



แนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียน การทุจริตและประพฤติมิชอบ



สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาขอนแก่น เขต ๓
สำนักงานคณะกรรมการศึกษาขั้นพื้นฐาน

คำนำ

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาขอนแก่น เขต ๓ ได้จัดทำแนวปฏิบัติการจัดการ เรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบฉบับนี้ขึ้น เพื่อเป็นแนวทางในการปฏิบัติงานเกี่ยวกับการจัดการ เรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบให้เป็นมาตรฐานเดียวกันและเกิดความเป็นธรรมแก่ทุกฝ่าย โดยแนวปฏิบัติดังกล่าวได้กำหนดแนวทางการปฏิบัติงาน วิธีการร้องเรียน ขั้นตอนหรือวิธีการในการจัดการ ต่อเรื่องร้องเรียนและระยะเวลาในการจัดการเรื่องร้องเรียนไว้อย่างละเอียดและชัดเจน

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาขอนแก่น เขต ๓ หวังเป็นอย่างยิ่งว่าแนวปฏิบัติการจัดการ เรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบฉบับนี้ จะเป็นประโยชน์แก่ผู้ปฏิบัติงานและผู้รับบริการ ไม่มากก็น้อย หากมีข้อเสนอแนะประการใดโปรดแจ้งสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาขอนแก่น เขต ๓ เพื่อจักได้ปรับปรุงแก้ไขหรือเพิ่มเติมให้มีความถูกต้องครบถ้วนมากยิ่งขึ้น

กลุ่มกฎหมายและคดี

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาขอนแก่น เขต ๓

สารบัญ

เรื่อง	หน้า
หลักการและเหตุผล	๑
วัตถุประสงค์	๑
ผู้รับผิดชอบจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ	๑
คำจำกัดความ	๒
หลักเกณฑ์และรายละเอียดในการร้องเรียน	๓
กระบวนการพิจารณาดำเนินการ	๓
ช่องทางรับเรื่องร้องเรียน	๔
การรับและพิจารณาเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ	๕
ระยะเวลาการรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ	๖
การบันทึกข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ	๖
การรับและการพิจารณาข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ	๖
หลักเกณฑ์วิธีการตอบสนองข้อร้องเรียน และการแจ้งผู้ร้องเรียนทราบ	๗
การติดตามแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ	๗
การรายงานผลการดำเนินการข้อร้องเรียนให้ผู้บริหารทราบ	๗
มาตรฐานงาน	๗
คณะผู้จัดทำแนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ	๘

ภาคผนวก

- แบบใบรับแจ้งเหตุเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์
- แบบแจ้งตอบข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์

แนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ กลุ่มกฎหมายและคดี สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาขอนแก่น เขต ๓

๑. หลักการและเหตุผล

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาขอนแก่น เขต ๓ เป็นองค์กรที่มีการบริหารจัดการอย่างมีประสิทธิภาพในการขับเคลื่อนการศึกษาขั้นพื้นฐานระดับประถมศึกษาและมัธยมศึกษา (โรงเรียนขยายโอกาสทางการศึกษา) ให้มีคุณภาพตามมาตรฐานการศึกษาพัฒนาสู่ความเป็นเลิศในระดับสากล บนพื้นฐานความรู้ คู่คุณธรรมและความเป็นไทย และให้ความสำคัญในการบริหารจัดการที่มุ่งเน้นคุณธรรมและ ความโปร่งใส ภายใต้กรอบการบริหารจัดการบ้านเมืองที่ดีตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และ วิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.๒๕๔๖ เพื่อสร้างความเชื่อมั่นวางใจในระบบราชการ และเสริมสร้างระบบคุณธรรมและการป้องกันปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบในภาครัฐตาม แผนยุทธศาสตร์ระยะ ๕ ปี (พ.ศ. ๒๕๖๖-๒๕๗๐) และตามคู่มือการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินการของหน่วยงานภาครัฐ ของสำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ (สำนักงาน ป.ป.ช.) และสำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตในภาครัฐ (สำนักงาน ป.ป.ท.) และให้สอดคล้องตามมาตรการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบในระบบราชการ

ดังนั้น เพื่อให้การบริหารระบบราชการเป็นไปด้วยความถูกต้อง บริสุทธิ์ ยุติธรรม โปร่งใส ตรวจสอบได้ ตลอดจนดำเนินการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ รวดเร็วประสบผลสำเร็จ อย่างเป็นรูปธรรม และเป็นการสร้างความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับการดำเนินการในการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน ตลอดจนรับแจ้งเบาะแสการทุจริต หรือการไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาขอนแก่น เขต ๓ จึงได้จัดทำคู่มือแนวปฏิบัติงานฉบับนี้ขึ้น เพื่อแจ้งและประชาสัมพันธ์ให้บุคคลผู้รับบริการและเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องทราบเกี่ยวกับกระบวนการ ขั้นตอนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาขอนแก่น เขต ๓

๒. วัตถุประสงค์

๒.๑ เพื่อให้การดำเนินงานจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาขอนแก่น เขต ๓ มีขั้นตอน กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน

๒.๒ เพื่อให้ผู้รับบริการเกิดความมั่นใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ รวมถึงสามารถตรวจสอบการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ว่าปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอและมีประสิทธิภาพ

๓. ผู้รับผิดชอบจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

กลุ่มกฎหมายและคดี สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาขอนแก่น เขต ๓ เป็นผู้รับผิดชอบในการดำเนินการเกี่ยวกับการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาขอนแก่น เขต ๓ ตามขอบข่ายภารกิจงานของกลุ่มกฎหมายและคดี ที่ได้กำหนดไว้ในประกาศกระทรวงศึกษาธิการ เรื่องการแบ่งส่วนราชการภายในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา (ฉบับที่ ๒) พ.ศ. ๒๕๖๑ โดยกำหนดให้สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามี “กลุ่มกฎหมายและคดี” และให้ปฏิบัติงานขึ้นตรงกับผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา และมีอำนาจหน้าที่ ดังต่อไปนี้

- (ก) ส่งเสริม สนับสนุน พัฒนาการมีวินัยและรักษาวินัย
- (ข) ดำเนินการสืบสวนเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน
- (ค) ดำเนินการสอบสวนเกี่ยวกับวินัยและการตรวจพิจารณาวินัย
- (ง) ดำเนินการเกี่ยวกับการอุทธรณ์และการพิจารณาอุทธรณ์
- (จ) ดำเนินการเกี่ยวกับการร้องทุกข์และการพิจารณาเรื่องทุกข์
- (ฉ) ดำเนินการเกี่ยวกับความรับผิดชอบของเจ้าหน้าที่
- (ช) ดำเนินการเกี่ยวกับคดีปกครอง คดีแพ่ง คดีอาญา และคดีอื่นๆ ของรัฐ
- (ซ) ดำเนินการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ
- (ฌ) ศึกษา วิเคราะห์ วิจัย จัดทำข้อมูลและติดตามประเมินผลเพื่อพัฒนางานกฎหมายและคดีของรัฐ
- (ญ) ปฏิบัติงานร่วมกับหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือที่ได้รับมอบหมาย

๔. คำจำกัดความ

“ผู้รับบริการ” หมายถึง ผู้ที่มารับบริการจากส่วนราชการและประชาชนทั่วไป

“ผู้มีส่วนได้เสีย” หมายถึง ผู้ที่ได้รับผลกระทบทั้งทางบวกและทางลบทั้งทางตรงและทางอ้อมจากการดำเนินการของส่วนราชการ เช่น ข้าราชการในสังกัด เด็กนักเรียน ครู ผู้บริหารสถานศึกษาผู้ปกครอง และประชาชนทั่วไป

“ทุจริต” หมายถึง เพื่อแสวงหาประโยชน์ที่มีควรได้โดยชอบด้วยกฎหมายสำหรับตนเองหรือผู้อื่น

“ประพฤติมิชอบ” หมายถึง การใช้อำนาจในตำแหน่งหรือหน้าที่อันเป็นการฝ่าฝืนกฎหมาย ระเบียบคำสั่ง หรือมติคณะรัฐมนตรี ที่มุ่งหมายจะควบคุมการรับ การเก็บรักษา หรือการใช้เงินหรือทรัพย์สินของแผ่นดิน

“ทุจริตในภาครัฐ” หมายถึง ทุจริตต่อหน้าที่หรือประพฤติมิชอบในภาครัฐ

“ทุจริตต่อหน้าที่” หมายถึง ปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติอย่างใดในตำแหน่ง หรือหน้าที่ หรือปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติอย่างใดในพฤติการณ์ที่อาจทำให้ผู้อื่นเชื่อว่ามีตำแหน่งหรือหน้าที่ซึ่งตนมิได้มี ตำแหน่งหรือหน้าที่นั้น หรือใช้อำนาจในตำแหน่งหรือหน้าที่ ทั้งนี้ เพื่อแสวงหาประโยชน์ที่มีควรได้โดยชอบสำหรับตนเองหรือผู้อื่น

“เจ้าหน้าที่ของรัฐ” หมายถึง

๑. ข้าราชการ พนักงาน ลูกจ้าง คณะบุคคล หรือผู้ที่ปฏิบัติงานในหน่วยงานทางปกครอง
๒. คณะกรรมการวินิจฉัยข้อพิพาท คณะกรรมการหรือบุคคลซึ่งมีกฎหมายให้อำนาจในการออกกฎ คำสั่ง หรือมติใดๆที่มีผลกระทบต่อบุคคล และ
๓. บุคคลที่อยู่ในบังคับบัญชาหรือในกำกับดูแลของหน่วยงานทางปกครอง หรือเจ้าหน้าที่ของรัฐตาม (๑) หรือ (๒)

“การจัดการข้อร้องเรียน” มีความหมายครอบคลุมถึงการจัดการในเรื่องข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์/ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น/คำชมเชย/การสอบถามหรือการร้องขอข้อมูล

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

“ช่องทางการรับข้อร้องเรียน” หมายถึง ช่องทางต่าง ๆ ที่ใช้ในการรับเรื่องร้องเรียน เช่น ติดต่อกับตนเอง/ติดต่อทางโทรศัพท์/โทรสาร/E-mail/ไปรษณีย์/เว็บไซต์ของหน่วยงาน

๕. หลักเกณฑ์และรายละเอียดในการร้องเรียน

๕.๑ หลักเกณฑ์การร้องเรียน

๕.๑.๑ เรื่องที่จะนำมาร้องเรียนต้องเป็นเรื่อง que ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อน หรือเสียหาย อันเนื่องมาจากการกระทำของเจ้าหน้าที่ในเรื่องดังต่อไปนี้

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

๕.๑.๒ เรื่องที่ร้องเรียนต้องเป็นเรื่องจริงที่มีมูล มิใช่ลักษณะกระแสข่าวที่สร้างความเสียหายแก่บุคคล ที่ขาดพยานหลักฐานแวดล้อมที่ปรากฏชัดแจ้ง ตลอดจนขาดพยานบุคคลแน่นอน

๕.๒ ข้อร้องเรียนให้ใช้ถ้อยคำสุภาพและต้องระบุข้อมูลต่อไปนี้

๕.๒.๑ ชื่อและที่อยู่ของผู้ร้องเรียน พร้อมหมายเลขโทรศัพท์หรือ E-mail ที่สามารถติดต่อกลับได้

๕.๒.๒ ชื่อเจ้าหน้าที่ ที่เป็นเหตุแห่งการร้องเรียน

๕.๒.๓ การกระทำทั้งหลายที่เป็นเหตุแห่งการร้องเรียน พร้อมทั้งข้อเท็จจริงหรือพฤติการณ์เกี่ยวกับ การกระทำดังกล่าว หรือแจ้งช่องทางเบาะแสการทุจริตของเจ้าหน้าที่ให้ชัดเจนเพียงพอเพื่อ การดำเนินการสืบสวน สอบสวน

๕.๒.๔ คำขอของผู้ร้องเรียน

๕.๒.๕ ลายมือชื่อของผู้ร้องเรียน

๕.๒.๖ ระบุวัน เดือน ปี

๕.๒.๗ ระบุพยานเอกสาร พยานวัตถุ หรือพยานบุคคล (ถ้ามี)

๕.๓ กรณีการร้องเรียนที่มีลักษณะเป็นบัตรสนเท่ห์จะรับพิจารณาเฉพาะรายที่ระบุ หลักฐานที่ปรากฏชัดเจนเพียงพอที่จะดำเนินการสืบสวนต่อไปได้

๖. กระบวนการพิจารณาดำเนินการ

๖.๑ ให้กลุ่มกฎหมายและคดี สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาขอนแก่น เขต ๓ มีหน้าที่รับเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบ และดำเนินการตามที่มีการร้องเรียน ดังนี้

ขั้นตอนที่ ๑ กรณีมีเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เจ้าหน้าที่รับเรื่อง/รับผิดชอบ ลงทะเบียนระบบสารบรรณ ทะเบียน รับ-ส่ง เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

ขั้นตอนที่ ๒

๑. เจ้าหน้าที่กลุ่มกฎหมายและคดีทำการวิเคราะห์เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์และดำเนินการดังนี้

๑.๑ ถ้าเห็นว่าข้อร้องเรียนนั้นไม่สมบูรณ์ครบถ้วนไม่ว่าเหตุใดๆ ให้เจ้าหน้าที่แนะนำให้ผู้ร้องเรียน แก้ไขให้ถูกต้องภายในระยะเวลาที่กำหนด ถ้าเห็นว่าข้อที่ไม่สมบูรณ์ครบถ้วนนั้นเป็นกรณีที่ไม่อาจแก้ไขให้ถูกต้องได้ หรือเป็นข้อร้องเรียนที่ไม่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาขอนแก่น เขต ๓ หรือ ผู้ร้องเรียนไม่แก้ไขข้อร้องเรียนภายในระยะเวลาที่กำหนด ให้แจ้งผู้ร้องเรียนทราบถึงความไม่สมบูรณ์ของ ข้อร้องเรียน

๑.๒ ถ้าเห็นว่าเป็นกรณีร้องเรียนกล่าวหาข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษาผู้ใดว่ากระทำผิดวินัยโดยมีพยานหลักฐานในเบื้องต้นอยู่แล้ว ให้เสนอผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาขอนแก่น เขต ๓ ดำเนินการทางวินัยทันที

๑.๓ ถ้าเห็นว่าเป็นกรณีกล่าวหาข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษาโดยปรากฏตัวผู้กล่าวหา หรือกรณีเป็นที่สงสัยว่าข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษาผู้ใดกระทำผิดวินัยโดยยังไม่มีพยานหลักฐาน ให้เสนอผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาขอนแก่น เขต ๓ เพื่อพิจารณาสืบสวน ข้อเท็จจริง

๒. บันทึกรายงานเสนอผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาขอนแก่น เขต ๓ เพื่อพิจารณามอบหมายให้เจ้าหน้าที่ดำเนินการตามอำนาจหน้าที่

ขั้นตอนที่ ๓ เจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบหรือที่ได้รับมอบหมาย ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง และสรุปเรื่องและทำบันทึกเสนอผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาขอนแก่น เขต ๓ เพื่อพิจารณาสั่งการ

ขั้นตอนที่ ๔

๑. กรณียุติเรื่อง ให้แจ้งผลการพิจารณาแก่ผู้ร้องเรียนภายใน ๑๕ วัน (กรณีทราบชื่อ/ที่อยู่)

๒. กรณีไม่ยุติเรื่อง ให้ดำเนินการดังนี้

๒.๑ กรณีมีมูลวินัยไม่ร้ายแรง ให้แต่งตั้งคณะกรรมการสอบสวนวินัยไม่ร้ายแรงโดยสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาขอนแก่น เขต ๓ เป็นหน่วยงานที่ดำเนินการทางวินัยและพิจารณาสั่งลงโทษ โดยต้องดำเนินการสอบสวนวินัยไม่ร้ายแรงให้แล้วเสร็จภายใน ระยะเวลา ๙๐ วัน

๒.๒ กรณีมีมูลวินัยอย่างร้ายแรง ให้สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาขอนแก่น เขต ๓ แต่งตั้งคณะกรรมการสอบสวนวินัยอย่างร้ายแรงและพิจารณาสั่งลงโทษ โดยความเห็นชอบของ อ.ก.ค.ศ.เขตพื้นที่ ซึ่งจะต้องดำเนินการสอบสวนวินัยอย่างร้ายแรงให้แล้วเสร็จภายใน ระยะเวลา ๑๘๐ วัน ถ้ามีเหตุจำเป็นขอขยายระยะเวลาได้ครั้ง ละไม่เกิน ๓๐ วัน และจะต้องไม่เกิน ๒๔๐ วัน

๓. ในกรณีที่ข้อร้องเรียนเป็นเรื่องที่อยู่นอกเหนืออำนาจการพิจารณาให้ดำเนินการดังต่อไปนี้

๓.๑ ส่งต่อเรื่องร้องเรียนไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้องโดยตรง ในกรณีที่ข้อร้องเรียนระบุถึงหน่วยงานนั้น ๆ ถือเป็นการสิ้นสุดกระบวนการตอบสนองต่อข้อร้องเรียน

๓.๒ ส่งเรื่องร้องเรียนคืนกลับไปยังผู้ร้องเรียน กรณีที่ผู้ร้องเรียนไม่ได้ระบุถึงหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง โดยตรง พร้อมชี้แจงเหตุผลและแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบ โดยถือเป็นการสิ้นสุดกระบวนการตอบสนองต่อ ข้อร้องเรียน

๗. ช่องทางรับการร้องเรียน

๑. ร้องเรียนด้วยตนเองในวันเวลาราชการที่กลุ่มกฎหมายและคดี สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาขอนแก่น เขต ๓ โดยนิติกรรับข้อร้องเรียน

๒. ร้องเรียนทางไปรษณีย์ โดยส่งหนังสือมาที่ สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาขอนแก่น เขต ๓ ต.ลอมคอม อ.พล จ.ขอนแก่น ๔๐๑๒๐

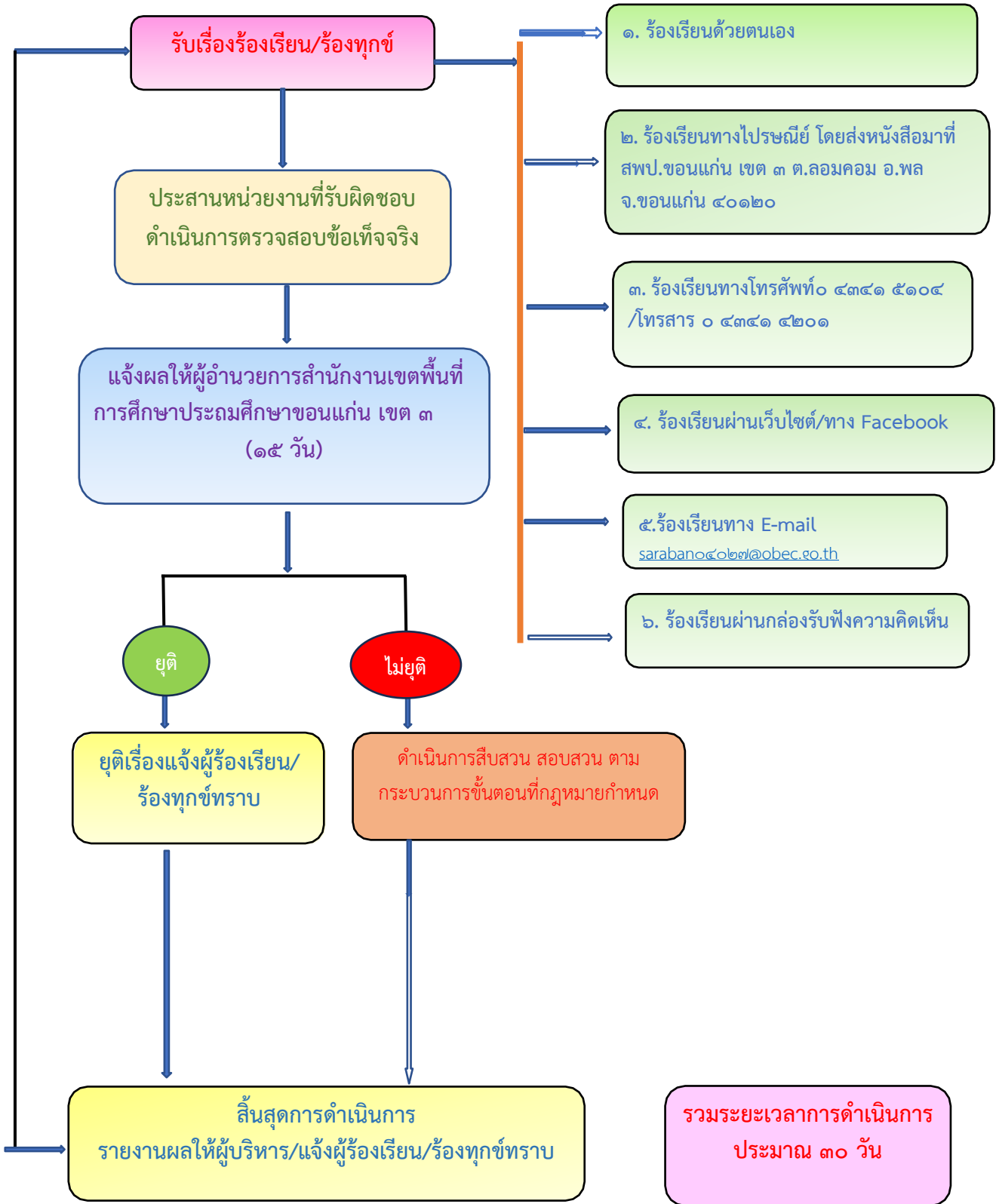
๓. โทรศัพท์หมายเลข ๐ ๔๓๔๑ ๕๑๐๔ หรือทางโทรสารหมายเลข ๐ ๔๓๔๑ ๔๒๐๑

๕. ที่เว็บไซต์สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาขอนแก่น เขต ๓ หรือทาง Facebook

๕. ร้องเรียนทาง E-mail saraban๐๔๐๒๗@obec.go.th

๖. ทางกล่องรับฟังความคิดเห็น/ข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์

แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ



๘. ระยะเวลาการรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการ รับข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ เพื่อประสานหาทางแก้ไข ปัญหา	หมายเหตุ
๑. ร้องเรียนด้วยตนเอง ณ สำนักงานเขตพื้นที่ การศึกษาประถมศึกษาขอนแก่น เขต ๓	ทุกครั้งที่มีการร้องเรียน	ภายใน ๑ วันทำการ	
๒. ร้องเรียนทางไปรษณีย์ โดยส่งหนังสือมาที่ สพป.ขอนแก่น เขต ๓ ต.ลอมคอม อ.พล จ.ขอนแก่น ๔๐๑๒๐	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	
๓. ร้องเรียนทางโทรศัพท์ ๐ ๔๓๔๑ ๕๑๐๔ /โทรสาร ๐ ๔๓๔๑ ๔๒๐๑	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	
๔. ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์/ทาง Facebook	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	
๕. ร้องเรียนทาง E-mail saraban๐๔๐๒๗@obec.go.th	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	
๖. ร้องเรียนผ่านกล่องรับฟังความคิดเห็น	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	

๙. การบันทึกข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

๙.๑ กรอกแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียน โดยมีรายละเอียดข้อมูลของผู้ถูกร้องเรียน เช่น ชื่อ-นามสกุลของผู้ถูกร้องเรียน ช่วงเวลาที่กระทำความผิด พฤติการณ์ที่เกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบ

๙.๒ ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียน เจ้าหน้าที่ต้องบันทึกข้อร้องเรียนลงสมุดบันทึกข้อร้องเรียน

๑๐. การรับและพิจารณาเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

๑๐.๑ เจ้าหน้าที่ต้องอ่านหนังสือร้องเรียนและตรวจสอบข้อมูลรวมทั้งเอกสารประกอบการร้องเรียนโดยละเอียด

๑๐.๒ สรุปประเด็นการร้องเรียนโดยย่อเพื่อเสนอผู้บังคับบัญชา หากเรื่องร้องเรียนมีประเด็นเกี่ยวข้องกับกฎหมายให้ระบุตัวบทกฎหมายเสนอผู้บังคับบัญชาเพื่อประกอบการพิจารณาด้วย

๑๐.๓ หนังสือที่ส่งถึงหน่วยงานผ่านช่องทางต่างๆ หากมีความเห็นหรือข้อสังเกตเพื่อเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพหรือการเอาใจใส่ของหน่วยงานก็ควรใส่ความเห็นหรือข้อสังเกตนั้น ๆ ด้วย

๑๐.๔ เรื่องร้องเรียนกล่าวโทษ ควรแจ้งให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องคุ้มครองความปลอดภัยให้แก่ผู้ร้องเรียนและพยานที่เกี่ยวข้อง ตามมติคณะรัฐมนตรี พ.ศ. ๒๕๔๑ และประทับตรา “ลับ” ในเอกสารทุกแผ่น

๑๐.๕ เรื่องร้องเรียนกล่าวโทษ แจ้งเบาะแสการกระทำความผิด หรือผู้มีอิทธิพลซึ่งน่าจะเป็นอันตรายต่อผู้ร้อง ควรปกปิดชื่อและที่อยู่ของผู้ร้องก่อนถ่ายสำเนาคำร้องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องแต่หากเป็นการกล่าวหาในเรื่องที่เป็นภัยร้ายแรงและน่าจะเป็นอันตรายต่อผู้ร้องเป็นอย่างมาก ก็ไม่ควรส่งสำเนาคำร้องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง แต่ควรใช้วิธีคัดย่อคำร้องแล้วพิมพ์ขึ้นใหม่ส่งให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องและประทับตรา “ลับ” ในเอกสารทุกแผ่น

๑๐.๖ เมื่ออ่านคำร้องแล้วต้องประเมินด้วยว่า เรื่องน่าเชื่อถือเพียงใด หากผู้ร้องแจ้งหมายเลขโทรศัพท์ มาด้วย ควรสอบถามข้อมูลเพิ่มเติมจากผู้ร้องโดยขอให้ยืนยันว่า ผู้ร้องได้ร้องเรียนจริง เพราะบางครั้งอาจมีการ แอบอ้างชื่อผู้อื่นเป็นผู้ร้อง วิธีการสอบถามไม่ควรบอกเรื่องหรือประเด็นการร้องเรียนก่อนควรถามว่าท่านได้ส่ง เรื่องร้องเรียนมาจริงหรือไม่ ในลักษณะใดหากผู้ร้องปฏิเสธก็จะชี้แจงว่า โทรศัพท์มาเพื่อตรวจสอบข้อมูล เบื้องต้นแล้วรีบจบการสนทนา

๑๑. หลักเกณฑ์วิธีการตอบสนองข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ และการแจ้งผู้ร้องเรียนทราบ

๑๑.๑ กรณีเป็นการขอข้อมูลข่าวสาร ประสานหน่วยงานผู้ครอบครองเอกสาร เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ข้อมูลแก่ผู้ร้องขอได้ทันที

๑๑.๒ ข้อร้องเรียนที่ไม่อยู่ในความรับผิดชอบของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาขอนแก่น เขต ๓ ให้ดำเนินการประสานหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้เกิดความรวดเร็วและถูกต้องในการแก้ไขปัญหาต่อไป

๑๑.๓ ข้อร้องเรียนที่ส่งผลกระทบต่อหน่วยงาน เช่น กรณีผู้ร้องเรียนทำหนังสือร้องเรียนความไม่ โปร่งใสในการจัดซื้อจัดจ้าง ให้เจ้าหน้าที่จัดทำบันทึกข้อความเพื่อเสนอผู้บริหารพิจารณาส่งการไปยังหน่วยงาน ที่รับผิดชอบ เพื่อดำเนินการตรวจสอบและแจ้งผู้ร้องเรียนทราบต่อไป

๑๒ . การติดตามแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องรายงานผลการดำเนินการให้ทราบภายใน ๓๐ วันทำการ เพื่อเจ้าหน้าที่จะได้ แจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบต่อไป

๑๓. การรายงานผลการดำเนินการให้ผู้บริหารทราบ

๑๓.๑ ให้รวบรวมและรายงานสรุปการจัดการข้อร้องเรียน ให้ผู้บริหารทราบทุกเดือน

๑๓.๒ ให้รวบรวมรายงานสรุปข้อร้องเรียนหลังจากสิ้นปีงบประมาณ เพื่อนำมาวิเคราะห์การจัดการข้อ ร้องเรียนในภาพรวมของหน่วยงาน เพื่อใช้เป็นแนวทางในการแก้ไข ปรับปรุงและพัฒนาองค์กรต่อไป

๑๔. มาตรฐานงาน

๑๓.๑ ดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด

๑๓.๒ กรณีได้รับเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบ ให้กลุ่มกฎหมายและคดี สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาขอนแก่น เขต ๓ ดำเนินการตรวจสอบและพิจารณาส่งเรื่องให้ หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบให้แล้วเสร็จ ภายใน ๓๐ วันทำการ

คณะจัดทำแนวปฏิบัติ
การจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ
ของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาขอนแก่น เขต ๓

ที่ปรึกษา

นางสาวณัชฎานุช สุตชาติ
นายชุตติพงษ์ จะชาลี
นายวีระพงษ์ มะโนจันทร์
นายโอวาท อุดทน

ผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาขอนแก่น เขต ๓
รองผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาขอนแก่น เขต ๓
รองผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาขอนแก่น เขต ๓
รองผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาขอนแก่น เขต ๓

ผู้จัดทำ

นายธน จันทะวงษ์

นิติกรชำนาญการพิเศษ

ปฏิบัติหน้าที่ผู้อำนวยการกลุ่มกฎหมายและคดี

นางสาวจิราวรรณ สุตไค

นิติกรชำนาญการ

นางสาวยุวดี สุปะมา

เจ้าหน้าที่ธุรการ

ภาคผนวก

๔. คำขอที่ต้องการให้สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาขอนแก่น เขต ๓ ดำเนินการ

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

ลงชื่อ.....ผู้ร้องเรียน
(.....)

คำแนะนำ

๑. ขอร้องเรียนให้ใช้ถ้อยคำสุภาพ และมีรายละเอียดดังนี้
 - ชื่อ - สกุล ที่อยู่ และหมายเลขโทรศัพท์ของผู้ร้องเรียน
 - ชื่อ - สกุล ตำแหน่ง สังกัดของผู้ถูกร้อง
๒. บรรยายรายละเอียดการกระทำความผิด/พฤติการณ์การทุจริตและประพฤตินิষอบ/ช่วงเวลากระทำความผิด รวมถึงระบุพยานบุคคล, พยานเอกสาร, พยานวัตถุ (ถ้ามี)
๓. ลงลายมือชื่อ และเขียนชื่อ-ชื่อสกุล ด้วยตัวบรรจง เพื่อการติดต่อกลับ

หนังสือแจ้งผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ/ร้องทุกข์



ที่ ศธ ๐๔๐๒๗/

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา
ขอนแก่น เขต ๓ ถนนเมืองพล - ชัยภูมิ
อำเภอพล จังหวัดขอนแก่น ๔๐๑๒๐

ธันวาคม ๒๕๖๓

เรื่อง แจ้งผลดำเนินการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

เรียน

อ้างถึง หนังสือ.....ลงวันที่.....

สิ่งที่ส่งมาด้วย

ตามหนังสือที่อ้างถึง ท่านได้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ ผ่านศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์
ของ สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาขอนแก่น เขต 3 () หนังสือร้องเรียนทางไปรษณีย์
() ร้องเรียนด้วยตนเอง () ร้องเรียนทางโทรศัพท์ () อื่นๆ

ลงวันที่..... เกี่ยวกับเรื่อง.....นั้น

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาขอนแก่น เขต 3 ได้รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์
ของท่านไว้และได้พิจารณาดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ ซึ่งผลการดำเนินการปรากฏขอเท็จจริง โดยสรุป ดังนี้
.....
.....
.....
.....

จึงเรียนมาเพื่อทราบ

ขอแสดงความนับถือ

(.....)

ผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาขอนแก่น เขต ๓

กลุ่มกฎหมายและคดี

โทรศัพท์ ๐ ๔๓๔๑ ๕๑๐๔ ต่อ ๑๒๐

โทรสาร ๐ ๔๓๔๑ ๔๒๐๑

