



คู่มือการจัดการข้อร้องเรียน
กรณีการทุจริตและประพฤติมิชอบ

สำนักงานเลขาธิการสภาการศึกษา
กระทรวงศึกษาธิการ

คู่มือการจัดการข้อร้องเรียนกรณีการทุจริตและประพฤติมิชอบ

.....

๑. ความเป็นมา

สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ (สำนักงาน ป.ป.ช.) ได้พัฒนาเครื่องมือการประเมินเชิงบวกเพื่อเป็นมาตรการป้องกันการทุจริตและเป็นกลไกในการสร้างความตระหนักให้หน่วยงานภาครัฐมีการดำเนินงานอย่างโปร่งใสและมีคุณธรรมโดยใช้ชื่อว่า “การประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (Integrity and Transparency Assessment: ITA)” ซึ่งประกอบด้วย ด้านความโปร่งใส ด้านความพร้อมรับผิด ด้านความปลอดภัยจากการทุจริต ด้านคุณธรรมในองค์กร และด้านคุณธรรมการทำงานในหน่วยงาน ซึ่งในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑ สำนักงานเลขาธิการสภาการศึกษา (สกศ.) ได้กำหนดเป้าหมายในการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานโดยมุ่งเน้นให้บุคลากรของสำนักงานเลขาธิการสภาการศึกษาปฏิบัติงานด้วยความโปร่งใสเป็นธรรม ตรวจสอบได้ จึงได้จัดทำคู่มือการจัดการข้อร้องเรียนกรณีการทุจริตและประพฤติมิชอบขึ้น

๒. วัตถุประสงค์

๒.๑ เพื่อให้มีระบบการจัดการข้อร้องเรียนกรณีการทุจริตและประพฤติมิชอบของสำนักงานเลขาธิการสภาการศึกษาที่มีประสิทธิภาพ

๒.๒ เพื่อตอบสนองข้อร้องเรียนตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖

๒.๓ เพื่อให้การดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนกรณีการทุจริตและประพฤติมิชอบของสำนักงานเลขาธิการสภาการศึกษาสอดคล้องกับหลักเกณฑ์การประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (ITA)

๓. ขอบเขต

คู่มือการจัดการข้อร้องเรียนกรณีการทุจริตและประพฤติมิชอบครอบคลุมตั้งแต่ขั้นตอนการจัดให้มีเจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องเรียนสำนักงานเลขาธิการสภาการศึกษา จัดให้มีการรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่าง ๆ การประสานผู้เกี่ยวข้องทั้งภายในและภายนอกหน่วยงานเพื่อตรวจสอบข้อเท็จจริง แก้ไข ปรับปรุง หรือดำเนินการตามหน้าที่ การแจ้งกลับให้ผู้ร้องเรียนทราบ การรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียน การวิเคราะห์และสรุปผลการจัดการข้อร้องเรียน รวมทั้งการกำหนดมาตรการหรือแนวทางป้องกัน แก้ไขปัญหาข้อร้องเรียนกรณีการทุจริตและประพฤติมิชอบต่อเลขาธิการสภาการศึกษา เมื่อการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนเสร็จสิ้น

๔. คำนิยาม

“การจัดการข้อร้องเรียน” หมายถึง การตรวจสอบข้อเท็จจริง การดำเนินการแก้ไข ปรับปรุงข้อร้องเรียนกรณีการทุจริตและประพฤติมิชอบและการแจ้งกลับผู้ร้องเรียน

“ข้อร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการ” หมายถึง ข้อร้องเรียนเกี่ยวกับระบบการให้บริการ และการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ทั้งในเรื่องของความบกพร่อง ความล่าช้า ความไม่เป็นธรรม ความไม่โปร่งใส พฤติกรรมที่ไม่เหมาะสมในการปฏิบัติงานกรณีการทุจริตและประพฤติมิชอบ

“เรื่องร้องเรียน” หมายถึง เรื่องที่ผู้ร้องได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหาย หรืออาจจะเดือดร้อนหรือเสียหายจากกรณีการทุจริตและประพฤติมิชอบ

“ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสีย” หมายถึง ผู้รับบริการ ประชาชนทั่วไป และผู้มีส่วนได้เสียในการดำเนินงานตามภารกิจของสำนักงานเลขาธิการสภาการศึกษา

