

แนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่และลูกจ้าง ของสำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา (องค์การมหาชน)

รายละเอียดของการปฏิบัติงาน

๑. คำจำกัดความ

๑.๑ ประเภทเรื่องร้องเรียน แบ่งเป็น ๒ ประเภท ได้แก่

๑.๑.๑ เรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ได้แก่ การร้องเรียนการทุจริต หรือประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่และลูกจ้างสำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา (องค์การมหาชน) โดยมีลักษณะที่เกี่ยวข้องตามนิยาม ดังนี้

“**ทุจริต**” หมายความว่า การแสวงหาประโยชน์ที่มิควรได้โดยชอบด้วยกฎหมายสำหรับตนเอง หรือผู้อื่น (ประมวลกฎหมายอาญา มาตรา ๑ (๑))

“**ทุจริตต่อหน้าที่**” หมายความว่า ปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติอย่างใดในตำแหน่งหรือหน้าที่ หรือปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติอย่างใดในพฤติการณ์ที่อาจทำให้ผู้อื่นเชื่อว่ามีตำแหน่งหรือหน้าที่ซึ่งที่ตนมิได้มี ตำแหน่งหรือหน้าที่นั้น หรือใช้อำนาจในตำแหน่งหรือหน้าที่ ทั้งนี้ เพื่อแสวงหาประโยชน์ที่มิควรได้โดยชอบ สำหรับตนเองหรือผู้อื่น หรือกระทำการอันเป็นความผิดต่อตำแหน่งหน้าที่ราชการหรือความผิดต่อตำแหน่งหน้าที่ ในการยุติธรรมตามประมวลกฎหมายอาญาหรือตามกฎหมายอื่น (พระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญ ว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต พ.ศ. ๒๕๖๑ มาตรา ๔)

“**มิชอบ**” หมายความว่า ไม่เป็นไปตามกฎหมาย ระเบียบของทางราชการหรือสำนักงาน คำสั่งของผู้บังคับบัญชา มติคณะรัฐมนตรี แบบธรรมเนียมของทางราชการ หรือตามทำนองคลองธรรม กล่าวคือ ไม่เป็นไปตามที่ถูกที่ควร

๑.๑.๒ เรื่องร้องเรียนทั่วไป ได้แก่ ร้องเรียนเรื่องการให้บริการหรือการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ ซึ่งทำให้ไม่ได้รับความสะดวกตามสมควรหรือไม่ได้รับการตามสิทธิที่กำหนด

๒. ช่องทางแจ้งเรื่องร้องเรียน

สำนักงานรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตของเจ้าหน้าที่ผ่านช่องทางแจ้งเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ของสำนักงาน ได้แก่

๒.๑ **เดินทางมาร้องเรียนด้วยตนเอง** : ติดต่อที่สำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา (องค์การมหาชน) ชั้น ๒๔ อาคารพญาไทพลาซ่า เลขที่ ๑๒๘ แขวงทุ่งพญาไท เขตราชเทวี กรุงเทพมหานคร ตั้งแต่วันจันทร์ ถึงวันศุกร์ (ยกเว้นวันหยุดที่ทางราชการกำหนด) เวลา ๐๘.๓๐ - ๑๖.๓๐ น.

๒.๒ **ทางไปรษณีย์หรือจดหมาย** : สำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา (องค์การมหาชน) ชั้น ๒๔ อาคารพญาไทพลาซ่า เลขที่ ๑๒๘ แขวงทุ่งพญาไท เขตราชเทวี กรุงเทพฯ ๑๐๔๐๐ (วงเล็บมุมล่างขวา “แนะนำติชม/รับเรื่องร้องเรียน”)

๒.๓ โทรศัพท์ : หมายเลข ๐ ๒๒๑๖ ๓๙๕๕ (งานสารบรรณ)

๒.๔ โทรสาร : หมายเลข ๐ ๒๒๑๖ ๕๐๔๔ ต่อ ๖ (งานสารบรรณ)

๒.๕ ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนออนไลน์ผ่านเว็บไซต์ สมศ. www.onesqa.or.th/complaint/

๓. ขั้นตอนการปฏิบัติงานในการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

๓.๑ ขั้นตอนการร้องเรียน

๓.๑.๑ หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียน

(๑) ใช้ถ้อยคำหรือข้อความที่สุภาพ และต้องประกอบด้วย

- วัน เดือน ปี
- ชื่อ ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ อีเมลที่สามารถติดต่อถึงผู้ร้องเรียนได้
- ข้อเท็จจริง หรือพฤติการณ์ของเรื่องที่ร้องเรียนได้อย่างชัดเจนว่าได้รับความเดือดร้อน หรือเสียหาย ต้องการให้แก้ไข ดำเนินการอย่างไร หรือชี้ช่องทางแจ้งเบาะแสเกี่ยวกับการทุจริตของเจ้าหน้าที่ของสำนักงานได้ชัดเจน เพียงพอที่สามารถดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง สืบสวน สอบสวนได้
- ระบุพยาน เอกสาร พยานวัตถุ และพยานบุคคล (ถ้ามี)

