



ประกาศมหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม  
เรื่อง มาตรการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตของเจ้าหน้าที่

เพื่อให้การบริหารราชการของมหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงครามเป็นไปด้วยความเรียบร้อย และถูกต้อง จึงได้จัดทำมาตรการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานให้เป็นไปแนวทางในการจัดการเรื่องร้องเรียนของมหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงครามให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผล รวดเร็ว และทันต่อสถานการณ์ และได้รับความพึงพอใจสูงสุดบนพื้นฐานของความเป็นธรรมกับทุกฝ่าย

ข้อ ๑ ประกาศนี้เรียกว่า “ประกาศมหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม เรื่อง มาตรการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตของเจ้าหน้าที่”

ข้อ ๒ บทนิยามในการประกาศนี้

“เจ้าหน้าที่” หมายความว่า บุคลากรของมหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม

“ทุจริต” หมายความว่า การแสวงหาประโยชน์ที่มิควรได้โดยชอบด้วยกฎหมายสำหรับตนเองและผู้อื่น

“ข้อร้องเรียน” หมายถึง เรื่องร้องเรียนการจัดซื้อจัดจ้าง ซึ่งเจ้าหน้าที่ประพฤติมิชอบเกี่ยวกับการปฏิบัติหน้าที่ไม่โปร่งใส การมีส่วนได้ส่วนเสีย

ข้อ ๓ หลักเกณฑ์และรายละเอียดในการร้องเรียน

เรื่องที่จะนำมาร้องต้องเป็นเรื่องที่ผู้ร้องไม่ได้รับการบริการตามสิทธิที่กำหนด ผู้ร้องไม่ได้รับความสะดวกหรือไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่

ข้อ ๔ ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

๑. ขั้นตอนวิธีการรับเรื่องร้องเรียน

๑.๑ เรื่องร้องเรียนที่เป็นลายลักษณ์อักษรดำเนินการรับเรื่องร้องเรียนตามระบบสารบรรณ

๑.๒ เรื่องร้องเรียนที่ไม่เป็นลายลักษณ์อักษร ให้สอบรายละเอียด ชื่อ ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ที่สามารถติดต่อได้ พร้อมรายละเอียดที่ต้องการร้องเรียนเกี่ยวกับบุคคลหรือ รายละเอียดของปัญหาที่ส่งผลกระทบต่อผู้ร้องเรียน ทั้งนี้ หากกรณีผู้ร้องเรียนไม่ประสงค์แสดงตนโดยไม่แจ้งข้อมูลเกี่ยวกับตนเอง จะต้องตรวจสอบข้อเท็จจริงว่ามีข้อมูลน่าเชื่อถือเพียงใด

ทั้งนี้ เจ้าหน้าที่ของงานพัสดุ หรือเจ้าหน้าที่ส่วนกลางจะต้องสามารถรับเรื่องได้ในทันที แม้จะเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับหน่วยงานอื่น เพื่ออำนวยความสะดวกและไม่ทำให้ผู้ร้องเกิดความไม่

พอใจ จากนั้นแจ้งให้ผู้ร้องทราบถึงขั้นตอนและระยะเวลาในการดำเนินงาน หากไม่ได้รับการตอบกลับภายใน ๑๕ วันทำการ สามารถส่งเรื่องไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้องต่อไป

## ๒. การส่งต่อเรื่องร้องเรียน

เจ้าหน้าที่ที่รับเรื่องร้องเรียน จะต้องรับลงทะเบียนเรื่องร้องเรียน และพิจารณาความน่าเชื่อถือของประเด็นที่ร้องเรียน ต้องไม่ขัดแย้งกับกฎหมาย กฎระเบียบของมหาวิทยาลัย และอยู่ในอำนาจที่สามารถดำเนินการได้ หากเรื่องร้องเรียนนั้นเกี่ยวข้องกับหน่วยงานใดจะต้องทำหนังสือแจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องภายใน ๓ วันทำการ หลังจากได้รับแจ้งเพื่อให้ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง จากนั้นบันทึกเรื่องไว้ในฐานข้อมูลและสำเนาเรื่องร้องเรียนเสนออธิการบดี

### ๓. การตรวจสอบข้อเท็จจริง

หน่วยงานที่ได้รับแจ้งเรื่องร้องเรียน จะต้องให้ความสำคัญต่อเรื่องร้องเรียนเป็นลำดับแรกโดยเร่งตรวจสอบข้อเท็จจริง ปัญหา สาเหตุ และแนวทางการแก้ไข รวมทั้งการป้องกันมิให้เกิดปัญหาได้อีก และแจ้งผลการดำเนินการแก้ไขปัญหาให้ผู้ร้องเรียนทราบทันทีที่ได้ข้อสรุป หรือภายใน ๑๕ วันทำการ ยกเว้น เรื่องร้องเรียน ๒ กรณี

#### ก. กรณีร้ายแรง ประเด็นที่ร้องเรียนอาจสร้างความเสียหายต่อ

มหาวิทยาลัย ส่งผลกระทบต่อในวงกว้างหรือส่งผลกระทบต่อภาพลักษณ์ของมหาวิทยาลัย ต้องดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงและรายงานผลภายใน ๓ วันทำการ กรณีการแก้ไขปัญหาแล้ว แต่ยังไม่ได้ข้อยุติให้รายงานทุก ๆ ๕ วัน

ข. กรณีซับซ้อน เป็นกรณีที่ต้องให้ระยะเวลาในการวิเคราะห์และตรวจสอบข้อเท็จจริง หรือเกี่ยวกับกฎหมายซึ่งอาจใช้เวลาในการดำเนินการเกินกว่า ๑๕ วันทำการ ต้องแจ้งความคืบหน้าในการดำเนินการให้ผู้ร้องรับทราบเป็นระยะ ๆ

### ๔. การตรวจสอบข้อร้องเรียน

หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับข้อร้องเรียนต้องแจ้งผลให้ผู้ร้องเรียนทราบภายในเวลาที่กำหนดพร้อมกับรายงานผลการดำเนินงานเสนอต่ออธิการบดีทราบ

### ๕. การรวบรวมข้อมูล

งานพัสดุจะรวบรวมข้อมูลเรื่องร้องเรียน คำชี้แจงหน่วยงาน จัดทำสรุปผลการดำเนินการข้อร้องเรียนพร้อมทั้งข้อเสนอแนะ เสนออธิการบดีทุก ๆ สิ้นไตรมาส

### ๖. ผู้รับผิดชอบการจัดการข้อร้องเรียน งานนิติกรฯ และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

#### ข้อ ๕ มาตรฐานงาน

การรับและตอบข้อร้องเรียน เจ้าหน้าที่ของทุกหน่วยงานจะต้องสามารถ รับเรื่องได้ทันที แม้จะเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับหน่วยงานอื่นเพื่ออำนวยความสะดวกและไม่ให้ผู้ร้องเรียนเกิดความไม่พอใจ จากนั้นแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบขั้นตอนและระยะเวลาในการดำเนินการ หากไม่ได้รับการตอบกลับภายใน ๑๕

วันทำการ สามารถสอบถามได้ที่งานพัสดุ ทั้งนี้ หน่วยงานที่ได้รับแจ้งเรื่องผู้ร้องเรียนจะต้องให้ความสำคัญต่อเรื่องร้องเรียนเป็นลำดับแรกโดยเร่ง ตรวจสอบข้อเท็จจริง ปัญหา สาเหตุและแนวทางการแก้ไข รวมทั้งการป้องกันมิให้เกิดปัญหาได้อีก

ข้อ ๖ ระบบติดตามและประเมินผล

หน่วยงานภายใน ได้แก่ งานพัสดุ รายงานผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนจัดซื้อจัดจ้าง พร้อมรายงานปัญหาอุปสรรคการดำเนินงานส่งที่สำนักงานอธิการบดี และสำนักงานอธิการบดีจะดำเนินการจัดทำสรุปผลการดำเนินการตามข้อร้องเรียนเสนออธิการบดีเพื่อนำผลมาปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ ตามระเบียบ ข้อบังคับที่เกี่ยวข้องเป็นระยะ ๆ หากเกี่ยวข้องกับหน่วยงานต่าง ๆ จะต้องจัดประชุมหารือร่วมกัน

ข้อ ๗ ระยะเวลาการให้บริการ

๑. ระยะเวลาการให้บริการ : วันจันทร์ ถึง วันศุกร์ ตั้งแต่เวลา ๘.๓๐ น. - ๑๖.๓๐ น.

(ยกเว้นวันหยุดราชการ)

๒. ช่องทางการให้บริการ

- ๒.๑ ช่องทางโทรศัพท์ : งานพัสดุ หมายเลขโทรศัพท์ ๐๕๕-๒๖๗๑๐๙

- ๒.๒ ช่องทางไปรษณีย์ : มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม หมู่ ๕ ตำบลพลายชุมพล

อำเภอเมือง จังหวัดพิษณุโลก ๖๕๐๐๐

จึงประกาศมาเพื่อทราบโดยทั่วกัน

ประกาศ ณ วันที่ ๑๐ กุมภาพันธ์ พ.ศ. ๒๕๖๔



( ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ชุมพล เสมาชันธุ์ )

อธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม