

คู่มือการปฏิบัติงาน

การรับเรื่องร้องเรียนทุจริตและประพฤติมิชอบ

กรมส่งเสริมการเรียนรู้

คำนำ

คู่มือการปฏิบัติงาน “การรับเรื่องร้องเรียนทุจริตและประพฤติมิชอบ” จัดทำขึ้นเพื่อเป็นแนวทางในการดำเนินงานเกี่ยวกับการรับเรื่องร้องเรียนทุจริตและประพฤติมิชอบ เพื่อให้มีกระบวนการขั้นตอนในการปฏิบัติงานป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบในกรมส่งเสริมการเรียนรู้ ที่ถูกต้อง ชัดเจน สามารถดำเนินการได้อย่างเป็นระบบไปในแนวทางเดียวกัน

สารบัญ

	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/กระบวนงานต่าง ๆ ของหน่วยงาน และสร้างมาตรฐานการปฏิบัติงานที่มุ่งไปสู่การบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กรอย่างมีประสิทธิภาพ เกิดผลงานที่ได้มาตรฐานเป็นไปตามเป้าหมาย ได้ผลผลิตหรือการบริการที่มีคุณภาพ

๒. เพื่อแสดงถึงขั้นตอนและวิธีการปฏิบัติงานกระบวนการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของกรมส่งเสริมการเรียนรู้ กระทรวงศึกษาธิการ และให้ผู้เข้ามาปฏิบัติงานใหม่ พัฒนาให้การทำงานเป็นมืออาชีพ รวมทั้งแสดงหรือเผยแพร่ให้แก่บุคคลภายนอกหรือผู้ใช้บริการ ให้สามารถเข้าใจและใช้ประโยชน์จากกระบวนการที่มีอยู่

๓. เพื่อให้บุคลากรผู้เกี่ยวข้อง หรือเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบสามารถนำไปเป็นกรอบแนวทางการดำเนินงานให้เกิดเป็นรูปธรรม ปฏิบัติงานตามมาตรฐานกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบได้อย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อนำไปปรับปรุงพัฒนาระบบให้มีความรวดเร็ว ถูกต้องและมีประสิทธิผล

๔. เพื่อใช้เป็นคู่มือเอกสารในการเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของกรมส่งเสริมการเรียนรู้ กระทรวงศึกษาธิการ ให้มีมาตรฐานและถือปฏิบัติในแนวทางเดียวกันตามระเบียบ หลักเกณฑ์ และกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการรับเรื่องร้องเรียน

คำนิยาม

เรื่องร้องเรียน	หมายถึง	ประเด็นการร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานในสังกัด กรมส่งเสริมการเรียนรู้ กระทรวงศึกษาธิการ หรือข้อมูลที่เกี่ยวข้องซึ่งเป็นประโยชน์ต่อการตรวจสอบ ที่ผู้ร้องเรียนแจ้งเบาะแสผ่านช่องทางต่าง ๆ
ทุจริต	หมายถึง	การแสวงหาประโยชน์ที่มิควรได้โดยชอบด้วยกฎหมายสำหรับตนเองหรือผู้อื่น
ทุจริตต่อหน้าที่	หมายถึง	การปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติอย่างใดในตำแหน่ง หรือละเว้นการปฏิบัติอย่างใดในพฤติการณ์ที่อาจทำให้ผู้อื่นเชื่อว่ามีตำแหน่งหรือหน้าที่ทั้งที่ตนมิได้มีตำแหน่งหรือหน้าที่นั้นหรือใช้อำนาจในตำแหน่งหน้าที่เพื่อแสวงหาประโยชน์ที่มิควรได้โดยชอบสำหรับตนเองหรือผู้อื่น
ประพฤติมิชอบ	หมายถึง	การที่เจ้าหน้าที่ปฏิบัติ หรือละเว้นการปฏิบัติการอย่างใดอย่างหนึ่งในตำแหน่งหรือหน้าที่ หรือใช้อำนาจในตำแหน่งหรือหน้าที่อันเป็นการฝ่าฝืนกฎหมาย ระเบียบคำสั่ง หรือมติคณะรัฐมนตรีที่มุ่งหมายจะควบคุมการรับ การเก็บรักษา หรือการใช้เงินหรือทรัพย์สินของราชการไม่ว่าการปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัตินั้นเป็นการทุจริตด้วยหรือไม่ก็ตาม และให้หมายรวมถึงการประมาทเลินเล่อในหน้าที่ดังกล่าวด้วย

