



คู่มือการปฏิบัติงานและการดำเนินงานของกระบวนการหลัก
“การรับข้อร้องเรียนที่เป็นการฝ่าฝืนจริยธรรม”

สำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ

ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต กระทรวงศึกษาธิการ

คำนำ

ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต กระทรวงศึกษาธิการ ได้จัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน การรับข้อร้องเรียน ที่เป็นการฝ่าฝืนจริยธรรม เพื่อเป็นแนวทางในการปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้องเป็นไปตามขั้นตอนของกระบวนการ อย่างเป็นระบบ และเป็นไปตามมาตรฐานทางจริยธรรม ประมวลจริยธรรมข้าราชการพลเรือน และประมวล จริยธรรมข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา

ผู้จัดทำหวังเป็นอย่างยิ่งว่า การจัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน การรับข้อร้องเรียน ที่เป็นการฝ่าฝืน จริยธรรม จะเป็นประโยชน์สำหรับบุคลากรผู้เกี่ยวข้อง เพื่อเกิดความรู้ความเข้าใจขั้นตอนการรับข้อร้องเรียน ที่เป็นการฝ่าฝืนจริยธรรม และสามารถนำไปเป็นแนวทางในการปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้องต่อไป

กลุ่มงานคุ้มครองจริยธรรม สำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ
และศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต กระทรวงศึกษาธิการ

สารบัญ

เรื่อง	หน้า
วัตถุประสงค์ (Objectives).....	๓
ขอบเขต (Scope).....	๓
คำจำกัดความ (Definition).....	๓
หลักการ (Principles).....	๔
หน้าที่ความรับผิดชอบ (Responsibilities).....	๕
ผังกระบวนการ (Work Flow).....	๖
ขั้นตอนการปฏิบัติงาน (Procedure).....	๑๐
มาตรฐานการปฏิบัติงาน (Work Standard).....	๑๒
ระบบติดตามประเมินผล (Evaluation).....	๑๕
ภาคผนวก.....	๑๖

คู่มือการปฏิบัติงานและการดำเนินงานของกระบวนการหลัก “การรับข้อร้องเรียนที่เป็นการฝ่าฝืนจริยธรรม”

วัตถุประสงค์ (Objectives)

เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานด้านการรับข้อร้องเรียนและบุคลากรที่เกี่ยวข้อง สามารถใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้องและเพื่อให้เกิดความรู้ความเข้าใจตามขั้นตอนของกระบวนการรับข้อร้องเรียนที่เป็นการฝ่าฝืนจริยธรรม

ขอบเขต (Scope)

๑. กระบวนการจัดทำระบบรับข้อร้องเรียนเกี่ยวกับฝ่าฝืนจริยธรรม เพื่อใช้เป็นศูนย์กลางในการรับข้อร้องเรียน

๒. เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมทางจริยธรรมที่เป็นการฝ่าฝืนจริยธรรม หรือไม่ปฏิบัติตามประมวลจริยธรรมข้าราชการพลเรือน และประมวลจริยธรรมข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา ของข้าราชการและเจ้าหน้าที่ในสำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ

คำจำกัดความ (Definition)

จริยธรรม (Ethics) หมายถึง หลักแห่งความประพฤติที่พึงงาม ทั้งกาย วาจา ที่เกี่ยวข้องกับหลักคำสอนของศาสนา และยังรวมถึงขนบธรรมเนียมประเพณี ที่ยอมรับกันว่าดีงามของสังคมโดยรวม เพื่อให้ตนเองและสังคมรอบข้างมีความสุข สันติสุข ก่อให้เกิดความรักความสามัคคี

มาตรฐานทางจริยธรรม พ.ศ. ๒๕๖๒ คือ หลักเกณฑ์การประพฤติปฏิบัติอย่างมีคุณธรรมของเจ้าหน้าที่ของรัฐ

ประมวลจริยธรรมข้าราชการพลเรือน พ.ศ. ๒๕๖๔ คือ หลักเกณฑ์ในการประพฤติ ปฏิบัติตน และรักษาคุณงามความดีที่ข้าราชการต้องยึดถือในการปฏิบัติงาน

ประมวลจริยธรรมข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา พ.ศ. ๒๕๖๔ คือ หลักเกณฑ์ในการประพฤติปฏิบัติของข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา

คณะกรรมการจริยธรรม หมายถึง คณะกรรมการจริยธรรมประจำสำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ

หัวหน้าส่วนราชการ หมายถึง ปลัดกระทรวงศึกษาธิการ

หัวหน้าศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต กระทรวงศึกษาธิการ หมายถึง รองปลัดกระทรวงศึกษาธิการ ที่ได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบงานด้านจริยธรรม

เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน หมายถึง เจ้าหน้าที่กลุ่มงานคุ้มครองจริยธรรม สำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ

เจ้าหน้าที่ของรัฐ หมายถึง ข้าราชการพลเรือน ข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา พนักงานราชการ พนักงาน ลูกจ้างประจำ และผู้ปฏิบัติงานอื่นในสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ

หลักการ (Principles)

มาตรฐานทางจริยธรรม พ.ศ. ๒๕๖๒ กำหนดหลักเกณฑ์ให้ข้าราชการประพฤติปฏิบัติอย่างมีคุณธรรม ประกอบด้วย

๑) ยึดมั่นในสถาบันหลักของประเทศ อันได้แก่ ชาติ ศาสนา พระมหากษัตริย์ และการปกครองระบอบประชาธิปไตยอันมีพระมหากษัตริย์ทรงเป็นประมุข

๒) ซื่อสัตย์สุจริต มีจิตสำนึกที่ดี และรับผิดชอบต่อหน้าที่

๓) กล้าตัดสินใจและกระทำในสิ่งที่ถูกต้องชอบธรรม

๔) คิดถึงประโยชน์ส่วนรวมมากกว่าประโยชน์ส่วนตัว และมีจิตสาธารณะ

๕) มุ่งผลสัมฤทธิ์ของงาน

๖) ปฏิบัติหน้าที่อย่างเปี่ยมธรรมและไม่เลือกปฏิบัติ

๗) ดำรงตนเป็นแบบอย่างที่ดีและรักษาภาพลักษณ์ของทางราชการ

ประมวลจริยธรรมข้าราชการพลเรือน พ.ศ. ๒๕๖๔ กำหนดหลักเกณฑ์ในการประพฤติปฏิบัติตน และรักษาคุณงามความดีที่ข้าราชการต้องยึดถือในการปฏิบัติงาน ประกอบด้วย

๑) ยึดมั่นในสถาบันหลักของประเทศ อันได้แก่ ชาติ ศาสนา พระมหากษัตริย์ และการปกครองระบอบประชาธิปไตยอันมีพระมหากษัตริย์ทรงเป็นประมุข ด้วยการแสดงออกถึงความภูมิใจ ในชาติและรักษาผลประโยชน์ของชาติ ปฏิบัติตามหลักศาสนาที่ตนนับถือ เคารพในความแตกต่างของการนับถือศาสนา ปฏิบัติตามรัฐธรรมนูญและกฎหมาย และเทิดทูนรักษาไว้ซึ่งสถาบันพระมหากษัตริย์

๒) ซื่อสัตย์สุจริต ปฏิบัติหน้าที่อย่างตรงไปตรงมาตามกฎหมายและตามทำนองคลองธรรม โปร่งใส และตรวจสอบได้ ไม่แสดงออกถึงพฤติกรรมที่มีนัยเป็นการแสวงหาประโยชน์โดยมิชอบ รับผิดชอบต่อหน้าที่ มีความพร้อมรับการตรวจสอบและรับผิดชอบ มีจิตสำนึกที่ดี โดยคำนึงถึงสังคม สิ่งแวดล้อม สิทธิมนุษยชน และเคารพต่อศักดิ์ศรีความเป็นมนุษย์

๓) กล้าตัดสินใจและยืนหยัดทำในสิ่งที่ถูกต้องชอบธรรม กล้าคัดค้านในสิ่งที่ไม่ถูกต้อง กล้าเปิดเผยหรือรายงานการทุจริตประพฤติมิชอบต่อผู้มีหน้าที่รับผิดชอบ ไซคูลฟิสิกส์ในการปฏิบัติหน้าที่ โดยปราศจากอคติ และไม่ยอมกระทำในสิ่งที่ไม่เหมาะสมเพียงเพื่อรักษาประโยชน์หรือสถานภาพ ของตนเอง

๔) คิดถึงประโยชน์ส่วนรวมมากกว่าประโยชน์ส่วนตัว ไม่มีผลประโยชน์ทับซ้อน เสียสละ มีจิตสาธารณะ สามารถแยกเรื่องส่วนตัวออกจากหน้าที่การงาน ไม่กระทำการอันมีลักษณะ เป็นการขัดกันระหว่างประโยชน์ส่วนบุคคลและประโยชน์ส่วนรวม และไม่ประกอบกิจการหรือเข้าไป เกี่ยวข้องกับผลประโยชน์อันเกิดจากการปฏิบัติหน้าที่ของตน

๕) มุ่งผลสัมฤทธิ์ ประสิทธิภาพ และคุณภาพของงาน ปฏิบัติงานด้วยความรวดเร็ว ทันต่อเวลา และสถานการณ์ คำนึงถึงประโยชน์และความคุ้มค่าในการใช้ทรัพยากรของรัฐ รักษามาตรฐาน การทำงานที่ดี พัฒนางานอย่างต่อเนื่อง ใช้เทคโนโลยีอย่างเหมาะสม เชื่อมั่นในระบบการทำงานเป็นทีม ให้บริการแก่ประชาชนด้วยความเต็มใจ และเปิดเผยข้อมูลข่าวสารที่ถูกต้อง

๖) ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความเที่ยงธรรม ปราศจากอคติ และไม่เลือกปฏิบัติโดยการใช้ความรู้สึก หรือความสัมพันธ์ส่วนตัวหรือเหตุผลของความแตกต่างทางเชื้อชาติ ศาสนา เพศ อายุ สภาพร่างกาย สถานะทางเศรษฐกิจสังคม และต้องรักษาความเป็นกลางทางการเมืองโดยไม่อาศัยตำแหน่งหน้าที่ ซึ่งอาจมีลักษณะเป็นการให้ทุนให้โทษแก่นักการเมืองและพรรคการเมือง

๗) ดำรงตนเป็นแบบอย่างด้วยการเป็นข้าราชการที่ดีและรักษาภาพลักษณ์ของทางราชการ พึงปฏิบัติตนให้เป็นที่ยอมรับของประชาชน ปฏิบัติต่อประชาชนด้วยความสุภาพ อ่อนน้อมถ่อมตน ไม่อาจหรือใช้อำนาจโดยปราศจากเหตุผล ดำเนินชีวิตอย่างเรียบง่ายโดยน้อมนำหลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง พระบรมราโชวาท หลักคำสอนทางศาสนามาปรับใช้ และปฏิบัติตนเป็นพลเมืองดีด้วย การเคารพกฎหมายและมีวินัย

ประมวลจริยธรรมข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา พ.ศ. ๒๕๖๔ กำหนดหลักเกณฑ์ในการประพฤติปฏิบัติของข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา ประกอบด้วย

๑) ยึดมั่นในสถาบันหลักของประเทศ อันได้แก่ ชาติ ศาสนา พระมหากษัตริย์ และการปกครองระบอบประชาธิปไตยอันมีพระมหากษัตริย์ทรงเป็นประมุข

๒) ซื่อสัตย์สุจริต มีจิตสำนึกที่ดี มีความรับผิดชอบต่อหน้าที่และต่อผู้เกี่ยวข้องในฐานะข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา

๓) กล้าคิด กล้าตัดสินใจ กล้าแสดงออก และกระทำในสิ่งที่ถูกต้องชอบธรรม

๔) มีจิตอาสา จิตสาธารณะ มุ่งประโยชน์ส่วนรวมมากกว่าประโยชน์ส่วนตัวหรือพวกพ้อง

๕) มุ่งผลสัมฤทธิ์ของงาน มุ่งมั่นในการปฏิบัติงานอย่างเต็มกำลังความสามารถ ที่สะท้อนถึงคุณภาพผู้เรียนและคุณภาพการศึกษา

๖) ปฏิบัติหน้าที่อย่างเป็นธรรมและไม่เลือกปฏิบัติ

๗) ดำรงตนเป็นแบบอย่างที่ดีและรักษาภาพลักษณ์ของข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา

๘) เคารพในศักดิ์ศรีความเป็นมนุษย์ คำนึงถึงสิทธิเด็ก และยอมรับความแตกต่างของบุคคล

หน้าที่ความรับผิดชอบ (Responsibilities)

หัวหน้าส่วนราชการ : กำกับ ดูแลการปฏิบัติตามมาตรฐานทางจริยธรรม ประมวลจริยธรรมข้าราชการพลเรือน ประมวลจริยธรรมข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา และข้อกำหนดจริยธรรมเจ้าหน้าที่ของรัฐในสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ

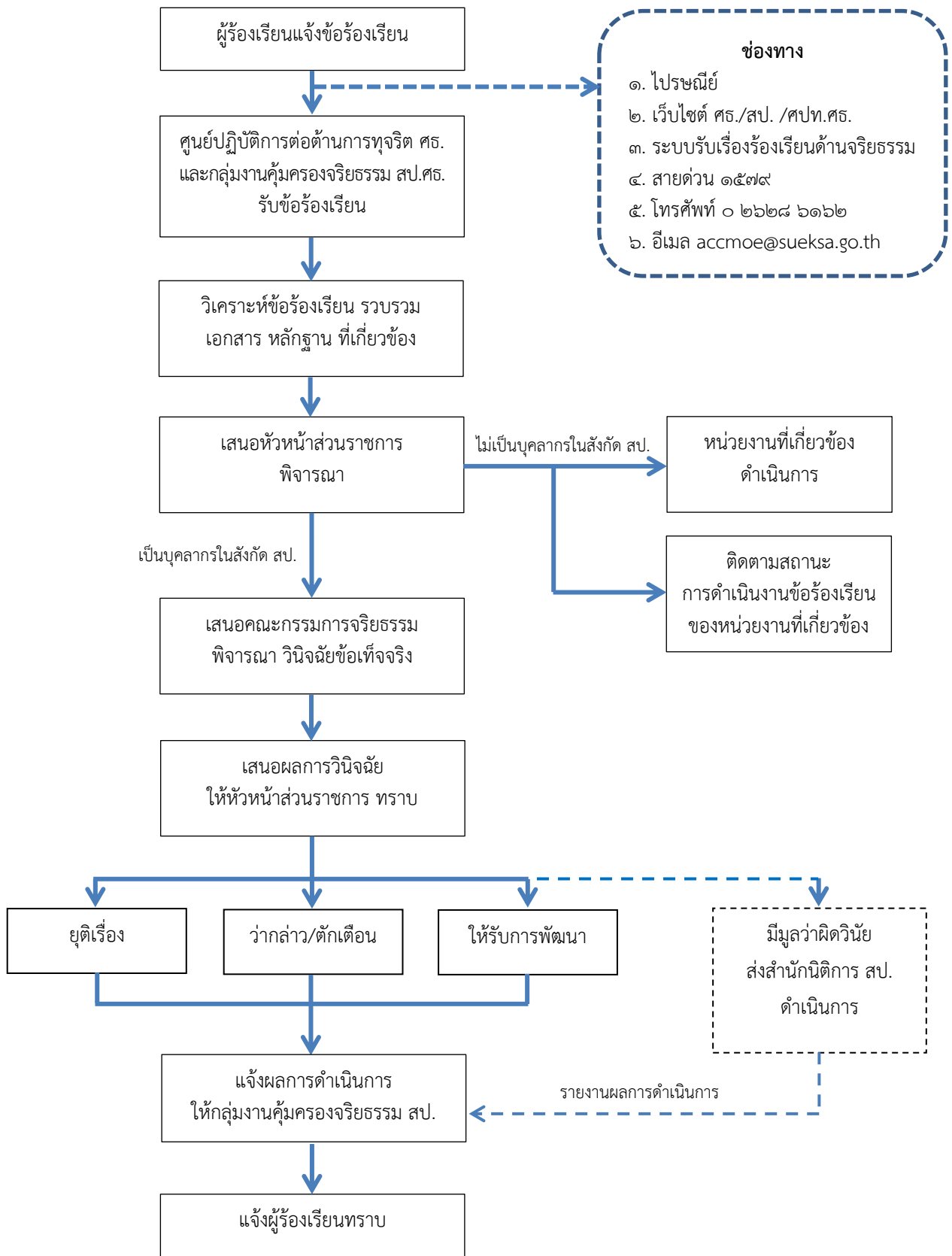
หัวหน้าศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต กระทรวงศึกษาธิการ : กำกับดูแลให้ข้าราชการในสังกัดปฏิบัติตามประมวลจริยธรรมข้าราชการพลเรือนหรือข้อกำหนดจริยธรรม

คณะกรรมการจริยธรรม : ตรวจสอบขอเท็จจริงและเสนอความเห็นต่อหัวหน้าส่วนราชการ เมื่อมีกรณีร้องเรียน กล่าวหาหรือมีข้อสงสัยว่าข้าราชการในสวนราชการมีพฤติกรรมที่ไม่เหมาะสมหรือฝ่าฝืนจริยธรรม ในกรณีหัวหน้าส่วนราชการมีพฤติกรรมที่ไม่เหมาะสมหรือฝ่าฝืนจริยธรรม ให้เสนอผู้บังคับบัญชาชั้นเหนือขึ้นไปพิจารณา

รองหัวหน้าศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต กระทรวงศึกษาธิการ : กำกับ ติดตาม ตรวจสอบ ข้อมูลขอเรียนเกี่ยวกับจริยธรรม ก่อนเสนอหัวหน้าศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต กระทรวงศึกษาธิการ

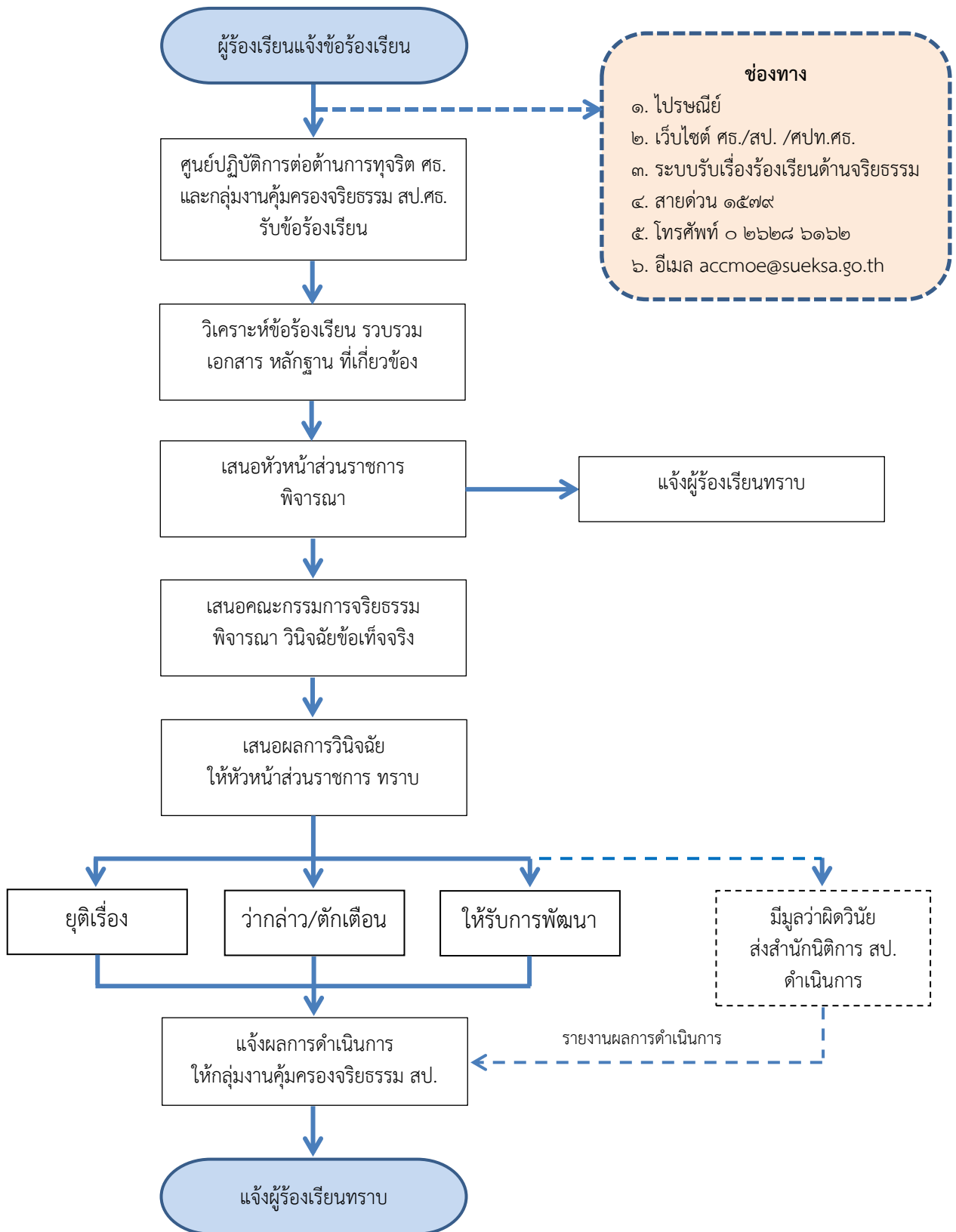
เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน : วิเคราะห์ข้อมูล ติดตามและสรุปผลการดำเนินงาน ขอเรียนเกี่ยวกับจริยธรรม เพื่อเสนอหัวหน้าศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต กระทรวงศึกษาธิการ

ผังกระบวนการ (Work Flow)

