



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 สำนักงานเลขาธิการสภาการศึกษา (สกศ.) ในฐานะเป็นองค์กรนำการขับเคลื่อนการศึกษาและการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของประเทศ ได้กำหนดเป้าหมายในการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงาน โดยมุ่งเน้นให้บุคลากรของสำนักงานเลขาธิการสภาการศึกษาปฏิบัติงานด้วยความโปร่งใส เป็นธรรม ตรวจสอบได้ จึงได้จัดทำคู่มือการจัดการข้อร้องเรียนกรณีการทุจริตและประพฤติมิชอบขึ้น เพื่อเป็นแนวทางในการถือปฏิบัติของข้าราชการและบุคลากรที่เกี่ยวข้องต่อไป

๒. วัตถุประสงค์

๒.๑ เพื่อให้ระบบการจัดการข้อร้องเรียนกรณีการทุจริตและประพฤติมิชอบของสำนักงานเลขาธิการสภาการศึกษา มีขั้นตอน กระบวนการ แนวทางในการปฏิบัติงานที่เป็นมาตรฐาน และมีประสิทธิภาพ

๒.๒ สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนกรณีการทุจริตและประพฤติมิชอบได้อย่างมีประสิทธิภาพ สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติ หลักธรรมาภิบาล แนวทางการกำกับดูแลการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี และหลักเกณฑ์การประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (ITA)

๒.๓ เพื่อการพัฒนาระบบบริหารจัดการภาครัฐที่มุ่งผลสัมฤทธิ์และผลประโยชน์ส่วนรวม สามารถตอบสนองความต้องการของบุคคลที่เกี่ยวข้องและประชาชนได้อย่างสะดวก รวดเร็ว และโปร่งใส โดยปลอดจากการทุจริตและประพฤติมิชอบ

๓. 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 และผู้มีส่วนได้เสียที่แจ้งข้อร้องเรียนกรณีการทุจริตและประพฤติมิชอบมายังสำนักงานเลขาธิการสภาการศึกษาผ่านช่องทางต่าง ๆ

“เจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องเรียน” หมายถึง ผู้ที่ได้รับการแต่งตั้งให้เป็นเจ้าหน้าที่รับข้อร้องเรียนกรณีการทุจริตและประพฤติมิชอบของสำนักงานเลขาธิการสภาการศึกษา

“สำนักงาน” หมายถึง สำนักงานเลขาธิการสภาการศึกษา

๔. หลักเกณฑ์การรับเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบ

เรื่องที่น่ามาร้องเรียนต้องเป็นเรื่องที่ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหาย อันเนื่องมาจากข้าราชการ/เจ้าหน้าที่ในเรื่องดังต่อไปนี้

๑) กระทำการทุจริตต่อหน้าที่ เพื่อแสวงหาประโยชน์ที่มีควรได้โดยชอบสำหรับตนเองหรือผู้อื่น เช่น การเพียดบังทรัพย์สิน การเอื้อประโยชน์สนับสนุนให้ผู้อื่นได้ประโยชน์ (ฮั้ว) กลั่นแกล้ง บังคับ ชูเชิญ เรียกหรือรับผลประโยชน์ (รีดไถ) การช่วยเหลือผู้กระทำผิดไม่ต้องรับโทษ รับสินบน รับส่วย เป็นต้น

๒) ละเลยหน้าที่ตามกฎหมายที่อยู่ในความรับผิดชอบ และกฎหมายอื่นที่กำหนดให้ต้องปฏิบัติ

๓) ปฏิบัติหน้าที่ล่าช้าเกินสมควร

๔) กระทำการโดยมิชอบด้วยกฎหมายเนื่องจากกระทำโดยไม่มีอำนาจหรือนอกเหนืออำนาจหน้าที่

๕. รายละเอียดของข้อมูล/สาระสำคัญของเรื่องร้องเรียน

เรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบอย่างน้อยต้องมีสาระสำคัญ ดังนี้

