



คู่มือการปฏิบัติงาน

การจัดการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์

นางสาวยุวดี วงษ์คำจันทร์

นิติกรชำนาญการพิเศษ

กลุ่มกฎหมายและคดี

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาศุโขทัย เขต 2





คู่มือปฏิบัติงาน
การจัดการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์
การทุจริตและประพฤติมิชอบ

กลุ่มกฎหมายและคดี

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาชุมพร เขต ๒

สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน กระทรวงศึกษาธิการ

คำนำ

เพื่อให้เกิดความโปร่งใสและเป็นธรรม และเพื่อเป็นการป้องกันปัญหาการทุจริตในหน่วยงาน หรือ ประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ของรัฐ เกี่ยวกับการร้องเรียนทั่วไป และการร้องเรียนร้องทุกข์เกี่ยวกับการจัดซื้อ/ จัดจ้างของหน่วยงาน การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ ในเรื่องการให้ความสะดวกกับประชาชน ผู้ร้องเรียน ร้องทุกข์ ที่อยู่ในอำนาจหน้าที่กำกับดูแลของหน่วยงาน โดยดำเนินการให้เป็นไปตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วย หลักเกณฑ์ และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.๒๕๕๖ และระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการจัดการ เรื่องราร้องเรียนร้องทุกข์ พ.ศ.๒๕๒๒

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาชุมพร เขต ๒ จึงได้จัดทำคู่มือการ ปฏิบัติงานการจัดการ เรื่องร้องเรียนการทุจริตและพฤติมิชอบสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาชุมพร เขต ๒ เพื่อใช้ เป็นเครื่องมือในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่และผู้เกี่ยวข้องโดยเนื้อหาคู่มือนี้ประกอบด้วยขั้นตอนการดำเนินงาน เรื่องร้องเรียนของศูนย์รับเรื่องร้องเรียนของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาชุมพร เขต ๒ กระบวนการ ตั้งแต่เริ่มต้นจนได้ข้อยุติ และการแก้ไขปัญหาอื่นๆ เพื่อให้การบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนเป็นไปด้วยความ เรียบร้อยและมีประสิทธิภาพด้วยความรวดเร็วเกิดผลสัมฤทธิ์

กลุ่มกฎหมายและคดี
สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาชุมพร เขต ๒

สารบัญ

บทนำ	หน้า	บทนำ
๑. หลักการและเหตุผล	๑	
๒. วัตถุประสงค์	๑	
๓. ขอบเขต	๑	
๔. ประโยชน์ที่ได้รับ	๒	

บทที่ ๒

การจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

๑. คำนิยาม	๓
๒. บทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบของหน่วยงาน	๓
๓. หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ	๔
๔. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	๕
๕. กระบวนการพิจารณาดำเนินการ	๕
๖. ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ	๖
๗. การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่าง ๆ	๗
๘. การบันทึกเรื่องร้องเรียน	๗
๙. การวิเคราะห์ระดับเรื่องร้องเรียน	๘
๑๐. การแจ้งกลับผู้ร้องเรียน	๘
๑๑. การประสานผู้ที่เกี่ยวข้องในหน่วยงานเพื่อดำเนินการแก้ไขปรับปรุง	๘
๑๒. ติดตามประเมินผลและรายงาน	๘
๑๓. การรายงานผลการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ	๘
๑๔. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	๙
๑๕. มาตรฐานงาน	๙
๑๖. การติดตามและประเมินผล	๑๐

ภาคผนวก

- แผนผังการปฏิบัติงานจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ
- แบบฟอร์มบันทึกเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ
- ช่องทางการร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

บทนำ

๑. หลักการและเหตุผล

กระทรวงศึกษาธิการได้ดำเนินการจัดตั้งศูนย์บริการประชาชน เพื่อสนองนโยบายของรัฐบาล ในคราวประชุมคณะรัฐมนตรีเมื่อวันที่ ๑ เมษายน ๒๕๔๖ ตามหนังสือสำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี ด่วนที่สุด ที่ นร ๐๕๐๔/ว ๑๐๐ ลงวันที่ ๑๐ เมษายน ๒๕๔๖ โดยมีวัตถุประสงค์ในการบริการข้อมูลข่าวสาร รับฟัง ข้อเสนอแนะ รับแจ้งเบาะแส และร้องเรียน พฤติกรรมครูนักเรียน ผู้บริหาร และเจ้าหน้าที่ในสังกัดที่มี พฤติกรรม ผิดปกติหรือส่อไปในทางที่ไม่เหมาะสม ภายใต้ระเบียบกฎหมายที่เกี่ยวข้อง ประกอบกับสำนักงาน คณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน ได้จัดทำ โครงการ สพฐ.ใสสะอาด ปราศจากคอร์รัปชัน โดยกำหนดให้มีการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาชุมพร เขต ๒ มีบทบาทหน้าที่ในการกำหนด ทิศทาง วางกรอบการดำเนินงานการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบระบบราชการ ทั้งส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรมของส่วนราชการให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและ ปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ เพื่อใช้เป็นเครื่องมือสำคัญในการสร้างการมีส่วนร่วมจากทุกภาค เครือข่ายด้านการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและการส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรมของบุคลากร ในสังกัด นอกจากนี้ ยังมีหน้าที่สำคัญในการรับแจ้งเบาะแสและเรื่องร้องเรียน ประสาน ติดตามหน่วยงาน ที่เกี่ยวข้องกับจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบจากของกรร้องเรียนของสำนักงาน เขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาชุมพร เขต ๒ จำนวน ๕ ช่องทาง

