



คู่มือการปฏิบัติงาน การรับเรื่องร้องเรียนการทุจริต และประพฤติมิชอบ

สำนักงานส่งเสริมการเรียนรู้ ประจำจังหวัดราชบุรี

สำนักงานส่งเสริมการเรียนรู้ประจำจังหวัดราชบุรี
112 หมู่ 6 ตำบลดอนกระเบื้อง อำเภอโพธาราม
จังหวัดราชบุรี 70120 TEL : 032389167
FAX : 032389166

คำนำ

คู่มือการปฏิบัติงาน “การรับเรื่องร้องเรียนทุจริตและประพฤติมิชอบ” ฉบับนี้ จัดทำขึ้นเพื่อใช้เป็นแนวทางและมาตรฐานในการปฏิบัติงานของบุคลากร ในสังกัดสำนักงานส่งเสริมการเรียนรู้ประจำจังหวัดราชบุรี เพื่อให้กระบวนการรับเรื่องร้องเรียนมีความชัดเจน โปร่งใส และเป็นระบบไปในแนวทางเดียวกัน อันจะนำไปสู่การป้องกันและปราบปรามการทุจริตอย่างมีประสิทธิภาพตามหลักธรรมาภิบาล

สารบัญ

หัวข้อ	หน้า
วัตถุประสงค์	1
คำนิยาม	1
อำนาจหน้าที่ของ สกร. จังหวัดราชบุรี	2
หลักเกณฑ์และรายละเอียดการรับเรื่องร้องเรียน	3
ช่องทางการแจ้งเรื่องร้องเรียน	4
ขั้นตอนการจัดการเรื่องร้องเรียน	4
แผนผังกระบวนการปฏิบัติงาน (Work Flow)	5

คู่มือการปฏิบัติงานการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

วัตถุประสงค์

1. เพื่อให้หน่วยงานมีการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานที่ชัดเจนเป็นลายลักษณ์อักษร แสดงรายละเอียดและขั้นตอนการปฏิบัติงานของกิจกรรมหรือกระบวนการต่าง ๆ ของหน่วยงาน และสร้าง มาตรฐานการปฏิบัติงานที่มุ่งไปสู่การบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กรอย่างมีประสิทธิภาพ ให้เกิดผลงานที่ได้มาตรฐาน ตามเป้าหมาย ตลอดจนได้ผลผลิตหรือการบริการที่มีคุณภาพ

2. เพื่อแสดงขั้นตอนและวิธีการปฏิบัติงานในกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและ ประพฤติมิชอบของกรมส่งเสริมการเรียนรู้ กระทรวงศึกษาธิการ เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานใหม่สามารถพัฒนาการทำงาน ให้เป็นมืออาชีพ รวมทั้งเป็นการเผยแพร่แก่บุคคลภายนอกหรือผู้ใช้บริการให้สามารถเข้าใจและใช้ประโยชน์ จากกระบวนการที่มีอยู่ได้

3. เพื่อให้บุคลากรที่เกี่ยวข้องหรือเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบสามารถใช้เป็นกรอบแนวทาง การดำเนินงานให้เกิดผลเป็นรูปธรรม ปฏิบัติงานตามมาตรฐานกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนด้านการทุจริต และประพฤติมิชอบได้อย่างมีประสิทธิภาพ และนำไปปรับปรุงพัฒนาระบบให้มีความรวดเร็ว ถูกต้อง และมี ประสิทธิภาพ

4. เพื่อใช้เป็นเอกสารคู่มือในการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของกรมส่งเสริมการเรียนรู้ กระทรวงศึกษาธิการ ให้มีมาตรฐานและถือปฏิบัติไปในแนวทางเดียวกันตามระเบียบ หลักเกณฑ์ และกฎหมาย ที่เกี่ยวข้องกับการรับเรื่องร้องเรียน

คำนิยาม

เรื่องร้องเรียน หมายถึง ประเด็นการร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน ในสังกัดสำนักงานส่งเสริมการเรียนรู้ประจำจังหวัดราชบุรี

ทุจริต หมายถึง การแสวงหาประโยชน์ที่มิควรได้โดยชอบด้วยกฎหมายสำหรับตนเองหรือผู้อื่น

ทุจริตต่อหน้าที่ หมายถึง การปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติอย่างใดในตำแหน่งหน้าที่ หรือละเว้นการปฏิบัติอย่าง ใดในพฤติการณ์ที่อาจทำให้ผู้อื่นเชื่อว่ามีตำแหน่งหรือหน้าที่ที่ตนมิได้มีตำแหน่ง หรือหน้าที่นั้น หรือใช้อำนาจในตำแหน่งหน้าที่เพื่อแสวงหาประโยชน์ที่มิควรได้ โดยชอบสำหรับตนเองหรือผู้อื่น

ประพฤติมิชอบ หมายถึง การที่เจ้าหน้าที่ปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติอย่างใดอย่างหนึ่งในตำแหน่งหรือหน้าที่ หรือใช้อำนาจในตำแหน่งหรือหน้าที่อันเป็นการฝ่าฝืนกฎหมาย ระเบียบ คำสั่ง หรือมติคณะรัฐมนตรีที่มุ่งหมายจะควบคุมการรับ การเก็บรักษา หรือการใช้เงินหรือ ทรัพย์สินของราชการ ไม่ว่าจะการปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติ นั้นจะเป็นการทุจริต ด้วยหรือไม่ก็ตามและให้หมายความรวมถึงการประมาทเลินเล่อในหน้าที่ดังกล่าวด้วย

อำนาจและหน้าที่ของสำนักงานส่งเสริมการเรียนรู้ประจำจังหวัดราชบุรี

พระราชบัญญัติส่งเสริมการเรียนรู้ พ.ศ. 2566 บัญญัติให้เปลี่ยนสำนักงานส่งเสริมการศึกษา นอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัย ในสำนักงานปลัดกระทรวง กระทรวงศึกษาธิการ เป็น กรมส่งเสริมการเรียนรู้ โดยตามพระราชบัญญัตินี้ให้มีฐานะเป็นนิติบุคคลและเป็นกรมในกระทรวงศึกษาธิการ ตามกฎหมายว่าด้วยระเบียบบริหารราชการกระทรวงศึกษาธิการ และกฎหมายว่าด้วยระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน อยู่ในบังคับบัญชาของรัฐมนตรีว่าการกระทรวงศึกษาธิการและปลัดกระทรวงศึกษาธิการ โดยมีอำนาจและหน้าที่ ดังต่อไปนี้

สำนักงานส่งเสริมการเรียนรู้ประจำจังหวัด ทำหน้าที่เป็นหน่วยงานธุรการของคณะกรรมการส่งเสริมการเรียนรู้จังหวัด เพื่อกำกับ ดูแล ช่วยเหลือ ส่งเสริมสนับสนุน อำนาจความสะดวก และแนะนำการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ในศูนย์ส่งเสริมการเรียนรู้ระดับอำเภอ ศูนย์การเรียนรู้ระดับตำบล และศูนย์การเรียนรู้ในพื้นที่ ทั้งในด้านวิชาการ เทคโนโลยี ที่จำเป็นในการส่งเสริมการเรียนรู้ การบริหารงาน และการปฏิบัติงานให้เกิด ประสิทธิภาพสูงสุด รวมตลอดทั้งการจัดทำแผนการส่งเสริมการเรียนรู้ของจังหวัดซึ่งต้องสอดคล้องกับแผนการ ส่งเสริมการเรียนรู้ของกรม บริบทของท้องถิ่นและแผนการศึกษาแห่งชาติ และปฏิบัติหน้าที่อื่นตามที่อธิบดี มอบหมายในการปฏิบัติหน้าที่ตามวรรคหนึ่ง ให้สำนักงานส่งเสริมการเรียนรู้ประจำจังหวัด มีหน้าที่และอำนาจ ในการประสาน สนับสนุน และร่วมมือ หรือมอบหมายให้ภาคีเครือข่ายเข้ามามีส่วนร่วมหรือเป็นผู้ดำเนินการ ส่งเสริมการเรียนรู้ได้ ในการจัดทำแผนการส่งเสริมการเรียนรู้ของจังหวัด ตามวรรคหนึ่งต้องรับฟังความคิดเห็นหรือ ข้อเสนอแนะของภาคีเครือข่ายประกอบด้วย และเมื่อจัดทำร่างแผนการส่งเสริมการเรียนรู้แล้วเสร็จให้เสนอ คณะกรรมการส่งเสริมการเรียนรู้จังหวัดเพื่อพิจารณา ให้ความเห็นชอบและใช้บังคับต่อไป พระราชบัญญัติส่งเสริม การเรียนรู้ พ.ศ. ๒๕๖๖ มาตรา ๑๙

หลักเกณฑ์การรับเรื่องร้องเรียน

เรื่องที่น่ามาร้องเรียนต้องเป็นเรื่องที่เจ้าหน้าที่ในสังกัดกรมส่งเสริมการเรียนรู้กระทำการทุจริตและประพฤติมิชอบหรือเป็นกรณีที่จำเป็นต้องดำเนินการตรวจสอบในเรื่องดังต่อไปนี้

๑. มีพฤติการณ์การแสวงหาประโยชน์อันมิควรได้โดยชอบด้วยกฎหมายสำหรับตนเองหรือผู้อื่น เช่น การใช้อำนาจในตำแหน่งหน้าที่เพื่อเอื้อประโยชน์ให้พวกพ้อง รับสินบนเรียกรับ นำทรัพย์สินของทางราชการไปใช้เพื่อประโยชน์ส่วนตัว เป็นต้น

๒. ละเว้นหรือละเลยหน้าที่ที่กฎหมายกำหนดให้ต้องปฏิบัติหรือหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายจากผู้บังคับบัญชาโดยชอบ ๓. ปฏิบัติหน้าที่ล่าช้าเกินสมควร

๔. กระทำการโดยมิชอบด้วยกฎหมายเนื่องจากกระทำโดยไม่มีอำนาจหรือนอกเหนืออำนาจหน้าที่

รายละเอียดเกี่ยวกับเรื่องที่ร้องเรียน

กรณีและผู้ร้องเรียนส่งคำร้องเรียนเป็นหนังสือหรือติดต่อด้วยตนเองนั้น หนังสือร้องเรียนให้ใช้ถ้อยคำสุภาพและมีสาระสำคัญอย่างน้อยดังต่อไปนี้

๑. ชื่อ สกุล ที่อยู่ ช่องทางการติดต่อของผู้ร้องเรียน เช่น หมายเลขโทรศัพท์ ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ (E-mail) เป็นต้น

๒. ชื่อ สกุล ตำแหน่ง และสังกัดของเจ้าหน้าที่ผู้ถูกร้องเรียน

๓. รายละเอียดการกระทำที่เป็นเหตุแห่งการร้องเรียน พร้อมทั้งข้อเท็จจริงหรือพฤติการณ์เกี่ยวกับการกระทำดังกล่าว เพียงพอที่จะสามารถดำเนินการสืบสวน/สอบสวนได้

๔. ระบุวัน เดือน ปี และสถานที่ที่เกิดเหตุร้องเรียน

๕. เอกสารหลักฐานอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง เช่น พยานเอกสาร พยานวัตถุ และพยานบุคคล (ถ้ามี)

ทั้งนี้ กรณีการร้องเรียนที่มีลักษณะเป็นบัตรสนเท่ห์ สำนักงานส่งเสริมการเรียนรู้ประจำจังหวัดราชบุรีจะดำเนินการเฉพาะรายที่ปรากฏพฤติการณ์หรือพยานหลักฐานชัดเจนเท่านั้น

คำแนะนำการร้องเรียน

การร้องเรียนควรมีรายละเอียดให้ครบถ้วน ดังต่อไปนี้

๑. ชื่อ - สกุล และที่อยู่ของผู้ร้องเรียน

๒. ชื่อ - สกุล หรือตำแหน่งของผู้ถูกร้องเรียน

๓. รายละเอียดการกระทำที่เป็นเหตุแห่งการร้องเรียน โดยบรรยายพฤติการณ์การกระทำ

ความผิด ตามข้อกล่าวหาอย่างละเอียด เพื่อให้ทราบถึงวัน เวลา ที่กระทำความผิด รายละเอียดการกระทำผิดพร้อมระบุพยานหลักฐานหรืออ้างพยานหลักฐานที่สามารถยืนยันหรือสนับสนุนการกล่าวหาว่าร้องเรียนว่ามีอะไรบ้าง มีพยานบุคคลที่รู้เห็นเหตุการณ์ หรือไม่ เป็นผู้ใด อย่างไร

4. ควรมีรายละเอียดของ ชื่อ -สกุล ที่อยู่ เบอร์โทรศัพท์ และอีเมลของผู้ร้องเรียนที่สามารถติดต่อได้ ให้ชัดเจน เพื่อประโยชน์ในการติดต่อกลับในการยืนยันการกล่าวหาโรงเรียน หรือเพื่อขอทราบข้อเท็จจริงเพิ่มเติม หรือเพื่อรายงานผลให้ทราบ ซึ่งข้อมูลของผู้ร้องเรียนจะถูกจัดเก็บเป็นความลับ ทั้งนี้ กรณีที่ผู้ร้องเรียนไม่เปิดเผย ชื่อ - สกุล หรือพฤติการณ์หรือพยานหลักฐานไม่ปรากฏชัดแจ้ง จะถือว่าเป็นบัตรสนเท่ห์อาจไม่รับดำเนินการให้ได้

ช่องทางแจ้งเรื่องร้องเรียน

กรณีที่มีเรื่องร้องเรียนเจ้าหน้าที่ว่ากระทำการทุจริตและประพฤติมิชอบ สามารถร้องเรียนได้

ในช่องทางต่าง ๆ ดังต่อไปนี้

1. ร้องเรียนผ่านทางเว็บไซต์ สำนักงานส่งเสริมการศึกษานอกระบบฯ ประจำจังหวัดราชบุรี:

ratcha.nfe.go.th

2. ร้องเรียนผ่านทาง E-mail: rbr_nfedc@nfe.go.th

3. ส่งเรื่องร้องเรียนผ่านทางไปรษณีย์ จ่าหน้าซองถึง ผู้อำนวยการสำนักงานส่งเสริมการศึกษานอกระบบฯ ประจำจังหวัดราชบุรี 112 หมู่ 6 ตำบลดอนกระเบื้อง อำเภอโพธาราม จังหวัดราชบุรี 70120 Tel : 032389167
Fax : 032389166

4. ยื่นเรื่องร้องเรียนด้วยตนเองได้ที่: สำนักงานส่งเสริมการศึกษานอกระบบฯ ประจำจังหวัดราชบุรี: ที่อยู่ 112 หมู่ 6 ตำบลดอนกระเบื้อง อำเภอโพธาราม จังหวัดราชบุรี 70120

ขั้นตอนหรือวิธีการในการจัดการเรื่องร้องเรียน

สำนักงานส่งเสริมการศึกษานอกระบบฯ มีขั้นตอนการดำเนินการ ดังนี้

1. เมื่อได้รับเรื่องร้องเรียนผ่านช่องทางการร้องเรียนต่าง ๆ แล้ว จะเสนอผู้อำนวยการสำนักงานส่งเสริมการศึกษานอกระบบฯ ประจำจังหวัด เพื่อพิจารณามอบหมายหน่วยงานที่เกี่ยวข้องตรวจสอบ ภายใน 3 วันทำการนับแต่วันที่ได้รับเรื่องร้องเรียน โดยให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องพิจารณาดำเนินการ

2. กรณีตรวจสอบข้อเท็จจริงแล้วพบว่ามิใช่การกระทำผิดวินัย หรือเป็นกรณีเสียหายแก่ราชการ หรือสร้างความเดือดร้อนแก่ประชาชน ให้หน่วยงานที่รับผิดชอบรีบดำเนินการทางวินัยจนกว่าจะเป็นที่ยุติ หรือดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้องให้แล้วเสร็จโดยเร็ว ทั้งนี้ ภายในเงื่อนไขเวลาที่กำหนดในกฎหมาย โดยดำเนินการสอบสวนให้แล้วเสร็จภายใน 240 วัน

3. เมื่อหน่วยงานที่รับผิดชอบได้ดำเนินการตามที่มีการร้องเรียนจนเสร็จสิ้นกระบวนการแล้ว ให้รายงานผลการดำเนินการให้ผู้ร้องทราบเป็นลายลักษณ์อักษร ภายใน 30 วันทำการ

กลุ่มงานที่รับผิดชอบ (งานวินัยและนิติการ)

แผนผังกระบวนการปฏิบัติงาน (Work Flow) การรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ



1. รับเรื่องร้องเรียนจากช่องทางต่าง ๆ



2. มอบหมายกลุ่มงานผู้รับผิดชอบ
(งานวินัยและนิติการ)



3. กลุ่มงานผู้รับผิดชอบ (งานวินัยและนิติการ)
ดำเนินการตามกฎหมาย ระเบียบ
มติคณะรัฐมนตรีที่เกี่ยวข้อง



4. ตรวจสอบเรื่องร้องเรียนและ
สรุปความเห็นเสนอผู้บังคับบัญชา



5. แจ้งผลการพิจารณาไปยังผู้ร้อง
และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง



6. รายงานสรุปผลประจำเดือน



ตัวอย่างหนังสือร้องเรียน

เขียนที่.....
วันที่.....

เรื่อง.....

เรียน ผู้อำนวยการสำนักงานส่งเสริมการเรียนรู้ประจำจังหวัดราชบุรี

ข้าพเจ้า เลขที่บัตรประจำตัวประชาชน
.....อายุ สัญชาติ เชื้อชาติ ศาสนา
อาชีพ..... ตำแหน่ง สังกัด
หมายเลขโทรศัพท์..... โทรสาร ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ (E-mail).....
.ที่อยู่ติดต่อได้..... หมายเลขโทรศัพท์ที่ติดต่อได้.....

ขอกล่าวหา / ร้องเรียน นาย/นาง/นางสาว/ยศ

ตำแหน่ง..... สังกัด.....

โดยมีพฤติการณ์แห่งการกระทำรวมทั้ง วัน เวลา และสถานที่เกิดเหตุ ดังนี้

(ให้ระบุพฤติการณ์หรือข้อเท็จจริงเท่าที่ทราบ).....
.....
.....
.....

พยานหลักฐานที่ประกอบการกล่าวอ้าง/ร้องเรียน.....

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

ลงชื่อ ผู้ร้องเรียน
(.....)



สำนักงานส่งเสริมการเรียนรู้ประจำจังหวัดราชบุรี
112 หมู่ 6 ตำบลดอนกระเบื้อง อำเภอโพธาราม
จังหวัดราชบุรี 70120 TEL : 032389167
FAX : 032389166