



คู่มือแนวทางปฏิบัติการจัดการ เรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

กลุ่มกฎหมายและคดี

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษากรุงเทพมหานคร
สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน
กระทรวงศึกษาธิการ

คำนำ

คู่มือแนวทางการปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษากรุงเทพมหานคร ได้จัดทำขึ้นเพื่อเป็นแนวทางการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียน กรณีเกิดการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษากรุงเทพมหานคร ทั้งนี้ เพื่อให้การดำเนินการด้านการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่เป็นไปด้วยความถูกต้อง โปร่งใส เป็นธรรม ตรวจสอบได้ และเป็นการยกระดับธรรมาภิบาลในการบริหารจัดการทุกภาคส่วน และปฏิรูปกระบวนการป้องกันและปราบปรามการทุจริตทั้งระบบ เพื่อรองรับการปฏิบัติงานที่รวดเร็วและมีประสิทธิภาพ

การจัดทำคู่มือแนวทางการดำเนินงานจึงมีความจำเป็นอย่างยิ่ง เพื่อให้เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษากรุงเทพมหานคร ใช้เป็นกรอบแนวทางการปฏิบัติงานการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ รวมทั้งส่งเสริม และคุ้มครองจริยธรรมในหน่วยงาน และเป็นประโยชน์ในการสร้างความเข้าใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ ซึ่งเป็นกลไกสำคัญในการปฏิบัติตามที่กฎหมายกำหนดอย่างเคร่งครัด และมีประสิทธิภาพต่อไป

กลุ่มกฎหมายและคดี



สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษากรุงเทพมหานคร

สารบัญ

เรื่อง

หน้า

หลักการและเหตุผล

วัตถุประสงค์

ขอบเขต

คำจำกัดความ

หน้าที่ความรับผิดชอบ

หลักเกณฑ์และรายละเอียดการร้องเรียน

กระบวนการพิจารณาดำเนินการ

แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

แนวทางการตรวจสอบตามคู่มือการปฏิบัติงาน

มาตรการคุ้มครองและรักษาความลับของผู้ร้องเรียนและผู้ให้ข้อมูล

มาตรฐานงาน

รวบรวมสถิติ

ภาคผนวก

- แบบไปรับแจ้งเหตุเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์
- แบบแจ้งตอบข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์
- ประกาศ
- คำสั่งมอบหมายเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ



แนวทางการปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ของเจ้าหน้าที่ของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษากรุงเทพมหานคร

หลักการและเหตุผล

ตามมติคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ ๑๑ ตุลาคม ๒๕๕๙ เห็นชอบยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต ระยะที่ ๓ (พ.ศ. ๒๕๖๐ – ๒๕๖๔) มุ่งให้เกิดประโยชน์ต่อประชาชนและส่วนรวมเป็นสำคัญ และลดโอกาสที่จะเกิดการทุจริตและประพฤติมิชอบในหน่วยงาน บรรลุตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ในแผนงานบูรณาการต่อต้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ แผนแม่บทภายใต้ยุทธศาสตร์ชาติ (พ.ศ. ๒๕๖๑ - ๒๕๘๐) ประเด็นการต่อต้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ ๑๒ (พ.ศ. ๒๕๖๐ – ๒๕๖๔) แผนการปฏิรูปประเทศด้านการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษากรุงเทพมหานคร ให้ความสำคัญกับการบริหารงานด้วยระบบคุณธรรมและความโปร่งใส รวมทั้งการรณรงค์และเสริมสร้างองค์กร เพื่อนำไปสู่การพัฒนาและยกระดับการบริหารจัดการให้เป็นไปตามหลักธรรมาภิบาล สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริตภาครัฐ ซึ่งได้มีการกำหนดมาตรการปลูกจิตสำนึก ป้องกันปราบปรามและสร้างเครือข่ายในการป้องกันและปราบปรามการทุจริต และการดำเนินการส่งเสริมคุ้มครองคุณธรรมจริยธรรมของเจ้าหน้าที่สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษากรุงเทพมหานคร โดยมีเป้าหมาย คือ เจ้าหน้าที่สามารถปฏิบัติราชการได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ประชาชนได้รับบริการที่ดี มีความพึงพอใจ เชื่อมั่นและศรัทธาต่อการบริหารราชการของหน่วยงาน

วัตถุประสงค์

๑. เพื่อให้บุคลากรที่เกี่ยวข้องหรือเจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบสามารถนำคู่มือไปใช้เป็นกรอบแนวทางการดำเนินงานเกิดเป็นรูปธรรม ปฏิบัติงานได้ตามมาตรฐานของกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

๒. เพื่อสร้างความมั่นใจว่ากระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบเป็นไปตามขั้นตอนและสอดคล้องกับกฎหมาย ข้อกำหนด ระเบียบ และหลักเกณฑ์ที่เกี่ยวข้องอย่างถูกต้องและครบถ้วน

๓. เพื่อเป็นแนวทางในการปฏิบัติงานให้แก่เจ้าหน้าที่ผู้มาปฏิบัติงานภายหลังหรือเจ้าหน้าที่ผู้ได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติงานสามารถเข้าใจและนำคู่มือไปปฏิบัติงานตามขั้นตอน และจะส่งผลให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ รวมทั้งสามารถแสดงหรือเผยแพร่ให้กับบุคคลภายนอกได้ทราบ เพื่อนำไปสู่การให้ข้อคิด ข้อเสนอแนะ เพื่อนำไปสู่การปรับปรุงกระบวนการในการปฏิบัติงานต่อไป

๔. เพื่อพิทักษ์สิทธิของประชาชนและผู้ร้องเรียนตามหลักธรรมาภิบาล รวมทั้งรักษาผลประโยชน์ของทางราชการ



คู่มือแนวทางการปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่

ขอบเขต

คู่มือนี้ใช้ในการปฏิบัติงานตามกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนของข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา ประชาชน รวมทั้งการตรวจสอบข้อเท็จจริงและรายงานผลการดำเนินการ ติดตาม ประเมินผล และรวบรวม เสนอผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษากรุงเทพมหานคร

คำจำกัดความ

“เจ้าหน้าที่” หมายความว่า ข้าราชการ ลูกจ้างประจำ และพนักงานราชการ ในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษากรุงเทพมหานคร

“ทุจริต” หมายความว่า การแสวงหาประโยชน์ที่มิควรได้โดยชอบด้วยกฎหมาย สำหรับตนเองหรือผู้อื่น

“ประพฤติมิชอบ” หมายความว่า การที่เจ้าหน้าที่ปฏิบัติ หรือละเว้นการปฏิบัติงานอย่างใดอย่างหนึ่ง ในตำแหน่งหรือหน้าที่ หรือใช้อำนาจในตำแหน่งหรือหน้าที่อันเป็นการฝ่าฝืนกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ คำสั่งอย่างใดอย่างหนึ่ง

“ข้อร้องเรียน” หมายถึง ข้อร้องเรียนเรื่องการทุจริต การปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบของเจ้าหน้าที่ของรัฐในสังกัด

“การตอบสนอง” หมายถึง การส่งต่อให้แก่หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง การตรวจสอบและนำเรื่องร้องเรียนเข้าสู่กระบวนการสอบสวนข้อเท็จจริง แจ้งเตือน ดำเนินคดี หรืออื่นๆตามระเบียบ ข้อกฎหมาย พร้อมกับแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบผลหรือความคืบหน้าของการดำเนินการภายในสิบห้าวัน ทั้งนี้ กรณีที่ข้อร้องเรียนไม่ได้ระบุชื่อและที่อยู่หรือหมายเลขโทรศัพท์ที่ติดต่อได้หรืออีเมลติดต่อของผู้ร้องเรียน จะพิจารณาการตอบสนองสิ้นสุดที่การนำเรื่องร้องเรียนเข้าสู่กระบวนการสอบสวนข้อเท็จจริง แจ้งเตือน ดำเนินคดี หรืออื่นๆตามระเบียบข้อกฎหมาย

ความรับผิดชอบ

กลุ่มกฎหมายและคดี มีหน้าที่รับเรื่องร้องเรียนและดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียน และดำเนินการเสริมสร้างความเข้มแข็งและเป็นเครือข่ายสำคัญ ในการขับเคลื่อนนโยบายและมาตรการต่างๆในการต่อต้านการทุจริตในองค์กร รวมทั้งบูรณาการเชื่อมโยงกับการต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชัน

หลักเกณฑ์และรายละเอียดการร้องเรียน

๑. หลักเกณฑ์การร้องเรียน

๑.๑ เรื่องที่จะนำมาร้องเรียนต้องเป็นเรื่องที่ผู้ร้องได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหาย อันเนื่องมาจากเจ้าหน้าที่ของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษากรุงเทพมหานคร ในเรื่องดังต่อไปนี้

- (๑) กระทำการทุจริตต่อหน้าที่ราชการ
- (๒) กระทำความผิดต่อตำแหน่งหน้าที่ราชการ
- (๓) ละเลยหน้าที่ตามที่กฎหมายกำหนด
- (๔) ปฏิบัติหน้าที่ล่าช้าเกินสมควร
- (๕) กระทำการนอกเหนืออำนาจหน้าที่ หรือขัดหรือไม่ถูกต้องตามกฎหมาย



คู่มือแนวทางการปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่

๒. เรื่องที่ร้องเรียนต้องเป็นเรื่องจริงที่มีมูล มิใช่ลักษณะกระแสข่าวที่สร้างความเสียหายแก่บุคคลที่ขาดหลักฐานแวดล้อมที่ปรากฏชัดแจ้ง ตลอดจนขาดพยานบุคคลแน่นอน

๒.๑ ข้อร้องเรียนให้ใช้ถ้อยคำสุภาพและต้องระบุข้อมูลต่อไปนี้

๒.๑.๑ ชื่อและที่อยู่ผู้ร้องเรียน

๒.๑.๒ ชื่อหน่วยงานหรือเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องที่เป็นเหตุแห่งการร้องเรียน

๒.๑.๓ การกระทำทั้งหลายที่เป็นเหตุแห่งการร้องเรียน พร้อมทั้งข้อเท็จจริงหรือพฤติการณ์ตามสมควรเกี่ยวกับการกระทำความผิดกล่าว (หรือแจ้งช่องทางเบาะแสการทุจริตของเจ้าหน้าที่อย่างชัดเจนเพื่อดำเนินการสืบสวน สืบสวน)

