



แนวทางปฏิบัติ การจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต และประพฤติมิชอบ

ของ

สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน

ศูนย์นิติการ

สำนักคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน

เบอร์ติดต่อ ๐ - ๒๒๘๘ - ๕๖๙๓ / ๐ - ๒๒๘๘ - ๕๖๙๒

คำนำ

สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาศึกษาขั้นพื้นฐาน ได้จัดทำแนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบฉบับนี้ เพื่อเป็นแนวทางในการปฏิบัติงานเกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบให้เป็นมาตรฐานเดียวกันและเกิดความเป็นธรรมแก่ทุกฝ่ายโดยแนวปฏิบัติดังกล่าวได้กำหนดแนวทางการปฏิบัติงาน วิธีการร้องเรียน ขั้นตอนหรือวิธีการในการจัดการต่อเรื่องร้องเรียน และระยะเวลาในการจัดการเรื่องร้องเรียนไว้อย่างละเอียดและชัดเจน

สารบัญ

<u>เรื่อง</u>	<u>หน้า</u>
คำนำ	๑
แนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ	๔
ผู้รับผิดชอบจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต	๕
แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ	๗
ช่องทางการติดต่อ ร้องเรียน	๑๐
ขั้นตอนและวิธีการบันทึกข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ	๑๐
การรับพิจารณาเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ	๑๑
หลักเกณฑ์วิธีการตอบสนองข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ	
และการแจ้งผู้ร้องเรียนทราบ	๑๒
การติดตามแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ	๑๒

แนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ
กลุ่มวิจัยเสริมสร้างพัฒนาวิสัย และวินัยยุทธธรรม ร้องทุกข์ ร้องเรียน
ศูนย์นิติการ
สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาระดับขั้นพื้นฐาน

๑. หลักการและเหตุผล

พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการ มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชนเกิดผลสัมฤทธิ์ ต่องานบริการที่มีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็น ของลักษณะงาน มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ พร้อมประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวก และได้รับการตอบสนองความต้องการ และมีการประเมินผลการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ

เพื่อให้การบริหารระบบราชการเป็นไปตามด้วยความถูกต้อง บริสุทธิ์ ยุติธรรม ตามกฎหมาย ไปตลอดจนสามารถแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ และเพื่อเป็นการสร้างความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับการดำเนินการในการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน

๒. ที่ตั้งของศูนย์นิติการ สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาระดับขั้นพื้นฐาน

ตั้งอยู่ที่ สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาระดับขั้นพื้นฐาน กระทรวงศึกษาธิการ ถนนราชดำเนินนอก เขตดุสิต กรุงเทพมหานคร ๑๐๓๐๐ เบอร์ติดต่อ ๐๒-๒๘๘-๕๖๙๓ / ๐๒-๒๘๘-๕๖๙๒ สายด่วนกระทรวงศึกษาธิการ ๑๕๗๙

๓. ผู้รับผิดชอบจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต

ศูนย์นิติการ สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน มีมติกรเป็นผู้รับผิดชอบในการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและพฤติกรรมชอบของสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน

- ๓.๑. ส่งเสริม สนับสนุน พัฒนาการมีวินัยและรักษาวินัย
- ๓.๒. ดำเนินการสืบสวนเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน
- ๓.๓. ดำเนินการสอบสวนเกี่ยวกับวินัยและการตรวจพิจารณาวินัย
- ๓.๔. ดำเนินการเกี่ยวกับการอุทธรณ์และพิจารณาอุทธรณ์
- ๓.๕. ดำเนินการเกี่ยวกับการร้องทุกข์และการพิจารณาร้องทุกข์
- ๓.๖. ดำเนินการเกี่ยวกับความรับผิดชอบละเมิดของเจ้าหน้าที่
- ๓.๗. ดำเนินการเกี่ยวกับคดีปกครอง คดีแพ่ง คดีอาญา และคดีอื่นๆ ของรัฐ
- ๓.๘. ดำเนินการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและพฤติกรรมชอบ
- ๓.๙. ปฏิบัติหน้าที่งานร่วมกันหรือสนับสนุนการปฏิบัติของหน่วยงานอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง

หรือได้รับมอบหมาย

๔. วัตถุประสงค์

เพื่อให้ประชาชนมีความเข้าใจในการร้องเรียน ร้องทุกข์ และการดำเนินงานเกี่ยวกับการปฏิบัติหน้าที่ตามกฎหมายระเบียบหน้าที่ ของผู้ดำเนินการเรื่องร้องเรียนเป็นไปตามวัตถุประสงค์ขององค์กร และเพื่อให้ประชาชนทราบขั้นตอนการดำเนินการร้องเรียน วินัย อุทธรณ์ ร้องทุกข์

๕. การกำหนดกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (กระบวนการ)

- ๓.๑. ผู้ส่งมอบปัจจัย
- ๓.๒. สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน
- ๓.๓. พ.ร.บ.บริหารราชการกระทรวงศึกษาธิการ พ.ศ. ๒๕๔๗
- ๓.๔. พ.ร.บ.ระเบียบข้าราชการพลเรือน พ.ศ. ๒๕๕๑ และที่แก้ไขเพิ่มเติม
- ๓.๕. พ.ร.บ.ระเบียบข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา พ.ศ. ๒๕๔๗ และที่แก้ไขเพิ่มเติม
- ๓.๖. ระเบียบกระทรวงการคลังว่าด้วยลูกจ้างประจำของส่วนราชการ พ.ศ. ๒๕๓๗
- ๓.๗. ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยพนักงานราชการ พ.ศ. ๒๕๔๗
- ๓.๘. กฎกระทรวงแบ่งส่วนราชการสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน

กระทรวงศึกษาธิการ พ.ศ. ๒๕๔๖

๔. ปัจจัยนำเข้า (Inputs)

- ๔.๑. พ.ร.บ.บริหารราชการกระทรวงศึกษาธิการ พ.ศ. ๒๕๔๗
- ๔.๒. พ.ร.บ.ระเบียบข้าราชการพลเรือน พ.ศ. ๒๕๕๑ และที่แก้ไขเพิ่มเติม
- ๔.๓. พ.ร.บ.ระเบียบข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา พ.ศ. ๒๕๔๗ และที่แก้ไขเพิ่มเติม
- ๔.๔. ระเบียบกระทรวงการคลังว่าด้วยลูกจ้างประจำของส่วนราชการ พ.ศ. ๒๕๓๗
- ๔.๕. ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยพนักงานราชการ พ.ศ. ๒๕๔๗
- ๔.๖. กฎกระทรวงแบ่งส่วนราชการสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน

กระทรวงศึกษาธิการ พ.ศ. ๒๕๔๖

๕. กระบวนการหรือวิธีดำเนินการ (Process)

- ๕.๑. จัดเก็บข้อมูลและรายงานข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียน วินัย อุทธรณ์ ร้องทุกข์
- ๕.๒. พิจารณาดำเนินการเรื่องร้องเรียน วินัย อุทธรณ์ ร้องทุกข์
- ๕.๓. ส่งเสริมให้ความรู้กฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินการทางวินัย

๖. บริการ (Outputs)

- ๖.๑. เรื่องร้องเรียน วินัยอุทธรณ์ และเรื่องร้องทุกข์ได้ข้อยุติ
- ๖.๒. สร้างเครือข่ายในการป้องกันและปราบปรามการทุจริต

