



คู่มือการปฏิบัติงาน กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน การทุจริต/แจ้งเบาะแส ด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ

**ศูนย์บริการประชาชน สำนักอำนวยการ
สำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ**

คำนำ

คู่มือหรือแนวทางการดำเนินการต่อเรื่องร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ของหน่วยงาน จัดทำขึ้นเพื่อเป็นแนวทางในการดำเนินงานของเกี่ยวข้องกับการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่หรือหน่วยงานของสำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ โดยมีกระบวนการขั้นตอนในการปฏิบัติงานที่ถูกต้องชัดเจนสามารถดำเนินการได้อย่างเป็นระบบไปในแนวทางเดียวกัน เพื่อป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ การส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรมของส่วนราชการ ให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต เพื่อใช้เป็นเครื่องมือสำคัญในการสร้างการมีส่วนร่วมจากทุกภาคีเครือข่ายด้านการป้องกันและปราบปรามการทุจริตคอร์รัปชัน การส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรมทั้งภาครัฐ ภาคเอกชน โดยร่วมกำหนดเป้าหมายการพัฒนา นากลยุทธ์ไปสู่การปฏิบัติตามแผนงาน/โครงการที่วางไว้ไปสู่เป้าหมายเดียวกัน คือความสำเร็จอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

ผู้จัดทำหวังเป็นอย่างยิ่งว่าคู่มือการปฏิบัติงานกระบวนการหลักการรับเรื่องร้องเรียนจะเป็นประโยชน์สำหรับผู้ที่เกี่ยวข้องทั่วไป ให้สามารถใช้เป็นความรู้และแนวทางในการปฏิบัติงานต่อไป

ศูนย์บริการประชาชน สป.

กรกฎาคม ๒๕๖๗

บทที่ ๑

บทนำ

๑. หลักการและเหตุผล

กระทรวงศึกษาธิการได้จัดตั้งศูนย์บริการประชาชนอยู่ภายใต้ การกำกับดูแลของสำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ เมื่อวันที่ ๒๕ มิถุนายน ๒๕๔๖ เพื่อตอบสนองต่อนโยบายรัฐบาลและเป็นไปตามมติคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ ๑ เมษายน ๒๕๔๖ โดยศูนย์บริการประชาชน ทำหน้าที่บริการประชาชนในเรื่องติดต่อสอบถามข้อมูล การเสนอแนะเกี่ยวกับการศึกษา และรับแจ้งเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ รับแจ้งเบาะแสพฤติกรรมที่ไม่เหมาะสมของผู้บริหาร ข้าราชการครู นักเรียน นักศึกษา นอกจากนี้ ยังมีหน้าที่สำคัญในการรับแจ้งเบาะแสและเรื่องร้องเรียน ประสาน ติดตาม หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการจัดการเรื่องร้องเรียนทุจริตและประพฤติมิชอบ เพื่อส่งไปยังศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต กระทรวงศึกษาธิการ

ซึ่งปัจจุบันศูนย์บริการประชาชน สำนักอำนวยการ สำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ ตั้งอยู่ ณ อาคารสมาธิรักษ์ ชั้น ๑ กระทรวงศึกษาธิการ ทั้งนี้ การร้องเรียน ร้องทุกข์ของประชาชน ถือเป็นเสียงสะท้อนให้รัฐบาลและหน่วยงานของรัฐทราบว่าการบริหารราชการมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากน้อยเพียงใด ซึ่งรัฐบาลทุกยุคทุกสมัย และหน่วยงานของรัฐได้ตระหนักและให้ความสำคัญกับการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ของประชาชนมาโดยตลอด มีการรับฟังความเห็นเปิดโอกาสให้ประชาชน เข้ามามีส่วนร่วมซึ่งศูนย์บริการประชาชนมีช่องทางการให้บริการที่หลากหลายประกอบด้วย

๑. สายด่วนการศึกษา 1579

๒. www.1579.moe.go.th

๓. จดหมาย/หนังสือร้องเรียนจากประชาชน

๔. เดินทางมาด้วยตนเอง ณ ศูนย์บริการประชาชน กระทรวงศึกษาธิการ

๕. ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (GCC1111)

๖. เฟซบุ๊ก ศูนย์บริการประชาชน กระทรวงศึกษาธิการ

ในส่วนการปฏิบัติงานนั้น ศูนย์บริการประชาชน สำนักอำนวยการ สป. ดำเนินการตามกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่สอดคล้องกับพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ มาตรา ๓๘ กำหนดว่า “เมื่อส่วนราชการใดได้รับการติดต่อสอบถามเป็นหนังสือจากประชาชน หรือส่วนราชการด้วยกันเกี่ยวกับงานที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของส่วนราชการนั้น ให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้นที่จะต้องตอบคำถามหรือแจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการรายงานผลจนได้ข้อยุติให้ทราบภายใน ๑๕ วัน หรือภายในระยะเวลาที่กำหนดบนพื้นฐานของหลักธรรมาภิบาล (Good Governance) ทั้งนี้ เรื่องที่เกี่ยวกับข้อร้องเรียนการทุจริต การปฏิบัติหรือการละเว้น การปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบของเจ้าหน้าที่ส่วนราชการ ศูนย์บริการประชาชน สำนักอำนวยการ สป. จะส่งเรื่องไปยังศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต กระทรวงศึกษาธิการ จำเป็นต้องดำเนินการเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน เพื่อให้แนวทางการดำเนินงานเป็นไปในทิศทางเดียวกัน เกิดเป็นรูปธรรม มีมาตรฐาน และมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลสามารถแก้ไขปัญหาของประชาชน สร้างภาพลักษณ์และความเชื่อมั่น ตอบสนองความต้องการของประชาชนเป็นสำคัญ ภายใต้การอภิบาลระบบการรับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ คือการป้องกัน ส่งเสริม การรักษา และการฟื้นฟู บนพื้นฐานของหลักธรรมาภิบาล (Good Governance) ของระบบอย่างสูงสุดและยั่งยืนต่อไป

๒. วัตถุประสงค์

๑) เพื่อให้บุคลากรผู้เกี่ยวข้อง หรือเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบสามารถนำไปเป็นกรอบแนวทางการดำเนินงานให้เกิดรูปธรรม ปฏิบัติงานตามมาตรฐาน กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

๒) เพื่อให้มั่นใจว่ากระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริต และประพฤติมิชอบใช้เป็นแนวทางการปฏิบัติงานตามขั้นตอน ที่สอดคล้องกับข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์ และกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ อย่างครบถ้วนและมีประสิทธิภาพ

๓) เพื่อเป็นหลักฐานแสดงขั้นตอนและวิธีการปฏิบัติงาน ที่สามารถถ่ายทอดให้กับผู้เข้ามาปฏิบัติงานใหม่ พัฒนาให้การทางานเป็นมืออาชีพ รวมทั้งแสดงหรือเผยแพร่ให้กับบุคคลภายนอก หรือผู้ให้บริการที่สามารถเข้าใจและใช้ประโยชน์จากกระบวนการที่มีอยู่ รวมถึงเสนอแนะ ปรับปรุงกระบวนการในการปฏิบัติงาน

๔) เพื่อพิทักษ์สิทธิของประชาชนและผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด ตามหลักธรรมาภิบาล (Good Governance)

๓. บทบาทหน้าที่ของหน่วยงานที่รับผิดชอบ

มีบทบาทหน้าที่ในการดำเนินการเสริมสร้างความเข้มแข็งและเป็นเครือข่ายสำคัญในการขับเคลื่อนนโยบายและมาตรการต่างๆ ในการต่อต้านการทุจริตในองค์กร รวมทั้งบูรณาการเชื่อมโยงกับศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต กระทรวงศึกษาธิการ

๑) ดำเนินการรับเรื่องที่เกี่ยวข้องกับข้อร้องเรียนการทุจริต การปฏิบัติหรือการละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบของเจ้าหน้าที่ในส่วนราชการ

๒) ประสานงานเกี่ยวข้องกับการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ และการคุ้มครองจริยธรรมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๓) ติดตาม และจัดทำรายงานยุติเรื่องร้องเรียนป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ และการคุ้มครองจริยธรรม เสนอหัวหน้าส่วนราชการและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๔) ปฏิบัติงาน สนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง หรือที่ได้รับมอบหมาย

๔. ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด ดังนี้

- 1) สายด่วนการศึกษา 1579
- 2) เฟซบุ๊กศูนย์บริการประชาชน ศธ. (<https://1579.moe.go.th>)
- 3) เว็บไซต์ <http://1579.moe.go.th>
- 4) ช่องทางไลน์ สายด่วน 1579 (Line Official)
- 5) หนังสือจากส่วนราชการต่าง ๆ
- 6) จดหมาย/หนังสือร้องเรียนจากประชาชน/เดินทางมาร้องเรียนด้วยตนเอง
- 7) ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน 1111

๕. หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ

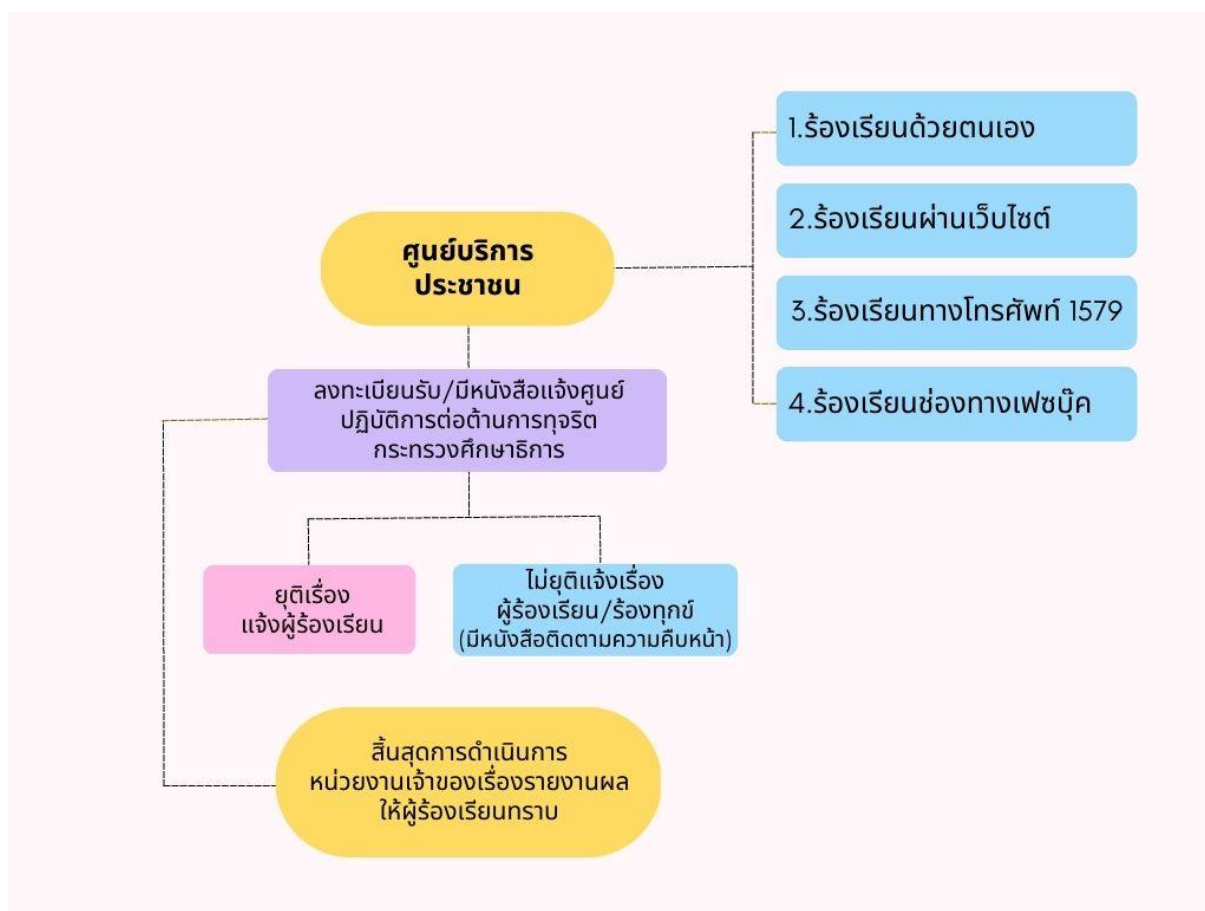
๑) ชื่อ ที่อยู่ของผู้ร้องเรียน/ผู้แจ้งเบาะแสด

๒) วัน เดือน ปี ของหนังสือร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด

๓) ข้อเท็จจริง หรือพฤติการณ์ของเรื่องร้องเรียน/เรื่องแจ้งเบาะแสด ปรากฏอย่างชัดเจนว่ามีมูลข้อเท็จจริง หรือชี้ช่องทางการแจ้งเบาะแสด เกี่ยวกับการทุจริตของเจ้าหน้าที่/หน่วยงาน จัดแจ้งเพียงพอที่สามารถดำเนินการสืบสวน/สอบสวนได้

- ๔) ระบุพยาน เอกสาร พยานวัตถุ และพยานบุคคล (ถ้ามี)
 - โปรดใช้ถ้อยคำสุภาพหรือข้อความสุภาพ

๖. แผนผังการระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์



/๗. ขึ้นตอน ...

๗. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

๑) เจ้าหน้าที่ศูนย์บริการประชาชน รับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ จากช่องทางการร้องเรียน

๒) เจ้าหน้าที่ศูนย์บริการประชาชน วิเคราะห์เนื้อหา ของเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริต และประพฤติมิชอบ และแจ้งเรื่องไปยังศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต กระทรวงศึกษาธิการ ดำเนินการ ในส่วนที่เกี่ยวข้องต่อไป

๓) ศูนย์บริการประชาชนได้รับรายงานผลความคืบหน้า หรือได้รับเรื่องแจ้งผลการดำเนินการ จนได้ข้อยุติ และจัดทำรายงานสรุปในภาพรวมแจ้งผู้บริหารทราบต่อไป

๘. การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ

ดำเนินการรับและติดตามข้อร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบที่เข้ามายัง หน่วยงานจากช่องทาง ๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบ ช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการรับ ข้อร้องเรียน เพื่อประสาน หาทางแก้ไข	หมายเหตุ
ร้องเรียนด้วยตนเอง	ทุกครั้งที่มีผู้ร้องเรียน	ภายใน ๑๕ วันทำการ	
สายด่วนการศึกษา 1579	ทุกวัน	ภายใน ๑๕ วันทำการ	
จดหมาย/หนังสือร้องเรียน จากประชาชน	ทุกวัน	ภายใน ๑๕ วันทำการ	
เดินทางมาด้วยตนเอง ณ ศูนย์บริการประชาชน กระทรวงศึกษาธิการ	ทุกวัน	ภายใน ๑๕ วันทำการ	
ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐ เพื่อประชาชน (GCC1111)	ทุกวัน	ภายใน ๑๕ วันทำการ	
เพจเฟซบุ๊ก ศูนย์บริการประชาชน กระทรวงศึกษาธิการ	ทุกวัน	ภายใน ๑๕ วันทำการ	

ผู้รับผิดชอบ ศูนย์บริการประชาชน สำนักอำนวยการ สำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ

**สำนักอำนวยการ
สำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ**