



คู่มือการปฏิบัติงาน

การรับเรื่องร้องเรียนทุกวิธี และประพฤติมิชอบ

สำนักงานส่งเสริมการเรียนรู้ประจำจังหวัดปัตตานี

คำนำ

คู่มือการปฏิบัติงาน “การรับเรื่องร้องเรียนทุจริตและประพฤติมิชอบ” จัดทำขึ้นเพื่อเป็นแนวทางในการดำเนินงานเกี่ยวกับการรับเรื่องร้องเรียนทุจริตและประพฤติมิชอบ เพื่อให้มีกระบวนการขั้นตอนในการปฏิบัติงานป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบในสำนักงานส่งเสริมการเรียนรู้ประจำจังหวัดปัตตานี ที่ถูกต้อง ชัดเจน สามารถดำเนินการได้อย่างเป็นระบบไปในแนวทางเดียวกัน

สารบัญ

	หน้า
วัตถุประสงค์	๑
คำนิยาม	๑
อำนาจหน้าที่ของสำนักงานส่งเสริมการเรียนรู้ประจำจังหวัดปัตตานี	๒
หลักเกณฑ์การรับเรื่องร้องเรียน	๒
รายละเอียดเกี่ยวกับเรื่องที่ร้องเรียน	๒
ช่องทางแจ้งเรื่องร้องเรียน	๓
ขั้นตอนหรือวิธีการในการจัดการต่อเรื่องร้องเรียน	๓
แผนผังกระบวนการปฏิบัติงาน (Work Flow)	๔
ตัวอย่างหนังสือร้องเรียน	๕

คู่มือการปฏิบัติงานการรับเรื่องร้องเรียนทุจริตและประพฤติมิชอบ

วัตถุประสงค์

๑. เพื่อให้หน่วยงานมีการจัดคู่มือการปฏิบัติงานที่ชัดเจนอย่างเป็นลายลักษณ์อักษร ที่แสดงถึงรายละเอียด ขั้นตอนการปฏิบัติงานของกิจกรรม/กระบวนการต่าง ๆ ของหน่วยงาน และสร้างมาตรฐาน การปฏิบัติงานที่มุ่งไปสู่การบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กรอย่างมีประสิทธิภาพ เกิดผลงานที่ได้มาตรฐาน เป็นไปตามเป้าหมาย ได้ผลผลิตหรือการบริการที่มีคุณภาพ

๒. เพื่อแสดงถึงขั้นตอนและวิธีการปฏิบัติงานกระบวนการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและ ประพฤติ มิชอบของกรมส่งเสริมการเรียนรู้ กระทรวงศึกษาธิการ และให้ผู้เข้ามาปฏิบัติงานใหม่ พัฒนาให้การทำงาน เป็นมืออาชีพ รวมทั้งแสดงหรือเผยแพร่ให้แก่บุคคลภายนอกหรือผู้ให้บริการ ให้สามารถเข้าใจและใช้ ประโยชน์ จากกระบวนการที่มีอยู่

๓. เพื่อให้บุคลากรผู้เกี่ยวข้อง หรือเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบสามารถนำไปเป็นกรอบแนวทาง การดำเนินงานให้เกิดเป็นรูปธรรม ปฏิบัติงานตามมาตรฐานกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนด้านการทุจริต และประพฤติมิชอบได้อย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อนำไปปรับปรุงพัฒนาระบบให้มีความรวดเร็ว ถูกต้อง และมี ประสิทธิภาพ

๔. เพื่อใช้เป็นคู่มือเอกสารในการเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของกรมส่งเสริมการ เรียนรู้ กระทรวงศึกษาธิการ ให้มีมาตรฐานและถือปฏิบัติในแนวทางเดียวกันตามระเบียบ หลักเกณฑ์ และ กฎหมาย ที่เกี่ยวข้องกับการรับเรื่องร้องเรียน

๕. เพื่อเสริมสร้างความโปร่งใส เป็นธรรม และตรวจสอบได้ตามหลักธรรมาภิบาล เพื่อให้ กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของหน่วยงาน มีขั้นตอนการดำเนินงานที่ โปร่งใส เป็นธรรม ปราศจากอคติ และสามารถตรวจสอบได้ในทุกขั้นตอน อันเป็นการยกระดับคุณธรรมและ ความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานราชการ (ITA)

คำนิยาม

เรื่องร้องเรียน	หมายถึง	ประเด็นการร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ ผู้ปฏิบัติงานในสังกัด กรมส่งเสริมการเรียนรู้ กระทรวงศึกษาธิการ หรือข้อมูล ที่เกี่ยวข้องซึ่งเป็นประโยชน์ต่อการตรวจสอบที่ผู้ร้องเรียนแจ้งเบาะแส ผ่านช่องทางต่าง ๆ
ทุจริต	หมายถึง	การแสวงหาประโยชน์ที่มิควรได้โดยชอบด้วยกฎหมายสำหรับตนเองหรือผู้อื่น
ทุจริตต่อหน้าที่	หมายถึง	การปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติอย่างใดในตำแหน่ง หรือละเว้นการปฏิบัติ อย่างใดในพฤติการณ์ที่อาจทำให้ผู้อื่นเชื่อว่ามีตำแหน่งหรือหน้าที่ซึ่งตนมิได้มี ตำแหน่งหรือหน้าที่นั้นหรือใช้อำนาจในตำแหน่งหน้าที่เพื่อแสวงหาประโยชน์ที่ มิควรได้โดยชอบสำหรับตนเองหรือผู้อื่น
ประพฤติมิชอบ	หมายถึง	การที่เจ้าหน้าที่ปฏิบัติ หรือละเว้นการปฏิบัติการอย่างใดอย่างหนึ่งในตำแหน่ง หรือหน้าที่ หรือใช้อำนาจในตำแหน่งหรือหน้าที่อันเป็นการฝ่าฝืนกฎหมาย ระเบียบ คำสั่ง หรือมติคณะรัฐมนตรีที่มุ่งหมายจะควบคุมการรับ การเก็บ รักษา หรือการใช้จ่ายเงิน หรือทรัพย์สินของราชการไม่ว่าการปฏิบัติหรือละเว้น การปฏิบัตินั้นเป็นการทุจริตด้วยหรือไม่ก็ตาม และให้หมายรวมถึงการประมาท เลินเล่อในหน้าที่ดังกล่าวด้วย

อำนาจและหน้าที่ของสำนักงานส่งเสริมการเรียนรู้ประจำจังหวัดปัตตานี

ตามมาตรา ๑๙ แห่งพระราชบัญญัติกรมส่งเสริมการเรียนรู้ พ.ศ. ๒๕๖๖ กำหนดให้สำนักงานส่งเสริมการเรียนรู้ประจำจังหวัด ทำหน้าที่เป็นหน่วยงานธุรการของคณะกรรมการส่งเสริมการเรียนรู้จังหวัด เพื่อกำกับ ดูแล ช่วยเหลือ ส่งเสริม สนับสนุน อำนวยความสะดวก และแนะนำการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ในศูนย์ส่งเสริมการเรียนรู้ระดับอำเภอ ศูนย์การเรียนรู้ระดับตำบล และศูนย์การเรียนรู้ในพื้นที่ ทั้งในด้านวิชาการ เทคโนโลยีที่จำเป็นในการส่งเสริมการเรียนรู้ การบริหารงาน และการปฏิบัติงานให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด รวมตลอดทั้งการจัดทำแผนการส่งเสริมการเรียนรู้ของจังหวัดซึ่งต้องสอดคล้องกับแผนการส่งเสริมการเรียนรู้ของกรม บริบทของท้องถิ่นและแผนการศึกษาแห่งชาติ และปฏิบัติหน้าที่อื่นตามที่อธิบดีมอบหมาย ในการปฏิบัติหน้าที่ตามวรรคหนึ่ง และให้สำนักงานส่งเสริมการเรียนรู้ประจำจังหวัด มีหน้าที่และอำนาจในการประสาน สนับสนุน และร่วมมือหรือมอบหมายให้ภาคีเครือข่ายเข้ามามีส่วนร่วมหรือเป็นผู้ดำเนินการส่งเสริมการเรียนรู้ได้ และมีอำนาจหน้าที่ ดังต่อไปนี้

๑. เป็นหน่วยงานธุรการของคณะกรรมการส่งเสริมการเรียนรู้ประจำจังหวัด

๒. กำกับ ดูแล ช่วยเหลือ ส่งเสริม สนับสนุน อำนวยความสะดวก และแนะนำการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ในศูนย์ส่งเสริมการเรียนรู้ระดับอำเภอ ศูนย์การเรียนรู้ระดับตำบล และศูนย์การเรียนรู้ในพื้นที่ ในด้านวิชาการ เทคโนโลยี ที่จำเป็นในการส่งเสริมการเรียนรู้ การบริหารงาน และการปฏิบัติงานให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด

๓. จัดทำแผนการส่งเสริมการเรียนรู้ของจังหวัดซึ่งต้องสอดคล้องกับแผนการส่งเสริมการเรียนรู้ของกรมบริบทของท้องถิ่นและแผนการศึกษาแห่งชาติ

๔. มีหน้าที่และอำนาจในการประสาน สนับสนุน และร่วมมือ หรือ มอบหมายให้ภาคีเครือข่ายเข้ามามีส่วนร่วมหรือเป็นผู้ดำเนินการส่งเสริมการเรียนรู้

๕. ปฏิบัติหน้าที่อื่นตามที่อธิบดีมอบหมาย

หลักเกณฑ์การรับเรื่องร้องเรียน

เรื่องที่น่ามาร้องเรียนต้องเป็นเรื่องที่เจ้าหน้าที่ในสังกัด กรมส่งเสริมการเรียนรู้กระทำการทุจริตและประพฤติมิชอบหรือเป็นกรณีที่จำเป็นต้องดำเนินการตรวจสอบในเรื่องดังต่อไปนี้

๑. มีพฤติการณ์การแสวงหาประโยชน์อันมิควรได้โดยชอบด้วยกฎหมายสำหรับตนเองหรือผู้อื่น เช่น การใช้อำนาจในตำแหน่งหน้าที่เพื่อเอื้อประโยชน์ให้พวกพ้องรับสินบน เรียกรับ นำทรัพย์สินของทางราชการไปใช้เพื่อประโยชน์ส่วนตน เป็นต้น

๒. ละเว้นหรือละเลยหน้าที่ที่กฎหมายกำหนดให้ต้องปฏิบัติ หรือหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายจากผู้บังคับบัญชาโดยชอบ

๓. ปฏิบัติหน้าที่ล่าช้าเกินสมควร

๔. กระทำการโดยมิชอบด้วยกฎหมายเนื่องจากกระทำโดยไม่มีอำนาจหรือนอกเหนืออำนาจหน้าที่

รายละเอียดเกี่ยวกับเรื่องที่ร้องเรียน

กรณีที่ผู้ร้องเรียนส่งคำร้องเรียนเป็นหนังสือ หรือติดต่อด้วยตนเองนั้น หนังสือร้องเรียนให้ใช้ถ้อยคำสุภาพและมีสาระสำคัญอย่างน้อย ดังต่อไปนี้

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

๒. ชื่อ สกุล ตำแหน่ง และสังกัดของเจ้าหน้าที่ผู้ถูกร้องเรียน

๓. รายละเอียดการกระทำที่เป็นเหตุแห่งการร้องเรียนพร้อมทั้งข้อเท็จจริงหรือพฤติการณ์เกี่ยวกับ การกระทำความผิดก่อกวน เพียงพอที่จะสามารถดำเนินการ สืบสวน/สอบสวนได้

๔. ระบุวัน เดือน ปี และสถานที่ที่เกิดเหตุร้องเรียน

๕. เอกสารหลักฐานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง เช่น พยานเอกสาร พยานวัตถุ และพยานบุคคล (ถ้ามี) ทั้งนี้ กรณีการร้องเรียนที่มีลักษณะเป็นบัตรสนเท่ห์ สำนักงานส่งเสริมการเรียนรู้ประจำจังหวัดปัตตานี จะดำเนินการเฉพาะรายที่ปรากฏ พฤติการณ์หรือพยานหลักฐานชัดเจนเท่านั้น

คำแนะนำการร้องเรียน

การร้องเรียนควรมีรายละเอียดให้ครบถ้วน ดังต่อไปนี้

๑. ชื่อ - สกุล และที่อยู่ของผู้ร้องเรียน

๒. ชื่อ - สกุล หรือตำแหน่งของผู้ถูกร้องเรียน

๓. รายละเอียดการกระทำที่เป็นเหตุแห่งการร้องเรียน โดยบรรยายพฤติการณ์การกระทำความผิดตามข้อกล่าวหาอย่างละเอียด เพื่อให้ทราบถึงวัน เวลาที่กระทำความผิด รายละเอียดการกระทำความผิดพร้อมระบุพยานหลักฐานหรืออ้างพยานหลักฐานที่สามารถยืนยันหรือสนับสนุนการกล่าวหาว่าร้องเรียนว่ามีอะไรบ้าง มีพยานบุคคลที่รู้เห็นเหตุการณ์ หรือไม่ เป็นผู้ใด อย่างไร

๔. ควรมีรายละเอียดของ ชื่อ - สกุล ที่อยู่ เบอร์โทรศัพท์ และอีเมลของผู้ร้องเรียนที่สามารถติดต่อได้ ให้ชัดเจน เพื่อประโยชน์ในการติดต่อกลับในการยืนยันการกล่าวหาว่าร้องเรียน หรือเพื่อขอทราบข้อเท็จจริงเพิ่มเติม หรือเพื่อรายงานผลให้ทราบ ซึ่งข้อมูลของผู้ร้องเรียนจะถูกจัดเก็บเป็นความลับ ทั้งนี้ กรณีที่ผู้ร้องเรียนไม่เปิดเผย ชื่อ - สกุล หรือพฤติการณ์ หรือพยานหลักฐานไม่ปรากฏชัดเจน จะถือว่าเป็นบัตรสนเท่ห์ อาจไม่รับดำเนินการให้ได้

ช่องทางแจ้งเรื่องร้องเรียน

กรณีที่มีเรื่องร้องเรียนเจ้าหน้าที่ว่ากระทำการทุจริตและประพฤติมิชอบ สามารถร้องเรียนได้ในช่องทางต่าง ๆ ดังต่อไปนี้

๑. ร้องเรียนผ่านทางเว็บไซต์สำนักงานส่งเสริมการเรียนรู้ประจำจังหวัดปัตตานี : <https://www.pattanidole.com>

๒. ร้องเรียนผ่านทาง E-mail : ptn_nfedc@dole.go.th

๓. ส่งเรื่องร้องเรียนผ่านทางไปรษณีย์: จำหน่ายซองถึง ผู้อำนวยการสำนักงานส่งเสริมการเรียนรู้ประจำจังหวัดปัตตานี ส่งมาที่ : ๑๙๑/๖๑ หมู่ที่ ๖ ถนนสวนสมเด็จฯ (โยธาธิการ ปน. ๒๐๒๗) ตำบลรูสะมิแล อำเภอเมืองปัตตานี จังหวัดปัตตานี ๙๔๐๐๐

๔. ยื่นเรื่องร้องเรียนด้วยตนเองได้ที่ : สำนักงานส่งเสริมการเรียนรู้ประจำจังหวัดปัตตานี ถนนสวนสมเด็จฯ (โยธาธิการ ปน. ๒๐๒๗) ตำบลรูสะมิแล อำเภอเมืองปัตตานี จังหวัดปัตตานี

ขั้นตอนหรือวิธีการในการจัดการเรื่องร้องเรียน

๑. เมื่อได้รับเรื่องจากช่องทางที่หน่วยงานได้กำหนด ผู้รับเรื่องร้องเรียนของสำนักงานส่งเสริมการเรียนรู้ประจำจังหวัดปัตตานี (นิติกร) ดำเนินการลงทะเบียนรับเรื่อง โดยจัดทำเป็นสมุดทะเบียนคุมเรื่องร้องเรียนทุจริตและประพฤติมิชอบ

๒. นิติกรจะดำเนินการพิจารณาวิเคราะห์เนื้อหาเรื่องร้องเรียน สรุปสาระสำคัญ ความเห็น หรือข้อเสนอแนะ เสนอผู้อำนวยการสำนักงานส่งเสริมการเรียนรู้ประจำจังหวัดปัตตานีเพื่อทราบและพิจารณา

๓. กรณีมีการกล่าวหาหรือเป็นที่สงสัยว่ามีการทุจริตให้เสนอแต่งตั้งคณะกรรมการสืบสวนหาข้อเท็จจริง ภายใน ๗ วัน

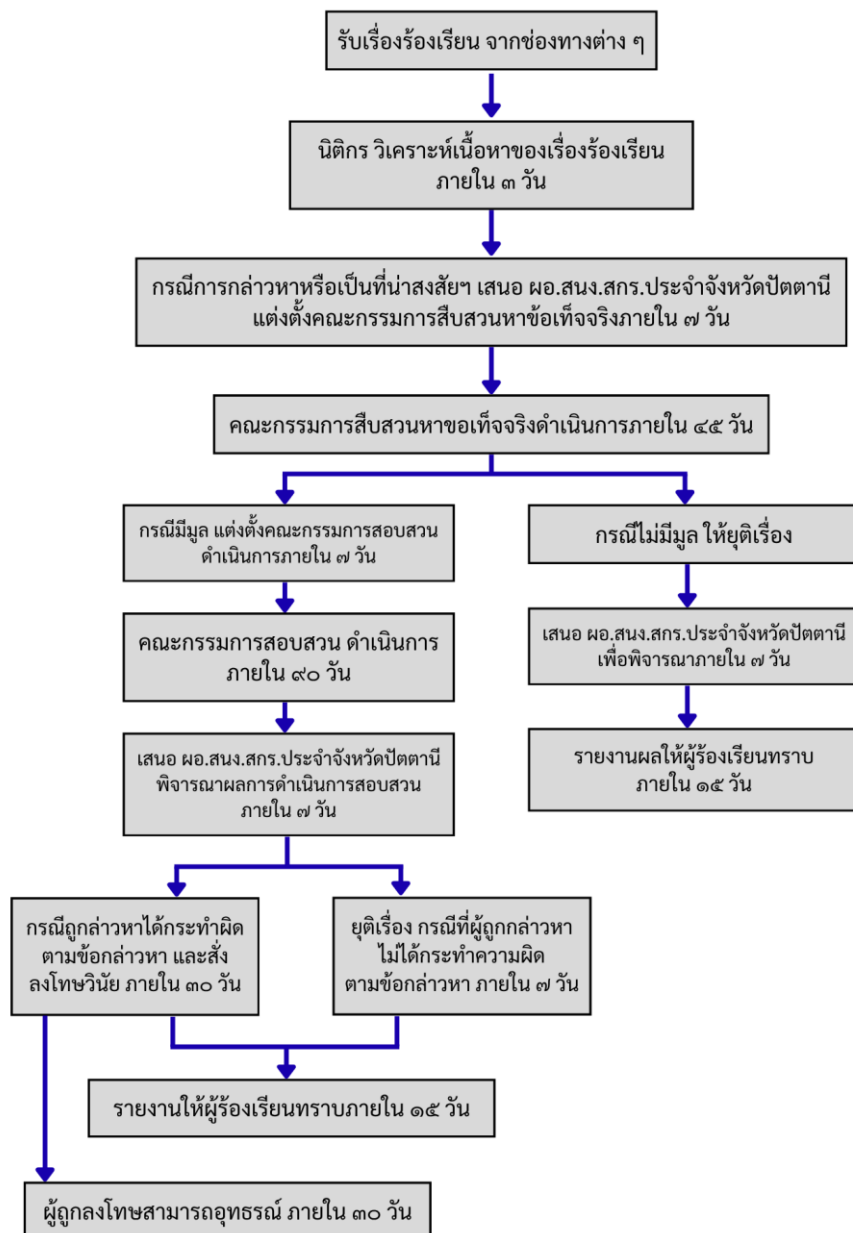
๔. คณะกรรมการสืบสวนหาข้อเท็จจริง ดำเนินการภายใน ๔๕ วัน แล้วพบว่า

- มีมูลความจริง ให้เสนอแต่งตั้งคณะกรรมการสอบสวน ดำเนินการภายใน ๗ วัน
- คณะกรรมการสอบสวนดำเนินการให้แล้วเสร็จ ภายใน ๙๐ วัน เพื่อเสนอผู้อำนวยการ สนง.สกร.ประจำจังหวัดปัตตานี พิจารณาผลการดำเนินการสอบสวนภายใน ๗ วัน
- กรณีที่ผู้ถูกกล่าวหาได้กระทำความผิดตามข้อกล่าวหา ให้สั่งลงโทษวินัยภายใน ๓๐ วัน และผู้ถูกลงโทษสามารถอุทธรณ์ ภายใน ๓๐ วัน
- กรณีที่ผู้ถูกกล่าวหาไม่ได้กระทำความผิดตามข้อกล่าวหาให้ยุติเรื่อง เสนอผู้อำนวยการ สนง.สกร.ประจำจังหวัดปัตตานี เพื่อพิจารณา ภายใน ๗ วัน

๕. เมื่อดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียนเสร็จเรียบร้อยแล้ว จัดทำรายงานผลการดำเนินการเสนอผู้อำนวยการ สนง.สกร.ประจำจังหวัดปัตตานี เพื่อรายงานให้ผู้ร้องเรียนทราบภายใน ๑๕ วัน

แผนผังกระบวนการปฏิบัติงาน (Work Flow)

การรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ มีผังกระบวนการปฏิบัติงาน ดังนี้



ตัวอย่างหนังสือร้องเรียน

เขียนที่.....

วันที่.....

เรื่อง

เรียน ผู้อำนวยการสำนักงานส่งเสริมการเรียนรู้ประจำจังหวัดปัตตานี

ข้าพเจ้า.....

เลขที่บัตรประจำตัวประชาชน.....อายุ..... สัญชาติ.....

เชื้อชาติ.....ศาสนา..... อาชีพ.....

ตำแหน่ง.....สังกัด.....

หมายเลขโทรศัพท์.....โทรสาร.....

ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ (E-mail)

ที่อยู่ติดต่อได้.....

.....

หมายเลขโทรศัพท์ที่ติดต่อได้

ข้อกล่าวหาหรือร้องเรียน นาย/นาง/นางสาว/ยศ

ตำแหน่ง.....สังกัด.....

โดยมีพฤติการณ์แห่งการกระทำรวมทั้ง วัน เวลา และสถานที่เกิดเหตุ ดังนี้
(ให้ระบุพฤติการณ์ หรือข้อเท็จจริงเท่าที่ทราบ).....

.....

.....

พยานหลักฐานที่ประกอบการกล่าวอ้าง / ร้องเรียน.....

.....

.....

ลงชื่อ.....ผู้ร้องเรียน

(.....)

