจริตต่อหน้าที่ หมายถึง ปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติอย่างใดในตำแหน่งหรือหน้าที่ หรือปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติอย่างใดในพฤติการณ์ที่อาจทำให้ผู้อื่นเชื่อว่ามีตำแหน่งหรือหน้าที่ซึ่งที่ตนมิได้มีตำแหน่งหรือหน้าที่นั้น หรือใช้อำนาจในตำแหน่งหรือหน้าที่ ทั้งนี้ เพื่อแสวงหาประโยชน์ที่มีควรได้โดยชอบสำหรับตนเองหรือผู้อื่น หรือการกระทำอันเป็นความผิดต่อตำแหน่งหน้าที่ราชการหรือความผิดต่อตำแหน่งหน้าที่ในการยุติธรรมตามประมวลกฎหมายอาญาหรือกฎหมายอื่น

ประพฤติมิชอบ หมายถึง ใช้อำนาจในตำแหน่งหรือหน้าที่อันเป็นการฝ่าฝืนกฎหมาย ระเบียบ คำสั่ง หรือมติคณะรัฐมนตรีที่มุ่งหมายจะควบคุมดูแลการรับ การเก็บรักษา หรือการใช้เงินหรือทรัพย์สินของแผ่นดิน

ผู้กล่าวหา หมายถึง ผู้ซึ่งได้รับความเสียหายจากการกระทำการทุจริตในภาครัฐของเจ้าหน้าที่ หรือได้พบเห็นการทุจริตในภาครัฐของเจ้าหน้าที่

ผู้ถูกกล่าวหา หมายถึง ผู้ซึ่งถูกกล่าวหาหรือมีพฤติการณ์ปรากฏการณ์ว่าได้กระทำการทุจริตในภาครัฐ หมายความว่าความรวมถึงตัวการ ผู้ใช้ หรือผู้สนับสนุนในการกระทำความผิดดังกล่าวด้วย

ศปท. หมายถึง ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต กระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม

ปอว. หมายถึง ปลัดกระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม หรือรองปลัดกระทรวงที่ได้รับมอบอำนาจให้ปฏิบัติราชการแทน

หศปท. หมายถึง หัวหน้าศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต กระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม

รอง หศปท. หมายถึง รองหัวหน้าศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต กระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม

เจ้าหน้าที่ หมายถึง ข้าราชการ พนักงานราชการ หรือลูกจ้างในสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม และสำนักงานรัฐมนตรี

๔. หน้าที่ความรับผิดชอบ

๔.๑ ปลัดกระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม พิจารณาสั่งการหน่วยงานที่เกี่ยวข้องตรวจสอบหรือสอบหาข้อเท็จจริงเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

๔.๒ หัวหน้าศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต ลงนามหนังสือพิจารณาสั่งการหน่วยงานที่เกี่ยวข้องตรวจสอบหรือสอบหาข้อเท็จจริงเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

๔.๓ รองหัวหน้าศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต ลงนามหนังสือเสนอความเห็นต่อ ปอว. ผ่าน หศปท. เกี่ยวกับการดำเนินงาน ข้อกฎหมาย และเรื่องอื่นๆ รวมทั้งขอข้อมูลและความเห็นจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๔.๔ เจ้าหน้าที่ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ วิเคราะห์และทำหนังสือแจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการตามเรื่องร้องเรียน

๔.๕ เจ้าหน้าที่ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต ติดตาม เร่งรัดหน่วยงานที่เกี่ยวข้องให้ดำเนินการโดยด่วน

๔.๖ รับเรื่องร้องเรียนจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง สรุปเสนอ รอง หศปท. พิจารณา

๔.๗ เจ้าหน้าที่ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตทำหนังสือเสนอ ปอว. ผ่าน หศปท. เพื่อโปรดทราบ และพิจารณา ดังนี้ (ถ้ามี)

๔.๗.๑ แจ้งสำนักงาน ป.ป.ช.

๔.๗.๒ แจ้งผู้ร้องเรียน

๔.๗.๓ มอบหมาย กกม. หรือ อร. ดำเนินการตามอำนาจหน้าที่

๔.๘ จัดทำทะเบียนคุมเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

๔.๙ เจ้าหน้าที่ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต พบว่า กรณีเรื่องร้องเรียนที่ รมว.อว./ปอว. ไม่มีอำนาจบรรจุ แต่งตั้ง ถอดถอน ตามพระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการพลเรือนในสถาบันอุดมศึกษา จะส่งเรื่องคืนไปยัง สำนักงาน ป.ป.ช.

