ขั้นตอนการปฏิบัติการจัดการข้อร้องเรียนการทุจริต และประพฤติมิชอบ

ของคณะวิทยาศาสตร์การแพทย์ มหาวิทยาลัยพะเยา

ขั้นตอนการปฏิบัติการจัดการข้อร้องเรียนต่างๆ

วัตถุประสงค์

เพื่อให้การดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียนของคณะวิทยาศาสตร์การแพทย์ มีระบบมาตรฐานในการจัดการข้อร้องเรียนการทุจริต และประพฤติมิชอบ เริ่มตั้งแต่ขั้นตอนการรับข้อร้องเรียน วิเคราะห์เรื่องร้องเรียน เสนอผู้บังคับบัญชาพิจารณาให้ความเห็นชอบ การส่งเรื่องร้องเรียนให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องตรวจสอบข้อเท็จจริง การติดตามระเมินผล การรายงานผลการตรวจสอบข้อเท็จจริง และการยุติเรื่องร้องเรียน โดยให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ และประสิทธิผล รวดเร็วและทันต่อสถานการณ์ ช่วยแก้ไขปัญหาของผู้ร้องเรียนได้อย่างแท้จริง

คำจำกัดความ

“เรื่องร้องเรียน หมายถึง เรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบของบุคลากร คณะวิทยาศาสตร์การแพทย์ ในการปฏิบัติงานที่มีการฝ่าฝืนการปฏิบัติงานหรือการปฏิบัติงานไม่ถูกต้องไม่เป็นไปตามขั้นตอน หรือมีการใช้อำนาจหน้าที่ในทางมิชอบ ซึ่งต้องการให้ผู้ปฏิบัติงานชี้แจง ตอบข้อสงสัย ปรับปรุงหรือแก้ไขการปฏิบัติงานให้ถูกต้อง ชัดเจน โปร่งใส สามารถตรวจสอบได้

“ผู้ร้องเรียน” หมายความว่า พนักงานมหาวิทยาลัยพะเยา ข้าราชการหรือลูกจ้าง ซึ่งปฏิบัติงานในมหาวิทยาลัยพะเยา นิสิต ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่ติดต่อกับคณะวิทยาศาสตร์การแพทย์ มหาวิทยาลัยพะเยา ผ่านช่องทางต่างๆ

“หัวหน้าส่วนงาน” หมายความว่า คณบดีคณะวิทยาศาสตร์การแพทย์

“ผู้ที่ได้รับมอบหมาย” หมายความว่า พนักงานคณะวิทยาศาสตร์การแพทย์ มหาวิทยาลัยพะเยา ซึ่งได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติงานเกี่ยวกับระบบการจัดการข้อร้องเรียน

ขั้นตอนการร้องเรียน

1. **รายละเอียดในข้อร้องเรียน** ต้องมีรายการดังต่อไปนี้

1.1 ชื่อ-ชื่อสกุลและที่อยู่ของผู้ร้องเรียนหรือผู้ทำการแทน ที่สามารถติดต่อกลับได้

1.2 ชื่อ-ชื่อสกุลของบุคคล และรายละเอียดเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่, หัวข้อเรื่อง ร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ, วันและเวลากระทำความผิด, รายละเอียดการกระทำความผิด/พฤติการณการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ และสิ่งที่ต้องการให้แก้ไข

2. ช่องทางการเสนอข้อร้องเรียนของคณะวิทยาศาสตร์การแพทย์ มหาวิทยาลัยพะเยา

2.1 ติดต่อด้วยตนเอง ณ คณะวิทยาศาสตร์การแพทย์ ชั้น 1 สำนักงานธุรการคณะวิทยาศาสตร์การแพทย์ มหาวิทยาลัยพะเยา

2.2 ติดต่อสายตรงต่อคณะวิทยาศาสตร์การแพทย์

2.3 ช่องทางร้องเรียนทุจริต ทางเว็บไซต์หลักคณะวิทยาศาสตร์การแพทย์ มหาวิทยาลัยพะเยา : http://www.medsci.up.ac.th/

2.4 ติดต่อทาง Facebook หลักคณะวิทยาศาสตร์การแพทย์ มหาวิทยาลัยพะเยา : https://www.facebook.com/PlanningUP

