



คู่มือการปฏิบัติงานช่องทางแจ้งเรื่องร้องเรียน
การทุจริตและประพฤติมิชอบ



สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษากระบี่
สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน
กระทรวงศึกษาธิการ

คำนำ

คู่มือการปฏิบัติงานช่องทางแจ้งเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษากระบี่ฉบับนี้ จัดทำขึ้นเพื่อเป็นแนวทางการดำเนินการจัดการร้องเรียนหรือร้องทุกข์ของผู้ที่ได้รับผลกระทบจากการปฏิบัติหน้าที่หรือละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบของเจ้าหน้าที่รัฐในพื้นที่การศึกษาประถมศึกษากระบี่ ซึ่งการจัดการเรื่องร้องเรียนหรือร้องทุกข์ให้มีความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพเกิดประสิทธิผล เพื่อตอบสนองความต้องการและความคาดหวังในการดำเนินการ จำเป็นต้องมีขั้นตอน กระบวนการและแนวทางในการปฏิบัติงานที่ชัดเจนและเป็นมาตรฐานเดียวกัน

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษากระบี่

สารบัญ

เรื่อง	หน้า
๑. หลักการและเหตุผล	๑
๒. การรับเรื่องร้องเรียนหรือร้องทุกข์	๑
๓. สถานที่ตั้ง	๑
๔. หน้าที่ความรับผิดชอบ	๑
๕. วัตถุประสงค์	๑
๖. คำจำกัดความ	๑
๗. แผนผังกระบวนการจัดการร้องเรียนหรือร้องทุกข์	๓
๘. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	๓
๙. การรับและตรวจสอบเรื่องร้องเรียนจากช่องทางต่างๆ	๔
๑๐. การบันทึกข้อร้องเรียน	๕
๑๑. การรายงานผลการจัดการเรื่องร้องเรียนของหน่วยงาน มาตรฐานงาน	๕
๑๒. แบบฟอร์มใบรับแจ้งเหตุเรื่องราวร้องเรียนหรือร้องทุกข์	๕

คู่มือการปฏิบัติงานช่องทางแจ้งเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษากระบี่

๑. หลักการและเหตุผล

พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ได้กำหนดแนวทางการปฏิบัติราชการ มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการที่มีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการบริการ ไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็นมีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ และมีการประเมินผลการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ

๒. การกำหนดสถานที่การรับแจ้งเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษากระบี่

เพื่อให้การบริหารระบบราชการเป็นไปด้วยความถูกต้อง บริสุทธิ์ ยุติธรรม ควบคู่กับการพัฒนา บำบัดทุกข์ บำรุงสุข ตลอดจนดำเนินการแก้ไขปัญหาคาความเดือดร้อนของประชาชน ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ด้วยความรวดเร็วประสพผลสำเร็จอย่างเป็นรูปธรรม อีกทั้งเพื่อเป็นการรับเบาะแสการทุจริต หรือไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษากระบี่ จึงได้ กำหนดสถานที่การรับเรื่องร้องเรียนหรือร้องทุกข์ขึ้น ซึ่งในกรณีการร้องเรียนที่เกี่ยวกับบุคคล จะมีการเก็บรักษาเรื่องราวไว้เป็นความลับและปกปิดชื่อผู้ร้องเรียน เพื่อมิให้ผู้ร้องเรียนได้รับผลกระทบและได้รับความเดือดร้อนจากการร้องเรียน

๓. สถานที่ตั้ง

ตั้งอยู่ กลุ่มกฎหมายและคดี ณ สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษากระบี่ ถนนกระบี่ ตำบลปากน้ำ อำเภอเมืองกระบี่ จังหวัดกระบี่ ๘๑๐๐๐

๔. หน้าที่ความรับผิดชอบ

เป็นจุดที่ในการรับแจ้งเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ และให้บริการข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษารับเรื่องปัญหาความต้องการและข้อเสนอแนะของประชาชนและข้าราชการในสังกัด

๕. วัตถุประสงค์

๑. เพื่อให้การดำเนินงานจัดการแจ้งเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ มีขั้นตอน กระบวนการและแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน
๒. เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการแจ้งเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอและมีประสิทธิภาพ

๖. คำจำกัดความ

“ผู้รับบริการ” หมายถึง ผู้ที่มาใช้บริการจากส่วนราชการและประชาชนทั่วไป

“ผู้มีส่วนได้เสีย” หมายถึง ผู้ที่ได้รับผลกระทบ ทั้งทางบวกและทางลบ ทั้งทางตรงและทางอ้อม จากการดำเนินการของส่วนราชการ

“การจัดการเรื่องร้องเรียน” มีความหมายครอบคลุมถึงการจัดการในเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบหรือข้อเสนอแนะหรือข้อคิดเห็นหรือคำติชมเชิงหรือการสอบถามหรือการร้องขอข้อมูลข่าวสาร

“ผู้แจ้งเรื่องร้องเรียน” หมายถึง ประชาชนทั่วไปหรือข้าราชการหรือผู้มีส่วนได้เสียที่มาติดต่อราชการผ่านช่องทางต่างๆ โดยมีวัตถุประสงค์ครอบคลุมการร้องเรียนหรือร้องทุกข์หรือข้อเสนอแนะหรือข้อคิดเห็นหรือคำติชมเชิงหรือการสอบถามหรือการร้องขอข้อมูลข่าวสาร

“ช่องทางการแจ้งเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ” หมายถึง ช่องทางต่างๆ ที่ใช้ในการรับเรื่อง ร้องเรียน/ร้องทุกข์ เช่น ติดต่อด้วยตนเอง/ติดต่อทางโทรศัพท์/เว็บไซต์/Facebook/Line ฯลฯ

๗. ระยะเวลาเปิดให้บริการ

เปิดให้บริการวันจันทร์ ถึง วันศุกร์ (ยกเว้นวันหยุดที่ทางราชการกำหนด) ตั้งแต่เวลา ๐๘.๓๐ น. ถึง ๑๖.๓๐ น.

๘. แผนผังกระบวนการจัดการแจ้งเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ



๙. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

การแต่งตั้งผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

๙.๑ กำหนดจุดรับเรื่องร้องเรียนของหน่วยงาน

๙.๒ จัดทำคำสั่งแต่งตั้งเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ

๑๐. การรับและตรวจสอบการแจ้งเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ จากช่องทางต่างๆ

ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบเรื่องร้องเรียน ที่เข้ามาจากช่องทางต่างๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการรับเรื่องร้องเรียน เพื่อประสานหาทางแก้ปัญหา	หมายเหตุ
ร้องเรียนด้วยตนเอง ณ จุดรับเรื่องร้องเรียน สพป.กระบี่	ทุกครั้งที่มีการร้องเรียน	ภายใน ๑๕ วันทำการ	
ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์ สพป.กระบี่	ทุกวัน	ภายใน ๑๕ วันทำการ	
ร้องเรียนทางโทรศัพท์ ๐ ๗๕๖๑ ๒๕๘๕ ต่อ ๑๕	ทุกวัน	ภายใน ๑๕ วันทำการ	
ร้องเรียนทางจดหมาย	ทุกวัน	ภายใน ๑๕ วันทำการ	

๑๑. การบันทึกเรื่องร้องเรียน

๑๑.๑ กรอกแบบฟอร์มบันทึกเรื่องร้องเรียน โดยมีรายละเอียด ชื่อ - สกุล ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ ติดต่อ เรื่องร้องเรียนหรือร้องทุกข์ และสถานที่เกิดเหตุ พยานแวดล้อมกรณีแห่งพฤติการณ์

๑๑.๒ ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียน เจ้าหน้าที่ที่ต้องบันทึกเรื่องร้องเรียน ลงสมุดบันทึกเรื่องร้องเรียนหรือร้องทุกข์

๑๒. การรายงานผลการดำเนินการให้บริการให้ผู้บริหารของหน่วยงานทราบ

๑๒.๑ ให้รวบรวมและรายงานสรุปการจัดการเรื่องร้องเรียน ให้ผู้บริหารทราบทุกเดือน

๑๒.๒ ให้รวบรวมรายงานสรุปเรื่องร้องเรียนหลังจากสิ้นปีงบประมาณ เพื่อนำมาวิเคราะห์การจัดการเรื่องร้องเรียน ในภาพรวมของหน่วยงาน เพื่อใช้เป็นแนวในการแก้ไข ปรับปรุง พัฒนา องค์กร ต่อไป

๑๓. มาตรฐานงาน

กรณีได้รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ให้จุดที่กำหนดให้รับเรื่องร้องเรียนสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษากระบี่ ตรวจสอบและพิจารณาดำเนินการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนให้แล้วเสร็จภายใน ๑๕ วันทำการ

แบบฟอร์มการแจ้งคำร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ (ด้วยตนเอง)

เขียนที่.....

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.

เรื่อง.....

เรียน ผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษากระบี่

ข้าพเจ้า (นาย/นาง/นางสาว).....อายุ.....
 ปี อยู่บ้านเลขที่..... ตำบล.....อำเภอ.....จังหวัด.....
โทรศัพท์.....อาชีพ..... ถิ่นบัตร.....เลขที่.....
 ออกโดย.....วันออกบัตร.....วันหมดอายุ.....
 มีความประสงค์ขอร้องเรียน เพื่อให้สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษากระบี่พิจารณาดำเนินการช่วยเหลือ หรือแก้ไขปัญหาในเรื่อง.....

.ทั้งนี้ ข้าพเจ้าขอรับรองว่าคำร้องเรียนตามข้างต้นเป็นความจริง และยินดีรับผิดชอบทั้งในทางแพ่งและทางอาญาหากพึงจะมี

โดยข้าพเจ้าขอส่งเอกสารหลักฐานประกอบการร้องเรียน (ถ้ามี) ได้แก่

๑. สำเนาบัตรประจำตัวประชาชนพร้อมรับรองสำเนาถูกต้อง จำนวนฉบับ
๒. สำเนาทะเบียนบ้านฉบับเจ้าบ้านพร้อมรับรองสำเนาถูกต้อง จำนวนฉบับ
๓. เอกสารอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับเรื่องที่ร้องเรียน

ระบุ

ขอแสดงความนับถือ

ลงชื่อ.....ผู้ร้องเรียน

(.....)

หมายเลขโทรศัพท์.....

คณะผู้จัดทำคู่มือการปฏิบัติงานช่องทางแจ้งเรื่องร้องเรียนการทุจริต และประพฤติมิชอบสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษากระบี่

๑. นายสมชาติ ไกรแก้ว ผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษากระบี่
๒. นางสาวสิณิฎา อารีย์ รองผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษากระบี่
๓. นางวรรณดี เกตแก้ว รองผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษากระบี่
๔. นายต่อตระกูล พรหมนุ่น รองผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษากระบี่
๕. นายทองดี รัชศรีทอง ผู้อำนวยการกลุ่มกฎหมายและคดี
๖. ผู้อำนวยการกลุ่มทุกกลุ่ม/หน่วยในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษากระบี่
๗. นางสาวผาณิต สิงห์สุวรรณ นิติกรปฏิบัติการ