



แนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียน การทุจริตและประพฤติมิชอบ



ของ

กลุ่มกฎหมายและคดี

สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษานครสวรรค์

คำนำ

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษานครสวรรค์ ได้จัดทำแนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบฉบับนี้ขึ้น เพื่อเป็นแนวทางในการปฏิบัติงานเกี่ยวกับการจัดการ ข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบให้เป็นมาตรฐานเดียวกัน และเกิดความเป็นธรรมแก่ทุกฝ่าย โดยแนวปฏิบัติดังกล่าวได้กำหนดแนวทางการปฏิบัติงาน วิธีการร้องเรียน ขั้นตอนหรือวิธีการในการจัดการ ข้อเรื่องร้องเรียน และระยะเวลาในการจัดการเรื่องร้องเรียนไว้อย่างละเอียดและชัดเจน

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษานครสวรรค์ หวังเป็นอย่างยิ่งว่า แนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบฉบับนี้ จะเป็นประโยชน์แก่ผู้ปฏิบัติงานและผู้รับบริการ ไม่มากก็น้อย หากมีข้อเสนอแนะประการใด โปรดแจ้งสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษานครสวรรค์ทราบเพื่อจักได้ปรับปรุงแก้ไขหรือเพิ่มเติมให้มีความถูกต้องครบถ้วนมากยิ่งขึ้น

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษานครสวรรค์

สารบัญ

เรื่อง	หน้า
1. หลักการและเหตุผล	4
2. ผู้รับผิดชอบจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ	4
3. วัตถุประสงค์	5
4. คำจำกัดความ	5
5. ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน และแผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนฯ	5-7
6. ระยะเวลาการรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่างๆ	8
7. การบันทึกข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ	9
8. การรับและพิจารณาเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ	9
9. หลักเกณฑ์วิธีการตอบสนองข้อร้องเรียน และการแจ้งผู้ร้องเรียนทราบ	9
10. การติดตามแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ	10
11. การรายงานผลการดำเนินการข้อร้องเรียนให้ผู้บริหารทราบ	10
12. มาตรฐานงาน	10
ภาคผนวก	11
ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยการจัดการเรื่องร้องทุกข์ พ.ศ.๒๕๕๒	

แนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ กลุ่มกฎหมายและคดี

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษานครสวรรค์

๑. หลักการและเหตุผล

พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการ มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชนโดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการที่มีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ และมีการประเมินผลการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ

เพื่อให้การบริหารระบบราชการเป็นไปด้วยความถูกต้อง บริสุทธิ์ ยุติธรรม ควบคู่กับการพัฒนา บำบัดทุกข์ บำรุงสุข ตลอดจนดำเนินการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ ด้วยความรวดเร็วประสพผลสำเร็จอย่างเป็นรูปธรรม และเป็นการสร้างความรู้ ความเข้าใจ เกี่ยวกับการดำเนินการในการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน ตลอดจนรับแจ้งเบาะแสการทุจริต หรือการไม่ได้รับ ความเป็นธรรมจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา นครสวรรค์ จึงได้จัดทำคู่มือการปฏิบัติงานฉบับนี้ขึ้น เพื่อแจ้งให้ทราบเกี่ยวกับกระบวนการ ขั้นตอนการ จัดการเรื่องร้องเรียน การทุจริตและประพฤติมิชอบของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา นครสวรรค์ ขึ้น

2. ผู้รับผิดชอบจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

กลุ่มกฎหมายและคดี สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา นครสวรรค์ มีนิติกร เป็นผู้รับผิดชอบในการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของสำนักงานเขต

พื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาขนาดนครสวรรค์ ตามขอบข่ายภารกิจงานของกลุ่มกฎหมายและคดีที่ได้กำหนดไว้ใน ประกาศกระทรวงศึกษาธิการ เรื่องการแบ่งส่วนราชการภายในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2561 ที่กำหนดให้เพิ่ม “กลุ่มกฎหมายและคดี” ในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา โดยให้ปฏิบัติงาน ขึ้นตรงกับผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา และมีอำนาจหน้าที่ ดังต่อไปนี้

- (ก) ส่งเสริม สนับสนุน พัฒนาการมีวินัยและรักษาวินัย
- (ข) ดำเนินการสืบสวนเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน
- (ค) ดำเนินการสอบสวนเกี่ยวกับวินัยและการตรวจพิจารณาวินัย
- (ง) ดำเนินการเกี่ยวกับการอุทธรณ์และการพิจารณาอุทธรณ์
- (จ) ดำเนินการเกี่ยวกับการร้องทุกข์และการพิจารณาร้องทุกข์
- (ฉ) ดำเนินการเกี่ยวกับความรับผิดชอบของเจ้าหน้าที่
- (ช) ดำเนินการเกี่ยวกับคดีปกครอง คดีแพ่ง คดีอาญา และคดีอื่นๆ ของรัฐ
- (ซ) ดำเนินการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ
- (ฌ) ศึกษา วิเคราะห์วิจัย จัดทำข้อมูลและติดตามประเมินผลเพื่อพัฒนางานกฎหมาย และงานคดีของรัฐ
- (ญ) ปฏิบัติงานร่วมกับหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือที่ได้รับมอบหมาย

3. วัตถุประสงค์

3.๑ เพื่อให้การดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาขนาดนครสวรรค์ มีขั้นตอน กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐาน เดียวกัน

3.๒ เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการ ข้อร้องเรียน/ ร้องทุกข์ ที่กำหนดไว้อย่างมีประสิทธิภาพ

4. คำจำกัดความ

“ผู้รับบริการ” หมายถึง ผู้ที่มารับบริการจากส่วนราชการและประชาชนทั่วไป

“ผู้มีส่วนได้เสีย” หมายถึง ผู้ที่ได้รับผลกระทบ ทั้งทางบวกและทางลบ ทั้งทางตรงและทางอ้อม จากการดำเนินการของส่วนราชการ เช่น ข้าราชการในสังกัด เด็กนักเรียน ครู ผู้บริหาร สถานศึกษา ผู้ปกครอง และประชาชนทั่วไป

“การจัดการข้อร้องเรียน” มีความหมายครอบคลุมถึงการจัดการในเรื่องข้อร้องเรียน/ ร้องทุกข์/ ข้อเสนอแนะ/ ข้อคิดเห็น/ คำชมเชย/ การสอบถาม หรือการร้องขอข้อมูล

“ผู้ร้องเรียน” หมายถึงประชาชนทั่วไป/ ผู้มีส่วนได้เสียที่มาติดต่อราชการ ผ่านช่องทางต่าง ๆ โดยมีวัตถุประสงค์ครอบคลุมการร้องเรียน/ ร้องทุกข์/ การให้ข้อเสนอแนะ/ การให้ข้อคิดเห็น/ การชมเชย/ การร้องขอข้อมูล

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

5. ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน

การร้องเรียนหน่วยงานสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษานครสวรรค์ กำหนดช่องทางการร้องเรียน และเอกสารหลักฐานที่ผู้รับบริการต้องใช้ ดังรายละเอียดต่อไปนี้

5.1 การร้องเรียนทางโทรศัพท์ หมายเลข **0-5622-8846** ต่อ 127 หรือโทรสาร หมายเลข **0-5622-0231**

5.2 การร้องเรียนด้วยตนเองเป็นหนังสือ หรือร้องเรียนด้วยวาจา โดยตรงต่อ ผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษานครสวรรค์ หรือรองผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษานครสวรรค์

5.3 การร้องเรียนทางไปรษณีย์ โดยระบุหน้าซอง ดังนี้

เรียน ผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษานครสวรรค์
สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษานครสวรรค์
105/30 หมู่ 10 ตำบลวัดไทร อำเภอเมือง
จังหวัดนครสวรรค์ 60000

