

มาตรการและแนวปฏิบัติเกี่ยวกับการจัดการเรื่องร้องเรียนทุจริต

๑. หน้าที่ความรับผิดชอบ

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

๒. วัตถุประสงค์

๑) เพื่อให้การดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตที่เกี่ยวข้องกับหน่วยงาน มีขั้นตอน กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน

๒.) เพื่อให้เกิดความน่าเชื่อถือต่อหน่วยงานว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์ เกี่ยวกับการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตที่ได้กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอและมีประสิทธิภาพ

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 ผู้ที่ได้รับผลกระทบทั้งทางบวกและทางลบและทางตรงหรือทางอ้อม จากการดำเนินงานของหน่วยงาน เช่น สถานศึกษา หน่วยงานต้นสังกัด ผู้ประเมินภายนอก สมศ. เป็นต้น

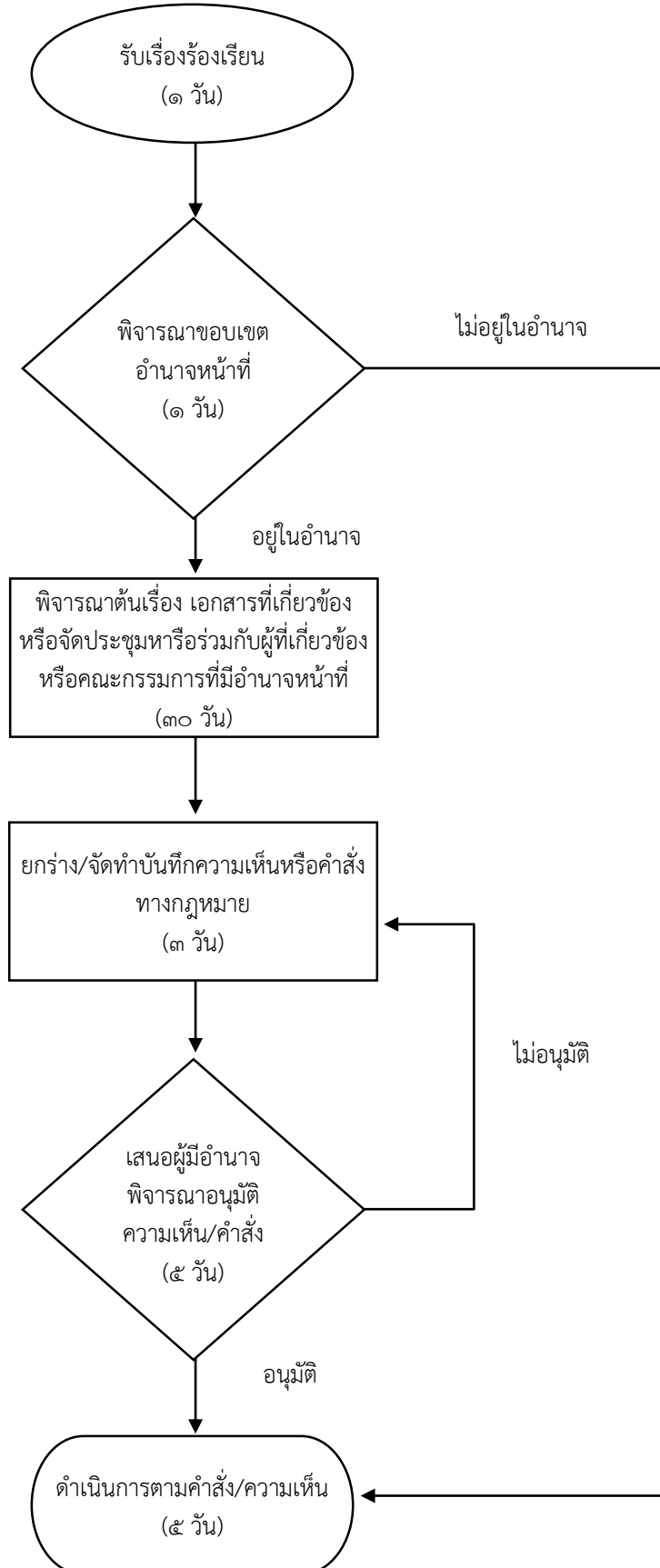
“การจัดการเรื่องร้องเรียนทุจริต” มีความหมายครอบคลุมถึงการจัดการในเรื่องร้องเรียนทุจริต/ ข้อเสนอแนะ/ ข้อคิดเห็น/ คำชมเชย/ การสอบถามหรือการร้องขอข้อมูล

