



คู่มือการปฏิบัติงาน

การรับเรื่องราวเรียนและประพฤติมิชอบ

สำนักงานส่งเสริมการเรียนรู้ประจำจังหวัดเพชรบูรณ์



กรมส่งเสริมการเรียนรู้



กระทรวงศึกษาธิการ

คำนำ

คู่มือการปฏิบัติงาน “การรับเรื่องร้องเรียนทุจริตและประพฤติมิชอบ” จัดทำขึ้นเพื่อเป็นแนวทางในการดำเนินงานเกี่ยวกับการรับเรื่องร้องเรียนทุจริตและประพฤติมิชอบ เพื่อให้มีกระบวนการขั้นตอนในการปฏิบัติงานป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบในสำนักงานส่งเสริมการเรียนรู้ประจำจังหวัดเพชรบูรณ์ ที่ถูกต้อง ชัดเจน สามารถดำเนินการได้อย่างเป็นระบบไปในแนวทางเดียวกัน



คู่มือการปฏิบัติงานการรับเรื่องร้องเรียนทุจริตและประพฤติมิชอบ

วัตถุประสงค์

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

๒. เพื่อแสดงถึงขั้นตอนและวิธีการปฏิบัติงานกระบวนการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของสำนักงานส่งเสริมการเรียนรู้ประจำจังหวัดเพชรบูรณ์ กระทรวงศึกษาธิการ และให้ผู้เข้ามาปฏิบัติงานใหม่ พัฒนาให้การทำงาน เป็นมืออาชีพ รวมทั้งแสดงหรือเผยแพร่ให้แก่บุคคลภายนอกหรือผู้ให้บริการ ให้สามารถเข้าใจและใช้ประโยชน์ จากกระบวนการที่มีอยู่

๓. เพื่อให้บุคลากรผู้เกี่ยวข้อง หรือเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบสามารถนำไปเป็นกรอบแนวทางการดำเนินงานให้เกิดเป็นรูปธรรม ปฏิบัติงานตามมาตรฐานกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบได้อย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อนำไปปรับปรุงพัฒนาระบบให้มีความรวดเร็ว ถูกต้อง และมีประสิทธิผล

๔. เพื่อใช้เป็นคู่มือเอกสารในการเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของสำนักงานส่งเสริมการเรียนรู้ประจำจังหวัดเพชรบูรณ์ กรมส่งเสริมการเรียนรู้ กระทรวงศึกษาธิการ ให้มีมาตรฐานและถือปฏิบัติในแนวทางเดียวกันตามระเบียบ หลักเกณฑ์ และกฎหมาย ที่เกี่ยวข้องกับการรับเรื่องร้องเรียน

คำนิยาม

เรื่องร้องเรียน	หมายถึง	ประเด็นการร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานในสังกัดสำนักงานส่งเสริมการเรียนรู้ประจำจังหวัดเพชรบูรณ์ กรมส่งเสริมการเรียนรู้ กระทรวงศึกษาธิการ หรือข้อมูลที่เกี่ยวข้อง ซึ่งเป็นประโยชน์ต่อการตรวจสอบ ที่ผู้ร้องเรียนแจ้งเบาะแสผ่านช่องทางต่าง ๆ
ทุจริต	หมายถึง	การแสวงหาประโยชน์ที่มิควรได้โดยชอบด้วยกฎหมายสำหรับตนเอง หรือผู้อื่น
ทุจริตต่อหน้าที่	หมายถึง	การปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติอย่างใดในตำแหน่ง หรือละเว้นการปฏิบัติอย่างใด ในพฤติการณ์ที่อาจทำให้ผู้อื่นเชื่อว่ามีตำแหน่งหรือหน้าที่ซึ่งตนมิได้มีตำแหน่ง หรือหน้าที่นั้นหรือใช้อำนาจในตำแหน่งหน้าที่เพื่อแสวงหาประโยชน์ที่มิควรได้โดยชอบ สำหรับตนเองหรือผู้อื่น
ประพฤติมิชอบ	หมายถึง	การที่เจ้าหน้าที่ปฏิบัติ หรือละเว้นการปฏิบัติการอย่างใดอย่างหนึ่งในตำแหน่งหรือหน้าที่ หรือใช้อำนาจในตำแหน่งหรือหน้าที่อันเป็นการฝ่าฝืนกฎหมาย ระเบียบ คำสั่ง หรือมติคณะรัฐมนตรีที่มุ่งหมายจะควบคุมการรับ การเก็บรักษา หรือการใช้เงิน หรือทรัพย์สินของราชการไม่ว่าการปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติ



นั้น เป็นการทุจริต ด้วยหรือไม่ก็ตาม และให้หมายรวมถึงการประมาท
เล่นเล่อใน หน้าดังกล่าวด้วย

หน่วยงานที่รับผิดชอบ หมายถึง หน่วยงานในสังกัดสำนักงานส่งเสริมการเรียนรู้ประจำจังหวัดเพชรบูรณ์
ที่มีหน้าที่กำกับดูแล ตรวจสอบ ความโปร่งใส และป้องกันการทุจริตและ
ประพฤติมิชอบ ตลอดจนหน่วยงานที่มีหน้าที่รับผิดชอบในการดำเนินการ
กรณีมีการร้องเรียนว่าเจ้าหน้าที่ในสังกัดสำนักงานส่งเสริมการเรียนรู้
ประจำจังหวัดเพชรบูรณ์ มีพฤติการณ์ที่เข้าข่ายการกระทำทุจริตหรือ
ประพฤติมิชอบ

อำนาจและหน้าที่ของสำนักงานส่งเสริมการเรียนรู้ประจำจังหวัดเพชรบูรณ์

พระราชบัญญัติส่งเสริมการเรียนรู้ พ.ศ. ๒๕๖๖ บัญญัติให้เปลี่ยนสำนักงานส่งเสริมการศึกษา
นอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัย ในสำนักงานปลัดกระทรวง กระทรวงศึกษาธิการ เป็นกรมส่งเสริม
การเรียนรู้ตามพระราชบัญญัตินี้มีฐานะเป็นนิติบุคคลและเป็นกรมในกระทรวงศึกษาธิการตามกฎหมายว่าด้วย
ระเบียบบริหารราชการกระทรวงศึกษาธิการ และกฎหมายว่าด้วยระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน อยู่ในบังคับ
บัญชาของรัฐมนตรีและปลัดกระทรวงศึกษาธิการ โดยมีอำนาจและหน้าที่ดังต่อไปนี้

๑. จัดให้มี ส่งเสริม และสนับสนุนให้มีการผลิตและพัฒนาหลักสูตร โปรแกรมการเรียนรู้
สื่อการเรียนรู้ และวิธีการจัดกระบวนการเรียนรู้ บรรดาที่เกี่ยวกับการส่งเสริมการเรียนรู้ที่อยู่ในความ
รับผิดชอบของกรม รวมทั้งหลักสูตร โปรแกรมการเรียนรู้ สื่อการเรียนรู้ และวิธีการจัดกระบวนการเรียนรู้
ที่หน่วยงานอื่นจัดทำไว้มาใช้ประโยชน์ได้

๒. จัดทำแผนการส่งเสริมการเรียนรู้ให้สอดคล้องกับแผนการศึกษาแห่งชาติ รวมทั้งร่วม
กับภาคีเครือข่ายในการติดตาม ตรวจสอบ ให้คำแนะนำ และประเมินผลสัมฤทธิ์ในการส่งเสริมการเรียนรู้
ให้เป็นไปตามพระราชบัญญัตินี้

๓. จัดให้มี ส่งเสริม และสนับสนุนให้มีระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อนำมาใช้ประโยชน์
ในการส่งเสริมการเรียนรู้

๔. จัด ส่งเสริม และสนับสนุน การเรียนการสอน สภาพแวดล้อม ตลอดจนเทคโนโลยี
สิ่งอำนวยความสะดวก สื่อ บริการและความช่วยเหลืออื่นใดเพื่อให้คนพิการ หรือบุคคลซึ่งมีความต้องการ
จำเป็นพิเศษ สามารถเรียนรู้ได้โดยสะดวกและเข้าถึงแหล่งเรียนรู้ทุกประเภทได้อย่างเท่าเทียม ทัวถึง และ
เป็นธรรมโดยไม่เลือกปฏิบัติและไม่มีภาระค่าใช้จ่ายเกินสมควร