๒.๑.๔ คำขอของผู้ร้องเรียน

๒.๑.๕ ลายมือชื่อของผู้ร้องเรียน

๒.๑.๖ ระบุวัน เดือน ปี

๒.๑.๗ ระบุพยานเอกสาร พยานวัตถุ พยานบุคคล (ถ้ามี)

๒.๒ กรณีการร้องเรียนที่มีลักษณะเป็นบัตรสนเท่ห์ จะรับพิจารณาเฉพาะรายที่ระบุหลักฐานกรณีแวดล้อมปรากฏชัดแจ้ง ตลอดจนชี้พยานบุคคลแน่นอนเท่านั้น

๒.๓ เรื่องร้องเรียนที่ไม่อาจรับพิจารณา

๒.๓.๑ ข้อร้องเรียนที่มีได้ทำเป็นหนังสือ

๒.๓.๒ ข้อร้องเรียนที่ไม่ระบุพยานหลักฐานที่เพียงพอ

๒.๓.๓ ข้อร้องเรียนที่ไม่มีรายการตามข้อ ๒.๑

๒.๔ ช่องทางการร้องเรียน ผู้ร้องเรียนสามารถส่งข้อร้องเรียนผ่านช่องทาง ดังนี้

๒.๔.๑ ส่งข้อร้องเรียนหรือร้องเรียนด้วยตนเองโดยตรงที่สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา กรุงเทพมหานคร ๓๐๔/๒ ถนนศรีอยุธยา แขวงทุ่งพญาไท เขตราชเทวี กรุงเทพมหานคร ๑๐๔๐๐

๒.๔.๒ ร้องเรียนผ่านอีเมลกลุ่มกฎหมายและคดี laws@bkkp.go.th

กระบวนการจัดการข้อร้องเรียน / พิจารณาดำเนินการ

๑. ให้กลุ่มกฎหมายและคดี เป็นหน่วยงานหลักในการรับเรื่องร้องเรียน

๒. เมื่อได้รับเรื่องร้องเรียนให้เจ้าหน้าที่ รวบรวมข้อมูลการร้องเรียนเสนอผู้บังคับบัญชาตามลำดับ ในกรณีเป็นลักษณะบัตรสนเท่ห์ให้พิจารณาเฉพาะรายที่มีลักษณะตามที่กำหนดในประกาศสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา กรุงเทพมหานคร เรื่อง หลักเกณฑ์ มาตรการ และแนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียน กรณีเกิดการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่

๓. กรณีที่ผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา กรุงเทพมหานคร เห็นสมควรให้แต่งตั้งคณะกรรมการสอบสวนข้อเท็จจริงหรือมอบหมายให้ผู้ใดตรวจสอบข้อเท็จจริงให้ความช่วยเหลือ และรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ดำเนินการตามคำสั่งนั้น

๔. ให้คณะกรรมการสอบสวนข้อเท็จจริงที่ได้รับการแต่งตั้งมีหน้าที่รวบรวมข้อเท็จจริงที่เกี่ยวข้อง และพิจารณาไต่สวนข้อเท็จจริงว่าเรื่องร้องเรียนมีมูลความจริงหรือไม่เพียงใด โดยให้ดำเนินการให้แล้วเสร็จโดยเร็ว พร้อมทั้งทำความเข้าใจเสนอต่อผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา กรุงเทพมหานคร ว่ามีการกระทำทุจริตและประพฤติมิชอบเกิดขึ้นหรือไม่ และเป็นการกระทำผิดวินัยหรือไม่ หากเป็นกรณีไม่มีมูลที่ควรกล่าวหาให้เสนอความเห็นต่อผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา กรุงเทพมหานคร และยุติเรื่อง



๕. ในการพิจารณาไต่สวนข้อเท็จจริงให้ดำเนินการอย่างลับ และต้องเปิดโอกาสให้เจ้าหน้าที่ผู้ถูกกล่าวหาพิสูจน์ข้อเท็จจริงอย่างเป็นธรรม

๖. ให้คณะกรรมการสอบสวนข้อเท็จจริงรายงานผลการสอบสวนต่อผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษากรุงเทพมหานคร ภายในเจ็ดวันนับแต่วันที่ได้รับแต่งตั้ง หากมีเหตุผลความจำเป็น คณะกรรมการอาจเสนอขอขยายระยะเวลาดำเนินการต่อผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษากรุงเทพมหานคร เพื่อพิจารณา

๗. เมื่อมีการดำเนินการในเบื้องต้นเป็นประการใด ให้ความช่วยเหลือและรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ แจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบภายในสิบห้าวัน เว้นแต่กรณีผู้ร้องเรียนไม่ให้ข้อมูลที่สมารถติดต่อกลับไปยังผู้ร้องเรียนได้