“ผู้ร้องเรียน” หมายถึง ประชาชนทั่วไป/ ผู้มีส่วนได้เสียที่มาติดต่อราชการผ่านช่องทางต่าง ๆ โดยมีวัตถุประสงค์ครอบคลุมการร้องเรียน/ การให้ข้อเสนอแนะ/ การให้ข้อคิดเห็น/ การชมเชย/ การร้องขอข้อมูล

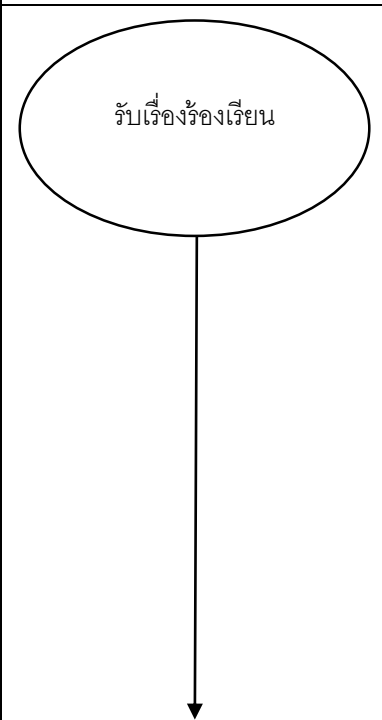
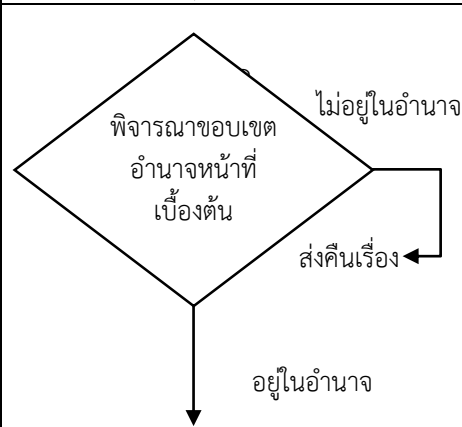
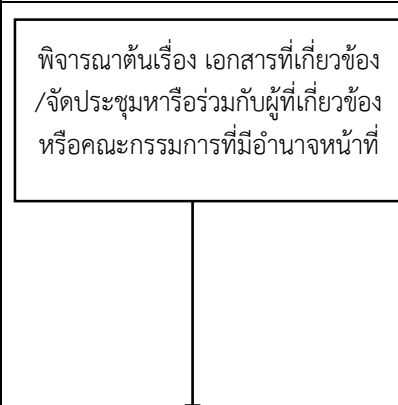
“ช่องทางการร้องเรียน” หมายถึง ช่องทางต่าง ๆ ที่ใช้ในการรับเรื่องร้องเรียน ได้แก่ ร้องเรียนด้วยตนเอง/ ไปรษณีย์หรือจดหมาย/ ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์/ โทรศัพท์/ โทรสาร/ ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนออนไลน์ สมศ.

๕. การดำเนินการ

มาตรการและแนวปฏิบัติเกี่ยวกับการจัดการเรื่องร้องเรียนทุจริต



มาตรการและแนวปฏิบัติเกี่ยวกับการจัดการเรื่องร้องเรียนทุจริต

ลำดับ	ผู้รับผิดชอบ	แผนผังการทำงาน (Flowchart)	มาตรฐานการปฏิบัติงาน	วิธีการดำเนินการ	เอกสารที่เกี่ยวข้อง
๑	นิติกร ผู้รับผิดชอบ		๑ วัน/เรื่อง	งานนิติกรรับเรื่องการร้องเรียน สอบสวนวินัย จรรยาบรรณ อุทธรณ์ จากหน่วยงานต้นเรื่องผ่านช่องทางร้องเรียนทุจริต ดังนี้ ๑. ร้องเรียนด้วยตนเอง ๒. ไปรษณีย์/จดหมาย ๓. ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ ๔. โทรศัพท์หมายเลข ๐๒ ๒๑๖ ๓๙๕๕๕ ๕. โทรสารหมายเลข ๐๒ ๒๑๖ ๕๐๔๕๕ ๖. ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนออนไลน์ สมศ. http://www.onesqa.or.th/complaint	- เอกสารต้นเรื่อง
๒	นิติกร ผู้รับผิดชอบ		๑ วัน/เรื่อง	พิจารณาเรื่องที่ได้รับมอบหมายหรือได้รับคำขอเบื้องต้น กรณีเป็นเรื่องไม่อยู่ในกรอบอำนาจหน้าที่ จะส่งเรื่องคืนให้แก่ต้นเรื่อง หากอยู่ในกรอบอำนาจหน้าที่ จะดำเนินการพิจารณารายละเอียดต่อไป	- เอกสารต้นเรื่อง - เอกสารที่เกี่ยวข้อง - ระเบียบ ข้อบังคับ - ข้อกำหนด ประกาศ คำสั่งต่าง ๆ ของ สมศ. - กฎหมายต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง
๓	นิติกร ผู้รับผิดชอบ		ภายใน ๓๐ วัน/เรื่อง	ดำเนินการพิจารณาข้อเท็จจริง และข้อกฎหมายที่เกี่ยวข้อง และหารือร่วมกับผู้ที่เกี่ยวข้อง หรือคณะกรรมการในกรณีที่กฎหมายกำหนด	- เอกสารต้นเรื่อง - เอกสารที่เกี่ยวข้อง - ระเบียบ ข้อบังคับ - ข้อกำหนด ประกาศ คำสั่ง ต่าง ๆ ของ สมศ. - กฎหมายต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง

ลำดับ	ผู้รับผิดชอบ	แผนผังการทำงาน (Flowchart)	มาตรฐานการปฏิบัติงาน	วิธีการดำเนินการ	เอกสารที่เกี่ยวข้อง
๔	นิติกร ผู้รับผิดชอบ		๓ วัน/เรื่อง	ดำเนินการยกร่างความเห็นหรือประกาศ ตามแนวทางที่ได้หาหรือหรือประชุมกับผู้ที่เกี่ยวข้อง ประกอบกับข้อกฎหมาย เพื่อเสนอผู้มีอำนาจพิจารณาได้พิจารณาเรื่องดังกล่าว	<ul style="list-style-type: none"> - หลักกฎหมายทั่วไป - หลักกฎหมายต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง - หลักกฎหมายของสมศ. - ระเบียบ แนวปฏิบัติต่าง ๆ
๕	นิติกร ผู้รับผิดชอบ		๕ วัน/เรื่อง	นำเสนอความเห็นต่อผู้มีอำนาจพิจารณา เพื่อพิจารณาลงนามในคำสั่งหรือพิจารณาอนุมัติความเห็น เมื่อพิจารณาอนุมัติจึงดำเนินการตามคำสั่งหรือความเห็นต่อไป กรณีที่ไม่อนุมัติ จึงจะทบทวนแก้ไข ตามข้อเสนอแนะ และนำเสนอใหม่อีกครั้ง	<ul style="list-style-type: none"> - หลักกฎหมายทั่วไป - หลักกฎหมายต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง - หลักกฎหมายของสมศ. - ระเบียบ แนวปฏิบัติต่าง ๆ
๖	นิติกร ผู้รับผิดชอบ		๕ วัน/เรื่อง	เมื่อได้รับอนุมัติคำสั่งความเห็นแล้ว งานนิติกรจะดำเนินการตามคำสั่งความเห็น และแจ้งผลการพิจารณาให้กับต้นเรื่องและผู้บังคับบัญชาทราบต่อไป	<ul style="list-style-type: none"> - หลักกฎหมายทั่วไป - หลักกฎหมายต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง - หลักกฎหมายของสมศ. - ระเบียบ แนวปฏิบัติต่าง ๆ - หนังสือหรือบันทึกแจ้งต้นเรื่อง

๖. มาตรฐานงาน

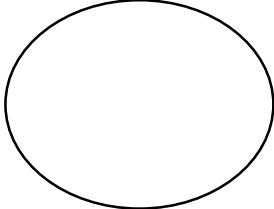

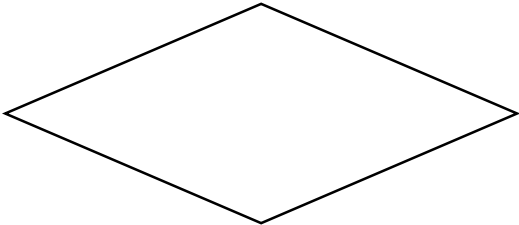


การดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียนให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด กรณีได้รับเรื่องราวร้องเรียนการทุจริตที่เกี่ยวกับหน่วยงาน ดำเนินการตรวจสอบและพิจารณาส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องและดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียนให้แล้วเสร็จในเวลาที่กำหนด

๗. จัดทำโดย

งานนิติการ ภารกิจอำนวยการ สำนักสนับสนุนการปฏิบัติงาน สำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา (องค์การมหาชน)



สัญลักษณ์ที่ใช้ในการจัดทำ Work Flow

สัญลักษณ์	คำอธิบาย
	จุดเริ่มต้นของกระบวนการ
	กิจกรรมและการปฏิบัติงาน
	การตัดสินใจ เช่น การพิจารณาให้ความเห็น การอนุมัติ เป็นต้น
	แสดงถึงความเชื่อมโยงของกิจกรรม
	จุดสิ้นสุดของกระบวนการ