

คู่มือแนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่
สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาศรีสะเกษ เขต ๑

คำนำ

คู่มือแนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาศรีสะเกษ เขต ๑ ฉบับนี้ จัดทำขึ้นเพื่อเป็นแนวทางการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียน กรณีเกิดการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาศรีสะเกษ เขต ๑ เพื่อให้การดำเนินการด้านการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่เป็นไป ด้วยความถูกต้อง โปร่งใส และเป็นธรรม สอดคล้องกับกฎหมายว่าด้วยหลักเกณฑ์มาตรฐาน และแนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียน รวมทั้งเป็นการตอบสนองต่อความคาดหวังของผู้รับบริการ เนื่องจากคู่มือปฏิบัติได้อธิบายขั้นตอนกระบวนการ แนวทางปฏิบัติงานที่ชัดเจนและเป็นมาตรฐานในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ ทั้งนี้เพื่อให้การดำเนินการของเจ้าหน้าที่เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลและบรรลุตามวัตถุประสงค์ของผู้รับบริการต่อไป

กลุ่มกฎหมายและคดี

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาศรีสะเกษ เขต ๑

คู่มือแนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาศรีสะเกษ เขต ๑

หลักการและเหตุผล

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาศรีสะเกษ เขต ๑ ให้ความสำคัญกับการบริหารงานด้วยระบบคุณธรรมและความโปร่งใส รวมทั้งการธำรงและเสริมสร้างวัฒนธรรมขององค์กร เพื่อนำไปสู่การพัฒนาและยกระดับการบริหารจัดการให้เป็นไปตามหลักธรรมาภิบาล สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติ ว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริตภาครัฐ ซึ่งได้มีการกำหนดมาตรการปลูกจิตสำนึก ป้องกันปราบปรามและสร้างเครือข่าย ในการป้องกันและปราบปรามการทุจริต และการดำเนินการส่งเสริมคุ้มครองคุณธรรมจริยธรรมของเจ้าหน้าที่ของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาศรีสะเกษ เขต ๑ โดยมีเป้าหมาย คือ เจ้าหน้าที่ สามารถปฏิบัติราชการได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ประชาชนได้รับบริการที่ดี มีความพึงพอใจเชื่อมั่นและศรัทธาต่อการบริหารราชการของหน่วยงาน

วัตถุประสงค์

๑. เพื่อให้บุคลากรที่เกี่ยวข้อง หรือเจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบสามารถนำไปใช้เป็นแนวทางการดำเนินงานให้เกิดความเป็นธรรม ปฏิบัติงานได้ตามมาตรฐานของกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ได้อย่างมีประสิทธิภาพ
๒. เพื่อสร้างความมั่นใจว่ากระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบเป็นไปตามขั้นตอนและสอดคล้องตามข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์ และกฎหมายที่เกี่ยวข้อง อย่างถูกต้องและครบถ้วน
๓. เพื่อเป็นการแสดงขั้นตอนและวิธีการปฏิบัติงาน ซึ่งสามารถถ่ายทอดให้กับผู้ที่เข้ามาปฏิบัติงาน ในภายหลังได้ ส่งผลให้ผู้ให้บริการสามารถเข้าใจและใช้ประโยชน์จากกระบวนการที่มีอยู่และสามารถพัฒนาการปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ รวมทั้งสามารถแสดงหรือเผยแพร่ให้กับบุคคลภายนอกได้ทราบ เพื่อนำไปสู่การให้ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ ทั้งนี้เพื่อนำไปสู่การปรับปรุงกระบวนการในการปฏิบัติงานต่อไป
๔. เพื่อพิทักษ์สิทธิของประชาชนและผู้ร้องเรียนตามหลักธรรมาภิบาล

