

มาตรการและแนวปฏิบัติเกี่ยวกับการจัดการเรื่องร้องเรียนทุจริต

๑. หน้าที่ความรับผิดชอบ

รับเรื่องราวร้องเรียนการทุจริต การให้บริการข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษา รับเรื่องปัญหาการทุจริต ที่เกี่ยวกับหน่วยงานจากบุคคลทั่วไป เช่น สถานศึกษา หน่วยงานต้นสังกัด ผู้ประเมินภายนอก สมศ. เป็นต้น

๒. วัตถุประสงค์

๑) เพื่อให้การดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตที่เกี่ยวข้องกับหน่วยงาน มีขั้นตอน กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน

๒) เพื่อให้เกิดความน่าเชื่อถือต่อหน่วยงานว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตที่ได้กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอและมีประสิทธิภาพ

๓. ข้อมูลพื้นฐานที่ใช้

๑) หนังสือร้องเรียนเรื่องการทุจริตที่เกี่ยวข้องกับหน่วยงานโดยมีรายละเอียด ได้แก่ ชื่อ - สกุล/ ที่อยู่ / หมายเลขโทรศัพท์ติดต่อ/ เรื่องที่ร้องเรียน/ และรายละเอียดเกี่ยวกับสถานที่ - เวลาที่เกิดเหตุ

๒) ระบบข้อมูลตรวจสอบเรื่องร้องเรียน เป็นการสรุปผลการพิจารณาเรื่องร้องเรียนทั้งหมด

๔. คำจำกัดความ

“ผู้รับบริการ” หมายถึง ผู้ที่มารับบริการ เช่น สถานศึกษา หน่วยงานต้นสังกัด ผู้ประเมินภายนอก สมศ. เป็นต้น

“ผู้มีส่วนได้เสีย” หมายถึง ผู้ที่ได้รับผลกระทบทั้งทางบวกและทางลบและทางตรงหรือทางอ้อมจากการดำเนินงานของหน่วยงาน เช่น สถานศึกษา หน่วยงานต้นสังกัด ผู้ประเมินภายนอก สมศ. เป็นต้น

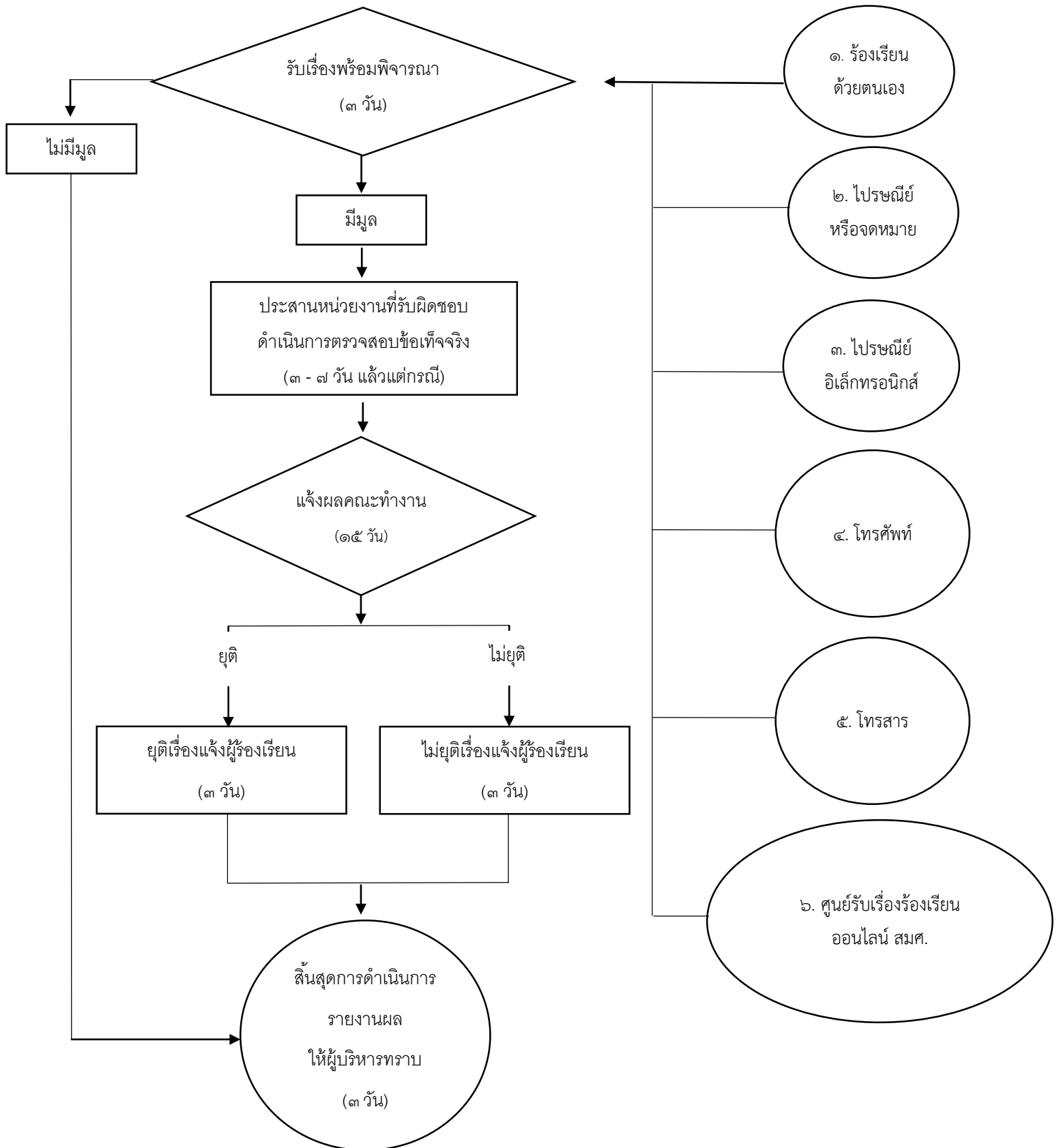
“การจัดการเรื่องร้องเรียนทุจริต” มีความหมายครอบคลุมถึงการจัดการในเรื่องร้องเรียนทุจริต/ ข้อเสนอแนะ/ ข้อคิดเห็น/ คำชมเชย/ การสอบถามหรือการร้องขอข้อมูล

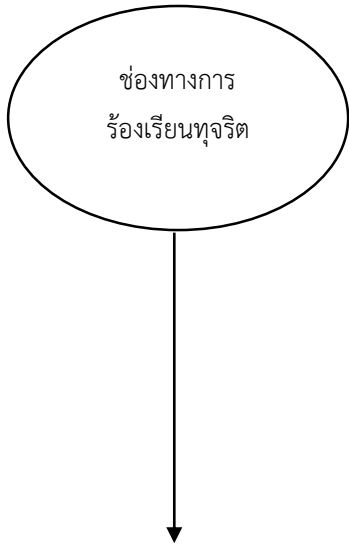
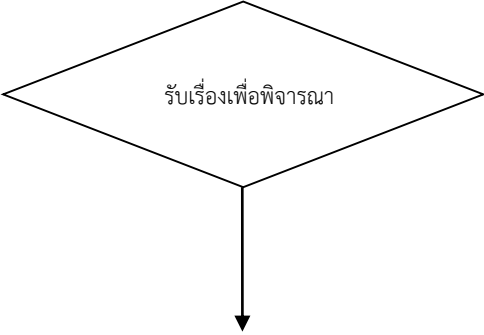
“ผู้ร้องเรียน” หมายถึง ประชาชนทั่วไป/ ผู้มีส่วนได้เสียที่มาติดต่อราชการผ่านช่องทางต่างๆ โดยมีวัตถุประสงค์ครอบคลุมการร้องเรียน/ การให้ข้อเสนอแนะ/ การให้ข้อคิดเห็น/ การชมเชย/ การร้องขอข้อมูล

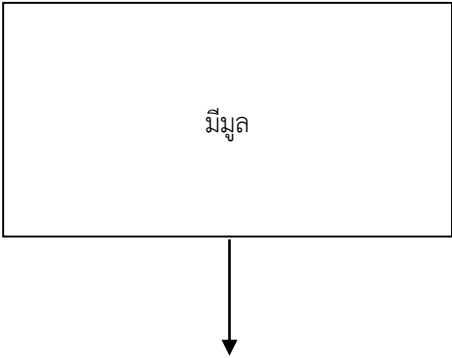
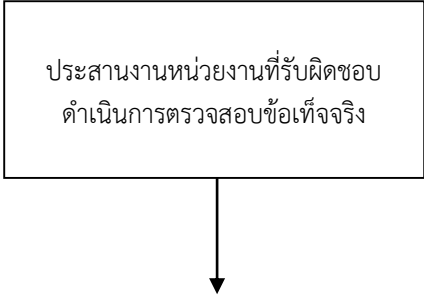
“ช่องทางการร้องเรียน” หมายถึง ช่องทางต่างๆ ที่ใช้ในการรับเรื่องร้องเรียน ได้แก่ ร้องเรียนด้วยตนเอง/ ไปรษณีย์หรือจดหมาย/ ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์/ โทรศัพท์/ โทรสาร/ ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนออนไลน์ สมศ.