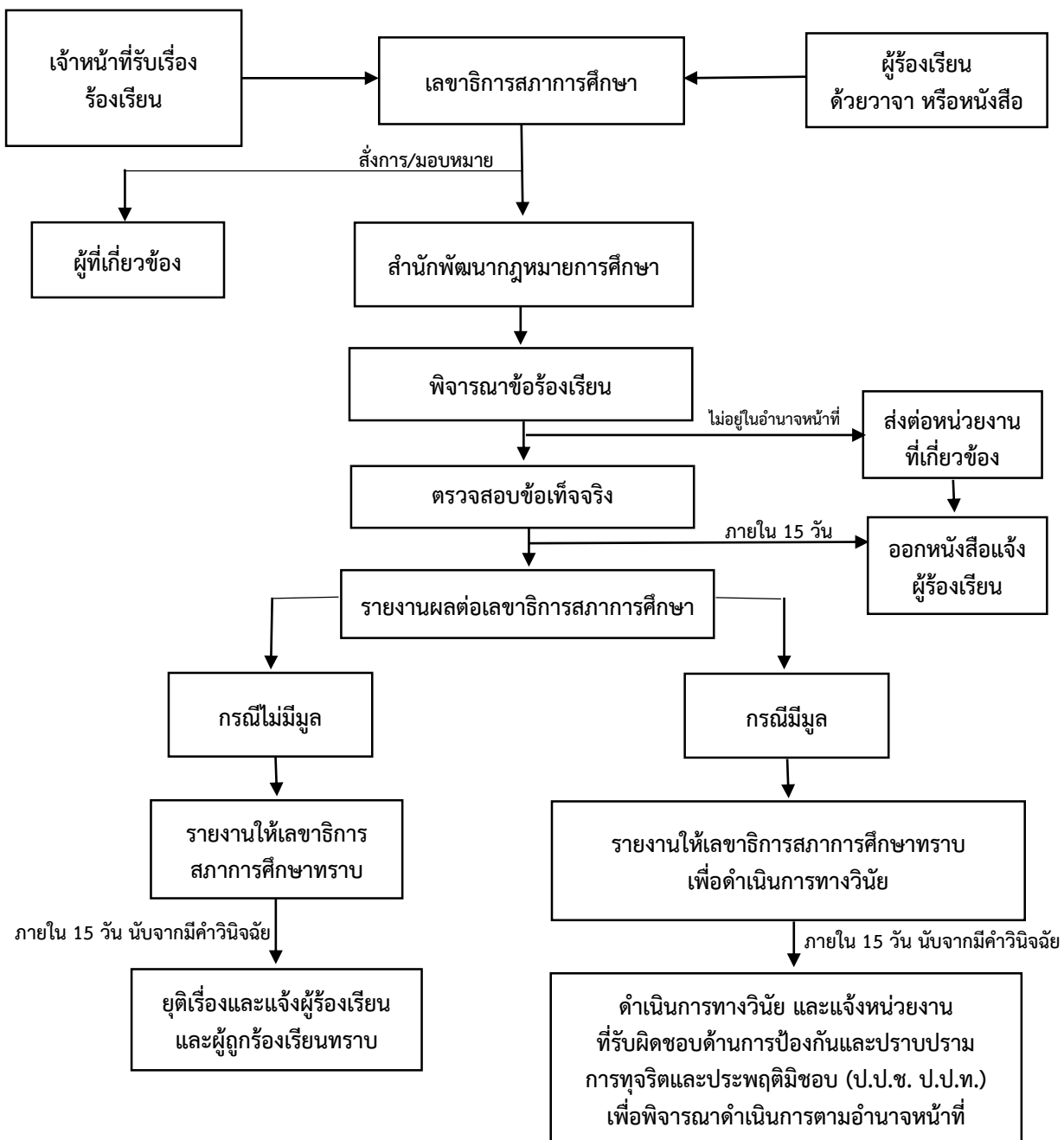
“ผู้แจ้งข้อร้องเรียน” หมายถึง ผู้รับบริการ ประชาชนทั่วไป และผู้มีส่วนได้เสียที่แจ้งข้อร้องเรียนกรณีการทุจริตและประพฤติมิชอบมาয়งสำนักงานเลขาธิการสภาการศึกษาผ่านช่องทางต่าง ๆ

“เจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องเรียน” หมายถึง ผู้ที่ได้รับการแต่งตั้งให้เป็นเจ้าหน้าที่รับข้อร้องเรียนกรณีการทุจริตและประพฤติมิชอบของสำนักงานเลขาธิการสภาการศึกษา