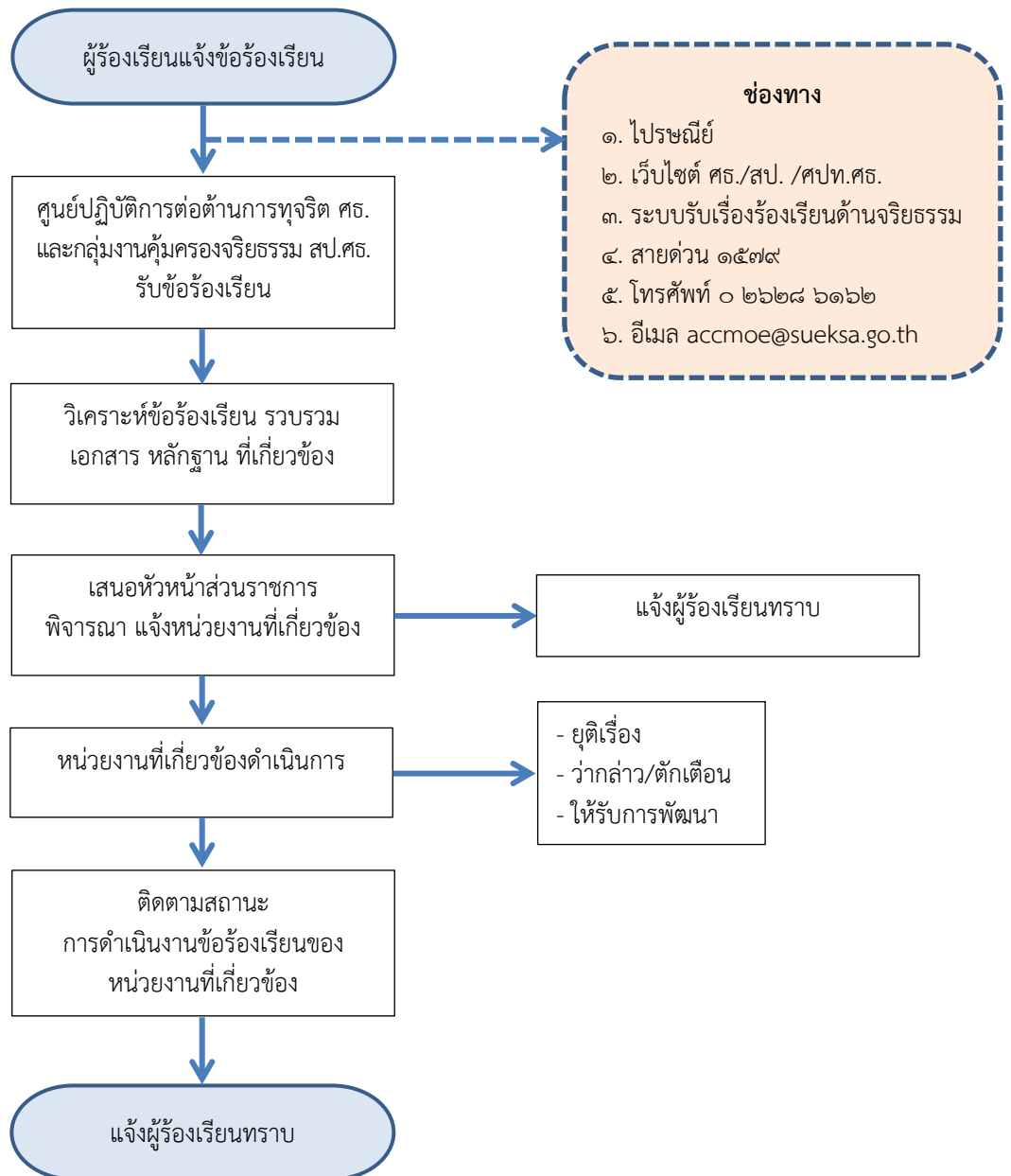


กระบวนการย่อยที่ ๑ : การวิเคราะห์และประสานการดำเนินงานข้อร้องเรียน

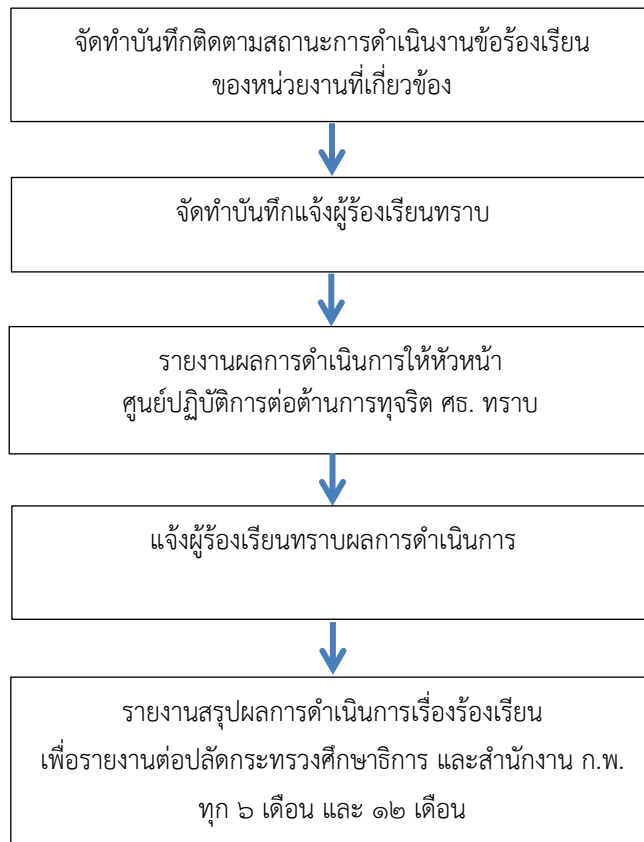
กรณีที่ ๑ : ผู้ถูกร้องเรียนเป็นบุคลากรในสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ



กรณีที่ ๒ : ผู้ถูกร้องเรียนไม่เป็นบุคลากรในสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ



กระบวนการย่อยที่ ๒ : การติดตามและการรายงานผลข้อร้องเรียน



ขั้นตอนการปฏิบัติงาน (Procedure)

ขั้นตอนในการปฏิบัติงานของกระบวนการรับข้อร้องเรียนที่เป็นการฝ่าฝืนจริยธรรม โดยแบ่งเป็น ๒ กระบวนการย่อย คือ กระบวนการย่อยที่ ๑ : การวิเคราะห์และประสานการดำเนินงานข้อร้องเรียน และ กระบวนการย่อยที่ ๒ : การติดตามและการรายงานผลข้อร้องเรียน

กระบวนการย่อยที่ ๑ : การวิเคราะห์และประสานการดำเนินงานข้อร้องเรียน มีวิธีปฏิบัติ ๕ ขั้นตอน ดังนี้

๑. ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต กระทรวงศึกษาธิการ และกลุ่มงานคุ้มครองจริยธรรม สป. วิเคราะห์ข้อร้องเรียนว่ามีความเกี่ยวข้องกับหน่วยงานใด พร้อมรวบรวมเอกสาร หลักฐาน ประกอบการร้องเรียน ตรวจสอบขอเท็จจริง

๒. จัดทำหนังสือเสนอหัวหน้าศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต กระทรวงศึกษาธิการ

๒.๑ กรณีผู้ถูกร้องเรียนเป็นบุคลากรในสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ เสนอคณะกรรมการจริยธรรมประจำสำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ พิจารณา วินิจฉัยข้อเท็จจริง

๒.๒ กรณีผู้ถูกร้องเรียนไม่เป็นบุคลากรในสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ แจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องของดำเนินการ

๓. เสนอผลการพิจารณา วินิจฉัยข้อเท็จจริงต่อหัวหน้าส่วนราชการ พิจารณา ยุติเรื่อง ว่ากล่าว/ ตักเตือน หรือให้การพัฒนา (กรณีหัวหน้าส่วนราชการมีพฤติกรรมที่ไม่เหมาะสมหรือฝ่าฝืนจริยธรรม ให้เสนอรัฐมนตรีว่าการกระทรวงศึกษาธิการ พิจารณา)

๔. กรณีข้อร้องเรียนมีมูลว่าผิดวินัย ให้ส่งข้อร้องเรียนพร้อมเอกสารหลักฐานให้สำนักนิติการ สป. ดำเนินการ

๕. แจ้งผู้ร้องเรียนทราบผลการดำเนินการ

กระบวนการย่อยที่ ๒ : การติดตามการรายงานผลเรื่องร้องเรียน มีวิธีปฏิบัติ ๕ ขั้นตอน ดังนี้

๑. จัดทำบันทึกติดตามสถานการณ์การดำเนินการเรื่องข้อร้องเรียนไปให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง รายงานผลการดำเนินการเสนอหัวหน้าศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต กระทรวงศึกษาธิการ ลงนามในหนังสือแจ้งหน่วยงานที่รับผิดชอบข้อร้องเรียน (ทุก ๑๕ วัน)

๒. จัดทำบันทึกแจ้งผู้ร้องเรียนทราบความคืบหน้า

๓. รายงานผลการดำเนินการข้อร้องเรียนให้หัวหน้าศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต กระทรวงศึกษาธิการ และผู้ร้องเรียนทราบ

๔. รายงานสรุปผลการดำเนินการข้อร้องเรียน เพื่อรายงานต่อปลัดกระทรวงศึกษาธิการ

๕. ประมวล วิเคราะห์ การจัดการข้อร้องเรียนที่เป็นการฝ่าฝืนจริยธรรม รอบ ๖ เดือน และ ๑๒ เดือน เสนอปลัดกระทรวงศึกษาธิการ และสำนักงาน ก.พ.

กระบวนการย่อยที่ ๑ : การวิเคราะห์และประสานการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน

ขั้นตอนที่ ๑ : วิเคราะห์เรื่องร้องเรียน

วิเคราะห์เรื่องร้องเรียนว่ามีความเกี่ยวข้องกับหน่วยงานใด ตรวจสอบข้อเท็จจริง พร้อมรวบรวมเอกสาร หลักฐานประกอบการร้องเรียน

ขั้นตอนที่ ๒ : จัดทำหนังสือเสนอหัวหน้าศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต กระทรวงศึกษาธิการ

๑) จัดทำหนังสือเสนอหัวหน้าศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต กระทรวงศึกษาธิการ โดยสรุปข้อมูลการร้องเรียนที่ได้รับ กรณีผู้ถูกร้องเรียนเป็นบุคลากรในสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ ให้เสนอคณะกรรมการจริยธรรมประจำสำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ พิจารณา วินิจฉัยขอเท็จจริง

๒) กรณีผู้ถูกร้องเรียนไม่เป็นบุคลากรในสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ ส่งให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงว่ามีมูลเป็นไปตามข้อร้องเรียนที่มีการร้องเรียนมาหรือไม่

ขั้นตอนที่ ๓ : จัดทำหนังสือเสนอผลพิจารณา วินิจฉัยขอเท็จจริงต่อปลัดกระทรวงศึกษาธิการ

จัดทำหนังสือเสนอผลพิจารณา วินิจฉัยขอเท็จจริงของคณะกรรมการจริยธรรมประจำสำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ ต่อปลัดกระทรวงศึกษาธิการ

ขั้นตอนที่ ๔ : กรณีข้อร้องเรียนมีมูลว่าผิดวินัย ให้ส่งข้อร้องเรียนพร้อมเอกสารหลักฐานให้

สำนักนิติการ สป. ดำเนินการ

จัดทำหนังสือเสนอสำนักนิติการ สป. พิจารณาดำเนินการต่อไป

ขั้นตอนที่ ๕ : แจ้งผลการพิจารณา วินิจฉัยขอเท็จจริงให้ผู้ร้องเรียนทราบ

จัดทำหนังสือแจ้งผลการพิจารณา วินิจฉัยขอเท็จจริง ให้ผู้ร้องเรียนทราบผลการดำเนินการ

กระบวนการย่อยที่ ๒ : การติดตามการรายงานผลเรื่องร้องเรียน

ขั้นตอนที่ ๑ : จัดทำบันทึกติดตามสถานการณ์ดำเนินงานข้อร้องเรียน

จัดทำบันทึกติดตามสถานการณ์ดำเนินการข้อร้องเรียนไปให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง รายงานผลการดำเนินการเสนอหัวหน้าศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต กระทรวงศึกษาธิการ ลงนามในหนังสือแจ้งหน่วยงานที่รับผิดชอบข้อร้องเรียน (ทุก ๑๕ วัน)

ขั้นตอนที่ ๒ : จัดทำบันทึกแจ้งผู้ร้องเรียนทราบความคืบหน้า

จัดทำบันทึกเสนอหัวหน้าศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต กระทรวงศึกษาธิการ ลงนามในหนังสือแจ้งผู้ร้องเรียนทราบความคืบหน้าผลการดำเนินการที่หน่วยงานที่รับผิดชอบรายงานมายังศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต กระทรวงศึกษาธิการ

ขั้นตอนที่ ๓ : รายงานผลการดำเนินการข้อร้องเรียนให้หัวหน้าศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต

กระทรวงศึกษาธิการ และผู้ร้องเรียนทราบ

รายงานผลการดำเนินการข้อร้องเรียนของหน่วยงานที่รับผิดชอบ มายังศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต กระทรวงศึกษาธิการ เพื่อเสนอผลการดำเนินการให้หัวหน้าศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต กระทรวงศึกษาธิการ และผู้ร้องเรียนทราบ

ขั้นตอนที่ ๔ : แจ้งผลการพิจารณา วินิจฉัยขอเท็จจริงให้ผู้ร้องเรียนทราบ

จัดทำหนังสือแจ้งผลการพิจารณา วินิจฉัยขอเท็จจริง ให้ผู้ร้องเรียนทราบผลการดำเนินการ

ขั้นตอนที่ ๕ : รายงานสรุปผลการดำเนินการข้อร้องเรียนเพื่อเสนอต่อปลัดกระทรวง

ศึกษาธิการ และสำนักงาน ก.พ.

ประมวล วิเคราะห์ และจัดทำสรุปผลการจัดการข้อร้องเรียนที่เป็นการฝ่าฝืนจริยธรรม รอบ ๖ เดือน และรอบ ๑๒ เดือน เพื่อเสนอปลัดกระทรวงศึกษาธิการ และสำนักงาน ก.พ. ทราบ

มาตรฐานการปฏิบัติงาน (Work Standard)

กระบวนการย่อยที่ ๑ : การวิเคราะห์และประสานการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน

กรณีที่ ๑ : ผู้ถูกร้องเรียนเป็นบุคลากรในสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ

กิจกรรม / ขั้นตอน	มาตรฐานการปฏิบัติงาน	ระยะเวลา ดำเนินงาน	ผู้รับผิดชอบ
๑. วิเคราะห์เรื่องร้องเรียน	รวบรวมเอกสาร หลักฐาน ประกอบการร้องเรียน	๒ วันทำการ	ศปท.ศธ. (กลุ่มงานจริยธรรม)
๒. จัดทำหนังสือเสนอหัวหน้าส่วน ราชการ แจ้งคณะกรรมการ จริยธรรม สป. พิจารณา	สรุปผลการพิจารณา วินิจฉัยข้อเท็จ ของคณะกรรมการจริยธรรม สป.	๓ วันทำการ	ศปท.ศธ. (กลุ่มงานจริยธรรม)
๓. จัดทำหนังสือเสนอผลพิจารณา วินิจฉัยขอเท็จจริงต่อหัวหน้า ส่วนราชการ	เสนอผลพิจารณา วินิจฉัยข้อเท็จจริง ของคณะกรรมการจริยธรรม สป. ต่อปลัดกระทรวงศึกษาธิการ	๓ วันทำการ	ศปท.ศธ. (กลุ่มงานจริยธรรม)
๔. กรณีข้อร้องเรียนมีมูลว่าผิดวินัย ให้ ส่งข้อร้องเรียนพร้อมเอกสาร หลักฐานให้สำนักนิติการ สป. ดำเนินการ	แจ้งสำนักนิติการ สป. พิจารณา ดำเนินการทางวินัย		สำนัก นิติการ สป.
๕. แจ้งผลการพิจารณา วินิจฉัย ข้อเท็จจริงให้ผู้ร้องเรียนทราบ	แจ้งผลการพิจารณา วินิจฉัยข้อเท็จจริง ให้ผู้ร้องเรียนทราบผลการดำเนินการข้อ ร้องเรียน	๓ วันทำการ	ศปท.ศธ. (กลุ่มงานจริยธรรม)

กรณีที่ ๒ : ผู้ถูกร้องเรียนไม่เป็นบุคลากรในสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ

กิจกรรม / ขั้นตอน	มาตรฐานการปฏิบัติงาน	ระยะเวลา ดำเนินงาน	ผู้รับผิดชอบ
๑. วิเคราะห์เรื่องร้องเรียน	รวบรวมเอกสาร หลักฐาน ประกอบการร้องเรียน	๒ วันทำการ	ศปท.ศธ. (กลุ่มงานจริยธรรม)
๒. จัดทำหนังสือเสนอหัวหน้าส่วน ราชการแจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	ส่งหนังสือแจ้งให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง พิจารณา	๓ วันทำการ	- ศปท.ศธ. (กลุ่มงานจริยธรรม) - หน่วยงาน ที่เกี่ยวข้อง
๓. จัดทำหนังสือติดตามสถานะ การดำเนินงานข้อร้องเรียนของ หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เสนอหัวหน้า ส่วนราชการ		๓ วันทำการ	ศปท.ศธ. (กลุ่มงานจริยธรรม)
๔. แจ้งผลการพิจารณา วินิจฉัย ข้อเท็จจริงให้ผู้ร้องเรียนทราบ	แจ้งผลการพิจารณา วินิจฉัยข้อเท็จจริง ให้ผู้ร้องเรียนทราบผลการดำเนินการข้อ ร้องเรียน	๓ วันทำการ	ศปท.ศธ. (กลุ่มงานจริยธรรม)

กระบวนการย่อยที่ ๒ : การติดตามการรายงานผลเรื่องร้องเรียน

กิจกรรม / ขั้นตอน	มาตรฐานการปฏิบัติงาน	ระยะเวลาดำเนินงาน	ผู้รับผิดชอบ
<p>๑. จัดทำบันทึกติดตามสถานะการดำเนินการเรื่องร้องเรียนที่ได้จัดส่งไปให้หน่วยงานที่รับผิดชอบเรื่องร้องเรียนเสนอหัวหน้าศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตกระทรวงศึกษาธิการ ทราบและลงนามในหนังสือแจ้งหน่วยงานที่ได้รับการร้องเรียน (ทุก ๑๕ วัน)</p>		<p>๓ วันทำการ</p>	<p>ศปท.ศธ. (กลุ่มงานจริยธรรม)</p>
<p>๒. จัดทำบันทึกแจ้งผู้ร้องทราบความคืบหน้า</p>	<p>สามารถส่งหนังสือแจ้งความคืบหน้าของเรื่องร้องเรียนให้แก่ผู้ร้องทราบภายใน ๓ วันทำการ นับจากวันที่หัวหน้าศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตกระทรวงศึกษาธิการ ลงนามในหนังสือถึงผู้ร้อง</p>	<p>๓ วันทำการ</p>	<p>ศปท.ศธ. (กลุ่มงานจริยธรรม)</p>
<p>๓. รายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนให้หัวหน้าศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตกระทรวงศึกษาธิการและผู้ร้องทราบ</p>	<p>สามารถส่งหนังสือแจ้งผลการจัดการเรื่องร้องเรียนให้แก่ผู้ร้องทราบภายใน ๓ วันทำการ นับจากวันที่ได้รับผลการพิจารณาดำเนินการจากหน่วยงานเจ้าของเรื่อง</p>	<p>๑ วันทำการ</p>	<p>ศปท.ศธ. (กลุ่มงานจริยธรรม)</p>
<p>๔. แจ้งผลการพิจารณา วินิจฉัยข้อเท็จจริงให้ผู้ร้องเรียนทราบ</p>		<p>๓ วันทำการ</p>	<p>ศปท.ศธ. (กลุ่มงานจริยธรรม)</p>
<p>๕. รายงานสรุปผลการดำเนินการข้อร้องเรียนเพื่อเสนอต่อปลัดกระทรวงศึกษาธิการ และสำนักงาน ก.พ.</p>		<p>๕ วันทำการ</p>	<p>ศปท.ศธ. (กลุ่มงานจริยธรรม)</p>

ระบบติดตามประเมินผล (Evaluation)

ตัวชี้วัด	แนวทางการประเมิน	ความถี่ในการประเมิน			วิธีการประเมิน
		รายเดือน	ราย ๖ เดือน	รายปี	
๑. ร้อยละของเรื่องร้องเรียนจัดส่งให้หน่วยงานได้ถูกต้อง	พิจารณาจากหนังสือที่จัดส่งเรื่องร้องเรียนไปยังหน่วยงานได้ถูกต้อง		✓		ตรวจสอบจากการรายงานผลการดำเนินการที่มีการจัดส่งผิดพลาด
๒. ร้อยละของข้อร้องเรียนที่สามารถส่งหนังสือแจ้งความคืบหน้าให้แก่ผู้ร้องได้ภายในเวลาที่กำหนด	พิจารณาจากหนังสือแจ้งความคืบหน้าของเรื่องร้องเรียนให้แก่ผู้ร้องทราบได้ภายในเวลา ๓ วันทำการ นับจากวันที่ได้รับการพิจารณา/ดำเนินการจากหน่วยงานเจ้าของเรื่อง	✓			ตรวจสอบจากหนังสือแจ้งความคืบหน้าของข้อร้องเรียนให้แก่ผู้ร้องทราบได้ภายในเวลา ๓ วันทำการ นับจากวันที่ได้รับผลการพิจารณา/ดำเนินการจากหน่วยงานเจ้าของเรื่อง
๓. ร้อยละของข้อร้องเรียนที่มีการจัดส่งบันทึกติดตามสถานะการดำเนินการตามสถานะการดำเนินการภายในเวลาที่กำหนด	พิจารณาจากเรื่องร้องเรียนที่มีการจัดส่งบันทึกติดตามสถานะการดำเนินการทั้งหมดที่มีการติดตามผลการดำเนินการ	✓			ตรวจสอบจากเรื่องร้องเรียนที่ยังไม่ได้รายงานผลให้กับศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต กระทรวงศึกษาธิการ (ทุก ๑๕ วัน)
๔. ร้อยละของข้อร้องเรียนที่สามารถส่งหนังสือแจ้งผลการจัดการข้อร้องเรียนให้แก่ผู้ร้องได้ภายในเวลาที่กำหนด	พิจารณาจากเรื่องร้องเรียนที่หน่วยงานที่เกี่ยวข้องรายงานผลการจัดการเรื่องร้องเรียนให้แก่ผู้ร้องทราบได้ภายในเวลา ๓ วันทำการ นับจากวันที่ได้รับผลการพิจารณา/ดำเนินการจากหน่วยงานเจ้าของเรื่อง		✓		ตรวจสอบจากหนังสือแจ้งผลการจัดการข้อร้องเรียนให้แก่ผู้ร้องทราบได้ภายในเวลา ๓ วันทำการ นับจากวันที่ได้รับผลการพิจารณา/ดำเนินการจากหน่วยงานเจ้าของเรื่อง

ภาคผนวก

ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี

ว่าด้วยการจัดการเรื่องร้องทุกข์

พ.ศ. ๒๕๕๒

โดยที่มาตรา ๕๘ ของรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย บัญญัติให้บุคคลมีสิทธิเสนอเรื่องร้องทุกข์และได้รับการแจ้งผลการพิจารณาภายในเวลาอันรวดเร็ว สมควรกำหนดหลักเกณฑ์และวิธีการในการจัดการเรื่องร้องทุกข์ เพื่อบรรเทาและเยียวยาความเดือดร้อนของประชาชนให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและมีมาตรฐานเดียวกัน

อาศัยอำนาจตามความในมาตรา ๑๑ (๘) แห่งพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน พ.ศ. ๒๕๓๔ นายกรัฐมนตรีโดยความเห็นชอบของคณะรัฐมนตรี จึงวางระเบียบไว้ ดังต่อไปนี้

ข้อ ๑ ระเบียบนี้เรียกว่า “ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการจัดการเรื่องร้องทุกข์ พ.ศ. ๒๕๕๒”

ข้อ ๒ ระเบียบนี้ให้ใช้บังคับตั้งแต่วันถัดจากวันประกาศในราชกิจจานุเบกษาเป็นต้นไป

ข้อ ๓ การจัดการเรื่องร้องทุกข์ของส่วนราชการให้เป็นไปตามที่กำหนดไว้ในระเบียบนี้ เว้นแต่การจัดการเรื่องร้องทุกข์ที่ต้องดำเนินการตามขั้นตอนหรือกระบวนการทางกฎหมายให้ส่วนราชการที่รับคำร้องทุกข์แนะนำให้ผู้ร้องทุกข์ ไปดำเนินการตามขั้นตอนหรือกระบวนการดังกล่าว การร้องทุกข์ตามระเบียบนี้ไม่เป็นการตัดสิทธิของผู้ร้องทุกข์ตามกฎหมายอื่น

ข้อ ๔ ในระเบียบนี้

“คำร้องทุกข์” หมายความว่า คำร้องทุกข์ที่ผู้ร้องทุกข์ได้ยื่นหรือส่งต่อเจ้าหน้าที่ ณ ส่วนราชการตามระเบียบนี้ และหมายความรวมถึงคำร้องทุกข์ที่ได้ยื่นแก้ไขเพิ่มเติมคำร้องทุกข์เดิม โดยมีประเด็นหรือข้อเท็จจริงขึ้นใหม่ด้วย

“ผู้ร้องทุกข์” หมายความว่า ผู้ที่ได้รับมอบอำนาจให้ร้องทุกข์แทน และผู้จัดการแทนผู้ร้องทุกข์ด้วย

“ส่วนราชการ” หมายความว่า ส่วนราชการตามกฎหมายว่าด้วยการปรับปรุงกระทรวง ทบวง กรม และหน่วยงานอื่นของรัฐที่อยู่ในกำกับของราชการ ฝ่ายบริหาร แต่ไม่รวมถึงองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและรัฐวิสาหกิจ

“คณะกรรมการ” หมายความว่า คณะกรรมการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์

“คณะกรรมการประจำกระทรวง” หมายความว่า คณะกรรมการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ประจำกระทรวงหรือส่วนราชการที่มีฐานะเป็นกระทรวงหรือทบวง ซึ่งมีฐานะเทียบเท่ากระทรวง

“ปลัดกระทรวง” หมายความว่ารวมถึงปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีและปลัดทบวง

ข้อ ๕ ให้นำกรัฐมนตรีรักษาการตามระเบียบนี้

หมวด ๑

คณะกรรมการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์

ข้อ ๖ ให้มีคณะกรรมการคณะหนึ่ง เรียกว่า “คณะกรรมการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์” ประกอบด้วย

(๑) รองนายกรัฐมนตรีซึ่งนายกรัฐมนตรีมอบหมาย เป็นประธานกรรมการ

(๒) รัฐมนตรีประจำสำนักนายกรัฐมนตรีคนหนึ่งซึ่งนายกรัฐมนตรีมอบหมาย เป็นรองประธานกรรมการ

(๓) กรรมการโดยตำแหน่ง ได้แก่ ปลัดกระทรวงทุกกระทรวง เลขานุการคณะกรรมการกฤษฎีกา เลขานุการ ก.พ. เลขานุการ ก.พ.ร. เลขานุการคณะรัฐมนตรี ผู้อำนวยการสำนักงบประมาณ อัยการสูงสุด และผู้บัญชาการตำรวจแห่งชาติ

(๔) กรรมการผู้ทรงคุณวุฒิซึ่งคณะรัฐมนตรีแต่งตั้งจำนวนสามคน ซึ่งมีความรู้ความเชี่ยวชาญในด้านกฎหมาย สังคมสงเคราะห์ และการคุ้มครองสิทธิเสรีภาพของประชาชนด้านละหนึ่งคน

ให้ปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีเป็นกรรมการและเลขานุการ และอธิบดีกรมคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพ ผู้อำนวยการศูนย์บริการประชาชน สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี และผู้อำนวยการสำนักตรวจราชการและเรื่องราวร้องทุกข์ สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย เป็นกรรมการและผู้ช่วยเลขานุการ

ข้อ ๗ กรรมการผู้ทรงคุณวุฒิมีวาระการดำรงตำแหน่งคราวละสี่ปี

ในกรณีที่กรรมการผู้ทรงคุณวุฒิพ้นจากตำแหน่งก่อนวาระ ให้ผู้ได้รับแต่งตั้งแทนตำแหน่งที่ว่างอยู่ในตำแหน่งเท่ากับวาระที่เหลืออยู่ของกรรมการผู้ทรงคุณวุฒิซึ่งได้แต่งตั้งไว้แล้ว

เมื่อครบกำหนดตามวาระในวาระหนึ่ง หากยังมีได้มีการแต่งตั้งกรรมการผู้ทรงคุณวุฒิขึ้นใหม่ ให้กรรมการผู้ทรงคุณวุฒิซึ่งพ้นจากตำแหน่งตามวาระนั้น อยู่ในตำแหน่งเพื่อดำเนินงานต่อไปจนกว่ากรรมการผู้ทรงคุณวุฒิซึ่งได้รับแต่งตั้งใหม่เข้ารับหน้าที่

- ข้อ ๘ นอกจากการพ้นจากตำแหน่งตามวาระ กรรมการผู้ทรงคุณวุฒิ พ้นจากตำแหน่งเมื่อ
- (๑) คาย
 - (๒) ลาออก
 - (๓) คณะรัฐมนตรีให้ออก เพราะบกพร่องต่อหน้าที่ มีความประพฤติเสื่อมเสีย หรือหย่อนความสามารถ
 - (๔) เป็นคนไร้ความสามารถหรือคนเสมือนไร้ความสามารถ
 - (๕) ได้รับโทษจำคุกโดยคำพิพากษาถึงที่สุดให้จำคุก เว้นแต่เป็นโทษสำหรับความผิดที่ได้กระทำโดยประมาทหรือความผิดลหุโทษ
- ข้อ ๙ ให้คณะกรรมการมีอำนาจหน้าที่ ดังต่อไปนี้
- (๑) เสนอนโยบายและแผนเกี่ยวกับการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ เพื่อขอความเห็นชอบจากคณะรัฐมนตรี
 - (๒) พิจารณาให้ความเห็นชอบแผนงาน โครงการ และวงเงินค่าใช้จ่ายที่เกี่ยวข้องกับการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ของส่วนราชการ
 - (๓) วินิจฉัยเรื่องร้องทุกข์ที่ไม่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของส่วนราชการใด
 - (๔) มีหนังสือสอบถามหน่วยงานของรัฐหรือเจ้าหน้าที่ของรัฐที่เกี่ยวข้องเพื่อให้มีหนังสือชี้แจงข้อเท็จจริงหรือให้ความเห็นเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของหน่วยงานของรัฐหรือของเจ้าหน้าที่ของรัฐที่เกี่ยวข้อง หรือให้หน่วยงานของรัฐที่เกี่ยวข้องส่งวัตถุ เอกสาร หรือพยานหลักฐานอื่นที่เกี่ยวข้อง หรือส่งผู้แทนหรือเจ้าหน้าที่ของรัฐในหน่วยงานของรัฐนั้น มาชี้แจงข้อเท็จจริงหรือให้ความเห็นประกอบการพิจารณาได้
 - (๕) รายงานผลการสั่งการของนายกรัฐมนตรีตามระเบียบนี้ พร้อมทั้งเสนอวิธีการที่นายกรัฐมนตรีควรสั่งการต่อไปในกรณีที่มีการปฏิบัติงานยังไม่เป็นผล
 - (๖) จัดให้มีระบบข้อมูลการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์เพื่อให้ส่วนราชการสามารถตรวจสอบได้อย่างรวดเร็ว
 - (๗) ติดตามและประเมินผลการดำเนินงานตาม นโยบายและแผนเกี่ยวกับการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์

(๘) แต่งตั้งคณะกรรมการเพื่อสนับสนุนการดำเนินงานหรือปฏิบัติงานตามที่คณะกรรมการมอบหมาย

(๙) พิจารณาวินิจฉัยปัญหาเกี่ยวกับอำนาจหน้าที่ระหว่างส่วนราชการและอำนาจหน้าที่อื่นตามระเบียบนี้

(๑๐) ออกระเบียบ ประกาศ หรือคำสั่งเพื่อให้เป็นไปตามระเบียบนี้

(๑๑) ปฏิบัติการอื่นใดเพื่อให้เป็นไปตามระเบียบนี้หรือตามที่คณะรัฐมนตรี หรือนายกรัฐมนตรีมอบหมาย

ข้อ ๑๐ การประชุมคณะกรรมการต้องมีกรรมการมาประชุมไม่น้อยกว่ากึ่งหนึ่งของจำนวนกรรมการทั้งหมดจึงจะเป็นองค์ประชุม

กรณีที่ประธานกรรมการไม่มาประชุมหรือไม่อาจปฏิบัติหน้าที่ได้ ให้รองประธานกรรมการเป็นประธานในที่ประชุม ถ้ารองประธานกรรมการไม่มาประชุมหรือไม่อาจปฏิบัติหน้าที่ได้ ให้กรรมการที่มาประชุมเลือกกรรมการคนหนึ่งเป็นประธานในที่ประชุม

กรณีวินิจฉัยชี้ขาดของที่ประชุมให้ถือเสียงข้างมาก กรรมการคนหนึ่งให้มีเสียงหนึ่งในการลงคะแนน ถ้าคะแนนเสียงเท่ากันให้ประธานในที่ประชุมออกเสียงเพิ่มขึ้นอีกเสียงหนึ่งเป็นเสียงชี้ขาด

การประชุมคณะกรรมการที่คณะกรรมการแต่งตั้ง ให้นำวาระหนึ่ง วาระสอง และวาระสาม มาใช้บังคับโดยอนุโลม

ข้อ ๑๑ ให้สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีทำหน้าที่สำนักงานเลขานุการของคณะกรรมการรับผิดชอบงานธุรการ งานประชุม การศึกษาหาข้อมูล และกิจการต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับงานของคณะกรรมการรวมทั้งปฏิบัติงานอื่นตามที่คณะกรรมการมอบหมาย

ข้อ ๑๒ ให้มีคณะกรรมการการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ประจำกระทรวงหรือส่วนราชการที่มีฐานะเป็นกระทรวงหรือทบวงซึ่งมีฐานะเทียบเท่ากระทรวง ประกอบด้วย ปลัดกระทรวงเป็นประธานกรรมการ อธิบดีและผู้ดำรงตำแหน่งที่เรียกชื่ออย่างอื่นซึ่งมีฐานะเทียบเท่าอธิบดีเป็นกรรมการ และกรรมการซึ่งคณะกรรมการแต่งตั้งจากผู้ทรงคุณวุฒิจำนวนสามคนซึ่งมีความรู้ความเชี่ยวชาญในด้านกฎหมาย สังคมสงเคราะห์ และการคุ้มครองสิทธิเสรีภาพของประชาชน ด้านละหนึ่งคน

ให้ประธานกรรมการประจำกระทรวงแต่งตั้งข้าราชการในกระทรวง เป็นเลขานุการและผู้ช่วยเลขานุการอีกจำนวนสองคน

วาระการดำรงตำแหน่งและการพ้นจากตำแหน่งของกรรมการผู้ทรงคุณวุฒิให้นำข้อ ๗ และข้อ ๘ มาใช้บังคับโดยอนุโลม

ข้อ ๑๓ คณะกรรมการประจำกระทรวงมีอำนาจหน้าที่ ดังต่อไปนี้

(๑) ควบคุม อำนาจการ ตรวจสอบ ติดตาม และประเมินผล การปฏิบัติงานเกี่ยวกับการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ของส่วนราชการภายในกระทรวง ให้เป็นไปตามนโยบายและแผนเกี่ยวกับการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ที่คณะรัฐมนตรีเห็นชอบตามข้อ ๘ (๑)

(๒) วินิจฉัยเรื่องร้องทุกข์ของส่วนราชการภายในกระทรวงตามระเบียบนี้

(๓) มีหนังสือสอบถามหน่วยงานของรัฐหรือเจ้าหน้าที่ของรัฐที่เกี่ยวข้องเพื่อให้มีหนังสือชี้แจงข้อเท็จจริงหรือให้ความเห็นเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของหน่วยงานของรัฐหรือของเจ้าหน้าที่ของรัฐที่เกี่ยวข้อง หรือให้หน่วยงานของรัฐที่เกี่ยวข้องส่งวัตถุ เอกสาร หรือพยานหลักฐานอื่นที่เกี่ยวข้อง หรือส่งผู้แทนหรือเจ้าหน้าที่ของรัฐในหน่วยงานของรัฐนั้น มาชี้แจงข้อเท็จจริงหรือให้ความเห็นประกอบการพิจารณาได้

(๔) รายงานผลการสั่งการของรัฐมนตรีตามระเบียบนี้ พร้อมทั้งเสนอวิธีการที่รัฐมนตรีควรสั่งการต่อไปในกรณีที่การปฏิบัติงานยังไม่เป็นผล

(๕) แต่งตั้งคณะอนุกรรมการเพื่อสนับสนุนการดำเนินงาน หรือปฏิบัติงานตามที่คณะกรรมการประจำกระทรวงมอบหมาย

(๖) พิจารณาวินิจฉัยปัญหาเกี่ยวกับอำนาจหน้าที่ระหว่างส่วนราชการภายในกระทรวง

(๗) ปฏิบัติการอื่นใดตามระเบียบนี้หรือตามที่คณะกรรมการมอบหมาย

ข้อ ๑๔ การประชุมคณะกรรมการประจำกระทรวงและคณะอนุกรรมการ ที่คณะกรรมการประจำกระทรวงแต่งตั้งให้นำข้อ ๑๐ มาใช้บังคับโดยอนุโลม

ข้อ ๑๕ ทำวินิจฉัยเรื่องร้องทุกข์ของคณะกรรมการหรือคณะกรรมการประจำกระทรวง ให้ทำเป็นหนังสือและต้องระบุ

(๑) ชื่อผู้ร้องทุกข์

(๒) เหตุแห่งการร้องทุกข์

(๓) ข้อเท็จจริงของเรื่องร้องทุกข์

(๔) เหตุผลแห่งคำวินิจฉัย

(๕) ข้อเสนอแนะต่อนายกรัฐมนตรีในฐานะหัวหน้ารัฐบาลหรือรัฐมนตรีแล้วแต่กรณี เพื่อสั่งการตามข้อเสนอแนะนั้น ซึ่งต้องระบุให้ชัดแจ้งว่านายกรัฐมนตรี หรือรัฐมนตรีควรจะสั่งการในเรื่องใดว่าอย่างไร พร้อมทั้งให้เหตุผลในการสั่งการด้วย

คำวินิจฉัยตามวรรคหนึ่ง ให้ลงลายมือชื่อประธานกรรมการหรือประธานกรรมการประจำกระทรวงที่วินิจฉัยเรื่องร้องทุกข์นั้น

ข้อ ๑๖ ให้ส่วนราชการรายงานผลการปฏิบัติงานตามระเบียบนี้ ต่อคณะกรรมการทุกปี ตามหลักเกณฑ์และวิธีการที่คณะกรรมการกำหนด ในการนี้ส่วนราชการจะมีข้อเสนอใดประกอบการพิจารณาของคณะกรรมการด้วยก็ได้

ข้อ ๑๗ ให้อนุกรรมการตามข้อ ๘ (๘) และข้อ ๑๓ (๕) ได้รับค่าตอบแทนการปฏิบัติงาน เป็นเงินสมนาคุณ โดยทำความตกลงกับกระทรวงการคลัง

หมวด ๒
การเสนอและการรับคำร้องทุกข์

ส่วนที่ ๑
การเสนอคำร้องทุกข์

ข้อ ๑๘ ผู้ใดได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหายหรืออาจเดือดร้อนหรือเสียหายจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่หรือส่วนราชการ หรือจำเป็นต้องให้ส่วนราชการช่วยเหลือเยียวยาหรือปลดปล่อยทุกข์ มีสิทธิเสนอคำร้องทุกข์ต่อส่วนราชการที่เกี่ยวข้องได้

ข้อ ๑๙ ผู้ร้องทุกข์จะต้องร้องทุกข์ด้วยตนเอง เว้นแต่ผู้ร้องทุกข์เจ็บป่วยหรือไม่สามารถร้องทุกข์ด้วยตนเองได้เพราะเหตุจำเป็นอื่น ผู้ร้องทุกข์จะมอบฉันทะให้ผู้อื่นร้องทุกข์แทนก็ได้

ในกรณีที่ผู้ร้องทุกข์ตกอยู่ในสภาวะที่ไม่สามารถร้องทุกข์ด้วยตนเองได้และไม่สามารถมอบฉันทะให้ผู้ใดร้องทุกข์แทนได้ ให้ผู้บุพการี ผู้สืบสันดาน สามเณร ภริยาหรือผู้มีส่วนได้เสียเป็นผู้จัดการร้องทุกข์แทนได้

ข้อ ๒๐ คำร้องทุกข์ต้องทำเป็นหนังสือและมีรายการ ดังต่อไปนี้

(๑) ชื่อและที่อยู่ของผู้ร้องทุกข์

(๒) ระบุเรื่องอันเป็นเหตุให้ต้องร้องทุกข์ พร้อมทั้งข้อเท็จจริง หรือพฤติการณ์ตามสมควร เกี่ยวกับเรื่องที่ร้องทุกข์ และคำขอให้ส่วนราชการช่วยเหลือเยียวยาหรือปลดเปลื้องทุกข์

(๓) ใช้ถ้อยคำสุภาพ

(๔) ลงลายมือชื่อผู้ร้องทุกข์หรือผู้รับมอบฉันทะหรือผู้จัดการแทนตามข้อ ๑๘ และในกรณี ที่เป็นการมอบฉันทะให้ร้องทุกข์แทนจะต้องแนบใบมอบฉันทะให้ร้องทุกข์ไปด้วย

คำร้องทุกข์ใดมีรายการไม่ครบตามวรรคหนึ่ง หรือไม่ชัดเจน หรือไม่อาจเข้าใจได้ให้เจ้าหน้าที่ ส่วนราชการให้คำแนะนำแก่ผู้ร้องทุกข์เพื่อดำเนินการแก้ไขเพิ่มเติมคำร้องทุกข์นั้นให้ถูกต้อง

หากผู้ร้องทุกข์ประสงค์จะใช้วิธีการชั่วคราวเพื่อบรรเทาทุกข์ จะต้องระบุในคำร้องทุกข์ ให้ชัดเจนว่าผู้ร้องทุกข์ประสงค์ให้มีการดำเนินการอย่างไรพร้อมด้วยเหตุผลสนับสนุนที่แสดงให้เห็น ถึงความจำเป็นและรีบด่วนในการบรรเทาความเดือดร้อนที่จะเกิดขึ้นแก่ผู้ร้องทุกข์โดยชัดเจน

ในกรณียื่นคำร้องทุกข์แทน ถ้าเจ้าหน้าที่ส่วนราชการผู้รับคำร้องทุกข์เห็นว่ามีความจำเป็น เพื่อคุ้มครองประโยชน์ของบุคคลภายนอกที่อาจเสียหายเพราะการร้องทุกข์จะขอให้ผู้รับมอบฉันทะ หรือผู้จัดการแทนแสดงบัตรประจำตัวประชาชนหรือเอกสารสำคัญประจำตัวอื่นและเหตุผลที่ต้องมี การร้องทุกข์แทนก็ได้

ข้อ ๒๑ ในกรณีที่ผู้ร้องทุกข์มีเหตุจำเป็นไม่สามารถทำคำร้องทุกข์เป็นหนังสือได้ อาจแจ้งต่อ เจ้าหน้าที่ส่วนราชการด้วยวาจาหรือทางโทรศัพท์ก็ได้

ในการนี้ ให้เจ้าหน้าที่ส่วนราชการผู้รับคำร้องทุกข์บันทึกถึงเหตุแห่งความจำเป็นที่ผู้ร้องทุกข์ จำต้องแจ้งด้วยวาจาไว้ด้วย หลังจากนั้นให้บันทึกการร้องทุกข์โดยให้มีรายการหรือเอกสารแนบ ตามข้อ ๒๐ และวันเดือนปีที่รับคำร้องทุกข์ พร้อมกับให้ดำเนินการลงลายมือชื่อผู้ร้องทุกข์ ลายมือชื่อ ผู้รับคำร้องทุกข์ และให้นำข้อ ๒๔ มาใช้บังคับโดยอนุโลม

การรับคำร้องทุกข์ทางโทรศัพท์ให้ผู้ร้องทุกข์ลงลายมือชื่อในโอกาสแรกที่จะทำได้

ข้อ ๒๒ การเสนอคำร้องทุกข์ ให้กระทำดังต่อไปนี้

(๑) ยื่นต่อเจ้าหน้าที่ ณ ส่วนราชการ

(๒) ส่งทางไปรษณีย์ไปยังส่วนราชการ หรือ

(๓) กระทำในรูปของข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ตามกฎหมายว่าด้วยธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์

ข้อ ๒๓ การจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ที่เกี่ยวกับหน่วยงานของรัฐ ที่เป็นราชการส่วนท้องถิ่น หรือรัฐวิสาหกิจ ให้เป็นไปตามระเบียบของหน่วยงานของรัฐนั้น

ส่วนที่ ๒
การรับคำร้องทุกข์

ข้อ ๒๔ ให้เจ้าหน้าที่ส่วนราชการผู้รับคำร้องทุกข์ออกใบรับคำร้องทุกข์ให้แก่ผู้ร้องทุกข์ไว้เป็นหลักฐาน

ใบรับคำร้องทุกข์จะต้องมีข้อความแสดงถึงวันเดือนปีที่รับคำร้องทุกข์ และลงลายมือชื่อเจ้าหน้าที่ส่วนราชการผู้รับคำร้องทุกข์

ข้อ ๒๕ ในกรณีที่ส่วนราชการได้รับคำร้องทุกข์ที่เสนอมาคตามข้อ ๒๒ (๒) หรือ (๓) หรือจากส่วนราชการอื่น ให้ส่วนราชการนั้นตอบแจ้งการรับคำร้องทุกข์ ไปยังผู้ร้องทุกข์โดยทางไปรษณีย์ตามสถานที่อยู่ที่ปรากฏในคำร้องทุกข์หรือกระทำในรูปของข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ ตามกฎหมายว่าด้วยธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์หรือรูปแบบอื่นตามระเบียบที่คณะกรรมการกำหนด ภายในสิบห้าวันทำการนับตั้งแต่วันที่ได้รับคำร้องทุกข์

หมวด ๓
การพิจารณาคำร้องทุกข์

ส่วนที่ ๑
บททั่วไป

ข้อ ๒๖ ในกรณีที่คณะกรรมการหรือคณะกรรมการประจำกระทรวงเห็นว่า ตามกฎหมาย ไม่อาจปลดเปลื้องทุกข์ของผู้ร้องทุกข์ตามที่ร้องขอได้ แต่สมควรแก้ไขเยียวยาความเสียหายให้แก่ผู้ร้องทุกข์ โดยวิธีการอื่น คณะกรรมการหรือคณะกรรมการประจำกระทรวงอาจกำหนดแนวทางการแก้ไข ความเหมาะสมภายใต้อำนาจหน้าที่ของส่วนราชการได้

ข้อ ๒๗ ผู้ร้องทุกข์จะถอนคำร้องทุกข์ทั้งหมดหรือบางส่วนเมื่อใดก็ได้

การถอนคำร้องทุกข์ต้องทำเป็นหนังสือและลงลายมือชื่อผู้ร้องทุกข์ แต่ถ้าผู้ร้องทุกข์ ถอนคำร้องทุกข์ด้วยวาจาต่อหน้าเจ้าหน้าที่ส่วนราชการ ให้เจ้าหน้าที่ส่วนราชการบันทึกไว้และให้ผู้ร้องทุกข์ ลงลายมือชื่อไว้เป็นหลักฐาน

การถอนคำร้องทุกข์ตามวรรคหนึ่งอาจกระทำตามที่กำหนดในข้อ ๒๒ ก็ได้

เมื่อมีการถอนคำร้องทุกข์ ให้จำหน่ายคำร้องทุกข์ออกจากสารบบการพิจารณา สำหรับคำร้องทุกข์ ที่เกี่ยวกับการคุ้มครองประโยชน์สาธารณะ หรือคำร้องทุกข์ ที่การพิจารณาต่อไปจะเป็นประโยชน์แก่ส่วนรวม ส่วนราชการจะดำเนินการต่อไป ตามอำนาจหน้าที่ก็ได้

ข้อ ๒๘ ในกรณีที่ส่วนราชการที่ได้รับคำร้องทุกข์เห็นว่าคำร้องทุกข์ที่รับไว้อยู่ในอำนาจหน้าที่ของส่วนราชการอื่น ให้ส่งคำร้องทุกข์นั้นไปยังส่วนราชการอื่นที่มีอำนาจหน้าที่เพื่อดำเนินการต่อไป

ในกรณีที่มีปัญหาว่าคำร้องทุกข์อยู่ในอำนาจหน้าที่ของส่วนราชการใดในกระทรวงเดียวกัน ให้เสนอเรื่องให้คณะกรรมการประจำกระทรวงเป็นผู้ชี้ขาด แต่หากเป็นกรณีที่มีปัญหาว่าคำร้องทุกข์อยู่ในอำนาจหน้าที่ของส่วนราชการใดต่างกระทรวงกัน ให้คณะกรรมการเป็นผู้ชี้ขาด

ส่วนที่ ๒

การดำเนินการพิจารณาคำร้องทุกข์

ข้อ ๒๙ คำร้องทุกข์ที่เสนอต่อส่วนราชการตามข้อ ๒๒ แล้ว ให้เจ้าหน้าที่ส่วนราชการ ผู้รับผิดชอบคำร้องทุกข์ลงทะเบียนคำร้องทุกข์ในสารบบการพิจารณา แล้วตรวจคำร้องทุกข์ในเบื้องต้น ถ้าเห็นว่าเป็นคำร้องทุกข์ที่สมบูรณ์ครบถ้วนให้รีบดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ หากไม่สามารถดำเนินการได้ให้เสนอคำร้องทุกข์ดังกล่าวต่อหัวหน้าส่วนราชการเพื่อดำเนินการต่อไปตามข้อ ๓๓ ถ้าเห็นว่าเป็นคำร้องทุกข์นั้นไม่สมบูรณ์ครบถ้วน ไม่ว่าจะด้วยเหตุใด ๆ ให้เจ้าหน้าที่ส่วนราชการแนะนำให้ผู้ร้องทุกข์แก้ไขภายในระยะเวลาที่กำหนด ถ้าเห็นว่าข้อที่ไม่สมบูรณ์ครบถ้วนนั้นเป็นกรณีที่ไม่อาจแก้ไขให้ถูกต้องได้ หรือเป็นคำร้องทุกข์ที่ไม่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของส่วนราชการ หรือผู้ร้องทุกข์ไม่แก้ไขคำร้องทุกข์ภายในระยะเวลาที่กำหนด ให้บันทึกไว้แล้วเสนอคำร้องทุกข์ดังกล่าวต่อหัวหน้าส่วนราชการเพื่อดำเนินการต่อไป และแจ้งให้ผู้ร้องทุกข์ทราบถึงขั้นตอนหรือระยะเวลาการพิจารณาเรื่องร้องทุกข์เท่าที่จะสามารถทำได้

ข้อ ๓๐ ในกรณีที่ผู้ร้องทุกข์ได้ขอให้พิจารณาใช้วิธีการชั่วคราว เพื่อบรรเทาทุกข์ตามข้อ ๒๐ วรรคสาม เมื่อส่วนราชการที่รับคำร้องทุกข์เห็นว่า มีเหตุสมควรที่จะใช้วิธีการชั่วคราว เพื่อบรรเทาทุกข์ก็ให้ดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ โดยคำนึงถึงสิทธิของผู้ร้องทุกข์ ประโยชน์ส่วนรวมของราชการ และความเสียหายที่ผู้ร้องทุกข์จะได้รับหากไม่ได้รับการใช้วิธีการชั่วคราวเพื่อบรรเทาทุกข์

ในกรณีที่ผู้ร้องทุกข์มิได้ขอให้ใช้วิธีการชั่วคราวเพื่อบรรเทาทุกข์ ถ้าเจ้าหน้าที่ส่วนราชการผู้รับผิดชอบคำร้องทุกข์ได้ทำการสอบสวนเบื้องต้นแล้วเห็นว่า มีเหตุผลควรที่จะใช้วิธีการชั่วคราวเพื่อบรรเทาทุกข์ ให้ดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ได้

ข้อ ๓๑ ในการพิจารณาคำร้องทุกข์ เจ้าหน้าที่ส่วนราชการผู้รับผิดชอบคำร้องทุกข์ต้องพิจารณาพยานหลักฐานที่ตนเห็นว่าจำเป็นแก่การพิสูจน์ข้อเท็จจริง ในการนี้ให้รวมถึงการดำเนินการดังต่อไปนี้

(๑) แสวงหาพยานหลักฐานทุกอย่างที่เกี่ยวข้อง

(๒) รับฟังพยานหลักฐาน คำชี้แจง หรือความเห็นของผู้ร้องทุกข์ หรือผู้ที่เกี่ยวข้อง และความเห็นของพยานผู้เชี่ยวชาญ เว้นแต่เห็นว่าเป็นเรื่องไม่จำเป็น ฟุ่มเฟือย หรือเป็นการประวิงเวลา

(๓) ขอให้ผู้ครอบครองเอกสารส่งเอกสารที่เกี่ยวข้อง

(๔) ออกไปตรวจสอบสถานที่

ข้อ ๓๒ ถ้าผู้ร้องทุกข์ได้รับแจ้งจากเจ้าหน้าที่ส่วนราชการให้มาให้ถ้อยคำหรือแสดงพยานหลักฐานแล้ว ไม่ดำเนินการตามที่ได้รับแจ้งนั้นภายในระยะเวลาที่เจ้าหน้าที่ส่วนราชการกำหนด โดยไม่มีเหตุผลอันสมควร ส่วนราชการจะสั่งให้เจ้าหน้าที่คำร้องทุกข์ออกจากสารบบการพิจารณาเสียก็ได้

ข้อ ๓๓ เมื่อเจ้าหน้าที่ส่วนราชการผู้รับผิดชอบคำร้องทุกข์ได้พิจารณาคำร้องทุกข์และรวบรวมข้อเท็จจริงต่าง ๆ ตามความจำเป็นและสมควรแล้ว เห็นว่าไม่อาจดำเนินการได้ตามข้อ ๒๘ ให้เจ้าหน้าที่ส่วนราชการผู้รับผิดชอบคำร้องทุกข์ทำบันทึกเสนอหัวหน้าส่วนราชการ โดยมีสาระสำคัญดังต่อไปนี้

(๑) สรุปข้อเท็จจริงและข้อกฎหมายพร้อมด้วยเหตุผลให้หัวหน้าส่วนราชการวินิจฉัย

(๒) เสนอความเห็นพร้อมด้วยเหตุผลให้คณะกรรมการหรือคณะกรรมการประจำกระทรวงวินิจฉัยในกรณีที่คำร้องทุกข์ไม่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของส่วนราชการนั้น

ประกาศ ณ วันที่ ๒๑ พฤศจิกายน พ.ศ. ๒๕๕๒

อภิสิทธิ์ เวชชาชีวะ

นายกรัฐมนตรี

หลักเกณฑ์และแนวทางการปฏิบัติเกี่ยวกับการร้องเรียนกล่าวโทษข้าราชการ
และสอบสวนเรื่องราวร้องเรียนกล่าวโทษข้าราชการว่ากระทำผิดวินัย



ที่ นร ๐๒๐๖/ว ๒๑๘

สำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี

ทำเนียบรัฐบาล กท. ๑๐๓๐๐

๒๕ ธันวาคม ๒๕๕๑

เรื่อง หลักเกณฑ์และแนวทางการปฏิบัติเกี่ยวกับการร้องเรียนกล่าวโทษข้าราชการ และการสอบสวนเรื่องราว
ร้องเรียนกล่าวโทษข้าราชการว่ากระทำผิดวินัย

เรียน (เวียนกระทรวง ทบวง กรมและจังหวัด)

- สิ่งที่ส่งมาด้วย ๑. บัญชีรายชื่อมติคณะรัฐมนตรี/คำสั่งนายกรัฐมนตรีเกี่ยวกับการร้องเรียนกล่าวโทษ
ข้าราชการและการสอบสวนเรื่องราวร้องเรียนกล่าวโทษข้าราชการว่ากระทำผิดวินัย ที่ยกเลิก
๒. สำเนาหนังสือกระทรวงมหาดไทย คำนวณที่ มท ๐๒๐๘.๓/๕๑๒๕
ลงวันที่ ๑ กรกฎาคม ๒๕๕๑
๓. สำเนาหนังสือสำนักงาน ก.พ. ที่ นร ๐๓๐๕.๒/๕๘๐ ลงวันที่ ๔ พฤศจิกายน ๒๕๕๑
๔. สำเนาหนังสือสำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา ที่ นร ๐๖๐๑/๒๕๖๕
ลงวันที่ ๑๖ ธันวาคม ๒๕๕๐

เดิมคณะรัฐมนตรีได้มีมติเกี่ยวกับระเบียบการสอบสวนเรื่องราวร้องเรียนกล่าวโทษข้าราชการว่า
กระทำผิดวินัยและการรับพิจารณาบัตรสนทนาคำ จำนวน 2 ฉบับ และคำสั่งนายกรัฐมนตรีเกี่ยวกับการสอบสวน
เรื่องราวร้องเรียนกล่าวโทษข้าราชการ จำนวน ๑ ฉบับ ตามสิ่งที่ส่งมาด้วย ๑

สำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรีพิจารณาเห็นว่า มติคณะรัฐมนตรีและคำสั่งนายกรัฐมนตรี
เกี่ยวกับหลักเกณฑ์และแนวทางการปฏิบัติเกี่ยวกับการร้องเรียนกล่าวโทษข้าราชการและการสอบสวนเรื่องราว
ร้องเรียนกล่าวโทษข้าราชการว่ากระทำผิดวินัยดังกล่าว ได้ล้าสมัยมานานแล้ว สมควรนำมติคณะรัฐมนตรีและ
คำสั่งนายกรัฐมนตรีดังกล่าวมารวบรวม ปรับปรุงแก้ไขและยกร่างเป็นหลักเกณฑ์และแนวทางการปฏิบัติในเรื่องนี้
ใหม่ ให้มีความสมบูรณ์อยู่ในฉบับเดียวกัน โดยมีความสอดคล้องกับหลักการของกฎหมายที่เกี่ยวข้อง มีขั้นตอน
การปฏิบัติที่ละเอียดชัดเจน สะดวกในการอ้างอิงและเหมาะสมในการถือปฏิบัติ สำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรีจึง
ได้นำหลักเกณฑ์และแนวทางการปฏิบัติเกี่ยวกับการร้องเรียนกล่าวโทษข้าราชการและการสอบสวนเรื่องราวร้องเรียน
กล่าวโทษข้าราชการว่ากระทำผิดวินัย ตามมติคณะรัฐมนตรีและคำสั่งนายกรัฐมนตรีดังกล่าว มากำหนดขึ้นใหม่
ซึ่งกระทรวงมหาดไทย สำนักงาน ก.พ. และสำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา ได้เสนอความเห็นมาเพื่อ
ประกอบการพิจารณาของคณะรัฐมนตรีด้วย และสำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรีได้พิจารณาความเห็นดังกล่าวแล้ว
เห็นสมควรปรับปรุงมติคณะรัฐมนตรีและคำสั่งนายกรัฐมนตรีดังกล่าว โดยพิจารณายกเลิกมติคณะรัฐมนตรีและ

คำสั่งนายกรัฐมนตรีที่เกี่ยวข้องทั้ง ๓ ฉบับ และกำหนดหลักเกณฑ์และแนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับการร้องเรียน กล่าวโทษข้าราชการและการสอบสวนเรื่องราวร้องเรียนกล่าวโทษข้าราชการว่ากระทำผิดวินัยขึ้นใหม่ ดังนี้

๑. เมื่อผู้บังคับบัญชาได้รับเรื่องราวกล่าวโทษข้าราชการ ในเบื้องต้น ให้ถือเป็นความลับทางราชการ หากเป็นบัตรสนเท่ห์ ให้พิจารณาเฉพาะรายชื่อที่ระบุหลักฐาน กรณีแวดล้อมปรากฏชัดแจ้ง ตลอดจนชี้พยานบุคคลแน่นอนเท่านั้น

๒. ส่งสำเนาเรื่องราวกล่าวโทษข้าราชการ โดยปิดชื่อผู้ร้องเรียนหรือสำเนาบัตรสนเท่ห์ให้ผู้บังคับบัญชาของผู้ถูกกล่าวโทษทำการสืบสวนทางลับว่ามีมูลความจริงเพียงใด หรือไม่ ถ้าเห็นว่ากรณีไม่มีมูลที่ควรกล่าวหาว่ากระทำผิดวินัย จึงจะยุติเรื่องได้ ทั้งนี้ ให้รีบดำเนินการให้แล้วเสร็จโดยเร็ว แล้วรายงานให้ผู้บังคับบัญชาที่ได้รับเรื่องราวยทราบ

๓. ให้ผู้บังคับบัญชาที่เป็นผู้ได้รับเรื่องราว ฯ แจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบในทางลับ หลังจากที่ได้รับเรื่องราวร้องทุกข์ และภายหลังการสืบสวนในเวลาอันสมควร

๔. ถ้าปรากฏว่า มีความจริงอันเป็นกรณีความคิดทางกฎหมายบ้านเมือง ให้ดำเนินคดีทางอาญา ถ้าปรากฏว่ามีมูลความจริงเป็นกรณีความคิดทางวินัย ให้ดำเนินการสอบสวน หรือตั้งกรรมการสอบสวนไปตามพระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการพลเรือน

๕. ให้ผู้บังคับบัญชาใช้ดุลพินิจสั่งการที่สมควรเพื่อคุ้มครองผู้ร้องและพยานอย่าให้ต้องรับภัยหรือความไม่ชอบธรรม ซึ่งอาจเนื่องมาจากการร้องเรียนหรือการเป็นพยานนั้น

๖. ในการดำเนินการตามขั้นตอนสืบสวนในทางลับเพื่อหาข้อเท็จจริง หากเจ้าหน้าที่ผู้สืบสวนในทางลับได้กระทำละเมิดต่อข้าราชการผู้ถูกกล่าวโทษหรือบุคคลภายนอก และความเสียหายดังกล่าวเกิดขึ้นจากการกระทำในหน้าที่แม้มิได้กระทำโดยจงใจหรือประมาทเลินเล่ออย่างร้ายแรง หน่วยงานต้องรับผิดชอบใช้ค่าสินไหมทดแทนแก่ผู้เสียหายตามหลักเกณฑ์ในพระราชบัญญัติความรับผิดทางละเมิดของเจ้าหน้าที่ พ.ศ.๒๕๓๕ จึงขอเสนอคณะรัฐมนตรีพิจารณาต่อไป ความละเอียดปรากฏตามสิ่งที่ส่งมาด้วยนี้

คณะรัฐมนตรีได้ประชุมปรึกษาเมื่อวันที่ ๒๒ ธันวาคม ๒๕๕๑ ลงมติว่า

๑. อนุมัติให้ยกเลิกคำสั่งนายกรัฐมนตรี เรื่อง การสอบสวนเรื่องราวร้องทุกข์กล่าวโทษข้าราชการ มติคณะรัฐมนตรีเมื่อวันที่ ๒๑ สิงหาคม ๒๕๕๖ เรื่อง ระเบียบการสอบสวนเรื่องราวร้องกล่าวโทษข้าราชการว่ากระทำผิดวินัย และมติคณะรัฐมนตรีเมื่อวันที่ ๑๗ พฤศจิกายน ๒๕๐๒ เรื่อง บัตรสนเท่ห์ ทั้ง ๓ ฉบับ

๒. เห็นชอบหลักเกณฑ์และแนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับการร้องเรียนกล่าวโทษข้าราชการและการสอบสวนเรื่องราวร้องเรียนกล่าวโทษข้าราชการว่ากระทำผิดวินัย ตามที่สำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรีเสนอ โดยปรับปรุงข้อ ๕ เป็นว่า "ให้ผู้บังคับบัญชาใช้ดุลพินิจสั่งการที่สมควรเพื่อคุ้มครองผู้ร้อง พยาน และบุคคลที่"

ข้อมูลในการสืบสวนสอบสวน อย่าให้ต้องรับภัยหรือความ ไม่ชอบธรรม ซึ่งอาจเนื่องมาจากการร้องเรียน การเป็น พยาน หรือการให้ข้อมูลนั้น” และให้ส่วนราชการถือปฏิบัติต่อไป

จึงเรียนอันยันมา และขอได้โปรดแจ้งให้ส่วนราชการในสังกัดทราบและถือปฏิบัติต่อไป

ขอแสดงความนับถืออย่างสูง

(ลงชื่อ) วิษณุ เครืองาม

(นายวิษณุ เครืองาม)

เลขาธิการคณะรัฐมนตรี

สำนักบริหารงานสารสนเทศ

โทร.๒๘๐-๑๔๔๕

โทรสาร ๒๘๐-๑๔๔๖ ,๒๘๒-๔๐๔๕

หลักปฏิบัติในการที่จะรับ “บัตรสนเท่ห์” ไว้พิจารณา

หลักปฏิบัติในการที่จะรับ“บัตรสนเท่ห์”ไว้พิจารณา

จากสถิติที่ศูนย์ป้องกันและปราบปรามอาชญากรรมได้ทำไว้เกี่ยวกับเรื่องที่หน่วยราชการ รับบัตรสนเท่ห์ ไว้พิจารณา ปรากฏว่ามีมูลเป็นความจริงเพียง 30% และยังคงให้เกิดผลเสียหายตามมาอีกหลายประการ กล่าวคือ

1. เปิดโอกาสให้มีการกลั่นแกล้งกันได้
2. ทำให้ราชการต้องสิ้นเปลืองค่าใช้จ่ายในการสืบสวน
3. ราชการต้องเสียกำลังเจ้าหน้าที่ไปทำการสืบสวน
4. ทำให้เจ้าหน้าที่ที่ตั้งใจปฏิบัติงานเสียกำลังใจในการปฏิบัติงาน
5. เจ้าหน้าที่ที่ไม่กล้าตัดสินใจในการปฏิบัติงานโดยเด็ดขาด เพราะกลัวถูกบัตรสนเท่ห์
6. เป็นการสนับสนุนให้ผู้ร้องเรียนเป็นคนฉลาด ไม่กล้าแสดงความจริง

ดังนั้น ด้วยเหตุดังกล่าว คณะรัฐมนตรีจึงได้มีมติวางแนวทางให้ผู้บังคับบัญชาถือเป็นหลักปฏิบัติในการที่จะรับบัตรสนเท่ห์ไว้พิจารณาว่า เมื่อผู้บังคับบัญชาได้รับเรื่องร้องเรียนกล่าวโทษข้าราชการว่ากระทำความผิดวินัย ในเบื้องต้น ให้ผู้บังคับบัญชาถือเรื่องนั้นไว้เป็นความลับทางราชการ และถ้าหากบัตรสนเท่ห์รายใด ได้ระบุหลักฐานกรณีแวดล้อมปรากฏชัดแจ้ง ตลอดจนชี้พยานบุคคลแน่นอน ก็ให้ผู้บังคับบัญชารับบัตรสนเท่ห์ไว้พิจารณา (หนังสือสำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรีที่ นร 0206/ว. 218 ลงวันที่ 25 ธันวาคม พ.ศ. 2541) ขณะเดียวกัน ก.พ. ก็ได้มีมติข้อมความเข้าใจเกี่ยวกับเรื่องวิธีการปฏิบัติก่อนการดำเนินการทางวินัย ไว้ว่า ในกรณีที่มีกรกล่าวหาข้าราชการกระทำผิด โดยไม่ปรากฏตัวผู้กล่าวหา ก็ให้ผู้บังคับบัญชาถือปฏิบัติตามหนังสือสำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรีที่ นร 0206/ว. 218 ลงวันที่ 25 ธันวาคม พ.ศ. 2541 กล่าวคือ ให้ผู้บังคับบัญชารับบัตรสนเท่ห์ไว้พิจารณา เฉพาะรายที่ระบุหลักฐาน กรณีแวดล้อมปรากฏชัดแจ้งตลอดจนชี้พยานบุคคลแน่นอนเท่านั้น และในกรณีที่ รับบัตรสนเท่ห์ ไว้พิจารณาก็ให้ผู้บังคับบัญชารับดำเนินการสืบสวน (หนังสือสำนักงาน ก.พ. ที่นร 1011/ว.19 ลงวันที่ 14 กรกฎาคม 2547)

สำนักงานกฎหมายและตรวจสอบ สำนักงานอธิการบดี สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง ขออธิบายและขยายความเพิ่มเติมเพื่อให้เป็นที่เข้าใจกระจ่างชัดยิ่งขึ้น ดังหลัก

ข้อ 1. บัตรสนเท่ห์จะต้องระบุหลักฐานกรณีแวดล้อมปรากฏชัดแจ้ง หลักเกณฑ์ข้อนี้ ผู้ร้องเรียนจะต้องชี้เบาะแส โดยระบุให้เห็นถึงพยานหลักฐานที่เกี่ยวข้องในเรื่องที่ร้องเรียนมา ให้ชัดเจน ไม่คลุมเครือ ว่ามีพยานหลักฐานใดบ้าง ซึ่งอาจเป็นพยานบุคคล พยานเอกสาร หรือพยานวัตถุก็ได้ ทั้งนี้เพื่อที่ผู้บังคับบัญชาจะได้ใช้เป็นข้อมูลประกอบการพิจารณาว่า เรื่องที่กล่าวหาข้าราชการกระทำผิดวินัยนั้นมีเหตุผลหรือมีพฤติการณ์เชื่อมโยงพอที่จะเชื่อในเบื้องต้นได้หรือไม่เพียงใดว่าข้อกล่าวหาควรจะเป็นเช่นนั้น

ข้อ 2. บัตรสนเท่ห์จะต้องชี้พยานบุคคลแน่นอน หลักเกณฑ์ข้อนี้ผู้ร้องเรียนจะต้องระบุให้เห็นถึงชื่อพยานบุคคลว่ามีใคร เป็นใครบ้าง เพื่อที่ผู้บังคับบัญชาจะได้พิจารณาเชิญมาให้ถ้อยคำซักถามหาข้อเท็จจริง ซึ่งพยานบุคคลที่ระบุมานี้ควรจะเป็นบุคคลที่ให้เห็น ได้ยิน หรือได้ทราบข้อความที่เกี่ยวข้องกับเรื่องที่ถูกกล่าวหากระทำผิดวินัยด้วย

