



คู่มือการปฏิบัติงาน จัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต และประพฤติมิชอบ

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาตราด
สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน
กระทรวงศึกษาธิการ

คำนำ

พระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา พ.ศ. ๒๕๔๗ กำหนดให้ ผู้บังคับบัญชามีหน้าที่ส่งเสริมและพัฒนาให้ผู้ใต้บังคับบัญชามีวินัย ป้องกันมิให้ผู้อยู่ใต้บังคับบัญชากระทำความผิดวินัย และดำเนินการทางวินัยแก่ผู้อยู่ใต้บังคับบัญชาซึ่งมีกรณีอันมีมูลที่ควรกล่าวหาว่ากระทำความผิดวินัย การร้องเรียนกล่าวหาว่าข้าราชการกระทำความผิดวินัย เป็นช่องทางหนึ่งของผู้บังคับบัญชานำมาเป็นเหตุที่จะต้องดำเนินการทางวินัยแก่ผู้ใต้บังคับบัญชาได้

ในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่และผู้ที่เกี่ยวข้องกับข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษานครราชสีมาได้คำนึงถึงควมมีประสิทธิภาพของการจัดการข้อร้องเรียน จึงได้จัดทำคู่มือการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบขึ้นเพื่อให้การดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องดังกล่าว เป็นไปด้วยความรวดเร็ว ถูกต้อง เป็นธรรม โปร่งใส ตามหลักธรรมาภิบาล

คู่มือการจัดการข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบได้รวบรวมขั้นตอน แนวทาง รวมทั้ง ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน ซึ่งจะเป็นประโยชน์ต่อตัวเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน ประชาชนที่ประสงค์จะร้องเรียน และผู้ที่เกี่ยวข้องทุกฝ่าย

กลุ่มกฎหมายและคดี
สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษานครราชสีมา

๑. ความหมาย

การดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน มีความสำคัญสำหรับส่วนราชการหน่วยงานต่างๆ มาตั้งแต่อดีตจนถึงปัจจุบัน เพราะในการบริหารราชการ หรือการให้บริการของส่วนราชการนั้นผลงานจะเป็นสิ่งที่ประชาชนพึงพอใจหรือไม่ขึ้นอยู่กับ การปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ของส่วนราชการ หน่วยงานต่างๆ ซึ่งการ แสดงออกโดยผ่านกระบวนการร้องเรียนซึ่งสามารถเป็นเครื่องชี้วัดการปฏิบัติงานได้ สำนักงานเขตพื้นที่ การศึกษาประถมศึกษาตราดในฐานะหน่วยงานราชการจึงมีอำนาจหน้าที่ในการดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียน การทุจริตและประพฤติมิชอบ ซึ่งเรื่องร้องเรียนอาจมาจากประชาชน ข้าราชการครูและบุคลากรทางการ ศึกษา หรือหน่วยงานอื่นๆจัดส่งเรื่องมาให้ดำเนินการตามอำนาจหน้าที่

๒. วัตถุประสงค์

เพื่อให้การดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของสำนักงานเขตพื้นที่ การศึกษาประถมศึกษาตราดเป็นไปตาม ระเบียบ กฎหมาย และหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียน ที่กำหนดไว้ และเพื่อให้การจัดการเรื่องร้องเรียนเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและสามารถอำนวยความสะดวก ธรรมให้แก่ทุกฝ่ายได้

๓. หลักทั่วไปในการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

การดำเนินการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน ได้นำแนวทางการดำเนินการของพระราชกฤษฎีกาว่า ด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีมาใช้ ซึ่งมีสาระสำคัญคือ

๓.๑ ลักษณะของเรื่องร้องเรียน อันเนื่องมาจากสถานศึกษา หรือข้าราชการครูและ บุคลากรทางการศึกษา

(๑) เป็นเรื่องที่มีผู้ร้องเรียนว่าได้รับความเดือดร้อน หรือเสียหาย หรืออาจเดือดร้อน หรือเสียหายโดยมีอาจหลีกเลี่ยงได้

(๒) ความเดือดร้อน หรือความเสียหายที่ว่านั้น เนื่องมาจากสถานศึกษา หรือข้าราชการ ครูและบุคลากรทางการศึกษาละเลยต่อหน้าที่ตามที่กฎหมายกำหนดให้ต้องปฏิบัติ หรือปฏิบัติหน้าที่ดังกล่าว ล่าช้าเกินสมควรกระทำการนอกเหนืออำนาจหน้าที่ หรือขัดหรือไม่ถูกต้องตามกฎหมาย กระทำการไม่ถูกต้อง ตามขั้นตอน หรือวิธีการอันเป็นสาระสำคัญที่กำหนดไว้สำหรับกรนั้น กระทำการโดยทุจริตหรือประพฤติ มิชอบ หรือโดยไม่มีเหตุผลอันสมควร

๓.๒ ลักษณะของเรื่องร้องเรียนของประชาชน

เป็นเรื่องที่ผู้ร้องได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหาย หรืออาจจะเดือดร้อนหรือเสียหาย โดยมิอาจหลีกเลี่ยงได้ และได้มาร้องเรียนหรือร้องขอเพื่อให้สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาตราด แก้ไขปัญหาความเดือดร้อนหรือช่วยเหลือ ไม่ว่าจะเป็นด้วยวาจาหรือลายลักษณ์อักษร รวมถึงเรื่อง ร้องเรียน ที่ส่วนราชการอื่นขอให้สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาตราด ดำเนินการแก้ไขปัญหาตามอำนาจ หน้าที่หรือสามารถประสานให้หน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่โดยตรงดำเนินการต่อไปได้

๔. ขั้นตอนการดำเนินงานรับเรื่องร้องเรียนของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาตราด

๔.๑ การรับเรื่องร้องเรียน

(๑) กรณีผู้ร้องมาร้องเรียนด้วยตนเอง

ดังนี้

ให้บันทึกข้อมูลตามคำร้อง และให้ผู้ร้องลงลายมือชื่อไว้เป็นหลักฐาน โดยมีรายละเอียด

- มีชื่อและที่อยู่ของผู้ร้อง ซึ่งสามารถตรวจสอบตัวตนได้
- ระบุเรื่องอันเป็นเหตุให้ผู้ร้องเรียน พร้อมข้อเท็จจริงพฤติการณ์เกี่ยวกับเรื่องนั้น

ตามสมควร

- ใช้ถ้อยคำสุภาพ
- มีลายมือชื่อของผู้ร้อง หากผู้ร้องไม่ยินยอมลงลายมือชื่อ มิให้รับเรื่องร้องเรียนนั้น

ไว้พิจารณา กรณีที่เป็นการร้องเรียนแทนผู้อื่นต้องแนบใบมอบอำนาจด้วย

(๒) กรณีร้องเรียนทางโทรศัพท์

ให้เจ้าหน้าที่บันทึกเรื่องลงแบบฟอร์ม โดยให้สอบถามชื่อและที่อยู่ของผู้ร้องรวมถึงเบอร์โทรศัพท์ ข้อเท็จจริงเกี่ยวกับเรื่องที่ร้องเรียนเท่าที่จำเป็นแล้วลงทะเบียนรับไว้เป็นหลักฐาน

(๓) กรณีเรื่องร้องเรียนที่ส่งมาจากหน่วยงานอื่นหรือส่งมาเป็นจดหมาย

ให้เจ้าหน้าที่รับเรื่องลงทะเบียนรับไว้เป็นหลักฐาน

(๔) กรณีร้องเรียนผ่านทางเว็บไซต์

ให้เจ้าหน้าที่ตรวจสอบข้อมูลเบื้องต้น แล้วจัดพิมพ์เรื่องแล้วลงทะเบียนรับไว้เป็น

หลักฐาน

๔.๒ เมื่อสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาตราด ได้รับเรื่องร้องเรียน ให้ลงทะเบียนรับเรื่องตามแบบที่กำหนดโดยทันทีแล้วให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบเสนอเรื่องต่อผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาตราดพิจารณา

๔.๓ วิธีดำเนินการ

(๑) การพิจารณาเรื่องร้องเรียน

ผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาตราด เป็นผู้พิจารณาว่าเรื่องร้องเรียนที่ได้รับเป็นเรื่องที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาตราดหรืออยู่ในอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานอื่น หรือเป็นเรื่องที่มีระเบียบกฎหมายกำหนดขั้นตอนวิธีการดำเนินการไว้เป็นการเฉพาะ ซึ่งควรจะดำเนินการต่อเรื่องนั้นอย่างไร

แนวทางที่ผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาตราดจะพิจารณาไม่รับเรื่องร้องเรียน ได้แก่

- กรณีเป็นเรื่องที่ไม่ปรากฏตัวตนผู้ร้อง หรือตรวจสอบตัวตนของผู้ร้องไม่ได้
- กรณีเป็นเรื่องที่แอบอ้างชื่อผู้อื่นเป็นผู้ร้อง โดยผู้แอบอ้างมิได้มีส่วนเกี่ยวข้องกับ

เรื่องที่ร้องเรียน

- กรณีเป็นเรื่องที่มีลักษณะเป็นบัตรสนเท่ห์ ไม่ระบุพยานหลักฐานหรือกรณี

แวมืดลึ่มชัดแจ้ง

- กรณีเป็นเรื่องที่มีการฟ้องร้องเป็นคดีอยู่ที่ศาล หรือศาลมีคำพิพากษาหรือคำสั่ง

เด็ดขาดแล้ว

- กรณีเป็นเรื่องที่คณะรัฐมนตรีหรือนายกรัฐมนตรีในฐานะหัวหน้ารัฐบาล มีมติ

เด็ดขาดแล้ว

- กรณีเป็นเรื่องที่มีกฎหมาย ระเบียบ หรือข้อบังคับกำหนดรายละเอียดวิธีปฏิบัติ

ไว้เป็นการเฉพาะแล้ว

(๒) การตรวจสอบข้อเท็จจริงและวินิจฉัยเรื่องร้องเรียน

(๒.๑) ให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบที่ผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ประถมศึกษาตราด มอบหมายให้ตรวจสอบข้อเท็จจริง รวบรวมพยานหลักฐานทุกอย่างที่เกี่ยวข้องกับเรื่อง ร้องเรียนนั้น ทั้งพยานเอกสาร พยานบุคคล และพยานวัตถุ รวมถึงการตรวจสอบสถานที่จริงถ้าจำเป็น เพื่อให้ทราบข้อเท็จจริงในเรื่องร้องเรียนนั้นอย่างชัดเจน เพื่อเสนอผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ประถมศึกษาตราด พิจารณาวินิจฉัยต่อไป

(๒.๒) การดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงควรเปิดโอกาสให้ผู้เกี่ยวข้องหรือคู่กรณี ได้รับทราบข้อเท็จจริงและพยานหลักฐานอย่างเพียงพอ รวมทั้งเปิดโอกาสให้มีการโต้แย้งแสดงพยานหลักฐาน อย่างเพียงพอ ก่อนที่จะมีคำวินิจฉัยหรือสั่งการเกี่ยวกับเรื่องนั้น โดยเฉพาะเรื่องที่ต้องใช้กระบวนการพิจารณา ทางปกครองเพื่อมีคำสั่งทางปกครอง รวมทั้งจะต้องถือปฏิบัติตามกฎหมายวิธีปฏิบัติราชการทางปกครอง ในส่วนที่เกี่ยวข้องด้วย

(๒.๓) การพิจารณาวินิจฉัยเรื่องร้องเรียน ให้ผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่ การศึกษาประถมศึกษาตราด พิจารณาข้อเท็จจริงที่ตรวจสอบได้ ปรับเข้ากับข้อกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ หรือหนังสือสั่งการที่เกี่ยวข้อง โดยให้สอดคล้องและครบถ้วนตามประเด็นข้อร้องเรียน

