



คู่มือการปฏิบัติงาน
บริหารจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแสการทุจริต
ราชวิทยาลัยจุฬาภรณ์

ฝ่ายบริหารความเสี่ยงและธรรมาภิบาล

คำนำ

ราชวิทยาลัยจุฬาภรณ์ มีพันธกิจในการจัดการศึกษา วิจัยสร้างองค์ความรู้และนวัตกรรม การให้บริการวิชาการ และการให้บริการทางการแพทย์ อาจกล่าวโดยรวมภารกิจส่วนใหญ่ขององค์กร เป็นให้บริการ การให้ความช่วยเหลือ และให้ประโยชน์กับผู้รับบริการ สิ่งสำคัญของการให้บริการคือการสร้างความประทับใจ ความศรัทธา และความเชื่อมั่นในองค์กร เพื่อสร้างภาพลักษณ์ที่ดี ผู้รับบริการมีความพึงพอใจกับการรับบริการ ส่งผลให้มีผู้รับบริการเพิ่มขึ้น อันเป็นการพัฒนางานด้านต่าง ๆ ให้กว้างขวางยิ่งขึ้น

ภารกิจข้างต้น ราชวิทยาลัยจุฬาภรณ์มุ่งหวังสร้างการบริการที่ดีตามพระปณิธาน ใน ศาสตราจารย์ ดร.สมเด็จพระเจ้าน้องนางเธอ เจ้าฟ้าจุฬาภรณวลัยลักษณ์ อัครราชกุมารี กรมพระศรีสวางควัฒน วรขัตติยราชนารี “Be Excellent for Lives” “เป็นเลิศเพื่อทุกชีวิต” ให้แก่ประชาชนทุกระดับ สามารถเข้าถึงการให้บริการอย่างเสมอภาค โดยคำนึงถึงสิทธิการเข้าถึงบริการต่าง ๆ พร้อมกับการสร้างระบบงานบริการที่สร้างความพึงพอใจสูงสุด และปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการอยู่เสมอ การให้บริการที่ดีจะต้องยึดถือผู้รับบริการเป็นสำคัญ ต้องสนองตอบต่อความต้องการของผู้รับบริการ การให้บริการที่รวดเร็ว ผู้ให้บริการมีความสุขพออ่อนโยน สามารถตอบคำถามต่าง ๆ ได้อย่างชัดเจน มีบุคลิกภาพที่ดี โดยแนวทางในการพัฒนางานให้บริการที่สำคัญ คือ การรับฟังความคิดเห็น การร้องเรียน ร้องทุกข์ หรือการแจ้งเบาะแสการทุจริต ของผู้รับบริการตามหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี รวมถึงกำกับดูแลจริยธรรมของบุคลากรในองค์กร

ราชวิทยาลัยจุฬาภรณ์ จึงได้จัดทำคู่มือการปฏิบัติงานบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแสการทุจริต เพื่อเป็นวิธีปฏิบัติงานที่เกี่ยวกับการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนของเจ้าหน้าที่และหน่วยงานที่รับผิดชอบได้ดำเนินการตามแนวทางที่กำหนดไว้ โดยหวังเป็นอย่างยิ่งว่าคู่มือการปฏิบัติงานบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแสการทุจริต จะเป็นประโยชน์สำหรับหน่วยงาน และบุคลากรผู้ปฏิบัติงานที่จะนำไปเป็นมาตรฐานอย่างมีคุณภาพ

ฝ่ายบริหารความเสี่ยงและธรรมาภิบาล

บทที่	หัวข้อ	หน้า
	คำนำ	๒
	สารบัญ	๓
๑	บทนำ	๔
	๑.๑ หลักการและเหตุผล	๔
	๑.๒ วัตถุประสงค์	๔
๒	ระบบบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน	๕
	๒.๑ ขอบเขต	๕
	๒.๒ บทบาทหน้าที่ของคณะกรรมการ/หน่วยงานรับผิดชอบ	๕
	๒.๓ คำจำกัดความ	๖
	๒.๔ ช่องทางการร้องเรียน	๗
	๒.๕ ประเภทเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแสการทุจริต	๘
	๒.๖ หลักเกณฑ์คุ้มครองผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแสการทุจริต	๙
	๒.๗ มาตรการเยียวยาความเสียหายของผู้ถูกร้องเรียน	๑๐
๓	ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	๑๑
	๓.๑ หลักเกณฑ์ในการรับคำร้องเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแสการทุจริต	๑๑
	๓.๒ การรับเรื่องร้องเรียน /ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแสการทุจริต	๑๒
	๓.๓ การลงทะเบียนเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแสการทุจริต	๑๒
	๓.๔ แนวทางปฏิบัติการพิจารณาคัดกรองและการดำเนินการเรื่องร้องเรียน/ ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแสการทุจริต	๑๓
	๓.๕ การถอนเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์/การแจ้งเบาะแสการทุจริต	๑๕
	๓.๖ กระบวนการขั้นตอนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแสการทุจริต	๑๖
	ภาคผนวก	
	ก แบบคำร้องเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแสการทุจริต	๒๐
	ข แบบบันทึกเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแสการทุจริตทางโทรศัพท์	๒๒
	ค แบบ Google Forms การร้องเรียนการทุจริต/เบาะแสการทุจริต ภายในราชวิทยาลัยจุฬาภรณ์ บนเว็บไซต์ www.cra.ac.th	๒๔
	ง แบบฟอร์มการขอถอนคำร้องแจ้ง เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแส	๒๘
	จ แบบฟอร์ม รายงานสถิติการรับแจ้ง เรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส	๓๐
	ฉ รายละเอียดข้อมูลเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแส การประชุมคณะกรรมการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต ราชวิทยาลัยจุฬาภรณ์	๓๒

บทที่ ๑

บทนำ

๑.๑ หลักการและเหตุผล

การดำเนินงานของราชวิทยาลัยจุฬาภรณ์ ในการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแสการทุจริต ในการให้บริการและพฤติกรรมการทุจริตเป็นไปตามรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช ๒๕๖๐ มาตรา ๔๑ ที่กำหนดสิทธิของบุคคลและชุมชนในการเข้าถึงข้อมูลข่าวสารสาธารณะของรัฐ การร้องทุกข์ และการฟ้องหน่วยงานของรัฐให้รับผิดชอบเนื่องจากการกระทำหรือละเว้นการกระทำ ประกอบกับพระราชบัญญัติว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ มาตรา ๔๑ กำหนดให้หน่วยงานของรัฐรับคำร้องเรียน เสนอแนะ หรือความคิดเห็นเกี่ยวกับวิธีปฏิบัติงาน อุปสรรค ความยุ่งยาก หรือปัญหาอื่นใดจากบุคคลใด โดยมีข้อมูลและสาระตามสมควร ให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้น ที่จะต้องพิจารณาดำเนินการให้ลุล่วงไป และในกรณีที่มีที่อยู่ของบุคคลนั้น ให้แจ้งให้บุคคลนั้นทราบผลการดำเนินการด้วย ทั้งนี้ อาจแจ้งให้ทราบผ่านทางระบบเครือข่ายสารสนเทศของส่วนราชการด้วยก็ได้ โดยจะต้องคำนึงสิทธิและการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ให้ความเห็นและผู้ร้องเรียน ดังกล่าว

ราชวิทยาลัยจุฬาภรณ์ เห็นถึงความสำคัญในการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน จึงได้จัดทำคู่มือการปฏิบัติงานบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแสการทุจริตเพื่อให้ราชวิทยาลัยจุฬาภรณ์ใช้เป็นกรอบการดำเนินงานในการรับแจ้งเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแสการทุจริต รวมถึงวิธีการปฏิบัติ การประสาน ติดตาม หน่วยงานที่เกี่ยวข้องต่อไป

๑.๒ วัตถุประสงค์

๑) เพื่อให้บุคลากรผู้รับผิดชอบสามารถใช้เป็นกรอบแนวทางในการปฏิบัติงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแสการทุจริต ให้เป็นไปด้วยความเรียบร้อยและอยู่บนหลักเกณฑ์ที่กำหนดไว้

๒) เพื่อเผยแพร่ ประชาสัมพันธ์ ให้ผู้รับบริการรับทราบถึงกระบวนการปฏิบัติงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน และหลักเกณฑ์ต่าง ๆ ในการร้องเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแสการทุจริต

๓) เพื่อสร้างความเชื่อมั่นกระบวนการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียน รวมถึงเรื่องร้องเรียนด้านการทุจริต การประพฤติมิชอบ ได้มีการปฏิบัติตามแนวทางและขั้นตอนที่กำหนดไว้อย่างครบถ้วนและมีประสิทธิภาพ

๔) เพื่อแสดงขั้นตอนและแนวทางปฏิบัติงานที่สามารถถ่ายทอดให้กับผู้ปฏิบัติงานใหม่ เพื่อสามารถปฏิบัติงานอย่างถูกต้อง และใช้ประกอบติดตามการปฏิบัติงานของบุคลากรผู้รับผิดชอบเกี่ยวกับเรื่องเรียน

๕) เพื่อพิทักษ์สิทธิของประชาชนและผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแสการทุจริต ตามรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย และเป็นไปตามหลักธรรมาภิบาล

บทที่ ๒

ระบบการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแสการทุจริต

๒.๑ ขอบเขต

คู่มือการปฏิบัติงานฉบับนี้แสดงถึงวิธีการ ขั้นตอนแนวทางปฏิบัติงานของกระบวนการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแสการทุจริต ของราชวิทยาลัยจุฬาภรณ์ สำหรับการตรวจสอบความถูกต้องของเนื้อหาข้อมูล การคัดกรอง การจำแนกประเภท การจัดลำดับความเร่งด่วน แบบฟอร์มการร้องเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแสการทุจริต รวมถึงไปถึงการส่งเรื่องร้องเรียนให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการ การประสานงานในขั้นตอนต่าง ๆ วิธีการพิจารณาทบทวนกระบวนการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน เพื่อปรับปรุงแก้ไขให้มีประสิทธิภาพสูงสุด สำหรับบุคลากรผู้รับผิดชอบจนได้ข้อยุติ รายงานผลและบรรเทาทุกข์ของผู้ร้องเรียน

๒.๒ บทบาทหน้าที่ของคณะกรรมการ/หน่วยงานที่รับผิดชอบ

๑) คณะกรรมการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตราชวิทยาลัยจุฬาภรณ์ โดยราชวิทยาลัยจุฬาภรณ์ แต่งตั้งคณะกรรมการขึ้นชุดหนึ่ง มีองค์ประกอบคณะกรรมการ ประกอบด้วย หัวหน้าส่วนงานราชวิทยาลัยจุฬาภรณ์หรือผู้ที่หัวหน้าส่วนงานมอบหมาย ผู้ทรงคุณวุฒิภายนอกอย่างน้อย ๑ คน ผู้บริหารระดับบัญชาของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เป็นกรรมการ หัวหน้าฝ่ายบริหารความเสี่ยงและธรรมาภิบาลเป็นกรรมการและเลขานุการ มีหน้าที่ดำเนินการพิจารณาวินิจฉัยเรื่องร้องเรียน ประเภทการทุจริตและประพฤติมิชอบ การกระทำที่เป็นการฝ่าฝืนประมวลจริยธรรมของทุกส่วนงานในราชวิทยาลัยจุฬาภรณ์ และให้ความเห็นแนวทางการบริหารจัดการด้านส่งเสริมความรู้ และข้อแก้ไขเพื่อปรับปรุง ลดข้อร้องเรียนที่อาจจะเกิดขึ้นซ้ำ รวมไปถึงพิจารณาเรื่องทั่วไป และข้อเสนอแนะ ในสังกัดส่วนงานสำนักงานราชวิทยาลัยจุฬาภรณ์

๒) คณะกรรมการจัดการเรื่องร้องเรียนประจำส่วนงาน ได้แก่ คณะกรรมการจัดการเรื่องร้องเรียนวิทยาลัยวิทยาศาสตร์การแพทย์เจ้าฟ้าจุฬาภรณ์ คณะกรรมการจัดการเรื่องร้องเรียนสถาบันบัณฑิตศึกษาจุฬาภรณ์ หรือคณะกรรมการจัดการเรื่องร้องเรียนประจำส่วนงานอื่นที่แต่งตั้งขึ้นภายหลังเพิ่มเติม เพื่อดำเนินการพิจารณาวินิจฉัยและให้ความเห็นในเรื่องทั่วไป และข้อเสนอแนะ กับส่วนงานที่จัดตั้งขึ้นเป็นการเฉพาะ ในด้านการบริหารจัดการตามพันธกิจของส่วนงานที่จัดตั้งขึ้น เช่น เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีภาพลักษณ์ที่ไม่เหมาะสม ของแต่ละส่วนงาน การจัดการขัดแย้งของบุคลากรของแต่ละส่วนงาน

๓) คณะกรรมการตรวจสอบข้อเท็จจริง เป็นคณะกรรมการที่แต่งตั้งขึ้น เพื่อดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง และแสวงหาพยานหลักฐานประกอบการวินิจฉัย สรุปรายงานผลให้คณะกรรมการจัดการเรื่องร้องเรียนรับทราบ

๔) ฝ่ายบริหารความเสี่ยงและธรรมาภิบาล เป็นหน่วยงานรับผิดชอบสนับสนุน การบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแสการทุจริต มีบทบาทหน้าที่เป็นฝ่ายเลขานุการคณะกรรมการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตราชวิทยาลัยจุฬาภรณ์ การดำเนินการลงทะเลเบียน คัดกรอง ติดตามกระบวนการวินิจฉัยการคุ้มครองผู้ร้องเรียน และคุ้มครองสิทธิของผู้ถูกร้องเรียน รวมไปถึงสรุปผลการพิจารณา จนได้ข้อยุติ

๒.๓ คำจำกัดความ

ราชวิทยาลัย หมายถึง ราชวิทยาลัยจุฬารักษ์ ที่ประกอบด้วยส่วนงาน ๓ ส่วนงาน ได้แก่ วิทยาลัยวิทยาศาสตร์การแพทย์เจ้าฟ้าจุฬารักษ์, สถาบันบัณฑิตศึกษาจุฬารักษ์, สำนักงานราชวิทยาลัยจุฬารักษ์ และส่วนอื่นที่ตั้งขึ้นประกาศในภายหลัง

ส่วนงาน หมายถึง ส่วนงานของราชวิทยาลัยจุฬารักษ์ ตามมาตรา ๘(๑) (๓) (๔) ตามพระราชบัญญัติราชวิทยาลัยจุฬารักษ์ พ.ศ. ๒๕๕๙ และให้หมายความรวมถึง ส่วนงานที่ราชวิทยาลัยจุฬารักษ์ตั้งขึ้นที่เรียกชื่ออย่างอื่นที่มีฐานะเทียบเท่าส่วนงาน และได้รับอนุมัติจากคณะกรรมการสภาราชวิทยาลัยจุฬารักษ์

เลขานุการ หมายถึง เลขานุการราชวิทยาลัยจุฬารักษ์

หัวหน้าส่วนงาน หมายถึง หัวหน้าส่วนงานตามมาตรา ๘ แห่งพระราชบัญญัติราชวิทยาลัยจุฬารักษ์ พ.ศ. ๒๕๕๙ และที่แก้ไขเพิ่มเติมมีอำนาจลงนามหรือสั่งการในขั้นตอนต่าง ๆ เพื่อให้เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแสการทุจริต ได้รับการแก้ไขและ/หรือเป็นที่ยุติ ตลอดจนพิจารณาพัฒนาระบบร้องเรียน/ร้องทุกข์ให้เกิดประโยชน์สูงสุด

บุคลากร หมายถึง ผู้ปฏิบัติงานในราชวิทยาลัยจุฬารักษ์ พนักงานลูกจ้างของราชวิทยาลัยจุฬารักษ์

คณะกรรมการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต หมายถึง คณะกรรมการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตราชวิทยาลัยจุฬารักษ์

เรื่องร้องเรียน หมายถึง เรื่องที่ผู้รับบริการ หรือ บุคลากร ร้องเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแสการทุจริต ต่อราชวิทยาลัยจุฬารักษ์ เป็นเรื่องราวหรือเหตุการณ์ที่ทำให้เกิดความเดือดร้อน ความเสียหาย ความไม่ได้รับความยุติธรรม ต่อผู้ร้อง

เรื่องการร้องเรียนทุจริต และประพฤตินิষอบ หมายถึง เรื่องที่ผู้รับบริการหรือบุคลากรของราชวิทยาลัยจุฬารักษ์ ร้องเรียนกล่าวหาว่า ผู้ปฏิบัติงาน ปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติ โดยเกิดจากการแสวงหาประโยชน์ที่มิควรได้โดยชอบ หรือการกระทำที่ก่อให้เกิดความเสียหาย หรือละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยทุจริต

การแจ้งเบาะแส หมายถึง ข้อความแจ้งเหตุการณ์ ชื่อบุคลากร หรือหน่วยงานของบุคลากร ที่มีการทุจริตและประพฤตินิষอบของบุคลากร เพื่อดำเนินการตามที่กฎหมายกำหนด

การร้องเรียนการกระทำผิดวินัย หมายถึง การร้องเรียนกล่าวหาว่าบุคลากรของราชวิทยาลัยจุฬารักษ์ กระทำความผิดทางวินัย โดยมีการฝ่าฝืนข้อบังคับ หรือระเบียบได้กำหนดไว้ว่าเป็นความผิดทางวินัย และได้กำหนดโทษไว้ ทั้งนี้ อาจเป็นทั้งเรื่องเกี่ยวกับงานหรือเรื่องส่วนตัว

ผู้ร้องเรียน หมายถึง ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ ได้แก่ ผู้ใช้บริการราชวิทยาลัยจุฬารักษ์ บุคลากรของราชวิทยาลัยจุฬารักษ์ หน่วยงานของรัฐ หน่วยงานนิติบุคคล ประชาชน หรือผู้มีส่วนได้เสียที่ได้รับความเดือดร้อน ความเสียหาย จากความไม่ยุติธรรม หรือการกระทำอันอาจเกิดจากการปฏิบัติหน้าที่ของบุคลากรราชวิทยาลัยจุฬารักษ์ รวมถึงเหตุการณ์การกระทำอันมิชอบด้านการทุจริต และประพฤตินิষอบของบุคลากรของราชวิทยาลัยจุฬารักษ์หรือส่วนงานของราชวิทยาลัยจุฬารักษ์ ที่แจ้งเรื่องผ่านช่องทางต่าง ๆ ของราชวิทยาลัยจุฬารักษ์ที่มีเนื้อหาสาระของเรื่องที่อยู่ในความรับผิดชอบของราชวิทยาลัยจุฬารักษ์

ผู้แจ้งเบาะแส หมายถึง ได้แก่ ผู้ใช้บริการราชวิทยาลัยจุฬารักษ์ บุคลากรของราชวิทยาลัยจุฬารักษ์ หน่วยงานของรัฐ หน่วยงานนิติบุคคล ประชาชน และผู้มีส่วนได้เสียพบเห็นเหตุการณ์หรือพฤติกรรมที่แสดงให้เห็นเจตนาการกระทำผิด หรือการกระทำทุจริตใด ๆ

หน่วยงานรับเรื่องร้องเรียน หมายถึง หน่วยงานที่ได้รับมอบหมายให้รับเรื่องร้องเรียนของส่วนงานต่าง ๆ เช่น สำนักงานอธิการบดีวิทยาลัยวิทยาศาสตร์การแพทย์เจ้าฟ้าจุฬาภรณีสถาบันบัณฑิตศึกษาจุฬาภรณ์ ฝ่ายประชาสัมพันธ์และการตลาด และฝ่ายพัฒนาคุณภาพ โรงพยาบาลจุฬาภรณ์, ฝ่ายสารบรรณและธุรการกลาง และฝ่ายบริหารความเสี่ยงและธรรมาภิบาล ที่ได้รับมอบหมายจากหัวหน้าส่วนงานให้รับเรื่อง

การดำเนินการ หมายถึง การที่หน่วยงานรับผิดชอบได้มีกระบวนการตรวจสอบ การประชุม การติดตามเพื่อให้ได้แนวทางการจัดการกับเรื่องร้องเรียน ตั้งแต่ต้นจนถึงกระทั่งได้รับการแก้ไข หรือข้อสรุปแจ้งให้ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแสการทุจริตทราบและยุติเรื่องร้องเรียน

การยุติเรื่องร้องเรียน หมายถึง เรื่องที่ดำเนินการจนเสร็จสิ้น ดังนี้

- ๑) เรื่องที่ดำเนินการแล้ว เป็นไปตามความประสงค์ของผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแสการทุจริต ทั้งหมด และได้แจ้งให้ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแสการทุจริต ทราบ
- ๒) เรื่องที่ดำเนินการแล้ว เป็นไปตามความประสงค์ของผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแสการทุจริตเพียงบางส่วน โดยราชวิทยาลัยได้ดำเนินการตามขอบเขตเต็มที่แล้ว หรือได้บรรเทา เยียวยา ปัญหาความเดือดร้อนของผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแสการทุจริตตามความเหมาะสม และได้แจ้งให้ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแสการทุจริตทราบ
- ๓) เรื่องที่ดำเนินการแล้ว แต่ไม่ได้ตามความประสงค์ของผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแสการทุจริต เช่น พันวิสัยการดำเนินการ อยู่นอกเหนือขอบเขตอำนาจหน้าที่ และได้แจ้งทำความเข้าใจกับผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแสการทุจริต แล้ว
- ๔) เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแสการทุจริต ที่ระงับการพิจารณาให้นำเก็บไว้เป็นฐานข้อมูล เช่น บัตรสนเท่ห์ เรื่องที่อยู่ในกระบวนการทางศาล เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแสการทุจริต ที่มีข้อมูลไม่เพียงพอต่อการพิจารณา หรือไม่มีพยานหลักฐานที่ชัดเจน พร้อมได้แจ้งให้ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแสการทุจริตทราบตามควรแก่กรณี
- ๕) เรื่องเสนอข้อคิดเห็นที่พันวิสัยดำเนินการ หรือเป็นกรณีที่ราชวิทยาลัยดำเนินการอยู่แล้ว

บทกำหนดโทษ หมายถึง ผู้ใดฝ่าฝืนหรือไม่ปฏิบัติตามข้อบังคับ ระเบียบ ประกาศ คำสั่ง หรือนโยบายของราชวิทยาลัย ได้รับโทษตามที่กำหนดไว้ในข้อบังคับ ระเบียบกฎหมายที่เกี่ยวข้อง

๒.๔ ช่องทางการร้องเรียน โดยแจ้งเรื่องร้องเรียนผ่านทางช่องทางต่าง ๆ ดังนี้

- ๑) เดินทางมาด้วยตนเอง ณ ที่ทำการติดต่อฝ่ายบริหารความเสี่ยงและธรรมาภิบาล เลขที่ ๙๙ ชั้น ๓ มุม A อาคารสำนักงานราชวิทยาลัย ถนนแจ้งวัฒนะ แขวงทุ่งสองห้อง เขตหลักสี่ กรุงเทพฯ ๑๐๒๑๐
- ๒) ส่งไปรษณีย์มาที่ ฝ่ายบริหารความเสี่ยงและธรรมาภิบาล สำนักงานราชวิทยาลัย ราชวิทยาลัยจุฬาภรณ์ เลขที่ ๙๐๖ ถนนกำแพงเพชร ๖ แขวงทุ่งสองห้อง เขตหลักสี่ กรุงเทพฯ ๑๐๒๑๐
- ๓) โทรศัพท์ หมายเลข ๐๒ ๕๗๖ ๖๑๐๐ ต่อ ๘๑๖๕ ฝ่ายบริหารความเสี่ยงและธรรมาภิบาล
- ๔) โทรสาร หมายเลข ๐๒ ๖๑๒ ๖๐๑๑
- ๕) กรอกรับความคิดเห็น/รับเรื่องร้องเรียนทางเว็บไซต์ราชวิทยาลัย www.cra.ac.th, www.chulabhornhospital.com, www.cgi.ac.th

๒.๕ ประเภทเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแสการทุจริต

ประเภท	นิยาม	ตัวอย่างที่เป็นรูปธรรม
๑) ด้านการบริหารจัดการ	การที่ส่วนงานของราชวิทยาลัยดำเนินการด้านการบริหารจัดการโดยเปิดเผยโปร่งใสและเป็นธรรม รวมถึงพิจารณาถึงประโยชน์และผลเสียทางสังคม	❖ การบริหารทั่วไป เช่น ขั้นตอนกระบวนการให้บริการไม่สะดวก อาคารสถานที่ที่มีสิ่งกีดขวางที่ก่อให้เกิดความเดือดร้อนแก่ผู้รับบริการ การไม่ควบคุมกำกับดูแลของผู้บริหาร เป็นต้น ❖ การใช้จ่ายงบประมาณหรือการใช้จ่ายที่เกิดขึ้นมีพฤติกรรมในทางไม่สุจริต การบริหารงานพัสดุ การจัดซื้อ/จัดจ้างล่าช้า ไม่เพียงพอ มีพฤติกรรมส่อไปในทางไม่โปร่งใส มีการเอื้อประโยชน์ให้แก่ฝ่ายใดฝ่ายหนึ่ง มีการร้องขอผลประโยชน์ในการดำเนินงาน ❖ การบริหารงานบุคคล มีพฤติกรรมไม่โปร่งใสเกี่ยวกับการสรรหาบุคลากร การแต่งตั้ง การเลื่อนตำแหน่ง การประเมินผลการปฏิบัติงานประจำปีไม่ชอบธรรม
๒) ด้านจริยธรรมและวินัยของบุคลากร	ข้อบังคับ ระเบียบ หรือหลักเกณฑ์ต่าง ๆ ที่กำหนดไว้เป็นกรอบควบคุมให้บุคลากรปฏิบัติหน้าที่และกำหนดแบบแผนความประพฤติของบุคลากร เพื่อให้บุคลากรประพฤติปฏิบัติหน้าที่เป็นไปด้วยความเรียบร้อย โดยกำหนดให้บุคลากรวางตัวให้เหมาะสม	บุคลากรไม่ปฏิบัติตามหน้าที่ตามข้อบังคับ ระเบียบ หรือหลักเกณฑ์ที่ได้กำหนดไว้ เช่น พุดโกหก แต่งกายไม่เรียบร้อยไม่เหมาะสมกับกาลเทศะ พุดจาไม่สุภาพ กลั่นแกล้งเพื่อนร่วมงาน ไม่ฟังคำสั่งของผู้บังคับบัญชา มาสายกลับก่อน ไม่รับผิดชอบต่อหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย การเปิดเผยความลับขององค์กร การกระทำอันได้ชื่อว่าเป็นผู้ประพฤติชั่ว
๓) การบริหารจัดการด้านวิชาการ	การจัดการศึกษา การขอตำแหน่งทางวิชาการ ของบุคลากร	การไม่ได้รับความยุติธรรมในการพิจารณาเสนอให้ได้รับตำแหน่งทางวิชาการ
๔) ความขัดแย้งของบุคลากร หรือส่วนงาน	ความคิดเห็นของบุคลากรหรือส่วนงานที่ไม่ตรงกัน ในข้อกฎหมาย ระเบียบ หลักเกณฑ์	การตีความ หรือ ความเข้าใจในเรื่องเดียวกันไม่ตรงกัน
๕) เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีภาพลักษณ์ที่ไม่เหมาะสม	บุคลากรผู้ให้บริการปฏิบัติหน้าที่หรือปฏิบัติตนไม่เหมาะสม ไม่เป็นไปตามภาพลักษณ์ที่ผู้รับบริการคาดหวัง	❖ แต่งกายไม่เหมาะสม ❖ วาจาไม่เหมาะสม ❖ การแสดงกริยาไม่เหมาะสม บริการล่าช้า ไม่สนใจ ใช้สายตาดูหมิ่นเหยียดหยาม

ประเภท	นิยาม	ตัวอย่างที่เป็นรูปธรรม
๖) การทุจริต และประพฤติมิชอบ	❖ การเรียกรับผลประโยชน์ตอบแทนจากการปฏิบัติหน้าที่ ❖ การใช้อำนาจหน้าที่ในตำแหน่งหน้าที่ที่ตนเองมีอยู่ ปฏิบัติหน้าที่หรือละเว้นการปฏิบัติหน้าที่ หรือทำให้ผู้อื่นเข้าใจว่ามีหน้าที่ในตำแหน่งนั้น ๆ หรืออาศัยหรือยินยอมให้ผู้อื่นอาศัยอำนาจหน้าที่ของตน เพื่อแสวงหาผลประโยชน์แก่ตนเองหรือพวกพ้อง ❖ การทุจริตในการจัดซื้อจัดจ้าง ❖ การนำวัสดุ ครุภัณฑ์ ของราชวิทยาลัยไปใช้ประโยชน์ส่วนตัว	❖ การกำหนดนโยบาย หรือปิดเบือนนโยบายขององค์กร เพื่อผลประโยชน์ของตนเอง และพวกพ้อง ❖ การเรียกรับหรือยอมรับทรัพย์สินหรือประโยชน์อื่นใด จากการปฏิบัติหน้าที่ เช่น การจัดซื้อจัดจ้างที่ผู้เสนอราคาไม่มีตัวตนจริง ทำให้ราคาสินค้าสูงเกินความเป็นจริง การยินยอมจัดซื้อจัดจ้างในราคาที่สูงเกินกว่าราคาตลาด เนื่องจากมีเงินทอง การตรวจรับงานจัดซื้อจัดจ้างที่ไม่ตรงตามใบสั่งซื้อสั่งจ้าง การจัดซื้อจัดจ้างที่เจาะจงผู้จำหน่ายหรือผู้รับจ้าง โดยมิยอมให้มีการแข่งขันราคาอย่างเป็นธรรม ❖ การยกยอก การเบิกค่าใช้จ่ายสูงเกินจริง ❖ การเบิกค่าใช้จ่ายที่มีได้เกิดขึ้นจริง ❖ การนำเงินสดขององค์กรไปใช้จ่ายส่วนตัว ❖ การคัดลอกผลงานวิชาการ นำไปเสนอเพื่อเป็นประโยชน์แก่ตนเอง

๒.๖ หลักเกณฑ์คุ้มครองผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแสการทุจริต

๒.๖.๑. กรณีที่ผู้ร้องเรียนเป็นบุคลากรภายในราชวิทยาลัย ผู้ร้องเรียนจะได้รับการคุ้มครอง ดังนี้

๑) เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแสการทุจริต ให้ถือเป็นของความลับของราชการ และให้รักษาความลับข้อมูลการร้องเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแสการทุจริต

๒) ผู้รับเรื่องร้องเรียน มีหน้าที่ดำเนินการปกปิดชื่อผู้ร้องเรียน โดยผู้รับเรื่องร้องเรียนต้องถือว่า ข้อมูลดังกล่าวเป็นความลับและต้องคำนึงถึงความปลอดภัย ความเสียหายของทุกฝ่าย รวมไปถึงคุ้มครองความลับของผู้รายงานและบุคคลอื่นที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งแจ้งผลการดำเนินการให้ผู้ร้องเรียนทราบในทางลับ หลังจากได้รับเรื่องและภายหลังการพิจารณาผลสั่งการดำเนินการเป็นข้อยุติ

๓) ราชวิทยาลัย มีหน้าที่ดำเนินการให้เกิดความเป็นธรรม และคุ้มครองผู้ร้องเรียนหรือผู้แจ้งเบาะแสที่ เป็นประโยชน์แก่ราชวิทยาลัย โดยดำเนินการคุ้มครองผู้ร้องเรียนตามหลักเกณฑ์ ดังต่อไปนี้

๓.๑ ผู้ร้องเรียนต้องได้รับการคุ้มครองให้ไม่ให้เกิดภัยแก่ผู้ร้อง หรือความไม่ชอบธรรมอันเนื่องมาจากการร้องเรียน การเป็นพยาน หรือการให้ข้อมูลนั้น เช่น ได้รับผลกระทบ การเปลี่ยนตำแหน่งงาน ลักษณะงาน สถานที่ทำงาน การถูกข่มขู่ การรบกวนการปฏิบัติงาน เป็นต้น

๓.๒ ผู้บริหารและผู้บังคับบัญชาต้องให้ความคุ้มครองแก่บุคลากร ผู้ให้ข้อมูลหรือผู้ให้ถ้อยคำในฐานะพยาน โดยมีให้ถูกกลั่นแกล้ง หรือการข่มขู่จากผู้ถูกร้องเรียนหรือผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง

๒.๖.๒ กรณีผู้ร้องเรียนเป็นประชาชน ผู้ร้องเรียนจะได้รับการคุ้มครอง ดังนี้

๑) เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแสการทุจริต ถือเป็นความลับทางราชการ และให้รักษาความลับข้อมูลการร้องเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแสการทุจริต

๒) ผู้รับเรื่องร้องเรียน มีหน้าที่ดำเนินการปกปิดชื่อผู้ร้องเรียน โดยผู้รับเรื่องร้องเรียนต้องถือว่า ข้อมูลดังกล่าวเป็นความลับและต้องคำนึงถึงความปลอดภัย ความเสียหายของทุกฝ่าย รวมไปถึงคุ้มครองความลับของผู้รายงานและบุคคลอื่นที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งแจ้งผลการดำเนินการให้ผู้ร้องเรียนทราบในทางลับ หลังจากได้รับเรื่องและภายหลังจากเลขานุการพิจารณาสั่งการ

๓) ราชวิทยาลัยจะให้การคุ้มครองผู้ร้องเรียน มิให้ต้องรับภัย หรือความไม่ชอบธรรม เนื่องจากการร้องเรียน โดยนาระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการจัดการเรื่องร้องทุกข์ พ.ศ. ๒๕๕๒ และพระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของทางราชการ พ.ศ. ๒๕๔๐ โดยเฉพาะในหมวด ๒ มาตรา ๑๕ (๔) โดยการเปิดเผยข้อมูลนั้น จะต้องไม่ก่อให้เกิดอันตรายต่อชีวิตหรือความปลอดภัยของบุคคลหนึ่งบุคคลใด มาใช้พิจารณาโดยอนุโลม

๒.๗ มาตรการเยียวยาความเสียหายของผู้ถูกร้องเรียน

เมื่อปรากฏผลในภายหลังว่า ผู้ถูกร้องเรียนเป็นผู้ไม่มีความผิด หรือไม่ได้มีพฤติกรรมทุจริต หรือพฤติกรรมที่ฝ่าฝืนกฎระเบียบใด หรือไม่ปฏิบัติตามประมวลจริยธรรมหรือข้อบังคับว่าด้วยประมวลจริยธรรมของราชวิทยาลัย ผู้ถูกร้องเรียนจะได้รับความคุ้มครอง ตามมาตรการที่ราชวิทยาลัยกำหนดและให้ความเป็นธรรมดังนี้

๑) ผู้ถูกร้องเรียนที่ได้รับการพิสูจน์ได้แล้วว่า เป็นผู้ไม่มีความผิด ราชวิทยาลัยจะไม่บันทึกผลการสอบสวนลงในทะเบียนประวัติของบุคลากรผู้ถูกร้องเรียน

๒) ในระหว่างการพิจารณาสอบสวน ราชวิทยาลัยจะไม่นำข้อมูลเกี่ยวกับการถูกเรียกร้องมาพิจารณาประกอบการแต่งตั้งและการพิจารณาผลการประเมินผลปฏิบัติงานประจำปี

บทที่ ๓

ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

๓.๑ หลักเกณฑ์ในการรับคำร้องเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแสการทุจริต มีองค์ประกอบ ดังนี้

- ๓.๑.๑ การร้องเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแสการทุจริต จะต้องใช้ถ้อยคำหรือข้อความที่สุภาพ ประกอบด้วย
 - ๑) ชื่อ เลขที่บัตรประจำตัวประชาชน ที่อยู่ และช่องทางการติดต่อ ของผู้ร้องเรียน/ผู้ร้องทุกข์/ผู้แจ้งเบาะแส ที่ชัดเจน
 - ๒) วัน เดือน ปี ของหนังสือร้องเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแสการทุจริต
 - ๓) ข้อเท็จจริงหรือพฤติการณ์ประกอบเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแสการทุจริต ปรากฏอย่างชัดเจนว่า มีมูล มีข้อเท็จจริง หรือชี้ช่องทางการแจ้งเบาะแสเกี่ยวกับการทุจริตของเจ้าหน้าที่/หน่วยงาน ชัดแจ้ง เพียงพอที่จะสามารถดำเนินการตรวจสอบได้
 - ๔) ระบุพยานเอกสาร พยานวัตถุ และพยานบุคคล (ถ้ามี)
- ๓.๑.๒ คำขอร้องเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแสการทุจริต ต้องเป็นเรื่องจริงที่มีมูลเหตุ มิได้หวังสร้างกระแสหรือสร้างข่าวที่เสียหายต่อบุคคลอื่นหรือส่วนงานที่เกี่ยวข้อง
- ๓.๑.๓ เป็นเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแสการทุจริต เกี่ยวกับการบริหารจัดการของราชวิทยาลัย การฝ่าฝืนจริยธรรมและวินัยของบุคลากร การบริหารจัดการด้านวิชาการ ความขัดแย้งของบุคลากรหรือส่วนงาน เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีภาพลักษณ์ที่ไม่เหมาะสม และการทุจริตและประพฤติมิชอบ
- ๓.๑.๔ เป็นเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแสการทุจริต ที่ได้รับช่องทางของหน่วยงานอื่น ๆ ที่มีเนื้อหาสาระของเรื่องที่อยู่ในความรับผิดชอบของราชวิทยาลัย และคณะกรรมการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต มีมติยกขึ้นพิจารณา
- ๓.๑.๕ เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแสการทุจริต ที่มีข้อมูลไม่ครบถ้วน ไม่เพียงพอ หรือไม่ สามารถหาข้อมูลเพิ่มเติมได้ในการดำเนินการตรวจสอบหาข้อเท็จจริง ให้ยุติเรื่อง หรือรับทราบเป็นข้อมูลและเก็บเป็นฐานข้อมูล
- ๓.๑.๖ เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแสการทุจริต ที่ไม่รับเป็นคำร้องเรียน ต้องมีลักษณะ ดังนี้
 - ๑) ข้อร้องเรียนที่เกี่ยวกับสถาบันพระมหากษัตริย์
 - ๒) ข้อร้องเรียนที่เกี่ยวกับนโยบายรัฐบาล
 - ๓) เรื่องร้องเรียนที่เป็นบัตรสนเท่ห์ เว้นแต่ บัตรสนเท่ห์ที่ระบุพยานหลักฐานแวดล้อมชัดเจน และเพียงพอที่จะทำการตรวจสอบต่อไปได้ หรือข้อร้องเรียนที่มีความเกี่ยวข้องกับการบริหารงาน หรือกระทบต่อชื่อเสียงและระบบธรรมาภิบาลของราชวิทยาลัย โดยให้เสนอคณะกรรมการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตพิจารณาเป็นการเฉพาะ
 - ๔) เรื่องร้องเรียน ที่เข้าสู่กระบวนการยุติธรรมแล้ว หรือเป็นเรื่องที่ศาลได้มีคำพิพากษาหรือคำสั่งถึงที่สุดแล้ว
 - ๕) เรื่องร้องเรียน ที่เกิดจากการโต้แย้งสิทธิระหว่างบุคคลต่อบุคคลด้วยกัน
 - ๖) เรื่องร้องเรียน ที่แอบอ้างชื่อผู้อื่นเป็นผู้ร้อง โดยผู้ถูกแอบอ้างมิได้มีส่วนเกี่ยวข้องในเรื่องที่ร้องเรียน

๓.๒ การรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแสการทุจริต

๓.๒.๑ การรับเรื่องเรียน กรณีมาด้วยตนเอง หรือ ทางโทรศัพท์

- ๑) กรณีมาด้วยตนเอง ให้ผู้ร้องเรียน กรอกข้อมูลในแบบคำร้องเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแสการทุจริต (แบบ รร.๑) พร้อมลงลายมือชื่อ
- ๒) กรณีเป็นเรื่องของบุคคลอื่น ให้ผู้ร้องเรียนที่ได้รับมอบอำนาจ กรอกข้อมูลในแบบคำร้องเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแสการทุจริต ที่กำหนดไว้ พร้อมลงลายมือชื่อ และใบมอบอำนาจ
- ๓) กรณีผู้ร้องเรียนไม่ยินยอมลงลายมือชื่อ ต้องแจ้งให้ผู้ยื่นคำร้องทราบว่ารราชวิทยาลัยจะพิจารณาเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแสการทุจริตดังกล่าวในลักษณะบัตรสนเท่ห์ พร้อมบันทึกเหตุการณ์ดังกล่าวไว้ในแบบคำร้อง
- ๔) กรณีแจ้งทางโทรศัพท์ ให้เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานรับเรื่องร้องเรียน กรอกข้อมูลลงในแบบคำร้องเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแส (แบบ รร.๒) หากผู้ร้องเรียนไม่ยินยอมให้ข้อมูลข้อเท็จจริง หรือ ชี้ช่องทางการแจ้งเบาะแสเกี่ยวกับการทุจริตของเจ้าหน้าที่/หน่วยงาน ที่ขัดแจ้งเพียงพอที่จะสามารถดำเนินการตรวจสอบได้ ไม่สามารถรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแสนั้นพิจารณาได้ และโดยให้แจ้งผู้ร้องเรียนทราบ

๓.๒.๒ การรับเรื่องเรียน กรณีเป็นหนังสือ ผ่านช่องทางไปรษณีย์ โทรสาร กล่องรับความคิดเห็นและเรื่องร้องเรียน เว็บไซต์ หรือ เฟซบุ๊ก จะต้องมัลักษณะคำร้องเรียนแจ้งเบาะแสดตามข้อ ๓.๑

๓.๒.๓ การยกเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแสการทุจริต จากภาคส่วนต่าง ๆ จากสื่อต่าง ๆ ที่มีความเกี่ยวข้องกับการดำเนินงานของราชวิทยาลัย ที่เห็นว่าเป็นประโยชน์ต่อการปรับปรุงการดำเนินงานขององค์กร

๓.๒.๔ หน่วยงานที่ได้รับมอบหมายให้รับเรื่องร้องเรียนคัดกรองเฉพาะเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแสการทุจริต รวบรวมและส่งให้ฝ่ายเลขานุการคณะกรรมการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต เพื่อดำเนินการลงทะเบียนและนำเสนอที่ประชุมคณะกรรมการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตต่อไป สำหรับคำติชมการให้บริการอื่น ให้ส่งให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องรับทราบและดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้องต่อไป

๓.๒.๕ กรณีผู้ร้องเรียนมีความประสงค์ขอถอนเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแสการทุจริต ที่ได้ยื่นคำร้องเรียนมาแล้ว ให้ผู้ยื่นจัดทำแบบคำร้องขอถอนเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแสการทุจริต (แบบ รร.๓) โดยสามารถ Download ได้ใน Website ราชวิทยาลัย หรือขอแบบ รร.๓ ได้ที่เจ้าหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายให้รับเรื่องร้องเรียน เมื่อได้รับคำร้องดังกล่าวแล้วฝ่ายเลขานุการคณะกรรมการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต จะต้องดำเนินการติดต่อยืนยันกับผู้ร้องเรียนถึงการขอถอนคำร้องเรียน และบันทึกไว้ใน แบบ รร.๓ และนำเสนอที่ประชุมคณะกรรมการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตราชวิทยาลัยพิจารณาดำเนินการยุติเรื่องต่อไป

๓.๓ การลงทะเบียนเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแสการทุจริต

๓.๓.๑ เมื่อได้รับคำร้องเรียนตามข้อ ๓.๒ แล้ว ฝ่ายเลขานุการคณะกรรมการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต ดังนี้

- ๑) อ่านและพิจารณาเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแสการทุจริต และตรวจสอบข้อมูลเอกสารประกอบการร้องเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแสการทุจริต โดยละเอียด

- ๒) พิจารณาในเบื้องต้นว่าเป็นเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแสการทุจริต อยู่ในอำนาจหน้าที่ ที่ควรรับหรือไม่รับดำเนินการ และกรณีรับดำเนินการ เป็นเรื่องเรียนที่อยู่ในอำนาจพิจารณาตามหน้าที่ของส่วนงานใด
- ๓) เมื่อพิจารณาคำร้องเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแสการทุจริต และประเมินว่ามีความน่าเชื่อถือเพียงพอ หากยังมีข้อเท็จจริงไม่ชัดเจน ควรสอบถามข้อมูลเพิ่มเติมจากผู้ร้องเรียนอีกครั้งทางโทรศัพท์ โดยขอให้ยืนยันว่าเป็นผู้ร้องเรียนจริง ทั้งนี้ วิธีการสอบถามไม่ควรแจ้งรายละเอียดหรือประเด็นของเรื่องร้องเรียนก่อน ควรสอบถามว่าผู้ร้องได้ส่งเรื่องร้องเรียนดังกล่าวมาจริงหรือไม่ ร้องเรียนในเรื่องประเด็นใด กรณีผู้ร้องเรียนปฏิเสธ ให้จบการสนทนาโดยเร็ว และให้บันทึกการติดต่อทางโทรศัพท์ไว้ในคำร้องเรียน
- ๔) กรณีเป็นเรื่องที่ต้องรับดำเนินการ ให้ฝ่ายเลขานุการคณะกรรมการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต ลงทะเบียนรับเรื่องตามแบบที่กำหนดโดยทันที สรุปประเด็นการร้องเรียนโดยย่อ หากเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแสการทุจริต มีประเด็นที่เกี่ยวข้องกับกฎหมาย ให้ระบุตัวบทกฎหมายที่เกี่ยวข้องประกอบด้วย กรณีมีเงื่อนไขหรือข้อสงสัยชัดเจน พร้อมระบุประเภทของเรื่องร้องเรียน ลำดับความสำคัญ และแนวทางการดำเนินการเสนอคณะกรรมการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต พิจารณาให้ความเห็น หากเป็นเรื่องเร่งด่วน ควรเสนอประธานคณะกรรมการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต เสนอเลขาธิการเพื่อวินิจฉัย/สั่งการโดยทันที
- ๕) กรณีเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแสการทุจริต ที่มีผลกระทบต่อผู้ร้องเรียนอย่างร้ายแรงมาก ควรปกปิดชื่อและที่อยู่ของผู้ร้องเรียน ไม่ควรส่งคำร้องเรียนให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ให้ใช้วิธีคัดย่อคำร้องและพิมพ์ขึ้นใหม่ ก่อนส่งให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการ
- ๖) จัดประชุมคณะกรรมการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต เพื่อพิจารณาแนวทางการดำเนินงาน

๓.๓.๒ กรณีเรื่องที่ไม่รับดำเนินการ ให้เป็นตามหลักเกณฑ์ ข้อ ๓.๑.๖

๓.๔ แนวทางปฏิบัติการพิจารณาคัดกรองและการดำเนินการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแสการทุจริต

เรื่องร้องเรียน	เนื้อหาและรายละเอียดประกอบการพิจารณา	ข้อเสนอแนะและข้อสังเกต
๑. บัตรสนเท่ห์	๑.๑ บัตรสนเท่ห์ที่ได้รับการพิจารณาต้องมีการระบุหลักฐาน กรณีแวดล้อมปรากฏชัดแจ้ง และชี้พยานบุคคลที่แน่นอนเท่านั้น ๑.๒ บัตรสนเท่ห์ที่ไม่มีรายละเอียดตาม ๑.๑ ให้ยุติ	แม้ผู้ร้องเรียนไม่ลงลายมือชื่อหรือแสดงตนว่าเป็นผู้ร้องซึ่งจะเข้าข่ายบัตรสนเท่ห์ แต่หากเป็นข้อมูลที่มีประโยชน์ต่อการปฏิบัติงานหรือเบาะแสดังกล่าวส่งผลกระทบต่อราชวิทยาลัย ให้แจ้งผู้มีส่วนเกี่ยวข้องทราบเพื่อใช้เป็นข้อมูลประกอบการพิจารณาดำเนินการเสนอคณะกรรมการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตราชวิทยาลัยพิจารณา

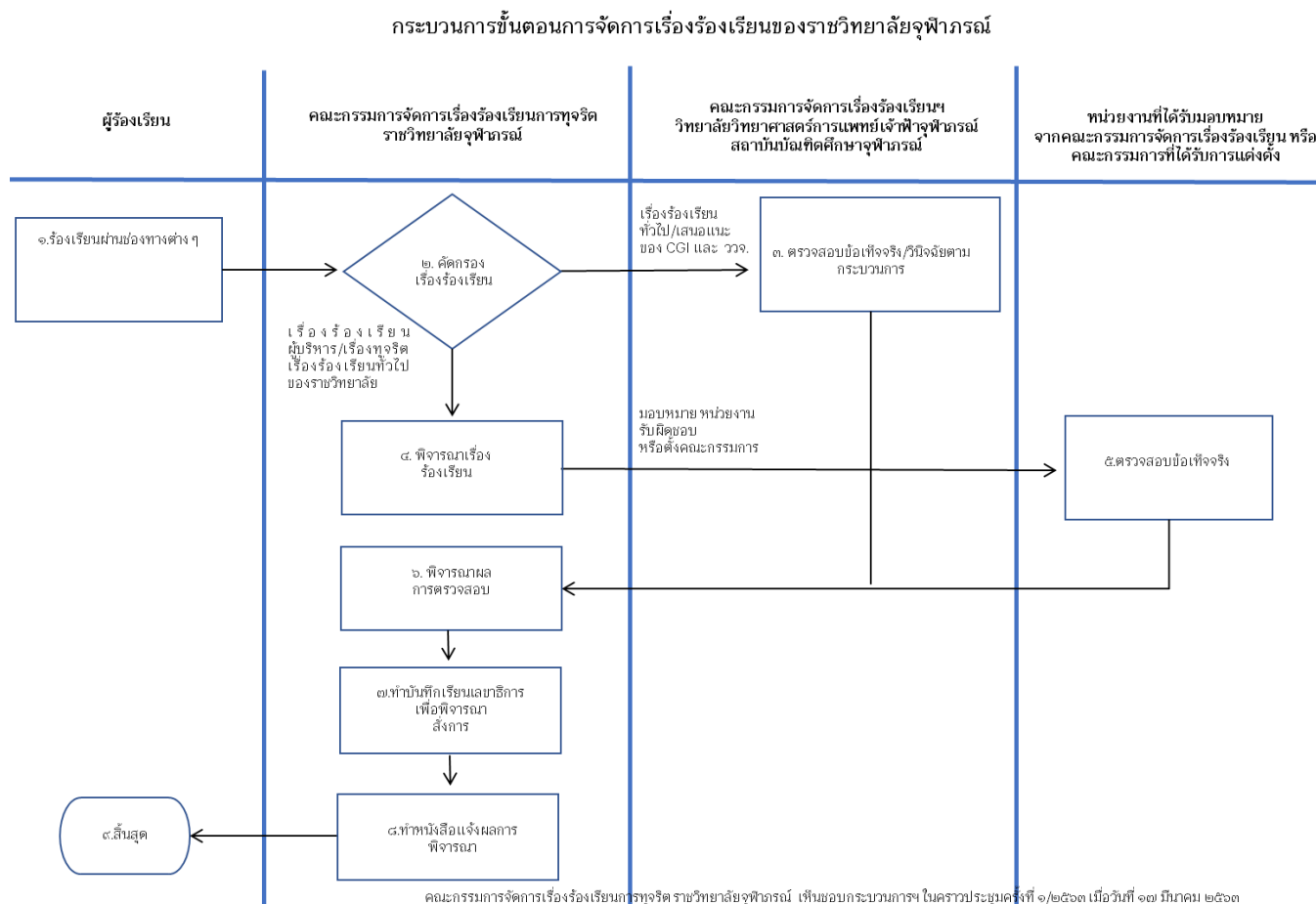
เรื่องร้องเรียน	เนื้อหาและรายละเอียด ประกอบการพิจารณา	ข้อเสนอแนะและข้อสังเกต
๒. เรื่องที่อยู่ระหว่างการพิจารณาของศาล หรือศาลมีคำพิพากษา หรือคำสั่งคดีเสร็จเด็ดขาดแล้ว	๒.๑ เป็นเรื่องที่ไม่มีความจำเป็นที่จะต้องให้รอผลการพิจารณาจากศาล เพื่อดำเนินการ หรือยุติเรื่อง ๒.๒ แจ้งข้อเท็จจริงให้ผู้ร้องเรียนหรือองค์กรที่แจ้งทราบ	- ให้ดำเนินการแจ้งเรื่องร้องไปยังคณะกรรมการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตราชวิทยาลัยทราบ - รายงานข้อเท็จจริงให้เลขาธิการทราบ - แจ้งยุติเรื่องพร้อมเหตุผลให้ผู้ร้องทราบ
๓. เรื่องที่ไม่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของราชวิทยาลัย	๓.๑ พิจารณาให้รอบคอบว่าเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแสการทุจริต ดังกล่าวอยู่ในอำนาจหน้าที่ขององค์กรใด ส่งเรื่องให้องค์กรนั้นพิจารณาดำเนินการตามสมควร และแจ้งผลให้ผู้ร้องเรียนทราบโดยตรง ๓.๒ พิจารณายุติเรื่องและจำหน่ายออกจากทะเบียน	เพื่อเป็นประโยชน์ต่อประชาชนหรือเป็นปัญหาที่สามารถนำไปแก้ไขปัญหาคความเดือนร้อน ความเสียหาย เห็นควรแจ้งองค์กรที่เกี่ยวข้องทราบ โดยเสนอเรื่องให้คณะกรรมการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตราชวิทยาลัยมีมติส่งเรื่องเสนอเลขาธิการส่งเรื่องแจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
๔. ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์มิใช่ผู้ที่ได้รับผลกระทบ	๔.๑ พิจารณาว่าเรื่องดังกล่าวเป็นประโยชน์ต่อประชาชนหรือไม่ หากเป็นประโยชน์ให้รับเรื่องไว้พิจารณาและดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ ๔.๒ พิจารณาว่าเรื่องดังกล่าวไม่เป็นประโยชน์ ให้เสนอรายงานข้อเท็จจริงพร้อมเหตุผลให้คณะกรรมการพิจารณาวินิจฉัยสั่งการยุติเรื่อง	
๕. ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ได้รับการแก้ไขปัญหมาแล้วแต่ยังไม่เป็นที่พอใจ หรือมีการสั่งการให้ยุติเรื่องแล้ว	๕.๑ ต้องมีประเด็นเพิ่มเติม หรือ มีพยานหลักฐานที่จะทำให้ข้อเท็จจริงที่ยุติแล้ว เปลี่ยนแปลงในสาระสำคัญ จึงจะนำเข้าสู่การพิจารณาวินิจฉัยใหม่ ๕.๒ หากไม่มี ให้ยึดตามคำวินิจฉัยเดิม และแจ้งให้ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ทราบ	ต้องพิจารณาด้วยความละเอียดรอบคอบ และระมัดระวังเท่าที่จำเป็นตามพฤติการณ์แห่งกรณี

เรื่องร้องเรียน	เนื้อหาและรายละเอียด ประกอบการพิจารณา	ข้อเสนอแนะและข้อสังเกต
๖. ข้อเสนอแนะ ความ คิดเห็น หรือ ข้อมูล ต่าง ๆ มิได้เป็นการ ร้องเรียน/ร้องทุกข์	๖.๑ หน่วยงานที่ได้รับมอบหมายให้รับ เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแ สการทุจริต เมื่อพิจารณาเห็นว่า ข้อเสนอแนะ คำติชม ความคิดเห็น มี สาระสำคัญที่เป็นประโยชน์ต่อ หน่วยงานในสังกัด ให้ส่งเรื่องให้ หน่วยงานที่เกี่ยวข้องทราบ เพื่อเป็น ข้อมูลประกอบการพิจารณา ดำเนินการตามที่เห็นสมควรต่อไป หากเป็นเรื่องเล็กน้อย ไม่มี สาระสำคัญ ไม่อาจเข้าใจได้ หรือไม่ เกิดประโยชน์ใด ๆ ให้งดการ พิจารณาเก็บเป็นข้อมูลต่อไป ๖.๒ กรณีเป็นเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์/ แจ้งเบาะแสการทุจริตของส่วนงาน อื่น ให้ส่งเรื่องให้ฝ่ายเลขานุการ คณะกรรมการจัดการเรื่องร้องเรียน การทุจริตดำเนินการพิจารณาต่อไป	การเสนอให้พิจารณาดำเนินการ หรืองดการพิจารณา อยู่ในอำนาจ ของคณะกรรมการ/คณะกรรมการ ของส่วนงาน
๗. เรื่องที่มีระยะเวลาใน การพิจารณา ดำเนินการตาม กฎหมาย	ให้พิจารณาโดยถือกำหนดระยะเวลาเป็น เรื่องสำคัญ	ผู้รับผิดชอบในทุกขั้นตอนอาจต้อง รับผิดชอบต่อความเสียหายที่ เกิดขึ้น ทั้งทางแพ่งหรืออาญา ตามแต่กรณี เว้นแต่จะพิสูจน์ ตนเองได้ว่ามีเหตุเพียงพอที่จะไม่ ต้องรับผิดชอบตามกฎหมาย
๘. เรื่องร้องเรียน/ร้อง ทุกข์ของหน่วยงาน ภายในราชวิทยาลัย	๘.๑ ให้ผู้บังคับบัญชาของหน่วยงานให้ ความสำคัญกับเรื่องร่ำร้องทุกข์ที่ได้รับ ๘.๒ ติดตาม สอดส่อง และตรวจสอบการ ดำเนินการอย่างต่อเนื่อง หากพบ ข้อผิดพลาดหรืออุปสรรค ให้เจ้าหน้าที่ ของหน่วยงานร่วมกันพิจารณาแนว ทางแก้ไขปัญหาในทันที	ผู้บังคับบัญชาต้องรับผิดชอบใน เรื่องร่ำร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่ เกิดขึ้น หากเกิดจากความ บกพร่องในการปฏิบัติหน้าที่ ขาด การเอาใจใส่ ป่วยประหลาด

๓.๕ การถอนเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์/การแจ้งเบาะแสการทุจริต

กรณีที่ผู้ร้องเรียน อาจถอนคำร้องทุกข์ที่ยื่นไว้แล้วในเวลาใดๆ กรอก(แบบ รร.3) ก่อนที่
คณะกรรมการที่เกี่ยวข้องวินิจฉัยคำร้อง มีผลคำวินิจฉัยเสร็จเด็ดขาดในเรื่องร้องทุกข์นั้น และเมื่อดำเนินการ
ส่งคำร้องถอนคำร้อง ตามแบบ รร. 3 ให้หัวหน้าส่วนงาน หรือผู้ที่ได้รับมอบหมายส่งจำหน่ายเรื่องร้องเรียน/
ร้องทุกข์ออกจากทะเบียนเรื่องร้องเรียน

๓.๖ กระบวนการขั้นตอนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแสการทุจริต



คำอธิบายกระบวนการขั้นตอนการจัดการเรื่องร้องเรียนของราชวิทยาลัย

- ๑) ร้องเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแสการทุจริตผ่านช่องทางต่าง ๆ ผู้ร้องเรียนสามารถแจ้งผ่านช่องทางการร้องเรียนของทุกส่วนงาน โดยดำเนินการตามหลักการรับเรื่องร้องเรียนในหน้าที่ ๒ ข้อ ๓.๒
- ๒) คัดกรองเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแสการทุจริต เมื่อหน่วยงานรับเรื่องร้องเรียนของส่วนงานต่าง ๆ ได้ส่งเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแสการทุจริตให้ฝ่ายบริหารความเสี่ยงและธรรมาภิบาล เพื่อดำเนินการคัดกรองแยกประเภทเรื่องร้องเรียน ลงทะเบียนรับเรื่องร้องเรียน จัดทำสรุปข้อมูลเรื่องร้องเรียน เสนอให้มีการประชุมพิจารณาเรื่องร้องเรียน โดยหากเป็นเรื่องร้องเรียนทั่วไป ในส่วนงานของวิทยาลัยวิทยาศาสตร์การแพทย์เจ้าฟ้าจุฬาภรณ์และสถาบันบัณฑิตศึกษาจุฬาภรณ์ ฝ่ายบริหารความเสี่ยงและธรรมาภิบาลจะส่งเรื่องให้คณะกรรมการจัดการเรื่องร้องเรียนประจำส่วนงานพิจารณา ภายในระยะเวลาไม่เกิน ๕ วันทำการหลังจากลงทะเบียนรับเรื่องร้องเรียนดังกล่าว

๓) การตรวจสอบข้อเท็จจริง /วินิจฉัยตามกระบวนการ การพิจารณาขั้นตอนนี้เป็นดำเนินการพิจารณาในเรื่องทั่วไป /ข้อเสนอแนะ กับส่วนงานที่จัดตั้งขึ้นเป็นการเฉพาะโดยให้คณะกรรมการจัดการเรื่องร้องเรียนประจำส่วนงานพิจารณาตรวจสอบข้อเท็จจริง และวินิจฉัยแก้ไข บรรเทาตามกระบวนการของส่วนงานนั้น พิจารณาและรายงานสรุปผลการดำเนินการเสนอเลขาธิการ และคณะกรรมการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตราชวิทยาลัย ทราบ พร้อมทั้งรายงานข้อยุติแก่ผู้ร้องเรียนรับทราบต่อไป ภายในระยะเวลาไม่เกิน ๔๕ วันทำการ

๔) พิจารณาเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแสการทุจริต โดยการดำเนินการในส่วนคณะกรรมการ ดังนี้

๔.๑ คณะกรรมการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตราชวิทยาลัย มีหน้าที่พิจารณาเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับเรื่องทุจริตทุกส่วนงาน และเรื่องร้องเรียนทั่วไปของสำนักงานราชวิทยาลัย ได้แก่ การบริหารจัดการของส่วนงาน การฝ่าฝืนจริยธรรมและวินัยของบุคลากร การบริหารจัดการด้านวิชาการ ความขัดแย้งของบุคลากรหรือส่วนงาน และเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีภาพลักษณ์ที่ไม่เหมาะสม

๔.๒ คณะกรรมการจัดการเรื่องร้องเรียนประจำส่วนงาน พิจารณาเฉพาะเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ทั่วไป ได้แก่ การบริหารจัดการของส่วนงาน การกระทำฝ่าฝืนวินัยของบุคลากรในส่วนงาน การบริหารจัดการด้านวิชาการ ความขัดแย้งของบุคลากรหรือส่วนงาน และเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีภาพลักษณ์ที่ไม่เหมาะสม โดยหากไม่สามารถหาข้อยุติได้ให้ส่งเรื่องไปยังคณะกรรมการตามข้อ ๔.๑ พิจารณาต่อไป

๕) ตรวจสอบข้อเท็จจริง กรณีที่คณะกรรมการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตราชวิทยาลัย หรือคณะกรรมการจัดการเรื่องร้องเรียนประจำส่วนงาน มีมติว่าเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแสการทุจริต มีข้อเท็จจริงชัดเจน ที่ปรากฏว่ามีการประพฤติปฏิบัติไปในทางทุจริตหรือประพฤติมิชอบ ฝ่าฝืนจริยธรรมหรือวินัย อาจมอบหมายให้กรรมการท่านใดท่านหนึ่งดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง หรืออาจแต่งตั้งคณะกรรมการตรวจสอบข้อเท็จจริงขึ้นดำเนินการก็ได้ เพื่อดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงและแสวงหาพยานหลักฐานประกอบการวินิจฉัย และรายงานผลการดำเนินงาน รวมทั้งเสนอแนะแนวทางแก้ไข แก่คณะกรรมการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตหรือคณะกรรมการจัดการเรื่องร้องเรียนประจำส่วนงาน พิจารณาผลตรวจสอบ ภายใน ๑๕ วันทำการ หากไม่สามารถดำเนินการตามกรอบระยะเวลาให้ดำเนินการจัดทำหนังสือขอยายระยะเวลาการตรวจสอบข้อเท็จจริงต่อเลขาธิการ หรือหัวหน้าส่วนงาน พิจารณานุมัติได้ไม่เกิน ๗ วันทำการ

๖) พิจารณาผลการตรวจสอบ หลังจากทีกรรมการผู้ได้รับมอบหมาย หรือ คณะกรรมการสอบสวนข้อเท็จจริง ดำเนินการแล้วเสร็จ โดยรายงานผลการดำเนินการต่อคณะกรรมการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตราชวิทยาลัย หรือคณะกรรมการจัดการเรื่องร้องเรียนประจำส่วนงาน เพื่อดำเนินการรับทราบผลวินิจฉัย และให้ข้อสังเกต รวมถึงแนวทางการป้องกันการกระทำที่อาจทำให้เกิดเรื่องร้องเรียนซ้ำ โดยทำรายงานข้อเสนอดำเนินการเรื่องร้องเรียนแจ้งเลขาธิการราชวิทยาลัยพิจารณาสั่งการ

- ๗) **ทำบันทึกเรียนเลขาธิการ เพื่อพิจารณาสั่งการ** ฝ่ายบริหารความเสี่ยงและธรรมาภิบาลใน
ฐานะเลขานุการคณะกรรมการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต หรือเลขานุการคณะกรรมการ
จัดการเรื่องร้องเรียนประจำส่วนงาน ดำเนินการจัดทำบันทึกเสนอต่อเลขาธิการเพื่อทราบผล
จากที่คณะกรรมการได้ดำเนินการตรวจสอบ และมีข้อเสนอประกอบการสั่งการให้ทราบภายใน
ไม่เกิน ๕ วันทำการ หลังจากที่มีการประชุมพิจารณาผลการตรวจสอบ
- ๘) **ทำหนังสือแจ้งผลการดำเนินการ** ฝ่ายบริหารความเสี่ยงและธรรมาภิบาล หรือเลขานุการ
คณะกรรมการจัดการเรื่องร้องเรียนประจำส่วนงานดำเนินการแจ้งผล หลังจากที่มีข้อสั่งการ
ตามที่ได้ดำเนินการตามข้อ ๗) ให้ดำเนินการจัดทำหนังสือแจ้งผลการดำเนินการแก่ผู้ร้องเรียน
ทราบภายในไม่เกิน ๕ วันทำการ
- ๙) **สิ้นสุด** ให้ฝ่ายบริหารความเสี่ยงและธรรมาภิบาล จัดทำบันทึกสถิติสรุปข้อร้องเรียนไว้เป็น
ข้อมูล และเลขานุการคณะกรรมการจัดการเรื่องร้องเรียนประจำส่วนงาน ต้องส่งสรุปรายงาน
ผลข้อร้องเรียน ให้ฝ่ายบริหารความเสี่ยงและธรรมาภิบาลจัดเก็บข้อมูลร้องเรียนที่ดำเนินการ
และมีผลสิ้นสุดเป็นที่เรียบร้อยแล้ว

ภาคผนวก ก
แบบคำร้องเรียน/แจ้งเบาะแสการทุจริต

เลขรับที่...../.....
สำหรับเจ้าหน้าที่

แบบ รร.๑

แบบคำร้องเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแสการทุจริต

ราชวิทยาลัยจุฬาภรณ์

เลขที่ ๙๐๖ ถนนกำแพงเพชร ๖

แขวงตลาดบางเขน

เขตหลักสี่ กทม. ๑๐๒๑๐

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.

เรื่อง ร้องเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแส

เรียน เลขาธิการราชวิทยาลัยจุฬาภรณ์

ข้าพเจ้าอายุ.....ปี อยู่บ้านเลขที่.....

หมู่ที่/หมู่บ้าน.....ถนน.....ตำบล/แขวง

อำเภอ/เขตจังหวัดรหัสไปรษณีย์.....

โทรศัพท์ที่ติดต่อได้.....อาชีพ เลขที่บัตรประชาชน

.....มีความประสงค์ร้องเรียน/ร้องทุกข์ หรือแจ้งเบาะแส เกี่ยวกับการทุจริต
ประพฤติมิชอบ เพื่อให้ราชวิทยาลัยจุฬาภรณ์ พิจารณาดำเนินการตรวจสอบหรือช่วยเหลือและแก้ไขปัญหา
ในเรื่อง

.....
.....
.....

ทั้งนี้ ข้าพเจ้าขอรับรองว่าคำขอร้องเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแส ตามข้างต้นเป็นจริงทุกประการ โดย
ข้าพเจ้าขอส่งเอกสารหลักฐานประกอบการร้องเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแส (ถ้ามี) ได้แก่

๑)จำนวน.....ชุด

๒)จำนวน.....ชุด

๓)จำนวน.....ชุด

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการต่อไป

ลงชื่อ.....ผู้ยื่นคำร้อง
(.....)

(สำหรับเจ้าหน้าที่).....

ลงชื่อ.....เจ้าหน้าที่รับเรื่อง
(.....) ลงวันที่รับเรื่อง...../...../.....

เรียน ฝ่ายเลขานุการ ☐ คณะกรรมการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตราชวิทยาลัยจุฬาภรณ์
☐ คณะกรรมการจัดการเรื่องร้องเรียน ประจำส่วนงาน.....
เพื่อพิจารณาโปรดพิจารณาดำเนินการต่อไป

ลงชื่อ.....
(.....)

ผู้บังคับบัญชา หน่วยงานที่ได้รับมอบหมายรับเรื่องร้องเรียน
...../...../.....

ภาคผนวก ข
แบบบันทึกเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแสทางโทรศัพท์

เลขรับที่...../.....
สำหรับเจ้าหน้าที่

แบบ รร.๒

แบบบันทึกเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแสทางโทรศัพท์

ส่วนงาน.....ราชวิทยาลัยจุฬาภรณ์

วันที่เดือน.....พ.ศ..... เวลาน.

ข้อมูลผู้ร้องเรียน

ชื่อ/นามสกุล.....ที่อยู่บ้านเลขที่หมู่ที่/หมู่บ้านซอย.....
ถนน..... ตำบล/แขวง.....อำเภอ/เขต.....
จังหวัด.....รหัสไปรษณีย์.....โทรศัพท์ที่ติดต่อได้.....

ข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์

ต้องการร้องเรียน (ชื่อ-นามสกุลผู้ถูกร้องเรียน).....
ตำแหน่ง.....สังกัด (ถ้าทราบ).....
ตามรายละเอียดข้อร้องเรียน ดังนี้

.....

.....

.....

.....

การทุจริต /ประพฤติมิชอบ

การทุจริต/ประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ (ชื่อ-นามสกุล).....
ตำแหน่ง.....สังกัด ตามรายละเอียด ดังนี้

.....

.....

.....

.....

ความต้องการ/ขอความช่วยเหลือ

ผู้ร้องมีความประสงค์

- ☐ ขอให้ตรวจสอบข้อเท็จจริง/ดำเนินการทางวินัย
- ☐ ขอให้ชดเชยค่าเสียหาย จำนวน.....บาท
- ☐ ขอให้ช่วยเหลืออื่น ๆ (ระบุ).....

สำหรับเจ้าหน้าที่

การตรวจพิจารณาในเบื้องต้น (ว่าสมควรรับเรื่องร้องเรียนไว้พิจารณาหรือไม่)

- ☐ รับ ☐ ไม่รับ ระบุเหตุผล.....

เจ้าหน้าที่จะดำเนินการแจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องโดยทันที หลังจากได้รับเรื่องเรียบร้อยแล้ว หากไม่ได้รับการตอบรับภายใน ๓๐ วันทำการ ติดต่อสอบถามได้ที่ ฝ่ายบริหารความเสี่ยงและธรรมาภิบาล สำนักงานราชวิทยาลัยจุฬาภรณ์ ราชวิทยาลัยจุฬาภรณ์ โทรศัพท์ ๐๒ ๕๗๖ ๖๑๐๐ ต่อ (๘๑๖๕)ฝ่ายบริหารความเสี่ยงและธรรมาภิบาล

ภาคผนวก ค
แบบ Google Forms
การร้องเรียนการทุจริต/เบาะแสการทุจริต ภายในราชวิทยาลัยจุฬาภรณ์
บนเว็บไซต์ www.cra.ac.th

แบบ Google Forms
การร้องเรียนการทุจริต/เบาะแสการทุจริต ภายในราชวิทยาลัยจุฬาภรณ์
บนเว็บไซต์ www.cra.ac.th

การร้องเรียนการทุจริต/เบาะแสการทุจริต ภายในราชวิทยาลัยจุฬาภรณ์

1. โปรดกรอกข้อมูล ให้ครบถ้วนเพื่อเป็นประโยชน์ต่อการตรวจสอบและได้ส่วนข้อเท็จจริง
 2. ขอให้แจ้งข้อความที่เป็นข้อเท็จจริง และไม่เป็นการกลั่นแกล้งหรือละเมิดสิทธิของบุคคลอื่น
- ระบบจะบันทึกชื่อและรูปภาพที่เกี่ยวข้องกับบัญชี Google เมื่อคุณอัปโหลดไฟล์และส่งแบบฟอร์มนี้

ถัดไป

ข้อร้องเรียนการทุจริต/เบาะแสการทุจริต

ประเภทการกระทำการทุจริต *

- ☐ การเรียกรับผลประโยชน์ตอบแทน
- ☐ การใช้อำนาจหน้าที่ และอิทธิพลไปในทางที่มีชอบ
- ☐ การทุจริตการจัดซื้อจัดจ้าง
- ☐ การนำวัสดุ ครุภัณฑ์ของราชวิทยาลัยฯ ไปใช้ประโยชน์ส่วนตัว
- ☐ อื่นๆ: _____

ขอร้องเรียน/กล่าวหา (โปรดระบุชื่อ) *

คำตอบของคุณ

ส่วนงาน/สังกัด *

คำตอบของคุณ

ขอเรียนว่ามีเหตุการณ์แห่งการกระทำทุจริต (โปรดระบุ เช่น การกระทำ รชยชเวลา สถานที่ ให้ครบถ้วนสมบูรณ์ เพื่อเป็นประโยชน์ในการแสวงหาข้อเท็จจริง) *

คำตอบของคุณ

สามารถนำรายละเอียดเบาะแสแนบเป็นเอกสารอิเล็กทรอนิกส์

หมายเหตุ ข้อจำกัดผู้ร้องจะสามารถแนบข้อมูลแจ้งเบาะแสได้จะต้องเข้าระบบผ่าน gmail เท่านั้น

 เพิ่มไฟล์

กลับ

ถัดไป

ข้อมูลผู้ร้องเรียน

โปรดกรอกข้อมูลผู้ร้องเรียน

ข้าพเจ้า (โปรดระบุชื่อ/นามแฝง)

คำตอบของคุณ

ข้อมูลสำหรับติดต่อกลับ เช่น หมายเลขโทรศัพท์ หรือที่อยู่

ข้อมูลสำหรับการติดต่อกลับ เพื่อสำหรับสอบถามรายละเอียดการร้องเรียน และรายงานความคืบหน้าการดำเนินการแก่ผู้ร้องเรียนทราบ

คำตอบของคุณ

การเปิดเผยข้อมูลผู้ร้องเรียน (โปรดระบุ) *

- ☐ สามารถเปิดเผยข้อมูลผู้ร้องเรียนที่ระบุตามแบบคำร้อง ในขั้นตอนการพิจารณาได้
- ☐ ผู้ร้องเรียนไม่ประสงค์เปิดเผยข้อมูลผู้ร้องเรียนที่ระบุตามแบบคำร้อง ในขั้นตอนพิจารณา

กลับ

ส่ง

ห้ามส่งรหัสผ่านใน Google ฟอรัม

แบบฟอร์มนี้ถูกสร้างขึ้นภายใน Chulabhorn Royal Academy [รายงานการละเมิด](#)

Google ฟอรัม



รายละเอียดแบบร้องเรียน
Google Forms

ภาคผนวก ง
แบบคำร้องขอถอนเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแส

เลขรับที่...../.....
สำหรับเจ้าหน้าที่

แบบ รร.๓

แบบคำร้องขอถอนเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแส

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.

เรื่อง ขอลถอนเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแส

เรียน เลขาธิการราชวิทยาลัยจุฬาภรณ์

ตามที่ข้าพเจ้าอายุ.....ปี อยู่บ้านเลขที่.....
หมู่ที่/หมู่บ้าน.....ถนน.....ตำบล/แขวง
อำเภอ/เขตจังหวัด เลขที่บัตรประชาชน

ได้เสนอเรื่องร้องเรียนต่อราชวิทยาลัยจุฬาภรณ์ ในช่องทาง

- ☐ มายื่นคำร้องเรียนด้วยตนเอง เมื่อวันที่.....เดือน.....พ.ศ.....
- ☐ โทรศัพท์แจ้งคำร้องเรียน เมื่อวันที่.....เดือน.....พ.ศ.....
- ☐ ยื่นคำร้องเรียนเป็นหนังสือลงวันที่.....เดือน.....พ.ศ.....
- ☐ ยื่นคำร้องเรียนทาง www.cra.ac.th เมื่อวันที่.....เดือน.....พ.ศ.....
- ☐ ยื่นคำร้องเรียนทาง www.chulabhornhospital.com เมื่อวันที่.....เดือน.....พ.ศ.....
- ☐ ยื่นคำร้องเรียนทาง www.cgi.ac.th เมื่อวันที่.....เดือน.....พ.ศ.....
- ☐ ยื่นคำร้องเรียนทาง facebook official account เมื่อวันที่.....เดือน.....พ.ศ.....
- ☐ ยื่นคำร้องเรียนทาง line official account เมื่อวันที่.....เดือน.....พ.ศ.....
- ☐ ยื่นคำร้องเรียนทางจดหมาย ประทับตราไปรษณีย์ วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

เกี่ยวกับเรื่อง.....
.....
..... นั้น

เนื่องจากผู้ร้องเรียนมีความประสงค์ขอลถอนเรื่องร้องเรียนดังกล่าวข้างต้น จึงขอให้ราชวิทยาลัยจุฬาภรณ์ยุติ
เรื่องการดำเนินการเกี่ยวกับข้อร้องเรียนดังกล่าว

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณายุติการดำเนินการในเรื่องร้องเรียนดังกล่าว

ลงชื่อ.....ผู้ร้องเรียน
(.....)

(สำหรับเจ้าหน้าที่).....

ลงชื่อ.....เจ้าหน้าที่รับเรื่อง
(.....) ลงวันที่รับเรื่อง...../...../.....

เรียน ฝ่ายเลขานุการ ☐ คณะกรรมการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตราชวิทยาลัยจุฬาภรณ์
☐ คณะกรรมการจัดการเรื่องร้องเรียน ประจำส่วนงาน.....
เพื่อพิจารณาโปรดพิจารณาดำเนินการต่อไป

ลงชื่อ.....
(.....)

ผู้บังคับบัญชา หน่วยงานที่ได้รับมอบหมายรับเรื่องร้องเรียน
...../...../.....

ภาคผนวก จ

แบบฟอร์ม รายงานสถิติการรับแจ้ง เรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส

รายงานสถิติการรับแจ้ง เรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.

เดือน	จำนวนเรื่อง ร้องเรียน	ดำเนินการ เรียบร้อยแล้ว	อยู่ระหว่าง ดำเนินการ	ยังไม่ได้ ดำเนินการ
ตุลาคม				
พฤศจิกายน				
ธันวาคม				
มกราคม				
กุมภาพันธ์				
มีนาคม				
เมษายน				
พฤษภาคม				
มิถุนายน				
กรกฎาคม				
สิงหาคม				
กันยายน				
รวม				

ภาคผนวก ฉ
รายละเอียดข้อมูลเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแส
การประชุมคณะกรรมการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต
ราชวิทยาลัยจุฬาภรณ์

รายละเอียดข้อมูลเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแส
การประชุมคณะกรรมการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต มหาวิทยาลัยจุฬาลงกรณ์
ประจำเดือน.....พ.ศ.....

ลำดับ ที่	เลขที่รับ เรื่องใน ทะเบียน	ช่องทางการ ร้องเรียน	ว/ด/ป ที่ร้องเรียน/ วันที่ไปรษณีย์ ประทับตรา	เรื่องราวร้องเรียนโดยย่อ	ประเภท เรื่อง ร้องเรียน	หน่วยงานที่ เป็นเหตุแห่ง การร้องทุกข์	สังกัด	เอกสารหลักฐาน	ความเห็น

หากมีข้อสงสัยในการปฏิบัติตามคู่มือการปฏิบัติงานบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแส
การทุจริต ราชวิทยาลัยจุฬาภรณ์

ติดต่อ

ฝ่ายบริหารความเสี่ยงและธรรมาภิบาล สำนักงานราชวิทยาลัยจุฬาภรณ์

เบอร์โทรศัพท์ ๐ ๒๕๗๖ ๖๑๐๐ ต่อ ๘๑๖๕

(ร่าง)

ประกาศราชวิทยาลัยจุฬาภรณ์
เรื่อง หลักเกณฑ์ มาตรการ และแนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียน
การทุจริตและประพฤติมิชอบ ราชวิทยาลัยจุฬาภรณ์

รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช ๒๕๖๐ กำหนดสิทธิของบุคคลและชุมชนให้เข้าถึงข้อมูลข่าวสารสาธารณะของรัฐ การร้องทุกข์ การฟ้องร้องหน่วยงานของรัฐให้รับผิดชอบเนื่องจากการกระทำหรือละเว้นการกระทำ ประกอบกับพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๕๖ และที่แก้ไขเพิ่มเติมฉบับที่ ๒ พ.ศ. ๒๕๖๒ กำหนดว่าในกรณีที่หน่วยงานของรัฐได้รับข้อร้องเรียน หรือข้อคิดเห็นเกี่ยวกับวิธีปฏิบัติราชการ อุปสรรค ความยุ่งยาก หรือปัญหาอื่นใดจากบุคคลอื่นบุคคลใด โดยมีข้อมูลและสาระตามสมควร ให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้นที่จะต้องพิจารณาดำเนินการให้ลุล่วงไป

เพื่อให้การดำเนินงานของราชวิทยาลัยจุฬาภรณ์ เป็นไปด้วยความเรียบร้อยถูกต้องโปร่งใส จึงอาศัยอำนาจตามความในมาตรา ๓๒ แห่งพระราชบัญญัติราชวิทยาลัยจุฬาภรณ์ พ.ศ. ๒๕๕๙ และที่แก้ไขเพิ่มเติมกำหนดหลักเกณฑ์ มาตรการ และแนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ราชวิทยาลัยจุฬาภรณ์ ดังนี้

ข้อ ๑ ประกาศนี้เรียกว่า “ประกาศราชวิทยาลัยจุฬาภรณ์ เรื่องหลักเกณฑ์ มาตรการ และแนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ราชวิทยาลัยจุฬาภรณ์”

ข้อ ๒ บทนิยามในประกาศนี้

“ราชวิทยาลัย” หมายความว่า ราชวิทยาลัยจุฬาภรณ์ ที่ประกอบด้วยส่วนงาน ๓ ส่วนงาน ได้แก่ วิทยาลัยวิทยาศาสตร์การแพทย์เจ้าฟ้าจุฬาภรณ์, สถาบันบัณฑิตศึกษาจุฬาภรณ์, สำนักงานราชวิทยาลัยจุฬาภรณ์ และส่วนอื่นที่ตั้งขึ้นประกาศในภายหลัง

“คณะกรรมการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต” หมายถึง คณะกรรมการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตราชวิทยาลัยจุฬาภรณ์

“บุคลากร” หมายความว่า ผู้ปฏิบัติงานในราชวิทยาลัยจุฬาภรณ์ พนักงานลูกจ้างของราชวิทยาลัยจุฬาภรณ์

“ทุจริต” หมายความว่า การแสวงหาผลประโยชน์ ที่มิควรได้โดยชอบด้วยกฎหมายสำหรับตนเอง หรือผู้อื่น

“ประพจน์มิชอบ” หมายความว่า การที่ผู้ปฏิบัติงาน ปฏิบัติ หรือละเว้นการปฏิบัติกรอย่างใดในตำแหน่ง หรือหน้าที่ หรือใช้อำนาจในตำแหน่งหรือหน้าที่อันเป็นการฝ่าฝืนกฎหมาย ระเบียบ ประกาศ ข้อบังคับ คำสั่ง อย่างใดอย่างหนึ่ง ซึ่งมุ่งหมายจะควบคุมดูแลการรับ การเก็บรักษา หรือการใช้เงิน หรือทรัพย์สินของราชวิทยาลัยจุฬาภรณ์ ไม่ว่าการปฏิบัติหรือ ละเว้นการปฏิบัตินั้นเป็นการทุจริตด้วยหรือไม่ก็ตาม และให้หมายความรวมถึงการประมาทเลินเล่อในหน้าที่ดังกล่าวด้วย

“เรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพจน์มิชอบ” หมายถึง ข้อร้องเรียนการทุจริต การเรียก รับผลประโยชน์ตอบแทนจากการปฏิบัติหน้าที่ การใช้อำนาจหน้าที่ในตำแหน่งหน้าที่ ที่ตนเองมีอยู่ปฏิบัติหน้าที่หรือ ละเว้นการปฏิบัติหน้าที่ เพื่อหาผลประโยชน์ให้ให้ตนเองหรือ พวงพ้อง การทุจริตในการจัดซื้อจัดจ้าง การนำทรัพย์สินของทางองค์กรไปใช้ประโยชน์ส่วนตัว การแสวงหาผลประโยชน์จากการปฏิบัติงานในตำแหน่ง หรือละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบของบุคลากร และข้อกล่าวหาที่บุคลากรละเว้นการปฏิบัติตามกฎหมาย ข้อบังคับ ระเบียบ ประกาศ คำสั่งที่เกี่ยวข้องกำหนดไว้

“ผู้ร้องเรียน” หมายถึง ผู้ใช้บริการราชวิทยาลัยจุฬาภรณ์ บุคลากรของราชวิทยาลัยจุฬาภรณ์ หน่วยงานของรัฐ หน่วยงานนิติบุคคล ประชาชน หรือผู้มีส่วนได้เสียที่ได้รับความเดือดร้อน ความเสียหาย จากความไม่ยุติธรรม หรือการกระทำอันอาจเกิดจากการกระทำอันมิชอบด้านการทุจริต และประพจน์มิชอบของบุคลากรของราชวิทยาลัยจุฬาภรณ์หรือส่วนงานของราชวิทยาลัยจุฬาภรณ์ ที่แจ้งเรื่องผ่านช่องทางต่าง ๆ ของราชวิทยาลัยจุฬาภรณ์ที่มีเนื้อหาสาระของเรื่องที่อยู่ในความรับผิดชอบของราชวิทยาลัยจุฬาภรณ์

“การตอบสนอง” หมายถึง การส่งต่อให้แก่หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง การตรวจสอบและนำเรื่องร้องเรียนเข้าสู่การพิจารณาข้อเท็จจริง แจ้งตักเตือน ดำเนิน คดี หรืออื่นๆ พร้อมกับแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบผล หรือ ความคืบหน้าของการดำเนินการภายในกรอบระยะเวลา

ข้อ ๓ ประกาศนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อกำหนดช่องทางในการร้องเรียน แจ้งเบาะแสการกระทำผิด การทุจริต และประพจน์มิชอบ เพื่อป้องกันปรามปรามไม่ให้เกิดการกระทำผิดและการกระทำทุจริตประพจน์มิชอบ

ข้อ ๔ เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ตามข้อ ๓ จึงได้กำหนดหลักเกณฑ์และรายละเอียดในการร้องเรียน ดังนี้

๔.๑ เรื่องที่จะนำมาร้องเรียนต้องเป็นเรื่อง que ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อน หรือ เสียหาย อันเนื่องมาจากราชวิทยาลัยในเรื่อง ดังนี้

- (๑) การกระทำการทุจริต
- (๒) การกระทำความผิดต่อตำแหน่งหน้าที่
- (๓) ละเลยหน้าที่ตามที่กฎหมายกำหนดไว้ต้องปฏิบัติ
- (๔) เจตนาปฏิบัติหน้าที่ล่าช้าเกินสมควร
- (๕) กระทำการนอกเหนืออำนาจหน้าที่ หรือขัดหรือไม่ถูกต้องตามกฎหมาย

๔.๒ เรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพจน์มิชอบ ต้องเป็นเรื่องจริงที่มีมูล มีใช้ลักษณะกระแสบ่าวที่สร้างความเสียหายแก่บุคคลที่ขาดหลักฐานแวดล้อมปรากฏชัดแจ้ง ตลอดจนขาดพยานบุคคลแน่นอน

๔.๓ กรณีการร้องเรียนที่มีลักษณะเป็นบัตรสนเท่ห์ จะรับพิจารณาในกรณีที่มิหลักฐานกรณีแวดล้อมปรากฏชัดเจน ตลอดจนชี้พยานบุคคลที่ชัดเจน สามารถดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงได้

๔.๔ กำหนดให้มีช่องทางแจ้งเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ดังนี้

- (๑) กรณีการร้องเรียนด้วยตนเอง สามารถเดินทางมาร้องเรียน ณ ที่ทำการ ของฝ่ายบริหารความเสี่ยงและธรรมาภิบาล เลขที่ ๙๙ ชั้น ๓ มุม A อาคารสำนักงานราชวิทยาลัย ถนนแจ้งวัฒนะ แขวงทุ่งสองห้อง เขตหลักสี่ กรุงเทพฯ ๑๐๒๑๐
- (๒) กรณีร้องเรียนเป็นจดหมาย ให้ส่งไปรษณีย์ไปที่ ฝ่ายบริหารความเสี่ยงและธรรมาภิบาล สำนักงานราชวิทยาลัย ราชวิทยาลัยจุฬาภรณ์ เลขที่ ๙๐๖ ถนนกำแพงเพชร ๖ แขวงทุ่งสองห้อง เขตหลักสี่ กรุงเทพฯ ๑๐๒๑๐
- (๓) กรณีร้องเรียนผ่านทางโทรศัพท์ ผ่านหมายเลข ๐๒ ๕๗๖ ๖๑๐๐ ต่อ ๘๑๖๕ ฝ่ายบริหารความเสี่ยงและธรรมาภิบาล ในวันเวลาทำการ
- (๔) กรณีร้องเรียนเป็นโทรสาร หมายเลข ๐๒ ๖๑๒ ๖๐๑๑
- (๕) กรณีร้องเรียนผ่านหน้าเว็บไซต์ราชวิทยาลัย www.cra.ac.th หัวข้อ “ร้องเรียนการทุจริต”

ข้อ ๕ หลักเกณฑ์การรับเรื่องร้องเรียนการทุจริต และประพฤติมิชอบ ตามคำร้อง(แบบ รร.๑) ประกอบด้วย

๕.๑ ชื่อ เลขที่บัตรประจำตัวประชาชน ที่อยู่ และช่องทางการติดต่อ ของผู้ร้องเรียน

๕.๒ วัน เดือน ปี ของหนังสือร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

๕.๓ ข้อเท็จจริงหรือพฤติการณ์ประกอบเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ปรากฏอย่างชัดเจนว่า มีมูล มีข้อเท็จจริง หรือชี้ช่องทางการแจ้งเบาะแสเกี่ยวกับการทุจริตของเจ้าหน้าที่/หน่วยงาน ชัดแจ้ง เพียงพอที่จะสามารถดำเนินการตรวจสอบได้

๕.๔ ระบุพยานเอกสาร พยานวัตถุ และพยานบุคคล (ถ้ามี)

ข้อ ๖ ข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบที่ไม่รับเป็นคำร้องเรียน ต้องไม่เข้าข่ายลักษณะ ดังนี้

๖.๑ ข้อร้องเรียนที่เกี่ยวกับสถาบันพระมหากษัตริย์

๖.๒ ข้อร้องเรียนที่เกี่ยวกับนโยบายรัฐบาล

๖.๓ เรื่องร้องเรียนที่เป็นบัตรสนเท่ห์ เว้นแต่ บัตรสนเท่ห์ที่ระบุพยานหลักฐานแวดล้อมชัดเจน และเพียงพอที่จะทำการตรวจสอบต่อไปได้ หรือข้อร้องเรียนที่เกี่ยวกับการทุจริตของบุคลากรราชวิทยาลัยจุฬาภรณ์ โดยให้เสนอคณะกรรมการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตพิจารณาเป็นการเฉพาะ

๖.๔ เรื่องร้องเรียน ที่เข้าสู่กระบวนการยุติธรรมแล้ว หรือเป็นเรื่องที่ศาลได้มีคำพิพากษาหรือคำสั่งถึงที่สุดแล้ว

ข้อ ๗ กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ราชวิทยาลัยดำเนินการ ดังนี้

๗.๑ ให้หน่วยงานภายในที่ได้รับเรื่องร้องเรียนพิจารณาคัดกรองหากเห็นว่าเกี่ยวข้องกับการทุจริตและประพฤติมิชอบ และให้ถือว่าเป็นความลับ ส่งให้ฝ่ายบริหารความเสี่ยงและธรรมาภิบาลรับเรื่อง เสนอให้ที่ประชุมคณะกรรมการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตพิจารณา

๗.๒ กรณีที่เห็นว่าเป็นเรื่องร้องเรียนไม่มีมูล หรือข้อเท็จจริงยังไม่ชัดเจน ฝ่ายบริหารความเสี่ยงและธรรมาภิบาลจะสอบถามข้อมูลเพิ่มเติมจากผู้ร้องเรียนทางโทรศัพท์จนครบถ้วนบันทึกลงในแบบฟอร์ม (ตามแบบ รร.๒)

๗.๓ คณะกรรมการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตจะดำเนินการพิจารณาเรื่องร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับการทุจริตและประพฤติมิชอบ ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงและวินิจัยตามกระบวนการภายในไม่เกิน ๔๕ วันทำการ ในการพิจารณาได้ส่วนหาข้อเท็จจริงให้ดำเนินการอย่างลับ และเปิดโอกาสให้ผู้ปฏิบัติงานผู้ถูกกล่าวหาพิสูจน์ข้อเท็จจริงอย่างเป็นธรรม

๗.๔ คณะกรรมการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต ดำเนินการรวบรวมข้อเท็จจริงที่เกี่ยวข้องและมีมติที่ประชุมแล้วเสร็จ ให้เสนอความเห็นต่อเลขาธิการราชวิทยาลัยพิจารณาว่าการกระทำทุจริตและประพฤติมิชอบเกิดขึ้นหรือไม่ รวมไปถึงเป็นการกระทำฝ่าฝืนประมวลจริยธรรมหรือความผิดวินัยหรือไม่ และมีแนวทางการดำเนินการเป็นอย่างไรต่อไป หากเป็นกรณีไม่มีมูลความผิดที่กล่าวหา ให้เสนอความเห็นต่อเลขาธิการราชวิทยาลัยพิจารณา และยุติเรื่องแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบ

๗.๕ กรณีที่เรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบเป็นเรื่องที่อยู่เหนืออำนาจหน้าที่พิจารณาของ ราชวิทยาลัยให้ดำเนินการ ดังนี้

(๑) ส่งเรื่องร้องเรียนทุจริตและประพฤติมิชอบไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้องโดยตรง ในกรณีที่ข้อร้องเรียนระบุถึงชื่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง นั้น ถือเป็นการสิ้นสุดกระบวนการตอบสนองข้อร้องเรียน และแจ้งผลการดำเนินการให้ผู้ร้องเรียนทราบ

(๒) ส่งเรื่องร้องเรียนไปยังผู้ร้องเรียน กรณีที่ผู้ร้องเรียนไม่ได้ระบุถึงหน่วยงานที่เกี่ยวข้องโดยตรงพร้อมชี้แจงเหตุผล และแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบถือเป็นการสิ้นสุดกระบวนการตอบสนองข้อร้องเรียน

ข้อ ๘ หลักเกณฑ์การคุ้มครองผู้ร้องเรียน ดำเนินการตามรายละเอียดผู้ร้องเรียน ดังนี้

๘.๑ กรณีที่ผู้ร้องเรียนเป็นบุคลากรภายในราชวิทยาลัย ผู้ร้องเรียนจะได้รับการคุ้มครอง ดังนี้

(๑) เรื่องร้องเรียนถือเป็นความลับทางราชการ และให้รักษาความลับข้อมูลการร้องเรียน นั้น

(๒) ผู้รับเรื่องร้องเรียน มีหน้าที่ดำเนินการปกปิดชื่อผู้ร้องเรียน โดยผู้รับเรื่องร้องเรียนต้องถือว่า ข้อมูลดังกล่าวเป็นความลับและต้องคำนึงถึงความปลอดภัย ความเสียหายของทุกฝ่าย รวมไปถึงคุ้มครองความลับของผู้รายงานและบุคคลอื่นที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งแจ้งผลการดำเนินการให้ผู้ร้องเรียนทราบในทางลับ หลังจากได้รับเรื่องและภายหลังจากเลขาธิการพิจารณาสั่งการ

(๓) ราชวิทยาลัย มีหน้าที่ดำเนินการให้เกิดความเป็นธรรม และคุ้มครองผู้ร้องเรียน หรือผู้แจ้งเบาะแฉที่เป็นประโยชน์แก่ราชวิทยาลัย โดยดำเนินการคุ้มครองผู้ร้องเรียนตามหลักเกณฑ์ ดังต่อไปนี้

- ผู้ร้องเรียนต้องได้รับการคุ้มครองให้ไม่ให้เกิดภัยแก่ผู้ร้อง หรือความไม่ชอบธรรมอันเนื่องมาจากการร้องเรียน การเป็นพยาน หรือการให้ข้อมูลนั้น เช่น ได้รับผลกระทบการเปลี่ยนตำแหน่งงาน ลักษณะงาน สถานที่ทำงาน การถูกข่มขู่ การรบกวนการปฏิบัติงาน เป็นต้น
- ผู้บริหารและผู้บังคับบัญชาต้องให้ความคุ้มครองแก่บุคลากร ผู้ให้ข้อมูล หรือผู้ให้ถ้อยคำในฐานะพยาน โดยมีให้ถูกกลั่นแกล้ง หรือการข่มขู่จากผู้ถูกร้องเรียนหรือผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง

๘.๒ กรณีผู้ร้องเรียนเป็นนิติบุคคล ประชาชนทั่วไป ผู้ร้องเรียนจะได้รับการคุ้มครอง ดังนี้

๑) เรื่องร้องเรียนถือเป็นความลับทางราชการ และให้รักษาความลับข้อมูลการร้องเรียนนั้น

๒) ผู้รับเรื่องร้องเรียน มีหน้าที่ดำเนินการปกปิดชื่อผู้ร้องเรียน โดยผู้รับเรื่องร้องเรียนต้องถือว่า ข้อมูลดังกล่าวเป็นความลับและต้องคำนึงถึงความปลอดภัย ความเสียหายของทุกฝ่าย รวมไปถึงคุ้มครองความลับของผู้รายงานและบุคคลอื่นที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งแจ้งผลการดำเนินการให้ผู้ร้องเรียนทราบในทางลับ หลังจากได้รับเรื่องและภายหลังจากเลขาธิการพิจารณาผลสั่งการดำเนินการเป็นข้อยุติ

๓) ราชวิทยาลัยจะให้การคุ้มครองผู้ร้องเรียน มิให้ต้องรับภัย หรือความไม่ชอบธรรมเนื่องจากการร้องเรียน โดยนาระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการจัดการเรื่องร้องทุกข์ พ.ศ. ๒๕๕๒ และพระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของทางราชการ พ.ศ. ๒๕๔๐ โดยเฉพาะในหมวด ๒ มาตรา ๑๕ (๔) โดยการเปิดเผยข้อมูลนั้น จะต้องไม่ก่อให้เกิดอันตรายต่อชีวิตหรือความปลอดภัยของบุคคลหนึ่งบุคคลใด มาใช้พิจารณาโดยอนุโลม

ข้อ ๙ มาตราการเยียวยาความเสียหายของผู้ถูกร้องเรียน เมื่อปรากฏผลในภายหลังว่า ผู้ถูกร้องเรียนเป็นผู้ไม่มีความผิดในการทุจริตและประพฤติมิชอบ หรือไม่ได้มีพฤติกรรมที่ฝ่าฝืนกฎระเบียบใด หรือไม่ปฏิบัติตามประมวลจริยธรรมหรือข้อบังคับว่าด้วยประมวลจริยธรรมของราชวิทยาลัยจุฬาภรณ์ ผู้ถูกร้องเรียนจะได้รับความคุ้มครอง ตามมาตรการที่ราชวิทยาลัยกำหนดและให้ความเป็นธรรมดังนี้

๙.๑ ผู้ถูกร้องเรียนที่ได้รับการพิสูจน์ได้แล้วว่า เป็นผู้ไม่มีความผิด ราชวิทยาลัยจะไม่บันทึกผลการสอบสวนลงในทะเบียนประวัติของบุคลากรผู้ถูกร้องเรียน

๙.๒ ในระหว่างการพิจารณาสอบสวน ราชวิทยาลัยจะไม่นำข้อมูลเกี่ยวกับการถูกเรียกร้องมาพิจารณาประกอบการแต่งตั้งและการพิจารณาผลการประเมินผลปฏิบัติงานประจำปี

ข้อ ๑๐ การถอนเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ผู้ร้องเรียนอาจถอนคำร้องเรียนที่ยื่นไว้โดยกรอก(แบบ รร.๓) ก่อนที่คณะกรรมการที่เกี่ยวข้องวินิจฉัยคำร้อง มีผลคำวินิจฉัยเสร็จเด็ดขาดในเรื่องร้องเรียนนั้น และเมื่อดำเนินการส่งคำร้องถอนคำร้อง ให้หัวหน้าส่วนงาน หรือผู้ที่ได้รับมอบหมายดำเนินการส่งจำหน่ายเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ออกจากทะเบียน

ข้อ ๑๑ การตอบสนองข้อร้องเรียน ฝ่ายบริหารความเสี่ยงและธรรมาภิบาล มีหน้าที่จัดทำหนังสือแจ้งผลการดำเนินการแก่ผู้ร้องเรียนทราบภายในไม่เกิน ๕ วันทำการ นับตั้งแต่วันที่เลขาธิการราชวิทยาลัยจุฬาภรณ์พิจารณาสั่งการเป็นข้อยุติ

ข้อ ๑๒ การรายงานสรุป และกำกับติดตาม ให้ฝ่ายบริหารความเสี่ยงและธรรมาภิบาล จัดทำบันทึกสถิติสรุปข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบเสนอที่ประชุมคณะกรรมการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต และ ติดตามผลดำเนินการในส่วนที่คณะกรรมการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต ที่มอบหมายดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้อง

ทั้งนี้ ตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไป

ประกาศ ณ วันที่ มีนาคม พ.ศ. ๒๕๖๔

(นายवलลภ ยุติธรรมดำรง)

รองเลขาธิการราชวิทยาลัยจุฬาภรณ์

ปฏิบัติหน้าที่แทน เลขาธิการราชวิทยาลัยจุฬาภรณ์

เลขรับที่...../.....
สำหรับเจ้าหน้าที่

แบบ รร.๑

แบบคำร้องเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแสการทุจริต

ราชวิทยาลัยจุฬาภรณ์
เลขที่ ๙๐๖ ถนนกำแพงเพชร ๖
แขวงตลาดบางเขน
เขตหลักสี่ กทม. ๑๐๒๑๐

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.

เรื่อง ร้องเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแส
เรียน เลขาธิการราชวิทยาลัยจุฬาภรณ์
ข้าพเจ้าอายุ.....ปี อยู่บ้านเลขที่..... หมู่ที่/
หมู่บ้าน.....ถนน.....ตำบล/แขวงอำเภอ/เขต
.....จังหวัดรหัสไปรษณีย์.....โทรศัพท์ที่ติดต่อ
ได้.....อาชีพ เลขที่บัตรประชาชน
.....มีความประสงค์ร้องเรียน/ร้องทุกข์ หรือแจ้งเบาะแส เกี่ยวกับการทุจริต
ประพฤติดังต่อไปนี้ เพื่อให้ราชวิทยาลัยจุฬาภรณ์ พิจารณาดำเนินการตรวจสอบหรือช่วยเหลือและแก้ไขปัญหาใน
เรื่อง

ทั้งนี้ ข้าพเจ้าขอรับรองว่าคำขอเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแส ตามข้างต้นเป็นจริงทุกประการ โดย
ข้าพเจ้าขอส่งเอกสารหลักฐานประกอบการร้องเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแส (ถ้ามี) ได้แก่

- ๑)จำนวน.....ชุด
- ๒)จำนวน.....ชุด
- ๓)จำนวน.....ชุด

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการต่อไป

ลงชื่อ.....ผู้ยื่นคำร้อง
(.....)

(สำหรับเจ้าหน้าที่)

ลงชื่อ.....เจ้าหน้าที่รับเรื่อง
(.....) ลงวันที่รับเรื่อง...../...../.....

เรียน ฝ่ายเลขานุการ ☐ คณะกรรมการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตราชวิทยาลัยจุฬาภรณ์
☐ คณะกรรมการจัดการเรื่องร้องเรียน ประจําส่วนงาน.....
เพื่อพิจารณาโปรดพิจารณาดำเนินการต่อไป

ลงชื่อ.....
(.....)

ผู้บังคับบัญชา หน่วยงานที่ได้รับมอบหมายรับเรื่องร้องเรียน
...../...../.....

เลขรับที่...../.....
สำหรับเจ้าหน้าที่

แบบ รร.๒

แบบบันทึกเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแสทางโทรศัพท์

ส่วนงาน.....ราชวิทยาลัยจุฬาภรณ์

วันที่เดือน.....พ.ศ..... เวลาน.

ข้อมูลผู้ร้องเรียน

ชื่อ/นามสกุล.....ที่อยู่บ้านเลขที่หมู่ที่/หมู่บ้านซอย.....
ถนน..... ตำบล/แขวง.....อำเภอ/เขต..... จังหวัด.....
หวัด.....รหัสไปรษณีย์.....โทรศัพท์ที่ติดต่อได้.....

ข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์

ต้องการร้องเรียน (ชื่อ-นามสกุลผู้ถูกร้องเรียน).....

ตำแหน่ง.....สังกัด (ถ้าทราบ).....

ตามรายละเอียดข้อร้องเรียน ดังนี้

.....
.....
.....
.....

การทุจริต /ประพฤตินิষอบ

การทุจริต/ประพฤตินิষอบของเจ้าหน้าที่ (ชื่อ-นามสกุล).....

ตำแหน่ง.....สังกัด ตามรายละเอียด ดังนี้

.....
.....
.....
.....

ความต้องการ/ขอความช่วยเหลือ

ผู้ร้องมีความประสงค์

- ☐ ขอให้ตรวจสอบข้อเท็จจริง/ดำเนินการทางวินัย
☐ ขอให้ชดเชยค่าเสียหาย จำนวน.....บาท
☐ ขอให้ช่วยเหลืออื่น ๆ (ระบุ).....

สำหรับเจ้าหน้าที่

การตรวจพิจารณาในเบื้องต้น (ว่าสมควรรับเรื่องร้องเรียนไว้พิจารณาหรือไม่)

- ☐ รับ ☐ ไม่รับ ระบุเหตุผล.....

เจ้าหน้าที่จะดำเนินการแจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องโดยทันที หลังจากได้รับเรื่องเรียบร้อยแล้ว หากไม่ได้รับการตอบรับภายใน ๓๐ วันทำการ ติดต่อสอบถามได้ที่ ฝ่ายบริหารความเสี่ยงและธรรมาภิบาล สำนักงานราชวิทยาลัยจุฬาภรณ์ ราชวิทยาลัยจุฬาภรณ์ โทรศัพท์ ๐๒ ๕๗๖ ๖๑๐๐ ต่อ (๘๐๖๕)ฝ่ายบริหารความเสี่ยงและธรรมาภิบาล

เลขรับที่...../.....
สำหรับเจ้าหน้าที่

แบบ รร.๓

แบบคำร้องขอถอนเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแส

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.

เรื่อง ขอลถอนเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแส

เรียน เลขาธิการราชวิทยาลัยจุฬาภรณ์

ตามที่ข้าพเจ้าอายุ.....ปี อยู่บ้านเลขที่.....
หมู่ที่/หมู่บ้าน.....ถนน.....ตำบล/แขวง
อำเภอ/เขตจังหวัด เลขที่บัตรประชาชนได้
เสนอเรื่องร้องเรียนต่อราชวิทยาลัยจุฬาภรณ์ ในช่องทาง

- ☐มายื่นคำร้องเรียนด้วยตนเอง เมื่อวันที่.....เดือน.....พ.ศ.....
- ☐โทรศัพท์แจ้งคำร้องเรียน เมื่อวันที่.....เดือน.....พ.ศ.....
- ☐ยื่นคำร้องเรียนเป็นหนังสือลงวันที่.....เดือน.....พ.ศ.....
- ☐ยื่นคำร้องเรียนทาง www.cra.ac.th เมื่อวันที่.....เดือน.....พ.ศ.....
- ☐ยื่นคำร้องเรียนทาง www.chulabhornhospital.com เมื่อวันที่.....เดือน.....พ.ศ.....
- ☐ยื่นคำร้องเรียนทาง www.cgi.ac.th เมื่อวันที่.....เดือน.....พ.ศ.....
- ☐ยื่นคำร้องเรียนทาง facebook official account เมื่อวันที่.....เดือน.....พ.ศ.....
- ☐ยื่นคำร้องเรียนทาง line official account เมื่อวันที่.....เดือน.....พ.ศ.....
- ☐ยื่นคำร้องเรียนทางจดหมาย ประทับตราไปรษณีย์ วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

เกี่ยวกับเรื่อง.....

..... นั้น

เนื่องจากผู้ร้องเรียนมีความประสงค์ขอลถอนเรื่องร้องเรียนดังกล่าวข้างต้น จึงขอให้ราชวิทยาลัยจุฬาภรณ์ยุติเรื่อง
การดำเนินการเกี่ยวกับข้อร้องเรียนดังกล่าว

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณายุติการดำเนินการในเรื่องร้องเรียนดังกล่าว

ลงชื่อ.....ผู้ร้องเรียน
(.....)

(สำหรับเจ้าหน้าที่).....

ลงชื่อ.....เจ้าหน้าที่รับเรื่อง
(.....) ลงวันที่รับเรื่อง...../...../.....

เรียน ฝ่ายเลขานุการ ☐ คณะกรรมการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตราชวิทยาลัยจุฬาภรณ์
☐ คณะกรรมการจัดการเรื่องร้องเรียน ประจำส่วนงาน.....
เพื่อพิจารณาโปรดพิจารณาดำเนินการต่อไป

ลงชื่อ.....
(.....)

ผู้บังคับบัญชา หน่วยงานที่ได้รับมอบหมายรับเรื่องร้องเรียน
...../...../.....