

คู่มือการปฏิบัติงาน
การรับเรื่องร้องเรียน
การทุจริตและประพฤติมิชอบ



สำนักงานศึกษาธิการภาค ๒ (ปทุมธานี)
สำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ
กระทรวงศึกษาธิการ



**คู่มือการปฏิบัติงานรับเรื่องราวร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ
สำนักงานศึกษาธิการภาค ๒**

๑. หลักการและเหตุผล

การประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐได้เริ่มดำเนินการตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๕๗ เป็นต้นมาจนถึงปัจจุบัน และในปัจจุบันการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐได้ถูกกำหนดเป็นกลยุทธ์ที่สำคัญของยุทธศาสตร์ด้านการป้องกันและปราบปรามการทุจริต ระยะที่ ๓ (พ.ศ.๒๕๖๐-๒๕๖๔) ซึ่งเป็นมาตรการป้องกันการทุจริตเชิงรุกที่หน่วยงานภาครัฐทั่วประเทศต้องดำเนินการเข้ารับการประเมิน ประกอบกับมติคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ ๒๓ มกราคม ๒๕๖๑ เห็นชอบให้หน่วยงานภาครัฐทุกหน่วยให้ความร่วมมือและเข้าร่วมประเมินคุณธรรมและความโปร่งใส และให้นำผลการประเมินไปปรับปรุงพัฒนาตนเองด้านคุณธรรมและความโปร่งใสอย่างเคร่งครัด

สำหรับเกณฑ์การประเมินของสำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ โดยศูนย์ต่อต้านการทุจริตกระทรวงศึกษาธิการ ได้กำหนดเกณฑ์การประเมินตัวชี้วัดที่ ๙ การเปิดเผยข้อมูล และตัวชี้วัดที่ ๑๐ การป้องกันการทุจริตเป็นการประเมินหลักฐานเชิงประจักษ์จากเอกสารและหลักฐานที่สามารถตรวจสอบได้ชัดเจนมาเป็นกรอบในการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของสำนักงานศึกษาธิการภาคและสำนักงานศึกษาธิการจังหวัด และรายละเอียดข้อมูลการประเมินข้อมูลเกี่ยวกับแนวปฏิบัติการจัดการเรื่องราวร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของสำนักงานศึกษาธิการภาค จึงได้จัดทำคู่มือในการดำเนินการเรื่องดังกล่าว

๒. งานรับเรื่องราวร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของสำนักงานศึกษาธิการภาค ๒

เพื่อให้การบริหารราชการของสำนักงานศึกษาธิการภาค ๒ เป็นไปด้วยความถูกต้อง บริสุทธิ์ ยุติธรรม ควบคุมการมีคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานตลอดจนดำเนินการแก้ไขปัญหาความซับซ้อนใจของผู้รับบริหาร ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและประชาชนทั่วไปได้อย่างมีประสิทธิภาพ มีความรวดเร็วประสบความสำเร็จอย่างเป็นรูปธรรมและ เพื่อเป็นการแจ้งเบาะแสการทุจริตของเจ้าหน้าที่ สำนักงานศึกษาธิการภาค ๒ จึงได้จัดให้มีงานรับเรื่องราวร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบขึ้น ซึ่งในกรณีการร้องเรียนเกี่ยวกับบุคคลจะมีการเก็บรักษาเรื่องราวไว้เป็นความลับและปกปิด

๓. สถานที่ตั้ง

สำนักงานศึกษาธิการภาค ๒ ตั้งอยู่เลขที่ ๙ ถนนเทศบาลปทุม ตำบลบางปรอก อำเภอเมือง จังหวัด

