



แนวปฏิบัติการจัดการ

เรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ
ฉบับแก้ไขปรับปรุง ปี พ.ศ. ๒๕๖๗



กลุ่มกฎหมายและคดี

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาหนองบัวลำภู เขต ๒
สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน
กระทรวงศึกษาธิการ

คำนำ

แนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบฉบับนี้ จัดทำขึ้นเพื่อเป็นแนวทางการดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ให้เป็นมาตรฐานเดียวกันและเกิดความเป็นธรรมแก่ทุกฝ่าย

โดยแนวปฏิบัติดังกล่าวได้กำหนดแนวทางการปฏิบัติ วิธีการร้องเรียน ขั้นตอนหรือวิธีการในการจัดการต่อเรื่องเรียน และระยะเวลาในการจัดการเรื่องร้องเรียนของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาหนองบัวลำภู เขต ๒ ไว้อย่างละเอียดและชัดเจน ทำให้ข้อร้องเรียนของผู้รับบริการได้ข้อยุติ มีความรวดเร็ว ถูกต้อง เป็นธรรม และมีประสิทธิภาพ ตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการให้มีความพึงพอใจมากที่สุด

กลุ่มกฎหมายและคดี สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาหนองบัวลำภู เขต ๒ หวังเป็นอย่างยิ่งว่าคู่มือแนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบฉบับนี้ จะสร้างคุณธรรมและความโปร่งใส เพื่อป้องกันและปราบปรามการทุจริตในภาครัฐได้อย่างเต็มประสิทธิภาพ ตลอดจนเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบงานด้านวินัยและนิติการ กลุ่มกฎหมายและคดี ได้ใช้เพื่อเป็นแนวทางการปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้องมีมาตรฐานและได้ทราบถึงบทบาทหน้าที่ซึ่งอยู่ในความรับผิดชอบของตน

กลุ่มกฎหมายและคดี

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาหนองบัวลำภู เขต ๒

สารบัญ

เรื่อง

หน้า

คำนำ.....	ก
สารบัญ.....	ข
แนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ.....	๑
๑. หลักการและเหตุผล.....	๑
๒. ที่ตั้งของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาหนองบัวลำภู เขต ๒	๑
๓. ผู้รับผิดชอบจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ.....	๑
๔. วัตถุประสงค์.....	๒
๕. คำจำกัดความ.....	๒
๖. รายละเอียดของข้อมูลที่ใช้ในการร้องเรียน.....	๔
๗. ช่องทางการร้องเรียน/แจ้งเบาะแส.....	๔
๘. หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ.....	๔
๙. แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ.....	๕
๑๐. ขั้นตอนการร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ผ่านเว็บไซต์สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ประถมศึกษาหนองบัวลำภู เขต ๒.....	๖
๑๑. การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบจากช่องทางต่างๆ.....	๙
๑๒. การบันทึกข้อร้องเรียน.....	๙
๑๓. การรับและพิจารณาเรื่องร้องเรียน.....	๙
๑๔. หลักเกณฑ์วิธีการตอบสนองข้อร้องเรียนและการแจ้งผู้ร้องเรียนทราบ.....	๑๐
๑๕. การติดตามแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน.....	๑๐
๑๖. การรายงานผลการดำเนินการให้ผู้บริหารทราบ.....	๑๐
๑๗. มาตรฐานงาน.....	๑๐
ภาคผนวก	๑๑

แนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ
กลุ่มกฎหมายและคดี
สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาหนองบัวลำภู เขต ๒

๑. หลักการและเหตุผล

พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการ มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลางเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชนเกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการที่มีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็นของลักษณะงาน มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ พร้อมประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ และมีการประเมินผลการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้การบริหารระบบราชการเป็นไปตามด้วยความถูกต้อง บริสุทธิ์ ยุติธรรม ตามกฎหมายไปตลอดจนสามารถแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ และเพื่อเป็นการสร้างความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับการดำเนินการในการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน

๒. ที่ตั้งของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาหนองบัวลำภู เขต ๒

ตั้งอยู่ ณ สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาหนองบัวลำภู เขต ๒ ถนนอุดร-เลย ต.นากลาง อ.นากลาง จ.หนองบัวลำภู ๓๙๑๓๐ โทร. ๐๔๒๓๕๙๕๖๔-๗ โทรสาร. ๐๔๒๓๕๙๕๖๓ E-Mail: nongbua๒@nb๒.go.th