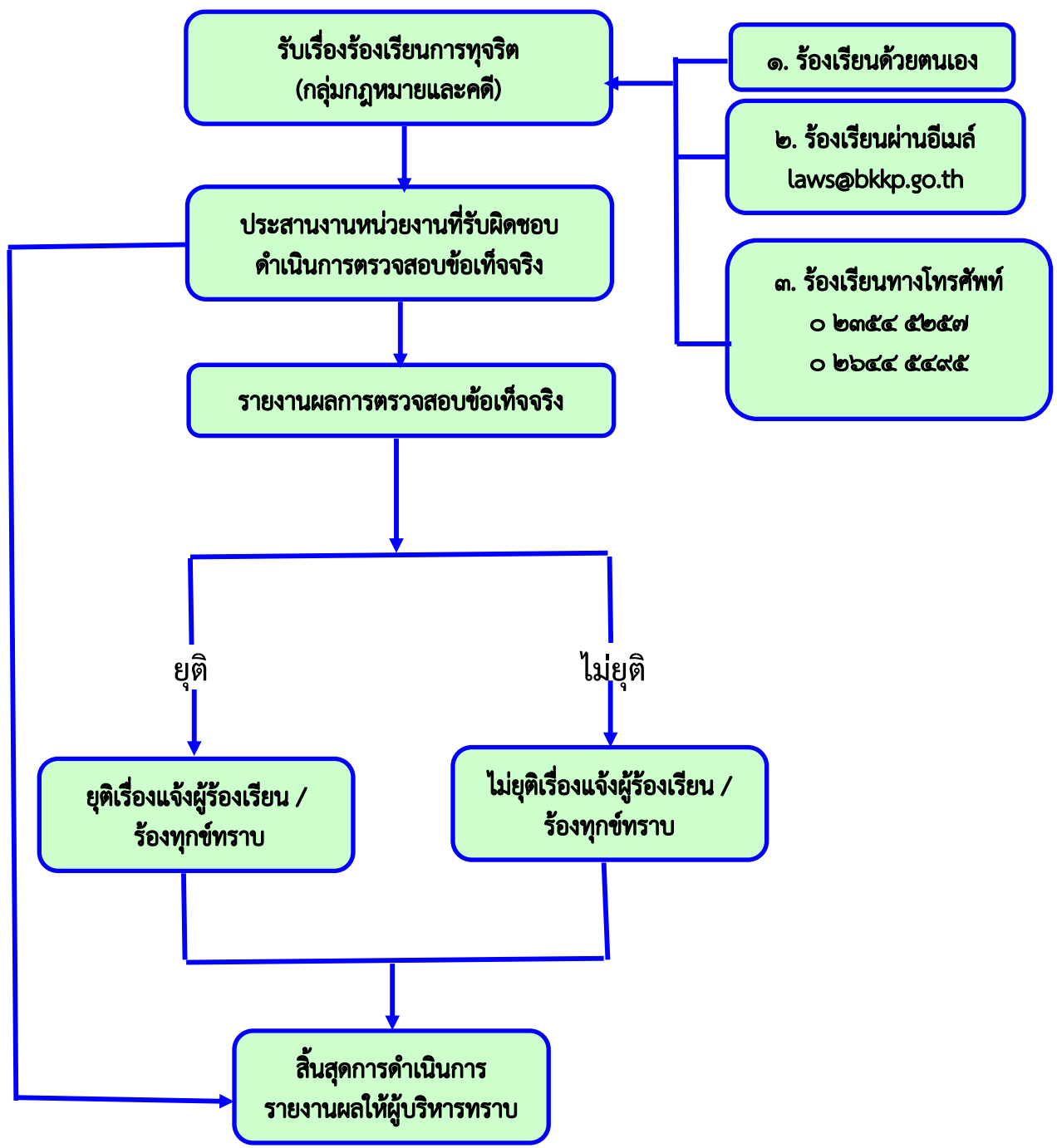
๘. ในกรณีที่ข้อร้องเรียนเป็นเรื่องที่อยู่นอกเหนืออำนาจการพิจารณาของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษากรุงเทพมหานครให้ดำเนินการ ดังนี้

๘.๑ ส่งต่อเรื่องร้องเรียนไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้องโดยตรง ในกรณีที่ข้อร้องเรียนระบุถึงชื่อหน่วยงานนั้นๆ ถือเป็นการสิ้นสุดการตอบสนองข้อร้องเรียน

๘.๒ ส่งเรื่องร้องเรียนไปยังผู้ร้องเรียน กรณีที่ผู้ร้องเรียนไม่ได้ระบุถึงหน่วยงานที่เกี่ยวข้องโดยตรง พร้อมชี้แจงเหตุผล และแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบถือเป็นการสิ้นสุดกระบวนการตอบสนองต่อข้อร้องเรียน



แผนผังรายละเอียดของการปฏิบัติงาน/ขั้นตอนหรือวิธีการจัดการ ต่อข้อร้องเรียนการทุจริต



แนวทางการตรวจสอบตามคู่มือการปฏิบัติงาน

การปฏิบัติงานตามกระบวนการมีระบบการตรวจสอบการปฏิบัติงานตามคู่มือ ดังนี้

๑. ผู้อำนวยการกลุ่มกฎหมายและคดี ตรวจสอบการปฏิบัติงานและระยะเวลาที่กำหนด รวมทั้งตรวจสอบผลการดำเนินงานก่อนเสนอผู้บังคับบัญชาเพื่อพิจารณา