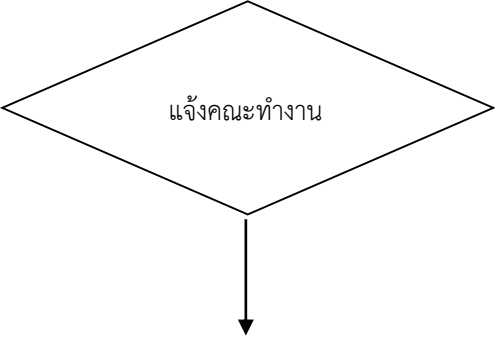

๕. การดำเนินการ


มาตรการและแนวปฏิบัติเกี่ยวกับการจัดการเรื่องร้องเรียนทุจริต



ลำดับ	ผังกระบวนการ	มาตรฐาน การปฏิบัติงาน	รายละเอียดงาน	เอกสาร/ระเบียบที่ เกี่ยวข้อง	แบบฟอร์ม	ผู้รับผิดชอบ
๑		๓ วันทำการ/เรื่อง	<p>ช่องทางการร้องเรียนทุจริตมี ดังนี้</p> <ol style="list-style-type: none"> ๑. ร้องเรียนด้วยตนเอง ๒. ไปรษณีย์หรือจดหมาย ๓. ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ ๔. โทรศัพท์หมายเลข ๐๒ ๒๑๖ ๓๙๕๕ ๕. โทรสาร ๐๒ ๒๑๖ ๕๐๔๕ ๖. ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนออนไลน์ สมศ. http://www.onesqa.or.th/complaint ๗. ขอร้องเรียนร้ายแรงจาก ภสส. (แจ้ง ผลคณะทำงานด้านการร้องเรียน การปฏิบัติงาน) 	เอกสารต้นเรื่อง	-	งานนิติการ ผู้รับผิดชอบ
๒		๓ วันทำการ/เรื่อง	<ol style="list-style-type: none"> ๑. พิจารณาต้นเรื่อง เช่น บุคลากร ภายใน สมศ./บุคคลภายนอก สมศ. ๒. ตรวจสอบรายละเอียดที่เกี่ยวข้อง ๓. ทหารหรือผู้บังคับบัญชา ๔. เสนอความเห็นแนวทางการพิจารณา การดำเนินการเบื้องต้น ทั้งในแง่ ข้อเท็จจริงและข้อกฎหมาย 	<ol style="list-style-type: none"> ๑. หลักกฎหมายที่ เกี่ยวข้อง ๒. หลักกฎหมายของ สำนักงาน ๓. ระเบียบแนวปฏิบัติ ต่างๆ 	-	งานนิติการ ผู้รับผิดชอบ

ลำดับ	ผังกระบวนการ	มาตรฐาน การปฏิบัติงาน	รายละเอียดงาน	เอกสาร/ระเบียบที่ เกี่ยวข้อง	แบบฟอร์ม	ผู้รับผิดชอบ
			๕. เสนอความเห็นโดยพิจารณาประเด็นทางกฎหมายและข้อเท็จจริงที่เกี่ยวข้อง โดยประชุมหารือหรือศึกษาตามแนวปฏิบัติของสำนักงาน			
๓			๑. ยกเว้นความเห็นโดยพิจารณาประเด็นทางกฎหมายและข้อเท็จจริงที่เกี่ยวข้อง ๒. เสนอแนวทางการดำเนินงาน	๑. หลักกฎหมายที่เกี่ยวข้อง ๒. หลักกฎหมายของสำนักงาน ๓. ระเบียบแนวปฏิบัติต่างๆ	-	งานนิติการ ผู้รับผิดชอบ
๔		๓-๗ วันทำการ/เรื่อง	๑. ดำเนินการประสานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ๒. ดำเนินการสอบสวนข้อเท็จจริง			งานนิติการ ผู้รับผิดชอบ

ลำดับ	ผังกระบวนการ	มาตรฐาน การปฏิบัติงาน	รายละเอียดงาน	เอกสาร/ระเบียบที่ เกี่ยวข้อง	แบบฟอร์ม	ผู้รับผิดชอบ
๕		๑๕ วันทำการ/เรื่อง	๑. พิจารณาดำเนินเรื่อง ๒. ตรวจสอบรายละเอียดที่เกี่ยวข้อง ๓. เสนอความเห็นแนวทางการพิจารณา การดำเนินการในแง่ข้อเท็จจริงและ ข้อกฎหมาย ๔. เสนอความเห็นโดยพิจารณาประเด็น ทางกฎหมายและข้อเท็จจริงที่เกี่ยวข้อง โดยประชุมหารือหรือศึกษาตามแนว ปฏิบัติของสำนักงาน	๑. หลักกฎหมายทั่วไป ๒. หลักกฎหมายต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง ๓. หลักกฎหมายของ สำนักงาน ๔. ระเบียบแนวปฏิบัติ ต่างๆ	-	งานนิติการ ผู้รับผิดชอบ
๖		๓ วันทำการ/เรื่อง	แจ้งผลการดำเนินการ	หนังสือหรือบันทึกแจ้ง ต้นเรื่อง หรือประกาศ กำหนดแนวทาง	-	งานนิติการ ผู้รับผิดชอบ

ลำดับ	ผังกระบวนการ	มาตรฐาน การปฏิบัติงาน	รายละเอียดงาน	เอกสาร/ระเบียบที่ เกี่ยวข้อง	แบบฟอร์ม	ผู้รับผิดชอบ
๗		๓ วันทำการ/เรื่อง	<p>เสนอบันทึกความเห็นที่ได้พิจารณา โดยจะต้องเป็นการเสนอที่มีองค์ประกอบของเรื่องอย่างน้อย ๓ ประการ ได้แก่</p> <ol style="list-style-type: none"> ๑. เรื่องเดิมหรือที่มา ที่ระบุถึงที่มาของเหตุแห่งการวินิจฉัย รายละเอียดของต้นเรื่องที่เป็นประเด็นให้ต้องวินิจฉัย ๒. ข้อเท็จจริง อันประกอบด้วย ข้อเท็จจริงของการดำเนินการและข้อเท็จจริงของต้นเรื่อง รวมทั้งกฎหมายที่เกี่ยวข้อง ๓. ข้อพิจารณาและข้อเสนอแนะโดยพิจารณาตามประเด็นที่เกี่ยวข้องกับหลักการต่างๆ/แจ้งผลการพิจารณา 	หนังสือหรือบันทึกแจ้งต้นเรื่อง หรือประกาศกำหนดแนวทาง	-	งานนิติการ ผู้รับผิดชอบ

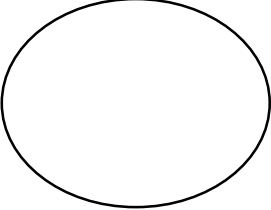

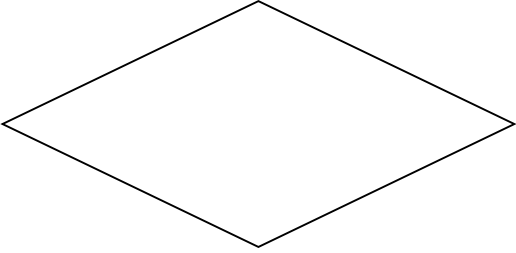

๖. มาตรฐานงาน

การดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียนให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด กรณีได้รับเรื่องราวร้องเรียน การทุจริตที่เกี่ยวกับหน่วยงาน ดำเนินการตรวจสอบและพิจารณาส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และดำเนินการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียนให้แล้วเสร็จในเวลาที่กำหนด

๗. จัดทำโดย

งานนิติการ ภารกิจอำนวยความสะดวก สำนักสนับสนุนการปฏิบัติงาน สำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการจัดทำ Work Flow

สัญลักษณ์	คำอธิบาย
	จุดเริ่มต้นและจุดสิ้นสุดของกระบวนการ
	กิจกรรมและการปฏิบัติงาน
	การตัดสินใจ เช่น การพิจารณาให้ความเห็น การอนุมัติ เป็นต้น
	แสดงถึงความเชื่อมโยงของกิจกรรม