



คู่มือการปฏิบัติงาน
การจัดการเรื่องร้องเรียน
การทุจริตและประพฤติมิชอบ

กลุ่มกฎหมายและคดี
สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา ร้อยเอ็ด

คำนำ

พระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา พ.ศ. ๒๕๔๗ กำหนดให้ ผู้บังคับบัญชามีหน้าที่ส่งเสริมและพัฒนาให้ผู้ใต้บังคับบัญชามีวินัย ป้องกันมิให้ผู้อยู่ใต้บังคับบัญชากระทำผิดวินัย และดำเนินการทางวินัยแก่ผู้อยู่ใต้บังคับบัญชาซึ่งมีกรณีอื่นมีมูลที่ควรกล่าวหาว่ากระทำผิดวินัย การร้องเรียนกล่าวหาว่าข้าราชการกระทำผิดวินัย เป็นช่องทางหนึ่งที่ผู้บังคับบัญชานำมา เป็นเหตุที่จะต้อง ดำเนินการทางวินัยแก่ผู้ใต้บังคับบัญชาได้

ในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่และผู้ที่เกี่ยวข้องกับข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาร้อยเอ็ดได้คำนึงถึงควมมีประสิทธิภาพของการจัดการข้อร้องเรียน จึงได้จัดทำคู่มือการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบขึ้น เพื่อให้การดำเนินการเกี่ยวกับเรื่อง ดังกล่าว เป็นไปด้วยความรวดเร็ว ถูกต้อง เป็นธรรม โปร่งใส ตามหลักธรรมาภิบาล

คู่มือการจัดการข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบได้รวบรวมขั้นตอน แนวทาง รวมทั้ง ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน ซึ่งจะเป็นประโยชน์ต่อตัวเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน ประชาชนที่ประสงค์จะร้องเรียน และผู้ที่เกี่ยวข้องทุกฝ่าย

กลุ่มกฎหมายและคดี
สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาร้อยเอ็ด

๑. ความหมาย

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

๒. วัตถุประสงค์

เพื่อให้การดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของสำนักงานเขตพื้นที่ การศึกษามัธยมศึกษาร้อยเอ็ดเป็นไปตาม ระเบียบ กฎหมาย และหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียน ที่กำหนดไว้ และเพื่อให้การจัดการเรื่องร้องเรียนเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและสามารถอำนวยความสะดวก ธรรมให้แก่ทุกฝ่ายได้

๓. หลักทั่วไปในการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

การดำเนินการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ มีสาระสำคัญคือ

(๑) เป็นเรื่องที่มีผู้ร้องเรียนว่าได้รับความเดือดร้อน หรือเสียหาย หรืออาจเดือดร้อน หรือเสียหายโดยมีอาจหลีกเลี่ยงได้ ซึ่งความเดือดร้อน หรือความเสียหายที่ว่านั้น เนื่องมาจากสถานศึกษา หรือข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา กระทำการโดยทุจริตหรือประพฤติมิชอบ หรือโดยไม่มีเหตุผล อันสมควรละเลยต่อหน้าที่ตามที่กฎหมายกำหนดให้ต้องปฏิบัติ หรือปฏิบัติหน้าที่ดังกล่าวล่าช้าเกินสมควร กระทำการนอกเหนืออำนาจหน้าที่ หรือขัดหรือไม่ถูกต้องตามกฎหมาย กระทำการไม่ถูกต้องตามขั้นตอน หรือ วิธีการอันเป็นสาระสำคัญที่กำหนดไว้สำหรับการนั้น

(๒) ผู้ร้องเรียนได้แจ้งเบาะแสการทุจริตและประพฤติมิชอบพร้อมพยานหลักฐานตาม สมควร และต้องเป็นเรื่องจริงที่มีมูลอันควรกล่าวหา มิใช่เป็นลักษณะกระแสข่าวที่สร้างความเสียหายแก่บุคคล โดยขาดพยานหลักฐานแวดล้อมที่ปรากฏชัดเจน

๔. ขั้นตอนการดำเนินงานรับเรื่องร้องเรียนของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาร้อยเอ็ด

๔.๑ การรับเรื่องร้องเรียนและช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน

(๑) กรณีผู้ร้องมาร้องเรียนด้วยตนเอง ที่สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาร้อยเอ็ด

ให้บันทึกข้อมูลตามคำร้อง และให้ผู้ร้องลงลายมือชื่อไว้เป็นหลักฐาน โดยมีรายละเอียด

ดังนี้

- มีชื่อสกุลและที่อยู่ของผู้ร้อง เบอร์โทรศัพท์ ซึ่งสามารถตรวจสอบตัวตนและติดต่อได้
- ระบุชื่อ-สกุล ของผู้ถูกร้อง (ถ้ามี) เรื่องอันเป็นเหตุให้ร้องเรียน ช่วงเวลาที่กระทำ ความผิด ข้อเท็จจริง พฤติการณ์การทุจริตและประพฤติมิชอบพร้อมพยานหลักฐานตามสมควร
- ใช้อ้อยคำสุภาพ

- มีลายมือชื่อของผู้ร้อง หากผู้ร้องไม่ยินยอมลงลายมือชื่อ มิให้รับเรื่องร้องเรียนนั้นไว้พิจารณา กรณีที่เป็นการร้องเรียนแทนผู้อื่นต้องแนบใบมอบอำนาจด้วย

(๒) กรณีร้องเรียนทางโทรศัพท์

ให้เจ้าหน้าที่บันทึกเรื่องลงแบบฟอร์ม โดยให้สอบถามชื่อและที่อยู่ของผู้ร้องรวมถึงเบอร์โทรศัพท์ ข้อเท็จจริง ชื่อ-สกุลของผู้ถูกร้อง (ถ้ามี) ช่วงเวลาที่กระทำความผิด รายละเอียดพฤติกรรมการทุจริตและประพฤติน่าสงสัยที่จำเป็น แล้วลงทะเบียนรับไว้เป็นหลักฐาน

(๓) กรณีเรื่องร้องเรียนที่ส่งมาจากหน่วยงานอื่นหรือส่งมาเป็นจดหมาย

ให้เจ้าหน้าที่รับเรื่องลงทะเบียนรับไว้เป็นหลักฐาน

(๔) กรณีร้องเรียนผ่านทางเว็บไซต์

ให้เจ้าหน้าที่ตรวจสอบข้อมูลเบื้องต้น แล้วจัดพิมพ์เรื่องแล้วลงทะเบียนรับไว้เป็นหลักฐาน

๔.๒ เมื่อสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา ร้อยเอ็ด ได้รับเรื่องร้องเรียน ให้ลงทะเบียนรับเรื่องตามแบบที่กำหนดโดยทันทีแล้วให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบเสนอเรื่องต่อผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา ร้อยเอ็ดพิจารณา

๔.๓ วิธีดำเนินการ

(๑) การพิจารณารับเรื่องร้องเรียน

ผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา ร้อยเอ็ด เป็นผู้พิจารณาว่าเรื่องร้องเรียนที่ได้รับเป็นเรื่องที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา ร้อยเอ็ดหรืออยู่ในอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานอื่น หรือเป็นเรื่องที่มีระเบียบกฎหมายกำหนดขั้นตอนวิธีการดำเนินการไว้เป็นการเฉพาะ ซึ่งควรจะดำเนินการต่อเรื่องนั้นอย่างไร

แนวทางที่ผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา ร้อยเอ็ดจะพิจารณาไม่รับเรื่องร้องเรียน ได้แก่

- กรณีเป็นเรื่องที่ไม่ปรากฏตัวตนผู้ร้อง หรือตรวจสอบตัวตนของผู้ร้องไม่ได้
- กรณีเป็นเรื่องที่แอบอ้างชื่อผู้อื่นเป็นผู้ร้อง โดยผู้แอบอ้างมิได้มีส่วนเกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียน
- กรณีเป็นเรื่องที่มีลักษณะเป็นบัตรสนเท่ห์ ไม่ระบุพยานหลักฐานหรือกรณีแวดล้อมขัดแย้ง
- กรณีเป็นเรื่องที่มีการฟ้องร้องเป็นคดีอยู่ที่ศาล หรือศาลมีคำพิพากษาหรือคำสั่งเด็ดขาดแล้ว
- กรณีเป็นเรื่องที่คณะรัฐมนตรีหรือนายกรัฐมนตรีในฐานะหัวหน้ารัฐบาล มีมติเด็ดขาดแล้ว
- กรณีเป็นเรื่องที่มีกฎหมาย ระเบียบ หรือข้อบังคับกำหนดรายละเอียดวิธีปฏิบัติไว้เป็นการเฉพาะแล้ว

(๒) การตรวจสอบข้อเท็จจริงและวินิจฉัยเรื่องร้องเรียน

(๒.๑) ให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบที่ผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา ร้อยเอ็ด มอบหมายให้ตรวจสอบข้อเท็จจริง รวบรวมพยานหลักฐานทุกอย่างที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียนนั้น ทั้งพยานเอกสาร พยานบุคคล และพยานวัตถุ รวมถึงการตรวจสอบสถานที่จริงถ้าจำเป็น เพื่อให้ทราบข้อเท็จจริงในเรื่องร้องเรียนนั้นอย่างชัดเจน เพื่อเสนอผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา ร้อยเอ็ด พิจารณาวินิจฉัยต่อไป

(๒.๒) การดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงควรเปิดโอกาสให้ผู้เกี่ยวข้องหรือคู่กรณีได้รับทราบข้อเท็จจริงและพยานหลักฐานอย่างเพียงพอ รวมทั้งเปิดโอกาสให้มีการโต้แย้งแสดงพยานหลักฐานอย่างเพียงพอ ก่อนที่จะมีคำวินิจฉัยหรือสั่งการเกี่ยวกับเรื่องนั้น โดยเฉพาะเรื่องที่ต้องใช้กระบวนการพิจารณาทางปกครองเพื่อมีคำสั่งทางปกครอง รวมทั้งจะต้องถือปฏิบัติตามกฎหมายวิธีปฏิบัติราชการทางปกครองในส่วนที่เกี่ยวข้องด้วย

(๒.๓) การพิจารณาวินิจฉัยเรื่องร้องเรียน ให้ผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาร้อยเอ็ด พิจารณาข้อเท็จจริงที่ตรวจสอบได้ ปรับเข้ากับข้อกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ หรือหนังสือสั่งการที่เกี่ยวข้อง โดยให้สอดคล้องและครบถ้วนตามประเด็นข้อร้องเรียน

๕. ส่วนงานที่รับผิดชอบ

กลุ่มกฎหมายและคดี สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาร้อยเอ็ด เป็นผู้รับผิดชอบในการดำเนินการ โดยมีเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานดังนี้

๑. นายจันทน์ ร่มเย็น นิติกรชำนาญการพิเศษ
๒. นางอุดมลักษณ์ ตีรักษา นิติกรชำนาญการ
๓. นายสุรชาติ ลาภอาษา นักวิเคราะห์นโยบายและแผนชำนาญการ

๖. ระยะเวลาดำเนินการต่อเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

๖.๑ การแสวงหาข้อเท็จจริงเบื้องต้น

(๑) กรณีให้ข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษาที่ถูกร้องเรียนหรือสถานศึกษาที่ถูกร้องเรียนชี้แจง ให้ดำเนินการให้แล้วเสร็จภายใน ๑๕ วัน

(๒) กรณีแต่งตั้งคณะกรรมการสืบสวนข้อเท็จจริง ให้ดำเนินการให้แล้วเสร็จภายใน ๖๐ วัน

๖.๒ เมื่อทราบข้อเท็จจริงเบื้องต้นแล้ว

(๑) กรณีมีมูลความผิดทางวินัย ให้แต่งตั้งคณะกรรมการสอบสวนทางวินัยและดำเนินการตามกฎหมาย ก.ค.ศ.ว่าด้วยการสอบสวนพิจารณา พ.ศ. ๒๕๕๐