๕. ระยะเวลาดำเนินการต่อเรื่องร้องเรียน

๕.๑ การแสวงหาข้อเท็จจริงเบื้องต้น

(๑) กรณีให้ข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษาที่ถูกร้องเรียนหรือสถานศึกษาที่ถูก ร้องเรียนชี้แจง ให้ดำเนินการให้แล้วเสร็จภายใน ๑๕ วัน

(๒) กรณีแต่งตั้งคณะกรรมการสืบสวนข้อเท็จจริง ให้ดำเนินการให้แล้วเสร็จภายใน ๔๕ วัน

๕.๒ เมื่อทราบข้อเท็จจริงเบื้องต้นแล้ว

(๑) กรณีมีมูลความผิดทางวินัย ให้แต่งตั้งคณะกรรมการสอบสวนทางวินัยและดำเนินการ ตามกฎ ก.ค.ศ.ว่าด้วยการสอบสวนพิจารณา พ.ศ. ๒๕๕๐

- กรณีความผิดวินัยอย่างร้ายแรง ให้ดำเนินการให้แล้วเสร็จภายใน ๑๘๐ วัน ขยายได้ ไม่เกิน ๖๐ วัน รวม ๒๔๐ วัน

- กรณีความผิดวินัยไม่ร้ายแรง ให้ดำเนินการให้แล้วเสร็จภายใน ๙๐ วัน ขยายได้ไม่ เกิน ๓๐ วัน รวม ๑๒๐ วัน

- แจ้งผู้ร้องหรือหน่วยงานที่จัดส่งเรื่องให้ทราบหลังจากสิ้นสุดกระบวนการสอบสวนวินัย

(๒) กรณีไม่มีมูลความผิด

- ให้บันทึกสรุปผล/รายงานผลเพื่อยุติเรื่อง ภายใน ๒ วัน

- แจ้งผู้ร้องหรือหน่วยงานที่จัดส่งเรื่องให้ทราบภายใน ๒ วัน

๖. เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ

กลุ่มงานวินัยและนิติการ สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาตราด

๑. นายวัชร เอี่ยมกุลวรพงษ์ นิติกรชำนาญการพิเศษ

๒. นายสหชัย บุญสิน นิติกรชำนาญการ

ขั้นตอนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

ลำดับ	กระบวนการ	ระยะเวลา	รายละเอียดการปฏิบัติ	ผู้รับผิดชอบ
๑	เมื่อได้รับเรื่องร้องเรียนจนท.ผู้รับผิดชอบเสนอเรื่องต่อ ผอ.สพป.ตราด	ไม่เกิน ๓ วัน	สรุปประเด็น ข้อเท็จจริงจริงที่ปรากฏตามหนังสือร้องเรียน ประกอบข้อกฎหมายที่เกี่ยวข้อง /เสนอแต่งตั้งคณะกรรมการตรวจสอบหรือสืบสวนข้อเท็จจริง	นิติกร
๒	ตรวจสอบข้อเท็จจริง/สืบสวนข้อเท็จจริง	๑๕ - ๔๕ วัน แล้วแต่กรณี	แสวงหาข้อเท็จจริงและรวบรวมพยานหลักฐานที่เกี่ยวข้องกับข้อร้องเรียนเพื่อชี้มูลเบื้องต้น	นิติกร/ผู้ได้รับแต่งตั้งเป็นคณะกรรมการ
๓	สรุปผลการตรวจสอบข้อเท็จจริง/สืบสวนข้อเท็จจริง	ไม่เกิน ๕ วัน	จัดทำรายงานผลการตรวจสอบข้อเท็จจริง/สืบสวนข้อเท็จจริง โดยมีข้อเท็จจริงจากพยานบุคคลหรือเอกสารหลักฐานที่เกี่ยวข้องประกอบ	นิติกร/ผู้ได้รับแต่งตั้งเป็นคณะกรรมการ
๔	การพิจารณาสั่งการ	ไม่เกิน ๑ วัน	ผู้มีอำนาจพิจารณาสั่งการ	ผอ.สพป.ตราด
๕	กรณียุติเรื่อง แจ้งผล	ไม่เกิน ๒ วัน	จัดทำหนังสือแจ้งผู้ร้องและส่งทางไปรษณีย์ลงทะเบียนตอบรับ	นิติกร
๖	กรณีมีมูลที่ควรกล่าวหาว่ากระทำผิดวินัย	ไม่เกิน ๒ วัน	จัดทำคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการสอบสวนกรณีสอบสวนวินัยอย่างร้ายแรงเป็นอำนาจของศึกษาธิการจังหวัด ให้ส่งสำนวนไปที่ศึกษาธิการจังหวัดเพื่อแต่งตั้งคณะกรรมการต่อไป	นิติกร
๗	๑) กรณีสอบสวนวินัยไม่ร้ายแรง ๒) กรณีสอบสวนวินัยอย่างร้ายแรง	๙๐ วัน ๑๘๐ วัน	ดำเนินการสอบสวนตามกฎหมาย ก.ค.ศ.ว่าด้วยการสอบสวนพิจารณา ดำเนินการสอบสวนตามกฎหมาย ก.ค.ศ.ว่าด้วยการสอบสวนพิจารณา	คณะกรรมการสอบสวน
๘	ตรวจสอบสำนวนการสอบสวนและเสนอสำนวนต่อ ผอ.สพป.ตราด	ไม่เกิน ๗ วัน	ตรวจสอบว่าการดำเนินการทางวินัยถูกต้องชอบด้วยกฎหมายหรือไม่ จัดทำรายงานการตรวจสอบสำนวนการสอบสวน ทั้งข้อเท็จจริง ข้อกฎหมาย ความเห็นของคณะกรรมการและความเห็นของกลุ่มกฎหมายและคดี	นิติกร

ขั้นตอนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

ลำดับ	กระบวนการ	ระยะเวลา	รายละเอียดการปฏิบัติ	ผู้รับผิดชอบ
๙	การพิจารณาสั่งการ	ไม่เกิน ๑ วัน	ผู้มีอำนาจพิจารณาสั่งการ	ผอ.สพป.ตราด
๑๐	เสนอรายงานการดำเนินการทางวินัยต่อ กศจ.ตราดเพื่อพิจารณาต่อไป	ไม่เกิน ๓ วัน	เสนอรายงานการดำเนินการทางวินัยซึ่งประกอบด้วยข้อเท็จจริง ข้อกฎหมาย ความเห็นของคณะกรรมการ ความเห็นของกลุ่มกฎหมายและคดี และคำวินิจฉัยของ ผอ.สพป.ตราด	นิติกร

แบบแจ้งเรื่องร้องเรียนหรือเบาะแสการทุจริตและประพฤติมิชอบ

เขียนที่.....
วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

เรื่อง

เรียน ผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาตราด

ข้าพเจ้า.....อายุ.....ปี
อาชีพ..... เลขประจำตัวประชาชน..... อยู่บ้านเลขที่.....
หมู่ที่.....ตำบล.....ถนน.....อำเภอ.....
จังหวัด.....หมายเลขโทรศัพท์..... มีความประสงค์
ขอร้องเรียน/แจ้งเบาะแสเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบ เพื่อให้สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา
ร้อยเอ็ด พิจารณาดำเนินการตรวจสอบหรือช่วยเหลือแก้ไขปัญหาในเรื่อง

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

ข้าพเจ้าขอรับรองว่าข้อร้องเรียน/เบาะแสเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบดังกล่าวข้างต้น
เป็นความจริงทุกประการ พร้อมนี้ข้าพเจ้าขอส่งเอกสารหลักฐานประกอบการร้องเรียนหรือแจ้งเบาะแส (ถ้ามี)
ได้แก่

- ๑)จำนวน.....ชุด/แผ่น
- ๒)จำนวน.....ชุด/แผ่น
- ๓)จำนวน.....ชุด/แผ่น

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการต่อไป

ลงชื่อผู้แจ้งข้อร้องเรียน/เบาะแส
(.....)