หน่วยงานที่รับผิดชอบ หมายถึง หน่วยงานในสังกัดกรมส่งเสริมการเรียนรู้ที่มีหน้าที่กำกับดูแล ตรวจสอบ ความโปร่งใส และป้องกันการทุจริตและประพฤติมิชอบ ตลอดจนหน่วยงานที่มีหน้าที่รับผิดชอบในการดำเนินการกรณีมีการร้องเรียนว่าเจ้าหน้าที่ในสังกัดกรมส่งเสริมการเรียนรู้ มีพฤติการณ์ที่เข้าข่ายการกระทำทุตริตหรือประพฤติมิชอบ

อำนาจและหน้าที่ของกรมส่งเสริมการเรียนรู้

พระราชบัญญัติส่งเสริมการเรียนรู้ พ.ศ. ๒๕๖๖ บัญญัติให้เปลี่ยนสำนักงานส่งเสริมการศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัย ในสำนักงานปลัดกระทรวง กระทรวงศึกษาธิการ เป็นกรมส่งเสริมการเรียนรู้ ตามพระราชบัญญัตินี้ มีฐานะเป็นนิติบุคคลและเป็นกรมในกระทรวงศึกษาธิการตามกฎหมายว่าด้วยระเบียบบริหารราชการกระทรวงศึกษาธิการ และกฎหมายว่าด้วยระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน อยู่ในบังคับบัญชาของรัฐมนตรี และปลัดกระทรวงศึกษาธิการ โดยมีอำนาจและหน้าที่ดังต่อไปนี้

๑. จัดให้มี ส่งเสริม และสนับสนุนให้มีการผลิตและพัฒนาหลักสูตร โปรแกรมการเรียนรู้ สื่อการเรียนรู้ และวิธีการจัดกระบวนการเรียนรู้ บรรดาที่เกี่ยวกับการส่งเสริมการเรียนรู้ที่อยู่ในความรับผิดชอบของกรม รวมทั้งหลักสูตร โปรแกรมการเรียนรู้ สื่อการเรียนรู้ และวิธีการจัดกระบวนการเรียนรู้ที่หน่วยงานอื่นจัดทำไว้มาใช้ประโยชน์ได้

๒. จัดทำแผนการส่งเสริมการเรียนรู้ให้สอดคล้องกับแผนการศึกษาแห่งชาติ รวมทั้งร่วมกับภาคีเครือข่ายในการติดตาม ตรวจสอบ ให้คำแนะนำ และประเมินผลสัมฤทธิ์ในการส่งเสริมการเรียนรู้ให้เป็นไปตามพระราชบัญญัตินี้

๓. จัดให้มี ส่งเสริม และสนับสนุนให้มีระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อนำมาใช้ประโยชน์ในการส่งเสริมการเรียนรู้

๔. จัด ส่งเสริม และสนับสนุน การเรียนการสอน สภาพแวดล้อม ตลอดจนเทคโนโลยีสิ่งอำนวยความสะดวก สื่อ บริการและความช่วยเหลืออื่น ใดเพื่อให้คนพิการ หรือบุคคลซึ่งมีความต้องการจำเป็นพิเศษ สามารถเรียนรู้ได้โดยสะดวกและเข้าถึงแหล่งเรียนรู้ทุกประเภทได้อย่างเท่าเทียม ทั่วถึง และเป็นธรรม โดยไม่เลือกปฏิบัติและไม่มีภาระค่าใช้จ่ายเกินสมควร

๕. ร่วมมือกับภาคีเครือข่ายเพื่อจัดให้มีสิ่งอำนวยความสะดวกและแหล่งเรียนรู้ เพื่อให้ผู้เรียนสามารถเข้าถึงการเรียนรู้ได้ทุกรูปแบบ ทุกที่ และทุกเวลา รวมทั้งประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนทราบเป็นการทั่วไป

๖. กำหนดหลักเกณฑ์และเงื่อนไขในการออกประกาศนียบัตร วุฒิบัตร หรือหนังสือรับรองความรู้ให้แก่ผู้เรียนตามมาตรา ๑๔

๗. ดำเนินการเทียบระดับการศึกษา การเทียบเคียงหรือเทียบโอนผลการเรียนตามมาตรา ๑๕

๘. จัดทำหลักเกณฑ์การประเมินผลสัมฤทธิ์ในการจัดการเรียนรู้ เพื่อพัฒนาคุณภาพการศึกษาของหน่วยจัดการเรียนรู้หรือภาคีเครือข่าย

๙. ส่งเสริม สนับสนุน และพัฒนาทักษะ ความรู้ ความสามารถ และสมรรถนะของบุคลากร ซึ่งทำหน้าที่ส่งเสริมการเรียนรู้ เพื่อให้สามารถส่งเสริมการเรียนรู้และแนะแนวการเรียนรู้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ตลอดจนสามารถสร้างนวัตกรรมทางการศึกษาได้