หลักเกณฑ์การร้องเรียน

๑. เรื่องที่จะนำมาร้องเรียนต้องเป็นเรื่องที่ผู้ร้องได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหายอันเนื่องมาจากเจ้าหน้าที่ปฏิบัติหน้าที่ เช่น ละเลยต่อหน้าที่ที่กฎหมายกำหนดให้ต้องปฏิบัติ ปฏิบัติหน้าที่ล่าช้าเกินสมควร ทุจริตและประพฤติมิชอบ หรือ กระทำการฝ่าฝืนหรือนอกเหนืออำนาจหน้าที่ที่กฎหมายกำหนด
๒. เรื่องที่ร้องเรียนต้องเป็นเรื่องจริงที่มีมูลมิใช่ลักษณะกระแสรั่วที่สร้างความเสียหายแก่บุคคลที่ขาดหลักฐานแวดล้อมที่ปรากฏชัดแจ้งตลอดจนขาดพยานบุคคลที่แน่นอน
๓. ร้องเรียนเป็นหนังสือต้องใช้ถ้อยคำสุภาพและต้องระบุข้อมูล ชื่อ - สกุล ลายมือชื่อ ที่อยู่ วัน เดือน ปี รายละเอียดของเรื่องร้องเรียนให้ชัดเจน ตลอดจนพยานหลักฐานต่างๆ (ถ้ามี)

เรื่องร้องเรียนที่อาจไม่รับพิจารณา

๑. เรื่องร้องเรียนที่มีได้ทำเป็นหนังสือ
๒. เรื่องร้องเรียนที่ไม่ระบุพยานหลักฐานที่เพียงพอ กรณีการร้องเรียนที่มีลักษณะับตรสนเท่ที่จะรับพิจารณาเฉพาะรายที่ระบุหลักฐานกรณีแวดล้อมที่ปรากฏชัดแจ้ง ตลอดจนชี้ชัดพยานบุคคลที่แน่นอนเท่านั้น

๓. เรื่องร้องเรียนที่ไม่ระบุข้อมูลตามหลักเกณฑ์การร้องเรียนตามข้อ ๓

ช่องทางการร้องเรียน

๑. ร้องเรียนด้วยตนเอง ที่ สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาศรีสะเกษ เขต ๑

๒. ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์ สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาศรีสะเกษ เขต ๑ www.ssk1edu.go.th หรือส่งจดหมายทางไปรษณีย์

๓. ร้องเรียนทางโทรศัพท์ หมายเลข ๐ ๘๕๖๑ ๖๔๗๑

๔. ร้องเรียนทางโทรสาร หมายเลข ๐ ๘๕๖๑ ๒๖๘๑

๕. ช่องทางอื่น ๆ เช่น ศูนย์ดำรงธรรม กระทรวงมหาดไทย สายด่วน ๑๕๖๗ คณะกรรมการ
รับเรื่องราวร้องทุกข์ประจำกระทรวงศึกษาธิการ หรือสายด่วน ๑๕๗๙

กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน

๑. เจ้าหน้าที่รับเอกสาร อ่านและตรวจสอบข้อมูลรวมทั้งเอกสารประกอบเรื่องร้องเรียนโดย
ละเอียด

๒. เมื่ออ่านและตรวจสอบคำร้องแล้วต้องประเมินด้วยว่าเรื่องมีความน่าเชื่อถือเพียงใด หากผู้ร้องแจ้งหมายเลขโทรศัพท์มาด้วย ควรสอบถามข้อมูลเพิ่มเติมและยืนยันว่าผู้ร้องได้ร้องเรียนจริง เพราะอาจมีการแอบอ้างชื่อผู้ร้อง วิธีการสอบถามไม่ควรบอกเรื่องหรือประเด็นการร้องเรียนก่อนควรถามว่า ท่านได้ส่งเรื่องร้องเรียนมาจริงหรือไม่ในลักษณะใด หากผู้ร้องปฏิเสธก็จะชี้แจงว่าโทรศัพท์มาเพื่อตรวจสอบ ข้อมูลเบื้องต้นแล้วรีบจบพบสนทนา