๑) ชื่อ - สกุล ที่อยู่ ช่องทางการติดต่อถึงผู้ร้องเรียน เช่น หมายเลขโทรศัพท์ E-mail เป็นต้น

๒) ชื่อ - สกุล ตำแหน่ง และสังกัดของเจ้าหน้าที่ซึ่งถูกร้อง

๓) ข้อเท็จจริงหรือพฤติการณ์การทุจริตและประพฤติมิชอบ ประกอบเรื่องร้องเรียนปรากฏอย่างชัดเจนว่ามีมูลข้อเท็จจริง เกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่/หน่วยงาน และเพียงพอที่จะสามารถดำเนินการสืบสวน/สอบสวนได้

๔) ระบุวัน เดือน ปี ช่วงเวลาการกระทำความผิด และสถานที่เกิดเหตุร้องเรียน

๕) เอกสารหลักฐานอื่น ๆ ที่เกี่ยวกับ เช่น พยานเอกสาร พยานวัตถุ และพยานบุคคล (ถ้ามี) เป็นต้น

๖. ช่องทางแจ้งเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

๑) ทางวาจา (มาด้วยตนเอง หรือทางโทรศัพท์)

- ติดต่อโดยตรงกับผู้อำนวยการสำนักพัฒนากฎหมายการศึกษา ชั้น ๒ อาคาร ๒ สำนักงานเลขาธิการสภาการศึกษา หรือติดต่อทางโทรศัพท์หมายเลข ๐๒ ๖๖๘ ๗๑๑๐ - ๒๔ ต่อ ๒๓๔๕

๒) หนังสือ (มาด้วยตนเอง หรือทางไปรษณีย์)

จัดส่งที่

- กลุ่มงานสารบรรณกลาง สำนักผู้อำนวยการ ชั้น ๑ อาคาร ๑

- สำนักพัฒนากฎหมายการศึกษา ชั้น ๒ อาคาร ๒

สำนักงานเลขาธิการสภาการศึกษา เลขที่ ๙๙/๒๐ ถนนสุขุมวิท แขวงดุสิต เขตดุสิต กรุงเทพมหานคร ๑๐๓๐๐ ถึงเลขาธิการสภาการศึกษา

๓) ทางระบบอิเล็กทรอนิกส์

- ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ (E-mail) ในชื่อว่า complaint@onec.go.th

- ร้องเรียนโดยตรงถึงเลขาธิการสภาการศึกษา ได้ที่ secretary-general@onec.go.th

- เว็บไซต์สำนักงานเลขาธิการสภาการศึกษา (www.onec.go.th) หัวข้อ “ช่องทางแจ้งเรื่องร้องเรียน”

๗. ขั้นตอนการดำเนินงาน

๑) ขั้นตอนการยื่นคำร้องเรียน

ผู้ที่ประสงค์จะยื่นเรื่องร้องเรียน สามารถยื่นคำร้องเรียนต่อสำนักงานเลขาธิการสภาการศึกษา ในช่องทาง ดังนี้

๑.๑) กรณีประสงค์ยื่นคำร้องเรียนเป็นวาจา ให้ร้องเรียนด้วยตนเอง หรือทางโทรศัพท์ ต่อผู้อำนวยการสำนักพัฒนากฎหมายการศึกษา ชั้น ๒ อาคาร ๒

โดยผู้อำนวยการสำนักพัฒนาคุณภาพการศึกษาสอบถามรายละเอียด ข้อมูลสำคัญที่เกี่ยวข้องกับผู้ร้องเรียนและข้อเท็จจริงที่เกิดขึ้นของเรื่องที่ร้องเรียนนั้น (รายละเอียดตามแบบฟอร์มแจ้งเรื่องร้องเรียนกรณีการทุจริตและประพฤติมิชอบฯ) เพื่อดำเนินการเรียบเรียงเรื่องร้องเรียนเป็นลายลักษณ์อักษร พร้อมให้ผู้ประสงค์ร้องเรียนลงนามในแบบคำร้องเรียนให้เรียบร้อย ก่อนที่จะเสนอเลขาธิการสภาการศึกษาพิจารณาต่อไป

๑.๒) กรณีประสงค์ยื่นคำร้องเรียนเป็นหนังสือ ให้สามารถยื่นหนังสือร้องเรียนด้วยตนเอง หรือส่งไปรษณีย์มาที่ กลุ่มงานสารบรรณกลาง สำนักผู้อำนวยการ อาคาร ๑ ชั้น ๑ สำนักงานเลขาธิการสภาการศึกษา หรือสำนักพัฒนาคุณภาพการศึกษา (สกม.) ชั้น ๒ อาคาร ๒ สำนักงานเลขาธิการสภาการศึกษา เลขที่ ๙๙/๒๐ ถนนสุขุมวิท แขวงดุสิต เขตดุสิต กรุงเทพมหานคร ๑๐๓๐๐ โดยเจ้าหน้าที่ผู้รับเรื่องจะประทับตราลงวันที่รับเรื่องก่อนที่จะเสนอเลขาธิการสภาการศึกษาพิจารณาต่อไป

๑.๓) กรณีประสงค์ยื่นคำร้องเรียนทางระบบอิเล็กทรอนิกส์ สามารถยื่นหนังสือร้องเรียนผ่านทางระบบอิเล็กทรอนิกส์ของสำนักพัฒนาคุณภาพการศึกษา (สกม.) และทางเว็บไซต์สำนักงานเลขาธิการสภาการศึกษา (www.onec.go.th) หัวข้อ “ช่องทางแจ้งเรื่องร้องเรียน” โดยเจ้าหน้าที่ของสำนักพัฒนาคุณภาพการศึกษาจะบันทึกข้อมูลและจัดพิมพ์เอกสารคำร้องเรียนดังกล่าว พร้อมแจ้งให้ผู้ร้องเรียนลงนามในหนังสือร้องเรียนให้เรียบร้อย ก่อนที่จะเสนอเลขาธิการสภาการศึกษาพิจารณาต่อไป

ในกรณีที่ผู้ประสงค์ร้องเรียนไม่สามารถลงนามในแบบคำร้องเรียนด้วยตนเองได้ ให้บุคคลดังกล่าวยืนยันตัวตนด้วยการส่งสำเนาบัตรประจำตัวประชาชนพร้อมรับรองสำเนาถูกต้องให้แก่ผู้อำนวยการสำนักพัฒนาคุณภาพการศึกษา

ทั้งนี้ ผู้อำนวยการสำนักพัฒนาคุณภาพการศึกษาต้องดำเนินการเสนอเลขาธิการสภาการศึกษาเพื่อพิจารณาภายใน ๕ วัน นับแต่วันที่เจ้าหน้าที่ได้รับคำร้องเรียน

๒) ขั้นตอนการพิจารณาขอเบรคอำนาจการจัดการเรื่องร้องเรียน

ภายหลังจากเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบในการรับคำร้องเรียน ได้รับเรื่องร้องเรียนเข้าสู่ระบบการรับเรื่องร้องเรียนของสำนักพัฒนาคุณภาพการศึกษาเพื่อเสนอเรื่องต่อเลขาธิการสภาการศึกษา โดยเลขาธิการสภาการศึกษาจะมอบหมายเรื่องดังกล่าวให้สำนักพัฒนาคุณภาพการศึกษาตรวจสอบว่า เป็นเรื่องร้องเรียนที่อยู่ในความรับผิดชอบของสำนักงานหรือไม่ ก่อนเสนอต่อเลขาธิการสภาการศึกษาเพื่อมอบหมายให้หน่วยงานที่รับผิดชอบดำเนินการต่อไป

ในกรณีที่เห็นว่าเรื่องร้องเรียนดังกล่าว มิได้อยู่ในความรับผิดชอบของสำนักงาน ให้รายงานต่อเลขาธิการสภาการศึกษา พร้อมทั้งจัดส่งเรื่องร้องเรียนนั้นไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้องต่อไป

ทั้งนี้ เลขาธิการสภาการศึกษาต้องดำเนินการพิจารณาและส่งเรื่องให้สำนักพัฒนาคุณภาพการศึกษาภายใน ๕ วัน นับแต่วันที่ได้รับเรื่อง และสำนักพัฒนาคุณภาพการศึกษาต้องดำเนินการพิจารณาอำนาจการจัดการเรื่องร้องเรียนให้แล้วเสร็จ และเสนอความเห็นต่อเลขาธิการสภาการศึกษาส่งการมอบหมายหน่วยงานที่รับผิดชอบ ภายใน ๕ วัน นับแต่วันที่เลขาธิการสภาการศึกษามอบหมาย

๓) ขั้นตอนการจัดการเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบ

ภายหลังจากที่เลขาธิการสภาการศึกษาได้มอบหมาย/ส่งการ ให้สำนักพัฒนาคุณภาพการศึกษาดำเนินการ สำนักพัฒนาคุณภาพการศึกษาดำเนินการตามขั้นตอน ดังนี้

(๑) สำนักพัฒนาคุณภาพการศึกษา สำนักงานเลขาธิการสภาการศึกษาดำเนินการจัดทำหนังสือแจ้งผู้ร้องเรียน (ครั้งที่ ๑) ว่า เรื่องที่ร้องเรียนนั้น ได้มีการรับเรื่องมาดำเนินการแล้ว และหน่วยงานใดเป็นผู้รับผิดชอบ โดยสำนักพัฒนาคุณภาพการศึกษาต้องดำเนินการพิจารณาเรื่องร้องเรียน จัดทำหนังสือแจ้งผู้ร้องเรียน ภายใน ๗ วันนับแต่วันที่ได้รับมอบหมายจากเลขาธิการสภาการศึกษา

กรณีพิจารณาเห็นว่าเรื่องร้องเรียนอยู่ในความรับผิดชอบของสำนัก/กลุ่มอื่น ให้หน่วยงานผู้รับผิดชอบดำเนินการให้แล้วเสร็จ ภายใน ๗ วันนับแต่วันที่ได้รับเรื่องจากสำนักพัฒนากฎหมายการศึกษา

(๒) สำนักพัฒนากฎหมายการศึกษา สำนักงานเลขาธิการสภาการศึกษาตรวจสอบข้อเท็จจริงจากเรื่องร้องเรียนตามที่เลขาธิการสภาการศึกษามอบหมายว่า ข้อร้องเรียน**มีมูล**ตามที่ได้มีการร้องเรียนหรือไม่ อย่างไร

ทั้งนี้ หากข้อเท็จจริงที่ตรวจสอบได้มีความเกี่ยวข้องกับหน่วยงานใด หรือมีความจำเป็นต้องการข้อมูลจากหน่วยงาน/สำนัก/กลุ่มใดเพิ่มเติม สำหรับประกอบการจัดการเรื่องร้องเรียนนั้น ให้สำนักพัฒนากฎหมายการศึกษาดำเนินการขอข้อมูลจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อประกอบการพิจารณาดำเนินการต่อไป

อย่างไรก็ตาม การตรวจสอบข้อเท็จจริงเรื่องร้องเรียนนั้น หากปรากฏผลการตรวจสอบข้อเท็จจริง พบว่า

กรณีมีมูล ให้รายงานผลการตรวจสอบข้อเท็จจริงต่อเลขาธิการสภาการศึกษาทราบ เพื่อสั่งการให้ดำเนินการทางวินัยตามกฎหมายต่อไป ภายใน ๗ วัน นับแต่วันที่เลขาธิการสภาการศึกษาสั่งการ

กรณีไม่มีมูล ให้รายงานผลการตรวจสอบข้อเท็จจริงต่อเลขาธิการสภาการศึกษาทราบ เพื่อสั่งการยุติเรื่อง พร้อมทั้งให้สำนักพัฒนากฎหมายการศึกษาทำหนังสือแจ้งผลการจัดการเรื่องร้องเรียนต่อผู้ร้องเรียน (ครั้งที่ ๒) ภายใน ๗ วัน นับแต่วันที่เลขาธิการสภาการศึกษา สั่งการ

ทั้งนี้ สำนักพัฒนากฎหมายการศึกษาต้องดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง พร้อมทั้งรายงานผลการตรวจสอบข้อเท็จจริงต่อเลขาธิการสภาการศึกษา ภายใน ๓๐ วัน นับแต่วันที่แจ้งผู้ร้องเรียน ครั้งแรก

(๓) เมื่อปรากฏผลการดำเนินการทางวินัยแล้ว พบว่า

กรณีความผิดทางวินัย ให้เลขาธิการสภาการศึกษาสั่งลงโทษทางวินัย โดยให้สำนักอำนวยการทำหนังสือแจ้งผลการจัดการเรื่องร้องเรียนต่อผู้ร้องเรียน (ครั้งที่ ๒) ภายใน ๗ วัน นับแต่วันที่เลขาธิการสภาการศึกษา สั่งลงโทษทางวินัย

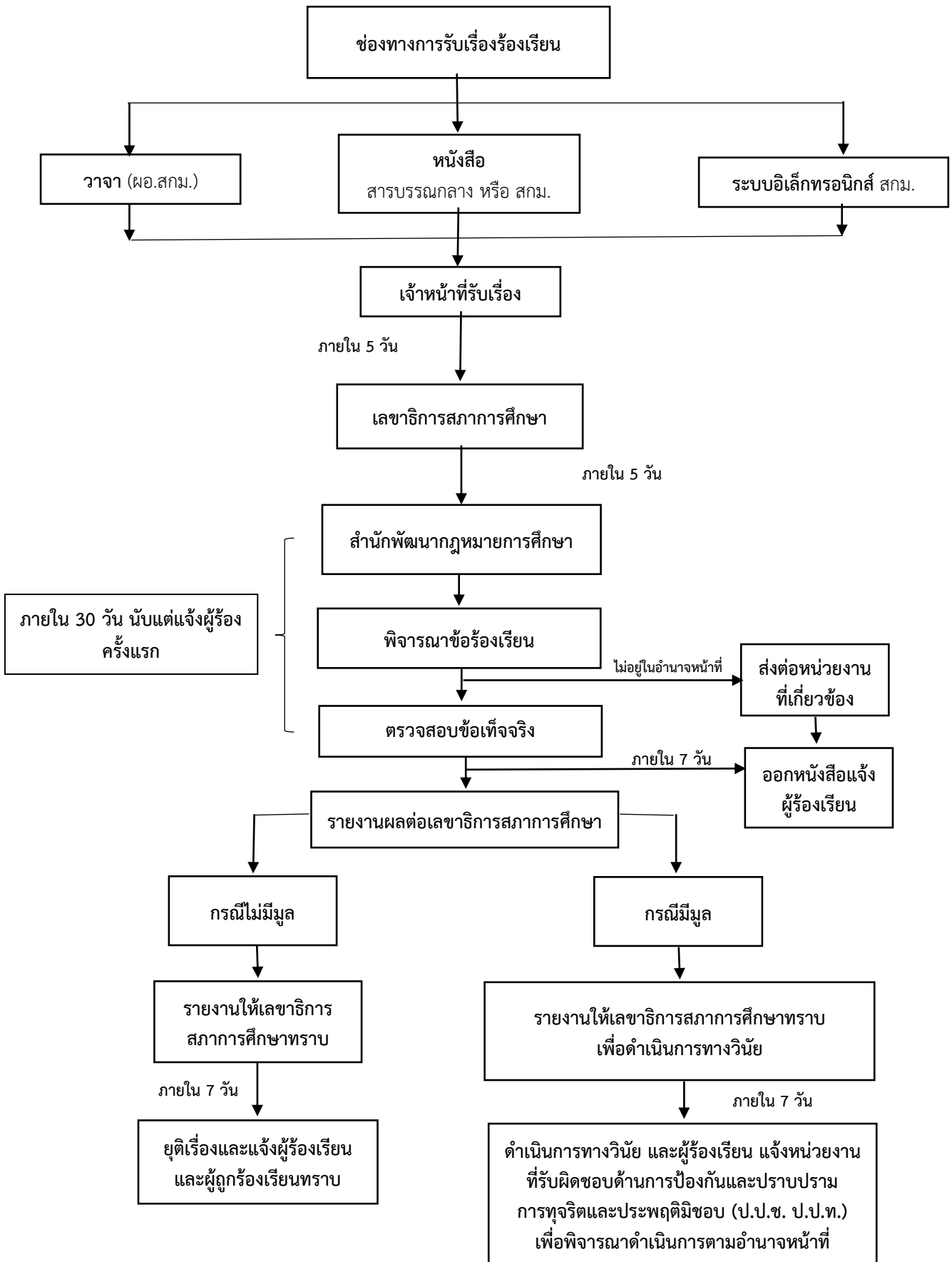
ทั้งนี้ ในกรณีความผิดทางวินัยที่เกี่ยวข้องกับความผิดทุจริตและประพฤติมิชอบ ให้ดำเนินการแจ้งหน่วยงานที่รับผิดชอบด้านการป้องกันและปราบปรามทุจริตและประพฤติมิชอบ (ป.ป.ช. และ ป.ป.ท.) เพื่อพิจารณาดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ต่อไป ภายใน ๗ วัน นับแต่วันที่เลขาธิการสภาการศึกษาสั่งลงโทษทางวินัย

