



คู่มือการปฏิบัติงานเกี่ยวกับการจัดการเรื่องร้องเรียน
มหาวิทยาลัยนเรศวร

ผ่านการพิจารณาที่ประชุมคณะกรรมการบริหารมหาวิทยาลัย ครั้งที่ ๖/๒๕๖๗

๑๙ มีนาคม ๒๕๖๗

คำนำ

คู่มือปฏิบัติงานเกี่ยวกับการจัดการเรื่องร้องเรียนของมหาวิทยาลัยนเรศวร จัดทำขึ้นเพื่อเป็นกรอบหรือแนวทางในการปฏิบัติงานด้านการรับเรื่องร้องเรียนให้สอดคล้องกับพระราชกฤษฎีกา ว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๕๖ ซึ่งกำหนดแนวทางปฏิบัติราชการ มุ่งให้เกิดประโยชน์ เพื่อตอบสนองต่อความต้องการของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ ไม่มีขั้นตอนการปฏิบัติงานที่เกินความจำเป็น

ดังนั้น เพื่อให้การจัดการเรื่องร้องเรียนให้ได้ข้อยุติ มีความรวดเร็ว และมีประสิทธิภาพ กองกฎหมาย มหาวิทยาลัยนเรศวร จึงได้จัดทำคู่มือปฏิบัติงานเกี่ยวกับการจัดการเรื่องร้องเรียน เพื่อให้เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานร้องเรียนใช้เป็นเครื่องมือในการปฏิบัติงานเพื่อให้เกิดความชัดเจนและเป็นมาตรฐานเดียวกัน อีกทั้งเพื่อป้องกันปัญหาการไม่ได้รับความเป็นธรรมหรือการเลือกปฏิบัติและรวมถึงการป้องกันการละเว้นการปฏิบัติหน้าที่ ซึ่งกองกฎหมาย มหาวิทยาลัยนเรศวร ได้กำหนดกระบวนการดำเนินงาน ขั้นตอนการปฏิบัติงาน และกำหนดช่องทางการร้องเรียน รวมถึงกำหนดหน่วยงานหรือผู้รับผิดชอบไว้แล้ว หวังเป็นอย่างยิ่งว่า คู่มือปฏิบัติงานนี้จะเกิดประโยชน์สูงสุดแก่เจ้าหน้าที่ของมหาวิทยาลัยนเรศวร

กองกฎหมาย สำนักงานอธิการบดี
มหาวิทยาลัยนเรศวร

สารบัญ

	หน้า
คำนำ	
บทนำ	๑
วัตถุประสงค์	๒
หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียน	๔
หลักเกณฑ์การพิจารณากำหนดชั้นความลับและคุ้มครองผู้ร้องเรียน	๖
แผนผังแสดงขั้นตอนการรับเรื่องร้องเรียน และการพิจารณาเรื่องร้องเรียนของมหาวิทยาลัยนเรศวร	๗
ภาคผนวก	
- แบบฟอร์มการเสนอข้อร้องเรียน	
อ้างอิง	

บทนำ

ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๕๖ ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการ ประกอบกับตามคู่มือการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ Integrity and Transparency Assessment ITA ของสำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ ได้มีการประเมินในเรื่องการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้กระบวนการเรื่องร้องเรียนที่เกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนของหน่วยงานมีความโปร่งใส และเป็นธรรม หน่วยงานควรมีการกำหนดกระบวนการงาน มีขั้นตอนการปฏิบัติ มีช่องทางการร้องเรียน มีหน่วยงานหรือผู้รับผิดชอบ มีการเผยแพร่ผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน พร้อมระบุปัญหา อุปสรรค และแนวทางแก้ไข รวมถึงมีการสรุปรายงานผลการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน เพื่อให้การดำเนินงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนมีความโปร่งใส เป็นธรรม ตลอดจนมีการปรับปรุงแก้ไขกระบวนการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

กองกฎหมาย มหาวิทยาลัยนเรศวร จึงได้จัดทำคู่มือปฏิบัติงานเกี่ยวกับการจัดการเรื่องร้องเรียนของมหาวิทยาลัยนเรศวรขึ้น เพื่อเป็นกรอบหรือแนวทางในการปฏิบัติงาน โดยมีกองกลาง สำนักงานอธิการบดี เป็นหน่วยงานรับผิดชอบในกระบวนการและขั้นตอนการรับเรื่องร้องเรียน