๓. สรุปประเด็นการร้องเรียนโดยย่อเพื่อเสนอผู้บังคับบัญชา หากมีประเด็นเกี่ยวข้องกับ
ข้อกฎหมายให้ระบุตัวบทกฎหมายเสนอผู้บังคับบัญชาเพื่อประกอบการพิจารณา ภายใน ๓ วันทำการ

๔. เรื่องร้องเรียนกล่าวโทษ แจ้งเบาะแสการกระทำความผิดหรือผู้มีอิทธิพลซึ่งน่าจะเป็นอันตราย
ต่อผู้ร้อง ควรปกปิดชื่อและที่อยู่ของผู้ร้องก่อนถ่ายสำเนาคำร้องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องแต่หากเป็นการ
กล่าวหาในเรื่องที่เป็นภัยร้ายแรงและน่าจะเป็นอันตรายต่อผู้ร้องเป็นอย่างมาก ก็ไม่ควรส่งสำเนาคำร้อง
ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องแต่ควรใช้วิธีคัดย่อคำร้องและพิมพ์ขึ้นใหม่ส่งให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องและประทับตรา
“ลับ”ในเอกสารทุกแผ่น และควรแจ้งให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องคุ้มครองความปลอดภัยให้แก่ผู้ร้องเรียนและ
พยานที่เกี่ยวข้องตามมติคณะรัฐมนตรี พ.ศ.๒๕๕๑ ด้วย

๕. กรณีที่ผู้บังคับบัญชามีคำสั่งให้มีการตรวจสอบข้อเท็จจริง หากเรื่องที่มีประเด็น
ไม่ลับซับซ้อนจะใช้เวลาดำเนินการประมาณ ๑๕ วัน หากมีประเด็นที่ลับซับซ้อนหรือมีพยานหลักฐาน
เป็นจำนวนมากจะใช้เวลาดำเนินการประมาณ ๓๐ วัน

๖. ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องรายงานผลการดำเนินการให้ทราบภายใน ๓๐ วัน

๗. แจ้งผลการดำเนินการให้ผู้ร้องเรียนทราบภายใน ๑๕ วัน

มาตรการคุ้มครองและการรักษาความลับของผู้ร้องเรียนและผู้ให้ข้อมูล

เพื่อให้การคุ้มครองสิทธิของผู้ร้องเรียนและผู้ให้ข้อมูลที่กระทำโดยเจตนาสุจริต หน่วยงาน
ต้องปกปิดชื่อที่อยู่หรือข้อมูลใดๆ ที่สามารถระบุถึงตัวผู้ร้องหรือผู้ให้ข้อมูล และเก็บรักษาข้อมูลของผู้ร้องเรียน
และผู้ให้ข้อมูลไว้เป็นความลับ โดยจำกัดเฉพาะผู้รับผิดชอบในการดำเนินการตรวจสอบเรื่องร้องเรียนเท่านั้น
ที่สามารถเข้าถึงข้อมูลดังกล่าวได้ ทั้งนี้ผู้ได้รับข้อมูลจากการปฏิบัติหน้าที่ที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียน
มีหน้าที่เก็บข้อมูล ข้อร้องเรียนและเอกสารหลักฐานของผู้ร้องเรียนและผู้ให้ข้อมูลไว้เป็นความลับ ห้ามเปิดเผย
ข้อมูลแก่บุคคลอื่นที่ไม่มีหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง เว้นแต่เป็นการเปิดเผยตามหน้าที่ที่กฎหมายกำหนดหรือ
ต่อเจ้าหน้าที่ผู้มีอำนาจสั่งให้เปิดเผยข้อมูลตามที่กฎหมายกำหนด

แบบฟอร์มการร้องเรียน ร้องทุกข์
สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาศรีสะเกษ เขต ๑

วันที่ เดือน พ.ศ.