2.5 ติดต่อทางไปรษณีย์ : คณะวิทยาศาสตร์การแพทย์ มหาวิทยาลัยพะเยา 19 หมู่ 2 ต.แม่กา อ.เมือง จ.พะเยา 56000

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบ	ระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์เพื่อประสานหาทางแก้ไขปัญหา	หน่วยงานที่รับผิดชอบ
ร้องเรียนด้วยตนเอง ณ คณะวิทยาศาสตร์การแพทย์	ทุกครั้งที่มีการร้องเรียน	ภายใน 1 วันทำการ	สำนักงานธุรการคณะวิทยาศาสตร์การแพทย์
ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์ คณะวิทยาศาสตร์การแพทย์	ทุกวัน	ภายใน 1 วันทำการ	สำนักงานธุรการคณะวิทยาศาสตร์การแพทย์
ร้องเรียนทางโทรศัพท์ 054466666 ต่อ 3811	ทุกวัน	ภายใน 1 วันทำการ	สำนักงานธุรการคณะวิทยาศาสตร์การแพทย์
ร้องเรียนทาง Facebook คณะวิทยาศาสตร์การแพทย์	ทุกวัน	ภายใน 1 วันทำการ	สำนักงานธุรการคณะวิทยาศาสตร์การแพทย์
ติดต่อสายตรงต่อคณบดี คณะวิทยาศาสตร์การแพทย์ 054466666 ต่อ 3815	ทุกวัน	ภายใน 1 วันทำการ	คณบดีคณะวิทยาศาสตร์การแพทย์

คณะวิทยาศาสตร์การแพทย์

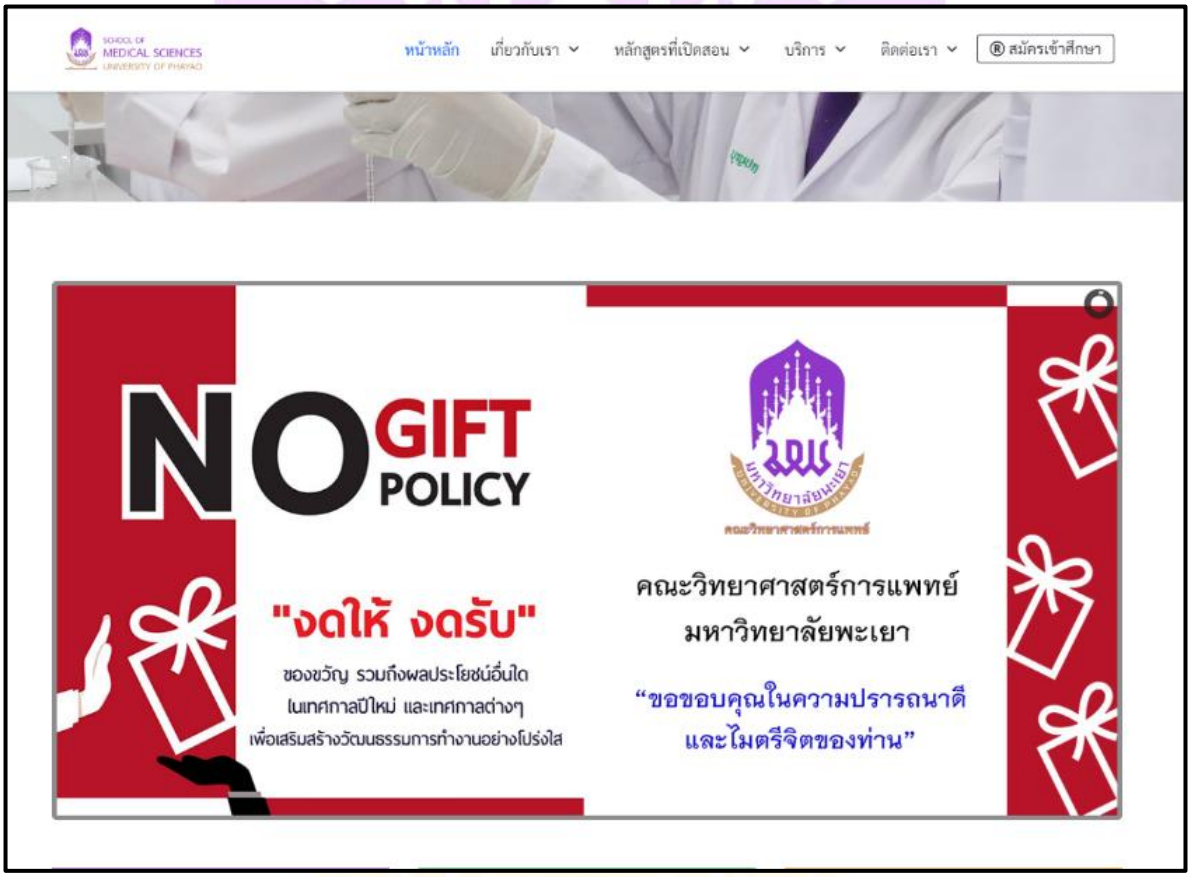
3. ผู้รับผิดชอบในการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

3.1 หัวหน้าสำนักงานคณะวิทยาศาสตร์การแพทย์ รับผิดชอบการลงทะเบียนในสารบบการพิจารณาข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

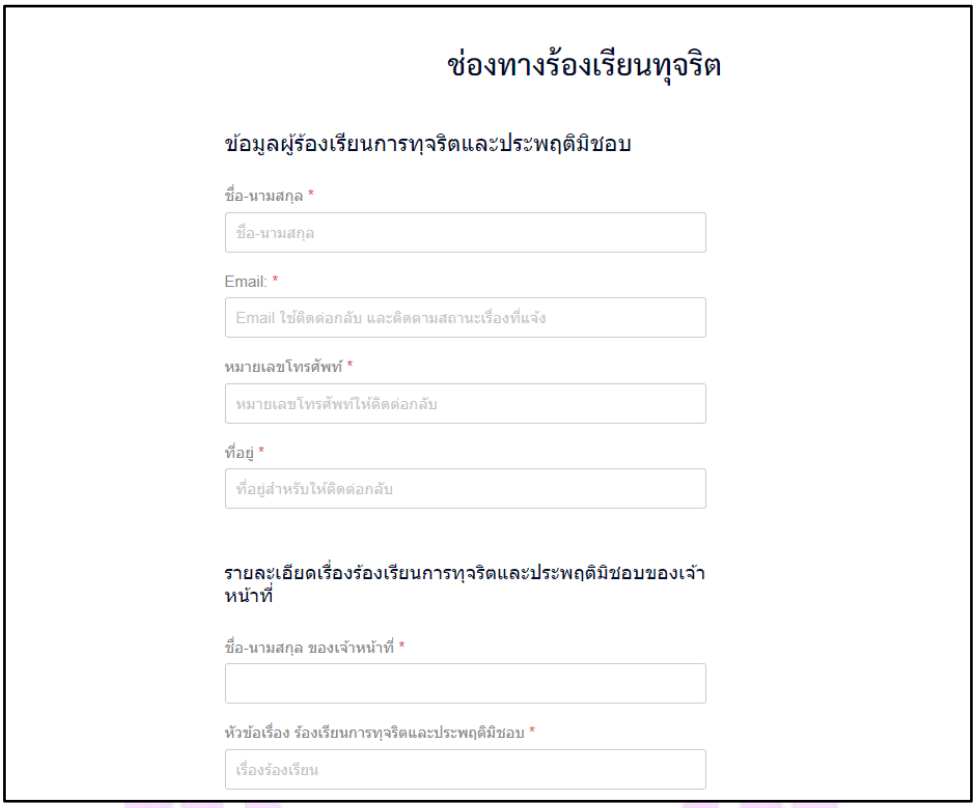
3.2 หัวหน้าหน่วยงาน คณบดีคณะวิทยาศาสตร์การแพทย์ แต่งตั้งคณะกรรมการเพื่อทำหน้าที่ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง

3.3 คณะกรรมการสอบข้อเท็จจริงข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ดำเนินการสอบข้อเท็จจริง พร้อมทั้งแจ้งผลการดำเนินการต่อข้อร้องเรียน ให้ผู้ร้องเรียนทราบ

เว็บไซต์หลักคณะวิทยาศาสตร์การแพทย์ มหาวิทยาลัยพะเยา : http://www.medsci.up.ac.th/



คณะวิทยาศาสตร์การแพทย์



ช่องทางร้องเรียนทุจริต

ข้อมูลผู้ร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

ชื่อ-นามสกุล *

ชื่อ-นามสกุล

Email: *

Email ใช้ติดต่อกลับ และติดตามสถานะเรื่องที่แจ้ง

หมายเลขโทรศัพท์ *

หมายเลขโทรศัพท์ให้ติดต่อกลับ

ที่อยู่ *

ที่อยู่สำหรับให้ติดต่อกลับ

รายละเอียดเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่

ชื่อ-นามสกุล ของเจ้าหน้าที่ *

หัวข้อเรื่อง ร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ *

เรื่องร้องเรียน

การดำเนินการพิจารณาข้อร้องเรียน

1. การลงทะเบียนในสารบบการพิจารณา
(ผู้รับผิดชอบ หัวหน้าสำนักงานคณะฯ)

ข้อร้องเรียนการทุจริต และประพฤติมิชอบ ที่เสนอต่อผู้ที่ได้รับมอบหมายแล้ว ให้เสนอหัวหน้าสำนักงานคณะ ลงทะเบียนข้อร้องเรียนในสารบบการพิจารณาแล้วตรวจข้อร้องเรียนในเบื้องต้น ถ้าเห็นว่าเป็นข้อร้องเรียนที่สมบูรณ์ครบถ้วนให้รีบดำเนินการเสนอข้อร้องเรียนดังกล่าวต่อหัวหน้าส่วนงานเพื่อดำเนินการต่อไป

ถ้าเห็นว่าข้อร้องเรียนนั้นไม่สมบูรณ์ครบถ้วนไม่ว่าด้วยเหตุใดๆ ให้ผู้ที่ได้รับมอบหมายแนะนำให้ผู้ร้องเรียนแก้ไขภายในระยะเวลาที่กำหนด ถ้าเห็นว่าข้อที่ไม่สมบูรณ์ครบถ้วนนั้นเป็นกรณีที่ไม่อาจแก้ไขให้ถูกต้องได้ หรือเป็นข้อร้องเรียนที่ไม่อยู่ในอำนาจหน้าที่ผู้ร้องเรียนไม่แก้ไขข้อร้องเรียนภายในระยะเวลาที่กำหนด ให้บันทึกไว้และเสนอข้อร้องเรียนดังกล่าว ต่อหัวหน้าส่วนงานเพื่อดำเนินการต่อไปและแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบถึงขั้นตอนหรือระยะเวลาการพิจารณาเรื่องร้องเรียนเท่าที่จะสามารถกระทำได้

2. การแต่งตั้งคณะกรรมการ

ให้หัวหน้าส่วนงานหรือผู้ที่ได้รับมอบหมายเป็นหน่วยงานที่มีหน้าที่รับผิดชอบโดยตรง และให้แต่งตั้งคณะกรรมการเพื่อทำหน้าที่ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง โดยมีองค์ประกอบดังนี้

(1) หัวหน้าส่วนงานเป็นประธานกรรมการ

(2) รองคณบดีฝ่ายบริหาร เป็นกรรมการ

(3) หัวหน้าสำนักงานคณะ เป็นคณะกรรมการ

(4) ผู้ปฏิบัติงานด้านบุคลากรที่ได้รับมอบหมายเป็นเลขานุการ

3. การแจ้งผลการดำเนินการการพิจารณาข้อร้องเรียน

เมื่อคณะกรรมการดำเนินการสอบข้อเท็จจริงของข้อร้องเรียนการทุจริต และประพฤติมิชอบ แล้วเสร็จ กรณีที่เห็นว่าข้อร้องเรียนมีมูล ผู้ที่ได้รับมอบหมายรายงานผลให้หัวหน้าส่วนงานทราบ และนำเสนอมหาวิทยาลัยพะเยาดำเนินการต่อไป พร้อมทั้งแจ้งผลการดำเนินการต่อข้อร้องเรียน ให้ผู้ร้องเรียนทราบภายใน 30 วันทำการนับแต่วันที่ได้รับข้อร้องเรียน กรณีที่ไม่สามารถดำเนินการต่อข้อร้องเรียนให้แล้วเสร็จภายในกำหนดระยะเวลา ให้แจ้งเหตุที่ทำให้การดำเนินการไม่แล้วเสร็จต่อหัวหน้าส่วนงานทราบ เพื่อขอขยายระยะเวลาการดำเนินการได้อีกคราวละไม่เกิน 15 วันทำการ