๕. กรอบแนวคิดการออกแบบกระบวนการ

ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต มีบทบาทหน้าที่หลักในการกำหนดทิศทาง วางกรอบการดำเนินงาน การป้องกันการทุจริตและประพฤติมิชอบ การส่งเสริม และคุ้มครองจริยธรรมของส่วนราชการ ให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต นอกจากนี้ ยังมีหน้าที่สำคัญในการรับแจ้ง เบาะแสและเรื่องร้องเรียน ประสาน ติดตาม หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ จากช่องทางการร้องเรียนของศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต ในส่วนการปฏิบัติงาน ดำเนินการตามกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบที่สอดคล้องกับพระราชบัญญัติว่าด้วย หลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๕๖ มาตรา ๓๘ กำหนดว่า เมื่อส่วนราชการใด ได้รับการติดต่อสอบถามเป็นหนังสือจากประชาชน หรือส่วนราชการด้วยกันเกี่ยวกับงานที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ ของส่วนราชการนั้น ให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้นที่จะต้องตอบคำถามหรือแจ้งการดำเนินการให้ทราบ ภายใน ๑๕ วัน หรือภายในระยะเวลาที่กำหนดบนพื้นฐานของหลักธรรมาภิบาล (Good Governance)

คู่มือมาตรฐานการปฏิบัติงาน การจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

ซึ่งอำนาจหน้าที่ดำเนินการเกี่ยวกับข้อร้องเรียนการทุจริต การปฏิบัติหรือการละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบของเจ้าหน้าที่ส่วนราชการ จึงเป็นเรื่องที่ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตจำเป็นต้องดำเนินการ

๖. ข้อกำหนดที่สำคัญ

ข้อกำหนดที่สำคัญ	ตัวชี้วัด	ค่าเป้าหมาย
๑. ดำเนินการเรื่องร้องเรียนการทุจริต ประพฤติมิชอบ ตามขั้นตอนและแนวทางที่กำหนด	ร้อยละความสำเร็จของการดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียน	ร้อยละ ๑๐๐
๒. ผู้ร้องเรียนมีความพึงพอใจต่อการจัดการเรื่องร้องเรียน	ร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการ	ร้อยละ ๘๕
๓. เอกสารมีความครบถ้วน ถูกต้อง เป็นไปตามแนวทางการจัดการเรื่องร้องเรียน	ร้อยละความสำเร็จของการดำเนินการเรื่องร้องเรียนภายในระยะเวลาที่กำหนด	ร้อยละ ๑๐๐

๗. ช่องทางการร้องเรียน

๑) เว็บไซต์ที่เกี่ยวข้อง

- เว็บไซต์สำนักงานปลัดกระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม

๒) โทรศัพท์

- ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต กระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม โทรศัพท์หมายเลข ๐ ๒๖๑๐ ๕๔๕๗ - ๕๙

๓) ไปรษณีย์ โดยจัดส่งที่

- ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต กระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม เลขที่ ๓๒๘ ถนนศรีอยุธยา แขวงทุ่งพญาไท เขตราชเทวี กรุงเทพฯ ๑๐๔๐๐

๔) ร้องเรียนด้วยตนเอง

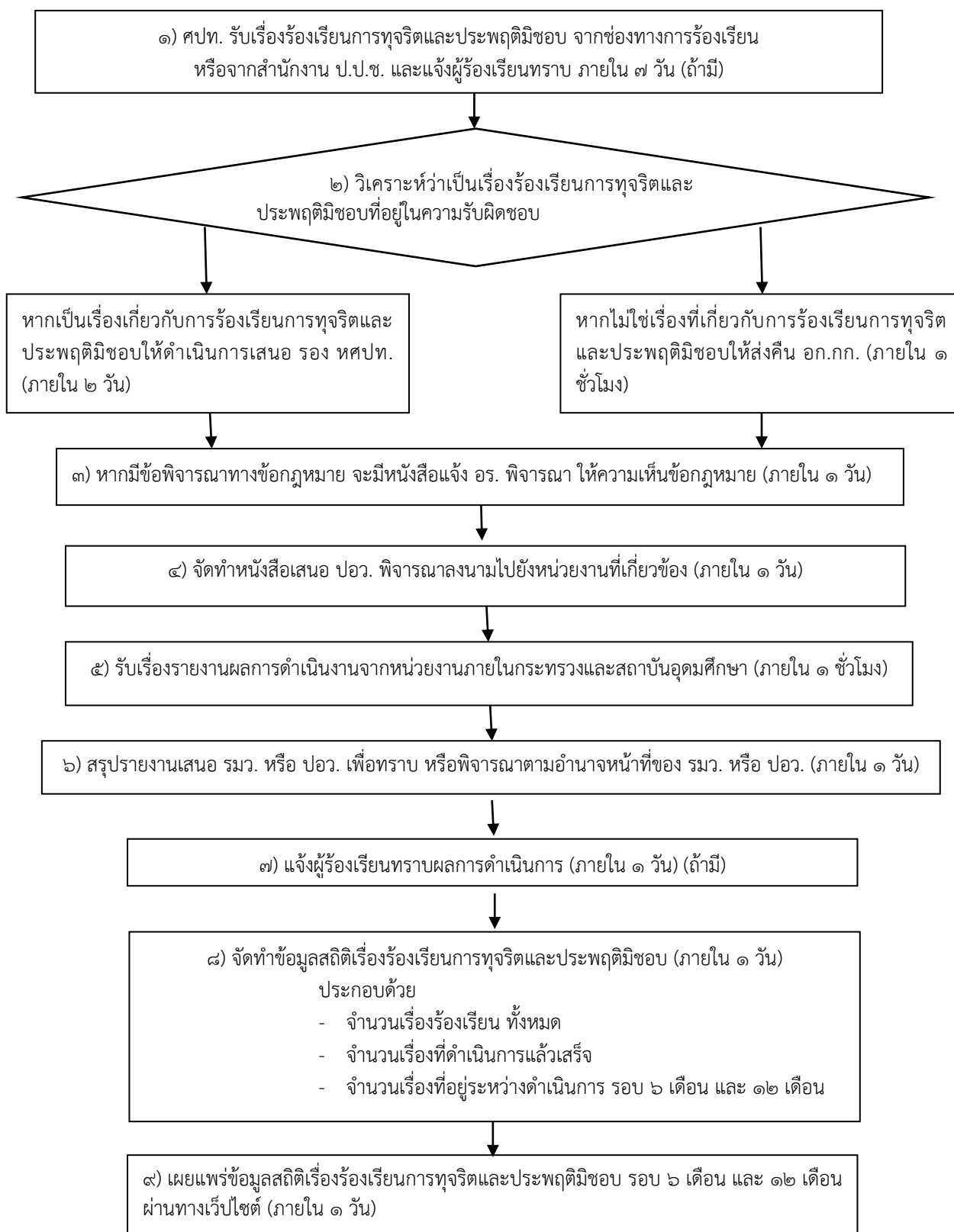
- ศูนย์บริการร่วม อาคารพระจอมเกล้า ชั้น ๑ สำนักงานปลัดกระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม ถนนพระรามที่ ๖ แขวงทุ่งพญาไท เขตราชเทวี กรุงเทพมหานคร หรือ Call Center ๑๓๑๓
- ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต อาคารอุดมศึกษา ๑ ชั้น ๑๓ สำนักงานปลัดกระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม ถนนศรีอยุธยา แขวงทุ่งพญาไท เขตราชเทวี กรุงเทพฯ ๑๐๔๐๐