ปทุมธานี ๑๒๐๐๐

๔. หน้าที่ความรับผิดชอบ

เป็นศูนย์ในการรับเรื่องราวร้องเรียนและการร้องทุกข์เกี่ยวกับการกระทำของเจ้าหน้าที่ในสำนักงานศึกษาธิการภาค ๒ และเจ้าหน้าที่ในหน่วยงานทางการศึกษาในพื้นที่รับผิดชอบว่ามีพฤติการณ์การกระทำที่มีชอบ หรือปฏิบัติราชการไม่ถูกต้อง หรือได้รับการปฏิบัติที่ไม่เป็นการร้องเรียนธรรมดา เกี่ยวกับการมีพฤติการณ์ส่อไปในทางที่ไม่สุจริตและประพฤติมิชอบยังให้คนนอกจากนี้ปรึกษาแนะนำหรือเสนอแนะเกี่ยวกับการดำเนินการร้องเรียน ด้านกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้องให้กับหน่วยงานทางการศึกษา ผู้มารับบริการผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและประชาชนทั่วไปที่ขอรับบริการ

๕. วัตถุประสงค์

๑. เพื่อให้การดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของสำนักงานศึกษาธิการภาค ๒ มีขั้นตอนหรือกระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นไปตามเกณฑ์การประเมิน ของสำนักงาน ป.ป.ช.

๒. เพื่อให้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบได้อย่างถูกต้อง

๓. เพื่อเป็นไปตามแผนแม่บทบูรณาการป้องกันปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ ระยะ ๒๐ ปี (พ.ศ. ๒๕๖๐ - ๒๕๗๙) และเป็นการขับเคลื่อนยุทธศาสตร์ว่าด้วยการป้องกันและปราบปราม การทุจริต

๔. เพื่อพัฒนาและยกระดับคุณภาพ คุณธรรม และความโปร่งใสในการดำเนินงานของสำนักงานศึกษาธิการภาค ๒

๖. คำจำกัดความ

“ผู้รับบริการ” หมายถึง ผู้ที่มารับบริการจากสำนักงานศึกษาธิการภาค ๒ หรือผู้ที่มาขอรับบริการจากสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดในพื้นที่รับผิดชอบและประชาชนทั่วไปที่มาขอรับบริการ

“ผู้มีส่วนได้เสีย” หมายถึง ผู้ที่ได้รับผลกระทบทั้งทางบวกและทางลบ ทั้งทางตรงและทางอ้อม จาก การดำเนินการของสำนักงานศึกษาธิการภาค ๒ หรือ สำนักงานศึกษาธิการจังหวัดในพื้นที่รับผิดชอบและประชาชนทั่วไป

“การจัดการข้อร้องเรียน” มีความหมายครอบคลุมถึงการจัดการในเรื่องข้อร้องเรียน และการร้องทุกข์/ข้อเสนอนแนะ/ ข้อคิดเห็น/คำชมเชย/การสอบถามหรือการร้องขอข้อมูล

