



คู่มือ

แนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต
ประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่
สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต ๔๒
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๒

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต ๔๒

สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน

กระทรวงศึกษาธิการ

คำนำ

คู่มือแนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต ๔๒ ฉบับนี้จัดทำขึ้นเพื่อเป็นแนวทางการดำเนินการ จัดการข้อร้องเรียน กรณีเกิดการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต ๔๒ ทั้งนี้ เพื่อให้การดำเนินการด้านการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและ ประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่เป็นไปด้วยความถูกต้อง โปร่งใส และเป็นธรรม สอดคล้องกับกฎหมายว่าด้วย หลักเกณฑ์ มาตรการ และแนวทางปฏิบัติ เกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียนของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต ๔๒ รวมทั้งเป็นการตอบสนอง ต่อความคาดหวังของผู้รับบริการ เนื่องจากคู่มือฉบับนี้ ได้อธิบายขั้นตอนกระบวนการและแนวทางปฏิบัติงานที่ ชัดเจนและเป็นมาตรฐานในการปฏิบัติงานของ เจ้าหน้าที่ ทั้งนี้ เพื่อให้การดำเนินการของเจ้าหน้าที่เป็นไปอย่างมี ประสิทธิภาพและประสิทธิผลและบรรลุตาม วัตถุประสงค์ของผู้รับบริการต่อไป

กลุ่มกฎหมายและคดี

คู่มือแนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่

ของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต ๔๒

หลักการและเหตุผล

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต ๔๒ ให้ความสำคัญกับการบริหารงาน ด้วยระบบคุณธรรมและความโปร่งใส รวมทั้งการรณรงค์และเสริมสร้างวัฒนธรรมขององค์กร เพื่อนำไปสู่ การพัฒนาและยกระดับการบริหารจัดการให้เป็นไปตามหลักธรรมาภิบาล สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติ ว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริตภาครัฐ ซึ่งได้มีการกำหนดมาตรการปลูกจิตสำนึก ป้องกัน ปราบปราม และสร้างเครือข่ายในการป้องกันและปราบปรามการทุจริต และการดำเนินการส่งเสริมคุ้มครอง คุณธรรมจริยธรรมของเจ้าหน้าที่สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต ๔๒ โดยมีเป้าหมาย คือ เจ้าหน้าที่สามารถปฏิบัติราชการได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ประชาชนได้รับบริการที่ดี มีความพึงพอใจ เชื่อมั่นและศรัทธาต่อการบริหารราชการของหน่วยงาน

วัตถุประสงค์

๑. เพื่อให้บุคลากรที่เกี่ยวข้อง หรือเจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบสามารถนำไปใช้เป็นกรอบแนวทางการดำเนินงานให้เกิดเป็นรูปธรรม ปฏิบัติงานได้ตามมาตรฐานของกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต และประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

๒. เพื่อสร้างความมั่นใจว่ากระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบเป็นไปตามขั้นตอนและสอดคล้องกับข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์ และกฎหมาย ที่เกี่ยวข้องอย่างถูกต้อง และครบถ้วน

๓. เพื่อเป็นการแสดงขั้นตอนและวิธีการปฏิบัติงาน ซึ่งสามารถถ่ายทอดให้กับผู้ที่เข้ามาปฏิบัติงานในภายหลังได้ ส่งผลให้ผู้ให้บริการสามารถเข้าใจและใช้ประโยชน์จากกระบวนการที่มีอยู่และ สามารถพัฒนาการปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ รวมทั้งสามารถแสดงหรือเผยแพร่ให้กับบุคคลภายนอก ได้ทราบเพื่อนำไปสู่การให้ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ ทั้งนี้ เพื่อนำไปสู่การปรับปรุงกระบวนการในการ ปฏิบัติงานต่อไป

๔. เพื่อพิทักษ์สิทธิของประชาชนและผู้ร้องเรียนตามหลักธรรมาภิบาล

หลักเกณฑ์การร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่

๑. เรื่องที่จะนำมาร้องเรียนต้องเป็นเรื่องที่ผู้ร้องได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหาย อันเนื่องมาจากเจ้าหน้าที่ ในเรื่องดังต่อไปนี้

(๑.๑) กระทำการทุจริตต่อหน้าที่ราชการ

(๑.๒) กระทบความผิดต่อตำแหน่งหน้าที่ราชการ

(๑.๓) ละเลยหน้าที่ตามที่กฎหมายกำหนดให้ต้องปฏิบัติ

(๑.๔) ปฏิบัติหน้าที่ล่าช้าเกินสมควร

(๑.๕) กระทำการนอกเหนืออำนาจหน้าที่ หรือขัดหรือไม่ถูกต้องตามกฎหมาย

๒. เรื่องที่ร้องเรียนต้องเป็นเรื่องจริงที่มีมูล มิใช่ลักษณะกระแสรั่วที่สร้างความเสียหายแก่บุคคลที่ขาดหลักฐานแวดล้อมที่ปรากฏชัดแจ้ง ตลอดจนขาดพยานบุคคลแน่นอน

๓. ข้อร้องเรียนให้ใช้ถ้อยคำสุภาพและต้องระบุข้อมูลต่อไปนี้

(๓.๑) ชื่อและที่อยู่ของผู้ร้องเรียน

(๓.๒) ชื่อหน่วยงานหรือเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องที่เป็นเหตุแห่งการร้องเรียน

(๓.๓) การกระทำทั้งหลายที่เป็นเหตุแห่งการร้องเรียน พร้อมทั้งข้อเท็จจริงหรือพฤติการณ์ ตามสมควรเกี่ยวกับการกระทำดังกล่าวหรือแจ้งช่องทางเบาะแสการทุจริตของเจ้าหน้าที่อย่างชัดเจน เพื่อดำเนินการสืบสวน สอบสวน

(๓.๔) คำขอของผู้ร้องเรียน

(๓.๕) ลายมือชื่อของผู้ร้องเรียน

(๓.๖) ระบุวัน เดือน ปี

(๓.๗) ระบุพยานเอกสาร พยานวัตถุ พยานบุคคล (ถ้ามี)

๔. กรณีการร้องเรียนที่มีลักษณะเป็นบัตรสนเท่ห์ จะรับพิจารณาเฉพาะรายที่ระบุหลักฐาน กรณีแวดล้อมปรากฏชัดแจ้ง ตลอดจนชี้พยานบุคคลแน่นอนเท่านั้น

๕. เรื่องร้องเรียนที่อาจไม่รับพิจารณา

(๕.๑) ข้อร้องเรียนที่มีได้ทำเป็นหนังสือ

(๕.๒) ข้อร้องเรียนที่ไม่ระบุพยานหรือหลักฐานที่เพียงพอ

(๕.๓) ข้อร้องเรียนที่ไม่มีรายการตามข้อ ๓

หลักเกณฑ์การปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

การร้องเรียนหน่วยงานสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต ๔๒ กำหนดช่องทางการร้องเรียน และเอกสารหลักฐานที่ผู้รับบริการต้องใช้ ดังรายละเอียดต่อไปนี้

๑. ช่องทางการร้องเรียน

การร้องเรียนหน่วยงานสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต ๔๒ ผู้ร้องเรียนมีช่องทางการร้องเรียน ๒ ช่องทาง ได้แก่ การร้องเรียนโดยตรงต่อสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต ๔๒ และการร้องเรียนต่อหน่วยงานอื่นๆ

๑.๑ การร้องเรียนโดยตรงต่อสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต ๔๒ กระทำได้ดังนี้

๑.๑.๑ การร้องเรียนทางโทรศัพท์หมายเลข ๐-๕๖๒๒-๘๘๔๖ ต่อ ๑๒๗ หรือโทรสารหมายเลข ๐-๕๖๒๒-๐๒๓๑

