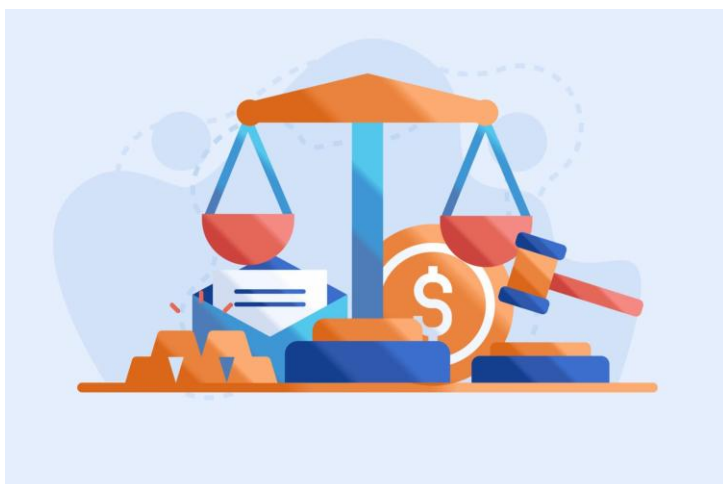




แนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ



กลุ่มกฎหมายและคดี

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเชียงราย เขต ๔

สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน

คำนำ

คู่มือแนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเชียงราย เขต ๔ ฉบับนี้ จัดทำขึ้นเพื่อเป็นแนวทางการปฏิบัติสำหรับผู้รับบริการหรือผู้มาติดต่อกับหน่วยงานใช้เป็นข้อมูลในการขอรับบริการหรือติดต่อกับหน่วยงาน รวมถึงใช้สำหรับการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียน ในกรณีมีข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบของข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษารวมถึงผู้ปฏิบัติงานในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเชียงราย เขต ๔

ทั้งนี้ เพื่อให้การดำเนินการด้านการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่เป็นไปด้วยความถูกต้อง โปร่งใส และเป็นธรรม สอดคล้องกับกฎหมาย ว่าด้วย หลักเกณฑ์ มาตรการ และแนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียนของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเชียงราย เขต ๔ รวมทั้งเป็นการตอบสนองต่อความคาดหวังของผู้รับบริการ เนื่องจากคู่มือฉบับนี้ได้อธิบายวิธีการขั้นตอน กระบวนการให้บริการ การติดต่อ และแนวทางปฏิบัติงานที่ชัดเจน โดยมีแผนผังที่แสดงแนวทางการปฏิบัติงาน และแสดงระยะเวลาที่ใช้ในการรับบริการ ซึ่งนำมาใช้เป็นมาตรฐานในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ ทั้งนี้ เพื่อให้การดำเนินการของเจ้าหน้าที่เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลและบรรลุตามวัตถุประสงค์ของผู้รับบริการต่อไป

กลุ่มกฎหมายและคดี

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเชียงราย เขต ๔

คู่มือแนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ ของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเชียงราย เขต ๔

หลักการและเหตุผล

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเชียงราย เขต ๔ ให้ความสำคัญกับการบริหารงานด้วยระบบคุณธรรมและความโปร่งใส รวมทั้ง การรณรงค์และเสริมสร้างวัฒนธรรมขององค์กร เพื่อนำไปสู่การพัฒนาและยกระดับการบริหารจัดการให้เป็นไปตามหลักธรรมาภิบาล สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติ ว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริตภาครัฐ ซึ่งได้มีการกำหนดมาตรการปลูกจิตสำนึก ป้องกัน ปราบปราม และสร้างเครือข่าย ในการป้องกันและปราบปรามการทุจริต และการดำเนินการส่งเสริมคุ้มครองคุณธรรมจริยธรรมของเจ้าหน้าที่ของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเชียงราย เขต ๔ โดยมีเป้าหมาย คือ เจ้าหน้าที่สามารถปฏิบัติราชการได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ประชาชนได้รับบริการที่ดี มีความพึงพอใจ เชื่อมมั่นและศรัทธาต่อการบริหารราชการของหน่วยงาน

วัตถุประสงค์

๑. เพื่อให้บุคลากรที่เกี่ยวข้อง หรือเจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบสามารถนำไปใช้เป็นกรอบแนวทางการดำเนินงานให้เกิดเป็นรูปธรรม ปฏิบัติงานได้ตามมาตรฐานของกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

๒. เพื่อสร้างความมั่นใจว่ากระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบเป็นไปตามขั้นตอนและสอดคล้องกับข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์ และกฎหมาย ที่เกี่ยวข้อง อย่างถูกต้องและครบถ้วน

๓. เพื่อเป็นการแสดงขั้นตอนและวิธีการปฏิบัติงาน ซึ่งสามารถถ่ายทอดให้กับผู้ที่เข้ามาปฏิบัติงานในภายหลังได้ ส่งผลให้ผู้ให้บริการสามารถเข้าใจและใช้ประโยชน์จากกระบวนการที่มีอยู่และสามารถพัฒนาการปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ รวมทั้ง สามารถแสดงหรือเผยแพร่ให้กับบุคคลภายนอก ได้ทราบเพื่อนำไปสู่การให้ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ ทั้งนี้ เพื่อนำไปสู่การปรับปรุงกระบวนการในการปฏิบัติงานต่อไป

๔. เพื่อพิทักษ์สิทธิของประชาชนและผู้ร้องเรียนตามหลักธรรมาภิบาล

วิธีการ/หลักเกณฑ์ การร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่

๑. เรื่องที่จะนำมาร้องเรียนต้องเป็นเรื่องที่ผู้ร้องได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหาย อันเนื่องมาจากเจ้าหน้าที่ ในเรื่องดังต่อไปนี้

(๑.๑) กระทำการทุจริตต่อหน้าที่ราชการ

(๑.๒) กระทำความผิดต่อตำแหน่งหน้าที่ราชการ

(๑.๓) ละเลยหน้าที่ตามที่กฎหมายกำหนดให้ต้องปฏิบัติ

(๑.๔) ปฏิบัติหน้าที่ล่าช้าเกินสมควร

(๑.๕) กระทำการนอกเหนืออำนาจหน้าที่ หรือขัดหรือไม่ถูกต้องตามกฎหมาย

๒. เรื่องที่ร้องเรียนต้องเป็นเรื่องจริงที่มีมูล มิใช่ลักษณะกระแสบางที่สร้างความเสียหาย แก่บุคคลที่ขาดหลักฐานแวดล้อมที่ปรากฏชัดแจ้ง ตลอดจนขาดพยานบุคคลแน่นอน

๓. ข้อร้องเรียนให้ใช้ถ้อยคำสุภาพและต้องระบุรายละเอียดข้อมูลอย่างน้อย ต่อไปนี้

(๓.๑) ชื่อ-สกุล และที่อยู่ของผู้ร้องเรียน

(๓.๒) ชื่อหน่วยงาน และชื่อ-สกุลของเจ้าหน้าที่ผู้ถูกร้องเรียน

(๓.๓) ช่วงเวลาการกระทำความผิด พฤติการณ์การทุจริตและประพฤตินิชอบ รวมถึงการกระทำทั้งหลายที่เป็นเหตุแห่งการร้องเรียน โดยแจ้งข้อเท็จจริงหรือพฤติการณ์ตามสมควรเกี่ยวกับการกระทำความผิดกล่าวหรือแจ้งช่องทางเบาะแสการทุจริตของเจ้าหน้าที่อย่างชัดเจนเพื่อดำเนินการสืบสวนสอบสวน

(๓.๔) คำขอของผู้ร้องเรียน

(๓.๕) ลายมือชื่อของผู้ร้องเรียน

(๓.๖) ระบุวัน เดือน ปี ที่ร้องเรียน

(๓.๗) ระบุพยานเอกสาร พยานวัตถุ พยานบุคคล (ถ้ามี)

๔. กรณีการร้องเรียนที่มีลักษณะเป็นบัตรสนเท่ห์ จะรับพิจารณาเฉพาะรายที่ระบุหลักฐานกรณีแวดล้อมปรากฏชัดแจ้ง ตลอดจนชี้พยานบุคคลแน่นอนเท่านั้น

๕. เรื่องร้องเรียนที่อาจไม่รับพิจารณา

(๕.๑) ข้อร้องเรียนที่มีได้ทำเป็นหนังสือ

(๕.๒) ข้อร้องเรียนที่ไม่ระบุพยานหรือหลักฐานที่เพียงพอ

(๕.๓) ข้อร้องเรียนที่ไม่มีรายการตามข้อ ๓

ช่องทางการร้องเรียน ผู้ร้องเรียนสามารถส่งข้อร้องเรียนผ่านช่องทาง ดังนี้

๑) ส่งข้อร้องเรียนเป็นหนังสือ หรือร้องเรียนด้วยตนเองโดยตรงที่กลุ่มกฎหมายและคดี สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเชียงราย เขต ๔ หมู่ที่ ๒๐ ตำบลเวียง อำเภอเทิง จังหวัดเชียงราย ๕๗๑๖๐

๒) ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์สำนักงานที่ <http://www.cri๔.go.th>

๓) ร้องเรียนไปยังหน่วยงานต้นสังกัด / หน่วยงานอื่น

ทั้งนี้ สามารถติดต่อสอบถามข้อมูลต่างๆ ได้ที่หมายเลขโทรศัพท์ ๐ ๕๓๗๙ ๕๔๓๑

ขั้นตอน/วิธีการ/ในการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

๑. ให้กลุ่มกฎหมายและคดีเป็นหน่วยงานหลักในการรับเรื่องร้องเรียน

๒. เมื่อได้รับเรื่องร้องเรียนให้กลุ่มกฎหมายและคดี รวบรวมข้อมูลการร้องเรียนเสนอผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเชียงราย เขต ๔ ในกรณีเป็นลักษณะบัตรสนเท่ห์ ให้พิจารณาเฉพาะรายที่ระบุหลักฐานกรณีแวดล้อมปรากฏชัดแจ้ง ตลอดจนชี้พยานบุคคลแน่นอนเท่านั้น

๓. กรณีที่ผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเชียงราย เขต ๔ เห็นสมควรให้แต่งตั้งคณะกรรมการสืบสวนข้อเท็จจริงหรือมอบหมายให้ผู้ใดดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง ให้กลุ่มกฎหมายและคดีดำเนินการตามคำสั่งนั้น

๔. ให้คณะกรรมการสืบสวนข้อเท็จจริงที่ได้รับแต่งตั้ง มีหน้าที่รวบรวมข้อเท็จจริงที่เกี่ยวข้อง และพิจารณาไต่สวนหาข้อเท็จจริงว่าเรื่องร้องเรียนมีมูลความจริงหรือไม่เพียงใด โดยให้ดำเนินการให้แล้วเสร็จโดยเร็ว พร้อมทั้งทำความเข้าใจเสนอผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเชียงราย เขต ๔ ว่ามีการกระทำความทุจริตและประพฤติมิชอบเกิดขึ้นหรือไม่ และเป็นการกระทำผิดวินัยหรือไม่ หากเป็นกรณีไม่มีมูลที่ควรกล่าวหาให้เสนอความเห็นต่อผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเชียงราย เขต ๔ เพื่อพิจารณาสั่งยุติเรื่อง

๕. ในการพิจารณาไต่สวนให้ดำเนินการอย่างลับ และต้องเปิดโอกาสให้เจ้าหน้าที่ ผู้ถูกกล่าวหาพิสูจน์ข้อเท็จจริงอย่างเป็นธรรม

๖. ให้คณะกรรมการสืบสวนข้อเท็จจริง รายงานผลการสืบสวนต่อผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเชียงราย เขต ๔

๗. เมื่อมีการดำเนินการในเบื้องต้นเป็นประการใด ให้กลุ่มกฎหมายและคดีแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบภายใน ๑๕ วันนับแต่วันที่ได้รับเรื่องร้องเรียน เว้นแต่ กรณีที่ผู้ร้องเรียนไม่ให้ข้อมูลที่สามารถติดต่อกลับไปยังผู้ร้องเรียนได้

๘. ในกรณีที่ข้อร้องเรียนเป็นเรื่องที่ยอยู่นอกเหนืออำนาจการพิจารณาของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเชียงราย เขต ๔ ให้ดำเนินการดังนี้

(๘.๑) ส่งต่อเรื่องร้องเรียนไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้องโดยตรง ในกรณีที่ข้อร้องเรียนระบุถึงชื่อหน่วยงานนั้นๆ ถือเป็นการสิ้นสุดกระบวนการจัดการข้อร้องเรียน และ

(๘.๒) แจ้งไปยังผู้ร้องเรียน พร้อมชี้แจงเหตุผล และผลการดำเนินงาน โดยแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบกระบวนการ ซึ่งถือเป็นการสิ้นสุดกระบวนการจัดการข้อร้องเรียน

มาตรการคุ้มครองและรักษาความลับของผู้ร้องเรียนและผู้ให้ข้อมูล

เพื่อเป็นการคุ้มครองสิทธิของผู้ร้องเรียนและผู้ให้ข้อมูลที่กระทำโดยเจตนาสุจริต หน่วยงานต้องปกปิดชื่อที่อยู่หรือข้อมูลใดๆ ที่สามารถระบุถึงตัวผู้ร้องหรือผู้ให้ข้อมูล และเก็บรักษาข้อมูลของผู้ร้องเรียนและผู้ให้ข้อมูลไว้เป็นความลับ โดยจำกัดเฉพาะผู้รับผิดชอบในการดำเนินการตรวจสอบเรื่องร้องเรียนเท่านั้นที่สามารถเข้าถึงข้อมูลดังกล่าวได้ ทั้งนี้ ผู้ได้รับข้อมูลจากการปฏิบัติหน้าที่ที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียนมีหน้าที่ เก็บข้อมูล ข้อร้องเรียน และเอกสารหลักฐานของผู้ร้องเรียนและผู้ให้ข้อมูลไว้เป็นความลับ ห้ามเปิดเผยข้อมูลแก่บุคคลอื่นที่ไม่มีหน้าที่เกี่ยวข้อง เว้นแต่ เป็นการเปิดเผยตามหน้าที่ที่กฎหมายกำหนดหรือต่อเจ้าหน้าที่ ผู้มีอำนาจสั่งให้เปิดเผยข้อมูลตามที่กฎหมายกำหนด

ระยะเวลาดำเนินการ

ระยะเวลาดำเนินการการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ ปรากฏตามแผนผังขั้นตอนกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเชียงราย เขต ๔ ที่แนบท้ายคู่มือฉบับนี้

ผู้รับผิดชอบที่ปฏิบัติหน้าที่และมีส่วนเกี่ยวข้องกับการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่

ประกอบด้วย

๑. ผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเชียงราย เขต ๔

๒. นายวิทยา ไชยปันติ นิติกรชำนาญการพิเศษ ปฏิบัติหน้าที่ผู้อำนวยการกลุ่มกฎหมายและคดี

๓. นายปริญญา วงศ์ขัตติย นิติกรชำนาญการ

/กฎหมายที่เกี่ยวข้อง ...

