

## 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 ผู้ที่มีรับบริการ เช่น สถานศึกษา หน่วยงานต้นสังกัด ผู้ประเมินภายนอก สมศ. เป็นต้น

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

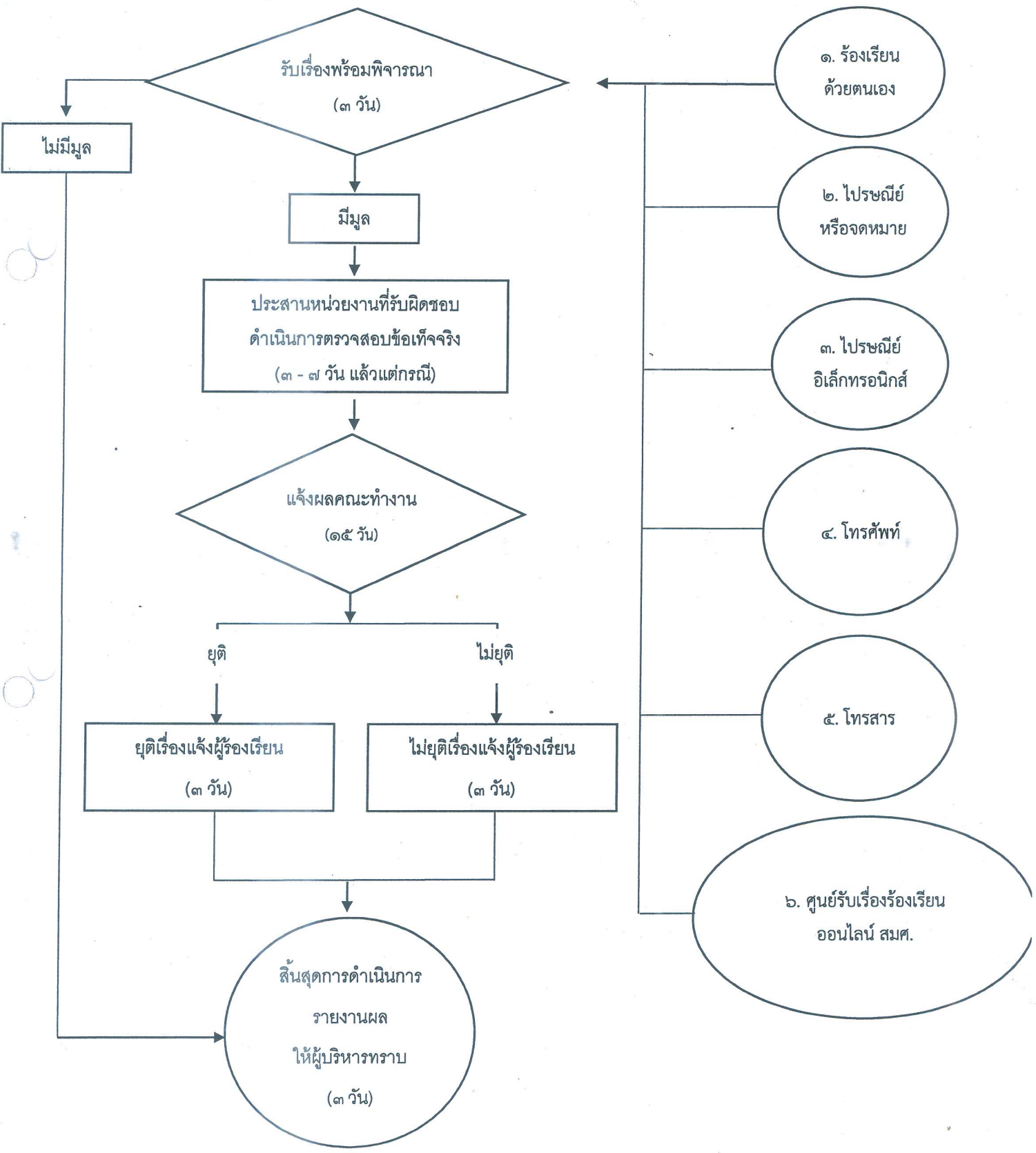
“การจัดการเรื่องร้องเรียนทุจริต” มีความหมายครอบคลุมถึงการจัดการในเรื่องร้องเรียนทุจริต/ ข้อเสนอแนะ/ ข้อคิดเห็น/ คำชมเชย/ การสอบถามหรือการร้องขอข้อมูล

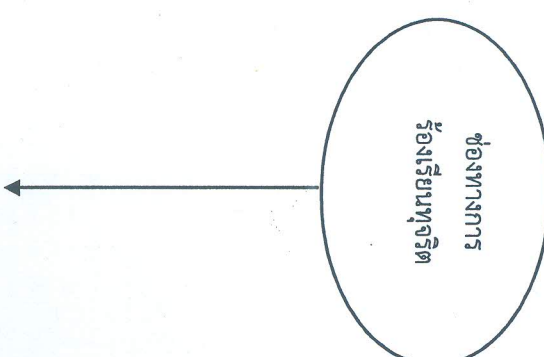
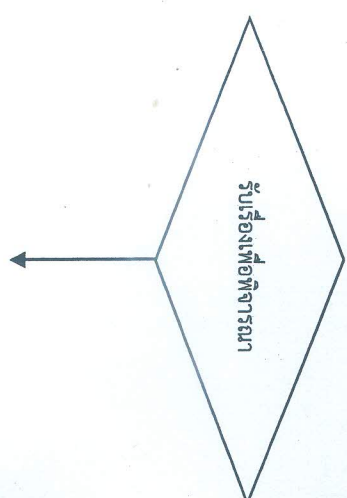
“ผู้ร้องเรียน” หมายถึง ประชาชนทั่วไป/ ผู้มีส่วนได้เสียที่มาติดต่อราชการผ่านช่องทางต่างๆ โดยมีวัตถุประสงค์ครอบคลุมการร้องเรียน/ การให้ข้อเสนอแนะ/ การให้ข้อคิดเห็น/ การชมเชย/ การร้องขอข้อมูล

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

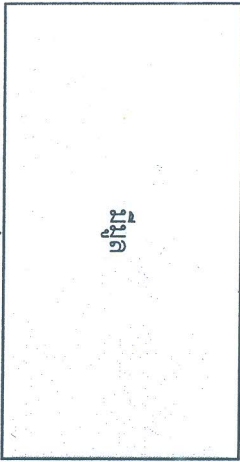
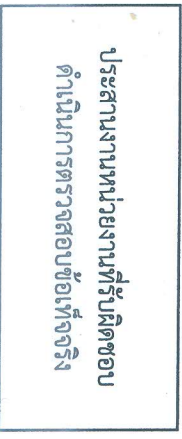
๕. การดำเนินการ

