

แนวทางการดำเนินการเกี่ยวกับการรับเรื่องร้องเรียน

การทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่



สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาอ่างทอง
สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน
กระทรวงศึกษาธิการ

คำนำ

แนวทางการดำเนินการเกี่ยวกับการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาอ่างทอง ฉบับนี้จัดทำขึ้นเพื่อเป็นแนวทางการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาอ่างทอง เพื่อให้การจัดการเรื่องร้องเรียนได้ข้อยุติและเป็นไปด้วยความรวดเร็วมีประสิทธิภาพ ตอบสนองความคาดหวังของผู้รับบริการจึงจำเป็นต้องมีขั้นตอนกระบวนการและแนวทางปฏิบัติงานที่ชัดเจนและเป็นมาตรฐานในการปฏิบัติงานส่งผลดีต่อผู้รับบริการต่อไป

กลุ่มกฎหมายและคดี

เมษายน ๒๕๖๗

แนวทางการดำเนินการเกี่ยวกับการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ของเจ้าหน้าที่ สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาอ่างทอง

วัตถุประสงค์

แนวทางการดำเนินการเกี่ยวกับการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่จัดทำขึ้นเพื่อให้เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน สามารถดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ ข้อเสนอแนะของประชาชน และสามารถให้บริการข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษาได้อย่างเป็นระบบ มีมาตรฐานในการจัดการข้อร้องเรียนเริ่มตั้งแต่ขั้นตอนการรับข้อร้องเรียนจากผู้รับบริการหรือหน่วยงานที่ส่งข้อร้องเรียน การวิเคราะห์ข้อร้องเรียน เพื่อเสนอผู้บริหารพิจารณาให้ความเห็นชอบ การส่งข้อร้องเรียนให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องตรวจสอบข้อเท็จจริง การติดตามประเมินผล การรายงานผลการตรวจสอบข้อเท็จจริง และการยุติเรื่องร้องเรียน

หลักเกณฑ์การร้องเรียน

๑. เป็นเรื่องที่มีชื่อและที่อยู่ของผู้ร้อง ซึ่งสามารถตรวจสอบตัวตนได้
๒. เรื่องที่อาจนำมาร้องเรียน ต้องเป็นเรื่องที่ใช้ถ้อยคำสุภาพและเป็นกรณีผู้ร้องได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหายอันเนื่องมาจากเจ้าหน้าที่สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาอ่างทอง
๓. หนังสือต้องระบุเรื่องอันเป็นเหตุให้ต้องร้องเรียน พร้อมทั้งข้อเท็จจริง หรือพฤติการณ์ตามสมควร
๔. ข้อเท็จจริงที่ได้ยื่นเรื่องร้องเรียน ต้องเป็นเรื่องที่มีมูลเหตุเกิดขึ้นจริง โดยผู้ร้องต้องรับผิดชอบต่อข้อเท็จจริงดังกล่าวข้างต้นทุกประการ
๕. ผู้ใดนำความเท็จมาร้องเรียนต่อเจ้าหน้าที่ ซึ่งทำให้ผู้อื่นได้รับความเสียหาย ผู้นั้นอาจต้องรับผิดชอบประมวลกฎหมายอาญา
๖. เรื่องที่ไม่ปรากฏตัวตนผู้ร้องหรือตรวจสอบตัวตนของผู้ร้องไม่ได้ หรือมีลักษณะเป็นบัตรสนเท่ห์ อาจรับไว้พิจารณาก็ได้ ถ้าหากระบุหลักฐานกรณีแวดล้อมปรากฏชัดแจ้ง ตลอดจนชี้พยานบุคคลแน่นอน สามารถสืบสวนสอบสวนข้อเท็จจริงต่อไปได้และเป็นประโยชน์ต่อสาธารณะ

การรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่

๑. กรณีการร้องเรียน เป็นลายลักษณ์อักษร ต้องมีลักษณะดังนี้
 - ๑) มี วัน เดือน ปี
 - ๒) ชื่อ และที่อยู่ของผู้ร้องเรียน

๓) ข้อเท็จจริง หรือพฤติการณ์ของเรื่องร้องเรียน ได้อย่างชัดเจนว่าได้รับความเดือดร้อน หรือเสียหายอย่างไร ต้องการให้แก้ไข ดำเนินการอย่างไร

๔) ใช้อ้อยคำสุภาพ

๒. กรณีร้องเรียน ด้วยวาจา

เจ้าหน้าที่ต้องบันทึกข้อมูลตามคำร้อง และให้ผู้ร้องลงลายมือชื่อไว้เป็นหลักฐาน หากผู้ร้อง ไม่ยินยอมลงลายมือชื่อ มิให้รับเรื่องร้องเรียน นั้นไว้พิจารณา และแจ้งให้ผู้ร้องทราบพร้อมบันทึกเหตุดังกล่าวไว้ในคำร้อง เว้นแต่กรณีที่มีผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาอ่างทอง เห็นสมควรเพื่อประโยชน์สุขของประชาชนหรือประโยชน์สาธารณะ จะรับคำร้องนั้นไว้พิจารณาก็ได้

๓. กรณีร้องเรียนทางโทรศัพท์

เจ้าหน้าที่กรอกแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียน โดยมีรายละเอียด ชื่อ - สกุล ผู้ร้องเรียน ที่อยู่ หมายเลขติดต่อกลับ และเรื่องร้องเรียน

๔. กรณีร้องเรียนทางเว็บไซต์ของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาอ่างทอง

ผู้ร้องเรียนกรอกแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียนผ่านทางเว็บไซต์ <http://www.atg.go.th>

ช่องทางการร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่

๑. ร้องเรียนด้วยตนเองที่สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาอ่างทอง

ถนนเทศบาล ๔ อำเภอเมืองอ่างทอง จังหวัดอ่างทอง ๑๔๐๐๐

๒. ร้องเรียนทางจดหมาย ที่ สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาอ่างทอง

ถนนเทศบาล ๔ อำเภอเมืองอ่างทอง จังหวัดอ่างทอง ๑๔๐๐๐

๓. ร้องเรียนทางหมายเลขโทรศัพท์

- ร้องเรียน ผ่านหมายเลขโทรศัพท์ ๐๓๕-๖๑๑-๙๙๕ ต่อ ๑๐๘

- ร้องเรียน ผ่านหมายเลขโทรสาร ๐๓๕-๖๑๑-๐๙๒

๔. ร้องเรียน/ร้องทุกข์ ทางเว็บไซต์ของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาอ่างทอง

<http://www.atg.go.th>

การตอบสนองเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่

๑.ติดต่อประสานผู้ร้องเรียน เพื่อขอทราบข้อมูลเพิ่มเติม กรณีมีข้อมูลไม่ครบถ้วน

๒.ดำเนินการประสานผู้ที่เกี่ยวข้อง หรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียน

๓.แจ้งผู้ร้องเรียนทราบ ผลการดำเนินการ (กรณีผู้ร้องเรียนประสงค์ให้ที่อยู่เพื่อติดต่อกลับ)

๔.รายงานผู้บังคับบัญชา/หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง



ข้อเสนอแนะในการส่งเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่

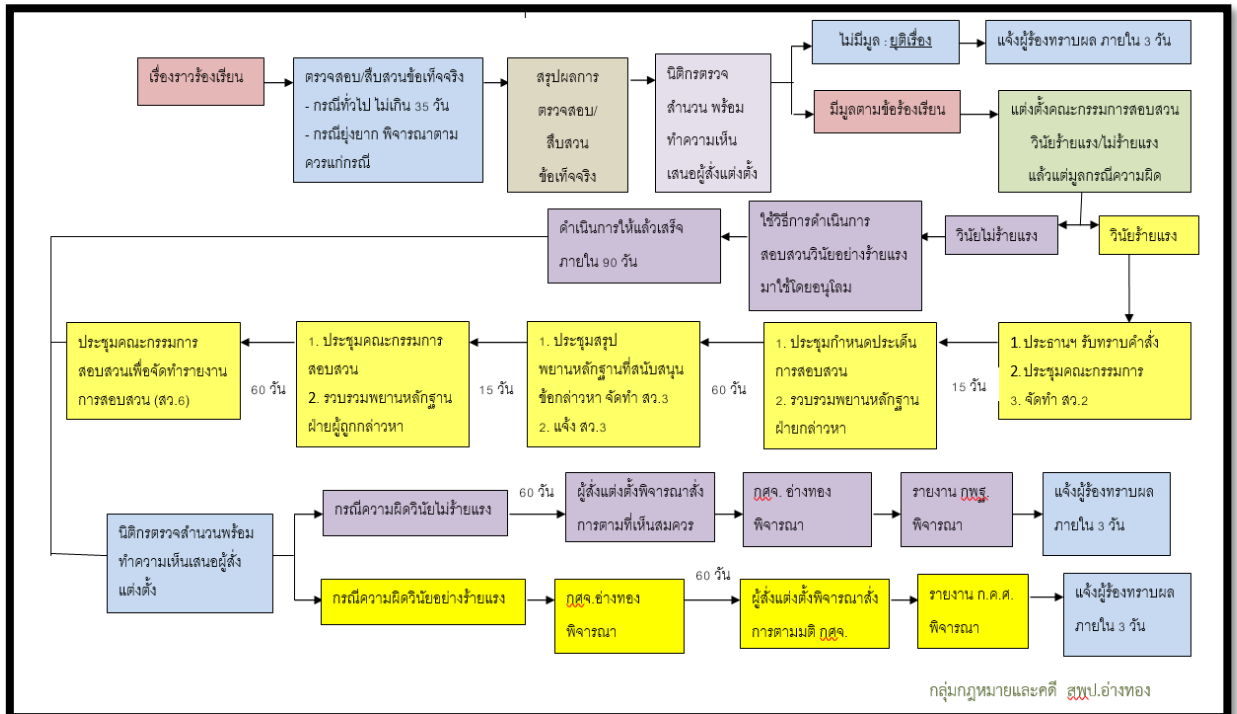
แจ้งข้อมูลเกี่ยวกับ ชื่อ ที่อยู่ เบอร์โทรศัพท์ E-mail ที่จะมีประโยชน์สำหรับการติดต่อกลับ เพื่อขอข้อมูลเพิ่มเติม หรือเพื่อแจ้งผลการตรวจสอบกรณีของเรื่องที่ร้องเรียนให้ท่านทราบ ถ้าหากท่าน ไม่ประสงค์จะให้ติดต่อกลับ หรือ ไม่ต้องการทราบผลการตรวจสอบข้อร้องเรียน ก็ไม่จำเป็นต้องกรอกข้อมูลดังกล่าวให้ครบถ้วน แต่จะถือว่าเป็นการแจ้งเบาะแสให้ทราบเท่านั้น

ผู้ปฏิบัติหน้าที่รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่

- นางสาวรัชดา ทองสุข ผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา
ประถมศึกษาอ่างทอง
- นางหทัยรัตน์ ลักษณะจินดา นิติกรชำนาญการพิเศษ ปฏิบัติหน้าที่
ผู้อำนวยการกลุ่มกฎหมายและคดี
- นางสาวนฤมล ชำคม นิติกร

แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน

กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่



**ขั้นตอนการจัดการเรื่องร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับการทุจริตผลประโยชน์ของเจ้าหน้าที่
สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาอ่างทอง**

ลำดับ	ผังกระบวนการ	ระยะเวลา	รายละเอียดงาน	ผู้รับผิดชอบ
๑.	รับเรื่องร้องเรียน นำเสนอเรื่องเข้าใหม่ พิจารณาแต่งตั้งคณะกรรมการสืบสวนข้อเท็จจริง หรือตรวจสอบข้อเท็จจริง หรือรับเรื่องไว้เป็นข้อมูล แล้วแต่กรณี	ไม่เกิน ๗ วัน	สรุปประเด็นและข้อเท็จจริงที่ปรากฏตามหนังสือร้องเรียน	นิติกร
๒.	ตรวจสอบ/สืบสวนข้อเท็จจริง	- กรณีทั่วไป ไม่เกิน ๓๕ วัน - กรณียุ่งยาก พิจารณาตาม ควรแก่กรณี	แสวงหาข้อเท็จจริงและรวบรวมพยานหลักฐานที่เกี่ยวข้องกับข้อร้องเรียนเพื่อชี้มูลเบื้องต้น	คณะกรรมการที่ได้รับมอบหมาย
๓.	สรุปผลการตรวจสอบ/สืบสวนข้อเท็จจริง	- กรณีทั่วไป ไม่เกิน ๗ วัน - กรณียุ่งยาก พิจารณาตาม ควรแก่กรณี	ประชุมพิจารณาสรุปผลการตรวจสอบ/สืบสวนข้อเท็จจริง ซึ่งนำหน้าพยานหลักฐาน รายงานผลการตรวจสอบ/สืบสวนข้อเท็จจริง พร้อมความเห็นและพยานหลักฐาน ประกอบข้อเท็จจริงที่ได้จากการสืบสวนต่อผู้สั่งแต่งตั้ง	คณะกรรมการที่ได้รับมอบหมาย
๔.	ตรวจสอบ/สืบสวนข้อเท็จจริง	ไม่เกิน ๑๕ วัน	พิจารณาข้อเท็จจริงประกอบข้อกฎหมาย ตรวจสอบกระบวนการขั้นตอนการสืบสวนข้อเท็จจริงก่อน	นิติกร

			<p>ทำความเข้าใจเสนอต่อผู้บังคับบัญชา</p> <p>พิจารณา</p>	
--	--	--	---	--

**ขั้นตอนการจัดการเรื่องร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับการทุจริตผลประโยชน์ของเจ้าหน้าที่
สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาอ่างทอง (ต่อ)**

ลำดับ	ผังกระบวนการ	ระยะเวลา	รายละเอียดงาน	ผู้รับผิดชอบ
๕.	เสนอรายงานผลการตรวจสอบ	ไม่เกิน ๗ วัน	นำเสนอประเด็นที่ได้จากการตรวจสอบ/สืบสวน พร้อมความเห็นของกลุ่มงานวินัยและนิติการต่อผู้บังคับบัญชาตามลำดับ	นิติกร
๖.	<ul style="list-style-type: none"> - กรณียุติเรื่อง แจ้งผลการร้องเรียนต่อผู้ร้อง - กรณีมีมูลอันควรกล่าวหาว่ากระทำผิดวินัย 	<p>ไม่เกิน ๓ วัน</p> <p>ไม่เกิน ๓ วัน</p>	<p>ทำหนังสือแจ้ง</p> <p>ดำเนินการทางวินัยโดยเสนอแต่งตั้งคณะกรรมการสอบสวนวินัยร้ายแรง/ไม่ร้ายแรง แล้วแต่มูลกรณีความผิด</p>	นิติกร

(.....)

วันที่.....