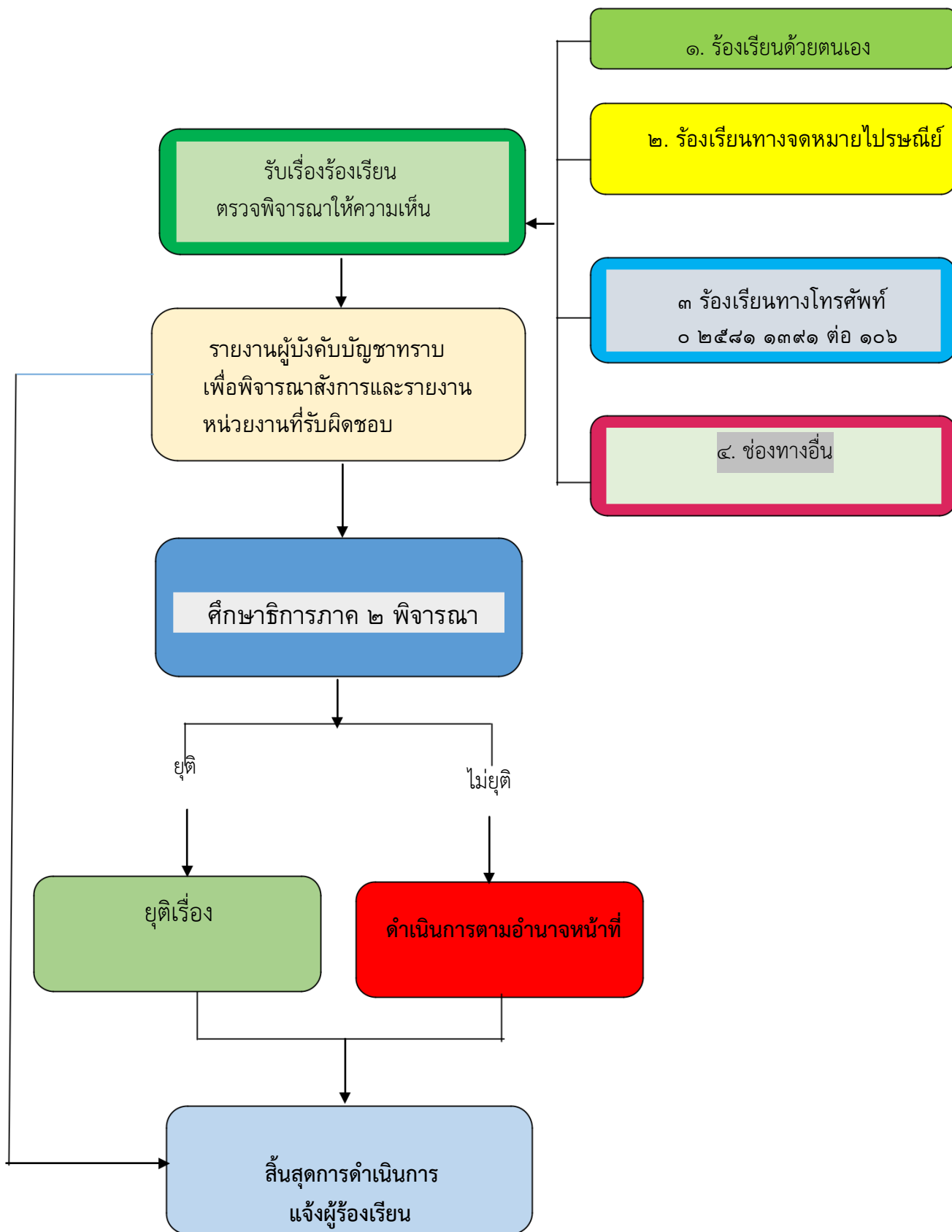
“ผู้ร้องเรียน” หมายถึง ประชาชนทั่วไป/ผู้มีส่วนได้เสียที่มาติดต่อราชการผ่านช่องทางต่าง ๆ กำหนดไว้ในคู่มือนี้ โดยมีวัตถุประสงค์ครอบคลุมการร้องเรียน/ร้องทุกข์/การให้ข้อเสนอนแนะ การให้ข้อคิดเห็น/การชมเชย/การร้องขอข้อมูล

“ช่องทางารับข้อร้องเรียน” หมายถึง ช่องทางต่าง ๆ ที่ใช้ในการรับเรื่องร้องเรียน เช่น ติดต่อด้วยตนเอง/ติดต่อทางโทรศัพท์/ทางจดหมายไปรษณีย์/ช่องทางอื่น เช่น ร้องผ่านมาที่ผู้อำนวยการกลุ่มฯ

๗. ระยะเวลาเปิดให้บริการ

ให้บริการในวันเวลาราชการทุกวันทำการ

๘. แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน



๙. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

การแต่งตั้งผู้รับผิดชอบจัดการเรื่องร้องเรียนของสำนักงานศึกษาธิการภาค ๒

๙.๑ ให้กลุ่มบริหารงานบุคคลสำนักงานศึกษาธิการภาค ๒ เป็นกลุ่มที่รับผิดชอบงาน เกี่ยวกับการร้องเรียน และเป็นผู้รับเรื่องจากผู้รับบริการ หรือ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียหรือประชาชนทั่วไป