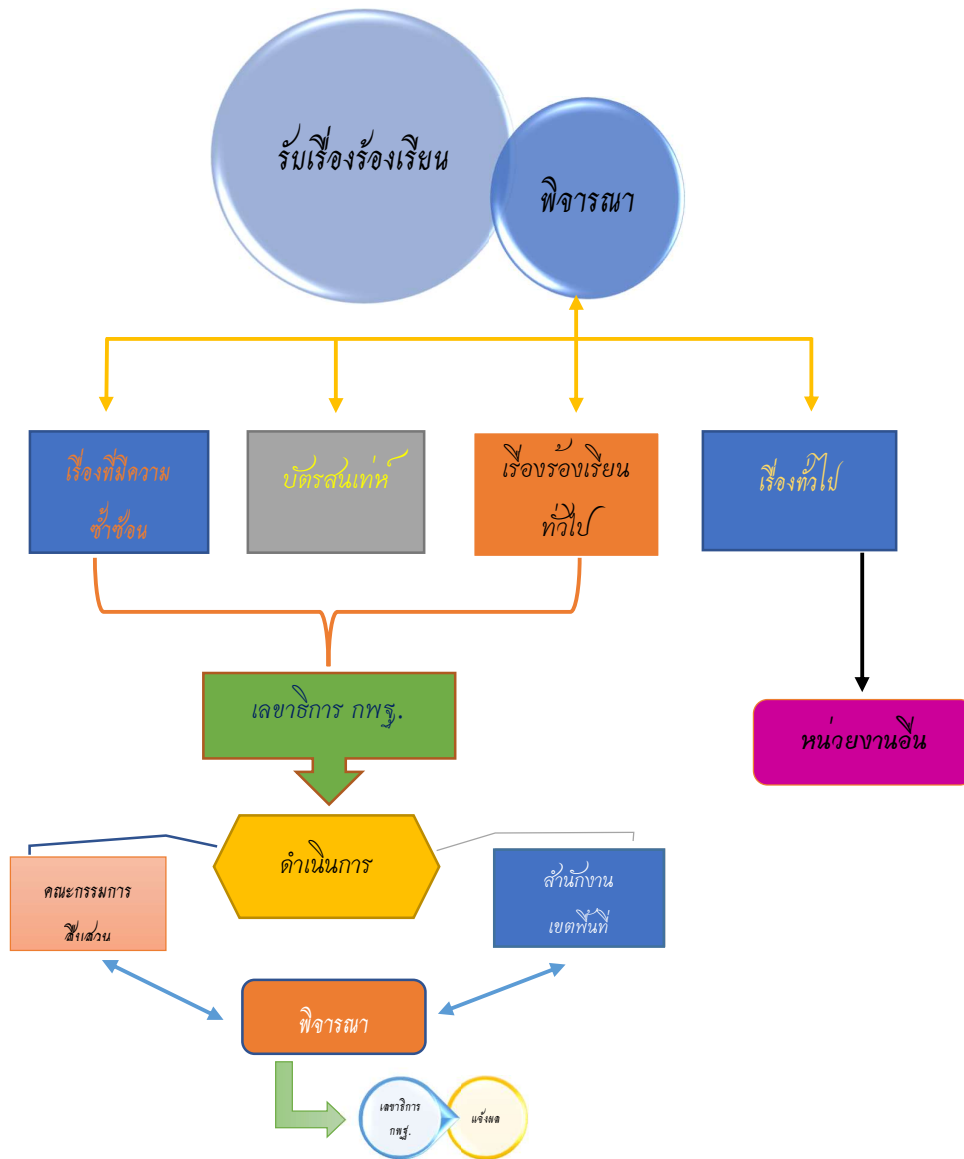
๗. ผู้รับบริการ (Customers)

- ๗.๑. สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา
- ๗.๒. สถานศึกษา
- ๗.๓. ส่วนราชการอื่นๆ

๘. ผู้มีส่วนได้เสีย (Stakeholders)

- ๘.๑. สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน
- ๘.๒. สถานศึกษา
- ๘.๓. บุคลากรในสังกัด
- ๘.๔. ประชาชน