5.4 การร้องเรียนต่อหน่วยงานอื่น ๆ

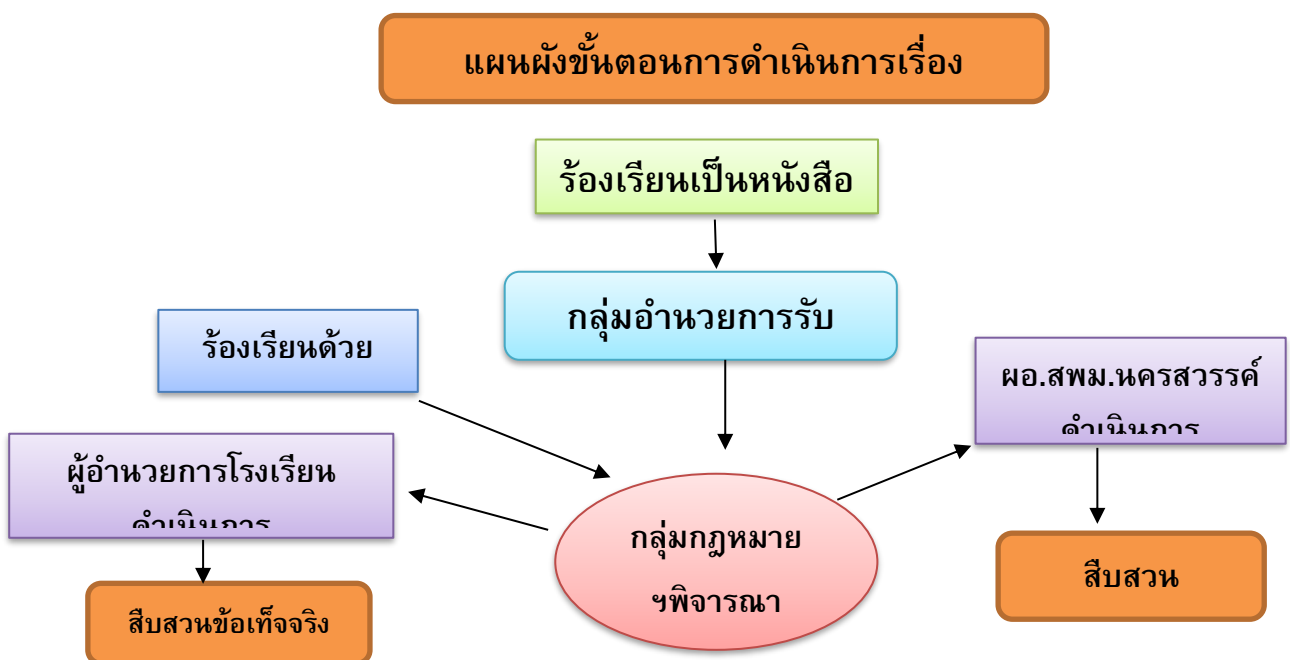
1. การร้องเรียนต่อศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดนครสวรรค์
2. การร้องเรียนต่อสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน (สพฐ.)
3. การร้องเรียนต่อสำนักงานตรวจเงินแผ่นดิน (สตง.)
4. การร้องเรียนต่อสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน
5. การร้องเรียนต่อสำนักงานคณะกรรมการสิทธิมนุษยชน
6. การร้องเรียนต่อสำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ

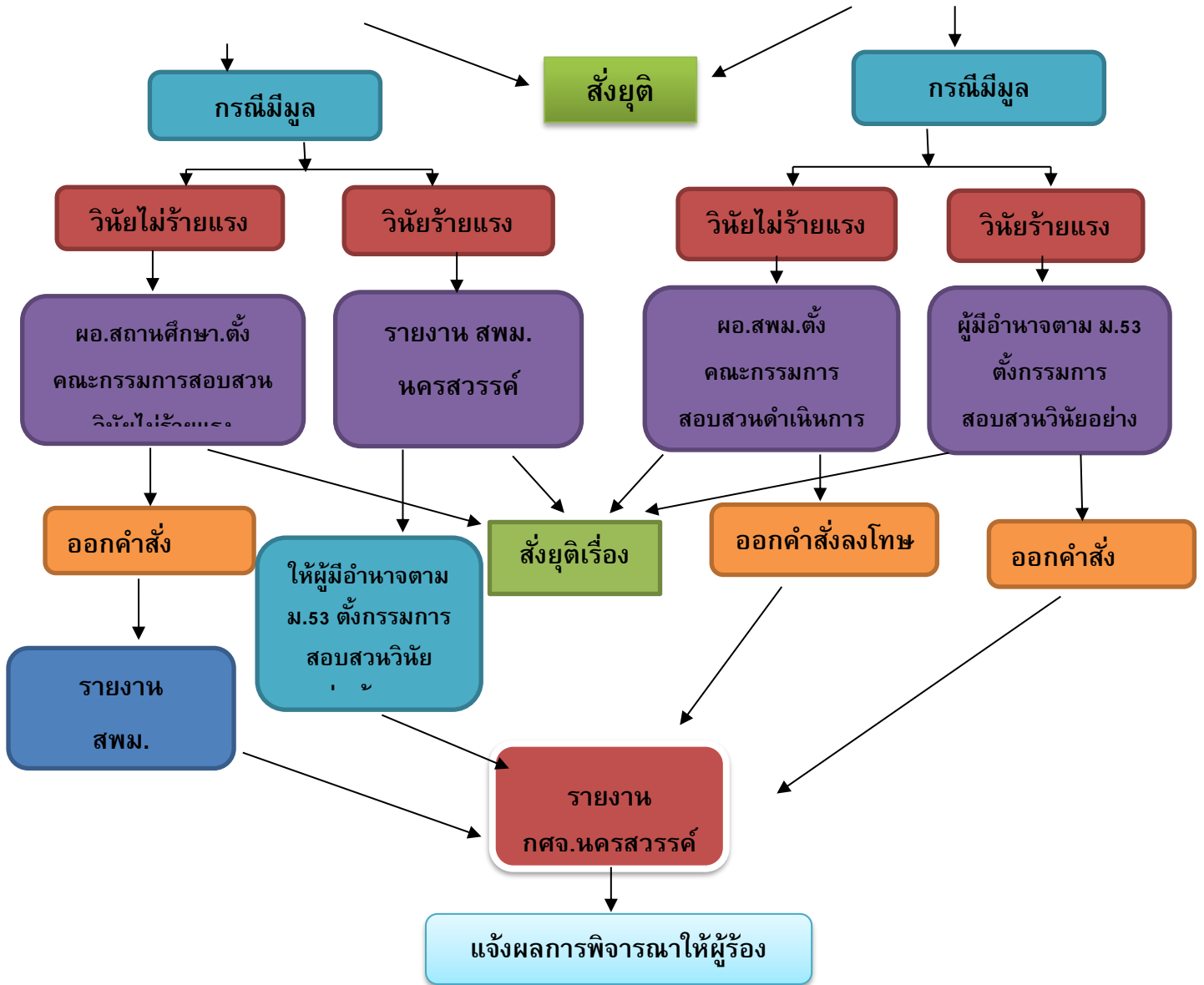
(ป.ป.ช.)

7. การร้องเรียนต่อสำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตภาครัฐ

(ป.ป.ท.)

5.5 การร้องเรียนผ่านเว็บไซต์ www.sawan.obec.go.th





6. ระยะเวลาการรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบจากช่องทางต่าง

ๆ

ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบ ที่มีเข้ามายังหน่วยงาน จากช่องทางต่าง ๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบ	ระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ เพื่อประสาน	หมายเหตุ

		หาทางแก้ไขปัญหา	
ร้องเรียนด้วยตนเองเป็นหนังสือ หรือ ร้องเรียน ด้วยวาจาโดยตรงต่อผู้อำนวยการ สำนักงาน เขตพื้นที่การศึกษา มัชฌมศึกษานครสวรรค์	ทุกครั้งที่มีการ ร้องเรียน	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนผ่าน E-Mail ของสำนักงานเขต พื้นที่การศึกษามัชฌมศึกษานครสวรรค์	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนเป็นหนังสือมาทางไปรษณีย์	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนทางโทรศัพท์ 056-228846 ต่อ 127	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนทางโทรสาร 056-221230	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนผ่านทางเว็บไซต์ ของสำนักงาน เขตพื้นที่การศึกษามัชฌมศึกษานครสวรรค์	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	

7. การบันทึกข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

7.๑ กรอกแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียน โดยมีรายละเอียด ชื่อ-นามสกุล ที่อยู่ หมายเลข โทรศัพท์ติดต่อของผู้ร้องเรียน เรื่องร้องเรียน และสถานที่เกิดเหตุ

7.๒ ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียน เจ้าหน้าที่ต้องบันทึกข้อร้องเรียนลงสมุดบันทึกข้อร้องเรียน

8. การรับและพิจารณาเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

8.๑ เจ้าหน้าที่ต้องอ่านหนังสือร้องเรียนและตรวจสอบข้อมูลรวมทั้งเอกสารประกอบการร้องเรียน โดยละเอียด

8.๒ สรุปประเด็นการร้องเรียนโดยย่อเพื่อเสนอผู้บังคับบัญชา หากเรื่องร้องเรียนมีประเด็นเกี่ยวข้องกับกฎหมายให้ระบุตัวบทกฎหมายเสนอผู้บังคับบัญชาเพื่อประกอบการพิจารณาด้วย

8.๓ หนังสือที่ส่งถึงหน่วยงานผ่านช่องทางต่าง ๆ หากมีความเห็นหรือข้อสังเกตเพื่อเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพหรือการเอาใจใส่ของหน่วยงานก็ควรใส่ความเห็นหรือข้อสังเกตนั้น ๆ ด้วย

8.๔ เรื่องร้องเรียนกล่าวโทษ ควรแจ้งให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องคุ้มครองความปลอดภัยให้แก่ผู้ร้องเรียนและพยานที่เกี่ยวข้อง ตามมติคณะรัฐมนตรี พ.ศ. ๒๕๔๑ และประทับตรา “ลับ” ในเอกสารทุกแผ่น

8.๕ เรื่องร้องเรียนกล่าวโทษ แจ้งเบาะแสการกระทำความผิด หรือผู้มีอิทธิพลซึ่งน่าจะเป็นอันตรายต่อผู้ร้อง ควรปกปิดชื่อและที่อยู่ของผู้ร้องก่อนถ่ายสำเนาคำร้องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องแต่หากเป็นการกล่าวหา ในเรื่องที่เป็นภัยร้ายแรงและน่าจะเป็นอันตรายต่อผู้ร้องเป็นอย่างมาก ก็ไม่ควรส่งสำเนาคำร้อง ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง แต่ควรใช้วิธีคัดย่อคำร้องแล้วพิมพ์ขึ้นใหม่ส่งให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องและประทับตรา “ลับ” ในเอกสารทุกแผ่น

8.๖ เมื่ออ่านคำร้องแล้วต้องประเมินด้วยว่า เรื่องน่าเชื่อถือเพียงใด หากผู้ร้องแจ้งหมายเลขโทรศัพท์ มาด้วย ควรสอบถามข้อมูลเพิ่มเติมจากผู้ร้องโดยขอให้ยืนยันว่า ผู้ร้องได้ร้องเรียนจริง เพราะบางครั้งอาจมี การแอบอ้างชื่อผู้อื่นเป็นผู้ร้อง วิธีการสอบถามไม่ควรบอกเรื่องหรือประเด็นการร้องเรียนก่อนควรถามว่า ท่านได้ส่งเรื่องร้องเรียนมาจริงหรือไม่ ในลักษณะใดหากผู้ร้องปฏิเสธก็จะชี้แจงว่า โทรศัพท์มาเพื่อตรวจสอบข้อมูลเบื้องต้นแล้วรีบจบการสนทนา

9. หลักเกณฑ์วิธีการตอบสนองข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ และการแจ้งผู้ร้องเรียนทราบ

9.๑ กรณีเป็นการขอข้อมูลข่าวสาร ประสานหน่วยงานผู้ครอบครองเอกสาร เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ข้อมูลแก่ผู้ร้องขอได้ทันที

9.๒ ข้อร้องเรียนที่ไม่อยู่ในความรับผิดชอบของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา มัธยมศึกษา นครสวรรค์ ให้ดำเนินการประสานหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้เกิดความรวดเร็ว และถูกต้องในการแก้ไขปัญหาต่อไป

๑.๓ ขอร้องเรียนที่ส่งผลกระทบต่อหน่วยงาน เช่น กรณีผู้ร้องเรียนทำหนังสือร้องเรียนความไม่โปร่งใสในการจัดซื้อจัดจ้าง ให้เจ้าหน้าที่จัดทำบันทึกข้อความเพื่อเสนอผู้บริหารพิจารณาส่งการไปยัง หน่วยงานที่รับผิดชอบ เพื่อดำเนินการตรวจสอบ และแจ้งผู้ร้องเรียนทราบต่อไป

๑๐. การติดตามแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องรายงานผลการดำเนินการให้ทราบภายใน ๓๐ วันทำการ เพื่อเจ้าหน้าที่จะได้ แจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบต่อไป

๑๑. การรายงานผลการดำเนินการให้ผู้บริหารทราบ

๑๑.๑ ให้รวบรวมและรายงานสรุปการจัดการข้อร้องเรียน ให้ผู้บริหารทราบทุกเดือน

๑๑.๒ ให้รวบรวมรายงานสรุปข้อร้องเรียนหลังจากสิ้นปีงบประมาณ เพื่อนำมาวิเคราะห์การจัดการข้อร้องเรียนในภาพรวมของหน่วยงาน เพื่อใช้เป็นแนวทางในการแก้ไข ปรับปรุงและพัฒนาองค์กรต่อไป

๑๒. มาตรฐานงาน

๑๒.๑ ดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด

๑๒.๒ กรณีได้รับเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบให้กลุ่มกฎหมาย และคดี สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษานครสวรรค์ ดำเนินการตรวจสอบและพิจารณาส่งเรื่อง ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบให้แล้วเสร็จ ภายใน ๓๐ วัน ทำการ

ภาคผนวก

ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ พ.ศ. 2552