



คู่มือการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ
ของสำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา

สำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา

กระทรวงศึกษาธิการ

คำนำ

สำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา ได้กำหนดทิศทาง วางกรอบการดำเนินงาน การป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ การส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรม ของส่วนราชการ ให้สอดคล้องกับแผนยุทธศาสตร์ชาติ ระยะ ๒๐ ปี ด้านการปรับสมดุล และพัฒนาระบบ การบริหารจัดการภาครัฐ รวมถึงแผนปฏิรูปประเทศด้านการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติ มิชอบ เพื่อเป็นการขับเคลื่อนการป้องกันและปราบปรามการทุจริต การสร้างความโปร่งใสและธรรมาภิบาล ในการบริหารราชการแผ่นดินของหน่วยงานภาครัฐ ความโปร่งใสที่ใช้ในการบริหารองค์กร คือ การสร้าง ความเปิดเผย เปิดโอกาสให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้งจากภายในและภายนอกองค์กร สามารถเข้าถึงข้อมูลข่าวสาร ด้วยวิธีการต่าง ๆ มีการสื่อสาร การแสดงความรับผิดชอบ พร้อมรับการตรวจสอบ รวมทั้ง มีกระบวนการ ติดตามและประเมินผลอันเป็นที่ยอมรับว่าเที่ยงตรงและเชื่อถือได้ ซึ่งการเปลี่ยนแปลงทางเศรษฐกิจ สังคม และการเมือง ปัจจุบันทุกภาคส่วนของสังคมต่างให้ความสำคัญกับธรรมาภิบาล มาตรฐานความโปร่งใส ว่า เป็นมาตรการกลไกสำคัญ ที่จะช่วยป้องกันแก้ไขปัญหาการทุจริต ช่วยให้หน่วยงานองค์กร และเจ้าหน้าที่ ภาครัฐ ผู้ปฏิบัติงานมีความรับผิดชอบตระหนักในการใช้อำนาจตามหน้าที่ของตนอย่างมีคุณธรรมจริยธรรม ปฏิบัติภารกิจหรือบริหารงานอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลโดยมุ่งเน้นการมีส่วนร่วมจากประชาสังคม

สำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา จึงได้จัดทำคู่มือการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต และประพฤติมิชอบของสำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา สำหรับใช้เป็นเครื่องมือสำคัญ ในการสร้างการมีส่วนร่วมในด้านการป้องกันและปราบปรามการทุจริตคอร์รัปชัน เพื่อให้บุคลากรผู้เกี่ยวข้อง หรือเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบสามารถนำไปเป็นกรอบแนวทางการดำเนินงาน ให้เกิดรูปธรรม ปฏิบัติงานตามมาตรฐาน ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

สำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา

การจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ของสำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา

เพื่อให้การบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนของสำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษาเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสียได้รับข้อมูลที่ต้องการและโปร่งใส สร้างความเชื่อมั่นและพึงพอใจ ในการบริการและการดำเนินงานมากขึ้น ทั้งนี้จึงได้กำหนดหลักเกณฑ์ มาตรการ และแนวทางการปฏิบัติเกี่ยวกับการจัดการเรื่องร้องเรียน กรณีเกิดการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ขึ้น ดังนี้

๑. วัตถุประสงค์

๑) เพื่อให้บุคลากรผู้เกี่ยวข้อง หรือเจ้าหน้าที่สามารถนำไปเป็นกรอบแนวทาง การดำเนินงานให้เกิดรูปธรรม เป็นไปตามมาตรฐาน กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต และประพฤติมิชอบได้อย่างมีประสิทธิภาพ

๒) เพื่อให้มั่นใจว่ากระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบใช้เป็นแนวทางการปฏิบัติงานตามขั้นตอน ที่สอดคล้องกับข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์ และกฎหมาย ที่เกี่ยวข้องกับการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ อย่างครบถ้วนและมีประสิทธิภาพ

๓) เพื่อเป็นหลักฐานแสดงขั้นตอนและวิธีการปฏิบัติงานที่สามารถถ่ายทอดให้กับผู้เข้ามาปฏิบัติงานใหม่ พัฒนาให้การทำงานเป็นมืออาชีพ รวมทั้งแสดงหรือเผยแพร่ให้กับบุคคลภายนอก หรือผู้ให้บริการให้สามารถเข้าใจและใช้ประโยชน์จากกระบวนการที่มีอยู่ รวมถึงเสนอแนะ ปรับปรุงกระบวนการ ในการปฏิบัติงาน

๔) เพื่อพิทักษ์สิทธิของประชาชนและผู้ร้องเรียน

๒. คำจำกัดความ

“สำนักงาน” หมายถึง สำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา (สอศ.)

“ผู้ร้องเรียน” หมายถึง ประชาชนทั่วไป หน่วยงานภาครัฐ หน่วยงานเอกชน ผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้เสีย ที่ส่งเรื่องร้องเรียนผ่านช่องทางต่าง ๆ

“เรื่องร้องเรียน” หมายถึง เรื่องที่ผู้ร้องเรียนแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับการปฏิบัติหน้าที่ของผู้ปฏิบัติงาน สำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา ที่เข้าลักษณะทุจริตและประพฤติมิชอบ ไม่โปร่งใส ผลประโยชน์ทับซ้อน การรับสินบน ฝ่าฝืนหรือไม่ปฏิบัติตามกฎหมาย ปฏิบัติงานหรือประพฤติตนไม่เหมาะสม

“การจัดการเรื่องร้องเรียน” หมายถึง กระบวนการที่ดำเนินการในแก้ไขปัญหาตามเรื่องร้องเรียนที่ได้รับแจ้งจากผู้ร้องเรียน

๓. ช่องทางในการร้องเรียน

๓.๑ ติดต่อด้วยตนเองได้ที่ สำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา (สอศ.) ๓๑๙ ถนนราชดำเนินนอก เขตดุสิต กรุงเทพฯ ๑๐๓๐๐

๓.๒ จดหมายส่งทางไปรษณีย์หรือเอกสารร้องเรียน จ่าหน้าซองถึง “เลขาธิการคณะกรรมการการอาชีวศึกษา สำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา (สอศ.) ๓๑๙ ถนนราชดำเนินนอก เขตดุสิต กรุงเทพฯ ๑๐๓๐๐”

๓.๓ โทรศัพท์หมายเลข ๐-๒๒๘๑-๕๕๕๕ ต่อ ๑๘๐๗, ๑๙๐๙ (กลุ่มงานวินัย)

๓.๔ อีเมลล์: disciplinegroup@hotmail.com

๓.๕ ไลน์ไอดี: @OVECline

๓.๖ เฟซบุ๊ก: กลุ่มงานวินัย สำนักอำนวยการ สำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา

๓.๗ เว็บไซต์ <https://www.vec.go.th/> หัวข้อ ITA เรื่อง ร้องเรียนการทุจริต



๔. หลักเกณฑ์และรายละเอียดในการร้องเรียน

๔.๑ เรื่องที่จะนำมาร้องเรียนต้องเป็นเรื่องที่ได้รับความสะดวกหรือเสียหาย อันเนื่องมาจากเจ้าหน้าที่ของสำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา ในเรื่องดังต่อไปนี้

- ๑) กระทำความผิดต่อตำแหน่งหน้าที่ราชการ
- ๒) ละเลยหน้าที่ตามที่กฎหมายกำหนดให้ต้องปฏิบัติ
- ๓) ปฏิบัติหน้าที่ล่าช้าเกินสมควร
- ๔) กระทำการนอกเหนืออำนาจหน้าที่ หรือขัดหรือไม่ถูกต้องตามกฎหมาย

๔.๒ เรื่องที่ร้องเรียนต้องเป็นเรื่องจริงที่มีมูล มิใช่ลักษณะสร้างกระแสข่าวที่ก่อความเสียหายแก่บุคคลอื่นหรือสำนักงาน

๔.๓ เมื่อมีการร้องเรียนแล้ว ต้องสามารถติดต่อกลับไปยังผู้ร้องเรียนได้เพื่อยืนยันว่ามีตัวตนจริง

๔.๔ ข้อร้องเรียนให้ใช้ถ้อยคำสุภาพและต้องระบุข้อมูลต่อไปนี้

๑) ชื่อ ข้อมูลบัตรประชาชน และที่อยู่ของผู้ร้องเรียน

๒) ชื่อหน่วยงานหรือเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องที่เป็นเหตุการณร้องเรียน

๓) แจ้งการกระทำทั้งหลายที่เป็นเหตุแห่งการร้องเรียน พร้อมทั้งข้อเท็จจริงหรือพฤติการณ์ตามสมควรเกี่ยวกับการกระทำดังกล่าว และรายละเอียดการทุจริตของเจ้าหน้าที่อย่างชัดเจนเพื่อดำเนินการสืบสวน สอบสวน ประกอบด้วย

- คำขอของผู้ร้องเรียน

- ลายมือชื่อของผู้ร้องเรียน

- ระบุวัน เดือน ปี

- ระบุพยานเอกสาร พยานวัตถุ

- กรณีการร้องเรียนที่มีลักษณะเป็นบัตรสนเท่ห์จะรับพิจารณาเฉพาะรายการที่ระบุหลักฐานกรณีแวดล้อมปรากฏชัดแจ้ง ตลอดจนชี้พยานบุคคลแน่นอนเท่านั้น

๔.๕ เรื่องร้องเรียนที่มีข้อมูลไม่ครบถ้วน ไม่เพียงพอ หรือไม่สามารถหาข้อมูลเพิ่มเติมได้ในการดำเนินการ ตรวจสอบ สืบสวน สอบสวนข้อเท็จจริงตามรายละเอียดที่กล่าวมาในข้อ ๔.๔ นั้น ให้ยุติเรื่องและเก็บเป็นฐานข้อมูล

๔.๖ เรื่องร้องเรียนต้อง **ไม่เข้าลักษณะ** ดังต่อไปนี้

๑) เรื่องร้องเรียนที่เป็นบัตรสนเท่ห์ เว้นแต่บัตรสนเท่ห์นั้นจะระบุรายละเอียดตามข้อ ๔.๔ จึงจะรับไว้ พิจารณาเป็นการเฉพาะเรื่อง

๒) เรื่องร้องเรียนที่เข้าสู่กระบวนการยุติธรรมแล้ว หรือเป็นเรื่องที่ศาลได้มีคำพิพากษาหรือคำสั่งถึงที่สุดแล้ว

๓) เรื่องร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับสถาบันพระมหากษัตริย์

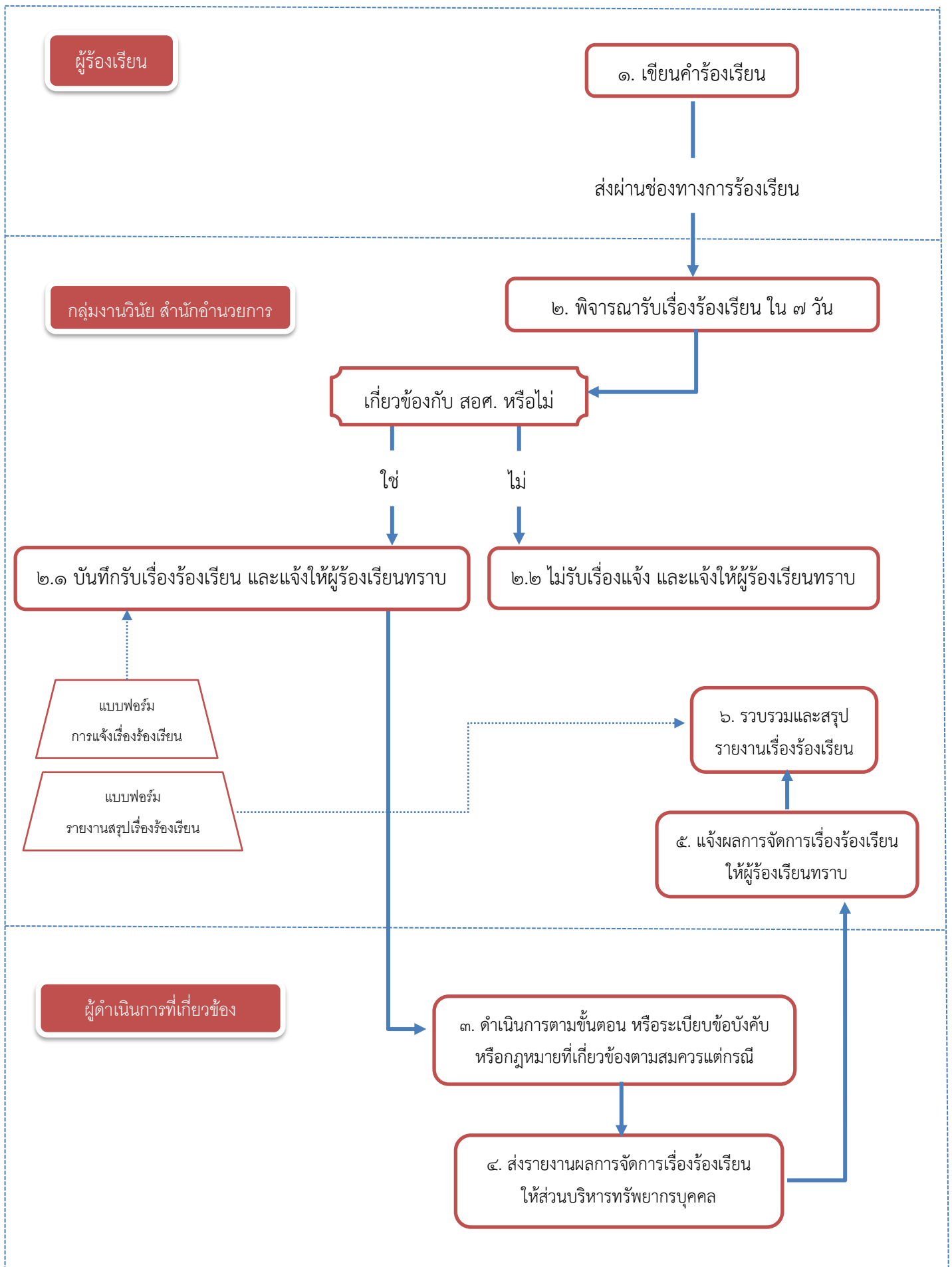
๔) เรื่องร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับนโยบายของรัฐบาล

๕) เรื่องร้องเรียนที่หน่วยงานอื่นได้ดำเนินการตรวจสอบ พิจารณาวินิจฉัย และได้มีข้อสรุปผลการพิจารณาเป็นที่เรียบร้อยแล้ว เช่น สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริต (ป.ป.ช.), สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตภาครัฐ (ป.ป.ท.), สำนักงานป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน (ป.ป.ง.)

๖) เรื่องร้องเรียนที่สำนักอำนวยการได้ดำเนินการตามระเบียบข้อบังคับ ในเรื่องวินัย การลงโทษ และการร้องทุกข์ หรือเรื่องในส่วนงานที่เกี่ยวข้องกับการตรวจสอบได้รับไว้พิจารณา หรือได้วินิจฉัยเสร็จเด็ดขาดอย่างเป็นธรรมแล้ว และไม่มีพยานหลักฐานใหม่ซึ่งเป็นสาระสำคัญเพิ่มเติม

นอกเหนือจากหลักเกณฑ์ดังกล่าวข้างต้น ให้อยู่ในดุลยพินิจของสำนักงานว่าจะรับไว้พิจารณาหรือไม่เป็นเรื่องเฉพาะกรณี

๕. กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน



กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ		
ลำดับ	กิจกรรม	คำอธิบาย
๑.	ระบุรายละเอียดการร้องเรียน	เมื่อผู้ร้องเรียนพบเห็นการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ สำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา ที่เข้าลักษณะทุจริตและประพฤติมิชอบไม่โปร่งใส ผลประโยชน์ทับซ้อน การรับสินบน ฝ่าฝืนหรือไม่ปฏิบัติตามกฎหมาย ปฏิบัติงานหรือประพฤติตนไม่เหมาะสม สามารถร้องเรียนผ่านช่องทางที่กำหนดไว้ ได้แก่ ๑. ติดต่อด้วยตนเองได้ที่ สำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา (สอศ.) ๓๑๙ ถนนราชดำเนินนอก เขตดุสิต กรุงเทพฯ ๑๐๓๐๐ ๒. จดหมายส่งทางไปรษณีย์หรือเอกสารร้องเรียน จ่าหน้าของถึง “เลขาธิการคณะกรรมการการอาชีวศึกษา สำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา (สอศ.) ๓๑๙ ถนนราชดำเนินนอก เขตดุสิต กรุงเทพฯ ๑๐๓๐๐” ๓. โทรศัพท์หมายเลข ๐-๒๒๘๑-๕๕๕๕ ต่อ ๑๘๐๗, ๑๙๐๙ (กลุ่มงานวินัย) ๔ อีเมลล์: discipline@hotmail.com ๕. ไลน์ไอดี @OVECline ๖. เฟซบุ๊ก กลุ่มงานวินัย สำนักอำนวยการ สำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา ๗. เว็บไซต์ https://www.vec.go.th/ หัวข้อ ITA เรื่อง ร้องเรียนการทุจริต
๒.	พิจารณาการรับเรื่องร้องเรียน (ภายใน ๗ วัน)	กลุ่มงานวินัย พิจารณาเรื่องร้องเรียนว่าเรื่องร้องเรียนดังกล่าวเกี่ยวข้องกับ สอศ. หรือไม่ ๑. ในกรณีที่ ไม่เกี่ยวข้องกับสำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา จะไม่รับเรื่องร้องเรียนและแจ้งกลับผู้ร้องเรียนเพื่อทราบ เช่น ผู้ถูกร้องเรียนไม่ใช่ผู้ปฏิบัติงานของสำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา หรือเรื่องที่ร้องเรียนเป็นเรื่องส่วนตัว/เรื่องภายในครอบครัว ระหว่างผู้ร้องเรียนและผู้ถูกร้องเรียน ๒. ในกรณีที่เกี่ยวข้องกับสำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา กลุ่มงานวินัยจะบันทึกเรื่องร้องเรียนลงในแบบฟอร์มการแจ้งเรื่องร้องเรียนตามเอกสารแนบท้าย โดยการกรอกแบบฟอร์มการแจ้งเรื่องร้องเรียน ควรถามชื่อ ที่อยู่ และหมายเลขโทรศัพท์ของผู้ร้องเรียนชื่อและสังกัดหน่วยงานของผู้ถูกร้องเรียน และเหตุที่ร้องเรียน หากต้องการปกปิดชื่อ ขอให้ระบุไว้ และจะต้องรักษาเป็นความลับอย่างเคร่งครัดและแจ้งกลับให้ผู้ร้องเรียนทราบ
๓.	ดำเนินการตามขั้นตอนของระเบียบ ข้อบังคับ หรือกฎหมายที่เกี่ยวข้องตามสมควรแก่กรณี	ผู้ดำเนินการที่เกี่ยวข้อง จะดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียนตามขั้นตอน ของระเบียบ ข้อบังคับ หรือกฎหมายที่เกี่ยวข้องตามสมควรแก่กรณีนั้น เช่น ดำเนินการทางวินัย ดำเนินคดีอาญา หรือความผิดทางละเมิดของเจ้าหน้าที่ ระยะเวลาดำเนินการ ภายใน ๓๐ - ๔๕ วัน หากระยะเวลาดำเนินการเกิน ๔๕ วัน ให้กลุ่มงานวินัยแจ้งผู้ร้องเรียนทราบ
๔.	ส่งรายงานผลการจัดการเรื่องร้องเรียน	เมื่อได้มีการจัดการเรื่องร้องเรียนเรียบร้อยแล้ว ผู้ดำเนินการที่เกี่ยวข้องจะส่งรายงานผลการจัดการเรื่องร้องเรียนให้กลุ่มงานวินัยรับทราบ ภายใน ๗ วัน เพื่อดำเนินการต่อไป
๕.	แจ้งผลการจัดการเรื่องร้องเรียนให้ผู้ร้องเรียนรับทราบ	กลุ่มงานวินัยดำเนินการแจ้งข้อมูลผลการจัดการเรื่องร้องเรียนให้ผู้ร้องเรียนได้ทราบ ภายใน ๗ วันหลังจากได้รับแจ้งจากผู้ดำเนินการ
๖.	รวบรวมและสรุปรายงานเรื่องร้องเรียน	กลุ่มงานวินัย รวบรวมและสรุปรายงานผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนเป็นรายเดือน เฉพาะเดือนที่มีการร้องเรียนและรายงานต่อผู้อำนวยการเพื่อทราบต่อไป

หมายเหตุ ๑) ระยะเวลาดำเนินการทั้งหมด ไม่เกิน ๖๖ วัน หลังจากกลุ่มงานวินัย ได้รับแจ้งเรื่องร้องเรียน
 ๒) หากระยะเวลาดำเนินการทั้งหมด เกิน ๖๖ วัน ให้กลุ่มงานวินัยแจ้งผู้ร้องเรียนทราบ

แบบฟอร์มการแจ้งเรื่องร้องเรียน

สำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา

๓๑๙ ถนนราชดำเนินนอก เขตดุสิต

กรุงเทพฯ ๑๐๓๐๐

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.

เรื่อง

เรียน เลขาธิการคณะกรรมการการอาชีวศึกษา

ข้าพเจ้าอายุ.....ปี โทรศัพท์.....

เลขที่บัตรประชาชน ออกโดย

วันออกบัตรวันหมดอายุ..... อยู่บ้านเลขที่..... หมู่ที่.....

ตำบลอำเภอ จังหวัด รหัสไปรษณีย์

อาชีพ มีความประสงค์ขอรับรองเรียนการต่อต้านการทุจริต เพื่อให้สำนักงาน

คณะกรรมการการอาชีวศึกษา ได้พิจารณาดำเนินการตรวจสอบหรือช่วยเหลือและแก้ไขปัญหาในเรื่อง

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

/ ทั้งนี้ ...

ทั้งนี้ ข้าพเจ้าขอรับรองว่าคำขอร้องเรียน/แจ้งเบาะแสการต่อต้านการทุจริตตามข้างต้น เป็นจริงทุกประการ โดยข้าพเจ้าขอส่งเอกสารหลักฐานประกอบการร้องเรียน/ร้องทุกข์ (ถ้ามี) ได้แก่

๑)จำนวน.....ชุด

๒)จำนวน.....ชุด

๓)จำนวน.....ชุด

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการต่อไป

ลงชื่อ.....ผู้ยื่นคำร้อง
(.....)

ลงชื่อ.....เจ้าหน้าที่
(.....)

เรียน ผู้อำนวยการกลุ่มงานวินัย

.....
.....

เรียน ผู้อำนวยการสำนักอำนวยการ

.....
.....

ลงชื่อ.....
(.....)

ลงชื่อ.....
(.....)

เรียน เลขาธิการคณะกรรมการการอาชีวศึกษา

.....
.....

ลงชื่อ.....
(.....)

รายงานสรุปเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ รายไตรมาส
สำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา

ไตรมาส	จำนวนเรื่องร้องเรียน	ดำเนินการ เรียบร้อยแล้ว	อยู่ระหว่างดำเนินการ	ยังไม่ได้ ดำเนินการ
ไตรมาสที่ ๑				
ไตรมาสที่ ๒				
ไตรมาสที่ ๓				
ไตรมาสที่ ๔				
รวม				