



แนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาจันทบุรี เขต ๑

คำนำ

ตามพระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา พ.ศ. ๒๕๔๗ และฉบับที่แก้ไขเพิ่มเติม และประกอบกับมาตรา ๕๒ และมาตรา ๔๑ แห่งพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ กำหนดให้เมื่อส่วนราชการได้รับคำร้องเรียน เสนอแนะ หรือความคิดเห็นเกี่ยวกับวิธีการปฏิบัติราชการ อุปสรรค ความยุ่งยาก หรือปัญหาอื่นใดจากบุคคลใด โดยมีข้อมูลและสาระตามสมควรให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้นที่จะต้องพิจารณาดำเนินการให้ลุล่วงไป ซึ่งการดำเนินการแก้ไขปัญหาร้องเรียน เสนอแนะ หรือความคิดเห็นเกี่ยวกับวิธีการปฏิบัติราชการ อุปสรรค ความยุ่งยาก หรือปัญหาอื่นใดจากบุคคลใดนั้น สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาปทุมธานี เขต ๑ จึงได้จัดตั้งศูนย์บริการรับเรื่องร้องเรียนของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาปทุมธานี เขต ๑

ดังนั้น เพื่อให้การดำเนินการเกี่ยวกับการแก้ไขปัญหาร้องเรียนที่เกิดขึ้นในเขตพื้นที่ความรับผิดชอบของ สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาปทุมธานี เขต ๑ เป็นไปในแนวทางเดียวกัน เกิดประโยชน์ต่อข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา และประชาชน ตลอดจนอำนวยความสะดวกต่อเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน จึงได้จัดทำคู่มือการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียน โดยได้รวบรวมแนวทางการดำเนินงาน และข้อมูลต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน ทั้งนี้เพื่อให้การดำเนินงานของศูนย์รับเรื่องร้องเรียนของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาปทุมธานี เขต ๑ บรรลุผลสัมฤทธิ์ตามภารกิจ และเกิดประโยชน์สุขต่อพี่น้องประชาชน

กลุ่มกฎหมายและคดี

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาปทุมธานี เขต ๑

สารบัญ

เรื่อง	หน้า
หลักการและเหตุผล	๑
สถานที่ตั้ง	๑
ผู้รับผิดชอบจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ	๒
วัตถุประสงค์	๒
คำจำกัดความ	๓
Flow Chart การจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ	๔
การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่าง ๆ	๕
การบันทึกข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ	๕
การรับและพิจารณาเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ	๖
หลักเกณฑ์วิธีการตอบสนองข้อร้องเรียนและการแจ้งผู้ร้องเรียนทราบ	๖
การติดตามแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ	๖
การรายงานผลการดำเนินการข้อร้องเรียนให้ผู้บริหารทราบ	๗
มาตรฐานงาน	๗
คณะจัดทำแนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ	๘

ภาคผนวก

ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยการจัดการเรื่องร้องทุกข์ พ.ศ.๒๕๕๒

กฎ ก.ค.ศ. ว่าด้วยการร้องทุกข์และพิจารณาร้องทุกข์ พ.ศ.๒๕๕๑

แนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาจันทบุรี เขต ๑

๑. หลักการและเหตุผล

สำนักงาน ป.ป.ช. ร่วมกับ สทฐ. ได้กำหนดแนวทางการจัดทำแผนปฏิบัติการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ เพื่อให้ส่วนราชการและหน่วยงานภาครัฐแปลงแนวทางและมาตรการตามยุทธศาสตร์ชาติ ไปสู่การปฏิบัติโดยกำหนดไว้ในแผนปฏิรูปราชการ ๔ ปี และแผนปฏิรูปราชการประจำปี โดยให้ยึดกรอบยุทธศาสตร์หลักที่ใช้ในการจัดทำแผนปฏิบัติการป้องกันการทุจริตและประพฤติมิชอบ ให้คำนึงถึงความสอดคล้อง กับยุทธศาสตร์ชาติ ๒๐ ปี (พ.ศ. ๒๕๖๑ - ๒๕๘๐) ยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต ระยะที่ ๓ (พ.ศ. ๒๕๖๐ - ๒๕๖๔) และแผนแม่บทบูรณาการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ ระยะ ๒๐ ปี (พ.ศ. ๒๕๖๐ - ๒๕๗๙) จึงนำมาสู่การจัดทำแผนปฏิบัติการป้องกันการทุจริต สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาจันทบุรี เขต ๑ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ ฉบับนี้