วัตถุประสงค์

๑. เพื่อให้เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานร้องเรียน ใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานในการรับเรื่องร้องเรียน ให้มีมาตรฐานเดียวกัน และเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ
๒. เพื่อให้การดำเนินงานจัดการเรื่องร้องเรียนของมหาวิทยาลัยนเรศวร มีขั้นตอนกระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน
๓. เพื่อสร้างมาตรฐานการปฏิบัติงานที่มุ่งไปสู่การบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กรอย่างมีประสิทธิภาพ
๔. เพื่อเผยแพร่ให้ผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้เสียของมหาวิทยาลัย ทราบกระบวนการรับเรื่องร้องเรียน และทราบช่องทางการร้องเรียน

ขอบเขต

ใช้เป็นคู่มือมาตรฐานการปฏิบัติงานของกระบวนการเรื่องร้องเรียน และดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานร้องเรียน มหาวิทยาลัยนเรศวร โดยผ่านช่องทางแจ้งเรื่องร้องเรียนต่าง ๆ

คำจำกัดความ

เรื่องร้องเรียน หมายความว่า เรื่องที่ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสีย ร้องเรียนต่อมหาวิทยาลัยนเรศวร จากการให้บริการของมหาวิทยาลัย ที่ไม่ได้รับการตอบสนองต่อความต้องการ หรือความคาดหวัง ทำให้เกิดความไม่พอใจ และแจ้งขอให้ตรวจสอบ แก้ไข หรือปรับเปลี่ยนการดำเนินการในเรื่องต่างๆ ดังนี้

๑. ข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการไม่ปฏิบัติตามกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ หรือมีการดำเนินการที่สร้างความเดือดร้อนให้แก่ประชาชน
๒. ข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการดำเนินงานตามภารกิจของมหาวิทยาลัยนเรศวร เนื่องจากมีประสิทธิภาพไม่ครบถ้วน บกพร่อง หรือไม่ได้รับความเป็นธรรม
๓. ข้อร้องเรียนเกี่ยวกับเจ้าหน้าที่ของมหาวิทยาลัย ในการปฏิบัติงานที่ไม่มีประสิทธิภาพ ปฏิบัติหน้าที่ผิดวินัย ระเบียบแบบแผนของทางราชการ ผิดจริยธรรม จรรยาบรรณ รวมทั้งมีพฤติกรรมทั้งส่วนตัวหรือ การงานที่เสื่อมเสียต่อตำแหน่งหน้าที่
๔. ข้อร้องเรียนที่มีความร้ายแรงกรณีพิเศษ หมายถึงข้อร้องเรียนที่มีการเสนอข่าวทางสื่อมวลชน หรือเป็นเรื่องเร่งด่วนที่สร้างความเสียหายอย่างร้ายแรงต่อภาพลักษณ์ของมหาวิทยาลัยนเรศวร

ข้อเสนอแนะ หมายความว่า คำร้องเพื่อแจ้งให้ทราบหรือแนะนำ เพื่อก่อให้เกิดการปรับปรุงระบบการให้บริการของมหาวิทยาลัยนเรศวร

ผู้ร้องเรียน หมายความว่า นิสิต นักศึกษา บุคลากร ประชาชนทั่วไป เจ้าหน้าที่ของรัฐ หรือผู้ที่ได้รับมอบฉันทะให้ร้องเรียน แทนองค์กรภาครัฐ พนักงานรัฐวิสาหกิจ หน่วยงานเอกชน ผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายใน และภายนอกของมหาวิทยาลัยนเรศวร ผู้มาติดต่อয়มหาวิทยาลัยนเรศวร ในช่องทางต่างๆ

ผู้บริหาร หมายความว่า อธิการบดี รองอธิการบดี คณบดี ผู้อำนวยการ รองคณบดี รองผู้อำนวยการ ผู้ช่วยคณบดี หัวหน้าภาควิชา รองหัวหน้าภาควิชา ผู้อำนวยการกอง และผู้ดำรงตำแหน่งที่เรียกชื่ออย่างอื่นที่ฐานะเทียบเท่าตำแหน่งดังกล่าว

ผู้บังคับบัญชา หมายความว่า รองอธิการบดี หรือผู้อำนวยการสำนักงานอธิการบดี ที่ได้รับมอบหมายให้พิจารณาวิเคราะห์ และจัดการเรื่องร้องเรียน

เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบในการประสานงาน เจ้าหน้าที่ซึ่งรับผิดชอบเรื่องทะเบียนเอกสารลับ สังกัดกองกลาง, นิติกร กองกฎหมาย หรือเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานร้องเรียนที่สังกัดตามหน่วยงานต่าง ๆ

ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน หมายความว่า ช่องทางที่สามารถรับ หรือส่งเรื่องร้องเรียนได้ ประกอบด้วย

๑. Website : www.nu.ac.th : ช่องทางการร้องเรียน

๑.๑ สายตรงอธิการบดี

๑.๒ ช่องทางแจ้งร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

๒. โทรศัพท์ : ๐-๕๕๕๖-๑๐๐๐

๓. ยื่นเอกสาร/แบบฟอร์มด้วยตนเอง ณ กองกลาง สำนักงานอธิการบดี ชั้น ๑ มหาวิทยาลัยนเรศวร โทรศัพท์ ๐-๕๕๕๖-๑๑๒๑ หรือ ด่วนโทรเลขเอกสารได้ที่ Website : www.nu.ac.th

๔. ส่งเอกสาร/แบบฟอร์มทางไปรษณีย์

เรียน อธิการบดีมหาวิทยาลัยนเรศวร

เลขที่ ๙๙ หมู่ ๙ มหาวิทยาลัยนเรศวร

สำนักงานอธิการบดี ตำบลท่าโพธิ์ อำเภอเมือง จังหวัดพิษณุโลก ๖๕๐๐๐

๕. ยื่นเอกสาร/แบบฟอร์ม ผ่านคณะ/หน่วยงาน ส่งเรื่องมาที่กองกลาง ภายในระยะเวลา ๑-๒ วันทำการ

๖. ยื่นเอกสารผ่านหน่วยงานอื่น เช่น สตง. ป.ป.ช. ศูนย์ดำรงธรรม เป็นต้น

การจัดการเรื่องร้องเรียน หมายความว่า การจัดการในเรื่องร้องเรียน ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็น การสอบถาม หรือการร้องขอข้อมูล

การดำเนินการ หมายความว่า การที่หน่วยงานเจ้าของเรื่องหรือหน่วยงานที่รับผิดชอบได้มีกระบวนการตรวจสอบและมีการแก้ไขปัญหาอย่างชัดเจน เช่น การตั้งคณะกรรมการตรวจสอบ การประชุมปรึกษาหารือ การหาทางออกของการแก้ไขปัญหาาร่วมกัน ของผู้ร้องและผู้ถูกร้อง หรือกรณีเจ้าหน้าที่กระทำผิดได้มีการว่ากล่าวตักเตือน หรือลงโทษทางวินัยตามกฎหมาย ระเบียบแบบแผนของทางราชการ เป็นต้น

การดำเนินการจนได้ข้อยุติ ได้แก่

๑. เรื่องที่ได้ดำเนินการแล้ว ได้ตามความประสงค์ของผู้ร้องทั้งหมดและได้แจ้งให้ผู้ร้องได้ทราบ
๒. เรื่องที่ได้ดำเนินการแล้ว ได้ตามความประสงค์ของผู้ร้องบางส่วน (หน่วยงานเจ้าของเรื่องได้ดำเนินการตามขอบเขตเต็มที่แล้ว) หรือได้บรรเทา เยียวยาปัญหาความเดือดร้อนตามความเหมาะสม และได้แจ้งผู้ร้องทราบแล้ว
๓. เรื่องที่ได้ดำเนินการแล้ว แต่ไม่ได้ตามความประสงค์ของผู้ร้องเช่นพ้นวิสัยการดำเนินการ และขอบเขตอำนาจหน้าที่แล้ว และได้แจ้งทำความเข้าใจกับผู้ร้อง
๔. เรื่องที่ส่งต่อให้หน่วยงานอื่นเพื่อทราบ หรือดำเนินการตามอำนาจหน้าที่แล้ว และได้แจ้งให้ผู้ร้องทราบถึงหน่วยงานที่รับผิดชอบเรื่องต่อ
๕. เรื่องร้องเรียนที่ระงับการพิจารณา หรือรวมเรื่อง หรือเรื่องที่อยู่ในกระบวนการทางศาล ขอร้องเรียนกล่าวโทษแต่ไม่มีพยานหลักฐานชัดเจน พร้อมได้แจ้งให้ผู้ร้องทราบตามควรแก่กรณี
๖. เรื่องเสนอข้อคิดเห็นที่พ้นวิสัยการดำเนินการหรือเป็นกรณีที่หน่วยงานได้ดำเนินการอยู่แล้ว

หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียน¹

๑. ใช้ถ้อยคำหรือข้อความที่สุภาพ และต้องมีรายละเอียดประกอบด้วย
 - ๑.๑ วันเดือนปี ที่เขียน/ร้องเรียน
 - ๑.๒ ชื่อ ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ อีเมล (ถ้ามี) ที่สามารถติดต่อผู้ร้องเรียนได้
 - ๑.๓ ข้อเท็จจริง หรือพฤติการณ์ของข้อร้องเรียนที่ชัดเจนว่า ได้รับความเดือดร้อนเสียหายอย่างไร ต้องดำเนินการแก้ไขอย่างไร หรือชี้ช่องทางแจ้งเบาะแสเกี่ยวกับการทุจริตของเจ้าหน้าที่ของมหาวิทยาลัยนเรศวร ได้ชัดเจนเพียงพอที่จะสามารถดำเนินการสืบสวนสอบสวนได้

¹ หนังสือเลขาธิการคณะกรรมการรัฐมนตรี ที่ นร ๐๒๐๖/ว๒๑๘ ลงวันที่ ๒๕ ธันวาคม ๒๕๔๑

๑.๔ ระบุพยานเอกสาร พยานวัตถุ และ พยานบุคคล (ถ้ามี) พร้อมลงลายมือชื่อ
ผู้ร้องเรียน

๒. เรื่องที่ร้องเรียนต้องมีเรื่องจริงที่มีมูลเหตุ มิได้หวังสร้างกระแส หรือสร้างข่าวที่เสียหายต่อบุคคลหรือหน่วยงานต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง

๓. การใช้บริการร้องเรียนของมหาวิทยาลัยนเรศวรนั้น ต้องสามารถติดต่อกลับไปยังผู้ใช้บริการได้ เพื่อยืนยันตัวตนว่ามีอยู่จริง ไม่ได้สร้างเรื่องเพื่อกล่าวหาบุคคลหรือหน่วยงานต่างๆ ให้เกิดความเสียหาย

๔. เป็นเรื่อง que ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อนเสียหาย อันเนื่องมาจากการปฏิบัติหน้าที่ต่างๆ ของเจ้าหน้าที่ หรือหน่วยงานภายในมหาวิทยาลัยนเรศวร

๕. เป็นเรื่อง que ประสงค์ขอให้มหาวิทยาลัยนเรศวร ช่วยเหลือหรือจัดความเดือดร้อนในด้านที่เกี่ยวกับความรับผิดชอบหรือภารกิจของมหาวิทยาลัยนเรศวรโดยตรง

๖. หากเรื่องร้องเรียนที่มีข้อมูลไม่ครบถ้วน ไม่เพียงพอ หรือไม่สามารหหาข้อมูลเพิ่มเติมได้ เพื่อให้ได้ ข้อเท็จจริงตามรายละเอียดที่กล่าวมาในข้อ ๑ นั้น ให้ยุติเรื่อง และเก็บเป็นฐานข้อมูล