(๒) ข้อร้องเรียนต้องเป็นเรื่องจริงที่มีมูลเหตุ มิได้หวังสร้างกระแสหรือสร้างข่าวที่เสียหายต่อบุคคลอื่นหรือหน่วยงานต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง

(๓) การใช้บริการร้องเรียนนั้น ต้องสามารถติดต่อกลับไปยังผู้ร้องเรียนเพื่อยืนยันว่ามีตัวตนจริง ไม่ได้สร้างเรื่องเพื่อกล่าวหาบุคคลอื่นหรือหน่วยงานต่างๆ ให้เกิดความเสียหาย

(๔) เป็นเรื่องและผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อน หรือเสียหาย อันเนื่องมาจากการปฏิบัติหน้าที่ต่างๆ ของเจ้าหน้าที่สำนักงาน หรือหน่วยงานด้านการประเมินคุณภาพภายนอกที่อยู่ภายใต้การดูแลของสำนักงาน

(๕) เป็นเรื่องที่ประสงค์ขอให้สำนักงานช่วยเหลือหรือขจัดความเดือดร้อนในด้านที่เกี่ยวข้องกับความรับผิดชอบหรือภารกิจของสำนักงานโดยตรง

(๖) ข้อร้องเรียนที่มีข้อมูลไม่ครบถ้วน ไม่เพียงพอ หรือไม่สามารถหาข้อมูลเพิ่มเติมในการดำเนินการตรวจสอบสืบสวน สอบสวน ข้อเท็จจริง ตามรายละเอียดที่กล่าวมาในข้อที่ (๑) นั้น ให้ยุติเรื่องและเก็บเป็นข้อมูลในระบบฐานข้อมูล

(๗) ไม่เป็นข้อร้องเรียนที่เข้าลักษณะดังต่อไปนี้

- ข้อร้องเรียนที่เข้าสู่กระบวนการยุติธรรมแล้ว หรือเป็นเรื่องที่ศาลได้มีคำพิพากษาหรือคำสั่งถึงที่สุดแล้ว
- ข้อร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับสถาบันพระมหากษัตริย์
- ข้อร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับนโยบายของรัฐบาล

- ขอร้องเรียนที่หน่วยงานอื่นได้ดำเนินการตรวจสอบ พิจารณาวินิจฉัยและได้มีข้อสรุปผลการพิจารณาเป็นที่เรียบร้อยแล้ว อย่างเช่น สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ (ป.ป.ช.), สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตภาครัฐ (ป.ป.ท.), สำนักงานป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน (ป.ป.ง.) เป็นต้น

การแจ้งเรื่องร้องเรียนทุกช่องทางของสำนักงานมีการคุ้มครองข้อมูลของผู้แจ้งเบาะแส โดยในการส่งต่อเรื่องร้องเรียนให้หน่วยงานที่รับผิดชอบพิจารณาได้มีการกำหนดชั้นความลับและปฏิบัติตามระเบียบว่าด้วยการรักษาความลับของทางราชการ พ.ศ. ๒๕๔๔ และกระบวนการตรวจสอบเรื่องร้องเรียนดำเนินการในทางลับเพื่อป้องกันไม่ให้ผู้ให้ข้อมูล ผู้ร้องเรียนและผู้ถูกร้องเรียนได้รับความเดือดร้อนเสียหายจนกว่ากระบวนการพิจารณาจะแล้วเสร็จ ซึ่งข้อร้องเรียนต่างๆ ในเบื้องต้นสำนักงานให้ถือว่าเป็นความลับทางราชการทั้งสิ้น

๓.๑.๒ หลักเกณฑ์ในการยื่นเรื่องร้องเรียน

(๑) กรณีร้องเรียนเป็นหนังสือ : ผู้กล่าวหาต้องดำเนินการร้องเรียนโดยจัดทำเป็นหนังสือ ซึ่งอย่างน้อยต้องมีสาระสำคัญ ได้แก่

- ชื่อผู้กล่าวหาหรือผู้รายงาน
- ชื่อและตำแหน่งของผู้ถูกกล่าวหา
- ข้อเท็จจริงหรือพฤติการณ์แห่งการกระทำที่กล่าวหาหรือเป็นที่สงสัยว่ากระทำการทุจริต
- พยานหลักฐานที่เกี่ยวข้องเท่าที่มี

(๒) กรณีร้องเรียนด้วยวาจา : ผู้ร้องเรียนไม่ได้มีการจัดทำหนังสือหรือเอกสารให้ผู้รับเรื่องร้องเรียนบันทึกรายการเรื่องร้องเรียน โดยให้มีสาระสำคัญอย่างเดียวกับกรณีร้องเรียนเป็นหนังสือ

(๓) กรณีร้องเรียนผ่านทางเว็บไซต์ : ผู้กล่าวหาต้องกรอกข้อมูลตามที่กำหนดไว้ในแต่ละหัวข้อ โดยหัวข้อรายละเอียดเรื่องที่ร้องเรียนทุจริตอย่างน้อยต้องระบุสาระสำคัญ ได้แก่

- ชื่อและตำแหน่งของผู้ถูกกล่าวหา
- ข้อเท็จจริงหรือพฤติการณ์แห่งการกระทำที่กล่าวหาหรือเป็นที่สงสัยว่ากระทำการทุจริต พยานหลักฐานที่เกี่ยวข้องเท่าที่มี (สามารถแนบไฟล์เอกสารประกอบผ่านระบบโดยเลือก “Choose File” ทั้งนี้ ไฟล์เอกสารที่แนบจะต้องเป็นไฟล์ประเภท gif, png, jpg, pdf, zip, rar, doc, docx, xls, xlsx, ppt หรือ pptx)

(๔) กรณีการร้องเรียนที่เป็นบัตรสนเท่ห์ : มีการกล่าวหาที่ไม่ได้ระบุชื่อผู้กล่าวหา ไม่ได้ลงลายมือชื่อผู้กล่าวหา สำนักงานจะรับพิจารณาในกรณีที่ไม่ระบุชื่อหรือตำแหน่งของผู้ถูกกล่าวหา โดยมี

ข้อเท็จจริง หลักฐานพยานแวดล้อมชัดเจน และข้อเท็จจริงหรือพฤติการณ์นั้นเพียงพอที่จะทำการสืบสวนสอบสวนต่อไปได้

๓.๒ ระยะเวลาดำเนินการ

๓.๓.๑ หน่วยงานที่ได้รับแจ้งเรื่องร้องเรียนส่งต่อเรื่องร้องเรียนให้หน่วยงานที่รับผิดชอบภายใน ๑ วัน เมื่อได้รับแจ้ง เพื่อดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงเบื้องต้น

๓.๓.๒ เรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ สำนักงานจะดำเนินการสืบสวนข้อเท็จจริงเพื่อให้ทราบว่าเป็นกรณีมีมูลหรือไม่มีมูล ภายใน ๑๕ วัน

๓.๓.๓ เรื่องร้องเรียนทั่วไป สำนักงานจะพิจารณาให้แล้วเสร็จ ภายใน ๑๕ วัน

๓.๓.๔ เสนอผลการตรวจสอบเรื่องร้องเรียนให้ผู้อำนวยการพิจารณา โดยต้องพิจารณาให้แล้วเสร็จภายใน ๓๐ วัน

๓.๓.๕ หากการร้องเรียนมีกรณีเกี่ยวข้องกับการกระทำทางวินัย หรือเกี่ยวข้องกับความรับผิดชอบทางละเมิดของเจ้าหน้าที่ ระยะเวลาที่ใช้ในการดำเนินการเป็นไปตามกฎหมาย ระเบียบ หรือข้อบังคับของสำนักงานที่กำหนดแล้วแต่กรณี

๓.๓.๖ เริ่มนับระยะเวลาเมื่อ : ผู้รับผิดชอบได้รับการส่งต่อเรื่องร้องเรียนให้ดำเนินการตรวจสอบ

๓.๓.๗ สิ้นสุดระยะเวลาเมื่อ : สำนักงานมีการชี้แจง ยุติเรื่อง หรือแจ้งผลการพิจารณาให้ผู้ร้องเรียนทราบแล้วแต่กรณี ภายใน ๑๕ วัน นับแต่วันที่ผู้อำนวยการได้มีคำสั่ง

๓.๓ ขั้นตอนการตรวจสอบข้อเท็จจริง

สำนักงานจะดำเนินการสืบสวนข้อเท็จจริงในเบื้องต้นว่า กรณีมีมูลหรือไม่มีมูลที่ควรกล่าวหา **กรณีมีมูล** สำนักงานจะจัดให้มีการสืบสวนสอบสวนข้อเท็จจริง เพื่อรวบรวมข้อเท็จจริงกฎหมาย และพยานหลักฐานที่เกี่ยวข้อง และจัดทำรายงานสอบสวนพร้อมความเห็นเสนอผู้มีอำนาจพิจารณา

กรณีไม่มีมูล สำนักงานจะยุติเรื่องและแจ้งผลการพิจารณาให้ผู้ร้องเรียนกล่าวหาหรือรับทราบต่อไป

๓.๔ ขั้นตอนการพิจารณาเรื่องร้องเรียน

๓.๔.๑ สำนักงานดำเนินการแต่งตั้งคณะทำงานสอบสวนข้อเท็จจริงและแจ้งให้ผู้ถูกกล่าวหาทราบคำสั่งแต่งตั้งรวมถึงคัดค้านผู้ที่ทำการสอบสวน

๓.๔.๒ สำนักงานแจ้งคำสั่งแต่งตั้งให้กับผู้ที่ทำการสอบสวนทราบพร้อมทั้งเอกสารหลักฐานที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียนทุจริตเพื่อลงลายมือชื่อรับทราบ

๓.๔.๓ คณะทำงานสอบสวนข้อเท็จจริง **จัดประชุมภายในเจ็ดวันนับแต่วันที่รับทราบคำสั่งแต่งตั้ง** และเอกสารหลักฐาน เพื่อกำหนดประเด็นและวางแผนแนวทางการสอบสวนและการรวบรวมพยานหลักฐาน

๓.๔.๔ คณะทำงานสอบสวนข้อเท็จจริง ดำเนินการสอบสวนข้อเท็จจริง ตามลำดับดังต่อไปนี้

(๑) รวบรวมข้อเท็จจริง ข้อกฎหมาย สอบปากคำผู้ถูกกล่าวหาหรือพยาน และรวบรวมพยานหลักฐานที่เกี่ยวข้อง

(๒) แจ้งข้อกล่าวหาและสรุปพยานหลักฐานที่สนับสนุนข้อกล่าวหาให้ผู้ถูกกล่าวหาทราบ

(๓) ให้โอกาสผู้ถูกกล่าวหาได้ชี้แจงแสดงพยานหลักฐานเพื่อแก้ข้อกล่าวหา

(๔) พิจารณาทำความเข้าใจเกี่ยวกับเรื่องที่สอบสวน

(๕) ทำรายงานการสอบสวนพร้อมความเห็นเสนอต่อผู้สั่งแต่งตั้งคณะทำงาน

สอบสวนพิจารณา

หมายเหตุ : คณะทำงานสอบสวนข้อเท็จจริง ดำเนินการสอบสวนและจัดทำรายงานการสอบสวน **ภายใน ๑๒๐ วัน นับแต่มีการประชุมครั้งแรก** (กรณีมีความจำเป็นไม่อาจดำเนินการให้แล้วเสร็จได้ภายในกำหนดเวลา ให้คณะทำงานสอบสวนรายงานต่อผู้อำนวยการเพื่อพิจารณาขยายเวลาได้ครั้งละไม่เกิน ๖๐ วัน แต่ในกรณีมีการขยายเวลาจนทำให้การสอบสวนดำเนินการเกิน ๑๘๐ วัน นับแต่มีการประชุมครั้งแรก ผู้อำนวยการพิจารณาขยายเวลาได้ครั้งละไม่เกิน ๓๐ วัน และติดตามเร่งรัดให้ดำเนินการให้แล้วเสร็จโดยเร็ว)

๔. การตอบกลับเรื่องร้องเรียน

เมื่อดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงแล้วเสร็จ พร้อมกับรายงานผลการดำเนินการเสนอต่อผู้อำนวยการพิจารณาแล้ว และผู้อำนวยการได้มีคำสั่งยุติเรื่อง หรือลงโทษแล้วแต่กรณี สำนักงานจะดำเนินการแจ้งคำสั่งให้ผู้ถูกลงโทษหรือผู้ถูกกล่าวหาทราบโดยเร็วและให้ผู้ถูกลงโทษหรือผู้ถูกกล่าวหาลงลายมือชื่อและวันที่รับทราบไว้เป็นหลักฐานและมอบสำเนาคำสั่งให้ผู้ถูกลงโทษหรือผู้ถูกกล่าวหาไว้หนึ่งฉบับ รวมถึงแจ้งผลการพิจารณาให้ผู้ร้องเรียนทราบ ภายใน ๑๕ วัน นับแต่วันที่ผู้อำนวยการพิจารณา มีคำสั่ง

๕. ค่าธรรมเนียม

ไม่มีค่าธรรมเนียมในการดำเนินการเรื่องร้องเรียน

๕. ผู้รับผิดชอบการจัดการเรื่องร้องเรียน

งานนิติการ ภารกิจอำนาจการ สำนักสนับสนุนการปฏิบัติงาน สำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา (องค์การมหาชน)