๑.๑.๒ การร้องเรียนด้วยตนเองเป็นหนังสือหรือร้องเรียนด้วยวาจา โดยตรงต่อผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต ๔๒ หรือรองผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต ๔๒

๑.๑.๓ การร้องเรียนทางไปรษณีย์ โดยระบุหน้าซอง ดังนี้

เรียน ผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต ๔๒

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต ๔๒

ตำบลวัดไทร อำเภอเมือง

จังหวัดนครสวรรค์ ๖๐๐๐๐

๑.๒ การร้องเรียนต่อหน่วยงานอื่นๆ

๑.๒.๑ การร้องเรียนต่อศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดนครสวรรค์

๑.๒.๒ การร้องเรียนต่อสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน (สพฐ.)

๑.๒.๓ การร้องเรียนต่อสำนักงานตรวจเงินแผ่นดิน (สตง.)

๑.๒.๔ การร้องเรียนต่อสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน

๑.๒.๕ การร้องเรียนต่อสำนักงานคณะกรรมการสิทธิมนุษยชน

๑.๒.๖ การร้องเรียนต่อสำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ
(ป.ป.ช.)

๑.๒.๗ การร้องเรียนต่อสำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตภาครัฐ
(ป.ป.ท.)

๑.๓ การร้องเรียนผ่านเว็บไซต์ <http://www.secondary๔๒.obec.go.th/>

กระบวนการจัดการข้อร้องเรียน

๑. ให้กลุ่มกฎหมายและคดีเป็นหน่วยงานหลักในการรับเรื่องร้องเรียน

๒. เมื่อได้รับเรื่องร้องเรียนให้กลุ่มกฎหมายและคดี รวบรวมข้อมูลการร้องเรียนเสนอผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต ๔๒ ในกรณีเป็นลักษณะบัตรสนเท่ห์ ให้พิจารณาเฉพาะรายที่ระบุหลักฐานกรณีแวดล้อมปรากฏชัดแจ้ง ตลอดจนชี้พยานบุคคลแน่นอนเท่านั้น

๓. กรณีที่ผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต ๔๒ เห็นสมควร ให้แต่งตั้งคณะกรรมการสืบสวนข้อเท็จจริงหรือมอบหมายให้ผู้ใดตรวจสอบข้อเท็จจริง ให้กลุ่มกฎหมายและคดี ดำเนินการตามคำสั่งนั้น

๔. ให้คณะกรรมการสืบสวนข้อเท็จจริงที่ได้รับแต่งตั้ง มีหน้าที่รวบรวมข้อเท็จจริง ที่เกี่ยวข้อง และพิจารณาไต่สวนหาข้อเท็จจริงว่าเรื่องร้องเรียนมีมูลความจริงหรือไม่เพียงใด โดยให้ดำเนินการ ให้แล้วเสร็จโดยเร็ว พร้อมทั้งทำความเข้าใจเสนอผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต ๔๒ ว่ามีการกระทำทุจริตและประพฤติมิชอบเกิดขึ้นหรือไม่ และเป็นการกระทำผิดวินัยหรือไม่ หากเป็นกรณี ไม่มีมูลที่ควรกล่าวหาให้เสนอความเห็นต่อผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต ๔๒ และยุติเรื่อง

๕. ในการพิจารณาไต่สวนให้ดำเนินการอย่างลับ และต้องเปิดโอกาสให้เจ้าหน้าที่ ผู้ถูกกล่าวหา พิสูจน์ข้อเท็จจริงอย่างเป็นธรรม

๖. ให้คณะกรรมการสืบสวนข้อเท็จจริงรายงานผลการสืบสวนต่อผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต ๔๒

