



แนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต
และประพฤติมิชอบ
ของ

กลุ่มกฎหมายและคดี
สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาจันทบุรี เขต ๒

สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน
กระทรวงศึกษาธิการ

คำนำ

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาราชบุรี เขต ๒ ได้จัดทำแนวปฏิบัติการจัดการเรียนการสอนการทุจริตและประพฤติมิชอบฉบับนี้ขึ้น เพื่อเป็นแนวทางในการปฏิบัติงานเกี่ยวกับการจัดการเรียนการสอนการทุจริตและประพฤติมิชอบของข้าราชการครู บุคลากรทางการศึกษาและเจ้าหน้าที่ในสังกัดให้เป็นมาตรฐานเดียวกัน เพื่อเป็นมาตรการในการป้องกันและให้เกิดความเป็นธรรมแก่ทุกฝ่าย โดยกำหนดรายละเอียดวิธีการที่จะทำการเรียน แนวทางการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ ขั้นตอนหรือวิธีการในการจัดการต่อเรื่องร้องเรียน ส่วนงานหรือเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ และระยะเวลาในการจัดการเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริต และประพฤติมิชอบไว้อย่างชัดเจน โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อใช้เป็นแนวทางในการจัดการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาราชบุรี เขต ๒ ให้เป็นไปด้วยความเรียบร้อย ถูกต้องตามระเบียบกฎหมาย เป็นธรรม สามารถตรวจสอบได้ รวมถึงมีมาตรฐานเป็นไปในแนวทางเดียวกันของหน่วยงานในสังกัดและหน่วยงานภาครัฐอื่น

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาราชบุรี เขต ๒ หวังเป็นอย่างยิ่งว่าแนวปฏิบัติการจัดการเรียนการสอนการทุจริตและประพฤติมิชอบฉบับนี้ จะเป็นคู่มือในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องและเป็นประโยชน์ต่อข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษาในสังกัด ตลอดจนผู้รับบริการและประชาชนทั่วไปที่มีความประสงค์จะร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ไม่มากนักน้อย หากมีข้อเสนอแนะประการใด โปรดแจ้งกลุ่มกฎหมายและคดี สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาราชบุรี เขต ๒ เพื่อจักได้ปรับปรุง แก้ไข หรือเพิ่มเติมแนวปฏิบัติการให้มีความถูกต้อง ครบถ้วน และอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนได้มากยิ่งขึ้นต่อไป

กลุ่มกฎหมายและคดี

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาราชบุรี เขต ๒

สารบัญ

เรื่อง	หน้า
คำนำ	ก
หลักการและเหตุผล	๑
หน่วยรับเรื่องร้องเรียน	๑
ผู้รับผิดชอบจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบและหน้าที่ความรับผิดชอบ	๑
วัตถุประสงค์	๒
คำจำกัดความ	๒
เรื่องร้องเรียนที่รับดำเนินการ	๓
ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน	๓
การรับและการตรวจสอบเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบจากช่องทางต่างๆ	๓
การบันทึกข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ	๔
กระบวนการในการจัดการเรื่องร้องเรียน	๔
แนวทางการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ในการพิจารณาเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ	๔
หลักเกณฑ์วิธีการตอบสนองข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบและการแจ้งผู้ร้องเรียนทราบ	๕
การติดตามการดำเนินการเรื่องร้องเรียนและการร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ	๕
การรายงานผลการดำเนินการให้ผู้บริหารทราบ	๕
มาตรฐานงาน	๖
แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ	๗
คณะจัดทำแนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ	๘
ภาคผนวก	
บันทึกการร้องเรียน	
แบบรายงานการกำกับ ติดตาม การจัดการเรื่องร้องเรียน	
ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการจัดการเรื่องร้องทุกข์ พ.ศ. ๒๕๕๒	
กฎ ก.ค.ศ. ว่าด้วยการร้องทุกข์และการพิจารณาร้องทุกข์ พ.ศ. ๒๕๕๑	

แนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

กลุ่มกฎหมายและคดี

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาราชบุรี เขต ๒

๑. หลักการและเหตุผล

พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๕๖ และที่แก้ไขเพิ่มเติม ได้บัญญัติให้การบริหารราชการและแนวทางปฏิบัติราชการของทุกส่วนราชการในการกระทำการกิจจะต้องมีเป้าหมายเกิดประโยชน์สุขของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ มีประสิทธิภาพ และเกิดความคุ้มค่าในเชิงภารกิจของรัฐ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ

การบริหารราชการให้เกิดประโยชน์สุขของประชาชนนั้นต้องอยู่ในแนวทางที่ถือว่าประชาชนเป็นศูนย์กลางในการได้รับบริการจากรัฐ ดังนั้น จึงต้องจัดวางระบบให้การปฏิบัติราชการเป็นไป โดยมีความซื่อสัตย์สุจริตสามารถตรวจสอบได้ และมุ่งให้เกิดประโยชน์แก่ประชาชนในภาพรวม ในกรณีที่พบปัญหาอุปสรรคต้องจัดให้มีการแก้ไขปัญหาโดยเร็ว การดำเนินการให้มีความโปร่งใสจะเกิดขึ้นได้เมื่อส่วนราชการได้สร้างหลักเกณฑ์การปฏิบัติในแต่ละเรื่องขึ้นไว้อย่างชัดเจนและตรวจสอบได้ในทุกขั้นตอน

ด้วยเหตุดังกล่าวข้างต้นจึงจำเป็นต้องมีการจัดทำแนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาราชบุรี เขต ๒ เพื่อกำหนดแนวทางในการจัดการเรื่องร้องเรียนให้ชัดเจนและตรวจสอบได้ในทุกขั้นตอน

๒. หน่วยรับเรื่องร้องเรียน

กลุ่มกฎหมายและคดี สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาราชบุรี เขต ๒ ตั้งอยู่ ณ เลขที่ ๕๖ หมู่ ๔ ตำบลบ้านเลือก อำเภोधุมเรศ จังหวัดราชบุรี รหัสไปรษณีย์ ๗๐๑๒๐ เบอร์โทรศัพท์ ๐๓๒-๒๓๑๐๗๑ เบอร์โทรสาร ๐๓๒-๒๓๒๒๑๑ E-Mail : itauser๑๒๓@pracharath.ac.th

๓. ผู้รับผิดชอบจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบและหน้าที่ความรับผิดชอบ

รับเรื่องร้องเรียนและการดำเนินการจัดการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนและร้องเรียนการทุจริตของข้าราชการครู บุคลากรทางการศึกษา ลูกจ้าง และประชาชนทั่วไป โดยกลุ่มกฎหมายและคดี สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาราชบุรี เขต ๒ มีนิติกร เป็นผู้รับผิดชอบในการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนและร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาราชบุรี เขต ๒ ตามขอบข่ายภารกิจของงานกลุ่มกฎหมายและคดี ที่ได้กำหนดไว้ในประกาศกระทรวงศึกษาธิการ เรื่องการแบ่งส่วนราชการภายในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา (ฉบับที่ ๒) พ.ศ. ๒๕๖๑ โดยกำหนดให้สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา มีกลุ่มกฎหมายและคดีและให้ปฏิบัติงานขึ้นตรงกับผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา และมีอำนาจหน้าที่ดังต่อไปนี้

- (ก) ส่งเสริม สนับสนุน พัฒนาการมีวินัยและรักษาวินัย
- (ข) ดำเนินการสืบสวนเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน
- (ค) ดำเนินการสอบสวนเกี่ยวกับวินัยและการตรวจพิจารณาวินัย
- (ง) ดำเนินการเกี่ยวกับการอุทธรณ์และการพิจารณาอุทธรณ์
- (จ) ดำเนินการเกี่ยวกับการร้องทุกข์และการพิจารณาเรื่องทุกข์
- (ฉ) ดำเนินการเกี่ยวกับความรับผิดชอบทางละเมิดของเจ้าหน้าที่
- (ช) ดำเนินการเกี่ยวกับคดีปกครอง คดีแพ่ง คดีอาญาและคดีอื่นๆ ของรัฐ
- (ซ) ดำเนินการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ

- (ณ) ศึกษา วิเคราะห์ วิจัย จัดทำข้อมูลและติดตามประเมินผลเพื่อพัฒนางานกฎหมายและงานคดีของรัฐ
- (ญ) ปฏิบัติงานร่วมกับหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือที่ได้รับมอบหมาย

๔. วัตถุประสงค์

๔.๑ เพื่อให้การดำเนินการเกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียน และข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาราชบุรี เขต ๒ มีขั้นตอน กระบวนการและแนวทางในการปฏิบัติงานที่เป็นมาตรฐานเดียวกัน

๔.๒ เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอและมีประสิทธิภาพ

๔.๓ เพื่อตอบสนองต่อข้อร้องเรียนของข้าราชการครู บุคลากรทางการศึกษา ลูกจ้างและประชาชนทั่วไปให้ได้รับความเป็นธรรม

๕. คำจำกัดความ

ผู้ร้องเรียน/ผู้รับบริการ หมายถึง ข้าราชการครู บุคลากรทางการศึกษา ลูกจ้างและประชาชนทั่วไป

ผู้ถูกร้องเรียน หมายถึง ข้าราชการครู บุคลากรทางการศึกษา ลูกจ้าง สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาราชบุรี เขต ๒

ข้าราชการครู หมายถึง ผู้ที่ประกอบวิชาชีพซึ่งทำหน้าที่หลักทางด้านการเรียนการสอนและส่งเสริมการเรียนรู้ของผู้เรียนด้วยวิธีการต่างๆ ในสถานศึกษาของรัฐ

บุคลากรทางการศึกษา หมายถึง ผู้บริหารสถานศึกษา ผู้บริหารการศึกษา รวมทั้งผู้สนับสนุนการศึกษา ซึ่งเป็นผู้ทำหน้าที่ให้บริการหรือปฏิบัติงานเกี่ยวกับการจัดการกระบวนการเรียนการสอน การนิเทศ การบริหารการศึกษา และปฏิบัติงานอื่นในหน่วยงานการศึกษา

ลูกจ้าง หมายถึง ลูกจ้างประจำ ลูกจ้างชั่วคราว และพนักงานราชการในหน่วยงานของรัฐ

ประชาชน หมายถึง ประชาชนทั่วไป

ผู้มีส่วนได้เสีย หมายความว่า รวมถึง ผู้ที่ได้รับผลกระทบทั้งทางบวกและทางลบ ทั้งทางตรงและทางอ้อมจากการดำเนินการของส่วนราชการ เช่น ข้าราชการในสังกัด เด็กนักเรียน ครู ผู้บริหารสถานศึกษา ผู้ปกครองและประชาชนทั่วไป

การจัดการข้อร้องเรียน หมายความว่า ครอบคลุมถึง การจัดการในเรื่องข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์/ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น/คำขมေး/การสอบถามหรือการร้องขอข้อมูล

ช่องทางการรับข้อร้องเรียน หมายถึง ช่องทางต่างๆ ที่ใช้ในการรับเรื่องร้องเรียนที่กำหนดไว้ในแนวปฏิบัติ ฉบับนี้ และที่ได้กำหนดเพิ่มเติมโดยประกาศสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาราชบุรี เขต ๒ หรือหน่วยงานอื่นของรัฐในภายหลัง

๖. เรื่องร้องเรียนที่รับดำเนินการ

๖.๑ เป็นเรื่องร้องเรียนที่อยู่ในอำนาจและหน้าที่ตามกฎหมาย

๖.๒ เรื่องร้องเรียนที่ระบุชื่อและที่อยู่ของผู้ร้องเรียน เรื่องและเหตุแห่งการร้องเรียน โดยมีข้อเท็จจริง พฤติการณ์หรือพยานหลักฐานพอสมควร กรณีเป็นบัตรสนเท่ห์ต้องมีรายละเอียดของเรื่องพยานหลักฐานหรือพฤติการณ์แวดล้อมเพียงพอ

๗. ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน

๗.๑ ร้องเรียนด้วยตนเอง/ทางจดหมาย ที่สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาราชบุรี เขต ๒ ตั้งอยู่ ณ เลขที่ ๕๖ หมู่ ๔ ตำบลบ้านลึก อำเภอบัวชุม จังหวัดราชบุรี รหัสไปรษณีย์ ๗๐๑๒๐

๗.๒ ร้องเรียนทางโทรศัพท์ หมายเลข ๐๓๒-๒๓๑๐๗๑

๗.๓ ร้องเรียนทางโทรสาร หมายเลข ๐๓๒-๒๓๒๒๑๑

๗.๔ ร้องเรียนทางเว็บไซต์ <http://www.rb-๒.go.th>

E-Mail : itauser๑๒๓@pracharath.ac.th

๘. การรับและการตรวจสอบข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบจากช่องทางต่างๆ

ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบที่เข้ามายังหน่วยงานผ่านช่องทางต่างๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ เพื่อประสานหาทางแก้ไขปัญหา	หมายเหตุ
ร้องเรียนด้วยตนเอง/ไปรษณีย์	ทุกครั้งที่มีการร้องเรียน	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนทางโทรศัพท์	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนทางโทรสาร	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนทางเว็บไซต์/E-mail	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	

๙. การบันทึกข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

๙.๑ กรอกรูปแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียน โดยมีรายละเอียด ชื่อ-นามสกุล ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ติดต่อของผู้ร้องเรียน เรื่องร้องเรียน พฤติการณ์ตามความจำเป็น สถานที่เกิดเหตุ และผู้ถูกร้องเรียน

๙.๒ ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียน เจ้าหน้าที่ต้องบันทึกข้อร้องเรียนลงสมุดบันทึกข้อร้องเรียน

๑๐. กระบวนการในการจัดการเรื่องร้องเรียน

๑๐.๑ เมื่อได้รับเรื่องร้องเรียน ให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบลงทะเบียนและออกใบรับแก่ผู้ร้องภายใน ๑ วันทำการนับแต่วันที่ได้รับเรื่องร้องเรียน

๑๐.๒ เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบรายงานให้ผู้บังคับบัญชาทราบภายใน ๑ วันทำการนับแต่วันรับเรื่องร้องเรียน

๑๐.๓ ผู้บังคับบัญชามอบหมายให้บุคคล/คณะบุคคลทำการตรวจสอบข้อเท็จจริงภายใน ๑ วันทำการนับแต่วันที่ได้รับทราบรายงานเรื่องร้องเรียน

๑๐.๔ บุคคลหรือคณะบุคคลที่ได้รับมอบหมายให้ทำการตรวจสอบข้อเท็จจริงดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงให้แล้วเสร็จภายใน ๓ วันทำการนับแต่วันที่ได้รับมอบหมาย

๑๐.๕ หากผลการตรวจสอบข้อเท็จจริงพบว่ามีมูลตามที่ร้องเรียนให้ผู้บังคับบัญชาสั่งให้เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องดำเนินการแก้ไขให้ถูกต้องภายใน ๓ วันทำการนับแต่วันที่ได้รับทราบผลการตรวจสอบข้อเท็จจริง และแจ้งผลการดำเนินการให้ผู้ร้องเรียนทราบภายใน ๑ วันทำการนับแต่วันดำเนินการแก้ไขแล้วเสร็จ

กรณีตรวจสอบพบว่ามีมูลเป็นความผิดทางวินัย อาญา หรือแพ่ง ให้ผู้บังคับบัญชาดำเนินการทางวินัย อาญา หรือแพ่ง กับเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง และรายงานผลการดำเนินการให้ส่วนราชการต้นสังกัดทราบต่อไป

๑๐.๖ หากผลการตรวจสอบข้อเท็จจริงพบว่าไม่มีมูลตามที่ร้องเรียนให้ยุติเรื่องและแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบภายใน ๑ วันทำการนับแต่วันที่สั่งให้ยุติเรื่อง

๑๑. แนวทางการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ในการพิจารณาเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

๑๑.๑ เจ้าหน้าที่ต้องอ่านหนังสือร้องเรียนและตรวจสอบข้อมูลรวมทั้งเอกสารประกอบการร้องเรียนโดยละเอียด

๑๑.๒ สรุปประเด็นการร้องเรียนโดยย่อเพื่อเสนอผู้บังคับบัญชา หากเรื่องร้องเรียนมีประเด็นเกี่ยวข้องกับกฎหมายให้ระบุตัวบทกฎหมายเสนอผู้บังคับบัญชาเพื่อประกอบการพิจารณาด้วย

๑๑.๓ หนังสือที่ส่งถึงหน่วยงานผ่านช่องทางต่างๆ หากมีความเห็นหรือข้อสังเกตเพื่อเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพหรือการเอาใจใส่ของหน่วยงานก็ควรใส่ความเห็นหรือข้อสังเกตนั้นๆ ด้วย

๑๑.๔ เรื่องร้องเรียนกล่าวโทษ ควรแจ้งให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องคุ้มครองความปลอดภัยให้แก่ผู้ร้องเรียนและพยานที่เกี่ยวข้อง ตามมติคณะรัฐมนตรี พ.ศ. ๒๕๔๑ และประทับตรา"ลับ"ในเอกสารทุกแผ่น

๑๑.๕ เรื่องร้องเรียนกล่าวโทษ แจ้งเบาะแสการกระทำความผิด หรือผู้มีอิทธิพลซึ่งน่าจะเป็นอันตรายต่อผู้ร้อง ควรปกปิดชื่อและที่อยู่ของผู้ร้องก่อนถ่ายสำเนาคำร้องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง แต่หากเป็นการกล่าวหาในเรื่องที่เป็นภัยร้ายแรงและน่าจะเป็นอันตรายต่อผู้ร้องเป็นอย่างมาก ก็ไม่ควรส่งสำเนาคำร้องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง แต่ควรใช้วิธีคัดย่อคำร้องแล้วพิมพ์ขึ้นใหม่ส่งให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องและประทับตรา "ลับ" ในเอกสารทุกแผ่น

๑๑.๖ เมื่ออ่านคำร้องแล้วต้องประเมินด้วยว่า เรื่องน่าเชื่อถือเพียงใด หากผู้ร้องแจ้งหมายเลขโทรศัพท์มาด้วย ควรสอบถามข้อมูลเพิ่มเติมจากผู้ร้องโดยขอให้ยืนยันว่า ผู้ร้องได้ร้องเรียนจริงเพราะบางครั้งอาจมีการแอบอ้างชื่อผู้อื่นมาเป็นผู้ร้อง วิธีการสอบถามไม่ควรบอกเรื่องหรือประเด็นการร้องเรียนก่อน ควรถามว่าท่านได้ส่งเรื่องร้องเรียนมาจริงหรือไม่ ในลักษณะใด หากผู้ร้องปฏิเสธก็จะชี้แจงว่า โทรศัพท์มาเพื่อตรวจสอบข้อมูลเบื้องต้นแล้วรีบจบการสนทนา

๑๒. หลักเกณฑ์วิธีการตอบสนองข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบและการแจ้งผู้ร้องเรียนทราบ

๑๒.๑ กรณีเป็นการขอข้อมูลข่าวสาร ประสานหน่วยงานผู้ครอบครองเอกสาร เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องเพื่อให้ข้อมูลแก่ผู้ร้องขอในทันที

๑๒.๒ ข้อร้องเรียนที่ไม่อยู่ในความรับผิดชอบของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาราชบุรี เขต ๒ ให้ดำเนินการประสานหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้เกิดความถูกต้อง รวดเร็ว และอำนาจหน้าที่ในการแก้ไขปัญหาต่อไป

๑๒.๓ ข้อร้องเรียนที่ส่งผลกระทบต่อหน่วยงาน เช่น กรณีผู้ร้องเรียนทำหนังสือร้องเรียนความไม่โปร่งใสในการจัดซื้อจัดจ้างให้เจ้าหน้าที่จัดทำบันทึกข้อความเพื่อเสนอผู้บริหารพิจารณาส่งการไปยังหน่วยงานที่รับผิดชอบ เพื่อดำเนินการตรวจสอบและแจ้งผู้ร้องเรียนทราบต่อไป

๑๓. การติดตามการดำเนินการเรื่องร้องเรียนและร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องรายงานผลการดำเนินการให้ทราบภายใน ๓๐ วันทำการ เพื่อเจ้าหน้าที่จะได้แจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบต่อไป

๑๓.๑ มีการกำกับติดตามการดำเนินการจัดการร้องเรียนโดยผู้ที่ได้รับมอบหมาย

๑๓.๒ มีการจัดทำรายงานสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียน

๑๔. การรายงานผลการดำเนินการให้ผู้บริหารทราบ

๑๔.๑ ให้รวบรวมและรายงานสรุปการจัดการข้อร้องเรียนให้ผู้บริหารทราบทุกเดือน

๑๔.๒ ให้รวบรวมรายงานสรุปข้อร้องเรียนหลังจากสิ้นปีงบประมาณ เพื่อนำมาวิเคราะห์การจัดการข้อร้องเรียนในภาพรวมของหน่วยงาน เพื่อให้เป็นแนวทางในการแก้ไข ปรับปรุงและพัฒนาองค์กรต่อไป

๑๕. มาตรฐานงาน

๑๕.๑ ดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด

๑๕.๒ กรณีได้รับเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบ ให้กลุ่มกฎหมายและคดี สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุราษฎร์ธานี เขต ๒ ดำเนินการตรวจสอบและพิจารณาส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบให้แล้วเสร็จภายใน ๓๐ วันทำการ



แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน การทุจริตและประพฤติมิชอบ สพป.ราชบุรี เขต 2



คณะจัดทำแนวปฏิบัติ
การจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ
ของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาจันทบุรี เขต ๒

ที่ปรึกษา

๑. นางจันทร์เพ็ญ เพ็ชรอ่วม ผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาจันทบุรี เขต ๒
๒. นายวุฒิชัย บุญหล้า รองผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาจันทบุรี เขต ๒
๓. นางอนุภาต ชื่นจิตร รองผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาจันทบุรี เขต ๒
๔. นายยุทธชัย สารจันทร์ รองผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาจันทบุรี เขต ๒

คณะทำงาน

- | | |
|-----------------------|--|
| นายเชษฐา สายสุนทร | นิติกรชำนาญการ ปฏิบัติหน้าที่ ผู้อำนวยการกลุ่มกฎหมายและคดี |
| นายศักดิ์ชัย โทนจีน | นิติกรปฏิบัติการ |
| นางสาวสาธิตา จอมทิพย์ | นิติกร |

ภาคผนวก

แบบคำร้องทุกข์/ร้องเรียน

ที่.....
.....

วันที่.....เดือน..... พ.ศ.

เรื่อง
เรียน

ข้าพเจ้า..... อายุ.....ปี อยู่บ้านเลขที่..... หมู่ที่.....
ตำบล..... อำเภอ..... จังหวัด..... โทรศัพท์.....
อาชีพ.....ตำแหน่ง.....
ถือบัตร.....เลขที่.....
ออกโดย.....วันออกบัตร.....บัตรหมดอายุ.....
มีความประสงค์ขอร้องทุกข์/ร้องเรียน เพื่อให้ดำเนินการช่วยเหลือหรือแก้ไขปัญหาในเรื่อง

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

ทั้งนี้ ข้าพเจ้าขอรับรองว่าคำร้องทุกข์/ร้องเรียนตามข้างต้นเป็นจริง และยินดีรับผิดชอบ
ทั้งทางแพ่งและทางอาญาหากจะพึงมี โดยข้าพเจ้าขอสงวนเอกสารหลักฐานประกอบการร้องทุกข์/ร้องเรียน
(ถ้ามี) ได้แก่

- ๑) จำนวน.....ชุด
- ๒) จำนวน.....ชุด
- ๓) จำนวน.....ชุด
- ๔) จำนวน.....ชุด

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการต่อไป

ขอแสดงความนับถือ

(ลงชื่อ)
(.....)

ผู้ร้องทุกข์/ร้องเรียน