๑๐. ปฏิบัติหน้าที่อื่นใดตามที่บัญญัติไว้ในพระราชบัญญัตินี้หรือที่มีกฎหมายอื่นกำหนด

หลักเกณฑ์การรับเรื่องร้องเรียน

เรื่องที่นำมาร้องเรียนต้องเป็นเรื่องที่เจ้าหน้าที่ในสังกัด กรมส่งเสริมการเรียนรู้กระทำการทุจริต และประพฤติมิชอบหรือเป็นกรณีที่จำเป็นต้องดำเนินการตรวจสอบในเรื่องดังต่อไปนี้

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. รายละเอียดการกระทำที่เป็นเหตุแห่งการร้องเรียนพร้อมทั้งข้อเท็จจริงหรือพฤติการณ์เกี่ยวกับการกระทำดังกล่าว เพียงพอที่จะสามารถดำเนินการ สืบสวน/สอบสวนได้

๔. ระบุวัน เดือน ปี และสถานที่ที่เกิดเหตุร้องเรียน

๕. เอกสารหลักฐานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง เช่น พยานเอกสาร พยานวัตถุ และพยานบุคคล (ถ้ามี)

ทั้งนี้ กรณีการร้องเรียนที่มีลักษณะเป็นบัตรสนเท่ห์ กรมส่งเสริมการเรียนรู้ จะดำเนินการเฉพาะรายที่ปรากฏพฤติการณ์หรือพยานหลักฐานชัดแจ้งเท่านั้น

คำแนะนำการร้องเรียน

การร้องเรียนควรมีรายละเอียดให้ครบถ้วน ดังต่อไปนี้

๑. ชื่อ - สกุล และที่อยู่ของผู้ร้องเรียน

๒. ชื่อ - สกุล หรือตำแหน่งของผู้ถูกร้องเรียน

๓. รายละเอียดการกระทำที่เป็นเหตุแห่งการร้องเรียน โดยบรรยายพฤติการณ์การกระทำความผิดตามข้อกล่าวหาอย่างละเอียด เพื่อให้ทราบถึงวัน เวลาที่กระทำความผิด รายละเอียดการกระทำความผิด

พร้อมระบุพยานหลักฐานหรืออ้างพยานหลักฐานที่สามารถยืนยันหรือสนับสนุนการกล่าวหาร้องเรียนว่ามีอะไรบ้าง มีพยานบุคคลที่รู้เห็นเหตุการณ์ หรือไม่ เป็นผู้ใด อย่างไร

๔. ควรมีรายละเอียดของ ชื่อ - สกุล ที่อยู่ เบอร์โทรศัพท์ และอีเมล์ของผู้ร้องเรียนที่สามารถติดต่อได้ให้ชัดเจน เพื่อประโยชน์ในการติดต่อกลับในการยืนยันการกล่าวหาร้องเรียน หรือเพื่อขอทราบข้อเท็จจริงเพิ่มเติม หรือเพื่อรายงานผลให้ทราบ ซึ่งข้อมูลของผู้ร้องเรียนจะถูกจัดเก็บเป็นความลับ ทั้งนี้ กรณีที่ผู้ร้องเรียนไม่เปิดเผยชื่อ - สกุล หรือพฤติการณ์ หรือพยานหลักฐานไม่ปรากฏชัดแจ้ง จะถือว่าเป็นบัตรสนเท่ห์อาจไม่รับดำเนินการให้ได้

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 อธิบดีกรมส่งเสริมการเรียนรู้ ส่งมาที่ : ๓๑๙ กรมส่งเสริมการเรียนรู้ กระทรวงศึกษาธิการ ถนนราชดำเนินนอก แขวงดุสิต เขตดุสิต กรุงเทพฯ ๑๐๓๐๐

๔. ยื่นเรื่องร้องเรียนด้วยตนเองได้ที่ : กรมส่งเสริมการเรียนรู้ กระทรวงศึกษาธิการ ถนนราชดำเนินนอก แขวงดุสิต เขตดุสิต กรุงเทพฯ

ขั้นตอนหรือวิธีการในการจัดการเรื่องร้องเรียน

กรมส่งเสริมการเรียนรู้มีขั้นตอนการดำเนินการ ดังนี้

๑. เมื่อสำนักงานเลขานุการกรม ได้รับเรื่องร้องเรียนผ่านช่องทางการร้องเรียนต่าง ๆ แล้ว จะเสนออธิบดีกรมส่งเสริมการเรียนรู้ เพื่อพิจารณามอบหมายหน่วยงานที่เกี่ยวข้องตรวจสอบภายใน ๓ วันทำการนับแต่วันที่ได้รับเรื่องร้องเรียน โดยให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องพิจารณาดำเนินการ