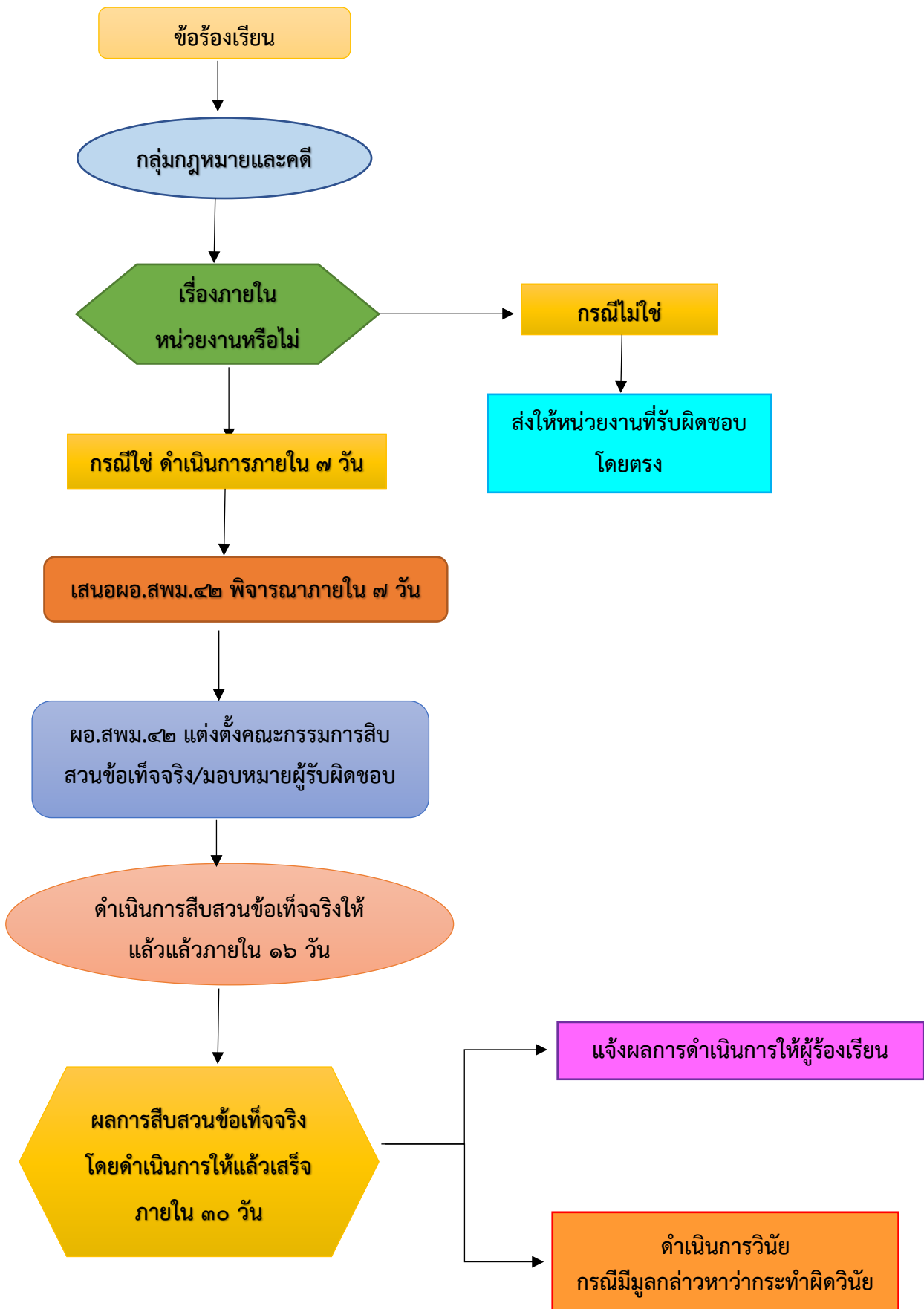
๗. เมื่อมีการดำเนินการในเบื้องต้นเป็นประการใด ให้กลุ่มกฎหมายและคดีแจ้งให้ ผู้ร้องเรียนทราบภายใน ๓๐ วัน เว้นแต่กรณีผู้ร้องเรียนไม่ให้ข้อมูลที่สมารถติดต่อกลับไปยังผู้ร้องเรียนได้