๙.๒ จัดทำคำสั่งแต่งตั้งเจ้าหน้าที่รับผิดชอบงานร้องเรียน

๙.๓ แจกผู้รับผิดชอบตามคำสั่งสำนักงานศึกษาธิการภาคเพื่อความสะดวกในการประสานงาน

๑๐. การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่าง ๆ

ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียนที่เข้ามาถึงหน่วยงานจากช่องทางต่าง ๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาในการเนิกรับข้อร้องเรียนเพื่อประสานงานหาทางแก้ปัญหา	หมายเหตุ
ร้องเรียนด้วยตนเอง ณ กลุ่มงานที่รับผิดชอบของสำนักงานศึกษาธิการภาค ๒	ทุกครั้งที่มีการร้องเรียน	ภายใน ๓ วัน	
ร้องเรียนทางจดหมาย/ไปรษณีย์	ทุกวันที่ได้รับเรื่อง	ภายใน ๓ วัน	
ร้องเรียนทางโทรศัพท์ ๐ ๒๕๘๑ ๑๓๙๑	ทุกวัน	ภายใน ๓ วัน	
ร้องเรียนทางช่องทางอื่น ๆ	ทุกวัน	ภายใน ๕ วัน	

๑๑. การบันทึกข้อร้องเรียน

๑๑.๑ กรอกแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียนโดยมีรายละเอียดชื่อ – สกุล ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ติดต่อ เรื่องร้องเรียน และสถานที่เกิดเหตุ

๑๑.๒ ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียนเจ้าหน้าที่ต้องบันทึกข้อร้องเรียนลงสมุดบันทึกข้อร้องเรียน

๑๒. การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ปัญหาข้อร้องเรียนและการแจ้งผู้ร้องเรียนทราบ

๑๒.๑ กรณีเป็นการขอข้อมูลข่าวสารรายงานผู้บังคับบัญชาพิจารณาสั่งการแล้วประสานงานกับผู้ที่เกี่ยวข้องเอกสารหรือเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องเพื่อให้ข้อมูลแก่ผู้ร้องขอได้ตามความประสงค์

๑๒.๒ ข้อร้องเรียนที่เป็นการร้องเรียนเกี่ยวกับการดำเนินงาน/การทำหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ผู้ถูกร้องเรียน จัดทำบันทึกข้อเสนอความเห็นไปยังผู้บังคับบัญชาเพื่อสั่งการหรือพิจารณา

๑๒.๓ ข้อร้องเรียน ที่ไม่อยู่ในความรับผิดชอบของสำนักงานศึกษาธิการภาค ๒ ให้ดำเนินการประสานงานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อให้เกิดความรวดเร็วและถูกต้องหรือแนะนำให้ผู้ร้องไปดำเนินการตามหน่วยงานที่ถูกต้องต่อไป

๑๒.๔ ข้อร้องเรียนที่ส่งผลกระทบต่อหน่วยงาน เช่น กรณี ผู้ร้องเรียนทำหนังสือความไม่โปร่งใสในการจัดซื้อจัดจ้างหรือเกี่ยวกับการปฏิบัติงานโดยมิชอบหรือไม่ถูกต้องให้รายงานผู้บังคับบัญชาและเสนอความเห็นเพื่อพิจารณาสั่งการหรือเพื่อดำเนินการตรวจสอบและแจ้งผู้ร้องเรียนทราบต่อไป

๑๓. การติดตามแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน

ติดตามหน่วยงานทางการศึกษาที่อยู่ในการกำกับดูแลที่มีส่วนเกี่ยวข้องแจ้งผลการดำเนินการให้ทราบเพื่อจะได้แจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบต่อไป

