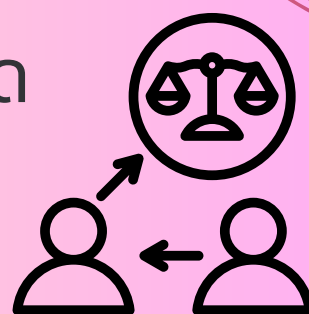




คู่มือแนวปฏิบัติการ

จัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

สำนักงานศึกษาธิการจังหวัดตราด
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘



งานนิติการ กลุ่มบริหารงานบุคคล
สำนักงานศึกษาธิการจังหวัดตราด

คำนำ

คู่มือแนวทางปฏิบัติงานเกี่ยวกับการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘ จัดทำขึ้นโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อใช้เป็นกรอบและแนวทางในการดำเนินงานด้านการรับเรื่องร้องเรียน การพิจารณา และการดำเนินการในกรณีที่มีการกล่าวหาเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบ รวมถึงเรื่องร้องเรียนทั่วไปที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติหน้าที่ของบุคลากรในสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดตราดและหน่วยงานทางการศึกษาในพื้นที่ โดยอ้างอิงหลักเกณฑ์ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ (และที่แก้ไขเพิ่มเติม) ซึ่งมุ่งเน้นการบริหารราชการแผ่นดินด้วยหลักธรรมาภิบาล ความโปร่งใส รับผิดชอบ ตรวจสอบได้ และการมีส่วนร่วมของประชาชน เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพ ประสิทธิผล ความคุ้มค่า และตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนได้อย่างแท้จริง สำนักงานศึกษาธิการจังหวัดตราด หวังเป็นอย่างยิ่งว่า คู่มือแนวทางปฏิบัติงานฉบับนี้จะเป็นเครื่องมือที่ช่วยให้เจ้าหน้าที่สามารถปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง มีมาตรฐานเดียวกัน มีขั้นตอนที่ชัดเจน ตรวจสอบได้ ลดความเสี่ยงจากการทุจริต และสร้างความเชื่อมั่นให้กับประชาชน ตลอดจนเสริมสร้างวัฒนธรรมองค์กรที่ยึดมั่นในคุณธรรม จริยธรรม และความรับผิดชอบต่อสังคมอย่างยั่งยืน

สารบัญ

เรื่อง	หน้า
หลักการและเหตุผล	๑
ขอบเขต	๑
ช่องทางการร้องเรียน	๑
การให้บริการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ	๒
คำจำกัดความ	๒
วัตถุประสงค์	๓
ประโยชน์ที่ได้รับ	๓
ผู้รับผิดชอบ	๓
หลักเกณฑ์การรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	๓
มาตรการคุ้มครองผู้ร้องเรียนและผู้เป็นพยาน	๕
มาตรการคุ้มครองผู้ถูกกล่าวหา	๕
กระบวนการตอบสนองข้อร้องเรียน	๕
ขั้นตอนการปฏิบัติงานและระยะเวลาดำเนินการ	๖
ระบบติดตามและประเมินผล	๖
กฎหมาย ระเบียบ ประกาศ คำสั่ง ที่ถือปฏิบัติในการดำเนินการเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์/ร้องเรียน/ร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ	๗
ภาคผนวก	๘

๑. หลักการและเหตุผล

ตามพระราชบัญญัติว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ได้กำหนดแนวทางการปฏิบัติราชการโดยมุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อให้การดำเนินงานของภาครัฐสามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างแท้จริง อันจะนำไปสู่ความผาสุกและคุณภาพชีวิตที่ดีของประชาชนอย่างยั่งยืน ทั้งยังมุ่งให้เกิดผลสัมฤทธิ์ของงานบริการอย่างมีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่า ปราศจากขั้นตอนที่เกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ และส่งเสริมให้ประชาชนได้รับความสะดวกในการเข้าถึงบริการ พร้อมทั้งได้รับการตอบสนองต่อความต้องการอย่างเหมาะสม และมีระบบการประเมินผลการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ

เพื่อให้การดำเนินงานของสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดตราด สอดคล้องกับเจตนารมณ์ของพระราชบัญญัติดังกล่าว สำนักงานศึกษาธิการจังหวัดตราด จึงได้จัดตั้งการรับเรื่องร้องเรียนผ่านช่องทางต่าง ๆ ทั้งนี้ ในกรณีที่มีการร้องเรียนเกี่ยวกับบุคคล สำนักงานฯ จะดำเนินการอย่างรอบคอบ โดยเก็บรักษาข้อมูลเป็นความลับและปกปิดชื่อผู้ร้องเรียนเพื่อมิให้ผู้ร้องเรียนได้รับผลกระทบหรือความเดือดร้อนจากการใช้สิทธิร้องเรียน

จากแนวทางดังกล่าว สำนักงานศึกษาธิการจังหวัดตราด จึงได้จัดทำ “คู่มือแนวทางปฏิบัติงานเกี่ยวกับการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ” ฉบับนี้ขึ้นเพื่อใช้เป็นกรอบและแนวทางในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ทุกระดับในหน่วยงานให้เป็นไปในทิศทางเดียวกัน อันจะนำไปสู่การบริหารจัดการที่โปร่งใส เป็นธรรม ตรวจสอบได้ และได้รับความไว้วางใจจากประชาชน

๒. ขอบเขต

การประสานงานรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ของหน่วยงานการศึกษา สำนักงานศึกษาธิการจังหวัดตราด สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา มัธยมศึกษา สำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา สำนักงานส่งเสริมการศึกษานอกระบบและการศึกษาตาม อรรถาธิบาย สำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการศึกษาเอกชน และสำนักงานการศึกษาพิเศษ เพื่อดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง และประสานงานให้กับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และรายงานผลการดำเนินการ ติดตาม ประเมินผล และรวบรวมเสนอผู้บริหาร

๓. ช่องทางการร้องเรียน

๑. แจ้งหน่วยงานต้นสังกัดของผู้ถูกกล่าวหาหรือผู้ถูกร้องเรียนโดยตรง
๒. ทางโทรศัพท์/โทรสารหมายเลข ๐๓๙ - ๕๑๐๗๔๒
๓. ร้องทุกข์ด้วยตนเองเป็นหนังสือหรือด้วยวาจาโดยตรงที่สำนักงานศึกษาธิการจังหวัดตราด
๔. ร้องเรียนทางไปรษณีย์ ถึงศึกษาธิการจังหวัดตราด ที่อยู่ สำนักงานศึกษาธิการจังหวัดตราด
อาคาร SMaRT School โรงเรียนตราษตระการคุณ อำเภอเมืองตราด จังหวัดตราด ๒๓๐๐๐

๕. ร้องเรียนผ่าน Website สำนักงานศึกษาธิการจังหวัดตราด <https://trtpeo.moe.go.th/>

๖. ร้องเรียนผ่าน Facebook สำนักงานศึกษาธิการจังหวัดตราด

๗. ร้องเรียนผ่าน Traffy Fondue สำนักงานศึกษาธิการจังหวัดตราด

<https://landing.traffy.in.th?key=FCYhucXH>

๘. หน่วยรับเรื่องร้องทุกข์ภายนอก เช่น ส่วนกลางสำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ

สำนักงานศึกษาธิการภาค ๙ หรือศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดตราด เป็นต้น

๔. การให้บริการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

ระยะเวลาการให้บริการ กรณีติดต่อโดยตรงด้วยตนเอง : วันจันทร์ ถึง วันศุกร์ เวลา ๐๘.๓๐ – ๑๖.๐๐

น

(ยกเว้นวันหยุดราชการ)

๕. คำจำกัดความ

ผู้บริหาร หมายถึง ผู้มีอำนาจลงนามหรือสั่งการในขั้นตอนต่างๆ เพื่อให้การร้องเรียนหรือการ แจ้งเบาะแสเรื่องการทุจริตและประพฤติมิชอบได้รับการแก้ไขและ/หรือเป็นที่ยุติ

เรื่องราวร้องทุกข์ หมายถึง เรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน ร้องขอความช่วยเหลือ

เรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ได้แก่ การร้องเรียนการทุจริต หรือประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่สำนักงานศึกษาธิการจังหวัดตราดโดยมีลักษณะที่เกี่ยวข้องตามนิยาม ดังนี้

"ทุจริต" หมายความว่า การแสวงหาผลประโยชน์ที่มิควรได้โดยชอบด้วยกฎหมายสำหรับตนเองหรือผู้อื่น

"ทุจริตต่อหน้าที่" หมายความว่า ปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติอย่างใดในตำแหน่งหรือหน้าที่ หรือปฏิบัติ หรือละเว้นการปฏิบัติอย่างใดในพฤติการณ์ที่อาจทำให้ผู้อื่นเชื่อว่ามีตำแหน่งหรือหน้าที่ซึ่งตนได้มีตำแหน่งหรือหน้าที่นั้น หรือใช้อำนาจตำแหน่งหรือหน้าที่ ทั้งนี้ เพื่อแสวงหาประโยชน์ได้โดยชอบสำหรับตนเองหรือผู้อื่น หรือกระทำการอันเป็นความผิดต่อตำแหน่งหน้าที่ราชการหรือความผิดต่อตำแหน่งหน้าที่ในการยุติธรรมตามประมวลกฎหมายอาญาหรือตามกฎหมายอื่น

"มิชอบ" หมายความว่า ไม่เป็นไปตามกฎหมาย ระเบียบของทางราชการ/สำนักงาน คำสั่งของผู้บังคับบัญชา มติคณะรัฐมนตรี แบบธรรมเนียมของทางราชการ หรือตามทำนองคลองธรรมคือไม่เป็นไปตามทางที่ถูกที่ควร

เรื่องร้องเรียนทั่วไป ได้แก่ ร้องเรียนการจัดซื้อจัดจ้าง ร้องเรียนเรื่องการให้บริการหรือการปฏิบัติงาน

ผู้ร้องเรียน หมายถึง ประชาชน หรือข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา ภาคเอกชนหรือหน่วยงาน ที่ส่งเรื่องราวร้องทุกข์ ต่อสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดตราด

คำร้องเรียน หมายถึง คำหรือข้อความที่ผู้ร้องเรียนรอกตามแบบฟอร์มของสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดตราด การรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ หรือระบบการรับคำร้องเรียนเอง มีแหล่งที่สามารถตอบสนองหรือมีรายละเอียดอย่างชัดเจนหรือมีนัยสำคัญที่เชื่อถือได้

การจัดการเรื่องร้องเรียน หมายถึง กระบวนการที่ดำเนินการในการแก้ไขปัญหาตามเรื่องที่ร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ให้ได้รับการแก้ไข หรือบรรเทาความเดือดร้อน

เจ้าหน้าที่ หมายถึง เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานเรื่องราวร้องทุกข์สำนักงานศึกษาธิการจังหวัดตราด
ช่องทางการร้องเรียน หมายถึง ช่องทางต่างๆที่ใช้ในการรับเรื่องราวร้องเรียน โดยมีกำหนดทั้งสิ้น ๘ ช่องทาง

๖. วัตถุประสงค์

๑. เพื่อให้เจ้าหน้าที่ใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานในการรับเรื่องราวร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบให้มีมาตรฐานเดียวกันและเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ
๒. เพื่อให้การดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดตราด มีขั้นตอน/กระบวนการและแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน
๓. เพื่อสร้างมาตรฐานการปฏิบัติงานที่มุ่งไปสู่การบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กรอย่างมีประสิทธิภาพ
๔. เพื่อเผยแพร่ให้กับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดตราดทราบกระบวนการการปฏิบัติงาน
๕. เพื่อสร้างความมั่นใจแก่ผู้รับบริการว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนดระเบียบหลักเกณฑ์ที่เกี่ยวข้องกับการจัดการข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอและมีประสิทธิภาพ

๗. ประโยชน์ที่ได้รับ

๑. ปัญหาเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ได้รับการตอบสนองแก้ไขด้วยความรวดเร็วเป็นธรรม มีประสิทธิภาพและเป็นการตอบสนองต่อสิทธิและเสรีภาพของประชาชนชาวไทยตามที่รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทยได้รับรองคุ้มครองสิทธิไว้
๒. หน่วยงานมีกลไกในการเฝ้าระวัง ตรวจสอบ แก้ไขปัญหา อันเกิดจากการปฏิบัติหน้าที่ของบุคลากรในหน่วยงานอย่างมีทิศทางและเป็นรูปธรรม อันจะส่งผลดีต่อการป้องกันและต่อต้านการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ในสังกัด

๘. ผู้รับผิดชอบ

กลุ่มบริหารงานบุคคล (งานนิติการ) สำนักงานศึกษาธิการจังหวัดตราด

๙. หลักเกณฑ์การรับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์

๑. เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ต้องปรากฏชื่อและที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ของผู้ร้องเรียน
๒. การร้องเรียนใช้ถ้อยคำหรือข้อความที่สุภาพ และการใช้บริการร้องเรียนนั้นจะต้องสามารถติดต่อกลับไปยังผู้ให้บริการได้เพื่อยืนยันว่ามีตัวตนจริง ไม่ได้สร้างเรื่องเพื่อกล่าวหาบุคคลอื่นหรือหน่วยงานต่าง ๆ ให้เกิดความเสียหาย ประกอบด้วย
 - ๑.๑ ชื่อ ที่อยู่ของผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ให้ชัดเจน
 - ๑.๒ วัน เดือน ปี ของหนังสือร้องเรียน/แจ้งเบาะแส
 - ๑.๓ รายละเอียดของผู้ถูกร้องเรียน (ชื่อ – สกุล และสังกัด)

๓. รายละเอียดการร้องเรียน ต้องระบุข้อเท็จจริงหรือเหตุการณ์ของเรื่องที่ ร้องเรียนได้อย่างชัดเจนว่า ได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหายอย่างไร ต้องการให้แก้ไข ดำเนินการอย่างไรหรือชี้ช่องทางเบาะแสเกี่ยวกับการทุจริตของเจ้าหน้าที่หน่วยงาน ต้องมีความชัดเจนเพียงพอที่สามารถดำเนินการสืบสวน สอบสวนได้ พร้อมทั้งระบุพยานเอกสาร พยานวัตถุและพยานบุคคล (ถ้ามี)

๔. เรื่องร้องเรียนต้องเป็นเรื่องจริงที่มีมูลเหตุมิได้หวังสร้างกระแส หรือสร้างข่าวที่เสียหายต่อบุคคลอื่นหรือหน่วยงาน โดยผู้ร้องต้องรับผิดชอบต่อข้อเท็จจริงดังกล่าวข้างต้นทุกประการ

๕. เรื่องร้องเรียนที่มีข้อมูลไม่ครบถ้วน ไม่เพียงพอ หรือไม่สามารถหาข้อมูลเพิ่มเติมได้ในการดำเนินการตรวจสอบ สืบสวน สอบสวน ข้อเท็จจริงตามรายละเอียดที่กล่าวมาในข้อ ๓ นั้น ให้ยุติเรื่องและเก็บเป็นฐานข้อมูล

๖. ไม่เป็นข้อร้องเรียนที่เข้าลักษณะดังต่อไปนี้

๖.๑ เรื่องร้องเรียนที่เป็นบัตรสนเท่ห์ เว้นแต่ บัตรสนเท่ห์ระบุหลักฐานพยาน แวดล้อมชัดเจนตลอดจนชี้พยานบุคคลแน่นอนเท่านั้น และเพียงพอที่จะทำการสืบสวนสอบสวน ต่อไป

ซึ่งเป็นไปตามมติคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ ๒๒ ธันวาคม ๒๕๕๑ จึงจะรับไว้พิจารณาเป็นการเฉพาะเรื่อง

๖.๒ เรื่องร้องเรียนที่เข้าสู่กระบวนการยุติธรรมแล้ว หรือเป็นเรื่องที่ศาลได้มีคำพิพากษาหรือคำสั่งถึงที่สุดแล้ว

๖.๓ เรื่องร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับสถาบันพระมหากษัตริย์

๖.๔ เรื่องร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับนโยบายของรัฐบาล

๖.๕ เรื่องร้องเรียนที่หน่วยงานอื่นได้ดำเนินการตรวจสอบ พิจารณาวินิจฉัยและได้มีข้อสรุปผลการพิจารณาเป็นที่เรียบร้อยแล้วอย่างนั้น เช่น สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ (ป.ป.ช) สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตภาครัฐ (ป.ป.ท) สำนักงานป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน (ป.ป.ง) เป็นต้น

๖.๖ เรื่องที่หน่วยงานต้นสังกัดได้ดำเนินการเรื่องวินัย การลงโทษ และการร้องทุกข์ หรือเรื่องที่ได้รับไว้พิจารณา หรือได้วินิจฉัยเสร็จเด็ดขาดอย่างเป็นธรรมแล้ว และไม่มีพยานหลักฐานใหม่ซึ่งเป็นสาระสำคัญเพิ่มเติม นอกเหนือจากหลักเกณฑ์ดังกล่าวข้างต้นแล้ว ให้อยู่ในดุลยพินิจของผู้บังคับบัญชาว่าจะรับไว้พิจารณาหรือไม่เป็นเฉพาะกรณี

๗. เรื่องร้องเรียนที่อาจไม่รับพิจารณา

๗.๑ เรื่องร้องเรียนที่มีได้ทำเป็นหนังสือ หรือไม่ระบุชื่อและที่อยู่ของผู้ร้องเรียนจริงจะถือว่า เป็นบัตรสนเท่ห์

๗.๒ เรื่องร้องเรียนที่ไม่ระบุพยานหรือหลักฐานเพียงพอ หรือเป็นเรื่องที่มีลักษณะเป็นบัตรสนเท่ห์ หรือการชี้ช่องแจ้งเบาะแสไม่เพียงพอที่จะสามารถดำเนินการสืบสวนต่อไปได้

๑๐. มาตรการคุ้มครองผู้ร้องเรียนและผู้เป็นพยาน

๑. การพิจารณาข้อร้องเรียน ให้กำหนดชั้นความลับและคุ้มครองผู้ที่เกี่ยวข้องตามระเบียบว่าด้วยการรักษาความลับของทางราชการ พ.ศ. ๒๕๔๔ และส่งเรื่องให้หน่วยงานพิจารณานั้น ผู้ให้ข้อมูลและผู้ร้องอาจจะได้รับความเดือดร้อน เช่น ข้อร้องเรียนกล่าวโทษข้าราชการในเบื้องต้นให้ถือว่าเป็นความลับทางราชการ หากเป็นบัตรสนเท่ห์ให้พิจารณาเฉพาะรายที่ระบุหลักฐาน กรณีแวดล้อมปรากฏชัดแจ้ง ตลอดจนชี้พยานบุคคลแน่นอนเท่านั้น

การแจ้งเบาะแสผู้มีอิทธิพลต้องปกปิดชื่อและที่อยู่ผู้ร้อง หากไม่ปกปิดชื่อที่อยู่ผู้ร้องจะต้องแจ้งให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องทราบและให้ความคุ้มครองแก่ผู้ร้อง ดังนี้ “ให้ผู้บังคับบัญชาใช้ดุลยพินิจสั่งการตามสมควรเพื่อคุ้มครองผู้ร้อง ผู้เป็นพยาน และบุคคลที่ให้ข้อมูล ในการสืบสวนสอบสวน อย่างให้ต้องรับภัยหรือความไม่เป็นธรรมที่อาจเกิดมาจากการร้องเรียน การเป็นพยานหรือการให้ข้อมูลนั้น” กรณีมีการระบุชื่อผู้ถูกล่ามคอ จะต้องคุ้มครองทั้งฝ่ายผู้ร้องและผู้ถูกร้องเนื่องจากเรื่องยังไม่ได้ผ่านกระบวนการตรวจสอบข้อเท็จจริงและอาจเป็นการกลั่นแกล้งกล่าวหาให้ได้รับความเดือดร้อนและเสียหายได้ และกรณีผู้ร้องเรียนระบุในคำร้องขอให้ปกปิดหรือไม่ประสงค์ให้เปิดเผยชื่อผู้ร้องเรียน หน่วยงานต้องไม่เปิดเผยชื่อผู้ร้องให้หน่วยงานผู้ถูกร้องทราบ เนื่องจากผู้ร้องอาจจะได้รับความเดือดร้อนตามเหตุแห่งการร้องเรียนนั้น ๆ

๒. เมื่อมีการร้องเรียน ผู้ร้องและพยานจะไม่ถูกดำเนินการใด ๆ ที่กระทบต่อหน้าที่การงานหรือการดำรงชีวิต หากจำเป็นต้องมีการดำเนินการใด ๆ เช่น การแยกสถานที่ทำงานเพื่อป้องกันมิให้ผู้ร้องผู้เป็นพยานและผู้ถูกล่ามคอพบปะกัน เป็นต้น ต้องได้รับความยินยอมจากผู้ร้องและผู้เป็นพยาน

๓. ข้อร้องขอของผู้เสียหาย ผู้ร้อง หรือพยาน เช่น การขอย้ายสถานที่ทำงานหรือวิธีการในการป้องกันหรือแก้ไขปัญหา ควรได้รับการพิจารณาจากบุคคลหรือหน่วยงานที่รับผิดชอบตามความเหมาะสม

๔. ให้ความคุ้มครองผู้ร้องเรียนไม่ให้ถูกลั่นแกล้ง

๑๑. มาตรการคุ้มครองผู้ถูกล่ามคอ

๑. ในระหว่างพิจารณาข้อร้องเรียนยังไม่ถือว่าผู้ถูกล่ามคอมีความผิด ต้องให้ความเป็นธรรมและให้ได้รับการปฏิบัติเช่นเดียวกับบุคลากรอื่น

๒. ให้โอกาสผู้ถูกล่ามคอในการชี้แจงข้อกล่าวหาอย่างเต็มที่ รวมทั้งสิทธิในการแสดงเอกสาร/พยานหลักฐานการติดตามประเมินผล ให้กลุ่มบริหารงานบุคคล (งานนิติการ) จัดทำข้อมูลสถิติ การรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์พร้อมทั้งปัญหาอุปสรรค แนวทางแก้ไข แล้วรายงานศึกษาธิการจังหวัดทราบ

๑๒. กระบวนการตอบสนองข้อร้องเรียน

สำนักงานศึกษาธิการจังหวัดตราด จะตรวจสอบข้อเท็จจริงอย่างละเอียดรอบคอบ และแจ้งมาตรการแก้ไขปัญหาดังกล่าวให้ผู้ร้องทราบภายใน ๑๕ วัน กรณีมีมูลว่ากระทำความผิดวินัยจะดำเนินการทางวินัยตามพระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา พ.ศ. ๒๕๔๗ และที่แก้ไขเพิ่มเติม กรณีเป็นการกระทำความผิดที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานอื่น ให้ส่งเรื่องให้หน่วยงานที่มีอำนาจดำเนินการต่อไป

๑๓. ขั้นตอนการปฏิบัติงานและระยะเวลาดำเนินการ

๑. เจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ จากช่องทางการร้องเรียนต่าง ๆ กรณีมีผู้ร้องเรียนมาร้องเรียนด้วยตนเองโดยมิได้ทำเป็นหนังสือ หรือกรณีร้องเรียนทางโทรศัพท์ ให้ทำการบันทึกคำร้องเรียนตามแบบฟอร์มหนังสือร้องเรียน (ภายใน ๒ ชั่วโมง)

๒. พิจารณาตรวจสอบข้อเท็จจริงเบื้องต้น (ภายใน ๑๕ วัน)

- กรณีไม่มีมูลการทุจริตและประพฤติมิชอบ ให้แจ้งผลการตรวจสอบให้ผู้ร้องทราบ (กรณีผู้ร้องระบุชื่อ-ที่อยู่ชัดเจน)

- กรณีมีมูลการทุจริตและประพฤติมิชอบ ให้เสนอเรื่องให้ผู้บังคับบัญชาทราบ เพื่อดำเนินการแต่งตั้งคณะกรรมการสอบสวน

๓. ดำเนินการสอบสวนข้อเท็จจริงกรณีมีมูลการทุจริตและประพฤติมิชอบ หากสอบสวนแล้ว พบว่า

- กรณีไม่มีมูลการทุจริตและประพฤติมิชอบ ให้ส่งยุติเรื่อง และแจ้งผลการตรวจสอบให้ผู้ร้องทราบ (กรณีผู้ร้องระบุชื่อ-ที่อยู่ชัดเจน)

- กรณีมีมูลการทุจริตและประพฤติมิชอบ ให้เสนอผู้บังคับบัญชาพิจารณาสั่งการตามกฎหมาย

- แต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินการทางวินัยไม่ร้ายแรง ภายในระยะเวลา ๙๐ วัน

- แต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินการทางวินัยอย่างร้ายแรง ภายในระยะเวลา ๑๘๐ วัน

ถ้ามีเหตุจำเป็นขอขยายระยะเวลาได้ครั้งละไม่เกิน ๖๐ วัน และไม่เกิน ๒๔๐ วัน

๔. รายงานผลการดำเนินการให้ผู้ร้องเรียนทราบ (กรณีผู้ร้องระบุชื่อ-ที่อยู่ชัดเจน) ทั้งนี้ ให้แจ้งความคืบหน้าของการดำเนินการร้องเรียนเรื่องการทุจริตและประพฤติมิชอบให้ผู้ร้องเรียนทราบภายใน ๑๕ วัน นับจากวันที่ได้รับเรื่องร้องเรียนด้วย

๕. สรุปผลการดำเนินการร้องเรียนเรื่องการทุจริตและประพฤติมิชอบเสนอให้ผู้บังคับบัญชาทราบ (รอบ ๖ เดือน ๙ เดือน และ ๑๒ เดือน)

๑๔. ระบบติดตามและประเมินผล

กลุ่มบริหารงานบุคคล (งานนิติกร) รายงานผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียน พร้อมรายงานปัญหาอุปสรรคการดำเนินงานไปยังผู้ร้องเรียนภายใน ๑๕ วัน และรายงานสวนราชการที่ส่งเรื่องมาให้ตรวจสอบภายใน ๑๕ วัน และรายงานผู้บังคับบัญชาทราบภายใน ๑๕ วัน

๑๕. กฎหมาย ระเบียบ ประกาศ คำสั่ง ที่ถือปฏิบัติในการดำเนินการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์/ร้องเรียน/ร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

๑. รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. ๒๕๖๐

๒. พระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. ๒๕๔๐

๓. พระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา พ.ศ. ๒๕๔๗

๔. พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖

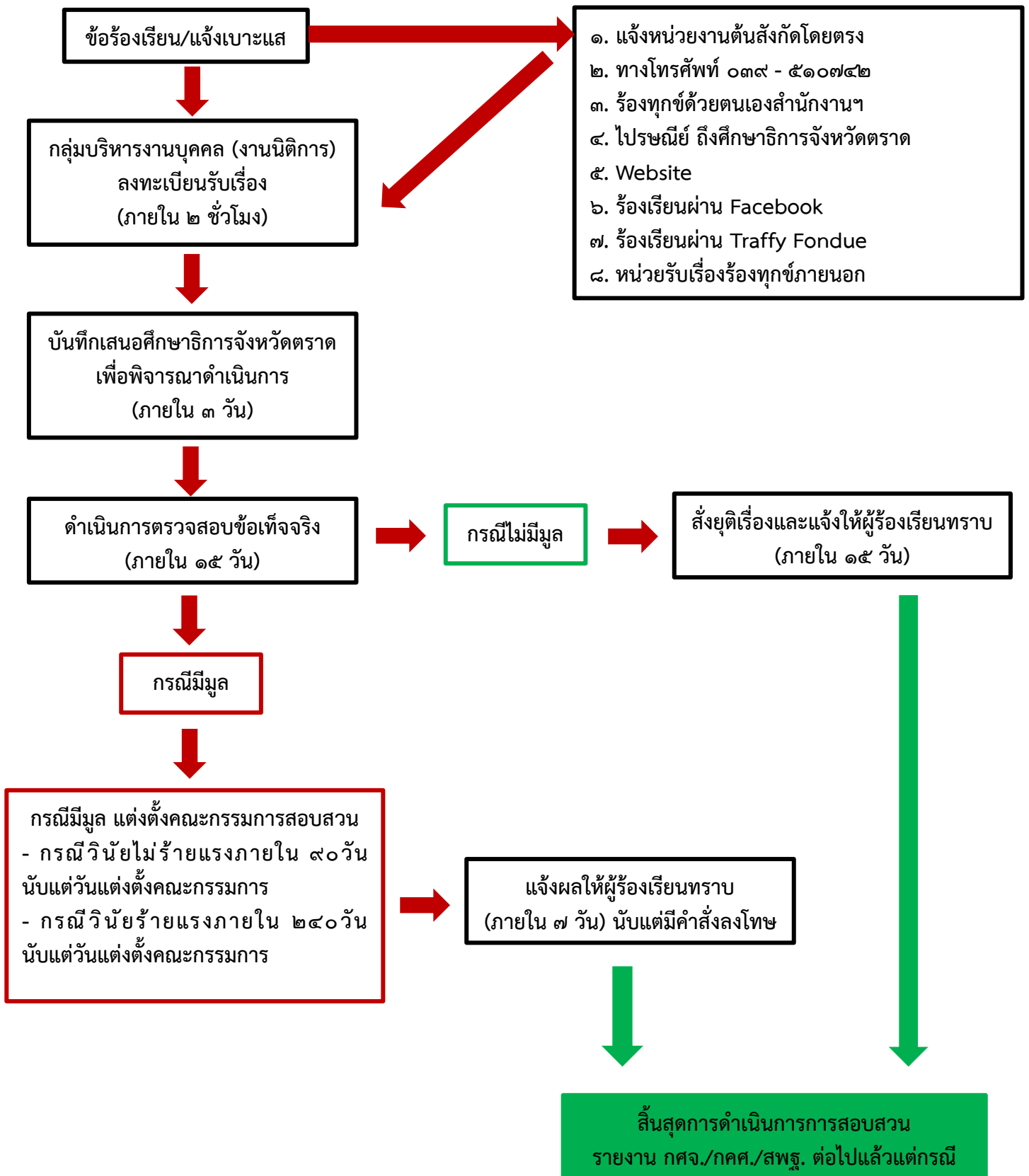
๕. ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการจัดการเรื่องร้องทุกข์ พ.ศ. ๒๕๕๒

๖. ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการรับฟังความคิดเห็นประชาชน พ.ศ. ๒๕๔๘
๗. ระเบียบว่าด้วยการรักษาความลับของทางราชการ พ.ศ. ๒๕๔๔
๘. หลักเกณฑ์และแนวปฏิบัติเกี่ยวกับการร้องเรียนกล่าวโทษข้าราชการและการสอบสวนเรื่องราวร้องเรียนกล่าวโทษข้าราชการว่ากระทำความผิดวินัย (ที่ นร ๑๐๑๑/ว ๒๖ ลงวันที่ ๑๗ กันยายน ๒๕๔๗ และที่ นร ๑๒๐๖/ว ๒๑๘ ลงวันที่ ๒๕ ธันวาคม ๒๕๔๑)
๙. หนังสือสำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี ที่ นร ๐๕๐๕/ว๑๖๕ มติคณะรัฐมนตรี เรื่อง มาตรการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบในระบอบราชการ ลงวันที่ วันที่ ๒๗ มีนาคม พ.ศ. ๒๕๖๑

.....

ภาคผนวก

แผนผังปฏิบัติงานรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ



แบบหนังสือแจ้งข้อร้องเรียนเรื่องการทุจริตและประพฤติมิชอบ

เขียนที่.....

วันที่.....เดือน พ.ศ.....

เรื่อง.....

เรียน.....

ข้าพเจ้า.....อายุ.....ปี อยู่บ้านเลขที่.....

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

รหัสไปรษณีย์..... โทรศัพท์เคลื่อนที่.....

สถานที่ติดต่อ/แจ้งผลการดำเนินการ.....

.....

รายละเอียดเรื่องร้องเรียน

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ลงชื่อ

(.....)

ตำแหน่ง.....

วันที่

ผู้รับเรื่อง

ลงชื่อ

(.....)

ตำแหน่ง.....

วันที่.....

ผู้ร้องเรียน

ลงชื่อ..... ผู้รับเรื่อง..... ลงชื่อ..... ผู้ร้องเรียน.....
 (.....) (.....)
 ตำแหน่ง..... ตำแหน่ง.....
 วันที่..... วันที่.....