



คู่มือการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต และประพฤติมิชอบ



กลุ่มกฎหมายและคดี

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา ลำปาง ลำพูน

สังกัด สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน

กระทรวงศึกษาธิการ

คำนำ

คู่มือการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาลำปาง ลำพูน ฉบับนี้จัดทำขึ้น เพื่อเป็นแนวทางการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาลำปาง ลำพูน ให้มีความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ เพื่อตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้ขอรับบริการ ได้แก่ ข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา พนักงานราชการ ลูกจ้าง และประชาชนโดยทั่วไป จึงจำเป็นต้องมีขั้นตอน/กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานที่ชัดเจนและเป็นมาตรฐาน

กลุ่มกฎหมายและคดี

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา ลำปาง ลำพูน

สารบัญ

เรื่อง	หน้า
หลักการและเหตุผล	๑
หน่วยรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ	๑
สถานที่ตั้ง	๑
หน้าที่ความรับผิดชอบ	๑
วัตถุประสงค์	๑
คำจำกัดความ	๒
ผลที่คาดว่าจะได้รับ	๒
รายละเอียดข้อมูลให้ผู้ร้องเรียนควรต้องแจ้งเพื่อใช้ในการร้องเรียน	๒
ผู้รับผิดชอบ / ช่องทางการร้องเรียน / การรับเรื่องร้องเรียน / ขั้นตอนวิธีการจัดการเรื่องร้องเรียน	๓
การติดตามการดำเนินการข้อร้องเรียน	๔
แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ	๕
ภาคผนวก	
- แบบคำร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ (แบบ สพม.ลปลพ รรท.๑)	
- แบบคำร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ(ทางโทรศัพท์) (แบบ สพม.ลปลพ รรท.๒)	
- แบบแจ้งผลการดำเนินการต่อเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ(แบบ สพม.ลปลพ รรท.๓)	
- ใบรับคำร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ (แบบ สพม.ลปลพ รรท.๑๑)	

การปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

๑. หลักการและเหตุผล

กฎหมายว่าด้วยระเบียบข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา กำหนดให้การดำเนินการเกี่ยวกับการบริหารงานบุคคลเป็นไปตามหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี โดยยึดหลักคุณธรรม ความเสมอภาคระหว่างบุคคล และหลักการได้รับการปฏิบัติและการคุ้มครองสิทธิอย่างเสมอภาคเท่าเทียมกัน ซึ่งพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๕๖ ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการ มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน ให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการ มีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มี ขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการ อำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ และมีการประเมินผลการให้บริการ สม่าเสมอ

๒. หน่วยรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาลำปาง ลำพูน ซึ่งเป็นส่วนราชการตามการจัดระเบียบบริหารราชการของเขตพื้นที่การศึกษา ตามประกาศกระทรวงศึกษาธิการ เรื่อง แบ่งส่วนราชการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ลงวันที่ ๑๓ สิงหาคม ๒๕๕๖ และประกาศกระทรวงศึกษาธิการ เรื่อง การกำหนดเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา ลงวันที่ ๑๗ สิงหาคม ๒๕๕๓ โดยให้กลุ่มกฎหมายและคดี สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาลำปาง ลำพูน มีภารกิจในการดำเนินการต่อเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา พนักงานราชการ ลูกจ้างของหน่วยงานราชการ นักเรียน ผู้ปกครอง และประชาชนทั่วไป

๓. สถานที่ตั้ง

๔๐๙/๑ ถนนพระเจ้าทันใจ ตำบลต้นธงชัย อำเภอเมืองลำปาง จังหวัดลำปาง ๕๒๑๖๐

๔. หน้าที่ความรับผิดชอบ

รับ และดำเนินการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ของข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา พนักงานราชการ ลูกจ้าง ของหน่วยงานราชการ นักเรียน ผู้ปกครอง และประชาชนทั่วไป

๕. วัตถุประสงค์

๑. เพื่อให้การดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา มีขั้นตอน/กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงาน ที่เป็นมาตรฐาน มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา พนักงานราชการ ลูกจ้าง ของหน่วยงานราชการ นักเรียน ผู้ปกครอง และประชาชนทั่วไป

๒. เพื่อตอบสนองความต้องการของของข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา พนักงานราชการ ลูกจ้างของหน่วยงานราชการ นักเรียน ผู้ปกครอง และประชาชนทั่วไป ให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดี ได้รับความเป็นธรรม เกิดผลสัมฤทธิ์ ประสิทธิภาพ และเกิดความคุ้มค่า ต่องานบริการ การจัดการศึกษา

๖. คำจำกัดความ

ผู้ร้องเรียน หมายถึง ข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา พนักงานราชการ ลูกจ้างของหน่วยงานราชการ นักเรียน ผู้ปกครอง ประชาชนทั่วไป และหน่วยงานต่างๆของรัฐ

ผู้ขอรับบริการ หมายถึง ข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา พนักงานราชการ ลูกจ้างของหน่วยงานราชการ นักเรียน ผู้ปกครอง ประชาชนทั่วไป และหน่วยงานต่างๆของรัฐ

เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ หมายถึง เจ้าหน้าที่ผู้รับมอบหมายเป็นผู้รับผิดชอบดำเนินการข้อร้องเรียน ของ สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาลำปาง ลำพูน

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย หมายถึง ผู้ที่ได้รับผลกระทบ ทั้งทางบวกและทางลบ ทั้งทางตรงและทางอ้อมจากการดำเนินการของส่วนราชการ สถานศึกษา และสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา

ข้อร้องเรียน หมายถึง ข้อร้องเรียนกล่าวหา/ข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ/การสอบถาม/การร้องขอข้อมูล เกี่ยวกับการบริหารและการจัดการศึกษา ทั้งด้าน วิชาการ งบประมาณ การบริหารงานบุคคล และบริหารทั่วไป

การจัดการข้อร้องเรียน หมายความว่ารวมถึงการจัดการในเรื่อง ข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น/คำขมေး/การสอบถามหรือร้องขอข้อมูล

ช่องทางการรับข้อร้องเรียน หมายถึง ช่องทางต่างๆ ที่ใช้ในการรับเรื่องร้องเรียน เช่น การร้องเรียนด้วยตนเอง การร้องเรียนเป็นหนังสือ การร้องเรียนทางโทรศัพท์ / เว็บไซต์

๗. ผลที่คาดว่าจะได้รับ

๑. สามารถดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียนของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา มีขั้นตอน/กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงาน เป็นไปอย่างมีมาตรฐาน เกิดประโยชน์สุขแก่ข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา พนักงานราชการ ลูกจ้าง ของหน่วยงานราชการ นักเรียน ผู้ปกครอง และประชาชนทั่วไป

๒. สามารถตอบสนองความต้องการของของข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา พนักงานราชการ ลูกจ้างของหน่วยงานราชการ นักเรียน ผู้ปกครอง และประชาชนทั่วไป และเกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดี ได้รับความเป็นธรรม เกิดผลสัมฤทธิ์ ประสิทธิภาพ และเกิดความคุ้มค่า ต่องานบริการการบริหารและการจัดการศึกษา

๘. รายละเอียดข้อมูลที่ผู้ร้องเรียนควรต้องแจ้ง และเงื่อนไขในการรับเรื่องร้องเรียน

๘.๑ ข้อร้องเรียนต้องระบุ ชื่อ-สกุล ที่อยู่ ของผู้ร้องเรียน และระบุ ชื่อ-สกุล ของผู้ถูกร้องเรียน เรื่องหรือเหตุแห่งการร้องเรียน ช่วงเวลาการกระทำผิด พฤติการณ์การทุจริตและประพฤติมิชอบ พยานหลักฐานพอที่จะสามารถตรวจสอบ/สืบสวนหาข้อเท็จจริงได้

๘.๒ ข้อร้องเรียนกล่าวหา ต้องอยู่ในอำนาจและหน้าที่ตามกฎหมาย ของหน่วยงานในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาลำปาง ลำพูน ที่เกี่ยวกับการบริหารและการจัดการศึกษา ทั้งด้านวิชาการ งบประมาณ การบริหารงานบุคคล และบริหารงานทั่วไป

๘.๓ ข้อร้องเรียนที่ไม่ได้ระบุชื่อ ที่อยู่ ของผู้ร้องเรียน ที่มีลักษณะเป็นบัตรสนเท่ห์ จะต้องมียานหลักฐานกรณีแวดล้อมปรากฏชัดแจ้ง ระบุพยานหลักฐานที่เกี่ยวข้องกับเรื่องที่ร้องเรียน พอที่สามารถตรวจสอบ/สืบสวนหาข้อเท็จจริงได้

๘.๔ ไม่เป็นข้อร้องเรียนเรื่องที่มีกฎหมายบัญญัติขั้นตอนและวิธีการปฏิบัติไว้เป็นการเฉพาะแล้ว

๙. ผู้รับผิดชอบ / ช่องทางการร้องเรียน / การรับเรื่องร้องเรียน / ขั้นตอนวิธีการจัดการเรื่องร้องเรียน

๙.๑ ส่วนงานที่รับผิดชอบ

กลุ่มกฎหมายและคดี สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาลำปาง ลำพูน

๙.๒ ช่องทางการร้องเรียน

๙.๒.๑ ร้องเรียนด้วยตนเอง

๙.๒.๒ ร้องเรียนเป็นหนังสือ

๙.๒.๓ ร้องเรียนทางโทรศัพท์ หมายเลข ๐๕๔-๐๑๐๗๘๘

๙.๒.๔ ร้องเรียนทางเว็บไซต์ <http://www.sesalpglpn.go.th/corruption-complaint-spm-lpglpn/>

๙.๓ การรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

๙.๓.๑ กรณี มาร้องเรียนด้วยตนเอง

(๑) ให้ผู้ร้องเรียน กรอกแบบคำร้องเรียน(สพม.ลปลพ รรท.๑) โดยระบุรายละเอียด เช่น ชื่อ-สกุล ของผู้ร้องเรียน ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ติดต่อ และระบุ ชื่อ-สกุล ของผู้ถูกร้องเรียน เรื่องหรือเหตุแห่งการร้องเรียน ช่วงเวลาการกระทำความผิด พฤติการณ์การทุจริตและประพฤติมิชอบ พยานหลักฐานพอที่จะสามารถตรวจสอบ/สืบสวนหาข้อเท็จจริงได้

(๒) ออกใบรับข้อร้องเรียน(สพม.ลปลพ รรท.๑๑) ให้กับผู้ร้องเรียน พร้อมลงลายมือชื่อเจ้าหน้าที่ผู้รับเรื่องร้องเรียน

(๓) แจ้งให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบดำเนินการ

ระยะเวลาดำเนินการภายใน ๑ วันทำการ

๙.๓.๒ กรณี ร้องเรียนเป็นหนังสือ

(๑) ให้เจ้าหน้าที่ทะเบียนลับของ สพม. ลปลพ ออกเลขทะเบียนหนังสือ(ลับ) ในทะเบียนหนังสือลับของ สพม.ลปลพ

(๒) แจ้งให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบดำเนินการ

ระยะเวลาดำเนินการภายใน ๑ วันทำการ

๙.๓.๓ กรณี ร้องเรียนทางโทรศัพท์

(๑) ให้เจ้าหน้าที่กรอกข้อร้องเรียนลงในแบบคำร้องเรียนทางโทรศัพท์ (สพม.ลปลพ รรท.๒) โดยระบุรายละเอียด เช่น ชื่อ-สกุล ของผู้ร้องเรียน ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ติดต่อ และระบุ ชื่อ-สกุล ของผู้ถูกร้องเรียน เรื่องหรือเหตุแห่งการร้องเรียน ช่วงเวลาการกระทำความผิด พฤติการณ์การทุจริตและประพฤติมิชอบ พยานหลักฐานพอที่จะสามารถตรวจสอบ/สืบสวนหาข้อเท็จจริงได้

(๒) แจ้งให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบดำเนินการ

ระยะเวลาดำเนินการภายใน ๑ วันทำการ

๙.๓.๔ กรณีร้องเรียนทางเว็บไซต์

(๑) ให้ผู้ร้องเรียน กรอกรายละเอียด เช่น ชื่อ-สกุล ของผู้ร้องเรียน ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ติดต่อ และระบุ ชื่อ-สกุล ของผู้ถูกร้องเรียน เรื่องหรือเหตุแห่งการร้องเรียน ช่วงเวลาการกระทำ ความผิด พฤติการณ์การทุจริตและประพฤติมิชอบ พยานหลักฐานพอที่จะสามารถตรวจสอบ/สืบสวนหาข้อเท็จจริงได้ ผ่านทาง <http://www.sesalpglpn.go.th/corruption-complaint-spm-lpglpn/>

(๒) แจ้งให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบดำเนินการ

ระยะเวลาดำเนินการภายใน ๑ วันทำการ

๙.๔ ขั้นตอนวิธีการจัดการเรื่องร้องเรียน

๙.๔.๑ เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ วิเคราะห์เรื่องร้องเรียน เป็นเรื่องเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบอย่างไร และเกี่ยวข้องกับ เจ้าหน้าที่/กลุ่มงาน/สถานศึกษา ไต **ระยะเวลาดำเนินการภายใน ๑ วันทำการ** นับแต่รับเรื่อง

๙.๔.๒ กรณีเป็นข้อร้องเรียนที่ไม่เกี่ยวกับเรื่องการทุจริตและประพฤติมิชอบ ดำเนินการแจ้งให้ เจ้าหน้าที่/กลุ่มงาน/สถานศึกษา ดำเนินการตรวจสอบ/แก้ไขปัญหาในเรื่องที่ร้องเรียนต่อไป **ระยะเวลาดำเนินการภายใน ๓ วันทำการ** นับแต่รับเรื่อง

๙.๔.๓ กรณีเป็นข้อร้องเรียนที่เกี่ยวกับเรื่องการทุจริตและประพฤติมิชอบ

(๑) เสนอ/แจ้ง เจ้าหน้าที่/กลุ่มงาน หรือ สถานศึกษา ชี้แจงข้อเท็จจริงในเรื่องที่ร้องเรียน **ระยะเวลาดำเนินการภายใน ๓ วันทำการ** นับแต่รับเรื่อง

(๒) สืบสวนข้อเท็จจริง/แต่งตั้งคณะกรรมการสืบสวนข้อเท็จจริง **ระยะเวลาดำเนินการภายใน ๗ วันทำการ** นับแต่รับเรื่อง หากพบว่ากรณีอื่นมีมูลว่าการกระทำผิดวินัยในเรื่องการทุจริตและประพฤติมิชอบ ให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบดำเนินการทางวินัยต่อไป (ตามขั้นตอน/วิธีการ/ระยะเวลา เป็นไปตามกฎ ก.ค.ศ.) หากพบว่ากรณีไม่มีมูลว่าการกระทำผิดวินัย ให้ยุติเรื่อง

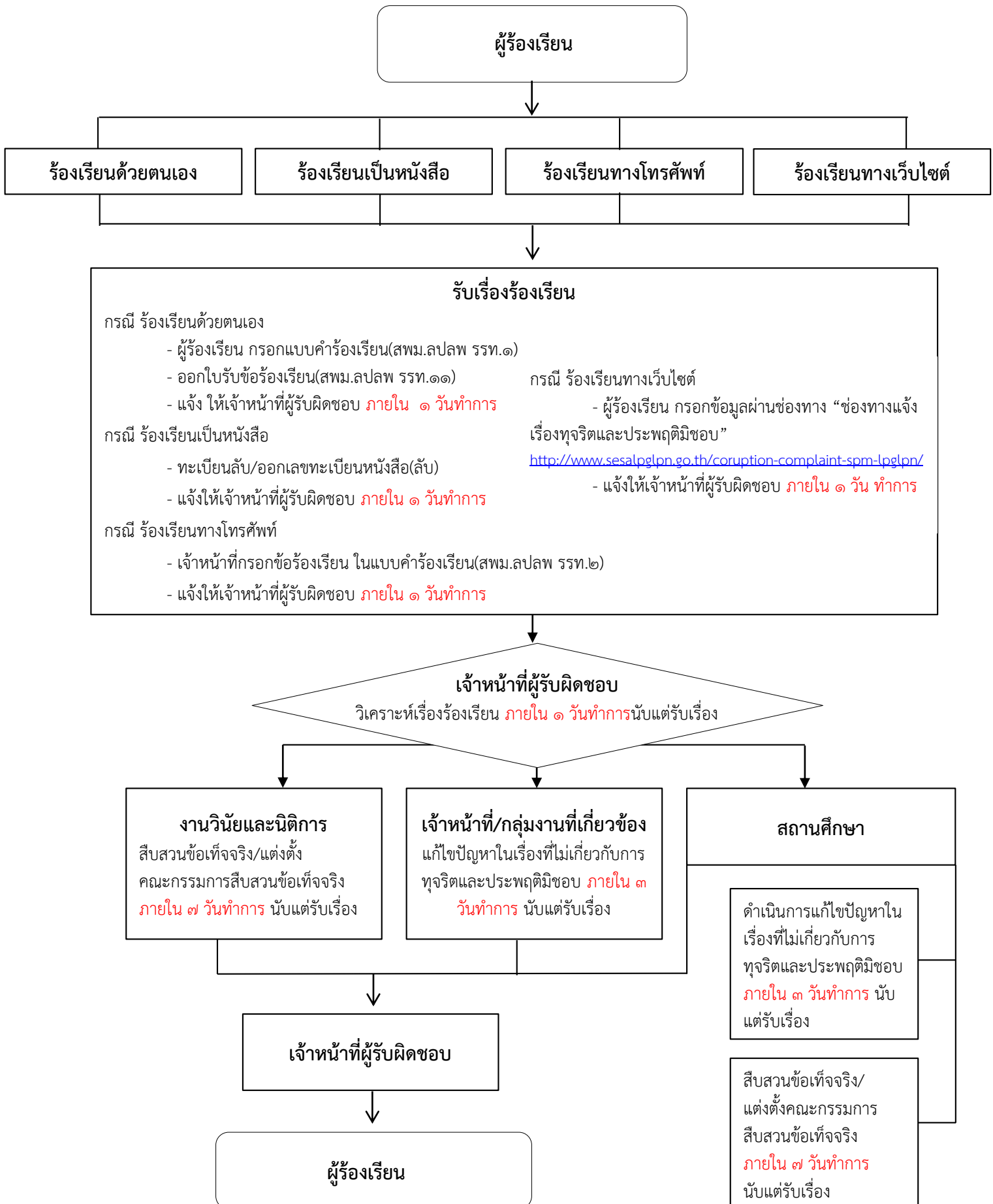
(๓) หากเป็นการร้องเรียนกล่าวหาเจ้าหน้าที่ในสถานศึกษา แจ้งให้สถานศึกษา ทำการสืบสวนข้อเท็จจริง/แต่งตั้งคณะกรรมการสืบสวนข้อเท็จจริง **ระยะเวลาดำเนินการภายใน ๓ วัน ทำการ** นับแต่รับเรื่อง หากพบว่ากรณีอื่นมีมูลว่าการกระทำผิดวินัย ให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบดำเนินการทางวินัยต่อไป (ตามขั้นตอน/วิธีการ/ระยะเวลา เป็นไปตามกฎ ก.ค.ศ.) หากพบว่ากรณีไม่มีมูลว่าการกระทำผิดวินัย ให้ยุติเรื่อง