- กรณีความผิดวินัยอย่างร้ายแรง ให้ดำเนินการให้แล้วเสร็จภายใน ๑๘๐ วัน ขยายได้ไม่เกิน ๖๐ วัน รวม ๒๔๐ วัน

- กรณีความผิดวินัยไม่ร้ายแรง ให้ดำเนินการให้แล้วเสร็จภายใน ๙๐ วัน ขยายได้ไม่เกิน ๓๐ วัน รวม ๑๒๐ วัน

- แจ้งผู้ร้องหรือหน่วยงานที่จัดส่งเรื่องให้ทราบหลังจากสิ้นสุดกระบวนการสอบสวนวินัย

(๒) กรณีไม่มีมูลความผิด

- ให้บันทึกสรุปผล/รายงานผลเพื่อยุติเรื่อง ภายใน ๒ วัน

- แจ้งผู้ร้องหรือหน่วยงานที่จัดส่งเรื่องให้ทราบภายใน ๒ วัน

๗. กฎหมายที่เกี่ยวข้อง

๑. พระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา พ.ศ. ๒๕๔๗

๒. กฎ ก.ค.ศ. ว่าด้วยการสอบสวนและพิจารณา พ.ศ. ๒๕๕๐

๓. กฎหมาย ระเบียบ หนังสือราชการ แนวปฏิบัติต่างๆที่เกี่ยวข้อง

ขั้นตอนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

ลำดับ	กระบวนการ	ระยะเวลา	รายละเอียดการปฏิบัติ	ผู้รับผิดชอบ
๑	เมื่อได้รับเรื่องร้องเรียนจนท.ผู้รับผิดชอบเสนอเรื่องต่อ ผอ.สพม.รอ.	ไม่เกิน ๓ วัน	สรุปประเด็น ข้อเท็จจริงจริงที่ปรากฏตามหนังสือร้องเรียน ประกอบข้อกฎหมายที่เกี่ยวข้อง หากไม่อยู่ในอำนาจหน้าที่อาจไม่รับเรื่องร้องเรียนหรือส่งต่อให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง /หากอยู่ในอำนาจหน้าที่ให้เสนอแต่งตั้งคณะกรรมการตรวจสอบข้อเท็จจริงหรือสืบสวนข้อเท็จจริง	นิติกร/ ผอ.สพม.รอ
๒	ตรวจสอบข้อเท็จจริง/ สืบสวนข้อเท็จจริง	๑๕ - ๖๐ วัน แล้วแต่กรณี	แสวงหาข้อเท็จจริงและรวบรวมพยานหลักฐานที่เกี่ยวข้องกับข้อร้องเรียนเพื่อชี้มูลเบื้องต้น	นิติกร/ผู้ได้รับ แต่งตั้งเป็น คณะกรรมการ
๓	สรุปผลการตรวจสอบ ข้อเท็จจริง/สืบสวน ข้อเท็จจริง	ไม่เกิน ๕ วัน	จัดทำรายงานผลการตรวจสอบข้อเท็จจริง/ สืบสวนข้อเท็จจริง โดยมีข้อเท็จจริงจากพยานบุคคลหรือเอกสารหลักฐานที่เกี่ยวข้องประกอบ	นิติกร/ผู้ได้รับ แต่งตั้งเป็น คณะกรรมการ
๔	การพิจารณาสั่งการ	ไม่เกิน ๑ วัน	ผู้มีอำนาจพิจารณาสั่งการ	ผอ.สพม.รอ.
๕	กรณียุติเรื่อง แจ้งผล	ไม่เกิน ๒ วัน	จัดทำหนังสือแจ้งผู้ร้องและส่งทางไปรษณีย์ ลงทะเบียนตอบรับ	นิติกร
๖	กรณีมีมูลที่ควรกล่าวหา ว่ากระทำผิดวินัย	ไม่เกิน ๒ วัน	จัดทำคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการสอบสวน	นิติกร
๗	๑)กรณีสอบสวนวินัย ไม่ร้ายแรง ๒) กรณีสอบสวนวินัย อย่างร้ายแรง	๙๐ วัน ๑๘๐ วัน	ดำเนินการสอบสวนตามกฎหมาย ก.ค.ศ.ว่าด้วยการ สอบสวนพิจารณา ดำเนินการสอบสวนตามกฎหมาย ก.ค.ศ.ว่าด้วยการ สอบสวนพิจารณา	คณะกรรมการ สอบสวน

ขั้นตอนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ (ต่อ)

ลำดับ	กระบวนการ	ระยะเวลา	รายละเอียดการปฏิบัติ	ผู้รับผิดชอบ
๘	ตรวจสอบสำนวนการสอบสวนและเสนอสำนวนต่อ ผอ.สพม.รอ	ไม่เกิน ๗ วัน	ตรวจสอบว่าการดำเนินการทางวินัยถูกต้องชอบด้วยกฎหมายหรือไม่ จัดทำรายงานการตรวจสอบสำนวนการสอบสวน ทั้งข้อเท็จจริง ข้อกฎหมาย ความเห็นของคณะกรรมการและความเห็นของกลุ่มกฎหมายและคดี	นิติกร
๙	การพิจารณาสั่งการ	ไม่เกิน ๑ วัน	ผู้มีอำนาจพิจารณาสั่งการ	ผอ.สพม.รอ.
๑๐	เสนอรายงานการดำเนินการทางวินัยต่อ อ.ก.ค.ศ.สพม.ร้อยเอ็ด เพื่อพิจารณาต่อไป	ไม่เกิน ๓ -๗ วัน (พิจารณาตามรอบการประชุม อ.ก.ค.ศ.ฯ)	เสนอรายงานการดำเนินการทางวินัยซึ่งประกอบด้วยข้อเท็จจริง ข้อกฎหมาย ความเห็นของคณะกรรมการ และความเห็นของกลุ่มกฎหมายฯ, ความเห็นของ ผอ.สพม.รอ	นิติกร
๑๑	อ.ก.ค.ศ. สพม.ร้อยเอ็ด พิจารณาลงมติแล้ว	ไม่เกิน ๒ - ๕ วัน	ดำเนินการตามมติ และรายงานตามระเบียบที่เกี่ยวข้องต่อไป /แจ้งผลให้ผู้ร้องทราบ (กรณีสามารถแจ้งผลได้เลยไม่ต้องรายงานต่อ ทั้งนี้ให้คำนึงถึงระเบียบกฎหมายที่เกี่ยวข้องด้วย)	นิติกร

แบบแจ้งเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

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

เรื่อง

เรียน ผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาร้อยเอ็ด

ข้าพเจ้า.....อายุ.....ปี
อาชีพ..... เลขประจำตัวประชาชน..... อยู่บ้านเลขที่.....
หมู่ที่.....ตำบล.....ถนน.....อำเภอ.....
จังหวัด.....หมายเลขโทรศัพท์..... มีความประสงค์
ขอร้องเรียน นาย/นาง/นางสาว.....ตำแหน่ง.....
สังกัด..... ได้กระทำการทุจริตและประพฤติมิชอบ เพื่อให้สำนักงานเขตพื้นที่
การศึกษามัธยมศึกษาร้อยเอ็ด พิจารณาดำเนินการตรวจสอบ โดยมีรายละเอียดข้อเท็จจริง ดังนี้

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

ข้าพเจ้าขอรับรองว่า ข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบดังกล่าวข้างต้นเป็น
ความจริงทุกประการ พร้อมนี้ข้าพเจ้าขอส่งเอกสารหลักฐานประกอบการร้องเรียนหรือแจ้งเบาะแส (ถ้ามี) ได้แก่

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

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการต่อไป

ลงชื่อผู้แจ้งข้อร้องเรียน

(.....)

ขั้นตอนการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาร้อยเอ็ด

