สำนักงานศึกษาธิการภาค 11
REGIONAL EDUCATION OFFICER NO. 11

คู่มือ การดำเนินการต่อเรื่องร้องเรียน

ที่เกี่ยวข้องกับการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ของสำนักงานศึกษาธิการภาค 11

ติดต่อหน่วยงาน
โทร.04 27188 98
สำนักงานศึกษาธิการภาค 11
ตำบลธาตุเชิงชุม อำเภอเมืองสกลนคร
จังหวัดสกลนคร 47000
เว็บไซต์ https://reo11.go.th/

คำนำ

คู่มือการดำเนินการต่อเรื่องร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ของสำนักงานศึกษาธิการภาค ๑๑ จัดทำขึ้นเพื่อให้บุคคลภายนอกทราบถึงรายละเอียดและวิธีการในการร้องเรียนเจ้าหน้าที่ของสำนักงานศึกษาธิการภาค ๑๑ หากพบว่าเจ้าหน้าที่ของสำนักงานศึกษาธิการภาค ๑๑ เข้าข่ายว่ามีการทุจริตและประพฤติมิชอบให้การดำเนินการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบของสำนักงานศึกษาธิการภาค ๑๑ มีมาตรฐานทางคุณธรรม จริยธรรม และความโปร่งใส พร้อมมีหลักเกณฑ์และแนวปฏิบัติในการจัดการข้อร้องเรียนที่ชัดเจน สอดคล้องกับแผนแม่บทภายใต้ยุทธศาสตร์ชาติ ประเด็น การต่อต้านทุจริตและประพฤติมิชอบ (พ.ศ. ๒๕๖๑ – ๒๕๘๐) ซึ่งมีเป้าหมายสำคัญ คือ ภาครัฐมีความโปร่งใส ปลอดการทุจริตและประพฤติมิชอบ มีการบริหารจัดการตามหลักธรรมาภิบาล โดยเฉพาะการสร้างวัฒนธรรมแยกแยะประโยชน์ส่วนบุคคลและประโยชน์ส่วนรวมของบุคลากรภาครัฐให้เกิดขึ้น รวมทั้งสร้างจิตสำนึกและค่านิยมให้ทุกภาคส่วน ตื่นตัว ละอายต่อการทุจริตประพฤติมิชอบทุกรูปแบบ มีส่วนร่วมในการต่อต้านการทุจริต พร้อมทั้งส่งเสริมสนับสนุนให้ภาคีองค์กรภาคเอกชน ภาคประชาสังคม ชุมชน ประชาชน และภาคีต่างๆ มีส่วนร่วมในการสอดส่อง เฝ้าระวัง ให้ข้อมูลแจ้งเบาะแสการทุจริตและตรวจสอบการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ และให้สอดคล้องตามแนวทางของมติคณะรัฐมนตรี วันที่ ๒๘ พฤศจิกายน ๒๕๖๕ เรื่อง แผนปฏิบัติการด้านการต่อต้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ ระยะที่ ๒ (พ.ศ. ๒๕๖๖ – ๒๕๗๐) และสอดคล้องตามแผนปฏิบัติการป้องกันการทุจริตและประพฤติมิชอบ กระทรวงศึกษาธิการ อีกทั้งเป็นคู่มือแนวทางในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องเกี่ยวกับการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ เพื่อใช้เป็นแนวปฏิบัติในการจัดการเรื่องร้องเรียนให้เป็นไปด้วยความเรียบร้อย และเกิดความเป็นธรรม

กลุ่มบริหารงานบุคคล สำนักงานศึกษาธิการภาค ๑๑ ในฐานะผู้จัดทำคู่มือการดำเนินการต่อเรื่องร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ของสำนักงานศึกษาธิการภาค ๑๑ หวังเป็นอย่างยิ่งว่าคู่มือฉบับนี้ จะเป็นประโยชน์ต่อบุคคลภายนอกที่จะสามารถส่งเสริมสนับสนุน มีส่วนร่วมในการสอดส่อง เฝ้าระวัง ให้ข้อมูล แจ้งเบาะแสการทุจริต และตรวจสอบการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ และเป็นประโยชน์ต่อเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติที่จะสามารถปฏิบัติงานได้ตามแนวปฏิบัติที่กำหนดไว้ เพื่อให้การดำเนินการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสการทุจริตและประพฤติมิชอบของสำนักงานศึกษาธิการภาค ๑๑ มีประสิทธิผล ถูกต้อง โปร่งใส ยุติธรรม และแก้ไขปัญหาการทุจริตต่อไป

กลุ่มบริหารงานบุคคล
สำนักงานศึกษาธิการภาค ๑๑

สารบัญ

เรื่อง	หน้า
วัตถุประสงค์	๑
ขอบเขต	๑ - ๒
คำจำกัดความ	๓
หน้าที่และความรับผิดชอบ	๓
มาตรฐานการปฏิบัติงาน	๔
ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	๕
แผนผังกระบวนการปฏิบัติงาน	๖
ระบบติดตามประเมินผล	๗
เอกสารอ้างอิง และกฎหมายที่เกี่ยวข้อง	๗
แบบฟอร์มที่ใช้ในการร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่	๗

ภาคผนวก

แบบคำร้องเรียน

คำแนะนำการทำหนังสือร้องเรียน

วัตถุประสงค์ (Objectives)

(๑) เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานด้านการรับเรื่องร้องเรียนและบุคลากรที่เกี่ยวข้องเกิดความรู้ความเข้าใจในขั้นตอนของกระบวนการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ได้อย่างมีประสิทธิภาพและสามารถถ่ายทอดให้กับเจ้าหน้าที่ที่เข้ามาปฏิบัติงานใหม่ได้

(๒) เพื่อให้มั่นใจว่ากระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสการทุจริตและประพฤติมิชอบใช้เป็นแนวทางการปฏิบัติงานตามขั้นตอนที่สอดคล้องกับกฎหมาย ระเบียบและหลักเกณฑ์ที่เกี่ยวกับการดำเนินการ เรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสการทุจริตและประพฤติมิชอบ

(๓) เพื่อเผยแพร่ให้บุคคลที่เกี่ยวข้องทราบและเป็นแนวทางบุคคลภายนอกในการร้องเรียน/แจ้งเบาะแส/เฝ้าระวังที่เกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ในสังกัดสำนักงานศึกษาธิการภาค ๑๑ ตามบทบัญญัติของรัฐธรรมนูญ

ขอบเขต (Scope)

๑. <u>ลักษณะของเรื่องร้องเรียน</u>

ต้องเป็นเรื่องจริงที่มีมูล มิใช่ลักษณะกระแสข่าวที่สร้างความเสียหายแก่บุคคลที่ขาดพยานหลักฐานแวดล้อมที่ปรากฏชัดแจ้ง ตลอดจนขาดพยานบุคคลแน่นอน และต้องเป็นเรื่องที่ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหายอันเนื่องมาจากเจ้าหน้าที่ ในเรื่องดังต่อไปนี้

(๑) การกระทำการทุจริตหรือประพฤติมิชอบต่อหน้าที่ราชการ

(๒) การกระทำผิดต่อตำแหน่งหน้าที่ราชการ

(๓) ละเลยหน้าที่ตามที่กฎหมายกำหนดให้ต้องปฏิบัติ

(๔) ปฏิบัติหน้าที่ล่าช้าเกินสมควร

(๕) การกระทำนอกเหนืออำนาจหน้าที่หรือขัดหรือไม่ถูกต้องตามกฎหมาย

๒. <u>การดำเนินการเรื่องร้องเรียน</u>

ขั้นตอนปฏิบัติเกี่ยวกับการดำเนินการเรื่องร้องเรียน เมื่อได้รับเรื่องร้องเรียนทั้งจากบุคคลหรือหน่วยงาน ผู้ปฏิบัติงานซึ่งได้รับมอบหมายให้ทำหน้าที่เป็นเจ้าหน้าที่รับเรื่องต้องดำเนินการตามขั้นตอนที่กำหนดไว้ในระเบียบฯ ภายในระยะเวลาที่กำหนด มีรายละเอียด ดังนี้

การยื่นเรื่องร้องเรียน ผู้ร้องเรียนอาจยื่นเป็นรายบุคคล หรือคณะบุคคลก็ได้ โดยอาจกระทำได้ ๒ รูปแบบ ดังต่อไปนี้

(๑) ร้องเรียนด้วยวาจา กรณีที่ผู้ร้องเรียนไม่ได้จัดทำหนังสือร้องเรียน หรือไม่สามารถจัดทำหนังสือร้องเรียนด้วยตนเองได้ ให้เจ้าหน้าที่ผู้มีหน้าที่รับเรื่องร้องเรียนทำการจดบันทึกข้อร้องเรียนดังกล่าว โดยผู้ร้องต้องอธิบายเหตุแห่งการร้องเรียน ข้อเท็จจริงที่เกี่ยวกับเรื่องที่ร้องเรียน และความประสงค์ที่จะให้สำนักงานศึกษาธิการภาค ๑๑ ดำเนินการ

(๒) ร้องเรียนเป็นหนังสือ ใช้กับการร้องเรียนทุกเรื่องที่ผู้ร้องเรียนต้องการเสนอให้สำนักงานศึกษาธิการภาค ๑๑ แก้ไขปัญหาต่าง ๆ หรือต้องการความช่วยเหลือ ซึ่งในวิธีการร้องเรียนเป็นหนังสือนี้ ผู้ร้องเรียนจะต้องทำหนังสือร้องเรียน ซึ่งต้องอธิบายถึงเหตุการณ์หรือพฤติการณ์ของเรื่องที่ร้องเรียนให้ชัดเจนมากที่สุด โดยต้องแจ้งชื่อ และที่อยู่สามารถติดต่อได้ พร้อมทั้งลายมือชื่อของผู้ร้องเรียน และหากมีเอกสารหลักฐานอื่นๆ ให้แนบมาพร้อมด้วย

๓. <u>ข้อมูลที่จำเป็นสำหรับการร้องเรียน</u>

(๑) ชื่อและที่อยู่ของผู้ร้องเรียน พร้อมหมายเลขโทรศัพท์ ไอดีไลน์ หรืออีเมล์ติดต่อกลับ

(๒) ชื่อหน่วยงาน หรือเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องที่เป็นเหตุแห่งการร้องเรียน

(๓) การกระทำทั้งหลายที่เป็นเหตุแห่งการร้องเรียน พร้อมทั้งข้อเท็จจริงหรือพฤติกรรม ตามสมควรเกี่ยวกับการกระทำดังกล่าว หรือเบาะแสการทุจริตของหรือประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ที่ชัดเจน เพื่อดำเนินการสืบสวนสอบสวน

(๔) ลายมือชื่อของผู้ร้องเรียน (ยกเว้นกรณีร้องเรียนในลักษณะเป็นบัตรสนเท่ห์)

(๕) ระบุวัน เดือน ปี

(๖) ระบุพยานเอกสาร พยานวัตถุ หรือพยานบุคคล (ถ้ามี)

๔. <u>กรณีการร้องเรียนที่มีลักษณะเป็นบัตรสนเท่ห์</u>

จะรับพิจารณาเฉพาะรายที่ระบุหลักฐานกรณีแวดล้อมล้อมปรากฏชัดแจ้ง ตลอดจนชี้พยานบุคคลแน่นอน

๕. <u>เรื่องร้องเรียนที่ไม่อาจรับพิจารณา</u>

(๑) เรื่องร้องเรียนที่ไม่ได้แจ้งเรื่องร้องเรียนตามช่องทางที่กำหนด

(๒) เรื่องร้องเรียนที่ไม่มีมูลความจริง ซึ่งไม่มีพยานหรือหลักฐานที่เพียงพอ

(๓) เรื่องร้องเรียนที่ไม่มีรายการตามข้อ ๓.

(๔) เรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสที่เข้าสู่กระบวนการยุติธรรมแล้ว หรือเป็นเรื่องที่ศาลได้มีคำพิพากษาหรือคำสั่งเป็นที่สุดแล้ว

(๕) เรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานที่มีหน้าที่รับผิดชอบโดยตรง หรือองค์กรอิสระที่กฎหมายกำหนดไว้เป็นการเฉพาะ เว้นแต่คำร้องจะระบุว่าหน่วยงานดังกล่าวไม่ดำเนินการ หรือดำเนินการแล้วยังไม่มีผลความคืบหน้า ทั้งนี้ ขึ้นอยู่กับดุลยพินิจของศึกษาธิการภาค ๑๑

๖. <u>ช่องทางการร้องเรียน</u>

(๑) ส่งเรื่องร้องเรียนหรือร้องเรียนด้วยตนเองโดยตรงที่สำนักงานศึกษาธิการภาค ๑๑ ถนนใสสว่าง ตำบลธาตุเชิงชุม อำเภอเมืองสกลนคร จังหวัดสกลนคร รหัสไปรษณีย์ ๔๗๐๐๐

(๒) ส่งเรื่องร้องเรียนผ่านเว็บไซต์ของสำนักงานศึกษาธิการภาค ๑๑ ได้ที่ www.reo11.moe.go.th หัวข้อ “ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน การทุจริตและประพฤติมิชอบ”

(๓) ส่งเรื่องร้องเรียนผ่านอีเมล์ของสำนักงานศึกษาธิการภาค ๑๑ suksa.on๑๑@gmail.com โดยผู้ร้องสามารถใช้แบบฟอร์มคำร้องเรียนท้ายคู่มือนี้ หรือแบบฟอร์มอื่นใดที่มีข้อมูล ตามข้อ ๒.๓ ครบถ้วนก็ได้ หรือผ่านช่องทางออนไลน์ที่เว็บไซต์ของสำนักงานศึกษาธิการภาค ๑๑ www.reo๑๑.moe.go.th หัวข้อ “ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน การทุจริตและประพฤติมิชอบ” ในลักษณะการกรอกข้อมูลรายละเอียด

๗. <u>ส่วนงานที่รับผิดชอบ</u>

กลุ่มบริหารงานบุคคล สำนักงานศึกษาธิการภาค ๑๑ โทร. ๐๔๒ ๗๑๘ ๘๙๘

๘. <u>ระยะเวลาที่เปิดให้บริการ</u>

(๑) เปิดทำการวันจันทร์ ถึง วันศุกร์ ตั้งแต่เวลา ๐๘.๓๐ – ๑๖.๓๐ น.

(๒) เปิดให้บริการทางสื่ออิเล็คทรอนิกส์ ตลอด ๒๔ ชั่วโมง

คำจำกัดความ (Definition)

“เรื่องร้องเรียน” หมายถึง ประเด็นการร้องเรียนหรือเบาะแสเกี่ยวกับการทุจริตประพฤติมิชอบของ เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน ที่ผู้ร้องเรียนแจ้งผ่านช่องทางต่าง ๆ

“เจ้าหน้าที่” หมายความว่า ข้าราชการ พนักงานราชการ และพนักงานปฏิบัติงานจ้างสังกัดสำนักงานศึกษาธิการภาค ๑๑

“การทุจริต” หมายความว่า การแสวงหาประโยชน์ที่มิควรได้โดยชอบด้วยกฎหมายสำหรับตนเองหรือผู้อื่น

“ทุจริตต่อหน้าที่” หมายความว่า ปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติอย่างใดในตำแหน่งหรือหน้าที่ หรือปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติอย่างใดในพฤติการณ์ที่อาจทำให้ผู้อื่นเชื่อว่ามีตำแหน่งหรือหน้าที่ ทั้งที่ตนมิได้มีตำแหน่งหรือหน้าที่นั้น หรือใช้อำนาจในตำแหน่งหรือหน้าที่ ทั้งนี้ เพื่อแสวงหาประโยชน์ ที่มิควรได้โดยชอบสำหรับตนเองหรือผู้อื่น หรือกระทำการอันเป็นความผิดต่อตำแหน่งหน้าที่ราชการ หรือความผิดต่อตำแหน่งหน้าที่ในการยุติธรรมตามประมวลกฎหมายอาญาหรือตามกฎหมายอื่น

“ประพฤติมิชอบ” หมายความว่า การที่เจ้าหน้าที่ปฏิบัติ หรือละเว้นการปฏิบัติอย่างใดในตำแหน่งหรือหน้าที่ หรือใช้อำนาจในตำแหน่งหรือหน้าที่อันเป็นการฝ่าฝืนกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ คำสั่งอย่างใดอย่างหนึ่ง ซึ่งมุ่งหมายจะควบคุมดูแลการรับ การเก็บรักษา หรือการใช้เงินหรือทรัพย์สินของส่วนราชการไม่ว่าการปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัตินั้นเป็นการทุจริตด้วยหรือไม่ก็ตาม และให้หมายความรวมถึงการประมาทเลินเล่อในหน้าที่ดังกล่าว

“แสวงหาประโยชน์” หมายถึง ประโยชน์ในลักษณะที่เป็นทรัพย์สินและประโยชน์ที่มิใช่ทรัพย์สินด้วย

“ที่มิควรได้โดยชอบด้วยกฎหมาย” หมายถึง ต้องเป็นประโยชน์ที่ผู้แสวงหานั้นไม่มีสิทธิจะได้รับตามกฎหมาย ในทางกลับกัน ถ้าประโยชน์นั้นผู้แสวงหามีสิทธิจะได้รับตามกฎหมายแล้ว ย่อมมิใช่ทุจริต

“สำหรับตนเองหรือผู้อื่น” หมายถึง การแสวงหาประโยชน์ที่มิควรได้โดยชอบด้วยกฎหมายนั้นเพื่อต้องการเอาประโยชน์เป็นของตนเองหรือของผู้อื่น หรือร่วมกัน

หน้าที่และความรับผิดชอบ (Responsibilities)

การดำเนินงานกระบวนการหลักการรับเรื่องร้องเรียน โดยสำนักงานศึกษาธิการภาค ๑๑ การดำเนินงานกระบวนการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ มีผู้เกี่ยวข้องในกระบวนการ ดังนี้

ศึกษาธิการภาค ๑๑	:	รับทราบการรายงานผลการตรวจสอบข้อเท็จเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ
ผู้อำนวยการ	:	พิจารณากลั่นกรองการเสนอเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ
เจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องเรียน	:	พิจารณา วิเคราะห์ ติดตามผล ควบคุมการดำเนินงานและสรุปรายงานรายงานผล

มาตรฐานการปฏิบัติงาน (Work Standard)

รายละเอียดของงาน	ระยะเวลาที่ใช้ดำเนินการ	มาตรฐานการปฏิบัติงาน
๑. เจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสจากการทุจริตและประพฤติมิชอบ	๔๕ นาที	พิจารณาเนื้อหาข้อร้องเรียนถึงความถูกต้องครบถ้วนของข้อมูลเรื่องที่ร้องเรียน
๒. กลุ่มงานที่รับผิดชอบ วิเคราะห์เรื่องร้องเรียน ตรวจสอบข้อเท็จจริงเบื้องต้น/เรื่องร้องเรียนมีความเกี่ยวข้องกับหน่วยงานใด	๓๐ นาที	ดำเนินการวิเคราะห์ตรวจสอบข้อเท็จจริงเบื้องต้น เตรียมจัดทำสรุปข้อเท็จจริงเสนอรายงานศึกษาธิการภาค ๑๑
๓. พิจารณาเรื่องร้องเรียนอยู่ในอำนาจหน้าที่ของสำนักงานศึกษาธิการภาค ๑๑	๓๐ นาที	ดำเนินการเรื่องร้องเรียนภายใต้ขอบเขตอำนาจหน้าที่ของหน่วยงาน ตามระเบียบและกฎหมายที่เกี่ยวข้อง
๔. ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง/แจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	๑,๘๐๐ นาที	กำหนดประเด็นในการดำเนินการแสวงหาข้อเท็จจริงในเบื้องต้น เพื่อจัดทำบันทึกรายงานผล/ติดตามผลจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องจนกว่าจะมีการยุติเรื่อง
๕. รายงานผลการสอบข้อเท็จจริง สรุปเรื่องร้องเรียนต่อศึกษาธิการภาค ๑๑	๔๕ นาที	สรุปผลการรายงาน/ได้รับเอกสารรายงานผลจากหน่วยงานที่รับผิดชอบครบถ้วนทุกเรื่องเพื่อรายงานผลให้ศึกษาธิการภาค ๑๑ ได้รับทราบ อย่างน้อยประกอบไปด้วย ดังนี้ ๑. ข้อเท็จจริง ๒. ข้อกฎหมาย ๓. ข้อสรุป
๖. แจ้งผลการร้องเรียนต่อผู้ร้องเรียน	๓๐ นาที	การแจ้งผลต่อผู้ร้องเรียนต้องมีความถูกต้องครบถ้วนทุกครั้ง

ขั้นตอนการปฏิบัติงาน (Procedure)

๑. เจ้าหน้าที่จะรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสจากการทุจริตและประพฤติมิชอบ จากช่องทางของสำนักงานศึกษาธิการภาค ๑๑ จำนวน ๓ ช่องทาง ดังนี้

๑.๑ ผู้ร้องยื่นเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสจากการทุจริตและประพฤติมิชอบ ถึงสำนักงานศึกษาธิการภาค ๑๑ โดยวิธี ดังนี้

- ร้องเรียนด้วยวาจา (เจ้าหน้าที่ผู้รับเรื่องดำเนินการจดบันทึกเป็นลายลักษณ์อักษร)
- ยื่นหนังสือร้องเรียนตามแบบฟอร์ม (ลงชื่อผู้ร้องเรียน)
- บัตรสนเท่ห์ (ไม่ลงชื่อผู้ร้องเรียน)

๑.๒ ยื่นเรื่องร้องเรียนผ่านเว็บไซต์ของสำนักงานศึกษาธิการภาค ๑๑ ได้ที่www.reo11.moe.go.th หัวข้อ “ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน การทุจริตและประพฤติมิชอบ

๑.๓ ส่งเรื่องร้องเรียนผ่านอีเมล์ของสำนักงานศึกษาธิการภาค ๑๑ suksa.on๑๑@gmail.com หรือทางไปรษณีย์ ส่งมาที่สำนักงานศึกษาธิการภาค ๑๑ ถนนใสสว่าง ตำบลธาตุเชิงชุม อำเภอเมืองสกลนคร จังหวัดสกลนคร รหัสไปรษณีย์ ๔๗๐๐๐

๒. เมื่อได้รับเรื่องร้องเรียน เจ้าหน้าที่รับเรื่อง ลงสารบรรณทะเบียน รับ - ส่ง เรื่องร้องเรียน

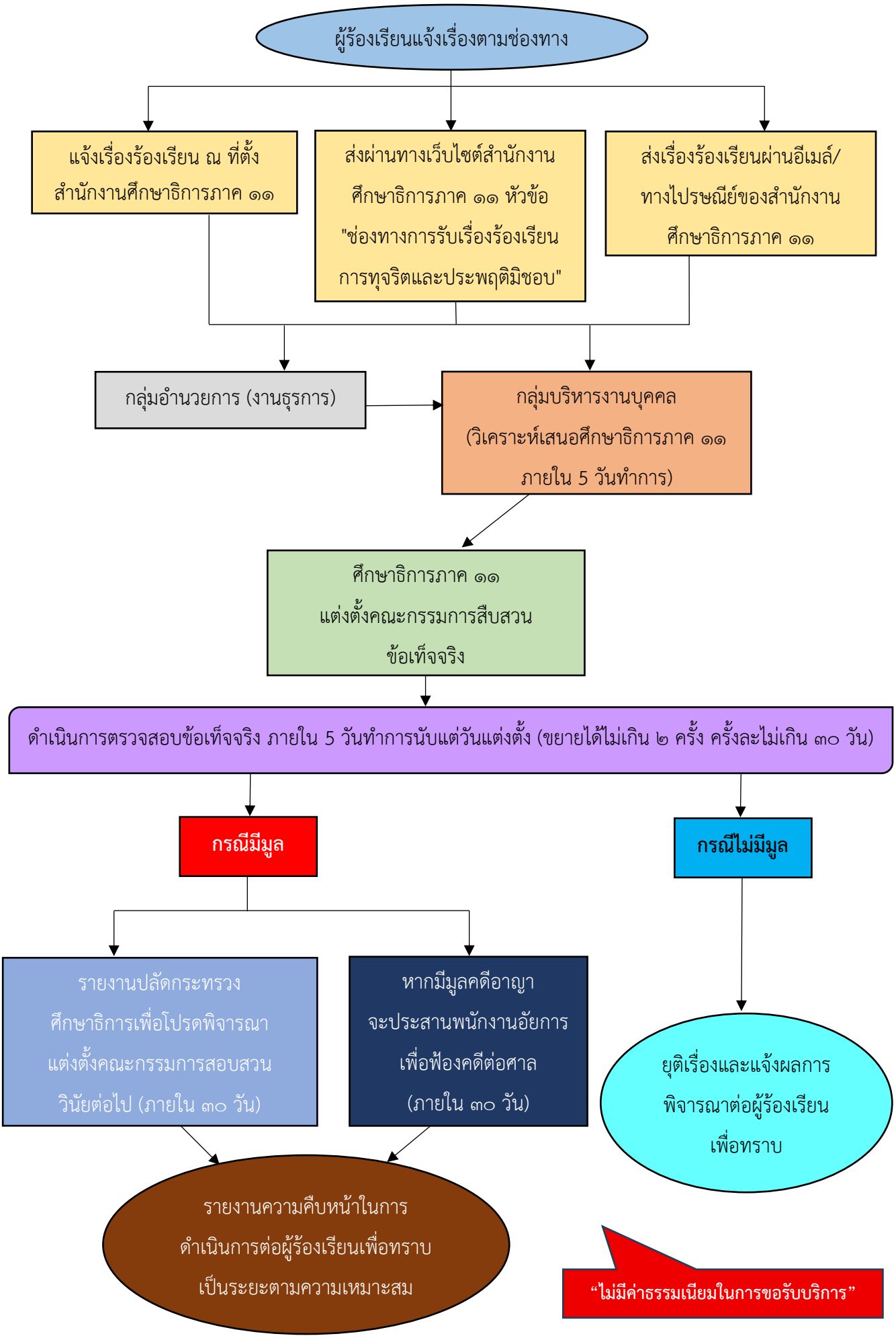
๓. กลุ่มงานที่รับผิดชอบ วิเคราะห์เรื่องร้องเรียน ตรวจสอบข้อเท็จจริงเบื้องต้น จากนั้นสรุปข้อเท็จจริง บันทึกเสนอรายงานศึกษาธิการภาค ๑๑ เพื่อพิจารณา ภายใน ๕ วันทำการนับแต่วันที่รับเรื่อง

๔. กรณีอยู่ในหน้าที่และอำนาจ จะดำเนินการแต่งตั้งคณะกรรมการสืบสวนข้อเท็จจริง และจะรายงานผลการพิจารณาต่อปลัดกระทรวงศึกษาธิการและรัฐมนตรีว่าการกระทรวงศึกษาธิการเพื่อรับทราบ โดยจะดำเนินการสืบสวนข้อเท็จจริงให้แล้วเสร็จภายใน ๕ วันทำการนับแต่วันแต่งตั้ง ทั้งนี้สามารถขยายระยะเวลาได้ไม่เกิน ๒ ครั้ง ครั้งละไม่เกิน ๓๐ วัน

๕. เมื่อดำเนินการตาม ๓. – ๔. แล้ว หากผลการสืบสวนข้อเท็จจริงปรากฏว่ามีมูลตามข้อร้องเรียน สำนักงานศึกษาธิการภาค ๑๑ จะดำเนินการทางวินัยหรือทางอาญาต่อไป ซึ่งหากเป็นข้าราชการพลเรือนสามัญ จะรายงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการเพื่อโปรดพิจารณาแต่งตั้งคณะกรรมการสอบสวนวินัยต่อไป และหากมีมูลคดีอาญาจะประสานพนักงานอัยการเพื่อยื่นฟ้องคดีต่อศาล โดยจะดำเนินการภายใน ๓๐ วัน นับแต่วันที่ได้รับทราบรายงานการสืบสวนจากคณะกรรมการสืบสวนข้อเท็จจริงตามข้อ ๓. โดยระหว่างนี้จะรายงานความคืบหน้าในการดำเนินการต่อผู้ร้องเรียนเพื่อทราบเป็นระยะตามความเหมาะสม แต่หากเห็นว่าไม่มีมูลจะยุติเรื่องและแจ้งผลการพิจารณาต่อปลัดกระทรวงศึกษาธิการหรือรัฐมนตรีว่ากากระทรวงศึกษาธิการและผู้ร้องเรียนเพื่อทราบ (กรณีทราบชื่อ/ที่อยู่)

การดำเนินการทุกขั้นตอนที่กล่าวมาข้างต้น ในการร้องเรียน/แจ้งเบาะแสจากการทุจริตและประพฤติมิชอบของสำนักงานศึกษาธิการภาค ๑๑ **ไม่มีการเรียกเก็บค่าธรรมเนียมใดๆ ทั้งสิ้น**

แผนผังกระบวนการปฏิบัติงาน (Work Flow)



ระบบติดตามประเมินผล (Evaluation)

ตัวชี้วัด	แนวทางการประเมิน	วิธีการประเมิน
ร้อยละของเรื่องร้องเรียนที่สามารถแจ้งความคืบหน้าให้แก่ผู้ร้องเรียนภายในระยะเวลาที่กำหนด	พิจารณาจากเรื่องร้องเรียนที่ผู้ร้องเรียนแจ้งที่อยู่ที่สามารถติดต่อกลับได้	ตรวจสอบจากระยะเวลาที่สามารถแจ้งความคืบหน้าให้ผู้ร้องเรียนได้ทราบ
ร้อยละของเรื่องร้องเรียนที่ตรวจสอบได้ครบถ้วนเพื่อนำไปติดตามผล	พิจารณาเรื่องร้องเรียนทั้งหมดที่ต้องมีการติดตามผล	ตรวจสอบจากเรื่องร้องเรียนที่ไม่รายงานผลที่ต้องติดตาม

เอกสารอ้างอิง (Reference Document) และกฎหมายที่เกี่ยวข้อง

๑. พระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต พ.ศ. ๒๕๖๑
๒. พระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการพลเรือน พ.ศ. ๒๕๕๑
๓. พระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา พ.ศ. ๒๕๔๗ และที่แก้ไขเพิ่มเติม
๔. ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ พ.ศ. ๒๕๕๒
๕. กฎ ก.พ. ว่าด้วยการดำเนินการทางวินัย พ.ศ. ๒๕๕๖

แบบฟอร์มที่ใช้ (Form)

แบบฟอร์มคำร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ สำนักงานศึกษาธิการภาค ๑๑ กรณีเดินทางมาร้องเรียนด้วยตนเองที่สำนักงานศึกษาธิการภาค ๑๑ และกรณีส่งมายังช่องทางอีเมล์หรือไปรษณีย์หรือผ่านทางเว็บเว็บไซต์ของสำนักงานศึกษาธิการภาค ๑๑ รายละเอียดแบบฟอร์มแนบท้ายภาคผนวก

ภาคผนวก

แบบฟอร์มคำร้องเรียน

การทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ สำนักงานศึกษาธิการภาค ๑๑

ชื่อ – สกุล ผู้ร้องเรียน.....เบอร์โทรศัพท์.....

เลขประจำตัวประชาชน.....อายุ.....อาชีพ.....

อีเมล.....ไอดีไลน์.....

ที่อยู่.....

ข้อกล่าวหา/ร้องเรียน (นาย/นาง/นางสาว) ผู้ถูกร้องเรียน.....

ตำแหน่ง/ระดับ/สังกัด หรือข้อมูลที่สามารถบ่งชี้และสืบทราบตัวผู้ถูกกล่าวหาได้.....

.....

ช่วงเวลาและสถานที่เกิดเหตุ.....

พฤติการณ์แห่งการกระทำการทุจริตและประพฤติมิชอบ.....

.....

.....

.....

.....

.....

พยานหลักฐานที่ประกอบการร้องเรียน/แจ้งเบาะแส (ถ้ามี).....

.....

.....

.....

.....

จึงขอให้สำนักงานศึกษาธิการภาค ๑๑ ดำเนินการ.....

.....

.....

.....

ลงชื่อ.....ผู้ร้องเรียน

(.....)

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

***** หมายเหตุ : กรณีผู้ร้องเรียนขอปกปิดชื่อและไม่ประสงค์จะเปิดเผยตัวตนให้ระบุไว้ด้วย**

<u>ส่วนของเจ้าหน้าที่</u>

๑. เลขทะเบียนรับ ..... /..... ลงวันที่..... /..... /.....

๒. เอกสารแนบ ☐ มี จำนวน.....แผ่น ☐ ไม่มี

๓. กลุ่มงานที่รับผิดชอบ.....

๔. ผู้ประสานงาน..... โทร.....

ลงชื่อ.....เจ้าหน้าที่ผู้รับเรื่อง

(.....)

ลงวันที่..... /..... /.....

คำแนะนำการทำหนังสือร้องเรียน

๑. ข้อร้องเรียนให้ใช้ถ้อยคำสุภาพ และมีรายละเอียดการร้องเรียน ดังนี้

๑.๑ ชื่อ – สกุล ที่อยู่ และหมายเลขโทรศัพท์ของผู้ร้องเรียน (อีเมล์หรือไอดีไลน์ (ถ้ามี))

๑.๒ ชื่อ – สกุล ตำแหน่ง/สังกัดของผู้ถูกร้องเรียน หรือข้อมูลที่สามารถบ่งชี้และสืบทราบตัวผู้ถูกกล่าวหาได้

๑.๓ บรรยายการกระทำที่เป็นเหตุแห่งการร้องเรียน โดยระบุข้อมูล ดังนี้

(๑) การกระทำที่เป็นเหตุแห่งการร้องเรียน เช่น ช่วงเวลาและลักษณะการกระทำความผิด

(๒) มีขั้นตอนหรือรายละเอียดการกระทำนั้นอย่างไร

(๓) ระบุหรือแนบพยานเอกสาร พยานวัตถุ หรือพยานบุคคล (ถ้ามี)

๒. ลงลายมือชื่อและเขียนชื่อ – สกุล ให้ชัดเจน พร้อมแจ้งที่อยู่ของผู้ร้องเรียน เพื่อให้สำนักงานศึกษาธิการภาค ๑๑ สามารถติดต่อกลับได้

****