๘. ในกรณีที่ข้อร้องเรียนเป็นเรื่องที่อยู่นอกเหนืออำนาจการพิจารณาสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต ๔๒ ให้ดำเนินการดังนี้

(๘.๑) ส่งต่อเรื่องร้องเรียนไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้องโดยตรง ในกรณีที่ข้อร้องเรียนระบุถึงชื่อหน่วยงานนั้นๆ ถือเป็นการสิ้นสุดกระบวนการจัดการข้อร้องเรียน

(๘.๒) ส่งเรื่องร้องเรียนไปยังผู้ร้องเรียน กรณีที่ผู้ร้องเรียนไม่ได้ระบุถึงหน่วยงาน ที่เกี่ยวข้องโดยตรง พร้อมชี้แจงเหตุผล และแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบถือเป็นการสิ้นสุดกระบวนการจัดการ ข้อร้องเรียน มาตรการคุ้มครองและรักษาความลับของผู้ร้องเรียนและผู้ให้ข้อมูล เพื่อเป็นการคุ้มครองสิทธิของผู้ร้องเรียนและผู้ให้ข้อมูลที่กระทำโดยเจตนาสุจริต หน่วยงาน ต้องปกปิดชื่อที่อยู่หรือข้อมูลใดๆ ที่สามารถระบุถึงตัวผู้ร้องหรือผู้ให้ข้อมูล และเก็บรักษาข้อมูลของผู้ร้องเรียน และผู้ให้ข้อมูลไว้เป็นความลับ โดยจำกัดเฉพาะผู้รับผิดชอบในการดำเนินการตรวจสอบเรื่องร้องเรียนเท่านั้น ที่สามารถเข้าถึงข้อมูลดังกล่าวได้ ทั้งนี้ ผู้ได้รับข้อมูลจากการปฏิบัติหน้าที่ที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียน มีหน้าที่เก็บข้อมูลข้อร้องเรียน และเอกสารหลักฐานของผู้ร้องเรียนและผู้ให้ข้อมูลไว้เป็นความลับ ห้ามเปิดเผยข้อมูล แก่บุคคลอื่นที่ไม่มีหน้าที่เกี่ยวข้อง เว้นแต่ เป็นการเปิดเผยตามหน้าที่ที่กฎหมายกำหนดหรือต่อเจ้าหน้าที่ ผู้มีอำนาจสั่งให้เปิดเผยข้อมูลตามที่กฎหมายกำหนด

กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่



-ตัวอย่าง-
แบบแจ้งเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่

ข้อมูลผู้ร้องเรียน

ข้อมูลผู้ร้องเรียน หมายเลขบัตรประจำตัวประชาชน.....
ชื่อ-สกุล ผู้ร้องเรียน/ผู้แจ้ง.....อาชีพ.....
อยู่บ้านเลขที่.....หมู่ที่.....หมู่บ้าน.....ถนน.....
ตำบล/แขวง.....อำเภอ/เขต.....จังหวัด.....
รหัสไปรษณีย์.....โทรศัพท์.....E-Mail.....

รายละเอียดการร้องเรียน

เรื่อง.....

ผู้ถูกร้องเรียน.....

ข้อความ(รายละเอียด).....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ลงชื่อ.....

ผู้ร้องเรียน (.....)

วันที่.....

ผู้ปฏิบัติหน้าที่จัดการซื้อร้องเรียน

๑. ผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต ๔๒
๒. นางสาวรังสีมา ภูแปลง นิติกรชำนาญการพิเศษ
๓. นางสาวกัญญาภัค บุญมากประเสริฐ ลูกจ้างเหมาบริการ