๒. วัตถุประสงค์

๑. เพื่อให้มีหลักเกณฑ์ ขั้นตอน กระบวนการในการตอบสนองข้อร้องเรียน ร้องทุกข์/ ของหน่วยงาน
๒. เพื่อให้ผู้บังคับบัญชาทุกระดับชั้น ผู้กำกับดูแล ตลอดจนเจ้าหน้าที่บุคลากรในหน่วยงาน ทุกระดับ มีส่วนร่วมในการแก้ไขปัญหา และหรือมีส่วนร่วมในการตอบสนองข้อร้องเรียนร้องทุกข์ของหน่วยงาน/
๓. เป็นช่องทางให้ประชาชนผู้รับบริการเข้ามามีส่วนร่วมในการรับรู้ ตรวจสอบ แสดงความคิดเห็นหรือเสนอแนะ ตลอดจนการแจ้งข้อมูลเบาะแสเกี่ยวกับการปฏิบัติราชการของหน่วยงาน เพื่อเป็น ประโยชน์ในการปรับปรุงการบริหารงานของหน่วยงาน
๔. เพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการปฏิบัติงาน

๓. ขอบเขต

๓.๑ ช่องทางการร้องเรียนการทุจริต สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาชุมพร เขต ๒ ได้กำหนดช่องทางการรับเรื่อง ร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของข้าราชการครูและบุคลากร ทางการศึกษาในสังกัด จำนวน ๕ ช่องทาง

๓.๒ การจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา ชุมพร เขต ๒ ได้กำหนดขั้นตอนการจัดการ ขอร้องเรียนการทุจริตและการจัดทำมาตรฐานการจัดการ ดังนี้

- ๑) ขั้นตอนการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบจากประชาชนผู้ร้องเรียนหรือ หน่วยงานที่ส่งเรื่องร้องเรียนมาสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาชุมพร เขต ๒

- ๒) เจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบตรวจสอบวิเคราะห์ร่องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบหรือไม่
- ๓) เสนอผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาชุมพร เขต ๒ พิจารณาตามอำนาจหน้าที่
- ๔) กรณีร่องเรียนไม่อยู่ในอำนาจหน้าที่ส่งร่องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อตรวจสอบขอเท็จจริงตามอำนาจหน้าที่
- ๕) ติดตามประเมินผล และการรายงานผลการตรวจสอบขอเท็จจริง
- ๖) หาแนวทางแก้ไขยุติร่องเรียน

๔. ประโยชน์ที่ได้รับ

เพื่อเสริมสร้างวัฒนธรรมองค์กร ค่านิยมสุจริต และต่อต้านการทุจริตและประพฤติมิชอบในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาชุมพร เขต ๒

บทที่ ๒

การจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

๑. คำนิยาม

“เจ้าหน้าที่” หมายความว่า ข้าราชการ ลูกจ้างประจำ พนักงานราชการ และพนักงานจ้างเหมาบริการ ลูกจ้างชั่วคราวในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาชุมพร เขต ๒

“ทุจริต” หมายความว่า การแสวงหาประโยชน์ที่มีควรได้โดยชอบด้วยกฎหมายสำหรับตนเองหรือผู้อื่น

“ประพฤติมิชอบ” หมายความว่า การที่เจ้าหน้าที่ปฏิบัติ หรือละเว้นการปฏิบัติกรอย่างใดในตำแหน่งหรือหน้าที่ หรือใช้อำนาจในตำแหน่งหรือหน้าที่อันเป็นการฝ่าฝืนกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ คำสั่ง อยางใดอย่างหนึ่ง ซึ่งมุ่งหมายจะควบคุมดูแลการรับ การเก็บรักษาการใช้จ่ายเงิน หรือทรัพย์สินของสวณราชการ ไม่วาการปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัตินั้นเป็นการทุจริตด้วยหรือไม่ก็ตาม และให้หมายความรวมถึงการประมาทเลินเล่ออย่างร้ายแรงในหน้าที่ดังกล่าวด้วย

“ร้องเรียน” หมายถึง เรื่องร้องเรียนเรื่องการทุจริตการปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบของเจ้าหน้าที่ของรัฐในสังกัด และขอกล่าวหาเจ้าหน้าที่ของรัฐที่ไม่ได้ปฏิบัติหน้าที่ราชการด้วยความรับผิดชอบต่อประชาชน ไม่มีคุณธรรม จริยธรรม ไม่คำนึงถึงประโยชน์สวณรวมเป็นที่ตั้งและไม่มีธรรมาภิบาล ตามที่มีกฎหมาย ระเบียบ แบบแผนของทางราชการที่เกี่ยวข้องได้กำหนดไว้

“การตอบสนอง” หมายถึง การส่งต่อให้แก่หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง การตรวจสอบและนำเรื่องร้องเรียนเข้าสู่กระบวนการสืบสวนสอบสวนขอเท็จจริง แจงตักเตือน ดำเนินคดี หรืออื่นๆ ตามระเบียบข้อ กฎหมาย พรอมกับแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบผลหรือความคืบหน้าของการดำเนินการภายในสิบห้าวัน ทั้งนี้ กรณี ที่ข้อร้องเรียนไม่ได้ระบุชื่อและที่อยู่หรือหมายเลขโทรศัพท์ที่ติดต่อได้ หรืออีเมลติดต่อของผู้ร้องเรียนจะ พิจารณาการตอบสนองสิ้นสุดที่การนำเรื่องร้องเรียนเข้าสู่กระบวนการสืบสวนสอบสวนขอเท็จจริง แจงตักเตือนดำเนินคดี หรืออื่นๆ ตามกฎหมายและระเบียบที่เกี่ยวข้อง

“การดำเนินการ” หมายความว่า การติดตามเรื่องร้องเรียนแต่ละขั้นตอน

“การติดตามประเมินผล” หมายความว่า ๑.การติดตามเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ๒.การให้บริการของเจ้าหน้าที่ และการแจ้งเตือนการดำเนินการทางวินัย ๓.การประเมินผลจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต

๒. หน้าที่ความรับผิดชอบของหน่วยงาน

หน่วยงานมีบทบาทหน้าที่ในการดำเนินการเสริมสร้างความเข้มแข็งและเครือข่ายสำคัญในการขับเคลื่อนนโยบายและมาตรการต่างๆ ในการต่อต้านการทุจริตในหน่วยงาน มีอำนาจหน้าที่ ดังนี้

๒.๑ จัดทำแผนปฏิบัติการป้องกันและปราบปรามการทุจริตของสวณราชการ ให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์วาดวยการป้องกันและปราบปรามการทุจริตภาครัฐและนโยบายของรัฐบาลที่เกี่ยวข้อง

๒.๒ ประสาน เร่งรัด และกำกับให้เจ้าหน้าที่ผู้เกี่ยวข้อง ดำเนินการตามแผนปฏิบัติการป้องกันการทุจริตและประพฤติมิชอบของหน่วยงาน

๒.๓ ดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนการทุจริต การปฏิบัติหรือการละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน

๒.๔ ปฏิบัติงานร่วมกับหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องหรือได้รับมอบหมาย

๓.หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

๓.๑ หลักเกณฑ์การร้องเรียน

๓.๑.๑ เรื่องที่จะนำมาร้องเรียนต้องเป็นเรื่องที่มีผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหายอันเนื่องมาจากเจ้าหน้าที่ในเรื่องดังต่อไปนี้

- (๑) กระทบการทุจริตต่อหน้าที่ราชการ
- (๒) กระทบความผิดต่อตำแหน่งหน้าที่ราชการ
- (๓) ละเลยหน้าที่ตามที่กฎหมายกำหนดให้ต้องปฏิบัติ
- (๔) ปฏิบัติหน้าที่ลาซาเกินสมควร
- (๕) กระทบการนอกเหนืออำนาจหน้าที่ หรือขัดหรือไม่ถูกต้องตามกฎหมาย

๓.๑.๒ เรื่องร้องเรียนต้องเป็นเรื่องจริงที่มีมูล มีข้อเท็จจริงที่ปรากฏหรือมีหลักฐานที่สร้างความเสียหายแก่บุคคลที่ขาดหลักฐานแวดล้อมที่ปรากฏชัดเจน ตลอดจนจนขาดพยานบุคคลแน่นอน

๓.๒ การร้องเรียนให้ชดเชยค่าเสียหายและต้องระบุข้อมูล ต่อไปนี้

- ๓.๒.๑ ชื่อและที่อยู่ของผู้ร้องเรียน พร้อมหมายเลขโทรศัพท์ หรืออีเมลติดต่อกลับ
- ๓.๒.๒ ชื่อหน่วยงาน หรือเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องที่เป็นเหตุแห่งการร้องเรียน
- ๓.๒.๓ การกระทำทั้งหลายที่เป็นเหตุแห่งการร้องเรียน พร้อมทั้งข้อเท็จจริงหรือ

พฤติการณ์ตามสมควรเกี่ยวกับการกระทำดังกล่าวหรือแจ้งช่องทางเบาะแสการทุจริตของเจ้าหน้าที่อย่างชัดเจนเพื่อดำเนินการสืบสวน สอบสวน

๓.๒.๔ คำขอของผู้ร้องเรียน

๓.๒.๕ ลายมือชื่อของผู้ร้องเรียน

๓.๒.๖ ระบุวัน เดือน ปี

๓.๒.๗ ระบุพยานเอกสาร พยานวัตถุ หรือพยานบุคคล ๓)มี(

๓.๓ กรณีการร้องเรียนที่มีลักษณะเป็นบัตรสนเท่ห์ จะรับพิจารณาเฉพาะรายที่ระบุหลักฐานกรณีแวดล้อมปรากฏชัดเจน ตลอดจนชี้พยานบุคคลแน่นอนเท่านั้น

๓.๔ เรื่องร้องเรียนที่อาจไม่รับพิจารณา

๓.๔.๑ ขอร้องเรียนที่มีได้ทำเป็นหนังสือ

๓.๔.๒ ขอร้องเรียนที่ไม่ระบุพยาน หรือหลักฐานที่เพียงพอ

๓.๔.๓ ขอร้องเรียนที่ไม่มีรายการตาม ๓.๒

๓.๕ ช่องทางการร้องเรียน ผู้ร้องสามารถส่งขอร้องเรียนผ่านช่องทาง ดังนี้

๓.๕.๑ ส่งเรื่องร้องเรียนถึงผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาชุมพร เขต ๒ สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาชุมพร เขต ๒ เลขที่ ๒๗ ซอย ๒ ถนนประชาราษฎร์ ตำบลชั้นเงิน อำเภอหลังสวน จังหวัดชุมพร ๘๖๑๑๐

๓.๕.๒ ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์ www.cpn๒.go.th (เมนู ร้องเรียน)

๓.๕.๓ โทรศัพท์ ๐๗๗-๕๔๕๑๐๑-๓ ๐๗๗-๕๔๑๒๒๒ โทรสาร ต่อ:๒๐

๓.๕.๔ ช่องทางโซเชียลมีเดีย ได้แก่ facebook : cpn ๒. e-mail: support@cpn๒.go.th หรือ saraban@cpn๒.go.th ,ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ (อีเมลกลาง) saraban๐๔๐๔๒@obec.go.th

๔. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

๔.๑ กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ผู้ร้องเรียนยื่นเรื่องร้องเรียนผ่านทางช่องทางๆ ของหน่วยงาน โดยให้เจ้าหน้าที่ผู้เกี่ยวข้องของดำเนินการตามขั้นตอน ดังนี้

๔.๑.๑ เจ้าหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายหรือกลุ่มกฎหมายและคดี รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตตาม ช่องทางต่างๆ

๔.๑.๒ เจ้าหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายหรือกลุ่มกฎหมายและคดี ประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง

๔.๑.๓ เจ้าหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายหรือผู้ได้รับแต่งตั้งฯ ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงให้แล้วเสร็จภายใน ๗ วัน

- กรณีเรื่องยุติ ให้แจ้งผลให้ผู้ร้องทราบภายใน ๑๕ วัน

- กรณีเรื่องมีมูลไม่ยุติให้ (เสนอความเห็นต่อผู้บังคับบัญชาพิจารณาตามอำนาจ ทนที่ ดังนี้

๑) ให้แต่งตั้งคณะกรรมการสืบสวนข้อเท็จจริง

๒) แจ้งผลการดำเนินการให้ผู้ร้องเรียนทราบภายใน ๑๕ วัน

๔.๑.๔ เจ้าหน้าที่จัดทำรายงานสรุปผลเรื่องร้องเรียนการทุจริตเสนอผู้บังคับบัญชา

๔.๒ การบันทึกเรื่องร้องเรียน

๔.๒.๑ กรอกแบบฟอร์มบันทึกเรื่องร้องเรียน โดยมีรายละเอียด ชื่อ - สกุล ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ติดต่อ เรื่องร้องเรียน และสถานที่เกิดเหตุรวมถึงสาเหตุ

๔.๒.๒ ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียน เจ้าหน้าที่ต้องบันทึกเรื่องร้องเรียนลงสมุดบันทึก

๔.๓ ติดตามการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน ให้หน่วยงานหรือเจ้าหน้าที่ผู้เกี่ยวข้องรายงานผลการดำเนินการให้ผู้บังคับบัญชาทราบภายใน ๗ วันทำการ เพื่อดำเนินการแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบ

๔.๔ การรายงานผลการดำเนินงานให้ผู้บังคับบัญชาทราบ ดังนี้ รวบรวมข้อมูล และรายงานสรุปการดำเนินการเรื่องร้องเรียนให้ผู้บังคับบัญชาทราบ และรายงานเรื่องร้องเรียนหลังจากสิ้นงบประมาณ เพื่อดำเนินการจัดทำข้อมูลเชิงสถิติเรื่อง ร้องเรียนการทุจริตประจำปี

๕. กระบวนการพิจารณาดำเนินการ

๕.๑ ให้กลุ่มกฎหมายและคดี สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาชุมพร เขต ๒ เป็นหน่วยงานหลักในการรับเรื่องร้องเรียน

๕.๒ เมื่อได้รับเรื่องร้องเรียนให้เจ้าหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย และกลุ่มกฎหมายและคดีรวบรวมข้อมูลการร้องเรียนเสนอผู้บังคับบัญชาตามลำดับ ในกรณีเป็นลักษณะบัตรสนเท่ห์ให้พิจารณาเฉพาะรายที่มีลักษณะตามที่กำหนดในหลักเกณฑ์การรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์

๕.๓ ถ้าเห็นว่าเรื่องร้องเรียนนั้นไม่สมบูรณ์ครบถ้วน ไม่วาเหตุใดๆ ให้เจ้าหน้าที่แนะนำให้ผู้ร้องเรียนแก้ไขภายในระยะเวลาที่กำหนด ถ้าเห็นข้อที่ไม่สมบูรณ์ครบถ้วนนั้นเป็นกรณีที่ไม่อาจแก้ไขให้ถูกต้องได้ หรือเป็นเรื่องร้องเรียนที่ไม่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาชุมพร เขต ๒

หรือผู้ร้องเรียนไม่แก้ไขข้อร้องเรียนภายในระยะเวลาที่กำหนด ให้บันทึกไว้แล้วเสนอข้อร้องเรียนดังกล่าวต่อผู้บังคับบัญชาเพื่อดำเนินการต่อไป และแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบถึงขั้นตอนหรือระยะเวลาการพิจารณาเรื่องร้องเรียนเท่าที่สามารถกระทำได้

๕.๔ กรณีที่ผู้บังคับบัญชา เห็นสมควรให้แต่งตั้งคณะกรรมการสืบสวนข้อเท็จจริง หรือมอบหมายให้ ผู้ที่ได้รับมอบหมายตรวจสอบข้อเท็จจริง ให้ผู้ที่ได้รับมอบหมายดำเนินการตามคำสั่งหรือสั่งการ

๕.๕ ให้คณะกรรมการสืบสวนข้อเท็จจริงที่ได้รับแต่งตั้งหรือผู้ที่ได้รับมอบหมาย มีหน้าที่รวบรวม ข้อเท็จจริงที่เกี่ยวข้อง และพิจารณาไต่สวนหาข้อเท็จจริงว่าเรื่องร้องเรียนมีมูลความจริงหรือไม่เพียงใด โดยให้ดำเนินการให้แล้วเสร็จโดยเร็ว พร้อมทั้งทำความเข้าใจกับผู้บังคับบัญชาว่ามีการกระทำทุจริต และประพฤติมิชอบเกิดขึ้นหรือไม่ และเป็นกรณีก่อให้เกิดวินัยหรือไม่ หากเป็นกรณีที่ไม่มีความผิดควรกล่าวหาให้เสนอความเห็นต่อผู้บังคับบัญชาและยุติเรื่อง

๕.๖ ในการพิจารณาไต่สวนข้อเท็จจริงให้ดำเนินการอย่างลับ และต้องเปิดโอกาสให้เจ้าหน้าที่ผู้ถูกกล่าวหาพิสูจน์ข้อเท็จจริงอย่างเป็นธรรม

๕.๗ ให้คณะกรรมการสืบสวนข้อเท็จจริง หรือผู้ที่ได้รับมอบหมาย รายงานผลการตรวจสอบข้อเท็จจริงหรือสืบสวนข้อเท็จจริงต่อผู้บังคับบัญชา ภายในเจ็ดวันนับตั้งแต่วันที่รับแต่งตั้งหากมีเหตุผลการความจำเป็นที่มีอาจหลีกเลี่ยงได้ คณะกรรมการฯหรือผู้ที่ได้รับมอบหมาย อาจเสนอขยายระยะเวลาดำเนินการต่อผู้บังคับบัญชา โดยเสนอขอขยายระยะเวลาได้ไม่เกินสองครั้ง ครั้งละไม่เกินเจ็ดวัน

๕.๘ เมื่อมีการดำเนินการในเบื้องต้นเป็นประการใด ให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ หรือกลุ่มกฎหมายและคดี แจ้งผู้ร้องเรียนทราบภายในเวลาสิบห้าวัน เว้นแต่กรณีที่ผู้ร้องเรียนไม่ให้ข้อมูลที่สามารถติดต่อกลับไปยังผู้ร้องเรียนได้

๕.๙ ในกรณีที่เรื่องร้องเรียนเป็นเรื่องที่อยู่นอกเหนืออำนาจการพิจารณาของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาชุมพร เขต ๒ ให้ดำเนินการดังนี้

๕.๙.๑ ส่งต่อเรื่องร้องเรียนไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้องโดยตรง ในกรณีที่เรื่องร้องเรียนระบุถึง ชื่อหน่วยงานนั้นๆ ถือเป็นกรณีสิ้นสุดกระบวนการตอบสนองต่อเรื่องร้องเรียน

๕.๙.๒ ส่งเรื่องร้องเรียนไปยังผู้ร้องเรียน กรณีที่ผู้ร้องเรียนไม่ได้รับแจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง โดยตรง พร้อมชี้แจงเหตุผล และแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบ ถือเป็นกรณีสิ้นสุดกระบวนการตอบสนองต่อเรื่องร้องเรียน

๖. ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

กระบวนการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริต และดำเนินการจัดการ ข้อร้องเรียนการทุจริตของเจ้าหน้าที่ในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาชุมพร เขต ๒ โดยผ่านทาง ช่องทางต่างๆ ดังต่อไปนี้

๖.๑ ยื่นโดยตรงต่อสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาชุมพร เขต ๒

๖.๒ ทางโทรศัพท์ ๐๗๗-๕๔๕๑๐๑-๓ ๐๗๗-๕๔๑๒๒๒ โทรสาร ต่อ:๒๐

๖.๓ ทางไปรษณีย์ปกติ หรือผ่านช่องทางต่าง ๆ เช่น ศูนย์บริการประชาชน สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี (สายด่วน ๑๑๑๑) ศูนย์ดำรงธรรม(สายด่วน ๑๕๖๗)

๖.๔ ทางเว็บไซต์ www.cpn๒.go.th (เมนู ร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ)

๖.๕ ทางโซเชียลมีเดีย [facebook.com/cpn๒](https://www.facebook.com/cpn๒).

๗. การรับและตรวจสอบขอร้องเรียนจากช่องทางต่าง ๆ

เจ้าหน้าที่ ต้องดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบ เรื่องร้องเรียนที่เข้ามายังหน่วยงานจากช่องทางต่าง ๆ ทุกวันทำการ โดยปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

ช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการรับเรื่องร้องเรียนเพื่อประสาน หาทางแก้ไข	ระยะเวลาในการตอบสนองเรื่องร้องเรียน
โทรศัพท์	ภายใน ๑ วัน	ภายใน ๑๕ วันทำการ
ร้องเรียนกับเจ้าหน้าที่ฯ ศูนย์/จุดรับเรื่องร้องเรียนของหน่วยงาน	ภายใน ๑ วัน	ภายใน ๑๕ วันทำการ
หนังสือ /จดหมาย /Fax	ภายใน ๗ วัน (นับจากวันที่งานสารบรรณของหน่วยงาน ลงเลขรับหนังสือ/จดหมาย)	ภายใน ๑๕ วันทำการ
เว็บไซต์ www.cpn๒.go.th	ภายใน ๑ วัน	ภายใน ๑๕ วันทำการ
อื่นๆ เช่น กลองรับเรื่องร้องเรียน/กล่องแสดงความคิดเห็น	ภายใน ๗ วัน	ภายใน ๑๕ วันทำการ
หน่วยงานอื่น เช่น ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ทำเนียบรัฐบาล โทร.๑๑๑๑	ภายใน ๑๕ วัน	หมายเหตุ ได้ดำเนินการตอบเรื่องร้องเรียนเป็นระยะจนกว่าจะยุติเรื่องเป/นที่พอใจ

๘. การบันทึกเรื่องร้องเรียน

๘.๑ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียน เจ้าหน้าที่ต้องบันทึกเรื่องร้องเรียนลงบนแบบฟอร์มช่องทางต่างๆ ตามเรื่องร้องเรียน

๘.๒ การกรอกแบบฟอร์มบันทึกเรื่องร้องเรียนของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาชุมพร เขต ๒ (โทรศัพท์) ควรสอบถามชื่อ-สกุล ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ ที่สามารถติดกลับผู้ร้องเรียนได้ เพื่อเป็นหลักฐานยืนยันตัวตนป้องกันการกลั่นแกล้ง รวมทั้งเป็นประโยชน์ในการแจ้งข้อมูลการดำเนินการกลับผู้ร้องเรียน

๙.การวิเคราะห์ระดับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ พิจารณาจำแนกระดับเรื่องร้องเรียน ดังนี้

- เรื่องร้องเรียนการทุจริตระดับขอความเห็น, ขอเสนอแนะ, สอบถามหรือร้องขอข้อมูล กล่าวคือ ผู้ร้องเรียนไม่ได้รับความเดือดร้อน แต่ติดต่อมาเพื่อให้ขอเสนอแนะ ใ้ /ขอความเห็น / ชมเชย / สอบถามหรือร้องขอข้อมูลของหน่วยงานเจ /าหน้าที่ที่หน่วยงานที่เกี่ยวข้องของใ้ขอความเห็น หรือตอบคำถามได้เลย

- เรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ระดับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส/ร้องทุกข์ ที่กระทบต่อสังคมและ ประเทศชาติ กล่าวคือ ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อน ต้องเสนอผู้บริหารทราบโดยด่วน และประสานเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง เพื่อดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงหาแนวทางแก้ไข/ ยุติเรื่อง

- เรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ระดับนอกเหนืออำนาจหน้าที่ กล่าวคือ ผู้ร้องเรียน ร้องขอในสิ่งที่อยู่นอกเหนือบทบาทอำนาจหน้าที่ของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาชุมพร เขต ๒ ประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง/แนะนำผู้ร้องเรียนดำเนินการหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๑๐. การแจ้งกลับผู้ร้องเรียน

- ๑๐.๑ กรณีทราบชื่อ-ที่อยู่ ดำเนินการแจ้งผู้ร้องเรียนทราบ ภายใน ๑๕ วันทำการ
- ๑๐.๒ กรณีไม่ทราบชื่อ-ที่อยู่ ต้องดำเนินการบันทึก ตรวจสอบข้อเท็จจริง ภายใน ๑๕ วันทำการ
- ๑๐.๓ กรณียังไม่ยุติเรื่อง ต้องมีการติดตามผลการดำเนินการเป็นระยะ และแจ้งผู้ร้องเรียน เป็นระยะ จนกว่าจะได้ข้อยุติหรือแนวทางแก้ไขปัญหา

๑๑. การประสานผู้ที่เกี่ยวข้องในหน่วยงานเพื่อดำเนินการแก้ไขปรับปรุง

๑๑.๑ กรณีร้องเรียนเรื่องปฏิบัติหน้าที่ทั่วไป แจ้งเจ้าหน้าที่ทำการตรวจสอบข้อเท็จจริงใน เบื้องต้นเพื่อให้ได้ข้อยุติและรายงานผู้บังคับบัญชาทราบ หรือรายงานหรือเสนอผู้มีอำนาจหน้าที่ตามกฎหมาย หรือส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องพิจารณาดำเนินการตามอำนาจหน้าที่

๑๑.๒ กรณีร้องเรียนเรื่องเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง มอบหมายเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบหรือ หน่วยงานตรวจสอบภายใน เพื่อตรวจสอบข้อเท็จจริงในเบื้องต้นเพื่อให้ได้ข้อยุติ และรายงานหรือเสนอผู้มีอำนาจ หน้าที่ตามกฎหมาย หรือส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องพิจารณาดำเนินการตามอำนาจหน้าที่

๑๒. ติดตามประเมินผลและรายงาน

หน่วยงานที่รับผิดชอบต้องติดตามการรายงานความคืบหน้าเป็นระยะอย่างต่อเนื่อง จนกว่าจะ ยุติเรื่องหรือหาแนวทางแก้ไขปัญหารีบร้อย

๑๓. การรายงานผลการจัดการขอร้องเรียนการทุจริต

หน่วยงานที่รับผิดชอบ สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุรินทร์ เขต ๓จัดทำ รายงานผลการดำเนินงานแก้ไข/ปัญหา และขอเสนอแนะต่อผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ประถมศึกษาชุมพร เขต ๒ ทุกสิ้นปีงบประมาณ

๑๔. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

ขั้นตอนที่ ๑ : ผู้ร้องเรียนมาติดต่อหรือรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ทุกช่องทางเจ้าหน้าที่ ที่รับผิดชอบรับเรื่อง/ รับผิดชอบ ลงทะเบียนระบบสารบรรณ-ลงทะเบียนรับ และวิเคราะห์เรื่องร้องเรียนที่รับ

ขั้นตอนที่ ๒ : เจ้าหน้าที่เสนอผู้บริหารทราบและพิจารณา มอบหมายแก่หน่วยงาน/เจ้าหน้าที่ ผู้รับผิดชอบ

ขั้นตอนที่ ๓ : หน่วยงานที่รับผิดชอบรับเรื่องร้องเรียน แจ้งผู้ร้องเรียนภายใน ๑๕ วันทำการ (ได้รับเรื่องร้องเรียนและได้ประสานเจ้าหน้าที่ เพื่อตรวจสอบข้อเท็จจริง กรณีทราบชื่อ-ที่อยู่ ที่ชัดเจน หากไม่ทราบชื่อ - ที่อยู่ชัดเจน ให้ดำเนินการ ภายใน ๑๕ วัน)

ขั้นตอนที่ ๔ : หน่วยงานที่รับผิดชอบ ตรวจสอบข้อเท็จจริง ประสานเจ้าหน้าที่ทราบและ ดำเนินการตามอำนาจ หน้าที่ตามมาตรฐานการดำเนินงาน

ขั้นตอนที่ ๕ : หน่วยงานที่รับผิดชอบแจ้งผลการดำเนินการสรุปเรื่องและทำบันทึกเสนอผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาชุมพร เขต ๒ ทราบ เพื่อรวบรวมเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ของหน่วยงาน

ขั้นตอนที่ ๖

- ยุติเรื่อง แจ้งผลการพิจารณาแก่ผู้ร้องเรียน
- ติดตามผลการดำเนินงานเป็นระยะและแจ้งผู้ร้องเรียนทราบเป็นระยะ (กรณีทราบชื่อ-ที่อยู่)

๑๕. มาตรฐานการปฏิบัติงาน

มาตรฐานด้านระยะเวลา ขึ้นอยู่กับข้อเท็จจริงและข้อกฎหมาย โดยมีการติดตามเป็นระยะจนกว่าจะหาทางแก้ไข/ยุติเรื่อง

มาตรฐานด้านคุณภาพ

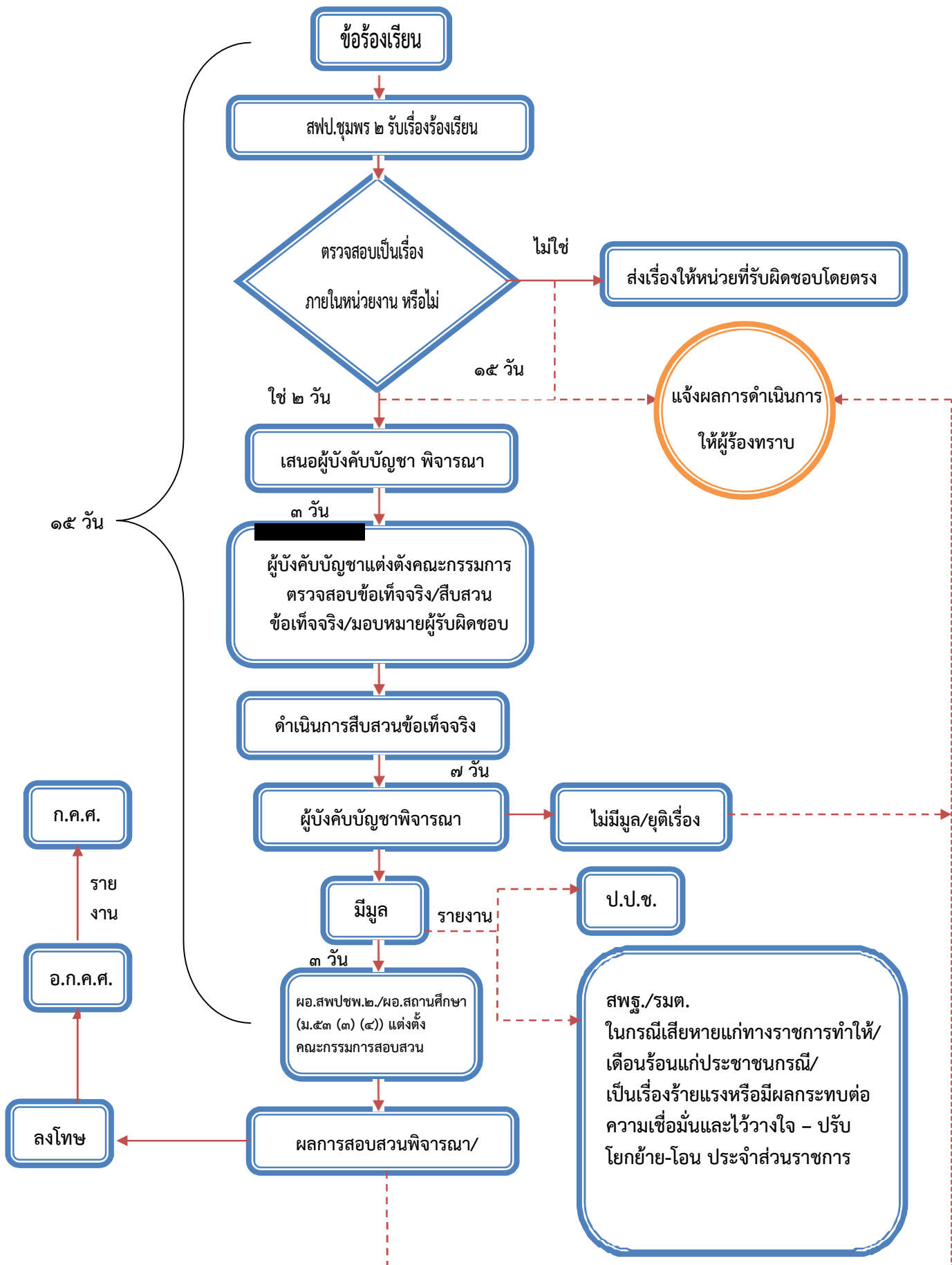
- ดำเนินกิจกรรมตามแผน และกำหนดการที่วางไว้อย่างครบถ้วน ถูกต้องตามระยะเวลา
- สามารถตอบสนองต่อเรื่องร้องเรียนภายในระยะเวลา และความจำเป็นสำคัญเร่งด่วน

มีความ รวดเร็ว เป็นธรรม ตรวจสอบได้

๑๖. การติดตามและประเมินผล

จัดทำรายงานสรุปผลการดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตทุกสิ้นปีงบประมาณ

มาตรการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตตามมติ ครม. วันที่ ๒๗ มีนาคม ๒๕๖๑
สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาชุมพร เขต ๒



บันทึกคำร้องเรียน/ร้องทุกข์การทุจริตและประพฤติมิชอบ
สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาชุมพร เขต ๒

๑. ข้อมูลผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์/ขอความช่วยเหลือ

ชื่อ-สกุล เลขที่บัตรประจำตัวประชาชน

เพศ ชาย หญิง อายุ ปี เชื้อชาติ..... สัญชาติ..... อาชีพ

ที่อยู่ เลขที่ หมู่ที่ ถนน..... ตำบล/แขวง

อำเภอ/เขต จังหวัด รหัสไปรษณีย์.....

โทรศัพท์ ID LINE.....Email.....

ได้รับมอบอำนาจจาก (ถ้ามี)ตามหนังสือมอบอำนาจเลขที่.....

๒. ข้อมูลเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์/ขอความช่วยเหลือ

ประเภทปัญหา การทุจริต ร้องเรียนเจ้าหน้าที่ / หน่วยงานของรัฐ อื่นๆ ระบุ.....

รายละเอียดเรื่องร้องเรียน.....

.....

.....

.....

.....

.....

๓. ความประสงค์ของผู้ร้องเรียนการทุจริตขอความช่วยเหลือ

๓.๑.....

๓.๒.....

๓.๓.....

ข้าพเจ้าขอรับรองว่าความดังกล่าวข้างต้นที่ได้ยื่นต่อสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาชุมพร เขต ๒ เป็นความจริงทุกประการ และขอรับผิดชอบต่อข้อเท็จจริงดังกล่าวข้างต้นทั้งหมด และข้าพเจ้ารับทราบว่าการนำความเท็จมาร้องทุกข์ต่อเจ้าหน้าที่ซึ่งทำให้ผู้อื่นได้รับความเสียหายเป็นความผิดตามประมวลกฎหมายอาญารฐานแจ้งความเท็จต่อเจ้าพนักงาน

ลงชื่อ ผู้ร้องเรียน/ผู้รับมอบอำนาจ
(.....)

- ร้องเรียนด้วยตนเองที่ สพป.ชุมพร เขต ๒
- จดหมาย ผ่านช่องทางไปรษณีย์หรือช่องทางอื่น
- ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์ www.cpn๒.go.th (เมนู ร้องเรียน)
- โทรศัพท์ ๐๗๗-๕๔๕๑๐๑-๓ ๐๗๗-๕๔๑๒๒๒
โทรสาร ต่อ:๒๐
- ทางโซเชียลมีเดีย [facebook.com/cpn๒](https://www.facebook.com/cpn๒).