

## คู่มือการปฏิบัติงานการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

.....

คณะทำงานรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ สำนักงาน สอวช. มีอำนาจหน้าที่ในการรับข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่และพนักงานของ สอวช. และหน่วยบริหารและจัดการทุน โกล่เกลี่ย และชี้แจงข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ต่อผู้ร้องเรียน รวมถึงการประสานงาน เรง่รัด และติดตามเกี่ยวกับการดำเนินการดังกล่าว พร้อมทั้งร่วมมือในการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบภายในสำนักงาน สอวช. และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

คณะทำงานรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ สำนักงาน สอวช. จึงได้ดำเนินการจัดทำแนวทางการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่และพนักงานในสำนักงาน สอวช. เพื่อให้การดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนของสำนักงาน สอวช. มีประสิทธิภาพ และช่วยแก้ไขปัญหาของผู้ร้องเรียนได้อย่างแท้จริง โดยมีรายละเอียดประกอบด้วย

### ๑. คำจำกัดความ

๑.๑ “เรื่องร้องเรียน” หมายถึง เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ร้องเรียนจริยธรรม ร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบ ของเจ้าหน้าที่ในสังกัด สอวช. ในการปฏิบัติงานที่มีการฝ่าฝืนการปฏิบัติงานหรือการปฏิบัติงานไม่ถูกต้องไม่เป็นไปตามขั้นตอน หรือมีการใช้อำนาจหน้าที่ในทางมิชอบ ซึ่งต้องการให้ผู้ปฏิบัติงานชี้แจง ตอบข้อสงสัย ปรับปรุง หรือแก้ไขการปฏิบัติงานให้ถูกต้อง ชัดเจน โปร่งใส สามารถตรวจสอบได้

๑.๒ “ผู้ร้องเรียน/ผู้กล่าวหา” หมายถึง เจ้าหน้าที่และพนักงาน สอวช. และหน่วยบริหารและจัดการทุน, ประชาชนทั่วไป, องค์กรภาครัฐ/ภาคเอกชน, ผู้รับบริการ, ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่ติดต่อกับสำนักงาน สอวช. ผ่านช่องทางต่างๆ

### ๒. ช่องทางการร้องเรียน

เมื่อมีการร้องเรียนเจ้าหน้าที่ในสังกัด สอวช. จากช่องทางต่าง ๆ โดยมีขั้นตอนการดำเนินการ ดังนี้

๒.๑ ผู้ร้องเรียนมาติดต่อด้วยตนเองที่สำนักงาน สอวช.

๒.๒ ร้องเรียนผ่านทางสายด่วน โทร. ๐-๒๑๐๙-๕๔๓๒

๒.๓ ส่งเรื่องร้องเรียนเป็นหนังสือหรือจดหมายมายังสำนักงาน สอวช. ทั้งนี้ ให้หมายความรวมถึงหนังสือหรือจดหมายรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ด้วย

๒.๔ ผ่านช่องทางรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ บนหน้าเว็บไซต์หลักของ สอวช. [www.nxpo.or.th](http://www.nxpo.or.th)

**\*หมายเหตุ** ซึ่งการร้องเรียนดังกล่าวมิได้เรียน ผสอวช. คณะทำงานฯ จะเป็นผู้ดำเนินการพิจารณาและทำความเข้าใจเพื่อเสนอต่อ ผสอวช. ทราบและพิจารณาสั่งการต่อไป

### ๓. การร้องเรียนควรมีรายละเอียดให้ครบถ้วน ดังต่อไปนี้

๓.๑ ชื่อ - สกุล ที่อยู่ และช่องทางการติดต่อถึงผู้กล่าวหา/ผู้ร้องเรียน เช่น หมายเลขโทรศัพท์ เป็นต้น

๓.๒ ชื่อ - สกุล ตำแหน่ง และสังกัดของเจ้าหน้าที่ซึ่งถูกกล่าวหา/ร้องเรียน

๓.๓ รายละเอียดการกระทำที่เป็นเหตุแห่งการร้องเรียน พร้อมทั้งข้อเท็จจริงหรือพฤติการณ์ เกี่ยวกับการกระทำดังกล่าว

๓.๓.๑ ร้องเรียน/ร้องทุกข์ หรือ ร้องเรียนจริยธรรม

๓.๓.๒ ร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

**ยกตัวอย่างเช่น** บรรยายพฤติการณ์การกระทำ ความผิดตามข้อกล่าวหาอย่างละเอียด เพื่อให้ทราบถึงวัน เวลาที่กระทำความผิด รายละเอียดการกระทำความผิดพร้อมระบุพยานหลักฐานหรืออ้างพยานหลักฐานที่สามารถยืนยันหรือสนับสนุนการกล่าวหาว่า มีอะไรบ้าง มีพยานบุคคลที่รู้เห็นเหตุการณ์ หรือไม่ เป็นผู้ใด อย่างไร ฯลฯ

๓.๔ ควรกรอกรายละเอียดในส่วนขอ ชื่อ - สกุล ที่อยู่ เบอร์โทรศัพท์ และอีเมลของผู้กล่าวหา/ผู้ร้องเรียน ที่สามารถติดต่อได้ให้ชัดเจน เพื่อประโยชน์ในการติดต่อกลับในการยืนยันการกล่าวหาหรือเพื่อขอพยานหลักฐานหรือทราบข้อเท็จจริงเพิ่มเติม หรือเพื่อรายงานผลให้ทราบ ซึ่งข้อมูลของผู้กล่าวหา/ผู้ร้องเรียน จะถูกจัดเก็บเป็นความลับ