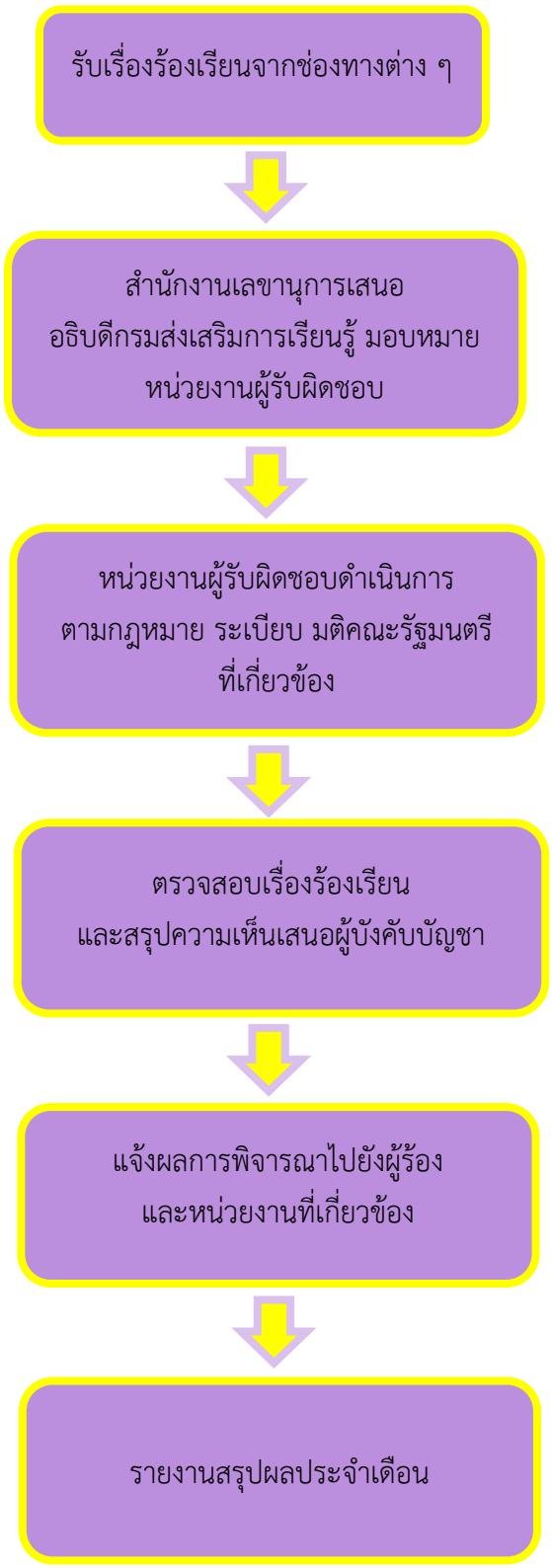
๒. กรณีตรวจสอบข้อเท็จจริงแล้วพบว่ามีมูลการกระทำผิดวินัย หรือเป็นกรณีเสียหายแก่ราชการหรือสร้างความเดือดร้อนแก่ประชาชน ให้หน่วยงานที่รับผิดชอบรีบดำเนินการทางวินัยจนกว่าจะเป็นที่ยุติ หรือดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้องให้แล้วเสร็จโดยเร็ว ทั้งนี้ ภายในเงื่อนเวลาตามที่กำหนดในกฎหมาย โดยดำเนินการสอบสวนให้แล้วเสร็จภายใน ๒๔๐ วัน

๓. เมื่อหน่วยงานที่รับผิดชอบได้ดำเนินการตามที่มีการร้องเรียนจนเสร็จสิ้นกระบวนการแล้ว ให้รายงานผลการดำเนินการให้ผู้ร้องทราบเป็นลายลักษณ์อักษร ภายใน ๓๐ วันทำการ

หน่วยงานที่รับผิดชอบ

กรมส่งเสริมการเรียนรู้มีหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการกำกับดูแล ตรวจสอบความโปร่งใสและป้องกันการทุจริตและประพฤติมิชอบ ได้แก่ กองบริหารทรัพยากรบุคคล 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) .....

ที่อยู่ที่ติดต่อได้ .....

.....

หมายเลขโทรศัพท์ที่ติดต่อได้ .....

ข้อกล่าวหา / ร้องเรียน นาย/นาง/นางสาว/ยศ .....

ตำแหน่ง.....สังกัด.....

โดยมีพฤติการณ์แห่งการกระทำรวมทั้ง วัน เวลา และสถานที่เกิดเหตุ ดังนี้ (ให้ระบุพฤติการณ์หรือข้อเท็จจริงเท่าที่ทราบ)..... .....

....

พยานหลักฐานที่ประกอบการกล่าวอ้าง / ร้องเรียน.....

....

ลงชื่อ ..... ผู้ร้องเรียน

(.....)