๑๔. การรายงานผลการดำเนินการให้ผู้บังคับบัญชาทราบ

๑๔.๑ ให้รวบรวมและรายงานสรุปการจัดการข้อร้องเรียนให้ผู้บริหารทราบทุกเดือน

๑๔.๒ ให้รวบรวมรายงานสรุปข้อร้องเรียนหลังจากสิ้นปีงบประมาณ เพื่อนำมาวิเคราะห์ข้อร้องเรียนในภาพรวมของหน่วยงาน เพื่อใช้เป็นแนวทางในการแก้ไข ปรับปรุง พัฒนางองค์กรต่อไป

๑๕. แบบฟอร์มใบรับแจ้งเหตุเรื่องราวร้องเรียน

เขียนที่

วันที่เดือน.....พ.ศ.....

เรื่อง

เรียน

ด้วย ข้าพเจ้าเกิดวันที่เดือน.....พ... ศ.....

อายุ.....ปี อยู่บ้านเลขที่.....หมู่ที่.....ตรอก/ซอย.....ถนน.....ตำบล.....

อำเภอ.....จังหวัด.....รหัสไปรษณีย์.....โทรศัพท์ที่ติดต่อได้.....

ขอร้องเรียน / ร้องทุกข์เรื่อง มีรายละเอียดดังต่อไปนี้

เพื่อให้สำนักงานศึกษาธิการภาค ๒ ดำเนินการ / พิจารณา.....

เหตุผล

ทั้งนี้ ข้าพเจ้าขอให้สำนักงานศึกษาธิการภาค ๒ แจ้งตอบรับว่าจะดำเนินการพิจารณาตาม
 ข้อร้องเรียนของข้าพเจ้าไปยังที่อยู่ของข้าพเจ้าข้างต้น โดยข้าพเจ้าได้เก็บสำเนาหนังสือฉบับดำเนินการลงรับ
 ทางธุรการเรียบร้อยแล้ว

ขอแสดงความนับถือ

ลงชื่อ

.....

รับที่...../.....

วันที่.....เวลา.....น.

ผู้รับเรื่อง.....โทร.....

๑๖ จัดทำโดย

กลุ่มบริหารงานบุคคล สำนักงานศึกษาธิการภาค ๒ เลขที่ ๙ ถนนเทศบาลปทุม ตำบลบางปรอก อำเภอเมืองปทุมธานี จังหวัดปทุมธานี ๑๒๐๐๐ โทรศัพท์ ๐ ๒๕๘๑ ๑๓๙๑ ต่อ ๑๐๖ โทรสาร ๐ ๒๕๘๑ ๑๓๙๕
www.reo๒.moe.go.th

ภาคผนวก

สถิติเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ
สำนักงานศึกษาธิการภาค ๒
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓

ลำดับที่	เดือน	เรื่องร้องเรียนการทุจริตและ ประพฤติมิชอบ	ผลการดำเนินการ
๑.	ตุลาคม ๒๕๖๒		
๒.	พฤศจิกายน ๒๕๖๒		
๓.	ธันวาคม ๒๕๖๒		
๔.	มกราคม ๒๕๖๓		
๕.	กุมภาพันธ์ ๒๕๖๓		
๖.	มีนาคม ๒๕๖๓		
๗.	เมษายน ๒๕๖๓		
๘.	พฤษภาคม ๒๕๖๓		
๙.	มิถุนายน ๒๕๖๓		
๑๐.	กรกฎาคม ๒๕๖๓		
๑๑.	สิงหาคม ๒๕๖๓		
๑๒.	กันยายน ๒๕๖๓		
รวม			



คำสั่งสำนักงานศึกษาธิการภาค ๒

ที่ ๓๗ /๒๕๖๓

เรื่อง แต่งตั้งผู้รับผิดชอบเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

