

**มาตรการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต
หอสมุดและคลังความรู้มหาวิทยาลัยมหิดล**

เพื่อให้การดำเนินงานของหอสมุดและคลังความรู้มหาวิทยาลัยมหิดล มีความโปร่งใส ตรวจสอบได้ ตลอดจนเป็นไปตามหลักธรรมาภิบาล และหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดี หอสมุดและคลังความรู้ฯ จึงกำหนดนโยบายและมาตรการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตไว้ดังนี้

วัตถุประสงค์

1. เพื่อกำหนดช่องทางที่ปลอดภัยและเป็นความลับสำหรับบุคลากรและบุคคลภายนอกในการร้องเรียนและแจ้งเบาะแสการกระทำผิดและการทุจริต
2. เพื่อให้ความคุ้มครองผู้ร้องเรียนหรือแจ้งเบาะแสการกระทำผิดและการทุจริต จากการถูกข่มขู่ คุกคามหรือการกระทำในลักษณะที่เป็นการปฏิบัติที่ไม่เป็นธรรม รวมถึงผู้ถูกร้องเรียนกรณียังไม่สามารถพิสูจน์ได้ว่าการทุจริตจริง
3. เพื่อให้มีระบบและแนวทางดำเนินการสำหรับเรื่องร้องเรียนและเบาะแสเกี่ยวกับการกระทำผิดและการทุจริต
4. เพื่อกำหนดแนวทางดำเนินการทางวินัย ทางปกครอง และทางกฎหมาย กับบุคลากรที่ทุจริต
5. เพื่อป้องปรามไม่ให้เกิดการกระทำผิดและการทุจริต

นโยบาย

1. หอสมุดและคลังความรู้ฯ เปิดโอกาสให้ผู้บริหาร บุคลากร ผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและบุคคลภายนอก สามารถร้องเรียนหรือแจ้งเบาะแสการกระทำผิด/ ทุจริต ผ่านช่องทางที่หลากหลาย เข้าถึงได้ง่าย ปลอดภัย มีประสิทธิภาพ และเป็นความลับ
2. หอสมุดและคลังความรู้ฯ คำนึงถึงความลับและความปลอดภัย ตลอดจนการได้รับการปฏิบัติอย่างเป็นธรรมของผู้ร้องเรียนและผู้แจ้งเบาะแสการกระทำผิด/ ทุจริต ตลอดจน ผู้ให้ความร่วมมือในกระบวนการตรวจสอบ และผู้เกี่ยวข้อง
3. หอสมุดและคลังความรู้ฯ ให้ความสำคัญกับกระบวนการพิจารณาเรื่องร้องเรียนหรือเบาะแสการกระทำผิด/ ทุจริตที่มีความเป็นธรรม เป็นกลาง มีประสิทธิภาพ และเป็นความลับ ตลอดจนมีการรายงานความคืบหน้าต่อผู้บริหารและผู้ร้องเรียน/ผู้แจ้งเบาะแสเป็นระยะ
4. หอสมุดและคลังความรู้ฯ กำหนดให้มีการดำเนินการทางวินัย ทางปกครอง และทางกฎหมายกับบุคลากรที่กระทำผิด/ ทุจริต ทั้งในฐานะตัวการหรือผู้สนับสนุน

มาตรการ

1. กำหนดบทบาทหน้าที่ของผู้บริหารในระดับต่าง ๆ ให้ครอบคลุมถึงการประพฤติตนเป็นแบบอย่างที่ดีรวมถึงการสอดส่องดูแลและส่งเสริมให้ผู้ได้บังคับบัญชาปฏิบัติตามกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับจริยธรรมและจรรยาบรรณที่เกี่ยวข้อง
2. กำหนดบทบาทหน้าที่ของบุคลากรให้ครอบคลุมถึงการไม่เพิกเฉยต่อการทุจริต การรายงานการกระทำผิดและการทุจริตต่อผู้บังคับบัญชาหรือรายงานผ่านช่องทางที่กำหนดไว้ หากพบเห็นหรือมีเหตุอันควรเชื่อ ว่ามีการกระทำผิดหรือการทุจริตเกิดขึ้น ตลอดจนให้ความร่วมมือ/ ช่วยเหลือในกระบวนการสอบสวน/ สอบข้อเท็จจริงเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนและเบาะแสการทุจริต/ กระทำผิด

3. กำหนดให้หน่วยแผน ยุทธศาสตร์ และประกันคุณภาพ จัดอบรมให้ความรู้แก่บุคลากรเพื่อให้เกิดความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับลักษณะการกระทำผิดและการทุจริตที่อาจเกิดขึ้น ภายในหน่วยงาน

4. กำหนดให้คณะกรรมการบริหารจัดการความเสี่ยงจัดทำช่องทางที่หลากหลายและเข้าถึงง่ายในการรับเรื่องร้องเรียนและเบาะแสการกระทำผิด/ ทุจริต โดยให้ถือว่าเรื่องร้องเรียน/ เบาะแสที่ได้รับเป็นความลับสูงสุด

5. กำหนดให้คณะกรรมการบริหารจัดการความเสี่ยงเป็นแกนหลักในการจัดทำหลักเกณฑ์การรับเรื่องร้องเรียนและเบาะแสการกระทำผิด/ ทุจริต รวมถึงจัดทำคู่มือ/ แนวทางปฏิบัติที่ครอบคลุมถึงผู้รับผิดชอบ ขั้นตอนกระบวนการรอบระยะเวลา ในการพิจารณาเรื่องร้องเรียนและเบาะแสการกระทำผิด/ ทุจริต เพื่อเป็นแนวทางปฏิบัติ ตลอดจนประชาสัมพันธ์ให้บุคลากร ผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและบุคคลภายนอกรับทราบ

6. กำหนดให้หน่วยแผน ยุทธศาสตร์ และประกันคุณภาพ จัดทำทะเบียนและสถิติการรับเรื่องร้องเรียน และเบาะแสการกระทำผิด/ ทุจริต รวมทั้งจัดทำรายงานสรุป ข้อมูลสถิติ เพื่อเสนอต่อที่ผู้บริหารที่รับผิดชอบ และ/หรือ คณะกรรมการบริหารจัดการความเสี่ยง และ/หรือ ที่ประชุมคณะกรรมการประจำ อย่างน้อยทุก 3 เดือน

7. กำหนดให้มีการพิจารณาลงโทษทางวินัย และ/หรือ ดำเนินคดีตามกฎหมาย ต่อบุคลากรที่มีผลการสอบสวน/ ผลการพิจารณาว่ามีการกระทำอันเป็นการทุจริต รวมถึงการดำเนินการกรณีบุคลากรอยู่ระหว่างได้รับการสอบสวน ตามที่ระเบียบ/ ข้อบังคับ/ กฎหมายกำหนดไว้อย่างเคร่งครัด

8. กรณีที่เรื่องร้องเรียนการทุจริตเป็นเรื่องที่เกิดความเสียหายต่อผู้หนึ่งผู้ใด ให้หน่วยงานที่รับผิดชอบในการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนดังกล่าว เสนอวิธีการบรรเทาความเสียหายที่เหมาะสมและเป็นธรรมแก่ผู้เสียหาย เพื่อให้ผู้บริหารพิจารณา

9. กรณีที่เรื่องร้องเรียนการทุจริตเป็นเรื่องสำคัญ หรือเป็นเรื่องที่กระทบต่อชื่อเสียงภาพลักษณ์ของหอสมุดและคลังความรู้ฯ หรือ ขัดแย้งกับนโยบายของหอสมุดและคลังความรู้ฯ หรือเกี่ยวข้องกับผู้บริหารระดับสูงของหอสมุดและคลังความรู้ฯ ให้หน่วยงานที่รับผิดชอบในการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนดังกล่าว เสนอเรื่องต่อคณะกรรมการประจำส่วนงานเพื่อพิจารณา ตลอดจนถึงแจ้งผลการพิจารณาให้ผู้ร้องเรียน/ สาธารณะทราบ

10. กำหนดให้คณะกรรมการบริหารจัดการความเสี่ยง ร่วมกับหน่วยงานที่รับผิดชอบในการดำเนินการกับเรื่องร้องเรียนและเบาะแสการทุจริต กำหนดระบบและแนวทางในการแจ้งความคืบหน้าและผลการพิจารณาให้ผู้ร้องเรียน หรือผู้แจ้งเบาะแสรทราบเป็นระยะ ๆ อย่างต่อเนื่อง จนกว่าเรื่องจะสิ้นสุด ยกเว้นกรณีที่มีความจำเป็นจากเหตุผลด้านข้อมูลส่วนบุคคลและการรักษาความลับ

11. กำหนดให้หน่วยแผน ยุทธศาสตร์ และประกันคุณภาพ รายงานผลการดำเนินการกับเรื่องร้องเรียนการกระทำผิด/ ทุจริต ตลอดจนปัญหาและอุปสรรค ต่อที่ประชุมคณะกรรมการประจำ อย่างน้อยทุก 6 เดือน

12. กำหนดให้มีการคุ้มครองผู้ร้องเรียนและผู้แจ้งเบาะแสการทุจริต ผู้ให้ความร่วมมือในกระบวนการตรวจสอบและผู้เกี่ยวข้อง ดังนี้

12.1 ผู้ทำหน้าที่ในกระบวนการตรวจสอบ/ขั้นตอนสอบข้อเท็จจริง/ ขั้นตอนการดำเนินการกับเรื่องร้องเรียนการกระทำผิด/ ทุจริต ต้องไม่มีส่วนได้ส่วนเสียกับผู้ถูกร้องเรียนหรือผู้กระทำการทุจริต

12.2 ต้องไม่เปิดเผยข้อมูลใดๆ ที่สามารถระบุตัวผู้ให้ข้อมูลได้ และเก็บรักษาข้อมูลดังกล่าวเป็นความลับ โดยจำกัดการเข้าถึงข้อมูลเฉพาะผู้มีหน้าที่รับผิดชอบในการดำเนินการตรวจสอบเรื่องร้องเรียน/ เบาะแส นั้น ๆ เท่านั้น

12.3 การดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนและเบาะแสการกระทำผิด/ ทุจริต ให้เปิดเผยข้อมูลเท่าที่จำเป็น โดยคำนึงถึงสิทธิส่วนบุคคล และความปลอดภัยของผู้ให้ข้อมูล แหล่งข้อมูล และบุคคลที่เกี่ยวข้องเป็นสำคัญ

12.4 ผู้ได้รับเรื่องร้องเรียนและเบาะแสการกระทำผิด/ ทุจริต และผู้ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินการที่เกี่ยวข้อง มีหน้าที่เก็บรักษาข้อมูล รายละเอียดเรื่องร้องเรียน รวมทั้งเอกสารหลักฐานทั้งหมดเป็นความลับ ไม่เปิดเผยข้อมูลต่อบุคคลอื่นที่ไม่มีหน้าที่เกี่ยวข้องโดยเด็ดขาด เว้นแต่เป็นการเปิดเผยตามหน้าที่ที่กฎหมายกำหนด

12.5 กรณีที่ผู้ให้ข้อมูลเห็นว่าตนเองอาจไม่ได้รับความปลอดภัย ได้รับการปฏิบัติที่ไม่เป็นธรรม หรือได้รับความเดือดร้อนเสียหาย อันเนื่องจากการให้ข้อมูลดังกล่าว ผู้ให้ข้อมูลสามารถร้องขอให้หอสมุดและคลังความรู้ฯ กำหนดมาตรการคุ้มครองที่เหมาะสมและเป็นธรรมได้

13. หากพบว่าบุคลากรแจ้งเรื่องร้องเรียน/ เบาะแส หรือข้อมูลที่มีหลักฐานพิสูจน์ได้ว่าเป็นการกระทำที่มี เจตนาไม่สุจริต เป็นเท็จ หรือจงใจให้เกิดความเสียหาย ให้ดำเนินการทางวินัยกับบุคลากรดังกล่าว

14. กำหนดให้มีระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารจัดการ การประมวลวิเคราะห์ การรายงานผลเรื่องร้องเรียน การกระทำผิด/ ทุจริตที่ได้รับผ่านช่องทางต่าง ๆ เพื่อบูรณาการให้การบริหารจัดการและติดตามผลเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

15. กำหนดให้หน่วยแผน ยุทธศาสตร์ และประกันคุณภาพ จัดทำแผนปฏิบัติการป้องกันการทุจริต ประจำปี รายงานการกำกับติดตามการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการป้องกันการทุจริตประจำปี และรายงานผลการ ดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการป้องกันการทุจริตประจำปี เพื่อเสนอต่อคณบดี และเผยแพร่ให้บุคลากร ผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และ บุคคลภายนอกได้รับทราบ

16. กำหนดตัวชี้วัดผลการดำเนินงานของหอสมุดและคลังความรู้เกี่ยวกับผลลัพธ์ด้านจริยธรรมของบุคลากร และองค์กรให้ครอบคลุมถึงประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและการดำเนินการกับผู้กระทำการทุจริต ตลอดจนการทุจริตของบุคลากร