๗. แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ



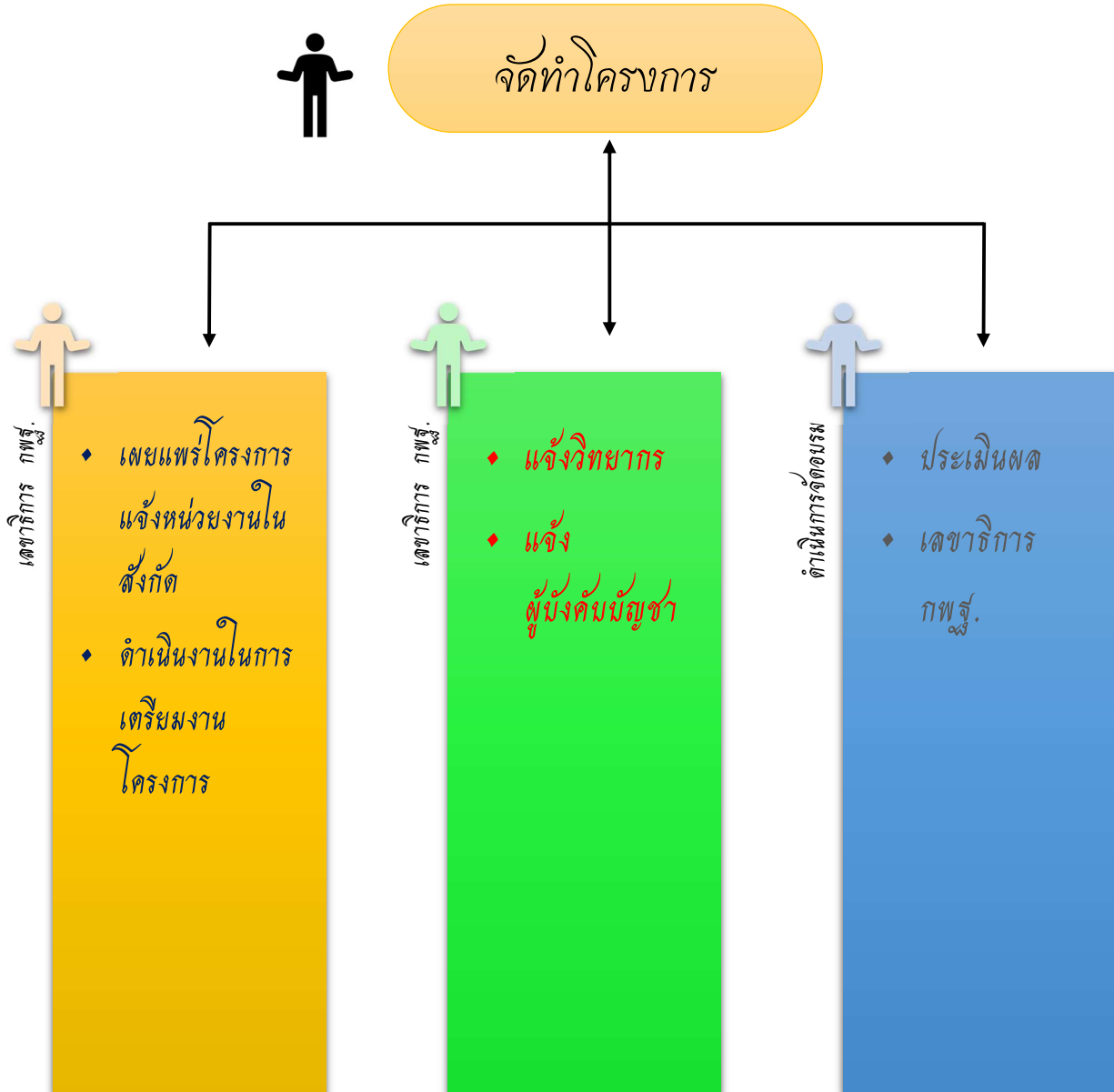
หมายเหตุ ตามขั้นตอนรวมระยะเวลาในการดำเนินการ ๓๐ วันโดยประมาณ