ด้วยสำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ ได้กำหนดให้สำนักงานศึกษาธิการภาคทุกภาคและสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดทุกแห่ง เข้าร่วมประเมินคุณธรรมความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (ITA) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ ตามตัวชี้วัดที่ ๙ การเปิดเผยข้อมูล และตัวชี้วัดที่ ๑๐ การป้องกันการทุจริต ด้วยวิธีการเผยแพร่ข้อมูลที่เป็นปัจจุบันบนเว็บไซต์หลักของหน่วยงาน เพื่อเปิดเผยการดำเนินงานต่าง ๆ ของหน่วยงาน ให้สาธารณชนได้รับทราบในแต่ละประเด็นตามคู่มือการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (Integrity & Transparency Assessment : ITA) สำหรับสำนักงานศึกษาธิการภาคและสำนักงานศึกษาธิการจังหวัด ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ และตามคู่มือการประเมินฯ ตัวชี้วัดที่ ๙ การป้องกันการทุจริต ข้อ ๒๕ แนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ กำหนดให้หน่วยงานแสดงคู่มือหรือแนวทางการดำเนินการเรื่องร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน มีข้อมูลรายละเอียดการปฏิบัติงาน วิธีการที่บุคคลภายนอกจะทำการร้องเรียน รายละเอียดขั้นตอนหรือวิธีการในการจัดการต่อเรื่องร้องเรียน ส่วนงานที่รับผิดชอบ ระยะเวลาดำเนินการ

เพื่อให้การประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (Integrity & Transparency Assessment : ITA) ของสำนักงานศึกษาธิการภาค ๒ ตามคู่มือการประเมินฯ ตัวชี้วัดที่ ๙ การป้องกันการทุจริต ข้อ ๒๕ แนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ เป็นไปด้วยความเรียบร้อย จึงแต่งตั้งผู้รับผิดชอบดำเนินการในเรื่องแนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ประกอบด้วย

ที่ปรึกษา

รองศาสตราจารย์ประวีต เอราวรณณ์ รองเลขาธิการ ก.ค.ศ. รักษาการในตำแหน่ง
ศึกษาธิการภาค สำนักงานศึกษาธิการภาค ๒

คณะทำงาน

๑. นางปัทมา ดวงแก้ว	ผู้อำนวยการกลุ่มบริหารงานบุคคล	หัวหน้าคณะทำงาน
๒. นายมนตรี เดชรักษา	ผู้อำนวยการกลุ่มอำนาจการ	คณะทำงาน
๓. นายบำรุง เฉียบแหลม	นักวิชาการศึกษานานาชาติพิเศษ	คณะทำงาน
๔. นางสาวรินทร เพ็ชรภรณ์	นักทรัพยากรบุคคลปฏิบัติการ	คณะทำงาน
๕. นายสรศักดิ์ ชูเมือง	นิติกรชำนาญการพิเศษ	คณะทำงาน และเลขานุการ

/ มีหน้าที่ ...

- ๒ -

มีหน้าที่

๑) รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบทุกประเภท และเสนอความเห็นให้ผู้บังคับบัญชาพิจารณา

๒) สำหรับบัตรสนเท่ห์ให้พิจารณาเฉพาะกรณีที่มีพยานหลักฐานที่ชัดเจนและเสนอความเห็นเพื่อให้ผู้บังคับบัญชาพิจารณาดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง หรือดำเนินการอื่นใดตามดุลยพินิจ

๓) ตรวจสอบข้อมูลการร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบในระบบเว็บไซต์ของหน่วยงาน กรณีมีข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบให้นำเสนอผู้บังคับบัญชาพิจารณา

ทั้งนี้ ตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไป

สั่ง ณ วันที่ ๑๕ มิถุนายน พ.ศ. ๒๕๖๓



(รองศาสตราจารย์ประวิต เอราวรรณ)
รองเลขาธิการ ก.ค.ศ. รักษาการในตำแหน่ง
ศึกษาธิการภาค สำนักงานศึกษาธิการภาค ๒