

คู่มือแนวทางปฏิบัติงานการจัดการ

เรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

ของ

สำนักงานศึกษาธิการจังหวัดพิษณุโลก



คำนำ

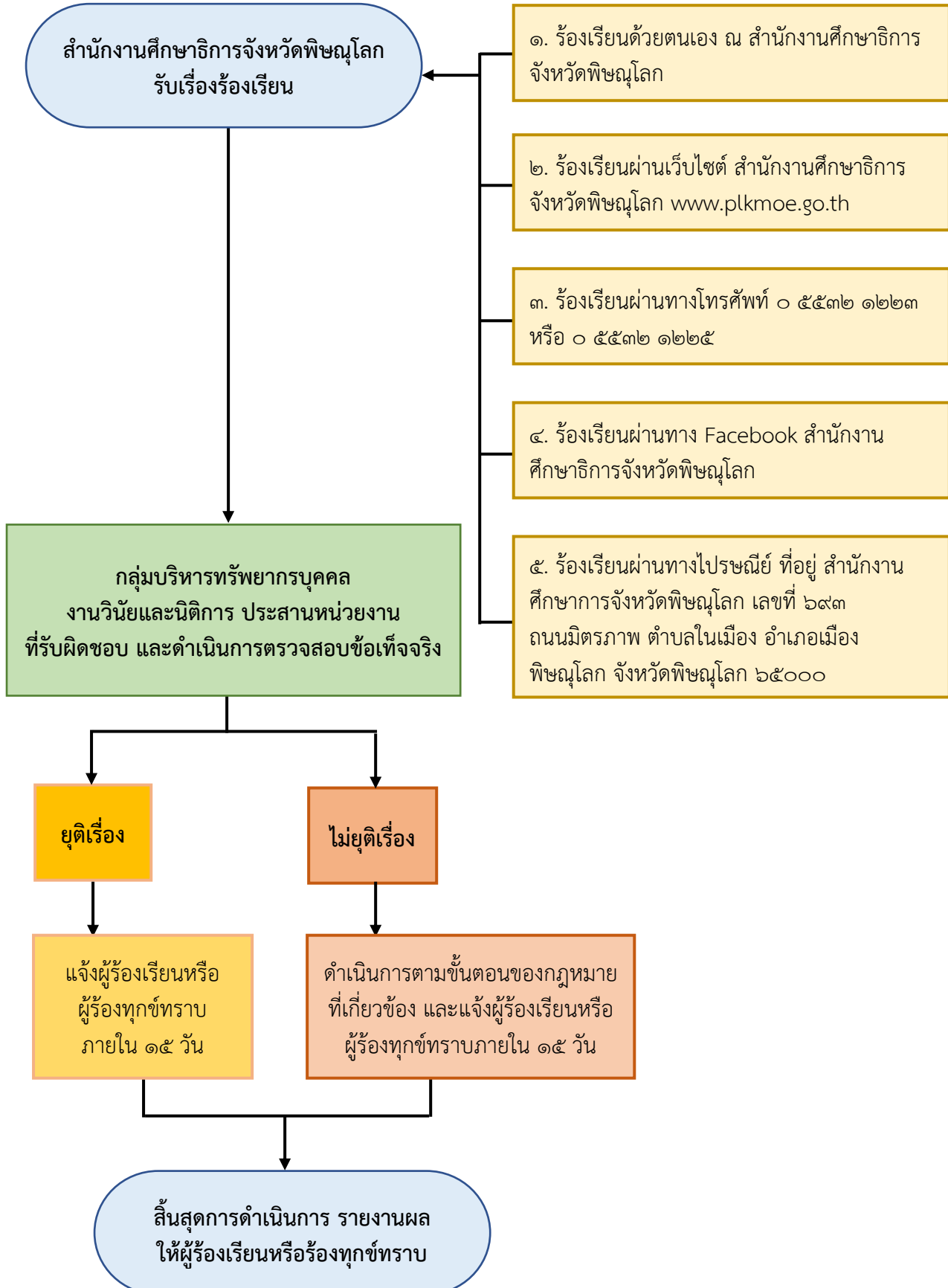
คู่มือแนวทางปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดพิษณุโลก จัดทำขึ้นเพื่อใช้เป็นเครื่องมือสำคัญในการสร้างการมีส่วนร่วมในการป้องกันและปราบปรามการทุจริต การส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรมบุคลากรทุกระดับ และเป็นแนวทางในการดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตของสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดพิษณุโลก ทั้งนี้ การจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตจำเป็นต้องมีขั้นตอนกระบวนการและแนวทางในการปฏิบัติงานที่ชัดเจนและเป็นมาตรฐานเดียวกัน เพื่อให้การบริหารราชการเป็นไปด้วยความถูกต้อง ยุติธรรม และมีประสิทธิภาพ ก่อให้เกิดผลสัมฤทธิ์อย่างเป็นรูปธรรม ต่อไป

สารบัญ

บทที่	เรื่อง	หน้า
๑	แผนผังการจัดการเรื่องร้องเรียนทุจริตและประพฤติมิชอบ	๑
๒	บทนำ	๒
๓	ระบบการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต	๓
๔	ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	๔
๕	ช่องการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริต	๕
๖	แบบฟอร์มหนังสือร้องเรียนการทุจริตของข้าราชการ	๖

บทที่ ๑

แผนผังการจัดการเรื่องร้องเรียนทุจริตและประพฤติมิชอบ



บทที่ ๒

บทนำ

๒.๑ หลักการและเหตุผล

สำนักงานศึกษาธิการจังหวัดพิษณุโลก มีบทบาทหน้าที่ดำเนินงานการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ การส่งเสริมและคุ้มครองจรรยาบรรณของส่วนราชการให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต และเพื่อใช้เป็นเครื่องมือสำคัญในการสร้างการมีส่วนร่วมในการป้องกันและปราบปรามการทุจริต การส่งเสริมและคุ้มครองจรรยาบรรณข้าราชการ สำนักงานศึกษาธิการจังหวัดพิษณุโลก

นอกจากนี้ ยังมีหน้าที่สำคัญในการแจ้งเบาะแส และเรื่องร้องเรียน ประสาน ติดตาม หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ จากช่องทางการร้องเรียน ทั้ง ๕ ช่องทาง ประกอบด้วย

- ช่องทางที่ ๑ สำนักงานศึกษาธิการจังหวัดพิษณุโลก (กรณีร้องเรียนด้วยตนเอง)
- ช่องทางที่ ๒ เบอร์โทรศัพท์ ๐๕๕ ๓๐๑ ๒๒๓ หรือ ๐๕๕ ๓๐๑ ๒๒๕ ในวันและเวลาราชการ
- ช่องทางที่ ๓ ทางเว็บไซต์ของหน่วยงาน www.plkmoe.go.th
- ช่องทางที่ ๔ ทาง Facebook สำนักงานศึกษาธิการจังหวัดพิษณุโลก
- ช่องทางที่ ๕ ร้องเรียนผ่านตู้ไปรษณีย์ ถึง สำนักงานศึกษาธิการจังหวัดพิษณุโลก

เลขที่ ๖๙๓ ถนนมิตรภาพ ตำบลในเมือง อำเภอเมืองพิษณุโลก จังหวัดพิษณุโลก ๖๕๐๐๐

๒.๒ วัตถุประสงค์

๑) เพื่อให้บุคลากรที่เกี่ยวข้องหรือเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบสามารถนำไปเป็นกรอบแนวทางการดำเนินงานให้เกิดรูปธรรมสามารถปฏิบัติงานตามมาตรฐานกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนด้านการทุจริตประพฤติมิชอบได้อย่างมีประสิทธิภาพ

๒) เพื่อเพิ่มความไว้วางใจวาระกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบใช้เป็นแนวทางการปฏิบัติงานตามขั้นตอนที่สอดคล้องกับข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์ ข้อกฎหมายที่เกี่ยวข้องเกี่ยวกับการร้องทุกข์ ได้อย่างครบถ้วนและมีประสิทธิภาพ

๓) เพื่อพิทักษ์สิทธิของประชาชนหรือผู้ร้องเรียน

บทที่ ๓

ระบบการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต

๓.๑ บทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบของหน่วยงาน

บทบาทหน้าที่ในการดำเนินการเสริมสร้างความเข้มแข็งและเครือข่ายสำคัญในการขับเคลื่อนนโยบายและมาตรการต่าง ๆ ในการต่อต้านทุจริตในหน่วยงาน มีอำนาจหน้าที่ ดังนี้

๑. จัดทำแผนปฏิบัติการป้องกันและปราบปรามการทุจริตของส่วนราชการให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์วาดวยการป้องกันและปราบปรามการทุจริตภาครัฐและนโยบายของรัฐบาลที่เกี่ยวข้อง

๒. ประสาน เร่งรัด และกำกับให้เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องดำเนินการตามแผนปฏิบัติการป้องกันการทุจริตของหน่วยงาน

๓. ดำเนินการเกี่ยวกับข้อร้องเรียนการทุจริต การปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน

๔. ปฏิบัติงานร่วมกับหรือสนับสนุนกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง หรือได้รับมอบหมาย

๓.๒ หลักเกณฑ์การรับเรื่องร้องเรียนการทุจริต

๓.๒.๑ ใช้ถ้อยคำเบื้องต้น และใช้ถ้อยคำสุภาพ ประกอบด้วย

๑) ชื่อ ที่อยู่ ของผู้ร้องเรียนชัดเจน

๒) วัน เดือน ปี ของหนังสือร้องเรียน

๓) ข้อเท็จจริงหรือพฤติการณ์ของเรื่องที่ร้องเรียนปรากฏอย่างชัดเจนว่ามีมูลเกี่ยวกับการทุจริตของเจ้าหน้าที่หรือหน่วยงาน ชัดเจนเพียงพอที่สามารถดำเนินการสืบสวนหรือสอบสวนได้

๔) ระบุพยานเอกสาร พยานวัตถุและพยานบุคคล (ถ้ามี)

๓.๒.๒ ข้อร้องเรียนต้องเป็นเรื่องที่มีมูลเหตุมิได้หวังสร้างกระแสหรือข่าวที่เสียหายต่อบุคคลอื่นหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๓.๒.๓ เป็นเรื่อง que ผู้ร้องเรียนได้รับความไม่ชอบธรรมอันเนื่องมาจากการปฏิบัติหน้าที่ต่าง ๆ ของเจ้าหน้าที่สำนักงานศึกษาธิการจังหวัดพิษณุโลก

๓.๒.๔ ไม่เป็นข้อร้องเรียนที่เข้าลักษณะ ดังต่อไปนี้

๑) คำร้องเรียนที่เขาสุกระบวนยุติธรรมแล้วหรือเป็นเรื่องที่ไต่ถามพิพากษาหรือคำสั่งถึงที่สุดแล้ว

๒) คำร้องที่เกิดจากการโต้แย้งสิทธิระหว่างบุคคลด้วยกันนอกเหนือจากหลักเกณฑ์ดังกล่าวแล้วให้อยู่ในดุลพินิจของผู้บริหารที่จะรับไว้พิจารณาหรือไม่ พิจารณาเรื่องเฉพาะกรณีไป

บทที่ ๔

ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

๔.๑ **หน่วยงานที่รับผิดชอบ** กลุ่มบริหารงานบุคคล งานวินัยและนิติการ สำนักงานศึกษาธิการจังหวัดพิษณุโลก

๔.๒ **กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต**

ร้องเรียนยื่นข้อร้องเรียนผ่านช่องทางต่าง ๆ ของสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดพิษณุโลก

๔.๒.๑ เจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตต่าง ๆ

๔.๒.๒ เจ้าหน้าที่ประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องของดำเนินการตรวจสอบขอเท็จจริง

