คู่มือ
การร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบ

ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๗

กลุ่มกฎหมายและคดี

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาตาก เขต ๑

rawpixel

คำนำ

คู่มือการร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบในหน่วยงาน ของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาตาก เขต ๑ ฉบับนี้ จัดทำขึ้นเพื่อเป็นกรอบหรือแนวทางในการปฏิบัติงานด้านการรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ทั้งเรื่องทั่วไปและเรื่องเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบในหน่วยงาน ผ่านคลินิกกฎหมาย สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาตากเขต ๑ เพื่อตอบสนองนโยบายของรัฐบาล ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ และสามารถบรรลุเป้าหมายตามยุทธศาสตร์ชาติและแผนแม่บทแห่งชาติ ในแผนงานบูรณาการต่อต้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ โดยได้กำหนดแนวทางการปฏิบัติราชการเพื่อมุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลางและตอบสนองความต้องการของประชาชนให้เกิดความผาสุก อีกทั้งเกิดสัมฤทธิ์ผลต่อการลดโอกาสที่จะเกิดการทุจริตและประพฤติมิชอบในหน่วยงานต่อไป

ในการนี้ สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาตาก เขต ๑ หวังเป็นอย่างยิ่งว่าคู่มือปฏิบัติงานรับเรื่องร้องเรียนฉบับนี้จะเป็นประโยชน์ต่อผู้ปฏิบัติงานรับเรื่องร้องเรียนเป็นอย่างดี

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาตาก เขต ๑

สารบัญ

เรื่อง	หน้า
๑. หลักการและเหตุผล	๑
๒. การจัดตั้งคลินิกกฎหมาย สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาตาก เขต ๑	๑
๓. สถานที่จัดตั้ง	๑
๔. หน้าที่ความรับผิดชอบ	๑
๕. วัตถุประสงค์	๑
๖. คำจำกัดความ	๑
๗. หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ	๒
๘. ช่องทางการร้องเรียน/แจ้งเบาะแส	๒
๙. แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน	๓
๑๐. ขั้นตอนการร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ	๔ - ๕
๑๑. การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่างๆ	๖
๑๒. การบันทึกข้อร้องเรียน	๖
๑๓. การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ไขข้อร้องเรียนและการแจ้งกลับผู้ร้องเรียน	๖
๑๔. ติดตามการแก้ไขข้อร้องเรียน	๗
๑๕. การรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน	๗
๑๖. มาตรฐานงาน	๗
๑๗. ส่วนงานที่รับผิดชอบ	๗
ภาคผนวก	

๑. หลักการและเหตุผล

ตามยุทธศาสตร์ชาติ (พ.ศ. ๒๕๖๑ - ๒๕๘๐) และแผนแม่บทภายใต้ยุทธศาสตร์ชาติ (พ.ศ. ๒๕๖๑ – ๒๕๘๐) ได้กำหนดแนวทางการปฏิบัติราชการเพื่อมุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชนและส่วนรวม เป็นสำคัญ และลดโอกาสที่จะเกิดการทุจริตและประพฤติมิชอบในหน่วยงาน ส่งผลให้หน่วยงานสามารถบรรลุตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ในแผนงานบูรณาการต่อการต่อต้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ เพื่อเป็นการมุ่งตอบสนองต่อยุทธศาสตร์ชาติและแผนแม่บทภายใต้ยุทธศาสตร์ชาติ ประเด็นการต่อต้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ แผนการปฏิรูปประเทศด้านการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ นโยบายเสริมสร้างความมั่นคงของชาติจากภัยการทุจริต ต่อไป

๒. การจัดตั้ง

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาตาก เขต ๑ ได้ดำเนินการจัดตั้งคลินิกกฎหมายประจำสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาตาก เขต ๑ เมื่อ ณ วันจันทร์ที่ ๑๑ เมษายน พ.ศ. ๒๕๖๕ เพื่อรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ และการให้คำปรึกษาด้านกฎหมายและข้อเสนอแนะแก่ข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษาในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาตาก เขต ๑ และรวมไปถึงประชาชนทั่วไป

๓. สถานที่จัดตั้ง

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ตั้งอยู่ที่คลินิกกฎหมาย บริเวณชั้น ๓ อาคารทักษิเณ สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาตาก เขต ๑ บริเวณศาลากลางจังหวัดตาก อำเภอเมืองตาก จังหวัดตาก รหัสไปรษณีย์ ๖๓๐๐๐ โทร. ๐๕๕-๕๑๒๕๓๗ ต่อ ๓๐๑

๔. หน้าที่ความรับผิดชอบ

เป็นศูนย์กลางในการรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ให้บริการข้อมูลข่าวสาร และให้คำปรึกษาปัญหาด้านกฎหมายและข้อเสนอแนะแก่ข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษาในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาตาก เขต ๑ และรวมไปถึงประชาชนทั่วไป

๕. วัตถุประสงค์

๑. เพื่อให้การดำเนินงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ โดยมีขั้นตอน กระบวนการและแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน

๒. เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียนที่กำหนดไว้เป็นไปอย่างรวดเร็ว มีประสิทธิภาพ และเสมอภาค

๖. คำจำกัดความ

“ผู้รับบริการ” หมายความถึง ผู้ที่มารับบริการจากหน่วยงานในสังกัด หรือส่วนราชการ และรวมถึงประชาชนทั่วไป

“ผู้มีส่วนได้เสีย” หมายความถึง ผู้ที่ได้รับผลกระทบทั้งตรงหรือทางอ้อม จากการดำเนินการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาตาก เขต ๑ และหน่วยงานในสังกัด

“การจัดการร้องเรียน” หมายความถึง การจัดการในเรื่องข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็น คำชมเชย การสอบถาม หรือการร้องขอข้อมูล

“ผู้ร้องเรียน” หมายความถึง ผู้ที่ได้รับผลกระทบจากดำเนินงานหรือการกระทำของส่วนราชการ หน่วยงานในสังกัด หรือข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา ในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาตาก เขต ๑

“ช่องทางการรับข้อร้องเรียน” หมายความถึง ช่องทางต่างๆ ที่ใช้ในการรับเรื่องร้องเรียน เช่น การมาติดต่อด้วยตนเอง หรือโทรศัพท์สายตรง หรือเว็บไซค์ของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาตาก เขต ๑ หรือ Facebook Fan Page สพป.ตาก เขต 1

“เจ้าหน้าที่” หมายความถึง เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

“ข้อร้องเรียน” หมายความถึง ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ คำชมเชย ข้อสงสัย ข้อสอบถาม หรือการร้องขอข้อมูล การร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพและการให้บริการของหน่วยงาน การร้องเรียนเกี่ยวกับความไม่โปร่งใสของการจัดซื้อจัดจ้าง เป็นต้น

๗. หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ

๑. ชื่อ – สกุล ของผู้ร้องเรียน ประกอบกับช่องทางติดต่อกลับผู้ร้องเรียน

๒. ใช้ถ้อยคำหรือข้อความสุภาพ

๓. ข้อร้องเรียน ต้องเป็นเรื่องที่มีมูลเหตุ มิได้หวังสร้างกระแสหรือสร้างข่าวที่เสียหายต่อบุคคลอื่นหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๔. เรื่องร้องเรียนที่ข้อมูลไม่ครบถ้วน ไม่เพียงพอหรือไม่สามารถหาข้อมูลเพิ่มเติมได้ในการดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง สืบสวน สอบสวน ให้ยุติเรื่อง หรือรับทราบเป็นข้อมูลและเก็บไว้เป็นฐานข้อมูล

๘. ช่องทางแจ้งเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ

๑. แจ้งด้วยตนเองแจ้งได้ที่สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาตาก เขต ๑

๒. ทางไปรษณีย์ สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาตาก เขต ๑ บริเวณศาลากลางจังหวัดตาก อำเภอเมืองตาก จังหวัดตาก รหัสไปรษณีย์ ๖๓๐๐๐

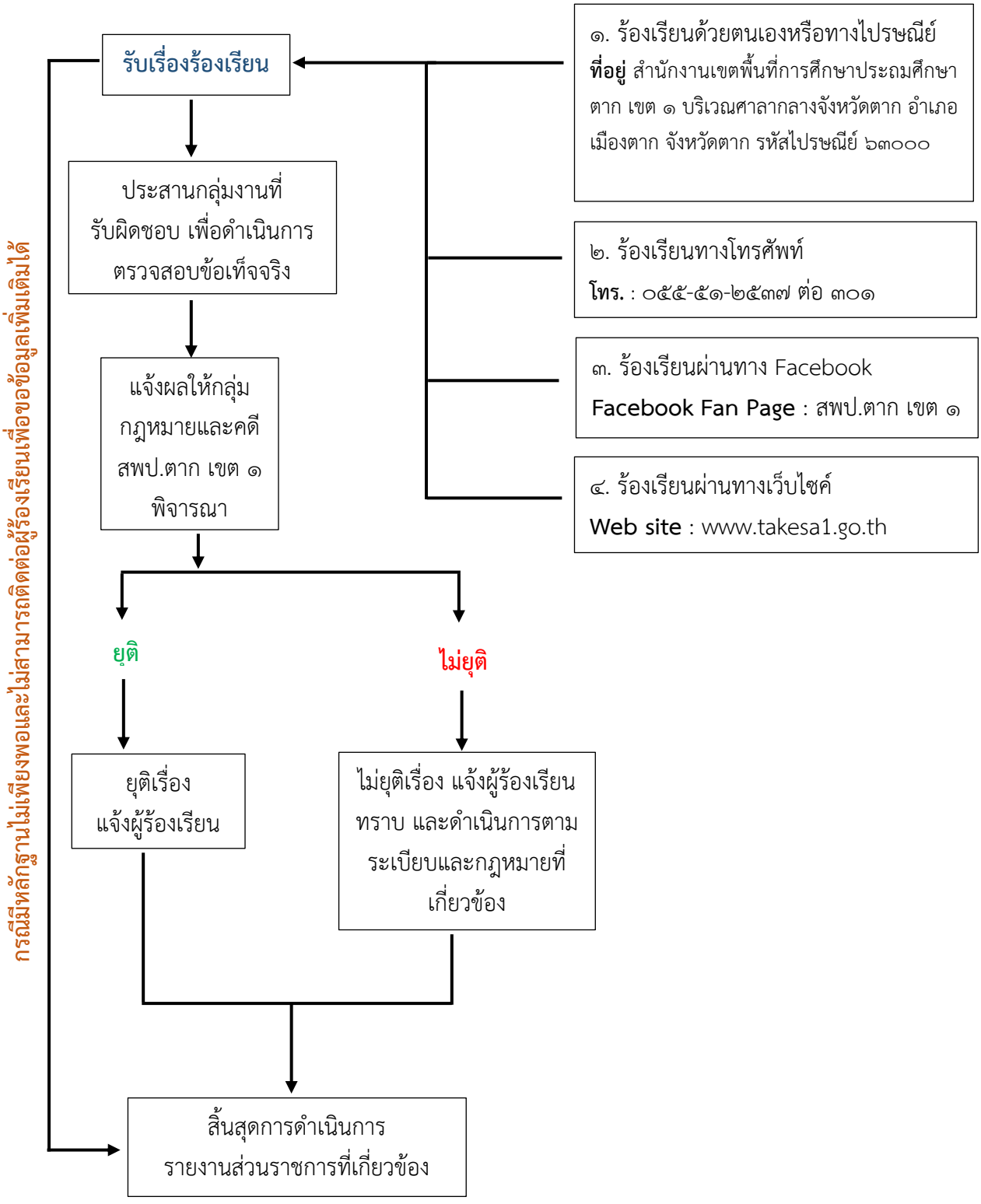
๓. ร้องเรียนโทรศัพท์ ๐๕๕-๕๑-๒๕๓๗ ต่อ ๓๐๑

๔. ผ่านเว็บไซต์ สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาตาก เขต ๑ www.takesa1.go.th

