

คู่มือ

แนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต

ต่อต้าน



คอร์รัปชัน

ANTICORRUPTION

สำนักงานศึกษาธิการจังหวัดแม่ฮ่องสอน

คำนำ

สำนักงานศึกษาธิการจังหวัดแม่ฮ่องสอน ได้จัดทำคู่มือการปฏิบัติงานและการดำเนินการของกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสการทุจริตและประพฤติมิชอบ เพื่อเป็นแนวทางวิธีปฏิบัติงานให้เกิดความชัดเจน ปฏิบัติได้อย่างถูกต้องเป็นไปตามขั้นตอนของกระบวนการ จัดทำได้อย่างเป็นระบบ และเพื่อให้สอดคล้องกับกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ของสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดแม่ฮ่องสอน ตามตัวชี้วัดที่ 9 ข้อ 13 คู่มือหรือมาตรฐานการปฏิบัติงาน และข้อ 25 แนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของการดำเนินการในการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (ITA) ตามแบบตรวจการเปิดเผยข้อมูลสาธารณะและความโปร่งใส (OIT) สำหรับสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดแม่ฮ่องสอน ประจำปีงบประมาณ 2564 หวังเป็นอย่างยิ่งว่าคู่มือการปฏิบัติงานกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ จะเป็นประโยชน์สำหรับผู้ที่เกี่ยวข้องและบุคลากรผู้ปฏิบัติงานที่จะนำไปเป็นมาตรฐานอย่างมีคุณภาพ

สำนักงานศึกษาธิการจังหวัดแม่ฮ่องสอน

สารบัญ

เรื่อง	หน้า
หลักการและเหตุผล	1
วัตถุประสงค์	2
บทบาทหน้าที่รับผิดชอบ	2
ช่องทางการร้องเรียน	3
หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ	3
ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	4
แผนผังขั้นตอนการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ	5

1. หลักการและเหตุผล

สำนักงานศึกษาธิการจังหวัดแม่ฮ่องสอน มีบทบาทหน้าที่ในการกำหนดทิศทาง วางกรอบการดำเนินงานการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ การส่งเสริมและคุ้มครองจรรยาบรรณของข้าราชการและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต เพื่อให้เป็นเครื่องมือสำคัญในการสร้างการมีส่วนร่วมจากทุกภาคีเครือข่ายด้านการป้องกันและปราบปรามการทุจริตคอร์รัปชัน การส่งเสริมและคุ้มครองจรรยาบรรณบุคลากรทุกระดับกำหนดมาตรการปลูกจิตสำนึก ป้องกัน ปราบปราม และสร้างเครือข่ายในการป้องกันและปราบปรามการทุจริตมุ่งเน้นป้องกันการทุจริต โดยร่วมกำหนดเป้าหมายการพัฒนา นำกลยุทธ์การป้องกัน การส่งเสริมและคุ้มครองจรรยาบรรณไปสู่การปฏิบัติตามแผนงานโครงการที่วางไว้ไปสู่เป้าหมายเดียวกัน คือความสำเร็จอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ประชาชนได้รับบริการที่ดี มีความพึงพอใจ เชื่อมั่น และศรัทธาต่อการบริหารราชการของหน่วยงาน นำไปสู่ค่าดัชนีภาพลักษณ์ของประเทศไทย

นอกจากนี้ ยังมีหน้าที่สำคัญในการรับแจ้งเบาะแสและเรื่องร้องเรียน ประสาน ติดตามหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการจัดการเรื่องร้องเรียนทุจริตและประพฤติมิชอบ จากช่องทางการร้องเรียนของสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดแม่ฮ่องสอน ในการปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต 6 ช่องทางประกอบด้วย 1) ตู้รับเรื่องร้องเรียน ณ สำนักงานศึกษาธิการจังหวัดแม่ฮ่องสอน 2) เว็บไซต์ของสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดแม่ฮ่องสอน รับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์เบาะแส เรื่องทุจริต คอร์รัปชัน <http://www.mhspeo.go.th/> 3) เฟซบุ๊กสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดแม่ฮ่องสอน 4) ทางไปรษณีย์ ถึงสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดแม่ฮ่องสอน 98/1 ถนนขุนลุมประพาส ตำบลจองคำ อำเภอเมืองแม่ฮ่องสอน จังหวัดแม่ฮ่องสอน 58000 5) โทรศัพท์ 05 3611 66 0/โทรสาร 05 3611 66 5 การดำเนินการตามกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่สอดคล้องกับพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 มาตรา 38 กำหนดว่า “เมื่อส่วนราชการใดได้รับการติดต่อสอบถามเป็นหนังสือจากประชาชน หรือส่วนราชการด้วยกันเกี่ยวกับงานที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของส่วนราชการนั้น ให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้นที่จะต้องตอบคำถามหรือแจ้งการดำเนินการให้ทราบภายใน 15 วันหรือภายในระยะเวลาที่กำหนดบนพื้นฐานของหลักธรรมาภิบาล (Good Governance)

ซึ่งอำนาจหน้าที่ดำเนินการเกี่ยวกับข้อร้องเรียนการทุจริต การปฏิบัติหรือการละเว้น การปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบของเจ้าหน้าที่ส่วนราชการ จึงเป็นเรื่องที่สำนักงานศึกษาธิการจังหวัดแม่ฮ่องสอน การต่อต้านการทุจริตจำเป็นต้องดำเนินการเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน นอกจากนี้ยังได้บูรณาการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เพื่อให้แนวทางการดำเนินงานเกิดเป็นรูปธรรม มีมาตรฐาน และมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล สามารถแก้ไขปัญหาของประชาชน สร้างภาพลักษณ์และความเชื่อมั่น ตอบสนองความต้องการของประชาชนเป็นสำคัญ ภายใต้การอภิบาลระบบการรับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ คือการป้องกัน ส่งเสริม การรักษา และการฟื้นฟู บนพื้นฐานของหลักธรรมาภิบาล (Good Governance) ของระบบอย่างสูงสุดและยั่งยืนต่อไป

2. วัตถุประสงค์

- 1) เพื่อให้บุคลากรที่เกี่ยวข้อง หรือเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบสามารถนำไปเป็นกรอบแนวทางการดำเนินงานให้เกิดรูปธรรม ปฏิบัติงานตามมาตรฐานกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริต และประพฤตินิชอบ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ
- 2) เพื่อให้กระบวนการจัดเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริต และประพฤตินิชอบใช้เป็นแนวทางการปฏิบัติงานตามขั้นตอน ที่สอดคล้องกับข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์ และกฎหมาย ที่เกี่ยวข้องกับการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ อย่างครบถ้วนและมีประสิทธิภาพ
- 3) เพื่อเป็นหลักฐานแสดงขั้นตอนและวิธีการปฏิบัติงาน ที่สามารถถ่ายทอดให้กับผู้เข้ามาปฏิบัติงานใหม่ พัฒนาให้การทำงานเป็นมืออาชีพ รวมทั้งแสดงหรือเผยแพร่ให้กับบุคคลภายนอก หรือผู้ให้บริการที่สามารถเข้าใจ และใช้ประโยชน์จากกระบวนการที่มีอยู่ รวมถึงเสนอแนะ ปรับปรุงกระบวนการในการปฏิบัติงาน
- 4) เพื่อพิทักษ์สิทธิของประชาชนและผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ตามหลักธรรมาภิบาล (Good Governance)

3. บทบาทหน้าที่ที่รับผิดชอบ

มีบทบาทหน้าที่ในการดำเนินการเสริมสร้างความเข้มแข็งและเป็นเครือข่ายสำคัญในการขับเคลื่อนนโยบายและมาตรการต่างๆ ในการต่อต้านการทุจริตในองค์กร รวมทั้งบูรณาการเชื่อมโยงกับศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตคอร์ปชั่น

- 1) เสนอแนะแก่หัวหน้าส่วนราชการเกี่ยวกับการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤตินิชอบของส่วนราชการ รวมทั้งจัดทำแผนปฏิบัติ การป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤตินิชอบของส่วนราชการ ให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต และนโยบายของรัฐบาลที่เกี่ยวข้อง
- 2) ประสาน เร่งรัดและกำกับให้หน่วยงานในสังกัดดำเนินการตามแผนปฏิบัติการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤตินิชอบของส่วนราชการ
- 3) ดำเนินการเกี่ยวกับข้อร้องเรียนการทุจริต การปฏิบัติหรือการละเว้นการปฏิบัติหน้าที่ โดยมิชอบของเจ้าหน้าที่ในส่วนราชการ
- 4) คຸ້ມครองจรรยาธรรมตามประมวลจรรยาธรรมของบุคลากรในสังกัดสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดแม่ฮ่องสอน
- 5) ประสานงานเกี่ยวกับการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤตินิชอบ และการคຸ້ມครองจรรยาธรรมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
- 6) ติดตาม ประเมินผล การป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤตินิชอบและการคຸ້ມครองจรรยาธรรม เสนอหัวหน้าส่วนราชการและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
- 7) ปฏิบัติงาน สนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง หรือที่ได้รับมอบหมาย

4. ช่องทางการร้องเรียน

ช่องทางการร้องเรียนของสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดแม่ฮ่องสอน ในการปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต 6 ช่องทางประกอบด้วย

- 1) ตู้รับเรื่องร้องเรียน ณ สำนักงานศึกษาธิการจังหวัดแม่ฮ่องสอน
- 2) เว็บไซต์ของสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดแม่ฮ่องสอน รับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์เรื่องเบาะแส ทุจริต คอร์รัปชัน <http://www.mhspeo.go.th/> (กล่องข้อความร้องเรียนฯ web board)
- 3) เฟซบุ๊กสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดแม่ฮ่องสอน
<https://www.facebook.com/www.msnpeo.moe.go.th/>
- 4) จดหมายทางไปรษณีย์ ถึง สำนักงานศึกษาธิการจังหวัดแม่ฮ่องสอน 98/1 ถนนขุนลุมประพาส ตำบลจองคำ อำเภอเมืองแม่ฮ่องสอน จังหวัดแม่ฮ่องสอน 58000
- 5) โทรศัพท์ 05 3611 66 5/โทรสาร 05 3611 66 0
- 6) อีเมลสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดแม่ฮ่องสอน E-mail :mmhs5800@gmail.com

5.หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ให้มีรายละเอียดดังนี้

* ข้อมูลผู้ร้องเรียน

- 1) ชื่อ-สกุล, ที่อยู่, หมายเลขโทรศัพท์, ของผู้ร้องเรียน
- 2) เลขประจำตัวประชาชน ผู้ร้องเรียน
- 4) วัน เดือน ปี ของหนังสือร้องเรียน
- 5) E-mail ผู้ร้องเรียน
- 6) ที่อยู่ผู้ร้องเรียน
- 7) ลงลายมือชื่อ ผู้ร้องเรียน/ผู้แจ้ง หากต้องการให้สำนักงานศึกษาธิการจังหวัดแม่ฮ่องสอน ปกปิดชื่อ - สกุล และที่อยู่ ให้ระบุชัดเจนด้วย ให้ส่งแบบไปรษณีย์ตอบรับ (เพื่อจะได้รับทราบว่าเป็นหนังสือ ร้องเรียนส่งถึง สำนักงานศึกษาธิการจังหวัดแม่ฮ่องสอน แล้ว) สำนักงานศึกษาธิการจังหวัดแม่ฮ่องสอน จะติดต่อกับผู้ร้องเรียนโดยตรงเฉพาะผู้ร้องเรียน ที่แจ้งชื่อ - สกุล และที่อยู่ เท่านั้น

8) กรณีที่ไม่เปิดเผย ชื่อ - สกุล จริง ถือว่าเป็นบัตรสนเท่ห์ สำนักงานศึกษาธิการจังหวัดแม่ฮ่องสอนจะรับพิจารณาเฉพาะรายที่ระบุพยานหลักฐานกรณีแวดล้อมที่ปรากฏชัดเจน ตลอดจนชี้พยานบุคคลแน่นอนเท่านั้น

* ข้อมูลเรื่องร้องเรียน

- 1) เรื่องที่ร้องเรียน
- 2) ระบุ ชื่อ- สกุล ตำแหน่ง สังกัดของผู้ถูกร้องเรียน
- 3) ระบุข้อกล่าวหาการกระทำความผิดฐานทุจริตต่อหน้าที่ การกระทำความผิดต่อตำแหน่งหน้าที่ราชการ ฯลฯ

/4)บรรยาย...

4) บรรยายการกระทำความคิดอย่างละเอียดชัดแจ้งเพียงพอที่สามารถดำเนินการสืบสวน/สอบสวนได้ตามหัวข้อดังนี้

4.1 กรณีกล่าวหากระทำความผิดฐานทุจริตต่อหน้าที่ กระทำความผิดต่อตำแหน่งหน้าที่ราชการ ฯลฯ

4.2 การกระทำความผิดเกิดขึ้นเมื่อใด

4.3 มีขั้นตอนหรือรายละเอียดการกระทำความผิดอย่างไร

4.4 มีพยานเอกสาร พยานวัตถุ และพยานบุคคลรู้เห็นเหตุการณ์ หรือไม่ (ถ้าไม่สามารถนำมาได้ ให้ระบุว่าใครเป็นผู้เก็บรักษาไว้)

4.5 ในเรื่องนี้ได้ร้องเรียนต่อหน่วยงานใด หรือยื่นฟ้องต่อศาลใด เมื่อใด และผลเป็นประการใด

5. เรื่องร้องเรียนต้องเป็นเรื่องจริงที่มีมูล มิใช่ลักษณะของกระแสบ่าวหรือกลั่นแกล้งร้องเรียน ที่สร้างความเสียหายแก่บุคคล ขาดพยานหลักฐาน ขาดหลักฐานแวดล้อมที่ปรากฏชัดเจน ตลอดจนขาดพยานบุคคลแน่นอน

6. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

- 1) รับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ จากช่องทางการร้องเรียน 5 ช่องทาง ระยะเวลาดำเนินการภายใน 1 วัน
- 2) คัดแยกหนังสือ วิเคราะห์เนื้อหา ของเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ ระยะเวลาดำเนินการ ภายใน 1 วัน
- 3) เจ้าหน้าที่ สรุปความเห็นเสนอและจัดทำหนังสือถึงผู้บังคับบัญชาเหนือขึ้นไป ทราบและพิจารณา ระยะเวลาดำเนินการ ภายใน 1 วัน
- 4) ส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการ /ตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อเท็จจริง ระยะเวลาดำเนินการ ภายใน 15 วัน
- 5) แจ้งผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ เพื่อทราบเบื้องต้นภายใน 15 วัน
- 6) รับรายงานและติดตามความก้าวหน้าผลการดำเนินงานจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
- 7) เก็บข้อมูลในระบบสารบรรณ เพื่อการประมวลผลและสรุปวิเคราะห์เสนอผู้บริหาร
- 8) เจ้าหน้าที่จัดเก็บ ยุติเรื่องในกรณีไม่มีมูล
- 9) ในกรณีสืบสวนข้อเท็จจริงเบื้องต้นแล้ว กรณีที่มีมูลตามที่ร้องเรียน ดำเนินกระบวนการทางวินัยแก่ผู้ถูกร้องเรียน โดยเร็ว
- 10) รายงานผู้บังคับบัญชา ผู้สั่งแต่งตั้งคณะกรรมการสอบสวน และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

แผนผังขั้นตอนการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ



