



คู่มือ การปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต และประพฤติมิชอบ



กลุ่มบริหารงานบุคคล (งานวินัยและนิติการ)
สำนักงานศึกษาธิการจังหวัดกาญจนบุรี

คำนำ

ด้วยการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินการของหน่วยงานภาครัฐ ตามแผนแม่บทยุทธศาสตร์ชาติ ประเด็นการต่อต้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ มีวัตถุประสงค์หลัก เพื่อให้สังคมมีพฤติกรรมร่วมต้านการทุจริตในวงกว้าง โดยประชาชนชาวไทยต้องก้าวข้ามค่านิยมอุปถัมภ์และไม่เพิกเฉยต่อการทุจริตและประพฤติมิชอบ เพื่อให้การบริการงานของสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดกาญจนบุรี เป็นไปด้วยความโปร่งใส ตรวจสอบได้ทุกขั้นตอน เปิดเผย และเกิดประโยชน์สูงสุดต่อประชาชน รวมทั้งได้รับความไว้วางใจและความเชื่อมั่นจากประชาชน จึงได้กำหนดมาตรการและแนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียน การทุจริตและประพฤติมิชอบของสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดกาญจนบุรี เพื่อความโปร่งใส รวดเร็ว ตรวจสอบได้ และเป็นธรรมต่อทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้อง

ดังนั้น เพื่อให้การดำเนินการเกี่ยวกับการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ของสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดกาญจนบุรี เป็นไปในแนวทางเดียวกัน เกิดประโยชน์ต่อการปฏิบัติราชการ และประชาชน และอำนวยความสะดวกต่อเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน จึงได้จัดทำคู่มือการปฏิบัติงานนี้ขึ้น เพื่อให้การจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตบรรลุผลสัมฤทธิ์ตามเป้าหมาย

กลุ่มบริหารงานบุคคล(งานวินัยฯ)
สำนักงานศึกษาธิการจังหวัดกาญจนบุรี

สารบัญ

เรื่อง	หน้า
หลักการและเหตุผล	๑
วัตถุประสงค์	๑
คำจำกัดความ	๑
ช่องทางการร้องเรียน/แจ้งเบาะแส	๑
แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต	๒
ระยะเวลาการรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ	๓
แนวปฏิบัติและขั้นตอนการปฏิบัติงาน	๔
การติดตามและประเมินผล	๔
การรายงานผลการดำเนินการ	๔

ภาคผนวก

แบบข้อร้องเรียน เรื่อง “การทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่
สังกัดสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดกาญจนบุรี”

คู่มือการปฏิบัติงานกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

๑. หลักการและเหตุผล

การต่อต้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ สำนักงานศึกษาธิการจังหวัดกาญจนบุรี มีบทบาทหน้าที่หลักในการกำหนดทิศทางการดำเนินงานการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต เพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการป้องกันและปราบปรามการทุจริตคอร์รัปชัน และรับแจ้งเบาะแสและเรื่องร้องเรียนการทุจริต จากช่องทางการร้องเรียน โดยปฏิบัติตามคู่มือการปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ซึ่งสอดคล้องกับพระราชบัญญัติว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ มาตรา ๘๓ กำหนดว่า “เมื่อส่วนราชการใดได้รับการติดต่อสอบถามเป็นหนังสือจากประชาชน หรือส่วนราชการด้วยกันเกี่ยวกับงานที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของส่วนราชการนั้น ให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้นที่จะต้องตอบคำถามหรือแจ้งการดำเนินการให้ทราบภายใน ๑๕ วัน หรือภายในระยะเวลาที่กำหนดบนพื้นฐานของหลักธรรมาภิบาล

ดังนั้น อำนาจหน้าที่ดำเนินการเกี่ยวกับข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดกาญจนบุรี จึงเป็นเรื่องที่สำนักงานศึกษาธิการจังหวัดกาญจนบุรี จำเป็นต้องดำเนินการเพื่อตอบสนองความต้องการของข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษาตลอดจนประชาชนทั่วไป

๒. วัตถุประสงค์

๒.๑) เพื่อให้มีหลักเกณฑ์ ขั้นตอน กระบวนการ ในการดำเนินงานจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดกาญจนบุรี

๒.๒) เพื่อให้มีการจัดการที่ดี ตอบสนองต่อการปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียนที่กำหนดไว้อย่างมีประสิทธิภาพ

๒.๓) เพื่อให้เจ้าหน้าที่ บุคคลทั่วไป รู้สึกมั่นใจต่อกระบวนการการร้องเรียน เป็นไปตามหลักธรรมาภิบาล (Good Governance)

๓. คำจำกัดความ

ข้อร้องเรียน หมายความว่า ข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรสังกัดสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดกาญจนบุรี

ผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแส หมายความว่า ประชาชนทั่วไป และหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

เจ้าหน้าที่ หมายความว่า บุคลากรในสังกัดสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดกาญจนบุรี

ช่องทางการรับข้อร้องเรียน หมายความว่า ช่องทางในการร้องเรียน เช่น เว็บไซต์ ไปรษณีย์ Email โทรศัพท์ โทรสาร และการติดต่อร้องเรียนด้วยตนเอง

๔. ช่องทางการร้องเรียน/แจ้งเบาะแส

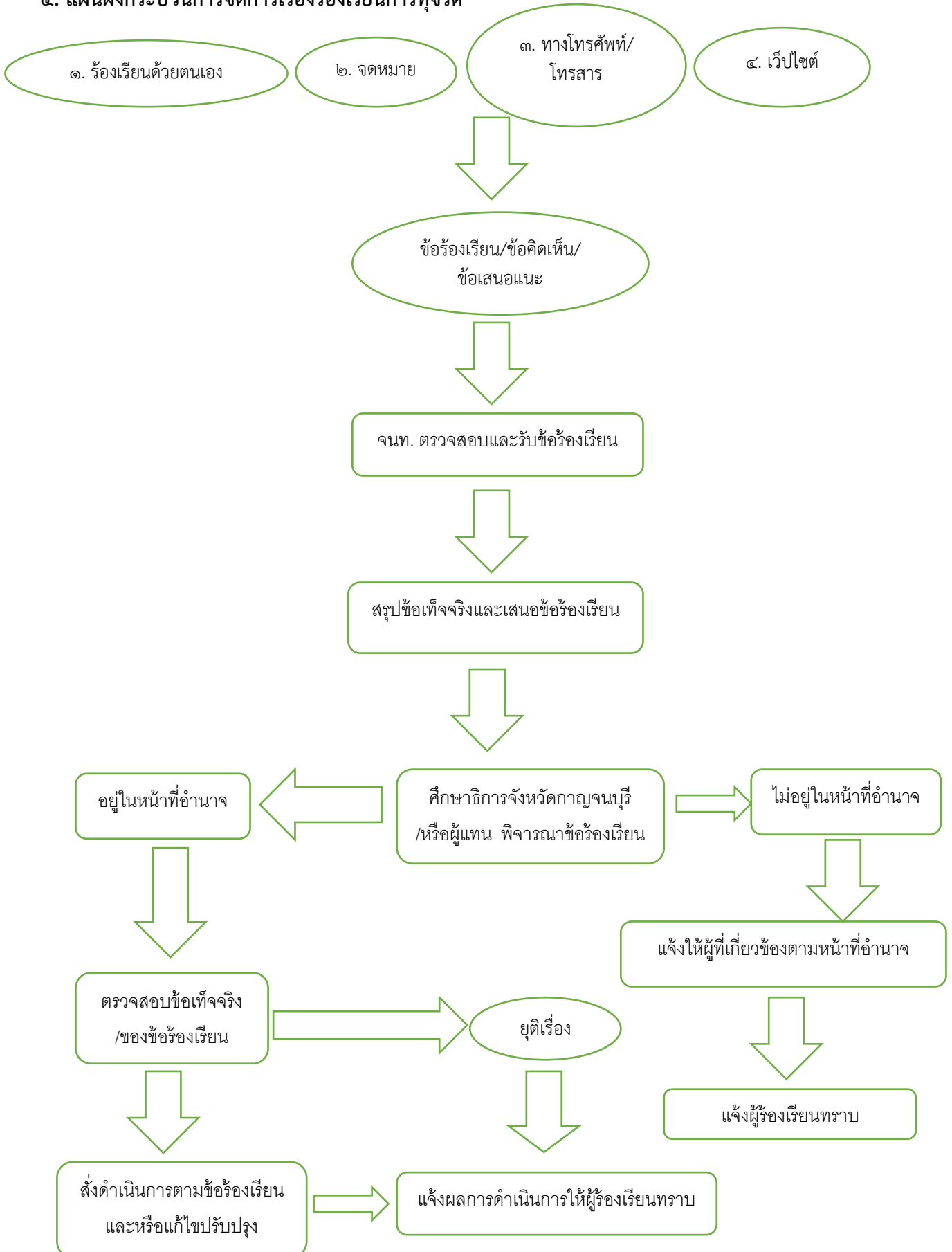
๑) ร้องเรียนด้วยตนเอง ณ สำนักงานศึกษาธิการจังหวัดกาญจนบุรี ตำบลปากแพรก อำเภอเมืองกาญจนบุรี จังหวัดกาญจนบุรี