๑. ข้อมูลผู้ร้องเรียน

ชื่อ - สกุล หมายเลขที่บัตรประชาชน.....
อยู่บ้านเลขที่ หมู่ที่ ถนน ตำบล..... อำเภอ.....
จังหวัด รหัสไปรษณีย์ หมายเลขโทรศัพท์.....
E-mail.....

๒. ข้อมูลเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์/ขอความช่วยเหลือ

ประเภทปัญหา การทุจริต ร้องเรียนเจ้าหน้าที่/หน่วยงานของรัฐ อื่นๆ

เรื่อง

ข้อความ.....

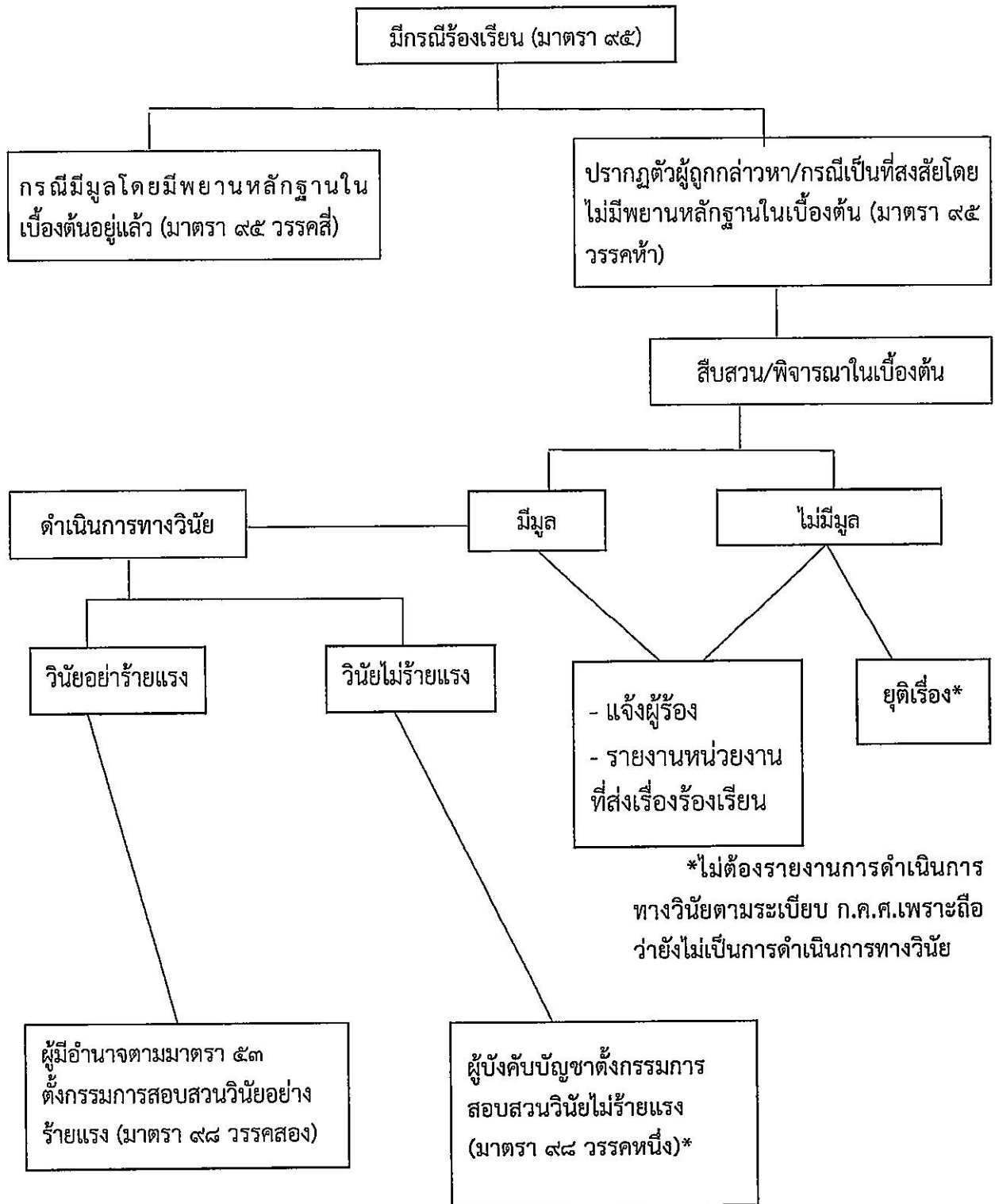
๓. ความประสงค์ของผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์/ขอความช่วยเหลือ