๗. เรื่องร้องเรียนที่ไม่รับพิจารณา คือ

๗.๑ เรื่องร้องเรียนที่เป็นบัตรสนเท่ห์ เว้นแต่บัตรสนเท่ห์นั้น ระบุพยานหลักฐานกรณีแวดล้อมชัดเจน² โดยผู้ร้องเรียนต้องแจ้งเบาะแส ระบุให้เห็นถึงพยานหลักฐานที่เกี่ยวข้องมาให้ชัดเจน ซึ่งอาจเป็นพยานบุคคล พยานเอกสารหรือพยานวัตถุ รวมถึงวันเวลา และสถานที่ที่ปรากฏข้อเท็จจริง พร้อมกับแนบเอกสารพยานหลักฐานที่เกี่ยวข้องมาด้วย (ถ้ามี) โดยมีพยานหลักฐานเพียงพอที่จะสามารถดำเนินการสืบสวนสอบสวนข้อเท็จจริงได้ และส่วนของพยานบุคคล ผู้ร้องเรียนจะต้องระบุให้เห็นถึงพยานบุคคลว่าเป็นใครบ้าง เพื่อที่ผู้บังคับบัญชาจะได้พิจารณาเชิญมาให้ถ้อยคำ ซักถามข้อเท็จจริง ซึ่งพยานบุคคลที่ระบุมานี้ควรเป็นบุคคลที่ไ้เห็น ได้ยิน หรือได้ทราบข้อความที่เกี่ยวกับเรื่อง que ผู้ถูกกล่าวหากระทำความผิดวินัย กรณีที่มีปัญหาในทางปฏิบัติเกี่ยวกับหลักเกณฑ์การรับเรื่องร้องเรียนที่เป็นบัตรสนเท่ห์ หากพิจารณาแล้วเห็นว่า ไม่มีพยานหลักฐานที่ชัดเจน ตลอดจนไม่มีการอ้างถึงพยานบุคคลที่จะสืบสวนสอบสวนได้ ให้อธิการบดีในฐานะ

² หนังสือสำนักงาน ก.พ. ที่ นร ๑๐๑๑ /ว ๒๖ ลงวันที่ ๒๗ กันยายน ๒๕๔๗ เรื่อง หลักเกณฑ์และแนวปฏิบัติเกี่ยวกับการรับเรื่องร้องเรียนและการสืบสวนเรื่องร้องเรียนกล่าวโทษข้าราชการกระทำความผิดวินัยให้ส่วนราชการทราบและถือปฏิบัติตามมติคณะรัฐมนตรี

ผู้บังคับบัญชา ซึ่งมีอำนาจสั่งบรรจุ ตามมาตรา ๒๘ แห่งพระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการพลเรือนในสถาบันอุดมศึกษา พ.ศ. ๒๕๔๗ สั่งยุติหนังสือร้องเรียนนั้น

๗.๒ ขอร้องเรียนเกี่ยวกับสถาบันพระมหากษัตริย์³

๗.๓ ขอร้องเรียนเกี่ยวกับนโยบายรัฐบาล

๗.๔ ขอร้องเรียนที่เข้าสู่กระบวนการยุติธรรม หรือเป็นข้อร้องเรียนที่ศาลได้มีคำพิพากษาหรือคำสั่งที่สุดแล้ว

๗.๕ ขอร้องเรียนที่หน่วยงานอื่นได้ตรวจสอบพิจารณาวินิจฉัย และสรุปผลการพิจารณาเป็นที่เรียบร้อยแล้ว เช่น สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ (ป.ป.ช) สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตในภาครัฐ (ป.ป.ท) สำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน (สตง.) สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน (ป.ป.ง) เป็นต้น

หลักเกณฑ์การพิจารณากำหนดชั้นความลับและคุ้มครองผู้ร้องเรียน

ตามแนวปฏิบัติของการรับเรื่องร้องเรียน ตามมติคณะรัฐมนตรี⁴ ได้กำหนดแนวปฏิบัติเกี่ยวกับการร้องเรียนกล่าวโทษข้าราชการไว้โดยสรุป ดังรายละเอียดจะกล่าวต่อไปนี้ ซึ่งในส่วนของมหาวิทยาลัยนเรศวรได้นำหลักการดังกล่าวมาปรับใช้กับบุคลากรทุกกลุ่ม

๑. เมื่อผู้บังคับบัญชาได้รับเรื่องการกล่าวโทษบุคลากรในสังกัด ถือเป็นความลับในการดำเนินการ หากเป็นบัตรสนเท่ห์ ให้พิจารณาเฉพาะระบุพยานหลักฐานชัดเจนเท่านั้น

๒. กรณีอธิการบดีได้รับเรื่องร้องเรียน ให้ส่งสำเนาเรื่องดังกล่าว โดยปิดชื่อผู้ร้องเรียน หรือสำเนาบัตรสนเท่ห์ให้ผู้บังคับบัญชาของผู้ถูกกล่าวหาทำการสืบสวนในทางลับ หากไม่มีมูลตามที่กล่าวหาว่ากระทำผิดวินัย ให้ยุติเรื่อง หากพบมูลความผิด ให้ดำเนินการทั้งคดีอาญาและทางวินัย

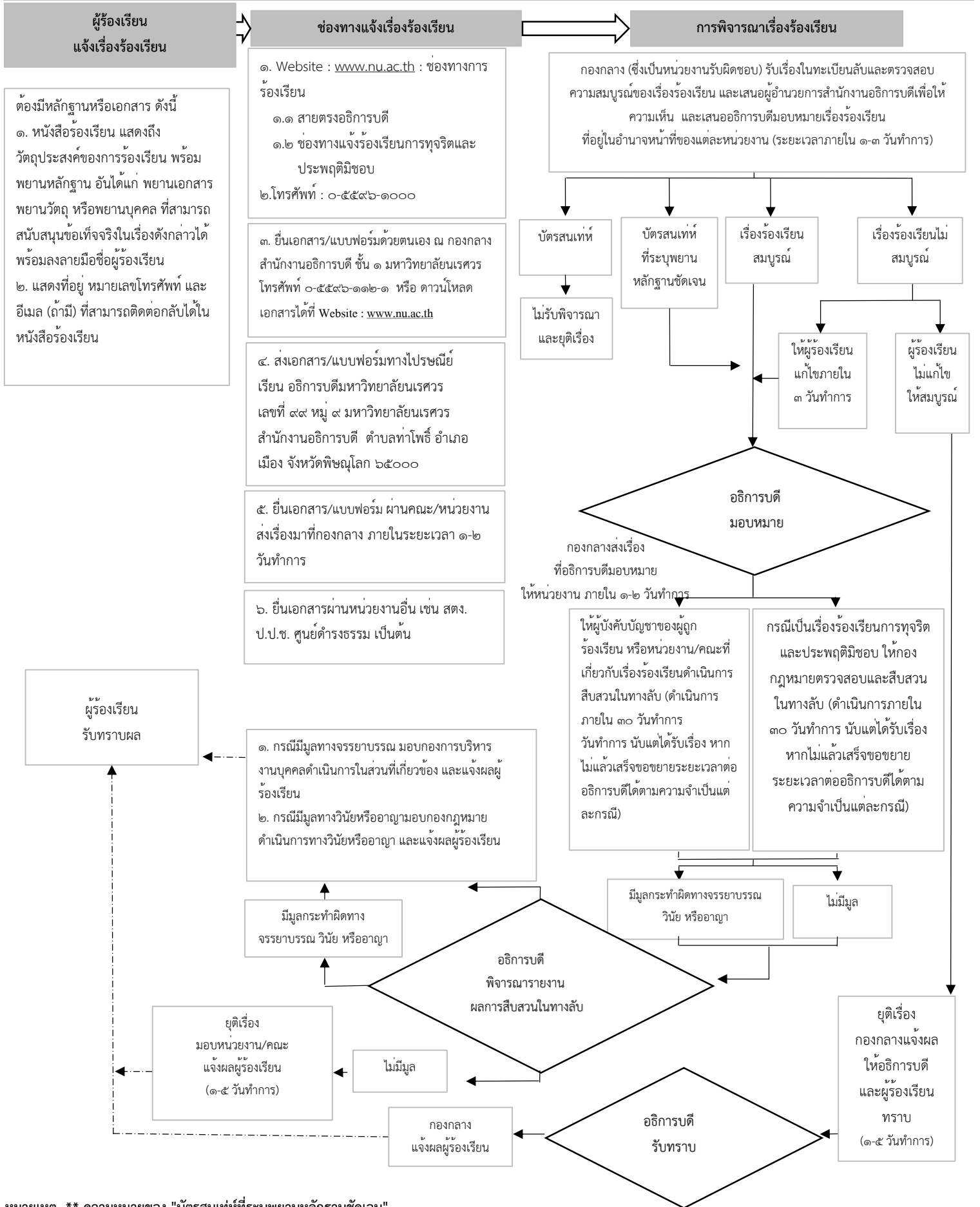
๓. ให้ผู้บังคับบัญชาที่รับเรื่องร้องเรียน แจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบในทางลับ หลังจากที่ได้รับเรื่องร้องเรียน และเมื่อดำเนินการแล้วได้ผลเป็นประการใด ให้แจ้งผู้ร้องเรียนทราบด้วย

๔. ให้อธิการบดีใช้ดุลพินิจสั่งการตามที่เห็นสมควร เพื่อคุ้มครองผู้ร้อง พยาน และบุคคลที่ให้ข้อมูลในการสืบสวนสอบสวน อย่าให้ต้องรับภัย หรือความไม่ชอบธรรม ซึ่งอาจเนื่องมาจากการร้องเรียน การเป็นพยาน หรือการให้ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียนนั้น

³ ประกาศสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา เรื่อง แนวทางการจัดการข้อร้องเรียนและการกล่าวโทษ

⁴ หนังสือเลขาธิการคณะรัฐมนตรี ที่ นร ๐๒๐๖/ว๒๑๘ ลงวันที่ ๒๕ ธันวาคม ๒๕๔๑

แผนผังแสดงขั้นตอนการรับเรื่องร้องเรียน และการพิจารณาเรื่องร้องเรียนของมหาวิทยาลัยนครสวรรค์



หมายเหตุ ** ความหมายของ "บัตรสนเท่ห์ที่ระบุพยานหลักฐานชัดเจน" ถูกกำหนดไว้ในคู่มือการปฏิบัติงานเกี่ยวกับการจัดการเรื่องร้องเรียน หน้า ๕-๖ หัวข้อ "หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียน"

อ้างอิง

๑. หนังสือเลขาธิการคณะกรรมการรัฐมนตรี ที่ นร ๐๒๐๖/ว ๒๑๘ ลงวันที่ ๒๕ ธันวาคม ๒๕๔๑ เรื่อง หลักเกณฑ์และแนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับการร้องเรียนกล่าวโทษข้าราชการ และการสอบสวนเรื่องราวร้องเรียนกล่าวโทษข้าราชการว่ากระทำความผิดวินัย และสิ่งที่ส่งมาด้วย ประกอบด้วย

๑.๑ บัญชีรายชื่อมติคณะกรรมการ/คำสั่งนายกรัฐมนตรีเกี่ยวกับการร้องเรียนกล่าวโทษข้าราชการและการสอบสวนเรื่องราวร้องเรียนกล่าวโทษข้าราชการว่ากระทำความผิดวินัย ที่ยกเลิก

๑.๒ สำเนาหนังสือกระทรวงมหาดไทย ด่วนมากที่ มท ๐๒๐๘.๓ /๙๑๒๕ ลงวันที่ ๑ กรกฎาคม ๒๕๔๑

๑.๓ สำเนาหนังสือสำนักงาน ก.พ. ที่ นร. ๐๗๐๙.๒/๕๘๐ ลงวันที่ ๔ พฤศจิกายน ๒๕๔๑

๑.๔ สำเนาหนังสือสำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา ที่ นร ๐๖๐๑/๒๕๖๕ ลงวันที่ ๑๖ ธันวาคม ๒๕๔๐

๒. หนังสือเลขาธิการคณะกรรมการรัฐมนตรี ที่ นร ๑๐๑๑/ว ๒๖ ลงวันที่ ๑๗ กันยายน ๒๕๔๗ เรื่อง หลักเกณฑ์และแนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับการรับเรื่องร้องเรียนกล่าวโทษข้าราชการ และการสอบสวนเรื่องราวร้องเรียนกล่าวโทษข้าราชการกระทำความผิดวินัย

๓. ประกาศสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา เรื่อง แนวทางการจัดการข้อร้องเรียนและการกล่าวโทษ ฉบับลงวันที่ ๓ กันยายน ๒๕๕๘