๒) ทางไปรษณีย์ (ที่อยู่ ๓๓๖/๑ หมู่ ๓ สำนักงานศึกษาธิการจังหวัดกาญจนบุรี ตำบลปากแพรก อำเภอเมืองกาญจนบุรี จังหวัดกาญจนบุรี)

๓) ร้องเรียนทางโทรศัพท์ หมายเลข ๐ ๓๔๕๖ ๔๐๐๖ หมายเลขโทรสาร ๐ ๓๔๕ ๖๔๐๐๗

๔) เว็บไซต์ www.kanpeo.๐๒๕๘@gmail.com

๕. แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต



๖. ระยะเวลาการรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องเรียนเพื่อประสานหาทางแก้ไขปัญหา	หมายเหตุ
ร้องเรียนด้วยตนเอง	ทุกครั้งที่มีการร้องเรียน	ภายใน ๑ วันทำการ	
ทางไปรษณีย์	ทุกครั้ง	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนทางโทรศัพท์ ๐ ๓๔๕๖ ๔๐๐๖	ทุกวันทำการ	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์/Email www.kanpeo.๐๒๕๘@gmail.com	ทุกวันทำการ	ภายใน ๑ วันทำการ	

๗. หลักเกณฑ์ในการรับข้อร้องเรียน/แจ้งเบาะแสการทุจริตและประพฤติมิชอบ

๑. หลักเกณฑ์การร้องเรียน

๑.๑ เรื่องที่จะนำมาร้องเรียนต้องเป็นเรื่องที่ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหายอันเนื่องมาจากเจ้าหน้าที่ในเรื่องดังต่อไปนี้

- ๑) การกระทำการทุจริตต่อหน้าที่ราชการ
- ๒) การกระทำความผิดต่อตำแหน่งหน้าที่ราชการ
- ๓) ละเลยหน้าที่ตามที่กฎหมายกำหนดให้ต้องปฏิบัติ
- ๔) ปฏิบัติหน้าที่ล่าช้าเกินสมควร
- ๕) การกระทำนอกเหนืออำนาจหน้าที่ หรือขัด หรือไม่ถูกต้องตามกฎหมาย

๑.๒ เรื่องที่ร้องเรียนต้องเป็นเรื่องจริงที่มีมูล มิใช่ลักษณะกระแสรั่วที่สร้างความเสียหายแก่บุคคลที่ขาดหลักฐานแวดล้อมที่ปรากฏชัดเจน ตลอดจนขาดพยานบุคคลแน่นอน