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาจันทบุรี เขต ๑ เป็นหน่วยงานกำกับ ดูแล สนับสนุนและส่งเสริม ประสานการจัดการศึกษาของสถานศึกษา องค์กรและบุคคลต่าง ๆ ที่จัดการศึกษา ภาคบังคับ ให้เป็นไปตามนโยบาย และได้มาตรฐานการศึกษา สามารถจัดการศึกษาได้อย่างคล่องตัว ทัวถึง มีคุณภาพ และเป็นธรรม ตลอดจนบริหารจัดการด้วยองค์คณะบุคคลซึ่งประกอบด้วย คณะกรรมการติดตาม ตรวจสอบ ประเมินผลและนิเทศการศึกษาเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาจันทบุรี เขต ๑ และคณะกรรมการศึกษาธิการจังหวัดจันทบุรี (กศจ.) และแบ่งโครงสร้างการบริหารเป็น ๙ กลุ่ม ๑ หน่วย และมีโรงเรียนในสังกัด ๑๔๘ โรงเรียน เนื่องจากเป็นหน่วยงานที่มีขนาดใหญ่ จึงมีโอกาที่จะเกิดปัญหาข้อร้องเรียนต่าง ๆ ฉะนั้น เพื่อให้สอดคล้องกับการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงาน (ITA) และหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี (Good Governance) จึงได้กำหนดให้มีการจัดการข้อร้องเรียน ขึ้น

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาจันทบุรี เขต ๑ จึงได้จัดทำแผนปฏิบัติการป้องกันการทุจริต ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ เพื่อเป็นกรอบทิศทาง ในการดำเนินการป้องกันและปราบปรามการทุจริตที่สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติและนโยบายสำคัญ อันจะส่งผลให้ การทุจริตในการปฏิรูปราชการของทุกส่วนราชการสังกัดกระทรวงศึกษาธิการลดน้อยลง

๒. ที่ตั้งของกลุ่มกฎหมายและคดี สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาจันทบุรี เขต ๑

ตั้งอยู่ ณ สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาจันทบุรี เขต ๑ เลขที่ ๒๒๒ หมู่ที่ ๑๐ ตำบลลำภู อำเภอมะนัง จังหวัดจันทบุรี ๙๖๐๐๐

๓. ผู้รับผิดชอบจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต

กลุ่มกฎหมายและคดี สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาปทุมธานี เขต ๑ มีมติกรเป็นผู้รับผิดชอบในการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาปทุมธานี เขต ๑ ตามขอบข่ายภารกิจงานของกลุ่มกฎหมายและคดี ที่ได้กำหนดไว้ในประกาศกระทรวงศึกษาธิการ เรื่องการแบ่งส่วนราชการภายในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา (ฉบับที่ ๒) พ.ศ.๒๕๖๑ และให้ปฏิบัติงานขึ้นตรงกับผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาและมีอำนาจหน้าที่ดังต่อไปนี้

- (ก) ส่งเสริม สนับสนุน พัฒนาการมีวินัยและรักษาวินัย
- (ข) ดำเนินการสืบสวนเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน
- (ค) ดำเนินการสอบสวนเกี่ยวกับวินัยและการตรวจพิจารณาวินัย
- (ง) ดำเนินการเกี่ยวกับการอุทธรณ์และการพิจารณาอุทธรณ์
- (จ) ดำเนินการเกี่ยวกับการร้องทุกข์และการพิจารณาร้องทุกข์
- (ฉ) ดำเนินการเกี่ยวกับความรับผิดชอบของเจ้าหน้าที่
- (ช) ดำเนินการเกี่ยวกับงานคดีปกครอง คดีแพ่ง คดีอาญา และคดีอื่นๆ ของรัฐ
- (ซ) ดำเนินการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ
- (ณ) ศึกษา วิเคราะห์ วิจัย จัดทำข้อมูลและติดตามประเมินผลเพื่อพัฒนางานกฎหมายและงานคดีของรัฐ
- (ญ) ปฏิบัติงานร่วมกับหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือที่ได้รับมอบหมาย

๔. วัตถุประสงค์

๔.๑ เพื่อเป็นการเผยแพร่ ประชาสัมพันธ์ ให้ผู้รับบริการได้ทราบถึงกระบวนการจัดการข้อร้องเรียนหลักเกณฑ์ต่าง ๆ ในการร้องเรียน

๔.๒ เพื่อจัดการข้อร้องเรียนของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาปทุมธานี เขต ๑ ซึ่งสอดคล้องการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงาน (ITA)

๔.๓ เพื่อให้ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสีย ตลอดจนผู้ร้องเรียนสามารถเข้าใจและมีความเชื่อมั่นในการบริหารของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาปทุมธานี เขต ๑ ว่าสามารถปฏิบัติงานให้เป็นไปตามระเบียบ กฎหมายที่เกี่ยวข้อง อย่างมีประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผล

๔.๔ เพื่อดำเนินการตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๕๖

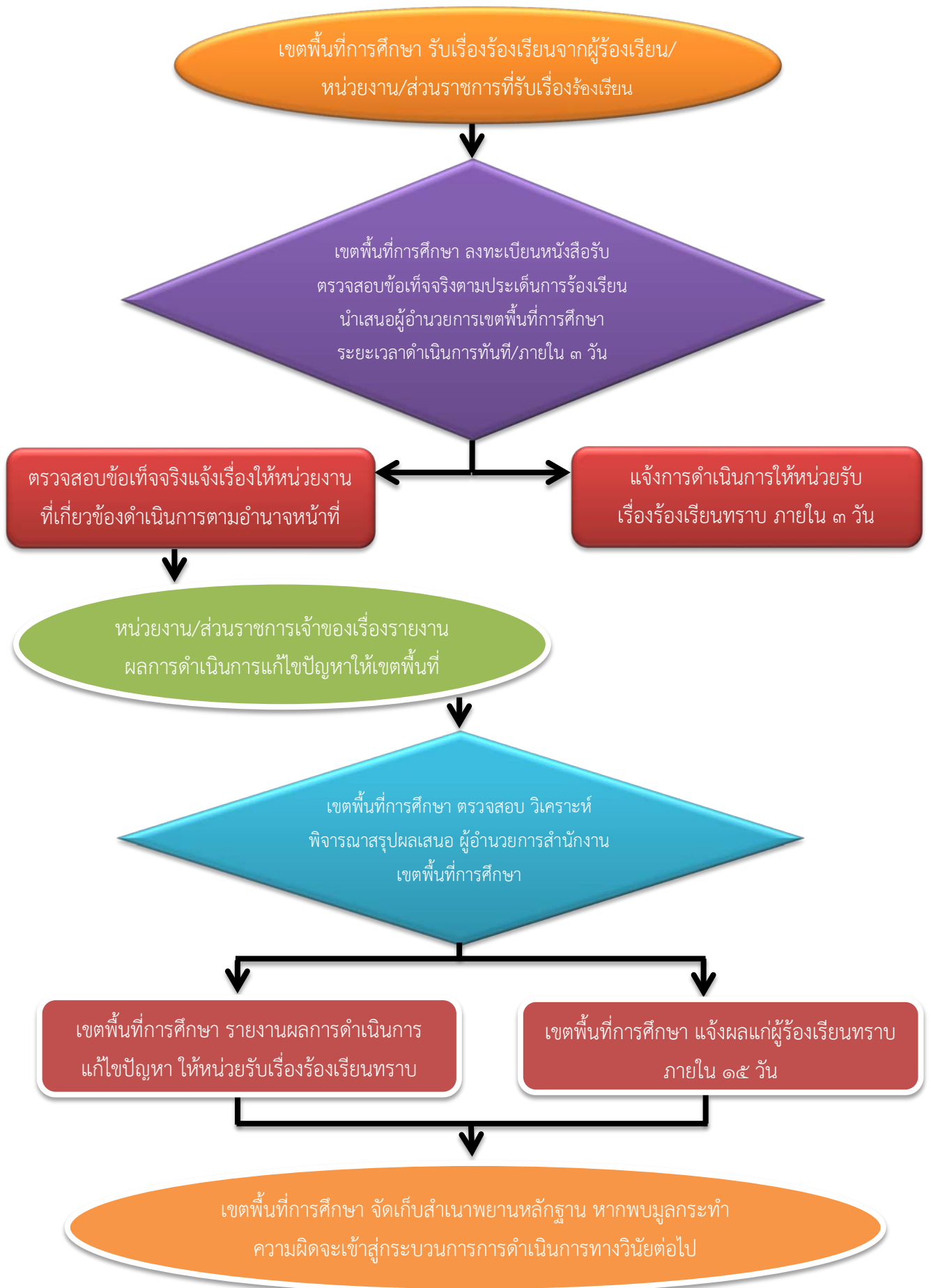
๕. คำจำกัดความ

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

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

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

๖. Flow Chart การจัดการข้อร้องเรียนสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต ๑



๗. การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่าง ๆ

ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียนที่เข้ามายังหน่วยงานจากช่องทางต่าง ๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาการดำเนินการรับข้อร้องเรียนเพื่อประสานหาทางแก้ไข	หมายเหตุ
ร้องเรียน/ร้องทุกข์ด้วยตนเอง ณ สพป.นธ. เขต ๑ ผ่านตู้แสดงความคิดเห็น	ทุกครั้งที่มีการร้องเรียน	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์ สพป.นธ. เขต ๑ www.narathiwat๑.go.th/ ➤ เลือกเมนู “แจ้งข้อร้องเรียน”	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนผ่านโทรศัพท์ ๐๗๓-๕๓๒๓๐๐ ต่อ ๑๐๑	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนผ่านโทรสาร ๐๗๓-๕๓๒๑๕๔	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนทาง e-mail: admin@narathiwat๑.go.th	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนเป็นหนังสือส่งผ่านทางไปรษณีย์	ทุกครั้งที่มีการร้องเรียน	ภายใน ๑ วันทำการ (นับแต่งานสารบรรณลงเลขรับหนังสือ)	
ช่องทางอื่น ๆ ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดประจวบคีรีขันธ์/อำเภอหรือศูนย์บริการประชาชนสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี	ทุกครั้งที่มีการร้องเรียน	ภายใน ๑ วันทำการ (นับแต่งานสารบรรณลงเลขรับหนังสือ)	

๘. การบันทึกข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

๘.๑ กรอกแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียน โดยมีรายละเอียด ชื่อ-นามสกุล ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ติดต่อของผู้ร้องเรียน เรื่องร้องเรียน และสถานที่เกิดเหตุ

๘.๒ ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียน เจ้าหน้าที่ต้องบันทึกข้อร้องเรียนลงในสมุดบันทึกข้อร้องเรียน

๙. การรับและพิจารณาเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

๙.๑ ให้เจ้าหน้าที่หรือหน่วยงานที่รับผิดชอบ ที่ผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต ๑ มอบหมายให้ตรวจสอบข้อเท็จจริง รวบรวมพยานหลักฐานทุกอย่าง ที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน นั้น ทั้งพยานเอกสาร พยานบุคคล และพยานวัตถุ รวมถึงการตรวจสอบสถานที่จริง ถ้าจำเป็นเพื่อให้ทราบข้อเท็จจริงในเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน นั้น อย่างชัดเจน เพื่อเสนอผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต ๑ พิจารณาวินิจฉัยต่อไป

๙.๒ การดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงควรเปิดโอกาสให้ผู้เกี่ยวข้องหรือคู่กรณี ได้รับทราบข้อเท็จจริงและพยานหลักฐานอย่างเพียงพอ รวมทั้งเปิดโอกาสให้มีการโต้แย้ง แสดงพยานหลักฐานอย่างเพียงพอ ก่อนที่จะมีคำวินิจฉัยหรือสั่งการเกี่ยวกับเรื่องนั้น โดยเฉพาะเรื่องที่ต้องใช้กระบวนการพิจารณาทางปกครองเพื่อมีคำสั่งทางปกครอง รวมทั้งจะต้องถือปฏิบัติตามกฎหมายวิธีปฏิบัติราชการทางปกครอง ในส่วนที่เกี่ยวข้องด้วย

๙.๓ การพิจารณาวินิจฉัยเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน ให้ผู้อำนวยการเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต ๑ พิจารณาข้อเท็จจริงที่ตรวจสอบได้ ปรับเข้ากับข้อกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ หรือหนังสือสั่งการที่เกี่ยวข้อง โดยให้สอดคล้องและครบถ้วนตามประเด็นข้อร้องทุกข์ ร้องเรียน

๙.๔ คำวินิจฉัยเกี่ยวกับเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน ของผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต ๑ ควรประกอบด้วย ข้อเท็จจริงอันเป็นสาระสำคัญข้อกฎหมายที่อ้างอิง และข้อพิจารณาพร้อมข้อสนับสนุนในการใช้ดุลยพินิจ

๙.๕ ให้แจ้งผลการดำเนินการต่อเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน ให้ผู้ร้องทราบ ภายใน ๕ วันทำการ นับแต่วันที่ได้นำดำเนินการแก้ไขปัญหาแล้วเสร็จ

๑๐. หลักเกณฑ์วิธีการตอบสนองข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ และการแจ้งผู้ร้องเรียนทราบ

๑๐.๑ กรณีเป็นการขอข้อมูลข่าวสาร ประสานหน่วยงานผู้ครอบครองเอกสาร เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ข้อมูลแก่ผู้ร้องขอได้ทันที

๑๐.๒ ข้อร้องเรียนที่ไม่อยู่ในความรับผิดชอบของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต ๑ ให้ดำเนินการประสานหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้เกิดความรวดเร็วและถูกต้องในการแก้ไขปัญหาต่อไป

๑๐.๓ ข้อร้องเรียนที่ส่งผลกระทบต่อหน่วยงาน เช่น กรณีผู้ร้องเรียนทำหนังสือร้องเรียนความไม่โปร่งใสในการจัดซื้อจัดจ้าง ให้เจ้าหน้าที่จัดทำบันทึกข้อความ เพื่อเสนอผู้บริหารพิจารณาสั่งการไปยังหน่วยงานที่รับผิดชอบ เพื่อดำเนินการตรวจสอบและแจ้งผู้ร้องเรียนทราบต่อไป

๑๑. การติดตามแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องรายงานผลการดำเนินการให้ทราบภายใน ๓๐ วันทำการ เพื่อเจ้าหน้าที่จะได้แจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบต่อไป

๑๒. การรายงานผลการดำเนินการให้ผู้บริหารทราบ

๑๒.๑ ให้รวบรวมและรายงานสรุปการจัดการข้อร้องเรียน ให้ผู้บริหารทราบ

๑๒.๒ ให้รวบรวมรายงานสรุปข้อร้องเรียนหลังจากสิ้นปีงบประมาณ เพื่อนำมาวิเคราะห์การจัดการข้อร้องเรียนในภาพรวมของหน่วยงาน เพื่อใช้เป็นแนวทางในการแก้ไข ปรับปรุงและพัฒนาองค์กรต่อไป

๑๓. มาตรฐานงาน

๑๓.๑ ดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด

๑๓.๒ กรณีได้รับเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบ ให้กลุ่มกฎหมายและคดีสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาขอนแก่น เขต ๑ ดำเนินการตรวจสอบและพิจารณาส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ดำเนินการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบให้แล้วเสร็จภายใน ๓๐ วันทำการ

คณะจัดทำแนวปฏิบัติ
การจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ
ของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาจันทบุรี เขต ๑

ที่ปรึกษา

นายนิത്യ พรหมประสิทธิ์

ผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาจันทบุรี เขต ๑

ผู้จัดทำ

นายอานันท์ ทานนุสรณ์

นางสาวสิริธร เตียวโล่

นิติกรชำนาญการปฏิบัติหน้าที่ผู้อำนวยการกลุ่มกฎหมายและคดี

พนักงานราชการ