๓. ผู้รับผิดชอบจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

กลุ่มกฎหมายและคดี สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาหนองบัวลำภู เขต ๒ มีมติเป็น ผู้รับผิดชอบในการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาหนองบัวลำภู เขต ๒

- ๓.๑ ส่งเสริม สนับสนุน พัฒนาการมีวินัยและรักษาวินัย
- ๓.๒ ดำเนินการสืบสวนเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน
- ๓.๓ ดำเนินการสอบสวนเกี่ยวกับวินัยและการตรวจพิจารณาวินัย
- ๓.๔ ดำเนินการเกี่ยวกับการอุทธรณ์และพิจารณาอุทธรณ์
- ๓.๕ ดำเนินการเกี่ยวกับการร้องทุกข์และการพิจารณาร้องทุกข์
- ๓.๖ ดำเนินการเกี่ยวกับความรับผิดชอบละเมิดของเจ้าหน้าที่
- ๓.๗ ดำเนินการเกี่ยวกับคดีปกครอง คดีแพ่ง คดีอาญา และคดีอื่นๆ ของรัฐ
- ๓.๘ ดำเนินการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบปฏิบัติหน้าที่งานร่วมกันหรือสนับสนุนการปฏิบัติของหน่วยงานอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องหรือได้รับมอบหมาย

๔. วัตถุประสงค์

เพื่อให้ประชาชนมีความเข้าใจในการร้องเรียน ร้องทุกข์ และการดำเนินงานเกี่ยวกับการปฏิบัติหน้าที่ ตามกฎระเบียบ หน้าที่ของผู้ดำเนินการเรื่องร้องเรียนเป็นไปตามวัตถุประสงค์ขององค์กรและเพื่อให้ประชาชนทราบ ขั้นตอนการดำเนินการร้องเรียน วินัย อุทธรณ์ ร้องทุกข์

๕. คำจำกัดความ

“เรื่องร้องเรียน” หมายถึง ความเดือดร้อนเสียหายอันเกิดจากการปฏิบัติหน้าที่ต่างๆของเจ้าหน้าที่ สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาหนองบัวลำภู เขต ๒ เช่น การประพฤติดมิชอบหรือมีพฤติการณ์ ส่อไปในทางทุจริต หรือพบความผิดปกติในกระบวนการจัดซื้อจัดจ้าง ของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา หนองบัวลำภู เขต ๒

“ผู้ร้องเรียน” หมายถึง ผู้พบเห็นการกระทำอันมิชอบด้านการทุจริตคอร์รัปชันทางอ้อมจากการ ดำเนินการของส่วนราชการ เช่น ข้าราชการในสังกัด เด็กนักเรียน ครู ผู้บริหารสถานศึกษา

“ผู้มีส่วนได้เสีย” หมายถึง ผู้ที่ได้รับผลกระทบ ทั้งทางบวกและทางลบ ทั้งทางตรงและผู้ปกครอง และ ประชาชนทั่วไป

“เจ้าหน้าที่” หมายถึง ข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา พนักงานราชการ และให้รวมถึง ผู้ปฏิบัติงานในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาหนองบัวลำภู เขต ๒

“การดำเนินการ” หมายถึง การจัดการกับเรื่องร้องเรียนตั้งแต่ต้นจนถึงการได้รับการแก้ไข หรือ ได้ข้อสรุปเพื่อแจ้งผู้ร้องเรียนกรณีที่ผู้ร้องเรียนแจ้งชื่อ ที่อยู่ชัดเจน

“ผู้เกี่ยวข้องในหน่วยงาน” หมายถึง ผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา รองผู้อำนวยการ สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ผู้อำนวยการกลุ่ม ผู้อำนวยการหน่วย หัวหน้ากลุ่มงาน เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องกับการ จัดการข้อร้องเรียน นั้น ๆ

“ช่องทางการรับข้อร้องเรียน” หมายถึง ช่องทางต่างๆ ที่ใช้ในการรับเรื่องร้องเรียน เช่น ติดต่อด้วย ตนเอง/ติดตามทางโทรศัพท์/โทรสาร/E-mail/ไปรษณีย์ ระดับข้อร้องเรียน หมายถึง การจำแนกระดับความสำคัญ ของข้อร้องเรียนออกเป็น ๓ ระดับ

รายการ	ระดับข้อร้องเรียน		
	๑	๒	๓
ประเภท	ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็น คำชมเชย การสอบถาม การร้องขอข้อมูล	ข้อร้องเรียนและเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบแก้ไขได้เอง	ข้อร้องเรียนที่เจ้าหน้าที่ไม่สามารถแก้ไขได้
นิยาม	ผู้ร้องเรียนไม่ได้รับความเดือดร้อน แต่ติดต่อเพื่อเสนอแนะให้ข้อคิดเห็น คำชมเชย การสอบถามและการร้องขอข้อมูล	ผู้ร้องได้รับความเดือดร้อนแต่สามารถแก้ไขได้โดยเจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน	ผู้ร้องได้รับความเดือดร้อนและผู้เกี่ยวข้องในหน่วยงานไม่สามารถแก้ปัญหาได้โดยเร่งด่วนและมอบหมายเรื่องให้นิติกรหรือ แต่งตั้งคณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียน
ตัวอย่าง	- การสอบถามข้อมูล - การขอถ่ายสำเนาเอกสาร	- การร้องเรียนเกี่ยวกับพฤติกรรมการบริหารของเจ้าหน้าที่ - การร้องเรียนเกี่ยวกับข้อมูลผิดพลาด	- การร้องเรียนเกี่ยวกับความผิดวินัยเจ้าหน้าที่ - การร้องเรียนเกี่ยวกับการไม่โปร่งใสในการขอวิทยฐานะครู - การร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตเงินอุดหนุนโรงเรียน - การร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตเรียกรับเงิน/สินบน - การร้องเรียนทั่วไป
เวลาในการจัดการข้อร้องเรียน	ภายใน ๓ วันทำการ	ตั้งแต่ ๕-๑๕ วันทำการ	- เกินกว่า ๑๕ วันทำการ และเป็นไปตามที่กฎหมายกำหนด - กรณีสืบสวนข้อเท็จจริง หากไม่พบมูลความผิดให้ยุติเรื่อง แต่หากพบมูลความผิดให้ผู้บังคับบัญชาดำเนินการทางวินัยต่อไป
ผู้รับผิดชอบ	เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ	กลุ่ม/หน่วยเจ้าของเรื่อง	นิติกร

๖. รายละเอียดของข้อมูลที่ใช้ในการร้องเรียน

- ๖.๑ ชื่อ-สกุล ผู้ร้อง เบอร์โทรศัพท์ที่สามารถติดต่อได้สะดวก อีเมล (ถ้ามี)
- ๖.๒ ชื่อ-สกุลของผู้ถูกร้อง
- ๖.๓ ช่วงเวลาการกระทำความผิด
- ๖.๔ พฤติการณ์การทุจริตและประพฤติดมิชอบ

๗. ช่องทางการร้องเรียน/แจ้งเบาะแส

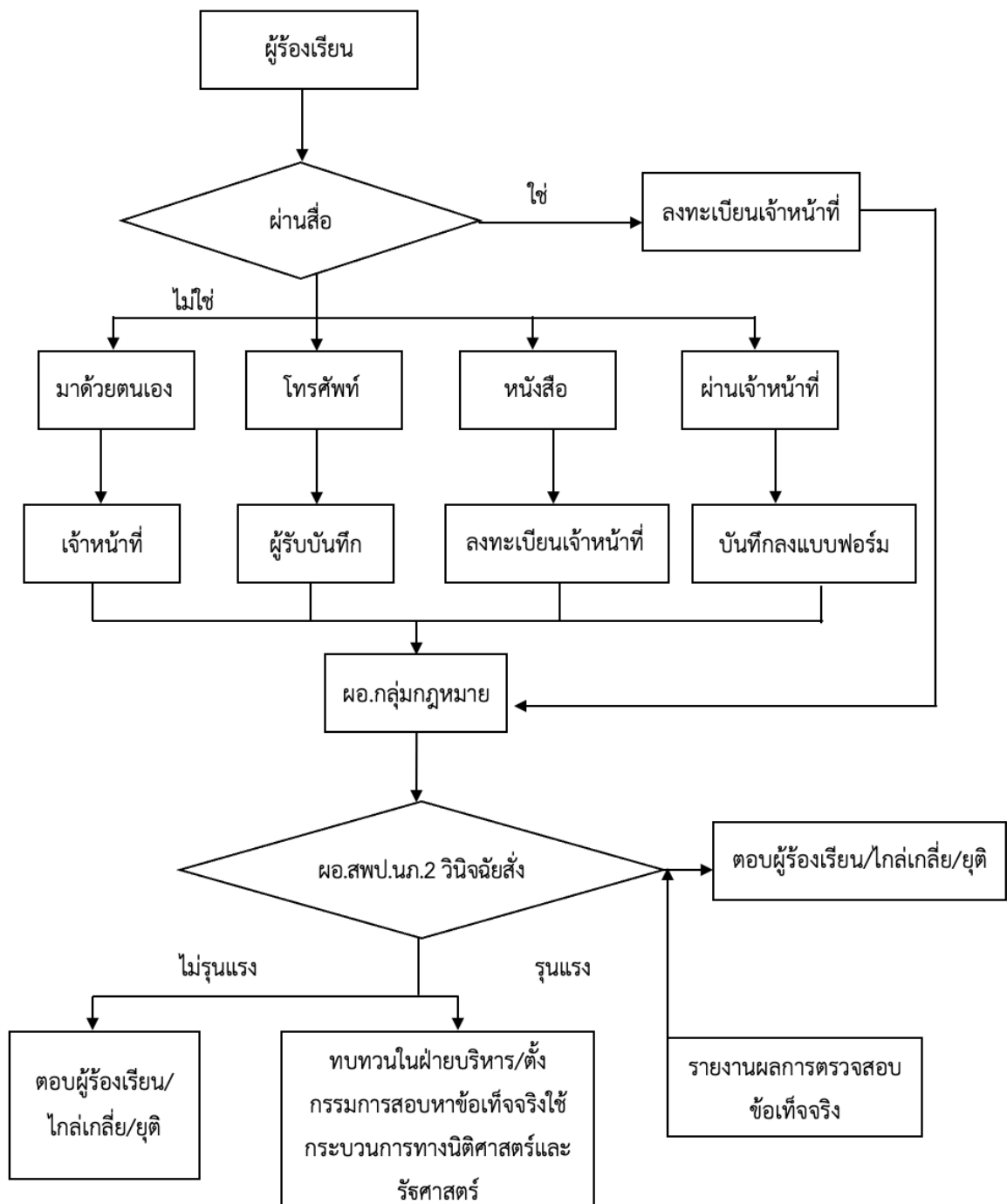
- ๗.๑ ร้องเรียนด้วยตนเอง (ในวันและเวลาราชการ) สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาหนองบัวลำภูเขต ๒ อาคารหอประชุมสัตบงกช ชั้น ๑ กลุ่มกฎหมายและคดี
- ๗.๒ ทางไปรษณีย์ สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาหนองบัวลำภู เขต ๒ ถนนอุดร-เลย ต.นากลาง อ.นากลาง จ.หนองบัวลำภู ๓๙๑๗๐
- ๗.๓ ร้องเรียนโทรศัพท์ โทร. ๐๔๒๓๕๕๕๖๔
- ๗.๔ ร้องเรียนทางโทรสาร ๐๔๒๓๕๕๕๖๓
- ๗.๕ ผ่านเว็บไซต์ สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาหนองบัวลำภู เขต ๒ www.nbb๒.go.th
- ๗.๖ ผ่านอีเมล E-Mail: nongbual๒@nbb๒.go.th

๘. หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติดมิชอบ

- ๘.๑ ใช้ถ้อยคำหรือข้อความสุภาพ
- ๘.๒ ข้อร้องเรียน ต้องเป็นเรื่องจริงที่มีมูลเหตุ มิได้หวังสร้างกระแสหรือสร้างข่าวที่เสียหายต่อบุคคลอื่นหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
- ๘.๓ เป็นเรื่องร้องเรียนได้รับความไม่ชอบธรรม อันเนื่องมาจากการปฏิบัติหน้าที่ต่างๆของเจ้าหน้าที่สังกัด สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาหนองบัวลำภู เขต ๒
- ๘.๔ เรื่องร้องเรียนที่มีข้อมูลไม่ครบถ้วน ไม่เพียงพอหรือไม่สามารถหาข้อมูลเพิ่มเติมได้ในการดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง สืบสวน สอบสวน ให้ยุติเรื่อง หรือรับทราบเป็นข้อมูลและเก็บเป็นฐานข้อมูล

๙. แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

แผนผังขั้นตอนการปฏิบัติงาน

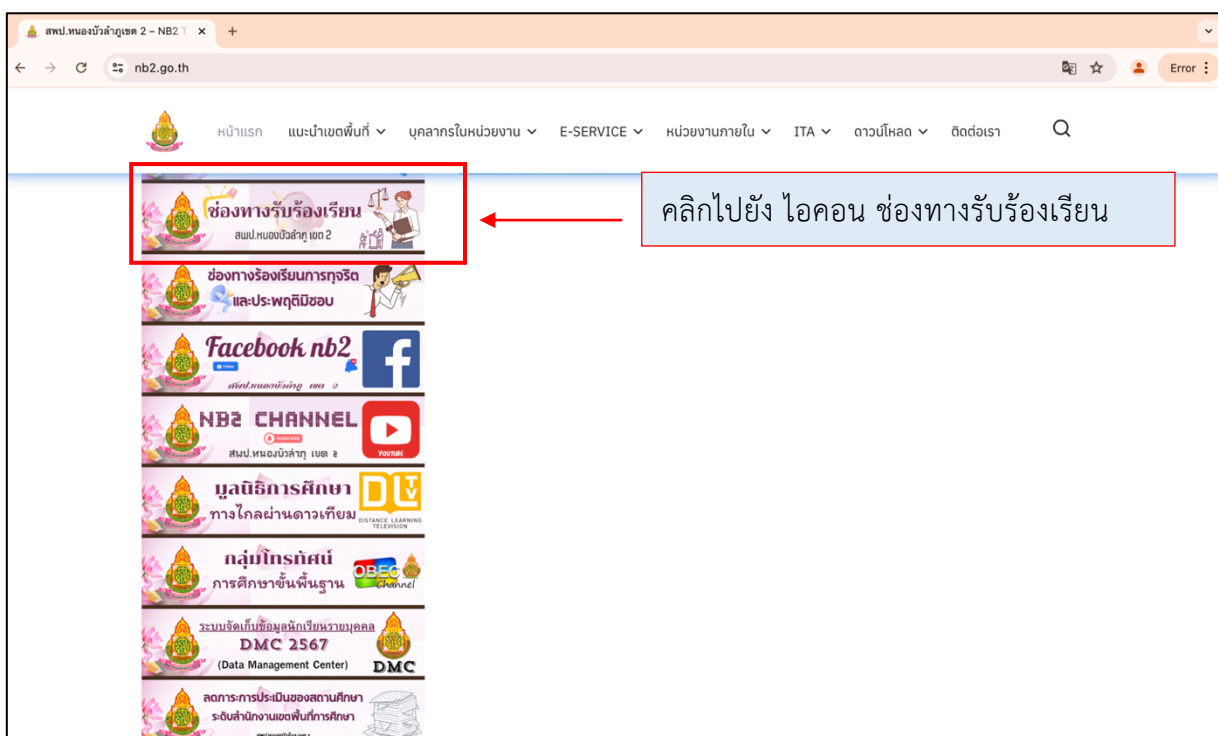


๑๐. ขั้นตอนการร้องเรียนการทุจริตและประพฤติชอบ ผ่านเว็บไซต์สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาหนองบัวลำภู เขต ๒

๑. ค้นหาหน้า website: www.nb2.go.th



๒. คลิกไปยัง ไอคอน ช่องทางรับร้องเรียน



๓. กรอกข้อมูลรายละเอียดต่าง ๆ

nb2.go.th/page_id=3419

หน้าแรก แผนที่พื้นที่ บุคลากรในหน่วยงาน E-SERVICE หน่วยงานภายใน ITA ดาวโหลด ติดต่อเรา

การร้องเรียนทั่วไป

ช่องทางการติดต่อทางโทรศัพท์

1. นายวรรณชัย บุสนาม ผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาหนองบัวลำภู เขต 2 เบอร์โทร. 084-7693245
2. นายเวียงชัย พิมพ์ศรี รองผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาหนองบัวลำภู เขต 2 เบอร์โทร. 081-7689156
3. นายชุมพล จงรัตนกลาง ผู้อำนวยการกลุ่มบริหารงานบุคคล เบอร์โทร 081-7300638
4. นายศุภกาญจน์ พันธิโสภณ ผู้อำนวยการกลุ่มกฎหมายและคดี เบอร์โทร 086-0247729

การร้องเรียนควรมีรายละเอียดครบถ้วนตามที่กำหนด ดังนี้

1. ควรป้อนข้อมูลเกี่ยวกับ ชื่อ - สกุล ที่อยู่ โทรศัพท์ และอีเมล (e-mail) ของผู้ส่งที่สามารถติดต่อได้ให้ชัดเจน เพื่อติดต่อกลับและยืนยันข้อมูลการร้องเรียนหรือข้อเท็จจริงเพิ่มเติม
2. ข้อมูลของหน่วยงานจะถูกเก็บเป็นความลับอย่างที่สุด

เรื่องร้องเรียน

ช่องทางรับเรื่องร้องเรียน

กรุณากรอกข้อมูลให้ครบถ้วนในการเสนอขอร้องเรียน เพราะมีความจำเป็นในการตรวจสอบข้อมูลและส่งกลับข้อมูลไปยังผู้ร้องเรียน

nb2.go.th/page_id=3419

หน้าแรก แผนที่พื้นที่ บุคลากรในหน่วยงาน E-SERVICE หน่วยงานภายใน ITA ดาวโหลด ติดต่อเรา

ช่องทางรับเรื่องร้องเรียน

กรุณากรอกข้อมูลให้ครบถ้วนในการเสนอขอร้องเรียน เพราะมีความจำเป็นในการตรวจสอบข้อมูลและส่งกลับข้อมูลไปยังผู้ร้องเรียน

ชื่อ สกุล (กรอกข้อมูลตามความจริง)*

เลขบัตรประจำตัวประชาชน

ที่อยู่ที่สามารถติดต่อได้*

เบอร์โทรศัพท์

กรอกข้อมูล รายละเอียดต่าง ๆ

๔.คลิกส่งเรื่องร้องเรียน

nb2.go.th/?page_id=3419

หน้าแรก แนะนำเว็บไซต์ บุคลากรในหน่วยงาน E-SERVICE หน่วยงานภายใน ITA ดาวโหลด ติดต่อเรา

อีเมล

เรื่องร้องเรียน*

รายละเอียดเรื่องร้องเรียน*

ส่งเรื่องร้องเรียน

opinion stage - create your own form

คลิกส่งเรื่องร้องเรียน

๑๑. การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบจากช่องทางต่างๆดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่เข้ามายังหน่วยงานจากช่องทางต่างๆโดยมีข้อปฏิบัติที่กำหนด ดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องเรียน เพื่อประสานหาทางแก้ไข	หมายเหตุ
ร้องเรียนด้วยตนเอง	ทุกครั้งที่มีการร้องเรียน	ภายใน ๑๕ วันทำการ	
ร้องเรียนผ่าน E-Mail	ทุกวัน	ภายใน ๑๕ วันทำการ	
ร้องเรียนทางไปรษณีย์	ทุกวัน	ภายใน ๑๕ วันทำการ	
ร้องเรียนทางโทรศัพท์ ๐๔๒๓๕๙๕๖๔	ทุกวัน	ภายใน ๑๕ วันทำการ	
ร้องเรียนผ่านทางโทรสาร ๐๔๒๓๕๙๕๖๓	ทุกวัน	ภายใน ๑๕ วันทำการ	
ร้องทุกข์/ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์	ทุกวัน	ภายใน ๑๕ วันทำการ	

๑๒. การบันทึกข้อร้องเรียน

- ๑) กรอกรูปแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียน โดยมีรายละเอียด ชื่อ นามสกุล ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ติดต่อของผู้ร้องเรียน ชื่อ นามสกุลของผู้ถูกร้องเรียน ช่วงเวลาการกระทำผิด พฤติการณ์การทุจริตและประพฤติมิชอบ
- ๒) ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียน เจ้าหน้าที่ต้องบันทึกข้อร้องเรียนลงสมุดบันทึกข้อร้องเรียน

๑๓. การรับและพิจารณาเรื่องร้องเรียน

- ๑) เจ้าหน้าที่ต้องอ่านหนังสือร้องเรียน และตรวจสอบข้อมูล รวมทั้งเอกสารประกอบการร้องเรียนโดยละเอียด
- ๒) สรุปประเด็นการร้องเรียน โดยย่อเพื่อเสนอผู้บังคับบัญชา หากเรื่องร้องเรียนมีประเด็นเกี่ยวข้องกับกฎหมายให้ระบุตัวบทกฎหมายเสนอผู้บังคับบัญชาเพื่อประกอบการพิจารณาด้วย
- ๓) หนังสือที่ส่งถึงหน่วยงาน หากมีความเห็นหรือข้อสังเกตเพื่อเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพหรือการเอาใจใส่ของหน่วยงานก็ควรใส่ความเห็นหรือข้อสังเกตนั้นๆ ด้วย
- ๔) เรื่องร้องเรียนกล่าวโทษ ควรแจ้งให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องคุ้มครองความปลอดภัยให้แก่ผู้ร้องเรียนและพยานที่เกี่ยวข้อง ตามมติคณะรัฐมนตรี พ.ศ.๒๕๔๑ และประทัตตรา “ลับ” ในเอกสารทุกแผ่น
- ๕) เรื่องร้องเรียนกล่าวโทษ แจ้งเบาะแสการกระทำความผิด หรือผู้มีอิทธิพลซึ่งน่าจะเป็นอันตรายต่อผู้ร้องควรปกปิดชื่อและที่อยู่ของผู้ร้องก่อนถ่ายสำเนาคำร้องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง แต่หากเป็นการกล่าวหา ในเรื่องที่เป็นภัยร้ายแรง และน่าจะเป็นอันตรายต่อผู้ร้องเป็นอย่างมาก ก็ไม่ควรส่งสำเนาคำร้อง ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง แต่ควรใช้วิธีคัดย่อคำร้องแล้วพิมพ์ขึ้นใหม่ส่งให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องและประทัตตรา “ลับ” ในเอกสารทุกแผ่น

๖) เมื่ออ่านคำร้องแล้วต้องประเมินด้วยว่าเรื่องน่าเชื่อถือเพียงใด หากผู้ร้องแจ้งหมายเลขโทรศัพท์ มาด้วย ควรสอบถามข้อมูลเพิ่มเติมจากผู้ร้องโดยขอให้ยืนยันว่า ผู้ร้องได้ร้องเรียนจริง เพราะบางครั้งอาจมีการ แอบอ้างชื่อเป็นผู้ร้อง วิธีการสอบถามไม่ควรบอกเรื่องหรือประเด็นการร้องเรียนก่อนควรถามว่า ท่านได้ส่งเรื่องร้องเรียนมาจริงหรือไม่ ในลักษณะใดหากผู้ร้องปฏิเสธก็จะชี้แจงว่า โทรศัพท์มาเพื่อตรวจสอบข้อมูลเบื้องต้นแล้วรีบจบการสนทนา

๑๔. หลักเกณฑ์วิธีการตอบสนองข้อร้องเรียนและการแจ้งผู้ร้องเรียนทราบ

๑) กรณีเป็นการขอข้อมูลข่าวสาร ประสานหน่วยงานผู้ครอบครองเอกสาร เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ข้อมูลแก่ผู้ร้องขอได้ทันที

๒) ข้อร้องเรียน ที่เป็นการร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของหน่วยงาน เช่นการใช้วาจาไม่สุภาพ การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่กริยา มารยาทไม่สุภาพ ไม่เหมาะสม การอำนวยความสะดวกต่างๆ เป็นต้น จัดทำบันทึกข้อความเสนอไปยังผู้บริหารเพื่อสั่งการหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง โดยเบื้องต้นอาจโทรศัพท์แจ้งไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๓) ข้อร้องเรียนที่ไม่อยู่ในความรับผิดชอบของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาหนองบัวลำภู เขต ๒ ให้ดำเนินการประสานหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้เกิดความรวดเร็วและถูกต้องในการแก้ไขปัญหาต่อไป

๔) ข้อร้องเรียนที่ส่งผลกระทบต่อหน่วยงาน เช่น กรณีผู้ร้องเรียนทำหนังสือร้องเรียนความไม่โปร่งใสในการจัดซื้อจัดจ้าง ให้เจ้าหน้าที่จัดทำบันทึกข้อความเพื่อเสนอผู้บริหารพิจารณาสั่งการไปยังหน่วยงาน ที่รับผิดชอบ เพื่อดำเนินการตรวจสอบและแจ้งผู้ร้องเรียนทราบต่อไป

๑๕. การติดตามแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน

ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องรายงานผลการดำเนินการให้ทราบภายใน ๓๐ วันทำการเพื่อเจ้าหน้าที่จะได้แจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบต่อไป

๑๖. การรายงานผลการดำเนินการให้ผู้บริหารทราบ

๑) ให้รวบรวมและรายงานสรุปการจัดการข้อร้องเรียนให้ผู้บริหารทราบทุกเดือน

๒) ให้รวบรวมรายงานสรุปข้อร้องเรียนหลังจากสิ้นปีงบประมาณเพื่อนำมาวิเคราะห์การจัดการข้อร้องเรียนในภาพรวมของหน่วยงาน เพื่อใช้เป็นแนวทางในการแก้ไข ปรับปรุง พัฒนา องค์กรต่อไป

๑๗. มาตรฐานงาน

การดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียนให้แล้วเสร็จภายในเวลาที่กำหนดกรณีได้รับเรื่องร้องเรียนให้กลุ่มกฎหมายและคดี ดำเนินการตรวจสอบและพิจารณาสั่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ดำเนินการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน ให้แล้วเสร็จภายใน ๓๐ วันทำการ

ภาคผนวก

แบบฟอร์มหนังสือร้องเรียน

เขียนที่.....

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.

เรียน ผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาหนองบัวลำภู เขต ๒

ข้าพเจ้า (นาย/นาง/นางสาว)อายุ.....ปี

อำเภอ.....จังหวัด.....โทรศัพท์.....

ขอเรียน ต่อผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาหนองบัวลำภู เขต ๒

เนื่องจาก.....

.....

.....

.....

เพื่อให้ดำเนินการช่วยเหลือและแก้ไขปัญหา ดังนี้

.....

.....

.....

พร้อมนี้ข้าพเจ้าได้แนบเอกสารหลักฐานต่าง ๆมาด้วย คือ

๑.จำนวน ฉบับ

๒.จำนวน ฉบับ

ขอแสดงความนับถือ

(ลงชื่อ)ผู้ร้องเรียน

(.....)

คำแนะนำ

๑. ขอเรียนให้ใช้ถ้อยคำสุภาพ และมีรายละเอียดดังนี้

- ชื่อ-สกุล ที่อยู่ และหมายเลขโทรศัพท์ของผู้ร้องเรียน

๒. บรรยายการกระทำที่เป็นเหตุแห่งการร้องเรียน ระบุพยานบุคคล, พยานเอกสาร, พยานวัตถุ (ถ้ามี)

๓. ลงลายมือชื่อ และเขียนชื่อ - ชื่อสกุล ด้วยตัวบรรจง เพื่อการติดต่อกลับ

หนังสือผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียน



ที่ ศธ ๐๔๑๗๓/

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา
หนองบัวลำภู เขต ๒
ถนนอุดร-เลย ต.นากลาง อ.นากลาง
จ.หนองบัวลำภู ๓๙๑๗๐

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.

เรื่อง แจ้งผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียน

เรียน

อ้างถึง หนังสือวันที่.....

สิ่งที่ส่งมาด้วย

ตามหนังสือที่อ้างถึง ท่านได้ร้องเรียน ผ่านศูนย์รับเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์ ของสำนักงานเขตพื้นที่
การศึกษาประถมศึกษาหนองบัวลำภู เขต ๒ () หนังสือร้องเรียนทางไปรษณีย์ () ด้วยตนเอง () ทางโทรศัพท์
() อื่น ๆ ลงวันที่เกี่ยวกับเรื่อง.....
.....นั้น

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาหนองบัวลำภู เขต ๒ ได้รับเรื่องร้องเรียน
ของท่านไว้ และได้พิจารณาดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ ซึ่งผลการดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ ซึ่งผล
การดำเนินการปรากฏข้อเท็จจริงโดยสรุป ดังนี้

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

จึงเรียนมาเพื่อทราบ

ขอแสดงความนับถือ

(.....)

ผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาหนองบัวลำภู เขต ๒

กลุ่มกฎหมายและคดี

งานวินัยและนิติการ

โทร ๐๔๒๓๕๙๕๖๔ โทรสาร ๐๔๒๓๕๙๕๖๓

คณะผู้จัดทำ

นายวรรณชัย บุสนาม	ตำแหน่ง ผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาหนองบัวลำภู เขต ๒
นายทะเบียนศรี ตรีพงษ์	ตำแหน่ง รองผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาหนองบัวลำภู เขต ๒
นายเวียงชัย พิมพ์ศรี	ตำแหน่ง รองผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาหนองบัวลำภู เขต ๒
นายปวิวัติ สมันศรี	ตำแหน่ง รองผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาหนองบัวลำภู เขต ๒
นายศุภชาญ พันธุ์โสภณ	ตำแหน่ง นิติกรชำนาญการพิเศษ ปฏิบัติหน้าที่ผู้อำนวยการกลุ่มกฎหมายและคดี
นายศักดิ์ชัย ไทโรจน์	ตำแหน่ง นิติกรสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาหนองบัวลำภู เขต ๒



กลุ่มกฎหมายและคดี

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาหนองบัวลำภู เขต ๒
สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน
กระทรวงศึกษาธิการ