ทั้งนี้ กรณีที่ผู้กล่าวหาไม่เปิดเผย ชื่อ - สกุล หรือพฤติการณ์ หรือพยานหลักฐานไม่ปรากฏชัดเจน ที่มีลักษณะการร้องเรียนเป็นบัตรประชาชนที่อาจไม่รับดำเนินการให้ได้ จะดำเนินการเฉพาะรายที่ปรากฏพฤติการณ์หรือพยานหลักฐานชัดเจนเท่านั้น

#### ๔. กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน

๔.๑ ผู้ร้องเรียนสามารถร้องเรียนได้ในช่องทางที่กำหนดให้

๔.๒ เมื่อได้รับเรื่องร้องเรียน คณะทำงานรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ดำเนินการวิเคราะห์ กลั่นกรองเนื้อหา จำแนกประเภทเรื่องร้องเรียน รวบรวมข้อมูล/พยานหลักฐาน/ข้อเท็จจริง และดำเนินการไต่สวนเบื้องต้น ว่าเกี่ยวข้องกับหน่วยงานหรือบุคลากรในหน่วยงานหรือไม่ ภายใน ๖๐ วัน นับแต่วันที่รับเรื่องร้องเรียน

ตอบกลับการรับเรื่องร้องเรียนไปยังผู้ร้องเรียน ภายใน ๗ วัน นับแต่วันที่รับเรื่องร้องเรียน

๔.๓ คณะทำงานรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ มีมติเห็นว่า “เกี่ยวข้อง” สรุปความเห็นเสนอเรื่องให้ ผสอวช. เพื่อทราบและพิจารณาสั่งการ เพื่อดำเนินการต่อไป

กรณี มีมติเห็นว่า “ไม่เกี่ยวข้อง” คณะทำงานรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ พิจารณาสั่งการยุติเรื่อง และแจ้งผลให้ผู้ร้องทราบ

๔.๔ ผสอวช. พิจารณาเรื่องและสั่งการ ดังต่อไปนี้

๔.๔.๑ **กรณี เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ หรือร้องเรียนจริยธรรม** มอบหมายให้หน่วยงาน/คณะบุคคล ดำเนินการแก้ไขปัญหา/ตรวจสอบ/รายงานข้อเท็จจริง และแจ้งผลต่อคณะทำงานฯ ภายใน ๓๐ วันทำการ หรือตามที่ผสอวช. สั่งการ

๔.๔.๒ **กรณี เรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ** แต่งตั้งคณะกรรมการสอบข้อเท็จจริง ดำเนินการไต่สวน/สอบข้อเท็จจริง และรายงานผล เสนอเรื่องให้ ผสอวช.ทราบ ภายในระยะเวลาอันสมควร

(๑) กรณี คณะกรรมการฯ มีมติเห็นว่า “มีมูล” รายงานผลและเสนอเรื่องให้ ผสอวช. ทราบและพิจารณาสั่งการ เพื่อบริหารให้หน่วยงาน/คณะบุคคล ดำเนินการแก้ไขปัญหา และแจ้งผลต่อคณะทำงานฯ ภายใน ๓๐ วันทำการ หรือตามที่ผสอวช. สั่งการ

(๒) กรณี คณะกรรมการฯ มีมติเห็นว่า “ไม่มีมูล” รายงานผลและเสนอเรื่องให้ ผสอวช. ทราบและพิจารณาสั่งการ ดำเนินการ/ยุติเรื่อง

๔.๕ คณะทำงานรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ กำกับ ติดตาม ความก้าวหน้าการดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียนจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ตามข้อ ๔.๔.๑ และ ๔.๔.๒ (๑)

๔.๖ เมื่อดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียนเสร็จเรียบร้อยแล้ว ตามข้อ ๔.๔.๑ และ ๔.๔.๒ คณะทำงานรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ จัดทำรายงานสรุปผลการดำเนินการและเสนอให้ ผสอวช. ทราบและพิจารณาสั่งการยุติเรื่อง

๔.๗ แจ้งผลให้ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์/ร้องเรียนการทุจริต และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ทราบเพื่อยุติเรื่อง

โดยสำนักงาน สอวช. จะรายงานข้อมูล สถิติ และความคืบหน้าการดำเนินการไปยังช่องทางรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ร้องเรียนจริยธรรม ร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบ บนหน้า [www.nxpo.or.th](http://www.nxpo.or.th) ตามระยะเวลาและรูปแบบการดำเนินการที่ สอวช. กำหนด ทั้งนี้ แนวทางการจัดการข้อร้องเรียน เป็นไปตามมติคณะกรรมการพัฒนาและส่งเสริมองค์การมหาชน (กพม.) ในการประชุมครั้งที่ ๒/๒๕๖๓ เมื่อวันที่ ๑๐ มิถุนายน ๒๕๖๓ และการควบคุมดูแลงานของ สอวช. ซึ่งเป็นไปตามหลักเกณฑ์การบริหารบ้านเมืองที่ดี แห่งพระราชบัญญัติสภานโยบายการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม พ.ศ. ๒๕๖๒

---

# ขั้นตอนการปฏิบัติงานการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