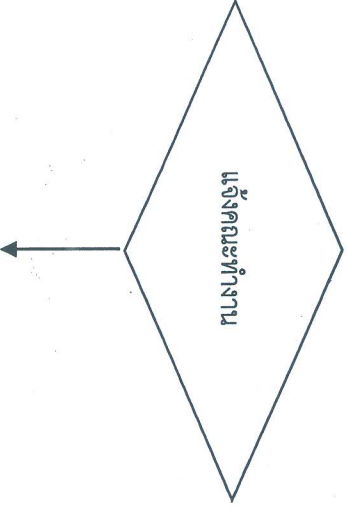

มาตรการและแนวปฏิบัติเกี่ยวกับการจัดการเรื่องร้องเรียนทุจริต



ลำดับ	ฝั่งกระบวนการ	มาตรฐานการปฏิบัติงาน	รายละเอียดงาน	เอกสาร/ระเบียบที่เกี่ยวข้อง	แบบฟอร์ม	ผู้รับผิดชอบ
๑		๓ วันทำการ/เรื่อง	<p>ช่องทางร้องเรียนทุจริตมี ดังนี้</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>๑. ร้องเรียนด้วยตนเอง</li> <li>๒. ไปรษณีย์หรือจดหมาย</li> <li>๓. ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์</li> <li>๔. โทรศัพท์หมายเลข ๐๒ ๒๑๖ ๓๙๕๕</li> <li>๕. โทรสาร ๐๒ ๒๑๖ ๕๐๔๕</li> <li>๖. ศูนย์รับร้องเรียนออนไลน์ สมศ. <a href="http://www.onesqa.or.th/complaint">http://www.onesqa.or.th/complaint</a></li> <li>๗. ชื่อร้องเรียนร้ายแรงจาก กสสส. (แจ้งผลคณะทำงานด้านการร้องเรียนการปฏิบัติงาน)</li> </ol>	เอกสารต้นเรื่อง	-	งานนิติการ ผู้รับผิดชอบ
๒		๓ วันทำการ/เรื่อง	<ol style="list-style-type: none"> <li>๑. พิจารณาต้นเรื่อง เช่น บุคลากรภายใน สมศ./บุคคลภายนอก สมศ.</li> <li>๒. ตรวจสอบรายละเอียดที่เกี่ยวข้อง</li> <li>๓. หารือผู้บังคับบัญชา</li> <li>๔. เสนอความเห็นแนวทางการพิจารณาการดำเนินการเบื้องต้น ทั้งในแง่ข้อเท็จจริงและข้อกฎหมาย</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>๑. หลักกฎหมายที่เกี่ยวข้อง</li> <li>๒. หลักกฎหมายของสำนักงาน</li> <li>๓. ระเบียบแนวปฏิบัติต่างๆ</li> </ol>	-	งานนิติการ ผู้รับผิดชอบ



ลำดับ	ผังกระบวนการ	มาตรฐาน การปฏิบัติงาน	รายละเอียดงาน	เอกสาร/ระเบียบที่ เกี่ยวข้อง	แบบฟอร์ม	ผู้รับผิดชอบ
๓			<ol style="list-style-type: none"> <li>๑. ยกร่างความเห็นโดยพิจารณาประเด็นทางกฎหมายและข้อเท็จจริงที่เกี่ยวข้อง</li> <li>๒. เสนอแนวทางการดำเนินงาน</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>๑. หลักกฎหมายที่เกี่ยวข้อง</li> <li>๒. หลักกฎหมายของสำนักงาน</li> <li>๓. ระเบียบแนวปฏิบัติต่างๆ</li> </ol>	-	งานนิติกร ผู้รับผิดชอบ
๔		๓๗ วันทำการ/เรื่อง	<ol style="list-style-type: none"> <li>๑. ดำเนินการประสานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง</li> <li>๒. ดำเนินการสอบสวนข้อเท็จจริง</li> </ol>			งานนิติกร ผู้รับผิดชอบ

ลำดับ	ผังกระบวนการ	มาตรฐาน การปฏิบัติงาน	รายละเอียดงาน	เอกสาร/ระเบียบที่ เกี่ยวข้อง	แบบฟอร์ม	ผู้รับผิดชอบ
๕		๑๕ วันทำการ/เรื่อง	<ol style="list-style-type: none"> <li>๑. พิจารณาคำร้อง</li> <li>๒. ตรวจสอบรายละเอียดที่เกี่ยวข้อง</li> <li>๓. เสนอความเห็นแนวทางการพิจารณาการดำเนินการในแง่ข้อเท็จจริงและข้อกฎหมาย</li> <li>๔. เสนอความเห็นโดยพิจารณาประเด็นทางกฎหมายและข้อเท็จจริงที่เกี่ยวข้องโดยประชุมหารือหรือศึกษาตามแนวปฏิบัติของสำนักงาน</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>๑. หลักกฎหมายทั่วไป</li> <li>๒. หลักกฎหมายต่างๆที่เกี่ยวข้อง</li> <li>๓. หลักกฎหมายของสำนักงาน</li> <li>๔. ระเบียบแนวปฏิบัติต่างๆ</li> </ol>	-	งานนิติกร ผู้รับผิดชอบ
๖		๓ วันทำการ/เรื่อง	แจ้งผลการดำเนินการ	หนังสือหรือบันทึกแจ้ง ต้นเรื่อง หรือประกาศ กำหนดแนวทาง	-	งานนิติกร ผู้รับผิดชอบ

ลำดับ	ฝั่งกระบวนการ	มาตรฐาน การปฏิบัติงาน	รายละเอียดงาน	เอกสาร/ระเบียบที่ เกี่ยวข้อง	แบบฟอร์ม	ผู้รับผิดชอบ
๗	<div style="border: 1px solid black; border-radius: 50%; width: 100px; height: 100px; margin: 0 auto; display: flex; flex-direction: column; align-items: center; justify-content: center; text-align: center;"> <p>สิ้นสุดการดำเนินการ</p> <p>รายงานผล</p> <p>ให้ผู้บริหารทราบ</p> </div>	๓ วันทำการ/เรื่อง	<p>เสนอบันทึกความเห็นที่ใต้พิจารณา โดยจะต้องเป็นการเสนอที่มีองค์ประกอบของเรื่องอย่างน้อย ๓ ประการ ได้แก่</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>๑. เรื่องเดิมหรือที่มา ที่ระบุถึงที่มาของเหตุแห่งการวินิจฉัย รายละเอียดของต้นเรื่องที่ประเด็นให้ต้องวินิจฉัย</li> <li>๒. ข้อเท็จจริง อันประกอบด้วยข้อเท็จจริงของการดำเนินการและข้อเท็จจริงของต้นเรื่อง รวมทั้งกฎหมายที่เกี่ยวข้อง</li> <li>๓. ข้อพิจารณาและข้อเสนอแนะโดยพิจารณาตามประเด็นที่เกี่ยวข้องกับหลักการต่างๆ/แจ้งผลการพิจารณา</li> </ol>	หนังสือหรือบันทึกแจ้งต้นเรื่อง หรือประกาศกำหนดแนวทาง	-	งานนิติการ ผู้รับผิดชอบ

## ๖. มาตรฐานงาน

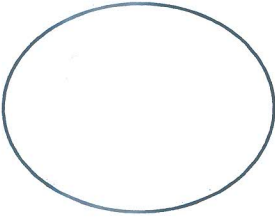

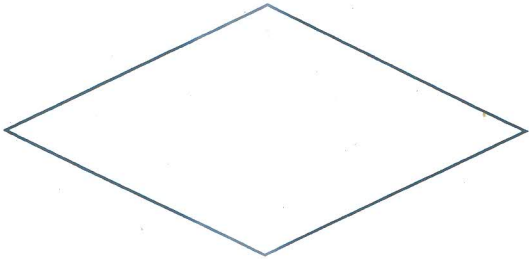

การดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียนให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด กรณีได้รับเรื่องราวร้องเรียน การทุจริตที่เกี่ยวกับหน่วยงาน ดำเนินการตรวจสอบและพิจารณาส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องและ ดำเนินการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียนให้แล้วเสร็จในเวลาที่กำหนด

## ๗. จัดทำโดย

งานนิติการ ภารกิจอำนวยการ สำนักสนับสนุนการปฏิบัติงาน สำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา

ภาคผนวก

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการจัดทำ Work Flow

สัญลักษณ์	คำอธิบาย
	จุดเริ่มต้นและจุดสิ้นสุดของกระบวนการ
	กิจกรรมและการปฏิบัติงาน
	การตัดสินใจ เช่น การพิจารณาให้ความเห็น การอนุมัติ เป็นต้น
	แสดงถึงความเชื่อมโยงของกิจกรรม