๑๐. การติดตามการดำเนินการข้อร้องเรียน

๑๐.๑ แจ้งผลการดำเนินการให้ผู้ร้องเรียน (แบบ สพม.ลปลพ รรท.๓) ทราบ **ภายใน ๓ วันทำการนับแต่ดำเนินการเสร็จสิ้น**

๑๐.๒ จัดทำรายงานประจำปี สรุปการรับข้อร้องเรียนและผลการดำเนินการ

๑๑. แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ



ภาคผนวก

๕. สถานที่เกิดเหตุ.....

.....

๖. พยานหลักฐาน

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ข้าพเจ้า ขอรับรองว่าคำร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ดังกล่าวข้างต้นเป็นความจริง และหากเป็นการร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบปราศจากความจริงและเป็นคำร้องที่ไม่สุจริต ยินดีรับความรับผิดชอบตามกฎหมายทั้งทางแพ่งและอาญาหากพึงมี

จึงเรียนมาเพื่อพิจารณาดำเนินการต่อไป

ขอแสดงความนับถือ

(ลงชื่อ)

(.....)

ผู้ร้องเรียน

๕. สถานที่เกิดเหตุ.....

.....

๖. พยานหลักฐาน

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

(ลงชื่อ)เจ้าหน้าที่รับเรื่อง

(.....)

วันที่..... เดือน..... พ.ศ. เวลาน.

แบบแจ้งผลการดำเนินการต่อเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

ที่.....
.....

วันที่..... เดือน..... พ.ศ.

เรื่อง การดำเนินการต่อข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

เรียน

อ้างถึง

สิ่งที่ส่งมาด้วย

ตามที่สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา ลำปาง ลำพูน ได้รับเรื่องร้องเรียนการทุจริต
และประพฤติมิชอบ ของท่าน ไว้ดำเนินการ ความละเอียดแจ้งแล้ว นั้น

บัดนี้ สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาลำปาง ลำพูน ได้ดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้อง
กับเรื่องที่ร้องเรียนแล้ว จึงขอแจ้งผลการดำเนินการ ซึ่งปรากฏข้อเท็จจริง ดังนี้

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

..... ดังมีรายละเอียดปรากฏตามสิ่งที่ส่งมาด้วย

จึงเรียนมาเพื่อทราบ

ขอแสดงความนับถือ

(ลงชื่อ)

(.....)

ใบรับคำร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

ที่.....

วันที่..... เดือน..... พ.ศ.

เรื่อง แจ้งการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

เรียนผู้ร้องเรียน

ตามที่ท่านได้ร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ต่อ สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา
มัธยมศึกษาลำปาง ลำพูน เมื่อวันที่ เดือน พ.ศ. เกี่ยวกับเรื่อง
..... นั้น

ได้รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ของท่านไว้ดำเนินการเรียบร้อยแล้ว เพื่อจัก
ได้พิจารณาดำเนินการ ต่อไป

จึงแจ้งเพื่อทราบ

ขอแสดงความนับถือ

(ลงชื่อ) เจ้าหน้าที่รับเรื่อง
(.....)