



คู่มือการปฏิบัติงาน

การรับเรื่องร้องเรียนทุจริตและประพฤติมิชอบ
กรมส่งเสริมการเรียนรู้



สารบัญ

เรื่อง	หน้า
วัตถุประสงค์	๑
คำนิยาม	๑
อำนาจหน้าที่ของกรมส่งเสริมการเรียนรู้	๒
หลักเกณฑ์การรับเรื่องร้องเรียน	๓
รายละเอียดเกี่ยวกับเรื่องที่ร้องเรียน	๓
ช่องทางแจ้งเรื่องร้องเรียน ๔ ขั้นตอนหรือวิธีการในการจัดการต่อเรื่องร้องเรียน	๔
หน่วยงานที่รับผิดชอบ ๔ แผนผังกระบวนการปฏิบัติงาน (Work Flow)	๕
ตัวอย่างหนังสือร้องเรียน	๖

คู่มือการปฏิบัติงานการรับเรื่องร้องเรียนทุจริตและประพฤติมิชอบ

วัตถุประสงค์

๑. เพื่อให้หน่วยงานมีการจัดคู่มือการปฏิบัติงานที่ชัดเจนอย่างเป็นลายลักษณ์อักษร ที่แสดงถึงรายละเอียด ขั้นตอนการปฏิบัติงานของกิจกรรม/กระบวนการต่าง ๆ ของหน่วยงาน และสร้างมาตรฐานการปฏิบัติงานที่มุ่งไปสู่การบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กรอย่างมีประสิทธิภาพ เกิดผลงานที่ได้มาตรฐานเป็นไปตาม เป้าหมาย ได้ผลผลิตหรือการบริการที่มีคุณภาพ

๒. เพื่อแสดงถึงขั้นตอนและวิธีการปฏิบัติงานกระบวนการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติ มิชอบของกรมส่งเสริมการเรียนรู้ กระทรวงศึกษาธิการ และให้ผู้เข้ามาปฏิบัติงานใหม่ พัฒนาให้การทำงาน เป็นมืออาชีพ รวมทั้งแสดงหรือเผยแพร่ให้แก่บุคคลภายนอกหรือผู้ใช้บริการ ให้สามารถเข้าใจและใช้ประโยชน์จากกระบวนการที่มีอยู่

๓. เพื่อให้บุคลากรผู้เกี่ยวข้อง หรือเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบสามารถนำไปเป็นกรอบแนวทาง การดำเนินงานให้เกิดเป็นรูปธรรม ปฏิบัติงานตามมาตรฐานกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนด้านการทุจริต และประพฤติมิชอบได้อย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อนำไปปรับปรุงพัฒนาระบบให้มีความรวดเร็ว ถูกต้อง และมีประสิทธิผล

๔. เพื่อใช้เป็นคู่มือเอกสารในการเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของกรมส่งเสริมการเรียนรู้ กระทรวงศึกษาธิการ ให้มีมาตรฐานและถือปฏิบัติในแนวทางเดียวกันตามระเบียบ หลักเกณฑ์และกฎหมาย ที่เกี่ยวข้องกับการรับเรื่องร้องเรียน

คำนิยาม

เรื่องร้องเรียน หมายถึง ประเด็นการร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ ผู้ปฏิบัติงาน ในสังกัด กรมส่งเสริมการเรียนรู้ กระทรวงศึกษาธิการ หรือข้อมูลที่เกี่ยวข้อง ซึ่งเป็นประโยชน์ต่อการตรวจสอบ ที่ผู้ร้องเรียนแจ้งเบาะแสผ่านช่องทางต่าง ๆ

ทุจริต หมายถึง การแสวงหาประโยชน์ที่มิควรได้โดยชอบด้วยกฎหมายสำหรับตนเองหรือผู้อื่น

ทุจริตต่อหน้าที่ หมายถึง การปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติอย่างใดในตำแหน่ง หรือละเว้นการปฏิบัติอย่างใด ในพฤติการณ์ที่อาจทำให้ผู้อื่นเชื่อว่ามีตำแหน่งหรือหน้าที่ซึ่งที่ตนมิได้มีตำแหน่ง หรือหน้าที่นั้นหรือใช้อำนาจในตำแหน่งหน้าที่เพื่อแสวงหาประโยชน์ที่มิควรได้โดยชอบ สำหรับตนเองหรือผู้อื่น

ประพฤติมิชอบ หมายถึง การที่เจ้าหน้าที่ปฏิบัติ หรือละเว้นการปฏิบัติการอย่างใดอย่างหนึ่งในตำแหน่ง หรือหน้าที่ หรือใช้อำนาจในตำแหน่งหรือหน้าที่อันเป็นการฝ่าฝืนกฎหมาย ระเบียบ คำสั่ง หรือมติ คณะรัฐมนตรีที่มุ่งหมายจะควบคุมการรับ การเก็บรักษา หรือการใช้เงิน หรือทรัพย์สินของราชการไม่ว่าการปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัตินั้นเป็นการทุจริต ด้วยหรือไม่ก็ตาม และให้หมายรวมถึงการประมาทเลินเล่อในหน้าที่ดังกล่าวด้วย

หน่วยงานที่รับผิดชอบ หมายถึง หน่วยงานในสังกัดกรมส่งเสริมการเรียนรู้ที่มีหน้าที่กำกับดูแล ตรวจสอบ ความโปร่งใส และป้องกันการทุจริตและประพฤติมิชอบ ตลอดจนหน่วยงานที่มีหน้าที่รับผิดชอบในการดำเนินการกรณีมีการร้องเรียนว่าเจ้าหน้าที่ในสังกัด กรมส่งเสริมการเรียนรู้มีพฤติการณ์ที่เข้าข่ายการกระทำทุจริตหรือประพฤติมิชอบ

อำนาจและหน้าที่ของกรมส่งเสริมการเรียนรู้

พระราชบัญญัติส่งเสริมการเรียนรู้ พ.ศ. ๒๕๖๖ บัญญัติให้เปลี่ยนสำนักงานส่งเสริมการศึกษา นอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัย ในสำนักงานปลัดกระทรวง กระทรวงศึกษาธิการ เป็นกรมส่งเสริมการเรียนรู้ ตามพระราชบัญญัตินี้มีฐานะเป็นนิติบุคคลและเป็นกรมในกระทรวงศึกษาธิการตามกฎหมายว่าด้วยระเบียบบริหารราชการกระทรวงศึกษาธิการ และกฎหมายว่าด้วยระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน อยู่ในบังคับบัญชาของ รัฐมนตรีและปลัดกระทรวงศึกษาธิการ โดยมีอำนาจและหน้าที่ดังต่อไปนี้

๑. จัดให้มี ส่งเสริม และสนับสนุนให้มีการผลิตและพัฒนาหลักสูตร โปรแกรมการเรียนรู้ สื่อการเรียนรู้ และวิธีการจัดกระบวนการเรียนรู้ บรรดาที่เกี่ยวกับการส่งเสริมการเรียนรู้ที่อยู่ในความรับผิดชอบ ของกรม รวมทั้งหลักสูตร โปรแกรมการเรียนรู้ สื่อการเรียนรู้ และวิธีการจัดกระบวนการเรียนรู้ที่หน่วยงานอื่น จัดทำไว้มาใช้ประโยชน์ได้

๒. จัดทำแผนการส่งเสริมการเรียนรู้ให้สอดคล้องกับแผนการศึกษาแห่งชาติ รวมทั้งร่วมกับ ภาคีเครือข่ายในการติดตาม ตรวจสอบ ให้คำแนะนำ และประเมินผลสัมฤทธิ์ในการส่งเสริมการเรียนรู้ให้เป็นไปตาม พระราชบัญญัตินี้

๓. จัดให้มี ส่งเสริม และสนับสนุนให้มีระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อนำมาใช้ประโยชน์ ในการส่งเสริมการเรียนรู้

๔. จัด ส่งเสริม และสนับสนุน การเรียนการสอน สภาพแวดล้อม ตลอดจนเทคโนโลยี สิ่งอำนวยความสะดวก สื่อ บริการและความช่วยเหลืออื่นใด เพื่อให้คนพิการ หรือบุคคลซึ่งมีความต้องการ จำเป็นพิเศษ สามารถเรียนรู้ได้โดยสะดวกและเข้าถึงแหล่งเรียนรู้ทุกประเภทได้อย่างเท่าเทียม ทัวถึง และเป็นธรรม โดยไม่เลือกปฏิบัติและไม่มีภาระค่าใช้จ่ายเกินสมควร

๕. ร่วมมือกับภาคีเครือข่ายเพื่อจัดให้มีสิ่งอำนวยความสะดวกและแหล่งเรียนรู้ เพื่อให้ผู้เรียน สามารถเข้าถึงการเรียนรู้ได้ทุกรูปแบบ ทุกที่ และทุกเวลา รวมทั้งประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนทราบเป็นการทั่วไป

๖. กำหนดหลักเกณฑ์และเงื่อนไขในการออกประกาศนียบัตร วุฒิบัตร หรือหนังสือรับรองความรู้ ให้แก่ผู้เรียนตามมาตรา ๑๔

๗. ดำเนินการเทียบระดับการศึกษา การเทียบเคียงหรือเทียบโอนผลการเรียนตามมาตรา ๑๕

๘. จัดทำหลักเกณฑ์การประเมินผลสัมฤทธิ์ในการจัดการเรียนรู้ เพื่อพัฒนาคุณภาพการศึกษา ของหน่วยจัดการเรียนรู้หรือภาคีเครือข่าย

๙. ส่งเสริม สนับสนุน และพัฒนาทักษะ ความรู้ ความสามารถ และสมรรถนะของบุคลากร ซึ่งทำหน้าที่ส่งเสริมการเรียนรู้ เพื่อให้สามารถส่งเสริมการเรียนรู้และแนะแนวการเรียนรู้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ตลอดจนสามารถสร้างนวัตกรรมทางการศึกษาได้

๑๐. ปฏิบัติหน้าที่อื่นใดตามที่บัญญัติไว้ในพระราชบัญญัตินี้หรือที่มีกฎหมายอื่นกำหนด

หลักเกณฑ์การรับเรื่องร้องเรียน

๓

เรื่องที่น่ามาร้องเรียนต้องเป็นเรื่องที่เจ้าหน้าที่ในสังกัด กรมส่งเสริมการเรียนรู้กระทรวงการพหุจริต และ ประพฤติมิชอบหรือเป็นกรณีที่ต้องดำเนินการตรวจสอบในเรื่องดังต่อไปนี้

๑. มีพฤติการณ์การแสวงหาประโยชน์อันมิควรได้โดยชอบด้วยกฎหมายสำหรับตนเองหรือผู้อื่น เช่น การใช้อำนาจในตำแหน่งหน้าที่เพื่อเอื้อประโยชน์ให้พวกพ้องรับสินบน เรียกรับ นำทรัพย์สินของทางราชการ ไปใช้เพื่อประโยชน์ส่วนตัว เป็นต้น

๒. ละเว้นหรือละเลยหน้าที่ที่กฎหมายกำหนดให้ต้องปฏิบัติ หรือหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย จากผู้บังคับบัญชาโดยชอบ

๓. ปฏิบัติหน้าที่ล่าช้าเกินสมควร

๔. กระทำการโดยมิชอบด้วยกฎหมายเนื่องจากกระทำโดยไม่มีอำนาจหรือนอกเหนืออำนาจหน้าที่
รายละเอียดเกี่ยวกับเรื่องที่ร้องเรียน

กรณีที่ผู้ร้องเรียนส่งคำร้องเรียนเป็นหนังสือ หรือติดต่อด้วยตนเองนั้น หนังสือร้องเรียนให้ใช้ ถ้อยคำ สุภาพและมีสาระสำคัญอย่างน้อย ดังต่อไปนี้

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

๒. ชื่อ สกุล ตำแหน่ง และสังกัดของเจ้าหน้าที่ผู้ถูกร้องเรียน

๓. รายละเอียดการกระทำที่เป็นเหตุแห่งการร้องเรียนพร้อมทั้งข้อเท็จจริงหรือพฤติการณ์เกี่ยวกับการกระทำดังกล่าว เพียงพอที่จะสามารถดำเนินการ สืบสวน/สอบสวนได้

๔. ระบุวัน เดือน ปี และสถานที่ที่เกิดเหตุร้องเรียน

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

คำแนะนำการร้องเรียน

การร้องเรียนควรมีรายละเอียดให้ครบถ้วน ดังต่อไปนี้

๑. ชื่อ - สกุล และที่อยู่ของผู้ร้องเรียน

๒. ชื่อ - สกุล หรือตำแหน่งของผู้ถูกร้องเรียน

๓. รายละเอียดการกระทำที่เป็นเหตุแห่งการร้องเรียน โดยบรรยายพฤติการณ์การกระทำความผิดตามข้อกล่าวหาอย่างละเอียด เพื่อให้ทราบถึงวัน เวลาที่กระทำความผิด รายละเอียดการกระทำความผิดพร้อม ระบุพยานหลักฐานหรืออ้างพยานหลักฐานที่สามารถยืนยันหรือสนับสนุนการกล่าวหาว่าร้องเรียนว่ามีอะไรบ้าง มีพยานบุคคลที่รู้เห็นเหตุการณ์ หรือไม่ เป็นผู้ใด อย่างไร

๔. ควรมีรายละเอียดของ ชื่อ - สกุล ที่อยู่ เบอร์โทรศัพท์ และอีเมลของผู้ร้องเรียนที่สามารถติดต่อได้ ให้ชัดเจน เพื่อประโยชน์ในการติดต่อกลับในการยืนยันการกล่าวหาว่าร้องเรียน หรือเพื่อขอทราบข้อเท็จจริงเพิ่มเติม หรือเพื่อรายงานผลให้ทราบ ซึ่งข้อมูลของผู้ร้องเรียนจะถูกจัดเก็บเป็นความลับ ทั้งนี้ กรณีที่ผู้ร้องเรียน ไม่เปิดเผย ชื่อ - สกุล หรือพฤติการณ์หรือพยานหลักฐานไม่ปรากฏชัดเจน จะถือว่าเป็นบัตรสนเท่ห์อาจไม่รับ ดำเนินการให้ได้

ช่องทางแจ้งเรื่องร้องเรียน

กรณีที่มีเรื่องร้องเรียนเจ้าหน้าที่ว่ากระทำการทุจริตและประพฤติมิชอบ สามารถร้องเรียนได้ในช่องทางต่าง ๆ ดังต่อไปนี้

๑. ร้องเรียนผ่านทางเว็บไซต์กรมส่งเสริมการเรียนรู้ : <http://dole.go.th/dole๒๐๒๔/?lang=en>
๒. ร้องเรียนผ่านทาง E-mail : sl_nfedc@dole.go.th
๓. ส่งเรื่องร้องเรียนผ่านทางไปรษณีย์: จ่าหน้าซองถึง อธิบดีกรมส่งเสริมการเรียนรู้ส่งมาที่ : ๓๑๙ กรมส่งเสริมการเรียนรู้ กระทรวงศึกษาธิการ ถนนราชดำเนินนอก แขวงดุสิต เขตดุสิต กรุงเทพฯ ๑๐๓๐๐
๔. ยื่นเรื่องร้องเรียนด้วยตนเองได้ที่ : กรมส่งเสริมการเรียนรู้กระทรวงศึกษาธิการถนนราชดำเนินนอก แขวงดุสิต เขตดุสิต กรุงเทพฯ

ขั้นตอนหรือวิธีการในการจัดการเรื่องร้องเรียน

กรมส่งเสริมการเรียนรู้มีขั้นตอนการดำเนินการ ดังนี้

๑. เมื่อสำนักงานเลขาธิการกรม ได้รับเรื่องร้องเรียนผ่านช่องทางกรร้องเรียนต่าง ๆ แล้ว จะเสนออธิบดีกรมส่งเสริมการเรียนรู้เพื่อพิจารณามอบหมายหน่วยงานที่เกี่ยวข้องตรวจสอบ ภายใน ๓ วันทำการนับแต่วันที่ได้รับเรื่องร้องเรียน โดยให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องพิจารณาดำเนินการ

๒. กรณีตรวจสอบข้อเท็จจริงแล้วพบว่ามิใช่การกระทำผิดวินัย หรือเป็นกรณีเสียหายแก่ราชการ หรือสร้างความเดือดร้อนแก่ประชาชน ให้หน่วยงานที่รับผิดชอบรีบดำเนินการทางวินัยจนกว่าจะเป็นที่ยุติ หรือดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้องให้แล้วเสร็จโดยเร็ว ทั้งนี้ ภายในเงื่อนไขเวลาที่กำหนดในกฎหมาย โดยดำเนินการสอบสวนให้แล้วเสร็จภายใน ๒๔๐ วัน

๓. เมื่อหน่วยงานที่รับผิดชอบได้ดำเนินการตามที่มีการร้องเรียนจนเสร็จสิ้นกระบวนการแล้ว ให้รายงานผลการดำเนินการให้ผู้ร้องทราบเป็นลายลักษณ์อักษร ภายใน ๓๐ วันทำการ

หน่วยงานที่รับผิดชอบ

กรมส่งเสริมการเรียนรู้มีหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการกำกับดูแล ตรวจสอบความโปร่งใส และป้องกันการทุจริตและประพฤติมิชอบ ได้แก่กองบริหารทรัพยากรบุคคล กลุ่มวินัยและนิติการ

แผนผังกระบวนการปฏิบัติงาน (Work Flow)
การรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ มีผังกระบวนการปฏิบัติงาน ดังนี้



ตัวอย่างหนังสือร้องเรียน

เขียนที่.....

วันที่.....

เรื่อง

เรียน อธิบดีกรมส่งเสริมการเรียนรู้

ข้าพเจ้า เลขที่บัตรประจำตัวประชาชน

.....อายุ สัญชาติ เชื้อชาติ

ศาสนา อาชีพ ตำแหน่ง

สังกัด หมายเลขโทรศัพท์.....

โทรสาร ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ (E-mail)

ที่อยู่ติดต่อได้.....

หมายเลขโทรศัพท์ที่ติดต่อได้.....

ขอกล่าวหา / ร้องเรียน นาย/นาง/นางสาว/ยศ

ตำแหน่ง.....สังกัด.....

โดยมีเหตุการณ์แห่งการกระทำรวมทั้ง วัน เวลา และสถานที่เกิดเหตุ ดังนี้ (ให้ระบุเหตุการณ์ หรือ
ข้อเท็จจริงเท่าที่ทราบ).....

พยานหลักฐานที่ประกอบการกล่าวอ้าง / ร้องเรียน.....

ลงชื่อ ผู้ร้องเรียน

(.....)

