



คู่มือ

แนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียน

การทุจริตและประพฤติมิชอบ

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาบึงกาฬ

สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน

คำนำ

คู่มือแนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาบึงกาฬฉบับนี้ จัดทำขึ้นเพื่อเป็นแนวทางการดำเนินงานในการจัดการข้อร้องเรียน กรณีเกิดการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาบึงกาฬ ทั้งนี้ เพื่อประโยชน์ราชการ ให้การดำเนินการด้านการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่เป็นไปด้วยความถูกต้อง โปร่งใส และเป็นธรรม สอดคล้องกับกฎหมาย ระเบียบหลักเกณฑ์ มาตรการและแนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียนของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาบึงกาฬ รวมทั้งเป็นการตอบสนองต่อความคาดหวังของผู้รับบริการ โดยคู่มือฉบับนี้ได้อธิบายขั้นตอน กระบวนการและแนวทางปฏิบัติงานที่ชัดเจนและเป็นมาตรฐานในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ เพื่อให้การดำเนินการของเจ้าหน้าที่เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ เกิดประสิทธิผล บรรลุ ตามวัตถุประสงค์ของผู้รับบริการ และการป้องกันการทุจริตของหน่วยงานภาครัฐต่อไป

กลุ่มกฎหมายและคดี

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาบึงกาฬ

สารบัญ

เรื่อง	หน้า
หลักการและเหตุผล	๑
วัตถุประสงค์	๑
หลักเกณฑ์วิธีการที่บุคคลภายนอกจะทำการร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ กระบวนกร ขั้นตอน วิธีการ และระยะเวลา ในการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ	๑ ๓
มาตรการคุ้มครองและรักษาความลับของผู้ร้องเรียนและผู้ให้ข้อมูล	๔
เรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ	
แผนผังกระบวนกรจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ของสำนักงานเขต	๕
พื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาบึงกาฬ	
แบบแจ้งเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา มัธยมศึกษาบึงกาฬ	๖
ผู้รับผิดชอบจัดการเรื่องร้องเรียนทุจริตและประพฤติมิชอบ	๗
คณะผู้จัดทำ	๗

คู่มือมาตรฐานการปฏิบัติงานแนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตประพฤติมิชอบ ของเจ้าหน้าที่ สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาบึงกาฬ

หลักการและเหตุผล

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาบึงกาฬให้ความสำคัญกับการบริหารงานด้วยระบบคุณธรรมและความโปร่งใส รวมทั้งการรณรงค์และเสริมสร้างวัฒนธรรมขององค์กร เพื่อนำไปสู่การพัฒนาและยกระดับการบริหารจัดการให้เป็นไปตามหลักธรรมาภิบาล สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริตภาครัฐ ซึ่งได้มีการกำหนดมาตรการปลูกจิตสำนึก ป้องกัน ปราบปราม และสร้างเครือข่าย ในการป้องกันและปราบปรามการทุจริต และการดำเนินการส่งเสริมคุ้มครอง คุณธรรมจริยธรรมของเจ้าหน้าที่ของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาบึงกาฬ โดยมีเป้าหมาย คือ เจ้าหน้าที่สามารถปฏิบัติราชการได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ประชาชนได้รับบริการที่ดี มีความพึงพอใจ เชื่อมมั่นและศรัทธาต่อการบริหารราชการของหน่วยงาน

วัตถุประสงค์

๑. เพื่อให้บุคลากรที่เกี่ยวข้อง หรือเจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบสามารถนำไปใช้เป็นกรอบแนวทางการดำเนินงานให้เกิดเป็นรูปธรรม ปฏิบัติงานได้ตามมาตรฐานของกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

๒. เพื่อสร้างความมั่นใจว่ากระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ เป็นไปตามขั้นตอนและสอดคล้องกับข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์ และกฎหมาย ที่เกี่ยวข้อง อย่างถูกต้อง และครบถ้วน

๓. เพื่อเป็นการแสดงขั้นตอนและวิธีการปฏิบัติงานเผยแพร่ให้กับบุคคลภายนอกผู้มีส่วนได้เสียหรือผู้รับบริการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาบึงกาฬ ได้ทราบ เพื่อให้มั่นใจได้ถึงการดำเนินงานที่โปร่งใส ตรวจสอบได้ เป็นธรรม ภายใต้กรอบของกฎหมายและระเบียบที่เกี่ยวข้อง นำไปสู่การให้ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ ทั้งนี้ เพื่อนำไปสู่การปรับปรุงกระบวนการในการปฏิบัติงานต่อไป

๔. เพื่อประโยชน์แห่งราชการในการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ พิทักษ์สิทธิของประชาชนและผู้ร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ตามหลักธรรมาภิบาล และมาตรการคุ้มครองความลับ

หลักเกณฑ์ วิธีการ ที่บุคคลภายนอกจะทำการร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาบึงกาฬ ได้กำหนดรายละเอียดเกี่ยวกับหลักเกณฑ์วิธีการที่บุคคลภายนอกหรือบุคคลผู้มีเรื่องร้องเรียน อันเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบ โดยมีรายละเอียด ดังนี้

๑. เรื่องที่จะนำมาร้องเรียนต้องเป็นเรื่องที่ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหายอันเนื่องมาจากเหตุเกิดจากเจ้าหน้าที่ ในเรื่องดังต่อไปนี้

- (๑) กระทำการทุจริตต่อหน้าที่ราชการ
- (๒) กระทำความผิดต่อตำแหน่งหน้าที่ราชการ
- (๓) ละเลยหน้าที่ตามที่กฎหมายกำหนดให้ต้องปฏิบัติ
- (๔) ปฏิบัติหน้าที่ล่าช้าเกินสมควร
- (๕) กระทำการนอกเหนืออำนาจหน้าที่ หรือขัดหรือไม่ถูกต้องตามกฎหมาย

๒. เรื่องที่ร้องเรียนต้องเป็นเรื่องจริงที่มีมูล มิใช่ลักษณะกระแสรั่วที่สร้างความเสียหายแก่บุคคลที่ขาดหลักฐานแวดล้อมที่ปรากฏชัดแจ้ง ตลอดจนขาดพยานบุคคล หรือพยานหลักฐานประกอบอื่น ๆ ที่แสดงให้เห็นถึงพฤติการณ์แห่งการกระทำผิด

๓. ขอร้องเรียนให้ใช้ถ้อยคำสุภาพและต้องระบุข้อมูลต่อไปนี้

- (๑) ชื่อและที่อยู่ของผู้ร้องเรียน
- (๒) ชื่อ-สกุลของเจ้าหน้าที่ผู้ถูกร้องเรียน
- (๓) ช่วงเวลาการกระทำความผิดและพฤติการณ์การกระทำทุจริตและประพฤตินิষอบ
- (๔) คำขอของผู้ร้องเรียน
- (๕) ลายมือชื่อของผู้ร้องเรียน
- (๖) ระบุวัน เดือน ปี
- (๗) ระบุพยานเอกสาร พยานวัตถุ พยานบุคคล (ถ้ามี)

๔. กรณีการร้องเรียนที่มีลักษณะเป็นบัตรสนเท่ห์ จะรับพิจารณาเฉพาะรายที่ระบุพยานหลักฐานประกอบอย่างชัดแจ้ง หรือมีพยานหลักฐานที่เพียงพอว่าเชื่อว่าการทุจริตหรือประพฤตินิষอบเท่านั้น

๕. เรื่องร้องเรียนที่อาจไม่รับพิจารณา

- (๑) ขอร้องเรียนที่มีได้ทำเป็นหนังสือ
- (๒) ขอร้องเรียนที่ไม่ระบุพยานหรือหลักฐานที่เพียงพอ
- (๓) ขอร้องเรียนที่ไม่มีรายการตามข้อ ๓

๖. ช่องทางการร้องเรียน ผู้ร้องเรียนสามารถส่งข้อร้องเรียนผ่านช่องทาง ดังนี้

(๑) ร้องเรียนด้วยตนเองโดยตรง ที่กลุ่มกฎหมายและคดี สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา
บึงกาฬ เลขที่ ๒๑๑ หมู่ที่ ๑ ตำบลบึงกาฬ อำเภอเมืองบึงกาฬ จังหวัดบึงกาฬ ๓๘๐๐๐

(๒) ส่งข้อร้องเรียนผ่านทางไปรษณีย์ ที่อยู่ สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาบึงกาฬ เลขที่
๒๑๑ หมู่ที่ ๑ ตำบลบึงกาฬ อำเภอเมืองบึงกาฬ จังหวัดบึงกาฬ ๓๘๐๐๐

(๓) ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาบึงกาฬที่เว็บไซต์
www.sesaobk.go.th ช่องทางแจ้งเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ของหน่วยงาน

(๔) ร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ผ่านทางโทรศัพท์ โทร ๐-๔๒๐๘-๘๒๘๐ ติดต่อ
กลุ่มกฎหมายและคดี

กระบวนการ ขั้นตอน วิธีการและระยะเวลา ในการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและ ประพฤติมิชอบ

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาบึงกาฬ ได้ดำเนินการกำหนดกระบวนการ ขั้นตอน วิธีการ
และระยะเวลา ในการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ มีรายละเอียดดังนี้

๑. ให้กลุ่มกฎหมายและคดีเป็นหน่วยงานหลักในการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

๒. เมื่อได้รับเรื่องร้องเรียนให้กลุ่มกฎหมายและคดี รวบรวมข้อมูลการร้องเรียนเสนอผู้อำนวยการ
สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาบึงกาฬ ในกรณีเป็นลักษณะบัตรสนเท่ห์ให้พิจารณาเฉพาะรายชื่อที่ระบุ
หลักฐานแวดล้อมปรากฏชัดแจ้ง ตลอดจนชี้พยานบุคคลแน่นอน หรือมีพยานหลักฐานประกอบจนน่าเชื่อว่า
มีการกระทำความทุจริตและประพฤติมิชอบเกิดจริงเท่านั้น

๓. กรณีที่ผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาบึงกาฬ เห็นสมควรให้แต่งตั้ง
คณะกรรมการสืบสวนข้อเท็จจริงหรือมอบหมายให้ผู้ใดตรวจสอบข้อเท็จจริง ให้กลุ่มกฎหมายและคดี
ดำเนินการตามคำสั่งนั้น

๔. ให้คณะกรรมการสืบสวนข้อเท็จจริงที่ได้รับแต่งตั้ง มีหน้าที่รวบรวมข้อเท็จจริงที่เกี่ยวข้อง และ
พิจารณาไต่สวนหาข้อเท็จจริงว่าเรื่องร้องเรียนมีมูลความจริงหรือไม่เพียงใด โดยให้เน้นการให้แล้วเสร็จโดยเร็ว
พร้อมทั้งทำความเข้าใจเสนอต่อผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาบึงกาฬ ว่ามีการกระทำ
ทุจริตและประพฤติมิชอบเกิดขึ้นหรือไม่ และเป็นการกระทำผิดวินัยหรือไม่ หากเป็นกรณีไม่มีมูลที่ควรกล่าวหา
ให้เสนอความเห็นต่อผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาบึงกาฬ และยุติเรื่อง

๕. ในการพิจารณาไต่สวนให้ดำเนินการอย่างลับ และต้องเปิดโอกาสให้เจ้าหน้าที่ผู้ถูกกล่าวหา
ได้มีโอกาสชี้แจงพยานหลักฐานและพิสูจน์ข้อเท็จจริงอย่างเป็นธรรม

๖. ให้คณะกรรมการสืบสวนข้อเท็จจริงรายงานผลการสืบสวนต่อผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่
การศึกษามัธยมศึกษาบึงกาฬ

๗. เมื่อมีการดำเนินการในเบื้องต้นเป็นประการใด ให้กลุ่มกฎหมายและคดีแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบ ภายใน ๓๐ วัน เว้นแต่กรณีที่ผู้ร้องเรียนไม่ให้ข้อมูลที่สามารถติดต่อกลับไปยังผู้ร้องเรียนได้

๘. ในกรณีที่ข้อร้องเรียนเป็นเรื่องที่อยู่นอกเหนืออำนาจการพิจารณาของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา มัธยมศึกษาบึงกาฬ ให้ดำเนินการดังนี้

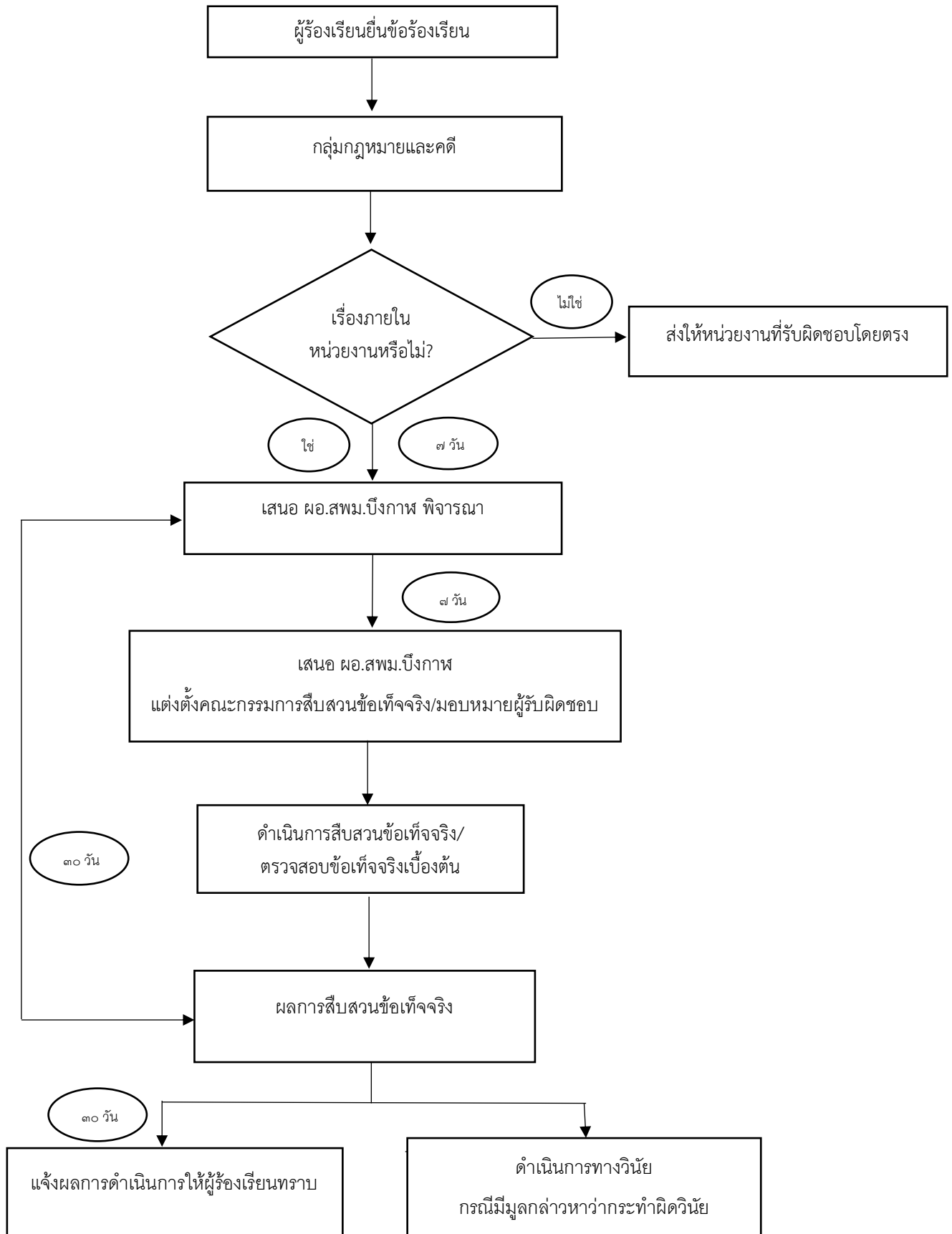
(๑) ส่งต่อเรื่องร้องเรียนไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้องโดยตรง ในกรณีที่ข้อร้องเรียนระบุถึง ชื่อหน่วยงานนั้น ๆ ถือเป็นการสิ้นสุดกระบวนการจัดการข้อร้องเรียน

(๒) ส่งเรื่องร้องเรียนไปยังผู้ร้องเรียน กรณีที่ผู้ร้องเรียนไม่ได้ระบุถึงหน่วยงานที่เกี่ยวข้องโดยตรง พร้อมชี้แจงเหตุผล และแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบถือเป็นการสิ้นสุดกระบวนการจัดการข้อร้องเรียน

มาตรการคุ้มครองและรักษาความลับของผู้ร้องเรียนและผู้ให้ข้อมูลเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

เพื่อเป็นการคุ้มครองสิทธิของผู้ร้องเรียนและผู้ให้ข้อมูลที่กระทำโดยเจตนาสุจริต สำนักงานเขตพื้นที่ การศึกษามัธยมศึกษาบึงกาฬ จะดำเนินการปกปิด ชื่อ ที่อยู่ หรือข้อมูลใดๆ ที่สามารถระบุถึงตัวผู้ร้องเรียน หรือผู้ให้ข้อมูล และเก็บรักษาข้อมูลของผู้ร้องเรียนและผู้ให้ข้อมูลไว้เป็นความลับ โดยจำกัดเฉพาะผู้รับผิดชอบ ในการดำเนินการตรวจสอบเรื่องร้องเรียนเท่านั้นที่สามารถเข้าถึงข้อมูลดังกล่าวได้ ทั้งนี้ ผู้ได้รับข้อมูลจากการ ปฏิบัติหน้าที่ที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียน มีหน้าที่เก็บข้อมูล ข้อร้องเรียน และเอกสารหลักฐานของผู้ร้องเรียน และผู้ให้ข้อมูลไว้เป็นความลับ ห้ามเปิดเผยข้อมูลแก่บุคคลอื่นที่ไม่มีหน้าที่เกี่ยวข้อง เว้นแต่ เป็นการเปิดเผย ตามหน้าที่ที่กฎหมายกำหนดหรือต่อเจ้าหน้าที่ ผู้มีอำนาจสั่งให้เปิดเผยข้อมูลตามที่กฎหมายกำหนด

แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ของ
สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาบึงกาฬ



หมายเลขบัตรประจำตัวประชาชน.....

ชื่อ-สกุล ผู้ร้องเรียน/ผู้แจ้ง..... อาชีพ.....

อยู่บ้านเลขที่..... หมู่ที่..... หมู่บ้าน..... ถนน.....

ตำบล/แขวง..... อำเภอ/เขต..... จังหวัด.....

รหัสไปรษณีย์..... โทรศัพท์..... E-Mail.....

[illegible]

ลงชื่อ.....ผู้ร้องเรียน
(.....)
วันที่.....

ผู้รับผิดชอบจัดการเรื่องร้องเรียนทุจริตและประพฤติมิชอบ

- ๑.นางกษมา ป้องกัน ผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาบึงกาฬ
- ๒.นายภูธเนศ ภูหาด นิติกรชำนาญการ ปฏิบัติหน้าที่ผู้อำนวยการกลุ่มกฎหมายและคดี

คณะผู้จัดทำ

- ๑.นางกษมา ป้องกัน ผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาบึงกาฬ
- ๒.นายภูธเนศ ภูหาด นิติกรชำนาญการ ปฏิบัติหน้าที่ผู้อำนวยการกลุ่มกฎหมายและคดี