๘. ขั้นตอนการดำเนินงาน

- ๑) ศปท. รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ จากช่องทางการร้องเรียนตามข้อ ๒. หรือจากสำนักงาน ป.ป.ช. และแจ้งผู้ร้องเรียนทราบ ภายใน ๗ วัน (ถ้ามี)
- ๒) วิเคราะห์ว่าเป็นเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบที่อยู่ในความรับผิดชอบ
 - หากเป็นเรื่องเกี่ยวกับการร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบให้ดำเนินการเสนอ รอง ศปท. (ภายใน ๒ วัน)
 - หากไม่ใช่เรื่องที่เกี่ยวข้องกับการร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบให้ส่งคืน อก.กก.
 (ภายใน ๑ ชั่วโมง)
- ๓) หากมีข้อพิจารณาทางข้อกฎหมาย จะมีหนังสือแจ้ง อร. พิจารณา ให้ความเห็นข้อกฎหมาย (ภายใน ๑ วัน)
- ๔) จัดทำหนังสือเสนอ ปอว. พิจารณาลงนามไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง (ภายใน ๑ วัน)
- ๕) รับเรื่องรายงานผลการดำเนินงานจากหน่วยงานภายในกระทรวงและสถาบันอุดมศึกษา (ภายใน ๑ ชั่วโมง)
- ๖) สรุปรายงานเสนอ รมว. หรือ ปอว. เพื่อทราบ หรือพิจารณาตามอำนาจหน้าที่ของ รมว. หรือ ปอว. (ภายใน ๑ วัน)
- ๗) แจ้งผู้ร้องเรียนทราบผลการดำเนินการ (ภายใน ๑ วัน) (ถ้ามี)
- ๘) จัดทำข้อมูลสถิติเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ประกอบด้วย จำนวนเรื่องร้องเรียนทั้งหมด จำนวนเรื่องที่ดำเนินการแล้วเสร็จ และจำนวนเรื่องที่อยู่ระหว่างดำเนินการ รอบ ๖ เดือน และ ๑๒ เดือน (ภายใน ๑ วัน)
- ๙) เผยแพร่ข้อมูลสถิติเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ รอบ ๖ เดือน และ ๑๒ เดือน ผ่านทางเว็บไซต์ ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต กระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม (ภายใน ๑ วัน)

ช่องทาง	การตรวจสอบเรื่องร้องเรียน	ระยะเวลาดำเนินการ
ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์	ตลอดเวลา	ภายใน ๑๕ วันทำการ
ร้องเรียนผ่านโทรศัพท์	ทุกวันทำการ	ภายใน ๑๕ วันทำการ
ร้องเรียนผ่านไปรษณีย์	ทุกวันทำการ	ภายใน ๑๕ วันทำการ
ร้องเรียนด้วยตนเอง - ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต - ศูนย์บริการร่วม	ทุกวันทำการ	ภายใน ๑๕ วันทำการ

ขั้นตอนการดำเนินงาน



๙. การบริหารความเสี่ยง

ประเด็นความเสี่ยง	แนวทางการควบคุมความเสี่ยง
๑. ศปท. ดำเนินการไม่ทันตามกำหนดเวลา	๑. ระบุระยะเวลาที่สามารถดำเนินการได้ตามจริง ๒. จัดการภาระงานของเจ้าหน้าที่ ศปท. ให้สามารถกระจายงานเรื่องร้องเรียนเพื่อการดำเนินการที่รวดเร็วขึ้น
๒. ศปท. อาจดำเนินการไม่เป็นไปตามกฎหมาย	๑. ผู้ปฏิบัติงาน ศปท. จะต้องมีความรู้ด้านกฎหมายที่เกี่ยวข้องในการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ๒. จัดให้มีที่ปรึกษาหรือผู้เชี่ยวชาญในการให้คำแนะนำในการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ๓. จัดระบบการดำเนินการและการจัดการเอกสารที่สามารถรักษาความลับในการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบได้อย่างมีประสิทธิภาพ

แบบฟอร์มคำร้อง

เขียนที่

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

เรื่อง

เรียน หัวหน้าศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต
กระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม

ข้าพเจ้าอายุ.....ปี
อยู่บ้านเลขที่.....หมู่ที่.....ตำบลอำเภอ
จังหวัดโทรศัพท์.....อาชีวะ
เลขที่บัตรประชาชนออกโดยวันออกบัตร
.....วันหมดอายุ.....มีความประสงค์ขอเรียน/แจ้งเบาะแสการทุจริต
และประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่สำนักงานปลัดกระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม
เพื่อให้ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต พิจารณาดำเนินการตรวจสอบหรือช่วยเหลือและแก้ไขปัญหา

ขอกล่าวหา/ร้องเรียน/นาย/นาง/นางสาว/ยศ (ถ้ามี)
.....
.....
.....

โดยมีพฤติการณ์แห่งการกระทำความผิด รวมทั้งวันเวลาและสถานที่เกิดเหตุ ดังนี้
.....
.....
.....

พยานหลักฐานที่ประกอบการกล่าวหา/ร้องเรียน.....
.....
.....
.....

ทั้งนี้ ข้าพเจ้าขอรับรองว่าคำร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบตามข้างต้น
เป็นจริงทุกประการ

ลงชื่อ.....ผู้กล่าวหา/ร้องเรียน
(.....)