คณะวิทยาศาสตร์การแพทย์

กระบวนการจัดการข้อร้องเรียนการทุจริต และประพฤติมิชอบ คณะวิทยาศาสตร์การแพทย์

การรับแจ้งเรื่อง

- ร้องเรียนด้วยตนเอง ณ คณะวิทยาศาสตร์การแพทย์
- ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์ คณะวิทยาศาสตร์การแพทย์ http://www.medsci.up.ac.th/
- ร้องเรียนทางโทรศัพท์ ๐๕๔-๔๖๖๖๖๖ ต่อ ๓๘๑๑
- ร้องเรียนทาง Facebook คณะวิทยาศาสตร์การแพทย์
- ติดต่อสายตรงต่อคณบดี คณะวิทยาศาสตร์การแพทย์ ๐๕๔-๔๖๖๖๖๖ ต่อ ๓๘๑๕

↓

หัวหน้าสำนักงานคณะรับข้อร้องเรียนการทุจริต และประพฤติมิชอบ เสนอคณบดี

↓

คณบดีพิจารณาสั่งการผู้ปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้อง ดำเนินการ ดังต่อไปนี้

๑. แต่งตั้งคณะกรรมการสอบหาข้อเท็จจริง
๒. สรุปเรื่องร้องเรียน
๓. เมื่อข้อร้องเรียนมีมูลดำเนินการเสนอมหาวิทยาลัย

↓

แจ้งผลการดำเนินการ
ให้แก่ผู้ร้องเรียน

มหาวิทยาลัยพะเยา UNIVERSITY OF PHAYAO

คณะวิทยาศาสตร์การแพทย์

ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

๑. การแต่งตั้งผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนการทุจริต และประพฤติมิชอบ

๒. แจ้งผู้รับผิดชอบตามคำสั่งเพื่อความสะดวกในการประสานงาน

การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนการทุจริต และประพฤติมิชอบ จากช่องทางต่างๆ

ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียนการทุจริต และประพฤติมิชอบที่เข้ามายังหน่วยงานจากช่องทางต่างๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบ	ระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ เพื่อประสานหาทางแก้ไขปัญหา	หน่วยงานที่รับผิดชอบ
ร้องเรียนด้วยตนเอง ณ คณะวิทยาศาสตร์การแพทย์	ทุกครั้งที่มีการร้องเรียน	ภายใน ๑ วันทำการ	สำนักงานธุรการคณะวิทยาศาสตร์การแพทย์
ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์ คณะวิทยาศาสตร์การแพทย์	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	สำนักงานธุรการคณะวิทยาศาสตร์การแพทย์
ร้องเรียนทางโทรศัพท์ ๐๕๔-๔๖๖๖๖๖ ต่อ ๓๘๑๑	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	สำนักงานธุรการคณะวิทยาศาสตร์การแพทย์
ร้องเรียนทาง Facebook คณะวิทยาศาสตร์การแพทย์	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	สำนักงานธุรการคณะวิทยาศาสตร์การแพทย์
ติดต่อสายตรงต่อคณบดีคณะวิทยาศาสตร์การแพทย์ ๐๕๔-๔๖๖๖๖๖ ต่อ ๓๘๑๕	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	คณบดีคณะวิทยาศาสตร์การแพทย์

การรายงานผลการดำเนินการให้ผู้บริหารทราบ

๑. ให้รวบรวมและรายงานสรุปการจัดการข้อร้องเรียนให้ผู้บริหารทราบทุกเดือน

๒. ให้รวบรวมรายงานสรุปข้อร้องเรียนหลังจากสิ้นปีงบประมาณ เพื่อนำมาวิเคราะห์การจัดการข้อร้องเรียน ในภาพรวมของคณะวิทยาศาสตร์การแพทย์ เพื่อใช้เป็นแนวทางในการแก้ไขปรับปรุง พัฒนา องค์กรต่อไป

มาตรฐานงาน การดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียนการทุจริต และประพฤติมิชอบให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด