



สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาหนองบัวลำภู เขต ๒

แนวปฏิบัติ

การจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต
และประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่
ของหน่วยงาน

กลุ่มกฎหมายและคดี

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาหนองบัวลำภู เขต 2
สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน
กระทรวงศึกษาธิการ





ประกาศสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาหนองบัวลำภู เขต ๒
เรื่อง แนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ
ของข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา พนักงานราชการ ลูกจ้างประจำ และอัตราจ้าง
สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาหนองบัวลำภู เขต ๒
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๘

ด้วยสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาหนองบัวลำภู เขต ๒ ได้กำหนดแนวทางการดำเนินการมาตรการ กลไก และการวางระบบในการจัดการต่อเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ การทุจริตและประพฤติมิชอบของข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา พนักงานราชการ ลูกจ้างประจำ ลูกจ้างชั่วคราว และครูอัตราจ้าง ในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาหนองบัวลำภู เขต ๒ เกี่ยวกับการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ต่างๆ ที่มีปัญหาซึ่งอาจจะเกิดขึ้นได้ โดยสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาหนองบัวลำภู เขต ๒ ได้มีการกำหนดรายละเอียดเกี่ยวกับช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ การทุจริตและประพฤติมิชอบ การตอบสนองต่อเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์เพื่อให้สอดคล้องกับการวัดระดับคุณธรรม ความโปร่งใส และการตรวจสอบได้ ตามหลักธรรมาภิบาลว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ และตอบสนองนโยบายรัฐบาลว่าด้วย ยุทธศาสตร์ชาติ ๒๐ ปี (พ.ศ.๒๕๖๑ - ๒๕๘๐) แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ ๑๒ แผนแม่บทบูรณาการป้องกันปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ ระยะ ๒๐ ปี (พ.ศ. ๒๕๖๐ - ๒๕๗๘) ในการปฏิบัติงานของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาหนองบัวลำภู เขต ๒ ซึ่งผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาหนองบัวลำภู เขต ๒ ได้กำหนดวิสัยทัศน์ว่า ซื่อสัตย์ โปร่งใส เข้าใจบริการ บริหารอย่างรับผิดชอบ เพื่อให้ตอบสนองต่อการพัฒนาคุณภาพการจัดการเรียนการสอนให้กับโรงเรียนในสังกัด จำนวน ๑๐๒ โรงเรียน โดยสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาหนองบัวลำภู เขต ๒ ได้ดูแลและรับผิดชอบในการจัดการเรียนการสอน จำนวน ๓ อำเภอ ประกอบด้วย นาแก นาหว้า และสุวรรณคูหา และมีการจัดการเรียน ๓ ระดับ คือ ระดับอนุบาลระดับประถมศึกษา และระดับมัธยมศึกษาตอนต้นต้น (โครงการขยายโอกาสทางการศึกษา) ให้มีประสิทธิภาพและเกิดประโยชน์สูงสุดต่อเด็กนักเรียนเป็นสำคัญ อีกทั้ง เพื่อให้เป็นไปตามพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. ๒๕๔๒ แก้ไขเพิ่มเติมฉบับที่ ๒ พ.ศ. ๒๕๕๕ แก้ไขเพิ่มเติมฉบับที่ ๓ พ.ศ. ๒๕๕๓ และแก้ไขเพิ่มเติมฉบับที่ ๔ พ.ศ.๒๕๖๖ ซึ่งมีเป้าหมายในการดำเนินการเพื่อกำหนดมาตรการ กลไก และการวางระบบในการจัดการเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์การทุจริตและประพฤติมิชอบ ดังนี้

๑. เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อผู้เรียน ผู้ปกครอง ชุมชน และโรงเรียนในสังกัด
๒. เพื่อให้เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจหลักในการจัดการเรียนการสอน
๓. เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการปฏิบัติงาน

๔. ไม่ทำให้เกิดการสร้างขั้นตอนในการปฏิบัติงานเกินความจำเป็น

๕. เพื่อให้มีการปรับปรุงภารกิจของหน่วยงานให้ทันต่อสถานการณ์ในการให้บริการอย่างทั่วถึงและมี

คุณภาพ

๖. นักเรียน ผู้ปกครอง ชุมชน ข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา ได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ มีขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงาน

๗. เพื่อให้มีการประเมินผลการปฏิบัติงานอย่างสม่ำเสมอ

แนวทางการดำเนินการจัดการต่อเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ที่เกี่ยวข้องกับการทุจริตและประพฤติมิ

ชอบ ดังนี้

๑. รายละเอียดของข้อมูลที่ผู้ร้องเรียนควรรู้เพื่อใช้ในการร้องเรียน ร้องทุกข์ การทุจริตและประพฤติ

มิชอบ

๑.๑ ผู้ร้องเรียนต้องเปิดเผยข้อมูลชื่อ - สกุล ผู้ถูกร้อง ที่อยู่ อีเมล หรือเบอร์โทรศัพท์ และช่วงเวลาการทำความผิด พฤติการณ์การทุจริตและประพฤติมิชอบ

๑.๒ รายละเอียดข้อมูล ข้อกล่าวหา เอกสารหลักฐานเพื่อประกอบเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ โดยต้องมีความชัดเจน หรือมีเอกสารหลักฐานเพื่อชี้แจงข้อเท็จจริงของเรื่อง เพื่อจะได้ดำเนินการตามประเด็นการร้องเรียน ร้องทุกข์ และกล่าวโทษ

๑.๓ เรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ต้องเป็นการกล่าวหาข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษาพนักงานราชการ ลูกจ้างประจำ อัตราจ้าง ในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาหนองบัวลำภู เขต ๒ (รับผิดชอบ ๓ อำเภอ คือ นากลาง นาหว้า และสุวรรณคูหา)

๒. ช่องทางและวิธีการที่ให้ผู้ถูกร้องเรียนและผู้ร้องเรียนแจ้งเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ การทุจริตและประพฤติมิชอบ

๒.๑ แจ้งเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ การทุจริตและประพฤติมิชอบ และเรื่องอื่นๆ โดยช่องทาง <https://nb๒.go.th/การร้องเรียนการทุจริต/> กลุ่มกฎหมายและคดี สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาหนองบัวลำภู เขต ๒

๒.๒ ช่องทาง <https://nb๒.go.th/?pageid=๓๔๑๙> ของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาหนองบัวลำภู เขต ๒

๒.๓ โทรศัพท์สายตรงไปยังผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาหนองบัวลำภู เขต ๒ โทร. ๐๔๒ ๓๕๕๕๖๓ นายสุกษญา พันธุ์โสภณ นิติกรชำนาญการพิเศษ มือถือ ๐๘๖ ๐๒๔๗๗๒๙

๒.๖ แจ้งเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ผ่านระบบของหน่วยราชการ เช่น ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดหนองบัวลำภู หรือสายด่วนการศึกษา ๑๕๗๙ สายด่วนรัฐบาล ๑๑๑๑ ทางจดหมายหรือการส่งข้อความเข้าสายด่วน

๓. รายละเอียดขั้นตอนหรือวิธีการในการจัดการเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ การทุจริตและประพฤติมิชอบ

๓.๑ ในกรณีที่มีข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบของข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา พนักงานราชการ ลูกจ้างประจำ ให้สถานศึกษาในสังกัด และสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาหนองบัวลำภู เขต ๒ จะต้องดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงในเบื้องต้นให้แล้วเสร็จภายใน ๑๕ วัน และให้พิจารณาดำเนินการทางวินัยหรือทางอาญาให้แล้วเสร็จภายใน ๓๐ วัน รวมทั้งพิจารณาปรับย้ายไปดำรงตำแหน่งอื่นเป็นเป็นการชั่วคราวเพื่อมิให้ยุ่งเกี่ยวกับพยานเอกสาร และพยานบุคคล

๓.๒ ในกรณีที่ตรวจสอบข้อเท็จจริงแล้ว มีพยานหลักฐานที่เชื่อได้ว่ามีความผิดที่ชัดเจนให้ดำเนินการทางวินัยกับข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา พนักงานราชการ ลูกจ้างประจำ อย่างเด็ดขาด และรวดเร็ว

๓.๓ อาจพิจารณาให้ข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา ที่มีมูลความผิดวินัยอย่างร้ายแรงให้ออกจากราชการไว้ก่อนหรือสั่งให้พักราชการตามความเหมาะสม

๓.๔ ห้ามปรับย้ายข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา พนักงานราชการ ลูกจ้างประจำกลับไปดำรงตำแหน่งที่มีลักษณะงานเดิมอีก

๔. กลุ่มงาน/ส่วนงานที่รับผิดชอบ คือ กลุ่มกฎหมายและคดี สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาหนองบัวลำภู เขต ๒ ซึ่งประกอบด้วย นายศุภชาญ พันธุ์โสภณ นิติกรชำนาญการพิเศษ ปฏิบัติหน้าที่ในตำแหน่งผู้อำนวยการกลุ่มกฎหมายและคดี และนายธีระพงษ์ สังข์หลอด นิติกร

๕. ระยะเวลาดำเนินการเพื่อตอบสนองต่อเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ การทุจริตและประพฤติมิชอบ

๕.๑ เมื่อหน่วยงานได้รับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ การทุจริตและประพฤติมิชอบแล้ว เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจะต้องนำเสนอต่อผู้บังคับบัญชาในกรณีเร่งด่วนต้องเสนอทันที และกรณีทั่วไปต้องเสนอผู้บังคับบัญชาภายใน ๓ วัน

๕.๒ เมื่อผู้บังคับบัญชารับทราบแล้วจะต้องดำเนินการ ดังนี้

๕.๒.๑ กรณีร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบเร่งด่วนไม่ยุ่งยาก ดำเนินการให้แล้วเสร็จภายใน ๑๕ วัน

๕.๒.๒ กรณีร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบเร่งด่วนยุ่งยาก ดำเนินการให้แล้วเสร็จภายใน ๓๐ วัน

๕.๒.๓ กรณีร้องเรียนการจัดซื้อจัดจ้างเร่งด่วนไม่ยุ่งยาก ดำเนินการให้แล้วเสร็จภายใน ๑๕ วัน ร่วมกับหน่วยตรวจสอบภายใน

๕.๒.๔ กรณีร้องเรียนการจัดซื้อจัดจ้างเร่งด่วนยุ่งยาก ดำเนินการให้แล้วเสร็จภายใน ๓๐ วัน ร่วมกับหน่วยตรวจสอบภายใน

๕.๒.๕ กรณีร้องเรียนเรื่องทั่วไปเร่งด่วนไม่ยุ่งยาก ดำเนินการให้แล้วเสร็จภายใน ๑๕ วัน

๕.๒.๖ กรณีร้องเรียนเรื่องทั่วไปเร่งด่วนยุ่งยาก ดำเนินการให้แล้วเสร็จภายใน ๓๐ วัน

๖. การแจ้งผลการพิจารณา เมื่อดำเนินการสืบหาข้อเท็จจริงและสอบสวนเสร็จสิ้นแล้วตาม ข้อ ๕ จะแจ้งผลการพิจารณาให้ผู้ร้องเรียน ร้องทุกข์ การทุจริตและประพฤติมิชอบ ทราบภายใน ๗ วัน ตามพระราชบัญญัติวิธีปฏิบัติราชการทางปกครอง พ.ศ. ๒๕๓๙

ประกาศสั่ง ณ วันที่ ๑๕ มกราคม ๒๕๖๘

(นายชาญชัย ทองแสน)

ผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาหนองบัวลำภู เขต ๒

กฎหมายและคดี โทร ๐๔๒ ๓๕๙๕๖๓

(นายธีระพงษ์ สังข์หลอด นิติกร กลุ่มกฎหมายและคดี ๐๙ ๒๔๐๔ ๕๐๔๒)

คำนำ

แนวปฏิบัติเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบฉบับนี้ จัดทำขึ้น เพื่อเป็นแนวทางในการดำเนินงานของกลุ่มกฎหมายและคดี สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ประถมศึกษาหนองบัวลำภู เขต 2 ในการบริหารจัดการข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตและการประพฤติมิชอบอย่างมีระบบ มีมาตรฐาน และเป็นธรรม

คู่มือฉบับนี้ได้กำหนดขั้นตอน วิธีการ และระยะเวลาในการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนไว้อย่างชัดเจน เพื่อให้การดำเนินงานของเจ้าหน้าที่เป็นไปในแนวทางเดียวกัน อันจะนำไปสู่การพิจารณาและวินิจฉัยข้อร้องเรียนได้อย่างรวดเร็ว ถูกต้อง เป็นธรรม และมีประสิทธิภาพ ตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการได้อย่างเหมาะสม และก่อให้เกิดความพึงพอใจสูงสุด

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาหนองบัวลำภู เขต 2 หวังเป็นอย่างยิ่งว่า แนวปฏิบัติฉบับนี้จะเป็นเครื่องมือสำคัญในการเสริมสร้างความโปร่งใส ตรวจสอบได้ และเป็นไปตามหลักธรรมาภิบาล อันจะส่งผลดีต่อภาพลักษณ์ขององค์กรและความเชื่อมั่นของประชาชนอย่างยั่งยืน

กลุ่มกฎหมายและคดี
สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาหนองบัวลำภู เขต 2

สารบัญ

เรื่อง	หน้า
หลักการและเหตุผล	1
สถานที่ตั้ง	1
หน่วยงานที่รับผิดชอบ	2
หน้าที่รับผิดชอบ	2
วัตถุประสงค์	2
คำจำกัดความ	2
ช่องทางการร้องเรียน/แจ้งเบาะแส	3
หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ	3
แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน	4
ขั้นตอนการร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ผ่านเว็บไซต์	5
การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่างๆ	7
การบันทึกข้อร้องเรียน	7
การรับและพิจารณาเรื่องร้องเรียน	8
หลักเกณฑ์วิธีการตอบสนองข้อร้องเรียนและการแจ้งผู้ร้องเรียนทราบ	8
การรายงานผลการดำเนินการข้อร้องเรียนให้ผู้บริหารทราบ	9
มาตรฐานงาน	9

แนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ กลุ่มกฎหมายและคดี สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาหนองบัวลำภู เขต 2

1. หลักการและเหตุผล

ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 ได้กำหนดให้หน่วยงานของรัฐยึดหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี อันประกอบด้วย หลักประสิทธิภาพ ความคุ้มค่า ความคล่องตัว ความโปร่งใส ตรวจสอบได้ และการมีส่วนร่วมของประชาชน เพื่อให้การดำเนินงานของภาครัฐเป็นไปอย่างมีคุณภาพและเกิดประโยชน์สูงสุดต่อประชาชน

การบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ภาครัฐ เป็นกลไกสำคัญที่สะท้อนถึงการดำเนินงานที่มีธรรมาภิบาล และเป็นเครื่องมือในการสร้างความไว้วางใจของประชาชนต่อหน่วยงานของรัฐ อีกทั้งยังเป็นช่องทางหนึ่งในการป้องกัน ปรามปราม และลดโอกาสการเกิดการทุจริตในหน่วยงาน

ด้วยเหตุนี้ กลุ่มกฎหมายและคดี สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาหนองบัวลำภู เขต 2 จึงได้จัดทำ คู่มือแนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ของหน่วยงาน ขึ้น เพื่อให้เป็นแนวทางการดำเนินงานที่ชัดเจน มีมาตรฐานเดียวกัน ครอบคลุมขั้นตอน วิธีการ และระยะเวลาการดำเนินการ ตั้งแต่การรับเรื่อง การพิจารณากลับกรอง การดำเนินการสอบข้อเท็จจริง และการสรุปผลเรื่องร้องเรียน เพื่อให้สามารถตอบสนองต่อข้อร้องเรียนของประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ รวดเร็ว และเป็นธรรม

ทั้งนี้ เพื่อส่งเสริมให้หน่วยงานสามารถปฏิบัติงานตามหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี และเป็นการยกระดับมาตรฐานการให้บริการของภาครัฐให้โปร่งใส ตรวจสอบได้ และได้รับความเชื่อมั่นจากสังคมโดยรวม

2. สถานที่ตั้ง

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาหนองบัวลำภู เขต 2

ถนน อุดรธานี - เลย ตำบลนากลาง อำเภอนากลาง จังหวัดหนองบัวลำภู 39170

โทรศัพท์ : 042 359 564 ต่อ

>>โทรสาร : 042 359 563

>>E-Mail : nongbua2@NB2.go.th

Facebook : สพป.หนองบัวลำภู เขต 2

youtuBe : Nb2 chanel

3. หน่วยงานที่รับผิดชอบ

กลุ่มกฎหมายและคดี สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาหนองบัวลำภู เขต 2

4. หน้าที่ความรับผิดชอบ

รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบที่อาจเกิดขึ้นในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาหนองบัวลำภู เขต 2

5. วัตถุประสงค์

- 1) เพื่อให้การดำเนินงานจัดการร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาหนองบัวลำภู เขต 2 มีขั้นตอน/กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน
- 2) เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอและมีประสิทธิภาพ
- 3) เพื่อพิทักษ์สิทธิของประชาชนและผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ตามหลักธรรมาภิบาล (Good governance)

6. คำจำกัดความ

"เรื่องร้องเรียน" หมายถึง ความเดือดร้อนเสียหายอันเกิดจากการปฏิบัติหน้าที่ต่าง ๆ ของเจ้าหน้าที่สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาหนองบัวลำภู เขต 2 เช่น การประพฤติมิชอบหรือมี พฤติการณ์ส่อไปในทางทุจริต หรือพบความผิดปกติในกระบวนการจัดซื้อจัดจ้าง ของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาหนองบัวลำภู เขต 2

"ผู้ร้องเรียน" หมายถึง ผู้พบเห็นการกระทำอันมิชอบด้านการทุจริตคอร์รัปชัน

"ผู้มีส่วนได้เสีย" หมายถึง ผู้ที่ได้รับผลกระทบ ทั้งทางบวกและทางลบ ทั้งทางตรงและทางอ้อม จากการดำเนินการของส่วนราชการ เช่น ข้าราชการในสังกัด เด็กนักเรียน ครู ผู้บริหารสถานศึกษา ผู้ปกครอง และประชาชนทั่วไป

"เจ้าหน้าที่" หมายถึง ข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา พนักงานราชการ และให้รวมถึงผู้ปฏิบัติงานในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาหนองบัวลำภู เขต 2

"การดำเนินการ" หมายถึง การจัดการกับเรื่องร้องเรียนตั้งแต่ต้นจนถึงการได้รับการแก้ไข หรือ ได้ข้อสรุปเพื่อแจ้งผู้ร้องเรียนกรณีและผู้ร้องเรียนแจ้งชื่อ ที่อยู่ชัดเจน

"ช่องทางการรับข้อร้องเรียน" หมายถึง ช่องทางต่างๆ ที่ใช้ในการรับเรื่องร้องเรียน เช่น ติดต่อด้วยตนเอง/ติดตามทางโทรศัพท์/โทรสาร/E-mail/ไปรษณีย์

7. ช่องทางการร้องเรียน/แจ้งเบาะแส

- 1) แจ้งเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ การทุจริตและประพฤติมิชอบ และเรื่องอื่นๆ โดยช่องทาง <https://nb2.go.th/การร้องเรียนการทุจริต/> กลุ่มกฎหมายและคดี สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาหนองบัวลำภู เขต 2
- 2) ช่องทาง <https://nb2.go.th/?pageid=3419> ของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาหนองบัวลำภู เขต 2
- 3) โทรศัพท์สายตรงไปยังผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาหนองบัวลำภู เขต 2 โทร. 042 359563 นายสุภชาญ พันธโสภณ นิติกรชำนาญการพิเศษ มือถือ 086 0247729
- 4) แจ้งเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ผ่านระบบของหน่วยราชการ เช่น ศูนย์ดำรงธรรม จังหวัดหนองบัวลำภู หรือสายด่วนการศึกษา 1578 สายด่วนรัฐบาล 1111 ทางจดหมายหรือการส่งข้อความเข้าสายด่วน

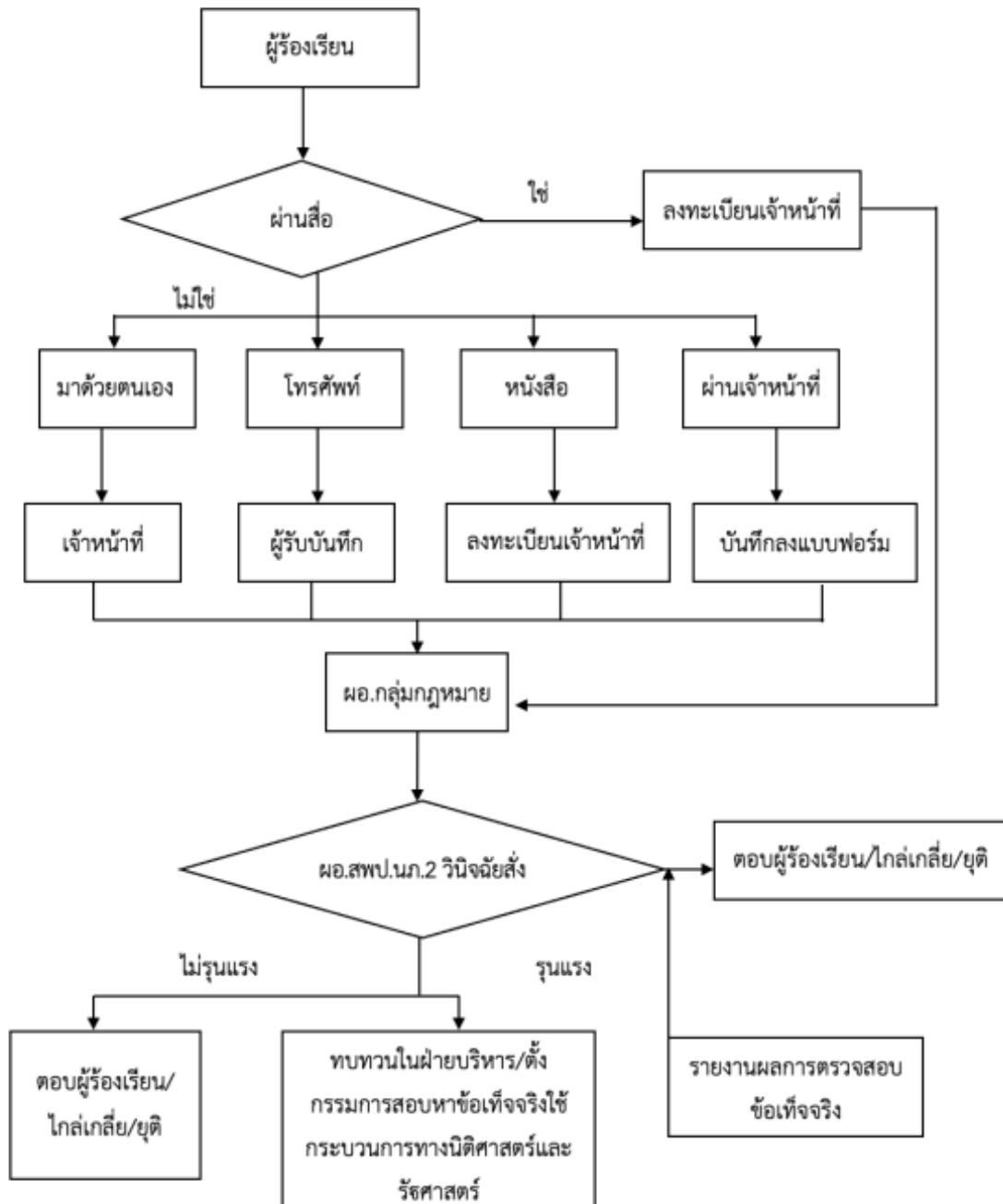
7. ช่องทางการร้องเรียน/แจ้งเบาะแส

8. หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ

- 1) ใช้ถ้อยคำหรือข้อความสุภาพ
- 2) ร้องเรียน ต้องเป็นเรื่องจริงที่มีมูลเหตุ มิได้หวังสร้างกระแสหรือสร้างข่าวที่เสียหายต่อบุคคลอื่นหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
- 3) เป็นเรื่องที่ผู้ร้องเรียนได้รับความไม่ชอบธรรม อันเนื่องมาจากการปฏิบัติหน้าที่ต่างๆ ของเจ้าหน้าที่สังกัด สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาหนองบัวลำภู เขต 2
- 4) เรื่องร้องเรียนที่มีข้อมูลไม่ครบถ้วน ไม่เพียงพอหรือไม่สามารถหาข้อมูลเพิ่มเติมได้ ในการดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง สืบสวน สอบสวน ให้ยุติเรื่อง หรือรับทราบเป็นข้อมูลและเก็บเป็นฐานข้อมูล

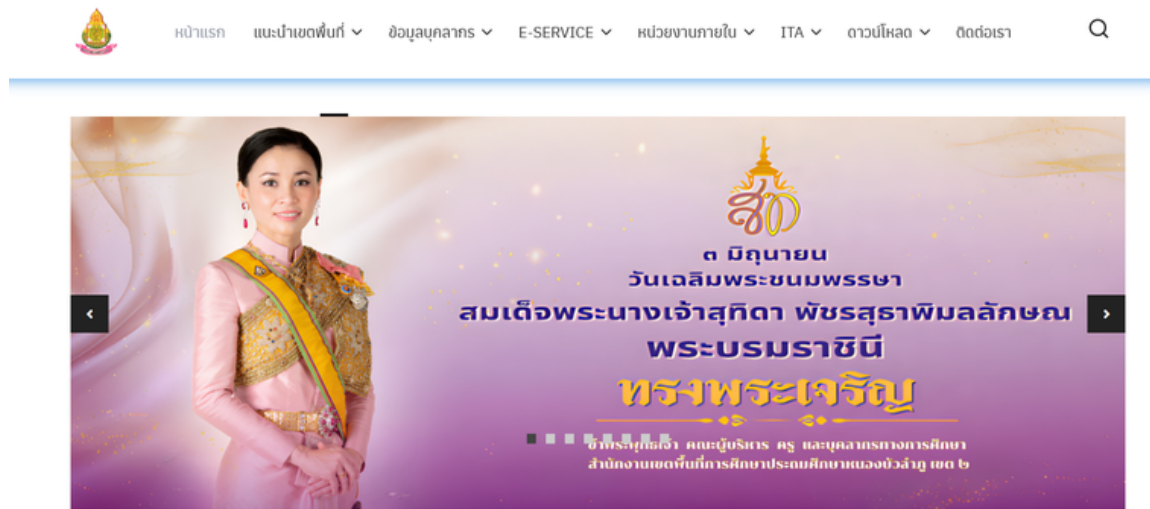
9. แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

แผนผังขั้นตอนการปฏิบัติงาน



10. ขั้นตอนการร้องเรียนการทุจริตและประพฤติชอบผ่านเว็บไซต์สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาหนองบัวลำภู เขต 2

1. ค้นหาหน้า website: www.nb2.go.th

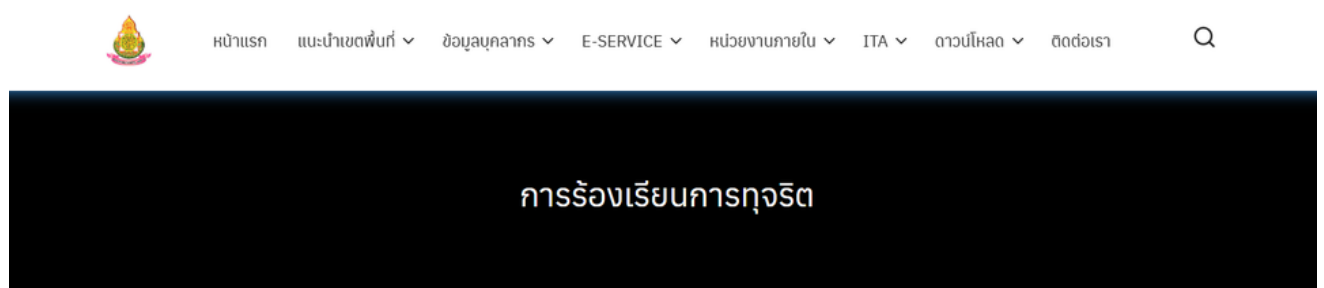


2. คลิกไปยัง ไอคอน ช่องทางร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ



คลิกที่ปุ่ม ช่องทางร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

3. เมื่อคลิกเข้าไปจะพบหน้าจอ ดังภาพ



ช่องทางการติดต่อทางโทรศัพท์

1. นายเนต ตรีพงษ์ รักษาการแทนผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาหนองบัวลำภู เขต 2 เบอร์โทร. 089-9445556
2. นายเวียงชัย พิมพ์ศรี รองผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาหนองบัวลำภู เขต 2 เบอร์โทร. 081-7689156
3. นายชุมพล จงรัตนกลาง ผู้อำนวยการกลุ่มบริหารงานบุคคล เบอร์โทร 081-7300638
4. นายศุภชาญ พันธุ์โสภณ ผู้อำนวยการกลุ่มกฎหมายและคดี เบอร์โทร 086-0247729

การร้องเรียนการทุจริตควรมีรายละเอียดให้ครบถ้วนตามที่กำหนดดังนี้

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

ดำเนินการกรอกข้อมูล ตามแบบฟอร์มให้ครบถ้วน

ช่องทางรับเรื่องร้องเรียนการทุจริต

กรุณากรอกข้อมูลให้ครบถ้วนในการเสนอข้อร้องเรียน เพราะมีความจำเป็นในการตรวจสอบข้อมูลและส่งกลับข้อมูลไปยังผู้ร้องเรียน

ชื่อ สกุล (กรอกชื่อตามความจริง)*

มีนาคม ๒๐๒๐

เลขบัตรประจำตัวประชาชน

มีนาคม ๒๐๒๐

ที่อยู่ที่สามารถติดต่อได้*

มีนาคม ๒๐๒๐

เบอร์โทรศัพท์

มีนาคม ๒๐๒๐

อีเมล

มีนาคม ๒๐๒๐

เรื่องที่ร้องเรียน*

-เลือกหัวข้อการร้องเรียน

ชื่อ-สกุล ผู้ถูกร้องเรียน*

มีนาคม ๒๐๒๐

ช่วงเวลาการกระทำผิด*

มีนาคม ๒๐๒๐

พฤติกรรมการทุจริตและประทุพม์มีชอน*

มีนาคม ๒๐๒๐

กรอกรายละเอียดให้ครบถ้วนทุกข้อ หลังจากนั้นกดปุ่ม ส่งเรื่องร้องเรียน เพื่อยืนยันข้อมูลทั้งหมด

จากนั้นกดปุ่ม

ส่งเรื่องร้องเรียน

11. การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียน

การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบจากช่องทางต่างๆดำเนินการรับและติดตาม ตรวจสอบข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่เข้ามายังหน่วยงานจากช่องทางต่างๆโดยมีข้อปฏิบัติกำหนด ดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องเรียนเพื่อประสานหาทางแก้ไข	หมายเหตุ
ร้องเรียนด้วยตนเอง	ทุกครั้งที่มีการร้องเรียน	ภายใน 15 วันทำการ	
ร้องเรียนผ่าน E-Mail	ทุกวัน	ภายใน 15วันทำการ	
ร้องเรียนทางไปรษณีย์	ทุกวัน	ภายใน 15 วันทำการ	
ร้องเรียนทางโทรศัพท์ 042359564	ทุกวัน	ภายใน 15 วันทำการ	
ร้องเรียนผ่านทางโทรสาร 042359563	ทุกวัน	ภายใน 15 วันทำการ	
ร้องทุกข์/ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์	ทุกวัน	ภายใน 15 วันทำการ	

12. การบันทึกข้อร้องเรียน

- 1) กรอกแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียน โดยมีรายละเอียด ชื่อ นามสกุล ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ติดต่อของผู้ร้องเรียน ชื่อ นามสกุลของผู้ถูกร้องเรียน ช่วงเวลาการกระทำผิด พฤติการณ์การทุจริตและประพฤติมิชอบ
- 2) ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียน เจ้าหน้าที่ต้องบันทึกข้อร้องเรียนลงสมุดบันทึกข้อร้องเรียน

13. การรับและพิจารณาเรื่องร้องเรียน

- 1) เจ้าหน้าที่ต้องอ่านหนังสือร้องเรียน และตรวจสอบข้อมูล รวมทั้งเอกสารประกอบการร้องเรียนโดยละเอียด
- 2) สรุปประเด็นการร้องเรียน โดยย่อเพื่อเสนอผู้บังคับบัญชา หากเรื่องร้องเรียนมีประเด็นเกี่ยวข้องกับกฎหมายให้ระบุตัวบทกฎหมายเสนอผู้บังคับบัญชาเพื่อประกอบการพิจารณาด้วย
- 3) หนังสือที่ส่งถึงหน่วยงาน หากมีความเห็นหรือข้อสังเกตเพื่อเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพหรือการเอาใจใส่ของหน่วยงานก็ควรใส่ความเห็นหรือข้อสังเกตนั้น ๆ ด้วย
- 4) เรื่องร้องเรียนกล่าวโทษ ควรแจ้งให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องคุ้มครองความปลอดภัยให้แก่ผู้ร้องเรียน และพยานที่เกี่ยวข้อง ตามมติคณะรัฐมนตรี พ.ศ.2551 และประกาศตรา "ลับ" ในเอกสารทุกแผ่น
- 5) เรื่องร้องเรียนกล่าวโทษ แจ้งเบาะแสการกระทำความผิด หรือผู้ที่มีอิทธิพลซึ่งน่าจะเป็นอันตรายต่อผู้ร้องควรปกปิดชื่อและที่อยู่ของผู้ร้องก่อนถ่ายสำเนาคำร้องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง แต่หากเป็นการกล่าวหา ในเรื่องที่เป็นภัยร้ายแรง และน่าจะเป็นอันตรายต่อผู้ร้องเป็นอย่างมาก ก็ไม่ควรส่งสำเนาคำร้อง ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องแต่ควรใช้วิธีคัดย่อคำร้องแล้วพิมพ์ขึ้นใหม่ส่งให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องและประกาศตรา"ลับ" ในเอกสารทุกแผ่น
- 6) เมื่ออ่านคำร้องแล้วต้องประเมินด้วยว่าเรื่องน่าเชื่อถือเพียงใด หากผู้ร้องแจ้งหมายเลขโทรศัพท์ มาด้วย ควรสอบถามข้อมูลเพิ่มเติมจากผู้ร้องโดยขอให้ยืนยันว่า ผู้ร้องได้ร้องเรียนจริง เพราะบางครั้งอาจมีการ แอบอ้างชื่อเป็นผู้ร้องวิธีการสอบถามไม่ควรบอกเรื่องหรือประเด็นการร้องเรียนก่อนควรถามว่า ท่านได้ส่งเรื่องร้องเรียนมาจริงหรือไม่ ในลักษณะใดหากผู้ร้องปฏิเสธก็จะชี้แจงว่า โทรศัพท์มาเพื่อตรวจสอบข้อมูลเบื้องต้นแล้วรับจบการสนทนา

14. หลักเกณฑ์วิธีการตอบสนองข้อร้องเรียนและการแจ้งผู้ร้องเรียนทราบ

- 1) กรณีเป็นการขอข้อมูลข่าวสาร ประสานหน่วยงานผู้ครอบครองเอกสาร เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องเพื่อให้ข้อมูลแก่ผู้ร้องขอได้ทันที
- 2) ข้อร้องเรียน ที่เป็นการร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของหน่วยงาน เช่นการใช้วาจาไม่สุภาพ การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ที่กริยา มารยาทไม่สุภาพ ไม่เหมาะสม การอำนวยความสะดวกต่างๆ เป็นต้น จัดทำบันทึกข้อความเสนอไปยังผู้บริหารเพื่อสั่งการหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง โดยเบื้องต้นอาจโทรศัพท์แจ้งไปยัง หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
- 3) ข้อร้องเรียนที่ไม่อยู่ในความรับผิดชอบของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาหนองบัวลำภู เขต 2 ให้ดำเนินการประสานหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้เกิดความรวดเร็วและถูกต้องในการแก้ไขปัญหาต่อไป
- 4) ข้อร้องเรียนที่ส่งผลกระทบต่อหน่วยงาน เช่น กรณีผู้ร้องเรียนทำหนังสือร้องเรียนความไม่โปร่งใส ในการจัดซื้อจัดจ้าง ให้เจ้าหน้าที่จัดทำบันทึกข้อความเพื่อเสนอผู้บริหารพิจารณาสั่งการไปยังหน่วยงาน ที่รับผิดชอบ เพื่อดำเนินการตรวจสอบและแจ้งผู้ร้องเรียนทราบต่อไป

16. การรายงานผลการดำเนินการให้ผู้บริหารทราบ

- 1) ให้รวบรวมและรายงานสรุปการจัดการข้อร้องเรียนให้ผู้บริหารทราบทุกเดือน
- 2) ให้รวบรวมรายงานสรุปข้อร้องเรียนหลังจากสิ้นปีงบประมาณเพื่อนำมาวิเคราะห์การจัดการข้อร้องเรียนในภาพรวมของหน่วยงาน เพื่อใช้เป็นแนวทางในการแก้ไข ปรับปรุง พัฒนาองค์กรต่อไป

17. มาตรฐานงาน

การดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียนให้แล้วเสร็จภายในเวลาที่กำหนดกรณีได้รับเรื่องร้องเรียนให้กลุ่มกฎหมายและคดี ดำเนินการตรวจสอบและพิจารณาส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ดำเนินการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน ให้แล้วเสร็จภายใน 30 วันทำการ

การพัฒน

แบบฟอร์มหนังสือร้องเรียน

เขียนที่.....

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.

เรียน ผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาหนองบัวลำภู เขต ๒

ข้าพเจ้า (นาย/นาง/นางสาว)อายุ.....ปี

อำเภอ.....จังหวัด.....โทรศัพท์.....

ขอร้องเรียน ต่อผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาหนองบัวลำภู เขต ๒

เนื่องจาก.....

.....

.....

.....

.....

เพื่อให้ดำเนินการช่วยเหลือและแก้ไขปัญหา ดังนี้

.....

.....

.....

พร้อมนี้ข้าพเจ้าได้แนบเอกสารหลักฐานต่าง ๆมาด้วย คือ

๑.จำนวน ฉบับ

๒.จำนวน ฉบับ

ขอแสดงความนับถือ

(ลงชื่อ)ผู้ร้องเรียน

(.....)

คำแนะนำ

๑. ขอร้องเรียนให้ใช้ถ้อยคำสุภาพ และมีรายละเอียดดังนี้

- ชื่อ-สกุล ที่อยู่ และหมายเลขโทรศัพท์ของผู้ร้องเรียน

๒. บรรยายการกระทำที่เป็นเหตุแห่งการร้องเรียน ระบุนายบุคคล, 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 ๐๔๒๓๕๕๕๖๔ โทรสาร ๐๔๒๓๕๕๕๖๓

