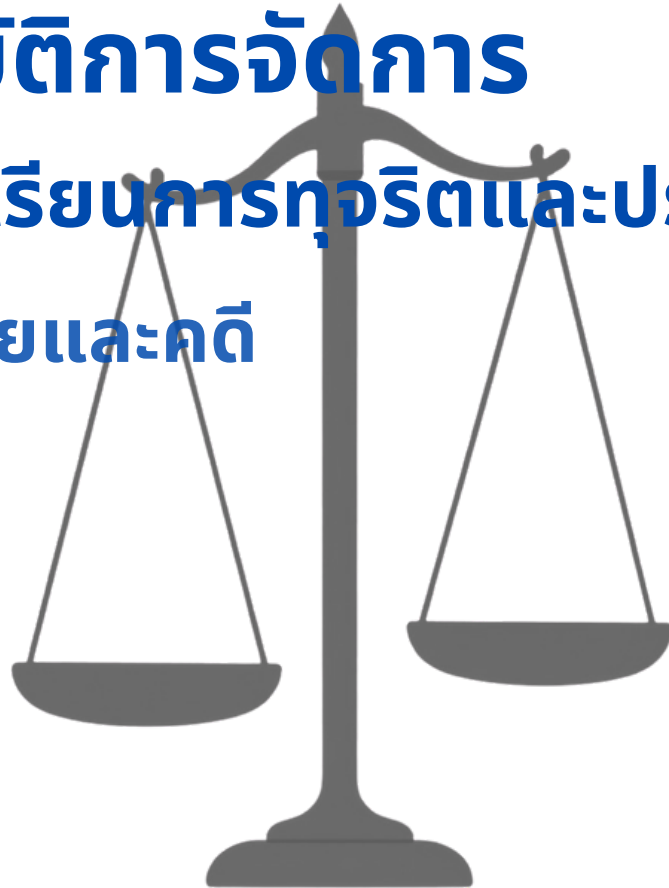




แนวปฏิบัติการจัดการ เรื่อง ร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ กลุ่มกฎหมายและคดี



สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาอุดรธานี

สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน
กระทรวงศึกษาธิการ

แนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต และประพฤติมิชอบ



ของ

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาสุโขทัย

คำนำ

คู่มือปฏิบัติงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนฉบับนี้ จัดทำขึ้นเพื่อเป็นแนวทางการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนของกลุ่มกฎหมายและคดี สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาสมุทรปราการ โดยคู่มือการปฏิบัติงานดังกล่าวได้กำหนดแนวทางปฏิบัติงานที่ชัดเจน วิธีการดำเนินการ ขั้นตอนกระบวนการระยะเวลาในการจัดการเรื่องร้องเรียนของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาสมุทรปราการ ที่เป็นมาตรฐานเดียวกัน จนข้อร้องเรียนของผู้รับบริการได้ข้อยุติ และให้มีความรวดเร็ว ถูกต้อง เป็นธรรม และมีประสิทธิภาพ เพื่อตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการ ให้มีความพึงพอใจมากที่สุด

กลุ่มกฎหมายและคดี
สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาสมุทรปราการ

สารบัญ

เรื่อง	หน้า
หลักการและเหตุผล	๑
- ที่ตั้งกลุ่มกฎหมายและคดี สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาอุดรธานี	๑
- ผู้รับผิดชอบการจัดการเรื่องร้องเรียน	๑
- วัตถุประสงค์	๑
- คำจำกัดความ	๑-๒
รายละเอียดของข้อมูลและผู้ร้องควรรู้เพื่อใช้ในการร้องเรียน	๒-๓
ช่องทางการรับข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ	๔
ผู้รับผิดชอบจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ	๔
ขั้นตอนหรือวิธีการในการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ	๕
ระยะเวลาที่ใช้ในการดำเนินการ	๖

แนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

กลุ่มกฎหมายและคดี

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาสมุทรปราการ

หลักการและเหตุผล

พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการ มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการที่มีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มีขั้นตอนการปฏิบัติงานเกิดความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการและมีการประเมินผลการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ

ที่ตั้งของกลุ่มกฎหมายและคดี สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาสมุทรปราการ

ตั้งอยู่ ณ สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาสมุทรปราการ ๑/๒๒ ถนนวงค์คำพา อำเภอเมืองสมุทรปราการ จังหวัดสมุทรปราการ ๑๙๐๐๐

ผู้รับผิดชอบจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

กลุ่มกฎหมายและคดี สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาสมุทรปราการ โดยนิติกร เป็นผู้รับผิดชอบในการดำเนินการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบและเกี่ยวกับเรื่อง

- งานวินัย
- งานอุทธรณ์และร้องทุกข์
- งานกฎหมายและการดำเนินคดีของรัฐ

วัตถุประสงค์

๑. เพื่อให้การดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาสมุทรปราการ มีขั้นตอน/กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน

๒. เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ร้องทุกข์ ที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอและมีประสิทธิภาพ

คำจำกัดความ

"สำนักงาน" หมายความว่า สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาสมุทรปราการ

"ผู้อำนวยการ" หมายความว่า ผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาสมุทรปราการ

"เจ้าหน้าที่" หมายความว่า ข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา ลูกจ้างประจำ ลูกจ้างชั่วคราว พนักงานราชการ พนักงานเหมา หรือบุคลากรที่เรียกชื่ออย่างอื่นซึ่งปฏิบัติงานให้กับสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาสมุทรปราการ และสถานศึกษาในสังกัด

"ผู้รับบริการ" หมายความว่า เจ้าหน้าที่ในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาสมุทรปราการ และสถานศึกษาในสังกัด ส่วนราชการหรือหน่วยงานอื่นของรัฐ และประชาชนที่ติดต่อประสานงานหรือใช้บริการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาสมุทรปราการและสถานศึกษาในสังกัด

"เรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ" หมายความว่า เรื่องที่ผู้รับบริการจากสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษากรุงเทพมหานคร และสถานศึกษาในสังกัด ได้ร้องเรียนเกี่ยวกับการที่เจ้าหน้าที่ในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษากรุงเทพมหานคร และสถานศึกษาในสังกัด กระทำความผิดตามกฎหมาย กฎ ระเบียบและแนวทางการปฏิบัติของทางราชการ อันได้แก่ การกระทำความผิดต่อตำแหน่งหน้าที่ราชการ การกระทำความผิดทุจริตต่อหน้าที่ราชการ การกระทำความผิดเนื่องมาจากการประพฤติมิชอบ หรือการกระทำอื่นใดที่เป็นการแสวงหาประโยชน์ที่มิควรได้โดยชอบด้วยกฎหมายสำหรับตนเองหรือผู้อื่น

"ผู้รับบริการ" หมายถึง ผู้ที่มารับบริการจากส่วนราชการและประชาชนทั่วไป

"ผู้มีส่วนได้เสีย" หมายถึง ผู้ที่ได้รับผลกระทบ ทั้งทางบวกและทางลบ ทั้งทางตรงและทางอ้อม จากการดำเนินการของส่วนราชการ เช่น ข้าราชการในสังกัด เด็กนักเรียน ครู ผู้บริหารสถานศึกษา ผู้ปกครอง และประชาชนทั่วไป

"การจัดการข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ" มีความหมายครอบคลุมถึงการจัดการในเรื่องข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์/ข้อเสนอนแนะ/ข้อคิดเห็น/คำชมเชย/การสอบถามหรือการร้องขอข้อมูล

"ผู้ร้องเรียน" หมายถึง ประชาชนทั่วไป/ผู้มีส่วนได้เสียที่มาติดต่อราชการผ่านช่องทางต่าง ๆ โดยมีวัตถุประสงค์ครอบคลุมการร้องเรียน/ร้องทุกข์/การให้ข้อเสนอนแนะ/การให้ข้อคิดเห็น/การชมเชย/การร้องขอข้อมูล

๑. รายละเอียดของข้อมูลและผู้ร้องเรียนควรรู้เพื่อใช้ในการร้องเรียน

๑.๑ หลักเกณฑ์และวิธีการยื่นเรื่องร้องเรียน

๑. แจ้งชื่อ ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ อีเมล ของผู้ร้องเรียน
๒. ใช้ถ้อยคำหรือข้อความที่สุภาพ และต้องมี วัน เดือน ปี ที่อยู่ของผู้ร้องเรียน ชื่อผู้ถูกร้องเรียน ชื่อ/นามสกุล สังกัด รายละเอียดการร้องเรียน โดยระบุข้อเท็จจริงหรือพฤติการณ์ของเรื่องร้องเรียนได้อย่างชัดเจนว่าได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหายอย่างไร ต้องการให้แก้ไข ดำเนินการอย่างไร หรือชี้ช่องทางแจ้งเบาะแสเกี่ยวกับการทุจริตของเจ้าหน้าที่ หน่วยงานที่ชัดเจนเพียงพอที่สามารถดำเนินการสืบสวนสอบสวนได้