กฎหมายที่เกี่ยวข้อง

- ๑) รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ.๒๕๖๐ มาตรา ๔๑(๒) บัญญัติว่า บุคคลและชุมชนย่อมมีสิทธิเสนอเรื่องราวร้องทุกข์ต่อหน่วยงานของรัฐและได้รับแจ้งผลการพิจารณาโดยรวดเร็ว
- ๒) พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.๒๕๔๖ หมวด ๗ การอำนวยความสะดวกและการตอบสนองความต้องการของประชาชน มาตรา ๓๘ บัญญัติว่า เมื่อส่วนราชการใดได้รับการติดต่อสอบถามเป็นหนังสือจากประชาชนหรือจากส่วนราชการด้วยกัน เกี่ยวกับงานที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของส่วนราชการนั้น ให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้นที่จะต้องตอบคำถามหรือแจ้งการดำเนินการให้ทราบภายในสิบห้าวันหรือภายในกำหนดเวลาที่กำหนดไว้ตาม มาตรา ๓๗ มาตรา ๓๙ วรรคหนึ่ง บัญญัติว่า ให้ส่วนราชการจัดให้มีระบบเครือข่ายสารสนเทศของส่วนราชการเพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนที่จะสามารถติดต่อสอบถามหรือขอข้อมูลหรือแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการปฏิบัติราชการของส่วนราชการ และมาตรา ๔๑ บัญญัติว่า ในกรณีที่ส่วนราชการได้รับคำร้องเรียน เสนอแนะ หรือความคิดเห็นเกี่ยวกับวิธีปฏิบัติราชการ อุปสรรค ความยุ่งยาก หรือปัญหาอื่นใดจากบุคคลใด โดยมีข้อมูลและสาระตามสมควรให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้นที่จะต้องพิจารณาดำเนินการให้ลุล่วงไป และในกรณีที่มิที่อยู่ของบุคคลนั้น ให้แจ้งให้บุคคลนั้นทราบผลการดำเนินการด้วย ทั้งนี้ อาจแจ้งให้ทราบผ่านทางระบบเครือข่ายสารสนเทศของส่วนราชการด้วยก็ได้ ในกรณีการแจ้งผ่านระบบเครือข่ายสารสนเทศ มิให้เปิดเผยชื่อหรือที่อยู่ของผู้ร้องเรียน เสนอแนะ หรือแสดงความคิดเห็น
- ๓) พระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา พ.ศ.๒๕๔๗ และที่แก้ไขเพิ่มเติม มาตรา ๔๕ วรรคห้า บัญญัติว่า เมื่อมีการกล่าวหาโดยปรากฏตัวผู้กล่าวหาหรือเป็นที่สงสัยว่าข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษาผู้ใดกระทำผิดวินัยโดยยังไม่มีพยานหลักฐาน ให้ผู้บังคับบัญชารีบดำเนินการสืบสวนหรือพิจารณาในเบื้องต้นว่ากรณีมีมูลที่ควรกล่าวหาว่าผู้นั้นกระทำผิดวินัยหรือไม่ ถ้าเห็นว่ากรณีไม่มีมูลที่ควรกล่าวหาว่ากระทำผิดวินัยจึงจะยุติเรื่องได้ ถ้าเห็นว่า มีมูลที่ควรกล่าวหาว่ากระทำผิดวินัยก็ให้ดำเนินการทางวินัยทันที

แบบฟอร์มการร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่
ของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเชียงราย เขต ๔

วันที่ เดือน พ.ศ.

ข้าพเจ้าในฐานะเป็นผู้ร้องเรียน
ตำแหน่ง สังกัด
หมายเลขบัตรประชาชน
อยู่บ้านเลขที่ หมู่ที่ ถนน ตำบล อำเภอ
จังหวัด รหัสไปรษณีย์ หมายเลขโทรศัพท์
มีความประสงค์ร้องเรียนกล่าวหาเจ้าหน้าที่ของหน่วยงาน มีรายละเอียดดังนี้

๑) ชื่อ-สกุล ของผู้ถูกร้องเรียน :

๒) ช่วงเวลาการกระทำความผิด/พฤติการณ์การทุจริตและประพฤติมิชอบ :

๓) พฤติการณ์การทุจริตและประพฤติมิชอบ :

๔) วัตถุประสงค์ของการร้องเรียน

๕) มีเอกสารแนบ จำนวน แผ่น

(ลงชื่อ)

(.....)

ผู้ร้อง

ความเห็นของเจ้าหน้าที่ผู้รับเรื่องร้องเรียน/ผ่านผู้อำนวยการกลุ่มกฎหมายและคดี

(ลงชื่อ)

(.....)

เจ้าหน้าที่ผู้รับเรื่องร้องเรียน

ความเห็นผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเชียงราย เขต ๔

แผนผังขั้นตอนและระยะเวลาที่ใช้ในกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่
ของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเชียงราย เขต ๔