๗.๑. จัดเก็บข้อมูลและรายงาน เรื่องร้องเรียน วินัย อุทธรณ์ ร้องทุกข์



หมายเหตุ ตามขั้นตอนรวมระยะเวลาในการดำเนินการ ๓๐ วันโดยประมาณ

๗.๒.ส่งเสริมให้ความรู้กฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินการทางวินัย



หมายเหตุ ตามขั้นตอนรวมระยะเวลาในการดำเนินการ ๓๐ วันโดยประมาณ

๗.๓. ช่องทางการติดต่อ ร้องเรียน

๑. ยื่นเรื่องร้องเรียนด้วยตนเอง ในวัน เวลาราชการ ณ ศูนย์นิติการ สำนักคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน
๒. ทางโทรศัพท์ ติดต่อ ๐-๒๒๘๘-๕๖๙๓ หรือ ๐-๒๒๘๘-๕๖๙๒
๓. ทางไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ E-mail : saraban@obecmail.obec.go.th
๔. ทางเว็บไซต์ <https://www.obec.go.th/internal-website-obec>
๕. สายด่วนกระทรวงศึกษาธิการ ๑๕๗๙

๘. ขั้นตอนและวิธีการบันทึกข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

โดยการเขียนบันทึกด้วยลายมือของผู้ร้อง และลงชื่อด้วยลายมือของผู้ร้องเรียน หากทางผู้ร้องเรียนไม่สามารถดำเนินการเขียนเองด้วยลายมือได้หรือไม่สะดวก ให้ทางเจ้าพนักงานพิมพ์ถ้อยคำหรือเขียนบันทึกข้อความพร้อมทั้งลงลายมือชื่อของผู้ร้องด้วยตนเอง โดยมีรายละเอียดขั้นตอนการร้องเรียนการทุจริต ดังนี้

๘.๑ ข้อร้องเรียนต้องมีสาระสำคัญดังต่อไปนี้

- ๘.๑.๑ ชื่อและที่อยู่ของผู้ร้องเรียน
- ๘.๑.๒ ชื่อหน่วยงานหรือเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องที่เป็นเหตุแห่งการร้องเรียน
- ๘.๑.๓ การกระทำทั้งหลายที่เป็นเหตุแห่งการร้องเรียน พร้อมทั้งข้อเท็จจริงหรือพฤติการณ์ตามสมควรเกี่ยวกับการกระทำดังกล่าว
- ๘.๑.๔ คำขอของผู้ร้องเรียน
- ๘.๑.๕ ลายมือชื่อของผู้ร้องเรียน
- ๘.๑.๖ ระบุวัน เดือน ปีที่เกิดเหตุร้องเรียน
- ๘.๑.๗ เอกสารหลักฐานอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง เช่น พยานเอกสาร พยานวัตถุ พยานบุคคล (ถ้ามี) เป็นต้น

๘.๒ กรณีการร้องเรียนที่มีลักษณะเป็นบัตรสนเท่ห์ จะรับพิจารณาเฉพาะรายที่ระบุหลักฐานกรณีแวดล้อมปรากฏชัดแจ้ง ตลอดจนถึงพยานบุคคลแน่นอนเท่านั้น

๘.๓ กรณีที่มีผู้ร้องเรียนด้วยวาจาหรือทางโทรศัพท์ ให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบสอบถามและบันทึกข้อมูลดังกล่าวให้ครบถ้วน

๘.๔ ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ร้องเรียนและผู้ถูกร้องเรียนต้องจัดเก็บเป็นความลับ

๘.๕ เรื่องร้องเรียนที่อาจไม่รับพิจารณา คือข้อร้องเรียนที่ไม่มีรายการตามข้อ ๘.๑

หมายเหตุ ตามขั้นตอนรวมระยะเวลาในการดำเนินการ ๓๐ วันโดยประมาณ

๙. การรับพิจารณาเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

๙.๑. การรับเรื่องร้องเรียน

๙.๑.๑. รับเรื่องร้องเรียนส่งมายัง สพฐ.

๙.๑.๒. บันทึกเรื่องร้องเรียนที่เข้ามา

๙.๑.๓. การกลั่นกรองเรื่องร้องเรียน

๙.๑.๔. เรื่องร้องเรียนที่เกี่ยวกับการใช้อำนาจของเลขาธิการ กพฐ. ส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องพิจารณาทบทวน

๙.๑.๕. เรื่องร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับผู้บังคับบัญชาตั้งแต่ผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาลงมาเสนอเลขาธิการ กพฐ. เพื่อส่งเรื่องไปยัง กศจ. พิจารณา

๙.๒. การดำเนินการ เรื่องที่มีการร้องเรียนเลขาธิการ กพฐ.

๙.๒.๑. พิจารณาข้อเท็จจริงและข้อกฎหมาย เสนอเลขาธิการเพื่อสั่งการและส่งเรื่องให้ ก.พ. พิจารณา

๙.๒.๒. พิจารณาข้อเท็จจริงและข้อกฎหมาย เสนอเลขาธิการเพื่อสั่งและส่งเรื่องให้ อ.ก.พ.สพฐ. พิจารณา

๙.๒.๓. เสนอเรื่องต่อเลขาธิการ กพฐ. เพื่อดำเนินการตามมติ

๙.๓. แจ้งข้อกล่าวหาและสรุปพยานหลักฐานที่สนับสนุนข้อกล่าวหา

๙.๓.๑. รวบรวมพยานหลักฐาน

๙.๓.๒. กำหนดประเด็น กำหนดแนวทางการสอบสวน

๙.๓.๓. บันทึกถ้อยคำพยานบุคคล

๙.๓.๔. รวบรวมพยานเอกสารและพยานวัตถุ

๙.๔. รวบรวมพยานหลักฐานที่ผู้กล่าวหาอ้าง

๙.๔.๑. แจ้งข้อกล่าวหาและสรุปพยานหลักฐานที่ สนับสนุนข้อกล่าวหา

๙.๔.๒. ประชุมเพื่อพิจารณาพยานหลักฐานก่อน แจ้งข้อกล่าวหาและสรุปพยานหลักฐาน

๙.๔.๓. ประสานงานกำหนดวันเดินทางเสนอเรื่อง เดินทางไปราชการ

๙.๔.๔. รวบรวมพยานหลักฐานที่ผู้ถูกกล่าวหาอ้าง

๙.๔.๕. กำหนดประเด็นและประสานพยาน

๙.๔.๖. บันทึกถ้อยคำพยานบุคคลและรวบรวม พยานเอกสาร

๙.๕. สรุปทำรายงานการสอบสวน

๙.๕.๑. ประชุมเพื่อพิจารณาลงมติผลการสอบสวน

๙.๕.๒. จัดทำรายงานการสอบสวน

๑๐. หลักเกณฑ์วิธีการตอบสนองข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ และการแจ้งผู้ร้องเรียนทราบ

๑๐.๑. กรณีเป็นการขอข้อมูลข่าวสาร ประสานหน่วยงานผู้ครอบครองเอกสาร
เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องเพื่อให้ข้อมูลแก่ผู้ร้องขอได้ทันที

๑๐.๒. ข้อร้องเรียนที่อยู่ในความรับผิดชอบของสำนักงานนิติการ แจ้งให้ผู้ที่เกี่ยวข้อง
ดำเนินการหรือประสานงานหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้องรับทราบและแก้ไขปัญหาข้างต้นต่อไป

๑๑. การติดตามแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

รับเรื่องการติดตามของผู้ร้องเรียนพร้อมทั้งแจ้งไปยังทางเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบเรื่อง
และรายงานกรณีดังกล่าวให้ผู้ร้องเรียนทราบภายใน ๓๐ วัน หรือตามขั้นตอนการดำเนิน ต่อไป