๓. เรื่องร้องเรียนต้องเป็นเรื่องจริง ที่มีมูลมิได้หวังสร้างกระแสหรือสร้างข่าวให้เสียหายต่อบุคคลอื่นหรือหน่วยงาน

๔. การใช้บริการร้องเรียนนั้น ต้องสามารถติดต่อกลับไปยังผู้ให้บริการได้เพื่อยืนยันว่ามีตัวตนจริง ไม่ได้สร้างเรื่องเพื่อกล่าวหาบุคคลอื่นหรือหน่วยงานต่าง ๆ ให้เกิดความเสียหาย

๕. เรื่องร้องเรียนที่มีข้อมูลไม่ครบถ้วน ไม่เพียงพอ หรือไม่สามารเพิ่มข้อมูลได้ในการดำเนินการตรวจสอบ สืบสวน สอบสวน ข้อเท็จจริงตามรายละเอียดที่กล่าวมาในข้อ ๒ นั้น ให้ยุติเรื่องและเก็บไว้เป็นหลักฐาน

๖. ไม่เป็นข้อร้องเรียนที่เข้าลักษณะ ดังต่อไปนี้

๖.๑. เรื่องร้องเรียนที่เป็นบัตรสนเท่ห์ เว้นแต่บัตรสนเท่ห์นั้นจะระบุรายละเอียดแห่งพฤติการณ์และปรากฏพยานชัดเจนตามรายละเอียดที่กล่าวมาในข้อ ๒ นั้น จึงจะรับไว้พิจารณาเป็นการเฉพาะเรื่อง

๖.๒. เรื่องร้องเรียนที่เข้าสู่กระบวนการยุติธรรมแล้ว หรือเป็นเรื่องที่ศาลได้มีคำพิพากษาหรือคำสั่งถึงที่สุดแล้ว

๖.๓. เรื่องร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับสถาบันพระมหากษัตริย์

๖.๔. เรื่องร้องเรียนที่เกี่ยวกับนโยบายของรัฐบาล

๖.๕. เรื่องร้องเรียนที่หน่วยงานอื่นได้ดำเนินการตรวจสอบ พิจารณาวินิจฉัยแล้วมีข้อสรุปผลการพิจารณาเป็นที่เรียบร้อยแล้วอย่างเช่น สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ(ปปช.) สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตภาครัฐ(ป.ป.ท.) สำนักงานป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน(ปป.ง.) เป็นต้น

๖.๖. เรื่องที่สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษามุกดาหาร ได้ดำเนินการเรื่องวินัย การลงโทษ การร้องทุกข์ หรือเรื่องที่ได้รับไว้พิจารณาหรือได้วินิจฉัยเสร็จเด็ดขาดอย่างเป็นธรรมแล้ว และไม่มีพยานหลักฐานใหม่ซึ่งเป็นสาระสำคัญเพิ่มเติม

๖.๗. เรื่องอื่น ๆ ที่อยู่ในดุลยพินิจของผู้บังคับบัญชาที่จะรับไว้พิจารณา

๑.๒ ประเภทข้อร้องเรียน

แบ่งเป็น ๔ ประเภท ตามภารกิจและความรับผิดชอบของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษามุกดาหาร ดังต่อไปนี้

๑. ร้องเรียนเจ้าหน้าที่หรือหน่วยงาน เช่น ร้องเรียนเจ้าหน้าที่ทุจริตในการเบิกจ่ายเงินงบประมาณต่าง ๆ ร้องเรียนการบริหารงานบุคคล การโอน ย้าย บรรจุแต่งตั้ง การพิจารณาการเลื่อนตำแหน่ง เลื่อนเงินเดือน ร้องเรียนด้านวินัย ร้องเรียนเรื่องพฤติกรรมของเจ้าหน้าที่ ความไม่โปร่งใสในการจัดซื้อจัดจ้าง เป็นต้น

๒. ร้องเรียนการให้บริการ เช่น ร้องเรียนเกี่ยวกับพฤติกรรมการให้บริการของเจ้าหน้าที่ เช่น การพูดจาไม่สุภาพ แสดงกิริยาไม่เหมาะสม ไม่อำนวยความสะดวก เป็นต้น

๓. ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็น และคำชมเชย

๔. อื่น ๆ เช่น การกู้ยืมเงิน การทำสัญญา เป็นต้น

๑.๓ เรื่องร้องเรียนที่อาจไม่รับพิจารณา

๑. เรื่องร้องเรียนที่มีได้ทำเป็นหนังสือ หรือไม่ระบุชื่อและที่อยู่ของผู้ร้องเรียนจริง จะถือว่าเป็นบัตรสนเท่ห์

๒. เรื่องร้องเรียนที่ไม่ระบุพยานหรือหลักฐานเพียงพอ หรือเป็นเรื่องที่มีลักษณะเป็นบัตรสนเท่ห์ หรือการชี้ข้ออ้างเบาะแสไม่เพียงพอที่จะสามารถดำเนินการสืบสวนต่อไปได้

๒. ช่องทางการรับข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

หมายถึง ช่องทางต่างๆที่ใช้ในการรับเรื่องร้องเรียนการประพฤติมิชอบ เช่น ติดต่อด้วยตนเอง/ติดต่อทางโทรศัพท์/โทรสาร/E-mail/ไปรษณีย์/เว็บไซต์ สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาสมุทรปราการ

๑. ร้องเรียนด้วยตนเอง ณ สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาสมุทรปราการ

๒. ร้องเรียนเป็นหนังสือส่งผ่านมาทางไปรษณีย์ ที่อยู่ ๑/๒๒ ถนนวงค์คำพา

อำเภอเมืองสมุทรปราการ จังหวัดสมุทรปราการ ๑๐๐๐๐

๓. ร้องเรียนผ่านทางโทรศัพท์มือถือ

๐ ๘๐๐๑ ๐๒๒๖๐ นายพลชัย ชุมปัญญา ผอ.สพม.สมุทรปราการ

๐ ๘๓๓๔ ๗๘๒๐๒ นายจิรนิติ อินอุ้นโชติ นิติกรชำนาญการ

๔. ร้องเรียนทางโทรศัพท์ ๐ ๔๒๖๒ ๐๖๓๘

๕. ร้องเรียนทางโทรสาร ๐ ๔๒๖๒ ๐๖๓๗

๖. ร้องเรียนทางเว็บไซต์ WWW.SESAOMUK.GO.TH

๗. ช่องทางอื่น ๆ เช่น สำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน ศูนย์ดำรงธรรม กระทรวงมหาดไทย หรือศูนย์บริการประชาชน สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี โทรศัพท์ หมายเลข ๑๑๑๑ เป็นต้น

๓. ผู้รับผิดชอบจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

กลุ่มกฎหมายและคดี สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาสมุทรปราการ โดยนิติกรเป็นผู้รับผิดชอบในการดำเนินการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบและเกี่ยวกับเรื่อง

- งานวินัย
- งานอุทธรณ์และร้องทุกข์
- งานกฎหมายและการดำเนินคดีของรัฐ

๔. ขั้นตอนหรือวิธีการในการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่เข้ามายังหน่วยงานจากช่องทางต่าง ๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์เพื่อประสานทางแก้ไขปัญหา	หมายเหตุ
ร้องเรียนด้วยตนเอง ณ กลุ่มกฎหมายและคดี สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา มัธยมศึกษาสมุทรปราการ	ทุกครั้งที่มีการร้องเรียน	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนเป็นหนังสือส่งมาทางไปรษณีย์	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนผ่านทางโทรศัพท์มือถือ ผอ. สพม.สมุทรปราการ ๐ ๖๕๖๒ ๖๕๓๔๗	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนผ่านทางโทรศัพท์มือถืออินเตอร์ ๐ ๘๓๓๔ ๗๘๒๐๒	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนทางโทรศัพท์ ๐ ๔๒๖๒ ๐๖๓๘	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนทางโทรสาร ๐ ๔๒๖๒ ๐๖๓๗	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	

๕. ระยะเวลาที่ใช้ในการดำเนินการ

แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน

แผนผังขั้นตอนในการดำเนินการทางวินัยอย่างร้ายแรง ตามกฎ ก.ค.ศ. ว่าด้วยการสอบสวน

พิจารณา พ.ศ. ๒๕๕๐