๕. ร่วมมือกับภาคีเครือข่ายเพื่อจัดให้มีสิ่งอำนวยความสะดวกและแหล่งเรียนรู้ เพื่อให้ผู้เรียน
สามารถเข้าถึงการเรียนรู้ได้ทุกรูปแบบ ทุกที่ และทุกเวลา รวมทั้งประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนทราบ
เป็นการทั่วไป



๖. กำหนดหลักเกณฑ์และเงื่อนไขในการออกประกาศนียบัตร วุฒิบัตร หรือหนังสือรับรองความรู้ให้แก่ผู้เรียนตามมาตรา ๑๔

๗. ดำเนินการเทียบระดับการศึกษา การเทียบเคียงหรือเทียบโอนผลการเรียนตามมาตรา ๑๕

๘. จัดทำหลักเกณฑ์การประเมินผลสัมฤทธิ์ในการจัดการเรียนรู้ เพื่อพัฒนาคุณภาพการศึกษาของหน่วยจัดการเรียนรู้หรือภาคีเครือข่าย

๙. ส่งเสริม สนับสนุน และพัฒนาทักษะ ความรู้ ความสามารถ และสมรรถนะของบุคลากรซึ่งทำหน้าที่ส่งเสริมการเรียนรู้ เพื่อให้สามารถส่งเสริมการเรียนรู้และแนะแนวการเรียนรู้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ตลอดจนสามารถสร้างนวัตกรรมทางการศึกษาได้

๑๐. ปฏิบัติหน้าที่อื่นใดตามที่บัญญัติไว้ในพระราชบัญญัตินี้หรือที่มีกฎหมายอื่นกำหนด

หลักเกณฑ์การรับเรื่องร้องเรียน

เรื่องที่น่ามาร้องเรียนต้องเป็นเรื่องที่เจ้าหน้าที่ในสังกัด สำนักงานส่งเสริมการเรียนรู้ประจำจังหวัด เพชรบูรณ์ กระทำการทุจริตและประพฤติมิชอบหรือเป็นกรณีที่จำเป็นต้องดำเนินการตรวจสอบในเรื่องดังต่อไปนี้

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. รายละเอียดการกระทำที่เป็นเหตุแห่งการร้องเรียนพร้อมทั้งข้อเท็จจริงหรือพฤติการณ์เกี่ยวกับการกระทำความผิดว่า เพียงพอที่จะสามารถดำเนินการ สืบสวน/สอบสวนได้

๔. ระบุวัน เดือน ปี และสถานที่ที่เกิดเหตุร้องเรียน

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



ทั้งนี้ กรณีการร้องเรียนที่มีลักษณะเป็นบัตรสนเท่ห์ สำนักงานส่งเสริมการเรียนรู้ประจำจังหวัดเพชรบูรณ์ จะดำเนินการเฉพาะรายที่ปรากฏพฤติการณ์หรือพยานหลักฐานชัดเจนเท่านั้น

คำแนะนำการร้องเรียน

การร้องเรียนควรมีรายละเอียดให้ครบถ้วน ดังต่อไปนี้

๑. ชื่อ - สกุล และที่อยู่ของผู้ร้องเรียน

๒. ชื่อ - สกุล หรือตำแหน่งของผู้ถูกร้องเรียน

๓. รายละเอียดการกระทำที่เป็นเหตุแห่งการร้องเรียน โดยบรรยายพฤติการณ์การทำความผิด ตามข้อกล่าวหาอย่างละเอียด เพื่อให้ทราบถึงวัน เวลาที่ทำความผิด รายละเอียดการทำความผิด พร้อมระบุพยานหลักฐานหรืออ้างพยานหลักฐานที่สามารถยืนยันหรือสนับสนุนการกล่าวหาว่า มีอะไรบ้าง มีพยานบุคคลที่รู้เห็นเหตุการณ์ หรือไม่ เป็นผู้ใด อย่างไร

๔. ควรมีรายละเอียดของ ชื่อ -สกุล ที่อยู่ เบอร์โทรศัพท์ และอีเมลของผู้ร้องเรียนที่สามารถติดต่อได้ ให้ชัดเจน เพื่อประโยชน์ในการติดต่อกลับในการยืนยันการกล่าวหาหรือเพื่อขอทราบข้อเท็จจริง เพิ่มเติมหรือเพื่อรายงานผลให้ทราบ ซึ่งข้อมูลของผู้ร้องเรียนจะถูกจัดเก็บเป็นความลับ ทั้งนี้ กรณีที่ผู้ร้องเรียน ไม่เปิดเผย ชื่อ - สกุล หรือพฤติการณ์หรือพยานหลักฐานไม่ปรากฏชัดเจน จะถือว่าเป็นบัตรสนเท่ห์อาจไม่รับ ดำเนินการให้ได้

ช่องทางแจ้งเรื่องร้องเรียน

กรณีที่มีเรื่องร้องเรียนเจ้าหน้าที่ว่ากระทำการทุจริตและประพฤติมิชอบ สามารถร้องเรียนได้ในช่องทางต่าง ๆ ดังต่อไปนี้

๑. ร้องเรียนผ่านทางเว็บไซต์สำนักงานส่งเสริมการเรียนรู้ประจำจังหวัดเพชรบูรณ์ : <http://dole.go.th/dole๒๐๒๔/?lang=en>

๒. ส่งเรื่องร้องเรียนผ่านทางไปรษณีย์: จ่าหน้าซองถึง ผู้อำนวยการสำนักงานส่งเสริมการเรียนรู้ประจำ จังหวัดเพชรบูรณ์ ส่งมาที่ : ๓๒๕ หมู่ ๑ ถนนสามัคคีชัย ตำบลในเมือง อำเภอเมือง จังหวัดเพชรบูรณ์ ๖๗๐๐๐

๓. ยื่นเรื่องร้องเรียนด้วยตนเองได้ที่ : สำนักงานส่งเสริมการเรียนรู้ประจำจังหวัดเพชรบูรณ์ ถนนสามัคคีชัย อำเภอเมือง จังหวัดเพชรบูรณ์

ขั้นตอนหรือวิธีการในการจัดการเรื่องร้องเรียน

สำนักงานส่งเสริมการเรียนรู้ประจำจังหวัดเพชรบูรณ์ มีขั้นตอนการดำเนินการ ดังนี้

๑. เมื่อสำนักงานส่งเสริมการเรียนรู้ประจำจังหวัดเพชรบูรณ์ ได้รับเรื่องร้องเรียนผ่านช่องทางการ ร้องเรียนต่าง ๆ แล้วจะเสนอผู้อำนวยการสำนักงานส่งเสริมการเรียนรู้ประจำจังหวัดเพชรบูรณ์ เพื่อพิจารณา มอบหมายหน่วยงานที่เกี่ยวข้องตรวจสอบภายใน ๓ วันทำการนับแต่วันที่ได้รับเรื่องร้องเรียน โดยให้หน่วยงาน ที่เกี่ยวข้องพิจารณาดำเนินการ



๒. กรณีตรวจสอบข้อเท็จจริงแล้วพบว่ามีมูลการกระทำผิดวินัย หรือเป็นกรณีเสียหายแก่ราชการ หรือสร้างความเดือดร้อนแก่ประชาชน ให้หน่วยงานที่รับผิดชอบรีบดำเนินการทางวินัยจนกว่าจะเป็นที่ยุติ หรือดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้องให้แล้วเสร็จโดยเร็ว ทั้งนี้ ภายในเงื่อนไขเวลาตามที่กำหนดในกฎหมาย โดยดำเนินการสอบสวนให้แล้วเสร็จภายใน ๒๔๐ วัน