กรณีไม่มีความผิดทางวินัย ให้รายงานผลการดำเนินการทางวินัยต่อเลขาธิการสภาการศึกษาทราบ เพื่อสั่งการยุติเรื่อง พร้อมทั้งให้สำนักอำนวยการทำหนังสือแจ้งผลการจัดการเรื่องร้องเรียนต่อผู้ร้องเรียน (ครั้งที่ ๒) ภายใน ๗ วัน นับแต่วันที่เลขาธิการสภาการศึกษา สั่งการ

๘. ส่วนงานที่รับผิดชอบ

สำนักพัฒนากฎหมายการศึกษา สำนักงานเลขาธิการสภาการศึกษา

๙. ขั้นตอนการจัดการข้อร้องเรียนและระยะเวลาดำเนินการ



๑๐. แบบฟอร์มที่ใช้

แบบฟอร์มแจ้งเรื่องร้องเรียนกรณีการทุจริตและประพฤติมิชอบ สำนักงานเลขาธิการสภาการศึกษา

เขียนที่.....

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

เรื่อง

เรียน เลขาธิการสภาการศึกษา

ข้าพเจ้า (นาย/นาง/นางสาว).....นามสกุล.....

เลขประจำตัวประชาชน.....เพศ.....อายุ.....ปี อาชีพ.....

ที่อยู่ปัจจุบันที่สามารถติดต่อได้.....

เบอร์โทรศัพท์.....E-mail.....

ขอกล่าวหา/ร้องเรียน (นาย/นาง/นางสาว).....นามสกุล.....

ตำแหน่ง.....สังกัด.....

โดยมีพฤติการณ์แห่งการกระทำ รวมทั้งวันเวลาและสถานที่เกิดเหตุ ดังนี้

.....

.....

.....

พยานหลักฐานที่ประกอบการร้องเรียน/แจ้งเบาะแส

.....

.....

.....

จึงขอให้สำนักงานเลขาธิการสภาการศึกษาดำเนินการ

.....

.....

ลงชื่อ.....ผู้ร้องเรียน

(.....)

(หมายเหตุ กรณีผู้ร้องเรียนขอปกปิดชื่อและไม่ประสงค์จะเปิดเผยตัวตนให้ระบุไว้ด้วย)

ส่วนของผู้รับเรื่อง

๑. เลขที่ทะเบียนรับ/..... ลงวันที่...../...../.....

๒. เอกสารแนบ มี จำนวน.....แผ่น ไม่มี

๓. หน่วยงานที่รับผิดชอบ.....

ผู้ประสานงาน.....โทร.....

ลงชื่อ.....เจ้าหน้าที่ผู้รับเรื่อง

(.....)

ลงวันที่...../...../.....