



คู่มือการปฏิบัติงาน

การรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

สำนักงานศึกษาธิการจังหวัดกัมพูงเพชร

คำนำ

คู่มือการปฏิบัติงานดำเนินการต่อเรื่อง ร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงานของสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดกำแพงเพชรฉบับนี้ จัดทำขึ้นเพื่อเป็นแนวทางการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนของสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดกำแพงเพชร ทั้งนี้ การจัดการข้อร้องเรียนจนได้ข้อยุติ ให้มีความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพในการดำเนินงานอย่างเป็นระบบ และเพื่อตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการ จำเป็นต้องมีขั้นตอน/กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานที่ชัดเจนและเป็นมาตรฐานเดียวกัน กลุ่มบริหารงานบุคคล งานนิติการ สำนักงานศึกษาธิการจังหวัดกำแพงเพชร จึงได้จัดทำคู่มือการปฏิบัติงานดำเนินการต่อเรื่องร้องเรียนขึ้นมา และหวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะเป็นประโยชน์สำหรับผู้รับบริการและประชาชนต่อไป

สำนักงานศึกษาธิการจังหวัดกำแพงเพชร

สารบัญ

| เรื่อง | หน้า |
|---|------|
| ๑. หลักการและเหตุผล | ๑ |
| ๒. งานรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของสำนักงานศึกษาธิการ จังหวัดกำแพงเพชร | ๑ |
| ๓. สถานที่ตั้ง | ๑ |
| ๔. หน้าที่รับผิดชอบ | ๑ |
| ๕. วัตถุประสงค์ | ๒ |
| ๖. คำจำกัดความ | ๒ |
| ๗. ระยะเวลาเปิดให้บริการ | ๒ |
| ๘. ช่องทางการร้องเรียน | ๒ |
| ๙. แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนของศูนย์บริหารความยุติธรรม สำนักงานศึกษาธิการจังหวัดกำแพงเพชร | ๓ |
| ๑๐. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน | ๔ |
| ๑๑. หลักเกณฑ์และมาตรการในการร้องเรียน | ๕ |
| ๑๒. การรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน | ๖ |
| ๑๓. หน่วยงานที่รับผิดชอบ | ๖ |

คู่มือการปฏิบัติงานการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ สำนักงานศึกษาธิการจังหวัดกำแพงเพชร

๑. หลักการและเหตุผล

การประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ ได้เริ่มดำเนินการตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๕๗ เป็นต้นมาจนถึงปัจจุบัน และในปัจจุบันการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐได้ถูกกำหนดเป็นกลยุทธ์ที่สำคัญของยุทธศาสตร์ด้านการป้องกันและปราบปรามการทุจริต ระยะที่ ๓ (พ.ศ.๒๕๖๐-๒๕๖๔) ซึ่งเป็นมาตรการป้องกันการทุจริตเชิงรุกที่หน่วยงานภาครัฐทั่วประเทศต้องดำเนินการเข้ารับการประเมิน ประกอบกับมติคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ ๒๓ มกราคม ๒๕๖๑ เห็นชอบให้หน่วยงานภาครัฐทุกหน่วยให้ความร่วมมือและเข้าร่วมประเมินคุณธรรมและความโปร่งใส และให้นำผลการประเมินไปปรับปรุงพัฒนาตนเองด้านคุณธรรมและความโปร่งใสอย่างเคร่งครัด

สำหรับเกณฑ์การประเมินของสำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ โดยศูนย์ต่อต้านการทุจริตกระทรวงศึกษาธิการ ได้กำหนดเกณฑ์การประเมินตัวชี้วัดที่ ๙ เปิดเผยข้อมูล และตัวชี้วัดที่ ๑๐ การป้องกันการทุจริตเป็นการประเมินหลักฐานเชิงประจักษ์จากเอกสารหลักฐานที่สามารถตรวจสอบได้ชัดเจนมาเป็นกรอบในการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของสำนักงานศึกษาธิการภาค และสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดและรายละเอียดข้อมูลการประเมินข้อมูลเกี่ยวกับแนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของสำนักงานศึกษาธิการจังหวัด จึงได้จัดทำคู่มือในการดำเนินการเรื่องดังกล่าว

๒. งานรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดกำแพงเพชร

เพื่อให้การบริหารราชการของสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดกำแพงเพชร เป็นไปด้วยความถูกต้อง บริสุทธิ์ ยุติธรรมควบคู่การมีคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานตลอดจนดำเนินการแก้ไขปัญหาความขัดข้องใจของผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและประชาชนทั่วไปได้อย่างมีประสิทธิภาพ มีความรวดเร็ว ประสบความสำเร็จอย่างเป็นรูปธรรม และเพื่อเป็นการแจ้งเบาะแสการทุจริตของเจ้าหน้าที่สำนักงานศึกษาธิการจังหวัดกำแพงเพชร จึงได้จัดให้มีงานรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบขึ้น ซึ่งในกรณีการร้องเรียนเกี่ยวกับบุคคลจะมีการเก็บรักษาเรื่องไว้เป็นความลับและปกปิด

๓. สถานที่ตั้ง

สำนักงานศึกษาธิการจังหวัดกำแพงเพชร เลขที่ ๘ ถนนปิ่นดำริห์ ตำบลในเมือง อำเภอเมืองกำแพงเพชร จังหวัดกำแพงเพชร ๖๒๐๐๐

๔. หน้าที่ความรับผิดชอบ

เป็นศูนย์ในการรับเรื่องร้องเรียนและการร้องทุกข์เกี่ยวกับการกระทำของเจ้าหน้าที่ในสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดกำแพงเพชร และเจ้าหน้าที่ในหน่วยงานทางการศึกษาในพื้นที่รับผิดชอบว่ามีพฤติการณ์การกระทำที่มิชอบ หรือปฏิบัติราชการไม่ถูกต้อง หรือได้รับการปฏิบัติที่ไม่เป็นธรรม เกี่ยวกับการมีพฤติการณ์ส่อไปในทางที่ไม่สุจริตและประพฤติมิชอบ นอกจากนี้ให้ปรึกษา แนะนำ หรือเสนอแนะ เกี่ยวกับการดำเนินการร้องเรียน ด้านกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้องกับหน่วยงานทางการศึกษา ผู้มารับบริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และประชาชนทั่วไป ที่ขอรับบริการ

๕. วัตถุประสงค์

๕.๑ เพื่อให้การดำเนินงานจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดกำแพงเพชร มีขั้นตอน/กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน และเป็นไปตามเกณฑ์การประเมิน ของ ป.ป.ช.

๕.๒ เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบได้อย่างถูกต้อง และมีประสิทธิภาพ

๕.๓ เพื่อพัฒนาและยกระดับคุณภาพ คุณธรรม และความโปร่งใสในการดำเนินงานของสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดกำแพงเพชร

๖. คำจำกัดความ

“ผู้รับบริการ” หมายถึง ผู้ที่มารับบริการจากสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดกำแพงเพชร หรือหน่วยงานการศึกษา และประชาชนทั่วไปที่มาขอรับบริการ

“ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย” หมายถึง ผู้ที่ได้รับผลทั้งทางบวกและทางลบ ทั้งทางตรงและทางอ้อมจากการดำเนินการของสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดกำแพงเพชร หน่วยงานทางการศึกษา และประชาชนทั่วไป

“การจัดการข้อร้องเรียน” มีความหมายครอบคลุมถึงการจัดการในเรื่องข้อร้องเรียน และการร้องทุกข์/ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น/คำชมเชย/การสอบถามหรือการร้องขอข้อมูล

“ผู้ร้องเรียน” หมายถึง ประชาชนทั่วไป/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มาติดต่อราชการผ่านช่องทางต่างๆ ที่กำหนดไว้ในคู่มือนี้ โดยมีวัตถุประสงค์ครอบคลุมการร้องเรียน/ร้องทุกข์/การให้ข้อเสนอแนะ/การให้ข้อคิดเห็น/การชมเชย/การร้องขอข้อมูล

“ช่องทางการรับข้อร้องเรียน” หมายถึง ช่องทางต่างๆ ที่ใช้ในการรับเรื่องร้องเรียน เช่น ด้วยตนเอง/ทางโทรศัพท์/ ทางจดหมายไปรษณีย์/ เว็บไซต์ <https://www.kptpeo.go.th> เพจ “ศูนย์บริหารความยุติธรรม”

๗. ระยะเวลาเปิดให้บริการ

ให้บริการในวันเวลาราชการทุกวันทำการ

๘. ช่องทางการร้องเรียน

(๑) ส่งร้องเรียนด้วยตนเอง (walk in) ณ สำนักงานศึกษาธิการจังหวัดกำแพงเพชร เลขที่ ๘ ถนนปิ่นดำริห์ ตำบลในเมือง อำเภอเมืองกำแพงเพชร จังหวัดกำแพงเพชร ๖๒๐๐๐

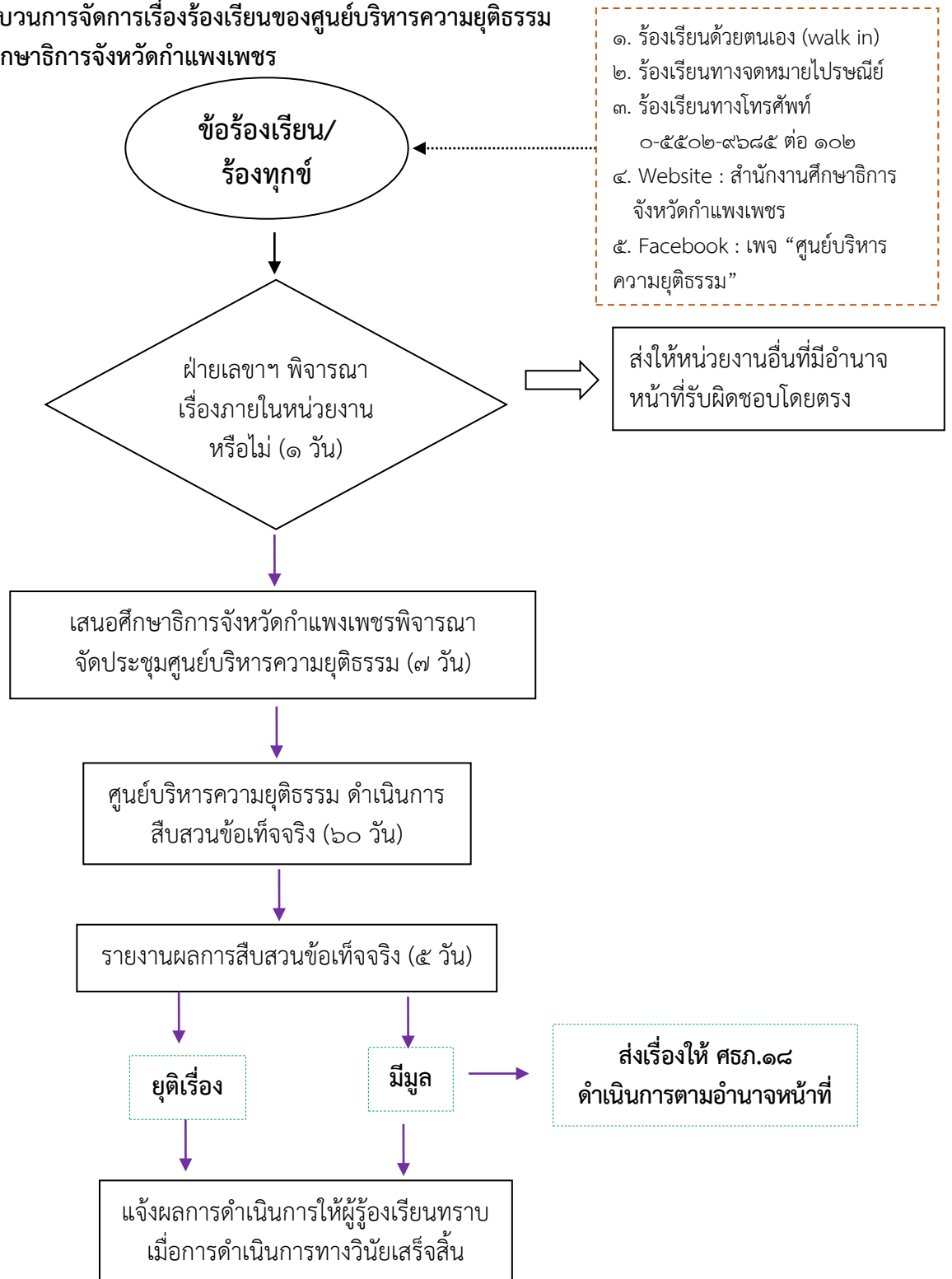
(๒) ร้องเรียนทางจดหมายไปรษณีย์

(๓) ร้องเรียนทางเว็บไซต์ <https://www.kptpeo.go.th>, Facebook : สำนักงานศึกษาธิการจังหวัดกำแพงเพชร

(๔) ร้องเรียนทางโทรศัพท์ ๐-๕๕๐๒-๙๖๘๕ ต่อ ๑๐๒

(๕) Facebook : เพจ “ศูนย์บริหารความยุติธรรม”

๙. แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนของศูนย์บริหารความยุติธรรม สำนักงานศึกษาธิการจังหวัดกำแพงเพชร



- ๑. ร้องเรียนด้วยตนเอง (walk in)
- ๒. ร้องเรียนทางจดหมายไปรษณีย์
- ๓. ร้องเรียนทางโทรศัพท์
๐-๕๕๐๒-๙๖๘๕ ต่อ ๑๐๒
- ๔. Website : สำนักงานศึกษาธิการ
จังหวัดกำแพงเพชร
- ๕. Facebook : เพจ “ศูนย์บริหาร
ความยุติธรรม”

ส่งให้หน่วยงานอื่นที่มีอำนาจ
หน้าที่รับผิดชอบโดยตรง

ส่งเรื่องให้ ศธภ.๑๘
ดำเนินการตามอำนาจหน้าที่

ที่อยู่ : สำนักงานศึกษาธิการจังหวัดกำแพงเพชร ถ.ปิ่นดำริห์ ต.ในเมือง อ.เมืองฯ จ.กำแพงเพชร ๖๒๐๐๐

Website : <https://www.kptpeo.go.th> สำนักงานศึกษาธิการจังหวัดกำแพงเพชร

Facebook : สำนักงานศึกษาธิการจังหวัดกำแพงเพชร และทาง เพจ “ศูนย์บริหารความยุติธรรม”

๑๐. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

๑๐.๑ ขั้นตอนที่ ๑ การวางแผน

- ๑) ประกาศจัดตั้งศูนย์บริหารความยุติธรรม สำนักงานศึกษาธิการจังหวัดกำแพงเพชร
- ๒) แต่งตั้งเจ้าหน้าที่รับผิดชอบประจำศูนย์บริหารความยุติธรรม สำนักงานศึกษาธิการจังหวัดกำแพงเพชร
- ๓) แต่งตั้งคณะกรรมการศูนย์บริหารความยุติธรรม สำนักงานศึกษาธิการจังหวัดกำแพงเพชร

๑๐.๒ ขั้นตอนที่ ๒ การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียน

๑) ดำเนินการรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนที่เข้ามาয়สำนักงานศึกษาธิการจังหวัดกำแพงเพชร จากช่องทางต่าง ๆ โดยมีระยะเวลาดังนี้

| ลำดับ | ช่องทางร้องเรียน | ระยะเวลาดำเนินการพิจารณา (ก่อนที่จะเสนอ ศธจ.กพ) |
|-------|--|---|
| ๑.๑ | ร้องเรียนด้วยตนเอง (walk in) | ๑ วัน |
| ๑.๒ | ร้องเรียนทางจดหมายไปรษณีย์ | ๑ วัน |
| ๑.๓ | ร้องเรียนทางโทรศัพท์ ๐-๕๕๐๒-๙๖๘๕ ต่อ ๑๐๒ | ๑ วัน |
| ๑.๔ | Website/Facebook : สำนักงานศึกษาธิการ จังหวัดกำแพงเพชร | ๑ วัน |
| ๑.๕ | Facebook : เพจ “ศูนย์บริหารความยุติธรรม” | ๑ วัน |

๒) ลงทะเบียนระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์หรือทะเบียนรับ - ส่ง เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ โดยแยกเป็น (๑) ระดับชั้นความเร็วของเรื่องร้องเรียน ด่วน ด่วนมาก และด่วนที่สุด (๒) แยกประเภทของเรื่องร้องเรียน บัตรสนเทห์ ทางไปรษณีย์และทางช่องทางอื่นๆ

๑๐.๓ ขั้นตอนที่ ๓ การดำเนินการ

๑) ฝ่ายเลขานุการฯ บันทึกรายงานเสนอศึกษาธิการจังหวัดกำแพงเพชรพิจารณา (ภายใน ๑ วัน) นับแต่วันที่ลงทะเบียนระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์หรือทะเบียนรับ - ส่ง)

๒) พิจารณาว่าเป็นเรื่องภายในหน่วยงานหรือหน่วยงานอื่น (๑ วัน)

๒) ศึกษาธิการจังหวัดกำแพงเพชรพิจารณาให้แล้วเสร็จ โดยแบ่งได้ตามระยะเวลาตามเรื่องร้องเรียนดังนี้

๒.๑) จัดประชุมคณะกรรมการศูนย์บริหารความยุติธรรม (ภายใน ๗ วัน) นับแต่วันที่ลงทะเบียนระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์หรือทะเบียนรับ - ส่ง)

๒.๒) ศูนย์บริหารความยุติธรรม ดำเนินการสืบสวนข้อเท็จจริงภายใน (๖๐ วัน)

๒.๓) รายงานผลดำเนินการสืบสวนข้อเท็จจริง (๕ วัน)

(๑) กรณีไม่มีมูล : ยุติเรื่อง แจ้งผลให้ผู้ร้องเรียนทราบ

(๒) กรณีมีมูล : ส่งเรื่องให้ ศธจ.๑๘ แต่งตั้งคณะกรรมการสอบสวนฯ

๒.๑) ศธจ.๑๘ ดำเนินการสอบสวนทางวินัยฯ

๒.๒) ศธจ.๑๘ ออกคำสั่งลงโทษผู้ถูกร้องเรียน

๒.๓) ศธจ.๑๘ แจ้งผลให้ผู้ร้องเรียนทราบ

๑๑. หลักเกณฑ์และมาตรการในการร้องเรียน

๑๑.๑ หลักเกณฑ์การร้องเรียน

๑) เรื่องที่จะนำมาร้องเรียนต้องเป็นเรื่องที่ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อนเสียหายอันเนื่องมาจากเจ้าหน้าที่ในเรื่องดังต่อไปนี้

- (๑) การกระทำการทุจริตต่อหน้าที่ราชการ
- (๒) การกระทำความผิดต่อตำแหน่งหน้าที่ราชการ
- (๓) ละเลยหน้าที่ตามกฎหมายกำหนดให้ต้องปฏิบัติ
- (๔) ปฏิบัติหน้าที่ล่าช้าเกินสมควร
- (๕) กระทำนอกเหนืออำนาจหน้าที่ หรือขัด หรือไม่ถูกต้องตามกฎหมาย

๒) เรื่องที่ร้องเรียนต้องเป็นเรื่องจริงที่มีมูล มิใช่ลักษณะของกระแสข่าวที่สร้างความเสียหายแก่บุคคลที่ขาดหลักฐานแวดล้อมที่ปรากฏชัดเจน ตลอดจนขาดพยานบุคคลแน่นอน

๓) ข้อร้องเรียนให้ใช้ถ้อยคำสุภาพและต้องระบุข้อมูลต่อไปนี้

- (๑) ชื่อและที่อยู่ของผู้ร้องเรียน พร้อมหมายเลขโทรศัพท์ หรืออีเมล
- (๒) ชื่อหน่วยงาน หรือเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องที่เป็นเหตุแห่งการร้องเรียน
- (๓) การกระทำทั้งหลายที่เป็นเหตุแห่งการร้องเรียน พร้อมทั้งข้อเท็จจริงหรือพฤติการณ์ตามสมควรเกี่ยวกับการกระทำดังกล่าวที่เพียงพอที่จะเป็นช่องทางแจ้งเบาะแสของการทุจริตต่อหน้าที่หรือการประพฤตินิষอบเพื่อดำเนินการสืบสวนหรือสอบสวนต่อไปได้

(๔) คำขอและลงลายมือชื่อของผู้ร้องเรียน

(๕) ระบุวัน เดือน ปี

(๖) ระบุพยานเอกสาร พยานวัตถุ หรือพยานบุคคล (ถ้ามี)

๔) กรณีร้องเรียนที่มีลักษณะเป็นบัตรสนเท่ห์ จะรับพิจารณาเฉพาะรายที่ระบุหลักฐานกรณีแวดล้อมที่ปรากฏชัดแจ้ง ตลอดจนชี้พยานบุคคลแน่นอนเท่านั้น

๕) ข้อร้องเรียนที่อาจไม่รับพิจารณา

- (๑) ข้อร้องเรียนที่มีได้ทำเป็นหนังสือ
- (๒) ข้อร้องเรียนที่ไม่ระบุพยาน หรือหลักฐานที่เพียงพอ
- (๓) ข้อร้องเรียนที่ไม่มีรายการตามข้อ ๑๐.๑ ๓), ๔)

๖) ช่องทางการร้องเรียน ผู้ร้องเรียนสามารถส่งข้อร้องเรียนผ่านช่องทาง ดังนี้

- (๑) ส่งร้องเรียนด้วยตนเอง (walk in) ณ สำนักงานศึกษาธิการจังหวัดกำแพงเพชร เลขที่ ๘ ถนนปิ่นดำริห์ ตำบลในเมือง อำเภอเมืองกำแพงเพชร จังหวัดกำแพงเพชร ๖๒๐๐๐
- (๒) ร้องเรียนทางจดหมายไปรษณีย์
- (๓) ร้องเรียนทางเว็บไซต์ <https://www.kptpeo.go.th>, Facebook : สำนักงานศึกษาธิการจังหวัดกำแพงเพชร
- (๔) ร้องเรียนทางโทรศัพท์ ๐-๕๕๐๒-๙๖๘๕ ต่อ ๑๐๒
- (๕) Facebook : เพจ “ศูนย์บริหารความยุติธรรม”

๑๑.๒ การติดตามแก้ปัญหาข้อร้องเรียน

ติดตามผลการดำเนินการ ศธภ.๑๘

๑๑.๓ แจ้งผู้ร้องเรียนทราบเมื่อสิ้นสุดการดำเนินการ

รายงานผลการดำเนินการตามที่ ศธภ.๑๘

๑๒. การรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

๑๑.๑ สรุปรายงานการดำเนินการถึงศูนย์บริหารความยุติธรรมทุกสิ้นเดือน

๑๑.๒ สรุปลผลการดำเนินการหลังจากสิ้นปีงบประมาณเพื่อนำมาวิเคราะห์การจัดการข้อร้องเรียนในภาพรวมของหน่วยงาน เพื่อใช้เป็นแนวทางในการแก้ไข ปรับปรุง พัฒนางองค์กรต่อไป

๑๓. หน่วยงานที่รับผิดชอบ

กลุ่มงานบริหารงานบุคคล สำนักงานศึกษาธิการจังหวัดกำแพงเพชร

ภาคผนวก

แบบคำร้องทุกข์/ร้องเรียน

เขียนที่

วันที่.....เดือน..... พ.ศ.

เรื่อง

เรียน ศึกษาธิการจังหวัดกำแพงเพชร

ข้าพเจ้า (ผู้ร้องเรียน)..... อายุ..... ปี อยู่บ้านเลขที่.....

หมู่ที่.....ตำบล..... อำเภอ..... จังหวัด..... รหัสไปรษณีย์

โทรศัพท์..... E-mail.....

อาชีพ (ถ้ามี)..... ตำแหน่ง (ถ้ามี).....

ถือบัตร..... เลขที่.....

ออกโดย..... วันออกบัตร..... บัตรหมดอายุ.....

ขอร้องเรียน.....(ชื่อ-สกุล ผู้ถูกร้องเรียน)..... อาชีพ (ถ้ามี)

อยู่บ้านเลขที่..... หมู่ที่.....ตำบล..... อำเภอ..... จังหวัด.....

รหัสไปรษณีย์ โทรศัพท์..... อาชีพ (ถ้ามี)..... ในกรณี.....

รายละเอียดพฤติการณ์โดยสังเขป.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

โดยข้าพเจ้าขอส่งเอกสารหลักฐานประกอบการร้องทุกข์/ร้องเรียน (ถ้ามี) ได้แก่

๑) จำนวน..... ชุด

๒) จำนวน..... ชุด

๓) จำนวน..... ชุด

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาต่อไป

ขอแสดงความนับถือ

(ลงชื่อ)ผู้ร้องทุกข์/ร้องเรียน
(.....)