“ช่องทางการติดต่อ” หมายถึง การติดต่อสื่อสารแจ้งข้อร้องเรียนผ่านทาง

- ๑) การติดต่อด้วยตนเองที่สำนักงานเลขาธิการสภาการศึกษา
- ๒) โทรศัพท์ หมายเลข ๐ ๒๖๖๘ ๗๑๑๐ - ๒๔ และ ๐ ๒๖๖๘ ๗๑๖๑ - ๗๐
- ๓) หนังสือ/จดหมาย ส่งมาที่ สำนักงานเลขาธิการสภาการศึกษา ถนนสุขุไขไทย เขตดุสิต กรุงเทพฯ ๑๐๓๐๐
- ๔) ตู้รับความคิดเห็น บริเวณสำนักงานเลขาธิการสภาการศึกษา จำนวน ๑ จุด
- ๕) ช่องทางการร้องเรียนกรณีการทุจริตและประพฤติมิชอบทาง Internet ที่ <http://www.onec.go.th>

๕. ขั้นตอนการจัดการข้อร้องเรียน



๖. การติดตามประเมินผลและการรายงานการจัดการข้อร้องเรียนกรณีการทุจริตและประพฤติมิชอบ

๖.๑ สำนักพัฒนากฎหมายการศึกษารวบรวมข้อร้องเรียนกรณีการทุจริตและประพฤติมิชอบและผลการดำเนินการแก้ไข ปรับปรุง และจัดทำรายงานตามแบบฟอร์มรายงานสรุปผลข้อร้องเรียนกรณีการทุจริตและประพฤติมิชอบ ปีละ ๒ ครั้ง และขออนุมัตินำข้อมูลเผยแพร่ทางเว็บไซต์ของหน่วยงานปีละ ๒ ครั้ง

๖.๒ แบบฟอร์มที่ใช้

(๑) แบบบันทึกการรับข้อร้องเรียนกรณีการทุจริตและประพฤติมิชอบ

(๒) แบบรายงานการจัดการข้อร้องเรียนใช้ในการรายงานสรุปข้อร้องเรียนในความรับผิดชอบ ปีละ ๒ ครั้ง

หมายเหตุ กรณีบัตรสนเท่ห์ ข้อร้องเรียนที่ผู้ร้องเรียนไม่แจ้งชื่อ ที่อยู่ โดยปกติจะไม่นำเข้ากระบวนการจัดการข้อร้องเรียน

แบบฟอร์มแจ้งเรื่องร้องเรียนกรณีการทุจริตและประพฤติมิชอบ สำนักงานเลขาธิการสภาการศึกษา

วันที่..... เวลา.....น.

ช่องทางการร้องเรียน () การติดต่อด้วยตนเอง () โทรศัพท์
 ข้อมูลผู้ร้องเรียน () ไม่ประสงค์ให้ข้อมูล () ยินดีให้ข้อมูล ชื่อผู้แจ้ง.....
 เพศ.....อายุ.....ปี ที่อยู่.....เบอร์โทรศัพท์.....

๑. เหตุการณ์ที่เกิดขึ้น

.....

๒. ประเด็นความต้องการให้ช่วยเหลือหรือแก้ไข

๒.๑

 ๒.๒

 ๒.๓

ลงชื่อ.....ผู้รับเรื่อง
 (.....)

ตำแหน่ง.....

เรียน เลขาธิการสภาการศึกษา

.....

ลงชื่อ.....
 (.....)

ตำแหน่ง.....

ว.ด.ป. รับเรื่อง	รายละเอียดข้อร้องเรียนพอสังเขป	ช่องทาง การรับเรื่อง	ผลการดำเนินการ/แก้ไข	การตอบกลับกรณีมีข้อมูลผู้ร้องฯ			ไม่มีข้อมูล ผู้ร้องฯ
				ภายใน ๑๕ วัน ทำการ	เกิน ๑๕ วัน ทำการ	ไม่ได้ ตอบกลับ	

หมายเหตุ ๑. ช่องทางการรับเรื่อง หมายถึง ๑) การติดต่อด้วยตนเอง ๒) โทรศัพท์ ๓) หนังสือ/โทรสาร ๔) Internet ๕) ผู้รับความคิดเห็น
๒. หากไม่สามารถแจ้งกลับผู้ร้องได้ภายใน ๑๕ วัน ต้องแจ้งให้ผู้ร้องทราบว่าหน่วยงานได้รับเรื่องดังกล่าวไว้ดำเนินการแล้ว
โดยจะแจ้งผลการตรวจสอบข้อเท็จจริงให้ทราบในภายหลัง