แนวทางการดำเนินการต่อข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ สถาบันแห่งชาติเพื่อการพัฒนาเด็กและครอบครัว มหาวิทยาลัยมหิดล

1. ช่องทางการรับข้อร้องเรียน

1) Website : https://rb.gy/qofest

2) E-mail
ยื่นข้อร้องเรียนโดยส่งอีเมลไปที่เจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องเรียน directmucf@mahidol.ac.th

3) กล่องรับฟังความคิดเห็น / ร้องเรียน
ชั้น 2 อาคารปัญญาวัฒนา สถาบันแห่งชาติเพื่อการพัฒนาเด็กและครอบครัว

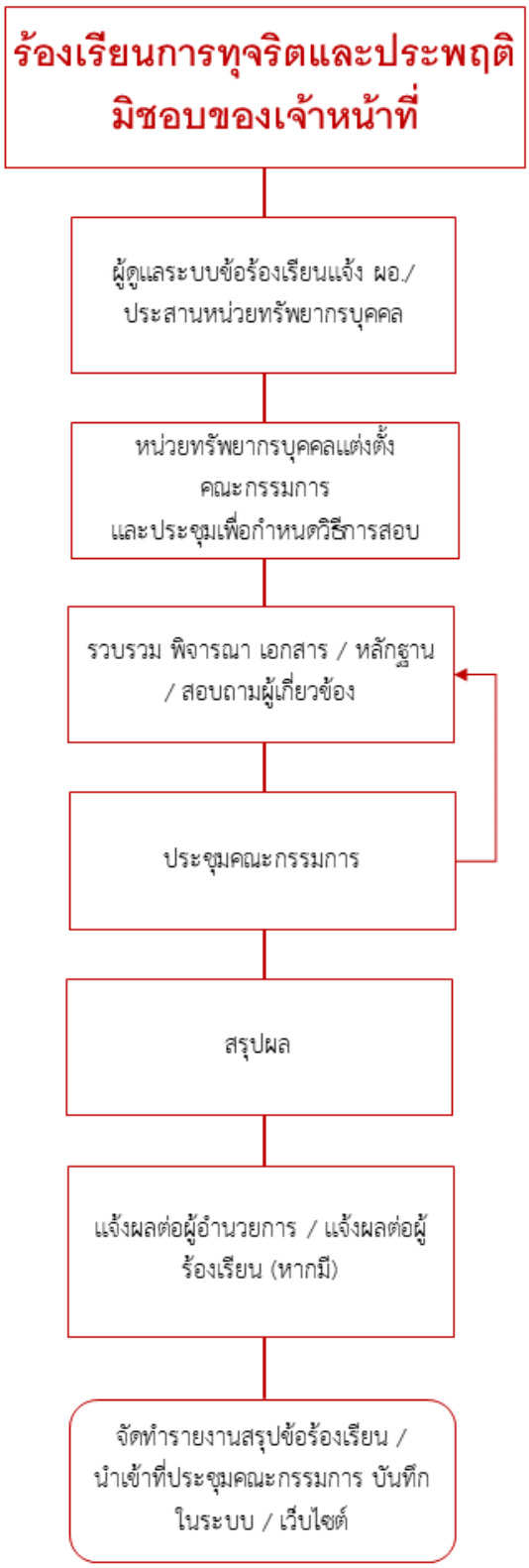
4) ทางไปรษณีย์
ส่งหนังสือถึง “ผู้อำนวยการ“ ที่อยู่ สถาบันแห่งชาติเพื่อการพัฒนาเด็กและครอบครัว มหาวิทยาลัยมหิดล 999 ถ.พุทธมณฑลสาย 4 ต.ศาลายา อ.พุทธมณฑล จ.นครปฐม 73170

5) ติดต่อด้วยตนเอง
ณ ชั้น 3 อาคารปัญญาวัฒนา สถาบันแห่งชาติเพื่อการพัฒนาเด็กและครอบครัว มหาวิทยาลัยมหิดล

2. ระดับข้อร้องเรียน

ระดับ	ประเภท	นิยาม	ตัวอย่างที่เป็นรูปธรรม	เวลาในการตอบสนอง
3	ข้อร้องเรียน, ด่าทอ, ขู่จะฟ้อง, ฟ้องร้อง, ทำร้ายร่างกาย, การข่มขู่จะออกสื่อ, เบาะแสการทุจริต, มีประเด็นทางด้านกฎหมาย	- ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อน ไม่สามารถแก้ไขได้โดยหน่วยงานเดียว ต้องเสนอเรื่องต่อผู้บังคับบัญชาต่อไป - เรื่องที่สร้างความเสื่อมเสียต่อชื่อเสียงของสถาบันฯ	- การร้องเรียนเกี่ยวกับความผิดวินัยร้ายแรงของเจ้าหน้าที่สถาบันฯ - การร้องเรียนความไม่โปร่งใสของการจัดซื้อจัดจ้างขนาดใหญ่	- ติดต่อกลับผู้ร้องเรียนภายใน 24 ชม.

6. ขั้นตอนการจัดการข้อร้องเรียน



ดำเนินการให้แล้วเสร็จภายใน 30 วันทำการ

11-10-2566

Website

1. เมื่อมีผู้ร้องเรียนผ่าน Website ระบบจะส่งเมล์มาที่ ผู้อำนวยการ / นายวรพจน์ สำราญทรัพย์ / รองผู้อำนวยการฝ่ายบริหาร
2. นายวรพจน์ ดำเนินการตาม Flow Chart การจัดการข้อร้องเรียนของสถาบันฯ

E-mail

1. เมื่อมีผู้ร้องเรียน ระบบจะส่งเมล์มาที่ นายวรพจน์ สำราญทรัพย์
2. นายวรพจน์ เปิดอ่านข้อร้องเรียน และดำเนินการตาม Flow Chart การจัดการข้อร้องเรียนของสถาบันฯ

กล่องรับฟังความคิดเห็น / ร้องเรียน

1. เมื่อมีผู้แสดงความคิดเห็น ให้ผู้ดูแลแจ้งแก่ HR โทร.1327 หรือ นายวรพจน์ สำราญทรัพย์ โทร.1312
2. เมื่อได้รับแจ้ง ให้นำกุญแจไปเปิดกล่อง
3. เปิดอ่านข้อร้องเรียน และดำเนินการตาม Flow Chart การจัดการข้อร้องเรียนของสถาบันฯ

ทางไปรษณีย์

1. หน่วยสารบรรณ/เลขานุการผู้อำนวยการเปิดอ่านเอกสาร
2. ดำเนินการตาม Flow Chart การจัดการข้อร้องเรียนของสถาบันฯ

7. ระยะเวลาการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียนและการตอบกลับผู้ร้องเรียน

- **ข้อร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับจรรยาบรรณ/การกระทำผิดวินัย ตามที่สถาบันได้รับมอบอำนาจ (ระดับที่ 3)**

  กรณีข้อร้องเรียนที่มีหลักฐานและข้อเท็จจริงเพียงพอ หน่วยทรัพยากรบุคคลจะเสนอเรื่องต่อผู้อำนวยการพิจารณาแต่งตั้งคณะกรรมการสอบข้อเท็จจริง โดยคณะกรรมการสอบข้อเท็จจริงดำเนินการสอบสวนตามเอกสาร/หลักฐาน/พยาน และผู้เกี่ยวข้อง ให้เสร็จสิ้นและแจ้งผลให้ผู้อำนวยการทราบภายใน 30 วัน นับแต่วันที่ประธานรับทราบคำสั่ง คณะกรรมการฯ ประกอบด้วย รองผู้อำนวยการฝ่ายบริหาร หัวหน้างานหรือผู้เกี่ยวข้อง เป็นกรรมการ นักวิชาการพัฒนาคุณภาพ(ผู้ดูแลข้อมูลความเสี่ยง/ข้อรองเรียน) เป็น เลขานุการ และเจ้าหน้าที่หน่วยทรัพยากรบุคคล ผู้ช่วยเลขานุการ หากสอบสวนแล้วพบว่า เข้าข่ายมีความผิดเป็นโทษวินัยร้ายแรง ให้ดำเนินการรายงานผลต่อผู้อำนวยการพิจารณาและออกคำสั่ง ยกเว้นโทษวินัยร้ายแรง (ปลดออก ให้ออก)

<u>บทบาทหน้าที่ของคณะกรรมการพิจารณาสอบข้อเท็จจริง</u> คือ กำหนดวิธีการสอบข้อเท็จจริง ดำเนินการสอบข้อเท็จจริงตามเอกสาร/หลักฐาน/พยาน แจ้งผลการพิจารณาสอบข้อเท็จจริงต่อผู้บังคับบัญชาตามลำดับชั้น และผู้ร้องเรียน จัดทำรายงานสรุปผลการพิจารณาสอบข้อเท็จจริง สรุปได้ดังนี้

ก. หากพบว่าผู้ถูกกล่าวหาไม่ได้กระทำผิดวินัย คณะกรรมการสอบข้อเท็จจริงจะมีความเห็นให้สั่งยุติเรื่องดังกล่าว และรายงานผู้อำนวยการทราบ

ข. กรณีที่กระทำผิดวินัยอย่างไม่ร้ายแรง จะเสนอความเห็นให้ลงโทษ เช่น ภาคทัณฑ์ ตัดเงินเดือน ลดขั้นเงินเดือน หน่วยทรัพยากรบุคคลจะเสนอเรื่องไปยังผู้อำนวยการเพื่อให้ออกคำสั่งลงโทษ

ค. กรณีที่กระทำความผิดวินัยร้ายแรง จะเสนอความเห็นให้ลงโทษ เช่น ปลดออก หน่วยทรัพยากรบุคคลจะเสนอเรื่องไปยังอธิการบดีเพื่อให้ออกคำสั่งลงโทษ

หมายเหตุ : กรณีบัตรสนเท่ห์ หรือข้อร้องเรียนไม่แจ้งชื่อ ที่อยู่ หากไม่ระบุพยานหลักฐานชัดเจนเพียงพอที่จะดำเนินการสืบสวนข้อเท็จจริงได้ สถาบันฯ อาจไม่รับหรือยกเรื่องร้องเรียนดังกล่าวขึ้นพิจารณาได้

8. การบันทึกข้อร้องเรียน

การบันทึกข้อร้องเรียนเข้าสู่ระบบฐานข้อมูล บันทึกครั้งแรกเมื่อได้รับเรื่อง ภายใน 1 วันทำการ และดำเนินการตาม Flow Chart การจัดการข้อร้องเรียนของสถาบันฯ เมื่อดำเนินการแล้วเสร็จจะบันทึกเข้าสู่ระบบฐานข้อมูล ภายใน 1 วันทำการ โดยนายวรพจน์ สำราญทรัพย์ และ HR