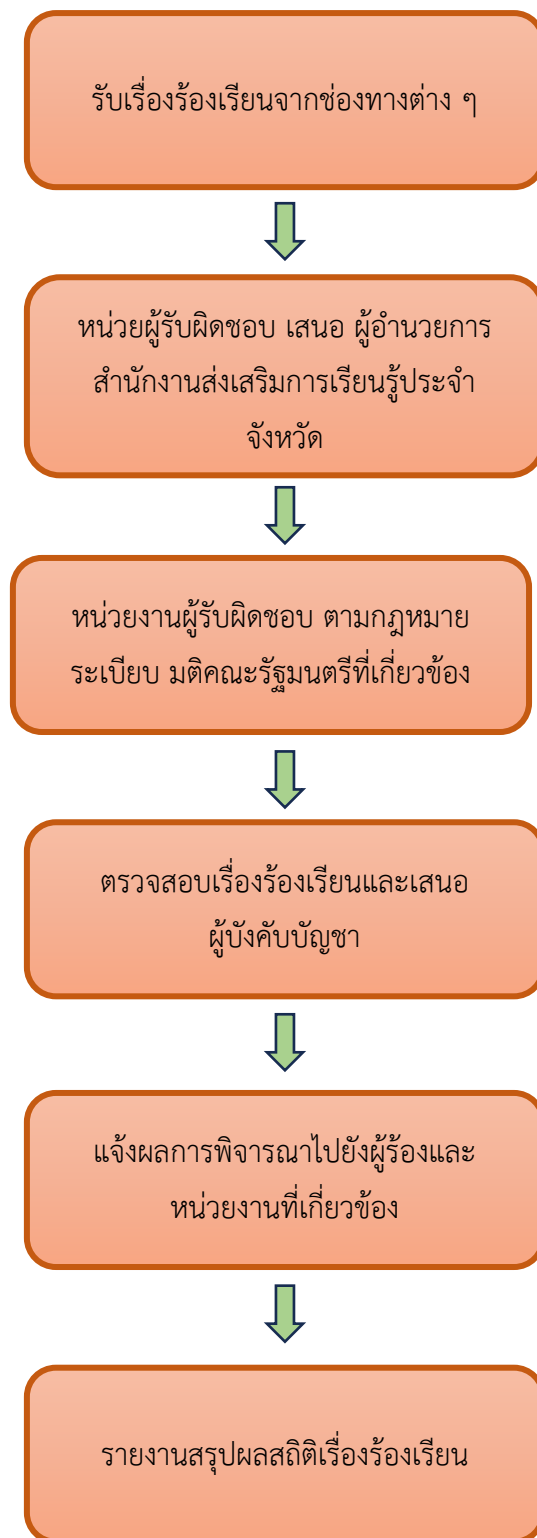
๓. เมื่อหน่วยงานที่รับผิดชอบได้ดำเนินการตามที่มีการร้องเรียนจนเสร็จสิ้นกระบวนการแล้ว ให้รายงานผลการดำเนินการให้ผู้ร้องทราบเป็นลายลักษณ์อักษร ภายใน ๓๐ วันทำการ

หน่วยงานที่รับผิดชอบ

สำนักงานส่งเสริมการเรียนรู้ประจำจังหวัดเพชรบูรณ์ มีหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการกำกับดูแล ตรวจสอบความโปร่งใสและป้องกันการทุจริตและประพฤติมิชอบ ได้แก่กองบริหารทรัพยากรบุคคล กลุ่มวินัย และนิติการ



แผนผังกระบวนการปฏิบัติงาน (Work Flow)
การรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ มีผังกระบวนการปฏิบัติงาน ดังนี้



ตัวอย่างหนังสือร้องเรียน

เขียนที่.....

วันที่.....

เรื่อง

เรียน ผู้อำนวยการสำนักงานส่งเสริมการเรียนรู้ประจำจังหวัดเพชรบูรณ์

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
(ให้ระบุเหตุการณ์หรือข้อเท็จจริงเท่าที่ทราบ).....

พยานหลักฐานที่ประกอบการกล่าวอ้าง / ร้องเรียน.....

ลงชื่อ ผู้ร้องเรียน

(.....)