๒. ข้อร้องเรียนให้ใช้ถ้อยคำสุภาพและต้องระบุข้อมูลต่อไปนี้

- ๒.๑ ชื่อและที่อยู่ของผู้ร้องเรียน พร้อมหมายเลขโทรศัพท์ ไอดีไลน์ หรืออีเมลติดต่อกลับ
- ๒.๒ ชื่อหน่วยงาน หรือเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องที่เป็นเหตุแห่งการร้องเรียน
- ๒.๓ การกระทำทั้งหลายที่เป็นเหตุแห่งการร้องเรียน พร้อมทั้งข้อเท็จจริงหรือพฤติกรรมตามสมควรเกี่ยวกับการกระทำดังกล่าว หรือแจ้งช่องทางเบาะแสการทุจริตของเจ้าหน้าที่อย่างชัดเจน เพื่อดำเนินการสืบสวนสอบสวน

๒.๔ คำขอของผู้ร้องเรียน

๒.๕ ลายมือชื่อผู้ร้องเรียน

๒.๖ ระบุวัน เดือน ปี

๒.๗ ระบุพยานเอกสาร พยานวัตถุ หรือพยานบุคคล (ถ้ามี)

๓. กรณีการร้องเรียนที่มีลักษณะเป็นบัตรสนเท่ห์จะรับพิจารณาเฉพาะรายที่ระบุหลักฐานกรณีแวดล้อมปรากฏชัดเจน ตลอดจนชี้พยานบุคคลที่แน่นอนเท่านั้น

๔. เรื่องร้องเรียนที่อาจไม่รับพิจารณา

๔.๑ ข้อร้องเรียนที่มีได้ทำเป็นหนังสือ

๔.๒ ข้อร้องเรียนที่ไม่ระบุพยาน หรือหลักฐานที่เพียงพอ

๔.๓ ข้อร้องเรียนที่ไม่มีรายการตามข้อ ๒.

๕. ช่องทางการร้องเรียน ผู้ร้องเรียนสามารถส่งข้อร้องเรียนผ่านช่องทาง ดังนี้

๕.๑ ส่งข้อร้องเรียนทางจดหมาย/ หรือร้องเรียนด้วยตนเองโดยตรงที่สำนักงานศึกษาธิการจังหวัดกาญจนบุรี ถนนแสงชูโต ตำบลปากแพรก อำเภอเมืองกาญจนบุรี จังหวัดกาญจนบุรี ๗๑๐๐๐

๕.๒ ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์ของสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดกาญจนบุรี www.kanpeo.go.th และทาง Email/kanpeo.๐๒๕๘@gmail.com

๘. แนวปฏิบัติและขั้นตอนการปฏิบัติงาน

ขั้นตอนที่ ๑

กรณีได้รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ เจ้าหน้าที่รับเรื่อง ลงทะเบียนระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์/ ทะเบียนรับ – ส่ง

ขั้นตอนที่ ๒

เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบวิเคราะห์เรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ กรณีอยู่ในหน้าที่อำนาจ ตรวจสอบข้อเท็จจริงของข้อร้องเรียน บันทึกรายงานเสนอศึกษาธิการจังหวัดกาญจนบุรี พิจารณา

ขั้นตอนที่ ๓

กรณีหากมีมูลตามข้อร้องเรียน สั่งดำเนินการตามข้อร้องเรียนและหรือแก้ไขปรับปรุง/ แต่งตั้งคณะกรรมการสืบสวนข้อเท็จจริง (กรณีแต่งตั้งคณะกรรมการสืบสวนข้อเท็จจริงดำเนินการภายในระยะเวลา ๖๐ วัน) /หากไม่มีมูลยุติเรื่อง

ขั้นตอนที่ ๔

กรณีไม่อยู่ในหน้าที่และอำนาจ แจ้งให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการ ตามหน้าที่อำนาจให้เป็นไปตามระเบียบกฎหมายที่กำหนดและเกี่ยวข้อง และแจ้งเรื่องร้องเรียนให้ผู้ร้องทราบต่อไป

ขั้นตอนที่ ๕

๑. ยุติเรื่อง แจ้งผลการพิจารณาแก่ผู้ร้องเรียน (กรณีทราบชื่อ/ที่อยู่/เบอร์โทร)

๒. ไม่ยุติเรื่อง /กรณีมีมูลแต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินการทางวินัย (วินัยไม่ร้ายแรง/ร้ายแรง)

- กรณีแต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินการทางวินัยไม่ร้ายแรง ดำเนินการภายในระยะเวลา ๙๐ วัน

- กรณีแต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินการทางวินัยอย่างร้ายแรง ดำเนินการภายในระยะเวลา ๑๘๐ วัน ถ้ามีเหตุจำเป็นขอขยายระยะเวลาได้ครั้งละไม่เกิน ๓๐ วัน และไม่เกิน ๒๔๐ วัน (ส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องพิจารณาแต่งตั้งคณะกรรมการสอบสวนตามหน้าที่และอำนาจ)

๙. การติดตามและประเมินผล

๑. ลงทะเบียนรับ – ส่งเรื่องร้องเรียน

๒. สรุปผลการดำเนินงาน

๑๐. การรายงานผลการดำเนินการ

จัดทำรายงานสรุปผลการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

ภาคผนวก

แบบข้อร้องเรียน

เรื่อง “การทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ สังกัดสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดกาญจนบุรี”

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

เรื่อง

เรียน ศึกษาธิการจังหวัดกาญจนบุรี

ข้าพเจ้า.....อายุ.....ปี อยู่บ้านเลขที่.....หมู่ที่.....
ตำบล.....อำเภอ.....จังหวัด.....โทรศัพท์.....
อาชีพ.....ตำแหน่ง.....
เลขที่บัตรประชาชน.....ออกโดย.....
วันออกบัตร.....บัตรหมดอายุ.....มีความประสงค์ขอร้องเรียน/แจ้งเบาะแส
การทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ สังกัดสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดกาญจนบุรี เพื่อให้พิจารณา
ดำเนินการตรวจสอบหรือช่วยเหลือและแก้ไขปัญหา ดังนี้

.....
.....
.....
.....
.....

ทั้งนี้ ข้าพเจ้าขอรับรองว่าข้อร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ตามข้อความข้างต้นเป็นจริงทุกประการ
โดยข้าพเจ้าขอส่งเอกสารหลักฐานประกอบการร้องเรียน/แจ้งเบาะแส (ถ้ามี) ได้แก่

- ๑).....จำนวน.....ฉบับ
- ๒).....จำนวน.....ฉบับ

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการต่อไป

ขอแสดงความนับถือ

(.....)

คำแนะนำการทำหนังสือการร้องเรียนทุจริต

๑. ชื่อร้องเรียนให้ใช้ด้วยคำสุภาพ และมีรายละเอียดการร้องเรียน ดังนี้
 - ๑.๑ ชื่อ - สกุล ที่อยู่และหมายเลขโทรศัพท์ของผู้ร้องเรียน
 - ๑.๒ ชื่อ - สกุล ตำแหน่ง/สังกัดของผู้ถูกร้องเรียน หรือข้อมูลที่สามารถบ่งชี้และสืบทราบตัวผู้ถูกร้องเรียนได้
 - ๑.๓ บรรยายการกระทำที่เป็นเหตุแห่งการร้องเรียน โดยระบุข้อมูล ดังนี้
 - ๑) การกระทำที่เป็นเหตุร้องเรียน
 - ๒) มีขั้นตอนหรือรายละเอียดการกระทำเหตุนั้นอย่างไร
 - ๓) ระบุพยานเอกสาร พยานวัตถุ พยานบุคคล (ถ้ามี)
๒. ลงลายมือชื่อและเขียนชื่อ - สกุล ด้วยตัวบรรจง พร้อมแจ้งที่อยู่/เบอร์โทรศัพท์/Email ของผู้ร้องเรียนให้ชัดเจนเพื่อให้สำนักงานศึกษาธิการจังหวัดกาญจนบุรี สามารถติดต่อและแจ้ง หรือรายงานผลผู้ร้องเรียนได้