๔.๒.๓ เจ้าหน้าที่ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง

- กรณีเรื่องยุติ ให้แจ้งผลให้ผู้ร้องเรียนทราบภายใน ๑๕ วัน

- กรณีเรื่องไม่ยุติ

๑) ให้ตั้งคณะกรรมการสอบสวนขอเท็จจริงดำเนินการตามระเบียบกฎหมายที่เกี่ยวข้อง

๒) แจงการดำเนินงานให้ผู้ร้องเรียนทราบเบื้องต้นภายใน ๑๕ วัน

๔.๒.๔ เจ้าหน้าที่จัดทำรายงานสรุปผลเรื่องร้องเรียนการทุจริตเสนอผู้บริหาร

๔.๓ **การบันทึกเรื่องร้องเรียน**

๔.๓.๑ กรอกแบบฟอร์มบันทึกเรื่องร้องเรียน โดยมีรายละเอียด ชื่อ-สกุล ที่อยู่ หมายเลข โทรศัพท์ติดต่อเรื่องร้องเรียน และสถานที่เกิดเหตุรวมถึงสาเหตุ

๔.๓.๒ ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียนเจ้าหน้าที่ต้องบันทึกข้อร้องเรียนลงสมุดบันทึกข้อร้องเรียน

๔.๔ **การติดตามแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน**

ให้หน่วยงานหรือเจ้าหน้าที่ผู้เกี่ยวข้องรายงานผลการดำเนินการให้คณะกรรมการร้องเรียนการทุจริตทราบภายใน ๑๕ วันทำการเพื่อดำเนินการแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบ

๔.๕ **การรายงานผลกาดำเนินงานให้ผู้บริหารทราบ**

- รวบรวมข้อมูลและรายงานสรุปการดำเนินการเรื่องร้องเรียนการทุจริตให้ผู้บริหารทราบ

- รายงานเรื่องร้องเรียนหลักจากสิ้นปีงบประมาณเพื่อดำเนินการจัดทำข้อมูลเชิงสถิติด้านการร้องเรียนการทุจริตประจำปี

บทที่ ๕

ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริต

ช่องทางการร้องเรียน	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง	หมายเหตุ
๑. สำนักงานศึกษาธิการจังหวัดพิษณุโลก (กรณีร้องเรียนด้วยตนเอง)	ทุกวัน	เว้นวันหยุดราชการ
๒. ทางโทรศัพท์ ๐๕๕ ๓๐๑ ๒๒๓ หรือ ๐๕๕ ๓๐๑ ๒๒๕	ทุกวัน	เว้นวันหยุดราชการ
๓. ทางเว็บไซต์ของหน่วยงาน www.plkmoe.go.th	ทุกวัน	-
๔. ทาง Facebook สำนักงานศึกษาธิการ จังหวัดพิษณุโลก	ทุกวัน	-
๕. ร้องเรียนผ่านตู้ไปรษณีย์ ถึงสำนักงาน ศึกษาธิการจังหวัดพิษณุโลก เลขที่ ๖๙๓ ถนนมิตรภาพ ตำบลในเมือง อำเภอเมือง พิษณุโลก ๖๕๐๐๐	ทุกวัน	-

บทที่ ๖

แบบฟอร์มหนังสือร้องเรียนการทุจริตของข้าราชการ

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

*หมายเลขบัตรประจำตัวประชาชน.....
ชื่อผู้ร้องเรียน.....
นามสกุล.....
จังหวัด..... โทรศัพท์.....
E-mail.....

ข้อกล่าวหา/ข้อร้องเรียน

(เรื่อง).....
 รายละเอียด.....

วัน/เดือน/ปหรือช่วงเวลาที่เกิดเหตุ.....
 เหตุการณ์โดยย่อ.....

ผู้ที่เกี่ยวข้องกับการกระทำทุจริต

.....

*ผู้ที่สามารถให้ข้อมูลเพิ่มเติมได้ ชื่อ.....สกุล.....
หน่วยงาน.....หมายเลขโทรศัพท์.....

*สถานที่ติดต่อกลับ

.....

** ข้อมูลเกี่ยวกับ ชื่อ สกุล หมายเลขโทรศัพท์ อีเมล และสถานที่ติดต่อกลับจะถูกจัดเก็บเป็นความลับ