มีเอกสารแนบ จำนวน แผ่น

ข้าพเจ้าขอรับรองว่าข้อความดังกล่าวข้างต้นที่ได้ยื่นที่กลุ่มกฎหมายและคดี สำนักงานเขตพื้นที่
การศึกษาประถมศึกษาศรีสะเกษ เขต ๑ เป็นความจริงทุกประการและขอรับผิดชอบต่อข้อเท็จจริงดังกล่าว
ข้างต้นทั้งหมด และข้าพเจ้ารับทราบว่า การนำความเท็จมาร้องเรียน ร้องทุกข์ต่อเจ้าหน้าที่ซึ่งทำให้ผู้อื่นได้รับ
ความเสียหาย เป็นความผิดตามประมวลกฎหมายอาญามาตรา ๓๕๖ ความเท็จต่อเจ้าพนักงาน

(ลงชื่อ) ผู้ร้องเรียน
(.....)

แผนผังปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ



*ไม่ต้องรายงานผลการดำเนินการทางวินัยตามระเบียบ ก.ค.ศ. เพราะถือว่ายังไม่เป็นการดำเนินการทางวินัย

*เว้นแต่กรณีความผิดที่ปรากฏชัดแจ้ง/กรณีที่มีหลักฐานความผิดทางวินัยตามมาตรา ๙๒ ไม่ต้องตั้งกรรมการ

ขั้นตอนการดำเนินการเรื่องร้องเรียน



ผู้ร้องเรียนยื่นเรื่องร้องเรียน



ลงทะเบียนรับเรื่องร้องเรียน ตรวจสอบข้อเท็จจริง
สรุปประเด็นข้อร้องเรียน เสนอความเห็น ภายใน ๓ วัน
นิติกร/ผู้ช่วยนิติกร เป็นผู้รับผิดชอบ



เสนอผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา
เพื่อพิจารณาสั่งการ มอบกลุ่มกฎหมายและคดี
ดำเนินการภายใน ๓ วัน



กลุ่มกฎหมายและคดีตรวจสอบ/สืบสวน
ข้อเท็จจริง บันทึกรายงานผลการดำเนินการ
ภายใน ๑๕ วัน



กรณียุติเรื่อง/แจ้งผลให้ผู้ร้องทราบ ภายใน ๑ วัน
นิติกร/ผู้ช่วยนิติกร เป็นผู้รับผิดชอบ



กรณีไม่ยุติเรื่อง ดำเนินการทางวินัย/สอบสวนวินัยไม่ร้ายแรง ไม่เกิน ๙๐ วัน
คณะกรรมการสอบสวนวินัยไม่ร้ายแรง เป็นผู้รับผิดชอบ



ตรวจสอบและเสนอความเห็นสำนวนการสอบสวน/เสนอผู้อำนวยการ
สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ภายใน ๕ วัน นิติกร เป็นผู้รับผิดชอบ



ตรวจสอบแจ้งผลให้ผู้ร้องทราบ ภายใน ๓ วัน
นิติกร/ผู้ช่วยนิติกร เป็นผู้รับผิดชอบ



เสนอรายงานการดำเนินการทางวินัยไม่ร้ายแรงต่อศึกษาธิการ
จังหวัดพิจารณา ภายใน ๑๐ วัน นิติกร เป็นผู้รับผิดชอบ