๒. ผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษากรุงเทพมหานคร พิจารณาผลการดำเนินงานตามกระบวนการจัดการข้อร้องเรียนและพิจารณาสั่งการตามที่เหมาะสม

มาตรการคุ้มครองและรักษาความลับของผู้ร้องเรียนและผู้ให้ข้อมูล

เพื่อเป็นการคุ้มครองสิทธิของผู้ร้องเรียนและผู้ให้ข้อมูลที่กระทำโดยเจตนาสุจริตหน่วยงานต้องปกปิด ชื่อ ที่อยู่หรือข้อมูลใดๆที่สามารถระบุถึงตัวผู้ร้องหรือผู้ให้ข้อมูล และเก็บรักษาข้อมูลของผู้ร้องเรียนและผู้ให้ข้อมูลไว้เป็นความลับ โดยจำกัดเฉพาะผู้รับผิดชอบในการดำเนินการตรวจสอบเรื่องร้องเรียนเท่านั้นที่สามารถเข้าถึงข้อมูลดังกล่าวได้ ทั้งนี้ ผู้ได้รับข้อมูลจากการปฏิบัติหน้าที่ที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียนมีหน้าที่เก็บข้อมูล ข้อร้องเรียน และเอกสารหลักฐานของผู้ร้องเรียนและผู้ให้ข้อมูลไว้เป็นความลับ ห้ามเปิดเผยข้อมูลแก่บุคคลอื่นที่ไม่มีหน้าที่เกี่ยวข้อง เว้นแต่ เป็นการเปิดเผยตามหน้าที่ที่กฎหมายกำหนด หรือต่อเจ้าหน้าที่ผู้มีอำนาจสั่งให้เปิดเผยข้อมูลตามที่กฎหมายกำหนด

มาตรฐานงาน

การรับและตอบข้อร้องเรียน เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานเมื่อได้รับเรื่องร้องเรียนจะต้องดำเนินการโดยทันที หากเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับหน่วยงานอื่นจะต้องอำนวยความสะดวกโดยการประสานงานจากนั้นแจ้งให้ผู้ร้องเรียนรับทราบในเบื้องต้น และเมื่อเสร็จสิ้นกระบวนการต้องแจ้งผลการดำเนินการให้ผู้ร้องเรียนทราบ

รวบรวมสถิติประจำปีงบประมาณ (ภายใน ๓๐ วัน)

เมื่อสิ้นปีงบประมาณ กลุ่มกฎหมายและคดีจัดทำสถิติในการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริต พร้อมทั้งแจ้งปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะ เพื่อใช้เป็นข้อมูลในการปรับปรุงแก้ไขกระบวนการจัดการต่อไป



ภาคผนวก



แบบฟอร์มหนังสือร้องทุกข์/ร้องเรียน

เขียนที่

วันที่ เดือน พ.ศ.

เรียน ผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษากรุงเทพมหานคร

ข้าพเจ้า (นาย/นาง/นางสาว/อื่นๆ).....อายุ.....ปี
อยู่บ้านเลขที่.....หมู่ที่.....บ้าน.....ตำบล/แขวง.....
อำเภอ/เขต.....จังหวัด.....เบอร์โทรศัพท์.....

ข้อร้องทุกข์/ร้องเรียน ต่อผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา
กรุงเทพมหานคร เนื่องจาก.....

.....
.....
.....

เพื่อให้ดำเนินการช่วยเหลือและแก้ไขปัญหา ดังนี้

.....
.....
.....

พร้อมนี้ข้าพเจ้าได้แนบเอกสารหลักฐานต่างๆมาด้วย ดังนี้

- | | |
|-----------------------------|----------------|
| ๑. สำเนาบัตรประจำตัวประชาชน | จำนวน.....ฉบับ |
| ๒. เอกสารอื่นๆ..... | จำนวน.....ฉบับ |

ขอแสดงความนับถือ

ลงชื่อ.....ผู้ร้องทุกข์/ร้องเรียน
(.....)

คำแนะนำ

๑. ข้อร้องเรียนให้ใช้ถ้อยคำสุภาพ และมีรายละเอียด ดังนี้

๑.๑ ชื่อ - สกุล ที่อยู่ บัตรประจำตัวประชาชน และหมายเลขโทรศัพท์ของผู้ร้องเรียน

๑.๒ ชื่อ - สกุล ตำแหน่ง สังกัดผู้ถูกร้องเรียน หรือข้อมูลที่สามารถบ่งชี้และสืบทราบตัวผู้ถูกร้องเรียนได้

๑.๓ บรรยายการกระทำที่เป็นเหตุแห่งการร้องเรียน ระบุพยานเอกสาร พยานวัตถุ พยานบุคคล (ถ้ามี)

๒. ลงลายมือชื่อ และเขียนชื่อ - สกุล ด้วยตัวบรรจง พร้อมแจ้งที่อยู่ของผู้ร้องเรียนให้ชัดเจน เพื่อให้สำนักงาน
เขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษากรุงเทพมหานครสามารถติดต่อกับผู้ร้องเรียนได้



ที่ ศธ ๐๔๒๓๐/

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษากรุงเทพมหานคร
๓๐๔/๒ ถนนศรีอยุธยา แขวงทุ่งพญาไท
เขตราชเทวี กรุงเทพมหานคร ๑๐๔๐๐

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

เรื่อง แจ้งผลดำเนินการเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน

เรียน ผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษากรุงเทพมหานคร

อ้างถึง(ถ้ามี)

สิ่งที่ส่งมาด้วย จำนวน.....ฉบับ

ตามหนังสือที่อ้างถึง ท่านได้ร้องทุกข์/ร้องเรียน ผ่านศูนย์รับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน
ของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษากรุงเทพมหานคร () หนังสือร้องเรียนทางไปรษณีย์ () ด้วย
ตนเอง () ทางโทรศัพท์ () อื่น ๆ ลงวันที่.....
เกี่ยวกับเรื่อง.....นั้น

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษากรุงเทพมหานคร ได้รับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน
ของท่านไว้ และได้พิจารณาดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ ซึ่งผลการดำเนินการปรากฏข้อเท็จจริงโดยสรุป ดังนี้
.....
.....
.....
.....

จึงเรียนมาเพื่อทราบ

ขอแสดงความนับถือ

(นายพิเชษฐ์ วันทอง)

ผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษากรุงเทพมหานคร

กลุ่มกฎหมายและคดี

โทร. ๐ ๒๖๔๔ ๕๔๙๕

โทรสาร ๐ ๒๓๕๔ ๕๒๕๓



ประกาศสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษากรุงเทพมหานคร
เรื่อง หลักเกณฑ์ มาตรการ และแนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียน
กรณีเกิดการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่
สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษากรุงเทพมหานคร

ตามมติคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ ๑๑ ตุลาคม ๒๕๕๙ เห็นชอบยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต ระยะที่ ๓ (พ.ศ. ๒๕๖๐-๒๕๖๔) ซึ่งกำหนดวิสัยทัศน์ “ประเทศไทย ใสสะอาด ไทยทั้งชาติต้านทุจริต (Zero Tolerance and Clean Thailand)” กำหนดพันธกิจหลักเพื่อสร้างวัฒนธรรมการต่อต้านการทุจริต ยกย่องธรรมาภิบาลในการบริหารจัดการทุกภาคส่วน และปฏิรูปกระบวนการป้องกันและปราบปรามการทุจริตทั้งระบบ ให้มีมาตรฐานเทียบเท่าสากล ผ่านยุทธศาสตร์ ๖ ด้าน ได้แก่ สร้างสังคมที่ไม่ทนต่อการทุจริต ยกย่องเจตจำนงทางการเมืองในการต่อต้านการทุจริต สกัดกั้นการทุจริตเชิงนโยบาย พัฒนาระบบป้องกันการทุจริตเชิงรุก ปฏิรูปกลไกและกระบวนการการปราบปรามการทุจริต และยกระดับดัชนีการรับรู้การทุจริตของประเทศไทย โดยเป้าประสงค์ของยุทธศาสตร์ชาติฯ ระยะที่ ๓ คือ ประเทศไทยมีค่าดัชนีการรับรู้การทุจริต (CPI) สูงกว่าร้อยละ ๕๐ เพื่อให้เป็นมาตรฐานเป็นที่ยอมรับจากทั้งภายในและต่างประเทศ

เพื่อให้การดำเนินการป้องกันและปราบปรามการทุจริต เป็นไปตามยุทธศาสตร์ชาติ ว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษากรุงเทพมหานคร จึงกำหนดหลักเกณฑ์ มาตรการ และแนวทางการปฏิบัติเกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียน กรณีเกิดการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษากรุงเทพมหานคร ดังนี้

ข้อ ๑ ประกาศนี้เรียกว่า “ประกาศสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษากรุงเทพมหานคร เรื่อง หลักเกณฑ์ มาตรการ และแนวทางการปฏิบัติเกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียน กรณีเกิดการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษากรุงเทพมหานคร”

ข้อ ๒ บทนิยามในประกาศนี้

เจ้าหน้าที่ หมายความว่า ข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา ลูกจ้างประจำ พนักงานราชการ ลูกจ้างชั่วคราว พนักงานจ้างเหมา หรือบุคลากรที่เรียกชื่ออย่างอื่นซึ่งปฏิบัติงานให้กับสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษากรุงเทพมหานคร และสถานศึกษาในสังกัด

ทุจริต หมายความว่า การแสวงหาประโยชน์ที่มิควรได้โดยชอบด้วยกฎหมายสำหรับตนเอง หรือผู้อื่น

ประพฤติมิชอบ หมายความว่า การที่เจ้าหน้าที่ปฏิบัติ หรือละเว้นการปฏิบัติกรอย่างใดในตำแหน่งหรือหน้าที่ หรือใช้อำนาจในตำแหน่งหรือหน้าที่อันเป็นการฝ่าฝืนกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ คำสั่ง อย่างไม่อย่างหนึ่ง

ข้อร้องเรียน หมายถึง ข้อร้องเรียนเรื่องการทุจริต การปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบของเจ้าหน้าที่ของรัฐในสังกัด

การตอบสนอง หมายถึง การส่งต่อให้แก่หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง การตรวจสอบ และนำเรื่องร้องเรียนเข้าสู่กระบวนการสอบสวนข้อเท็จจริง แจ้งเตือน ดำเนินคดี หรืออื่นๆ ตามระเบียบ ข้อกฎหมาย พร้อมกับแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบผลหรือความคืบหน้าของการดำเนินการภายในเวลาสิบห้าวัน ทั้งนี้ กรณีที่ข้อร้องเรียนไม่ได้ระบุชื่อและที่อยู่หรือหมายเลขโทรศัพท์ที่ติดต่อได้หรืออีเมลติดต่อของผู้ร้องเรียน จะพิจารณาการตอบสนองสิ้นสุดที่การนำเรื่องร้องเรียนเข้าสู่กระบวนการสอบสวนข้อเท็จจริง แจ้งเตือน ดำเนินคดี หรืออื่นๆ ตามระเบียบข้อกฎหมาย

ข้อ ๓ หลักเกณฑ์และรายละเอียดการร้องเรียน

๓.๑ หลักเกณฑ์การร้องเรียน

๓.๑.๑ เรื่องที่จะนำมาร้องเรียนต้องเป็นเรื่องที่ผู้ร้องได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหาย อันเนื่องมาจากเจ้าหน้าที่ของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษากรุงเทพมหานคร ในเรื่องดังต่อไปนี้

- (๑) กระทบการทุจริตต่อหน้าที่ราชการ
- (๒) กระทบความผิดต่อตำแหน่งหน้าที่ราชการ
- (๓) ละเลยหน้าที่ตามที่กฎหมายกำหนดให้ต้องปฏิบัติ
- (๔) กระทบการนอกเหนืออำนาจหน้าที่ หรือขัดหรือไม่ถูกต้องตามกฎหมาย

๓.๑.๒ เรื่องที่ร้องเรียนต้องเป็นเรื่องจริงที่มีมูล มีใช้ลักษณะกระแสบาง ที่สร้างความเสียหายแก่บุคคลที่ขาดหลักฐานแวดล้อมที่ปรากฏชัดแจ้ง ตลอดจนขาดพยานบุคคลแน่นอน

๓.๒ ข้อร้องเรียนให้ใช้ถ้อยคำสุภาพและต้องระบุข้อมูลต่อไปนี้

๓.๒.๑ ชื่อและผู้ร้องเรียน

๓.๒.๒ ชื่อหน่วยงานหรือเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องที่เป็นเหตุแห่งการร้องเรียน

๓.๒.๓ การกระทำทั้งหลายที่เป็นเหตุแห่งการร้องเรียน พร้อมทั้งข้อเท็จจริง หรือพฤติการณ์ตามสมควรเกี่ยวกับการกระทำความผิดกล่าว (หรือแจ้งช่องทางเบาะแสการทุจริตของเจ้าหน้าที่ อย่างชัดเจนเพื่อดำเนินการสืบสวน สอบสวน)

๓.๒.๔ คำขอของผู้ร้องเรียน

๓.๒.๕ ลายมือชื่อผู้ร้องเรียน

๓.๒.๖ ระบุวัน เดือน ปี

๓.๒.๗ ระบุพยานเอกสาร พยานวัตถุ พยานบุคคล (ถ้ามี)

๓.๓ กรณีร้องเรียนที่มีลักษณะเป็นบัตรสนเท่ห์ จะรับพิจารณาเฉพาะรายที่ระบุหลักฐาน กรณีแวดล้อมปรากฏชัดแจ้ง ตลอดจนชี้พยานบุคคลแน่นอนเท่านั้น

๓.๔ เรื่องร้องเรียนที่ไม่อาจรับพิจารณา

๓.๔.๑ ข้อร้องเรียนที่มีได้ทำเป็นหนังสือ

๓.๔.๒ ข้อร้องเรียนที่ไม่ระบุพยานหลักฐานที่เพียงพอ

๓.๔.๓ ข้อร้องเรียนที่ไม่มีรายการตามข้อ ๓.๒

๓.๕ ช่องทางการร้องเรียน ผู้ร้องเรียนสามารถส่งข้อร้องเรียนผ่านช่องทาง ดังนี้

๓.๕.๑ ส่งข้อร้องเรียนหรือร้องเรียนด้วยตนเองโดยตรงที่สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ประถมศึกษากรุงเทพมหานคร ๓๐๔/๒ ถนนศรีอยุธยา แขวงทุ่งพญาไท เขตราชเทวี กรุงเทพมหานคร ๑๐๔๐๐

๓.๕.๒ ร้องเรียนผ่านอีเมลกลุ่มกฎหมายและคดีที่ laws@bkkp.go.th

ข้อ ๔ กระบวนการพิจารณาดำเนินการ

๔.๑ ให้กลุ่มกฎหมายและคดี เป็นหน่วยงานหลักในการรับเรื่องร้องเรียน

๔.๒ เมื่อได้รับเรื่องร้องเรียนให้เจ้าหน้าที่ รวบรวมข้อมูลการร้องเรียนเสนอผู้บังคับบัญชาตามลำดับ ในกรณีเป็นลักษณะบัตรสนเท่ห์ให้พิจารณาเฉพาะรายที่มีลักษณะตามที่กำหนดในประกาศนี้

๔.๓ กรณีที่ผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษากรุงเทพมหานคร เห็นสมควรให้แต่งตั้งคณะกรรมการสอบสวนข้อเท็จจริงหรือมอบหมายให้ผู้ใดตรวจสอบข้อเท็จจริง ให้กลุ่มกฎหมายและคดี ดำเนินการตามคำสั่งนี้

๔.๔ ให้คณะกรรมการสอบสวนข้อเท็จจริงที่ได้รับการแต่งตั้งมีหน้าที่รวบรวมข้อเท็จจริงที่เกี่ยวข้อง และพิจารณาไต่สวนข้อเท็จจริงว่าเรื่องร้องเรียนมีมูลความจริงหรือไม่เพียงใด โดยให้ดำเนินการให้แล้วเสร็จโดยเร็ว พร้อมทั้งทำความเห็นเสนอผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษากรุงเทพมหานคร ว่ามีการกระทำทุจริตและประพฤติมิชอบเกิดขึ้นหรือไม่ และเป็นการกระทำผิดวินัยหรือไม่ หากเป็นกรณีไม่มีมูลที่ควรกล่าวหาให้เสนอความเห็นต่อผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษากรุงเทพมหานคร และยุติเรื่อง

๔.๕ ในการพิจารณาไต่สวนข้อเท็จจริงให้ดำเนินการอย่างลับ และต้องเปิดโอกาสให้เจ้าหน้าที่ผู้ถูกกล่าวหาพิสูจน์ข้อเท็จจริงอย่างเป็นธรรม

๔.๖ ให้คณะกรรมการสอบสวนข้อเท็จจริงรายงานผลการสอบสวนต่อผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษากรุงเทพมหานครภายในเจ็ดวันนับแต่วันที่ได้รับการแต่งตั้ง หากมีเหตุผลความจำเป็นคณะกรรมการฯอาจเสนอขอขยายระยะเวลาดำเนินการต่อผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษากรุงเทพมหานคร เพื่อพิจารณา

๔.๗ เมื่อมีการดำเนินการในเบื้องต้นเป็นประการใด ให้กลุ่มกฎหมายและคดี แจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบภายในสิบห้าวัน เว้นแต่กรณีผู้ร้องเรียนไม่ให้ข้อมูลที่สามารถติดต่อกลับไปยังผู้ร้องเรียนได้

๔.๘ ในกรณีที่ข้อร้องเรียนเป็นเรื่องที่อยู่นอกเหนืออำนาจการพิจารณาของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษากรุงเทพมหานคร ให้ดำเนินการดังนี้

๔.๘.๑ ส่งต่อเรื่องร้องเรียนไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้องโดยตรง ในกรณีที่ข้อร้องเรียนระบุถึงชื่อหน่วยงานนั้นๆ ถือเป็นการสิ้นสุดการตอบสนองข้อร้องเรียน

๔.๘.๒ ส่งเรื่องร้องเรียนไปยังผู้ร้องเรียน กรณีที่ผู้ร้องเรียนไม่ได้ระบุถึงหน่วยงานที่เกี่ยวข้องโดยตรง พร้อมชี้แจงเหตุผล และแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบถือเป็นการสิ้นสุดกระบวนการตอบสนองต่อข้อร้องเรียน

ประกาศ ณ วันที่

มิถุนายน ๒๕๖๔



คำสั่งสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษากรุงเทพมหานคร
เรื่อง แต่งตั้งเจ้าหน้าที่ดำเนินการตามมาตรการ และแนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียน
กรณีเกิดการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่

ตามที่สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษากรุงเทพมหานคร ได้ประกาศหลักเกณฑ์ มาตรการ และแนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียนกรณีเกิดการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษากรุงเทพมหานคร แล้วนั้น

เพื่อให้การดำเนินงานบรรลุวัตถุประสงค์ตามเจตนารมณ์ของประกาศดังกล่าว จึงเห็นควร แต่งตั้งเจ้าหน้าที่รับผิดชอบดำเนินการตามมาตรการและแนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียน กรณีเกิดการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ โดยประกอบด้วยบุคคล ดังนี้

- | | | |
|----------------|-----------|--|
| ๑. นายธวัชชัย | มิตรโกสุม | ตำแหน่งนิติกรชำนาญการ
ปฏิบัติหน้าที่ผู้อำนวยการกลุ่มกฎหมายและคดี |
| ๒. นางสาวบุษบา | คุณพาทิ | ตำแหน่งนักทรัพยากรบุคคล (พนักงานราชการ)
ปฏิบัติงานกลุ่มกฎหมายและคดี |

โดยให้ผู้ได้รับการแต่งตั้งมีหน้าที่รับเรื่องร้องเรียน กรณีเกิดการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษากรุงเทพมหานคร และดำเนินการให้เป็นไปตามหลักเกณฑ์ มาตรการ และแนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียน กรณีเกิดการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษากรุงเทพมหานคร โดยเคร่งครัด

ทั้งนี้ ตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไป

สั่ง ณ วันที่ เดือนมิถุนายน พ.ศ. ๒๕๖๔