๕. ร้องเรียนผ่านทาง Facebook **Facebook Fan Page** : สพป.ตาก เขต ๑

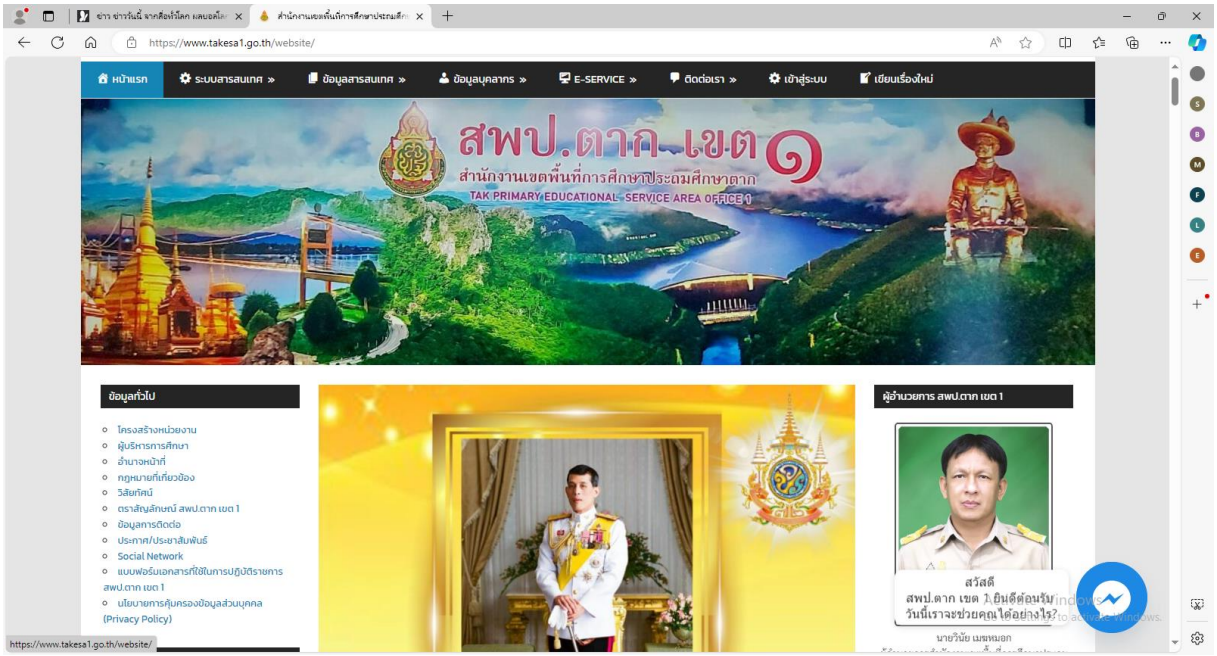
๖. ผ่าน E-Mail สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาตาก เขต ๑ lawyer@takesa1.go.th

๙. แผนผังขั้นตอนการดำเนินงานและช่องทางการร้องเรียนสำหรับประชาชนทั่วไป

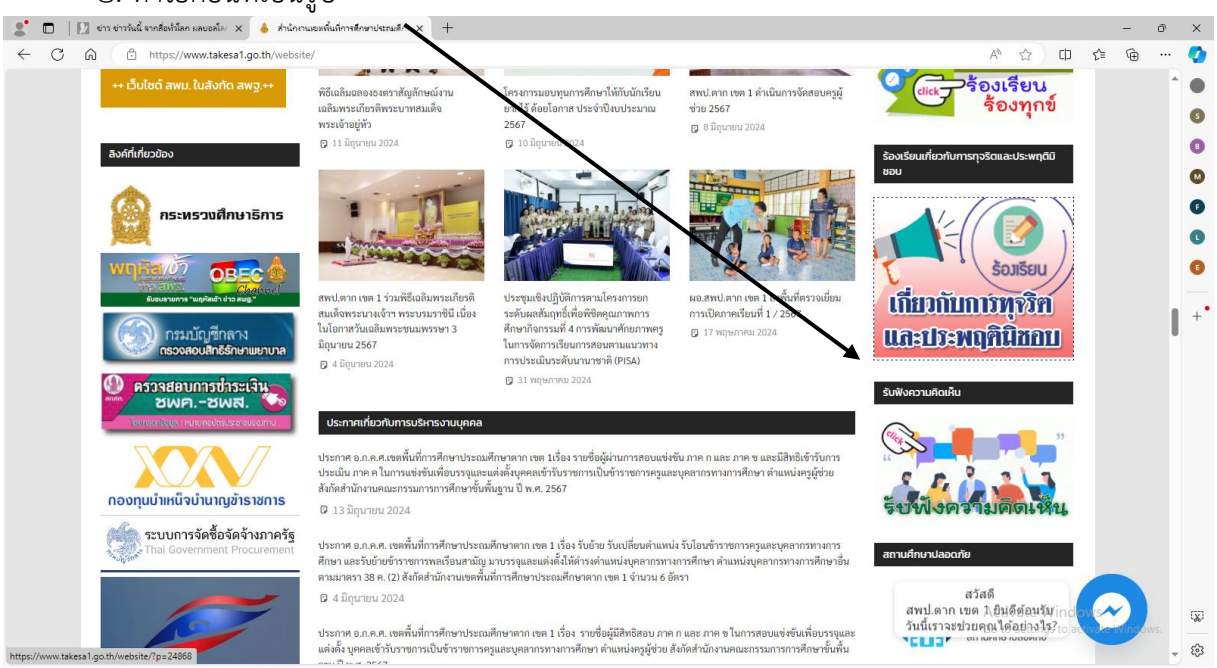


๑๐. ขั้นตอนการร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ผ่านเว็บไซต์ สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาตาก เขต 1

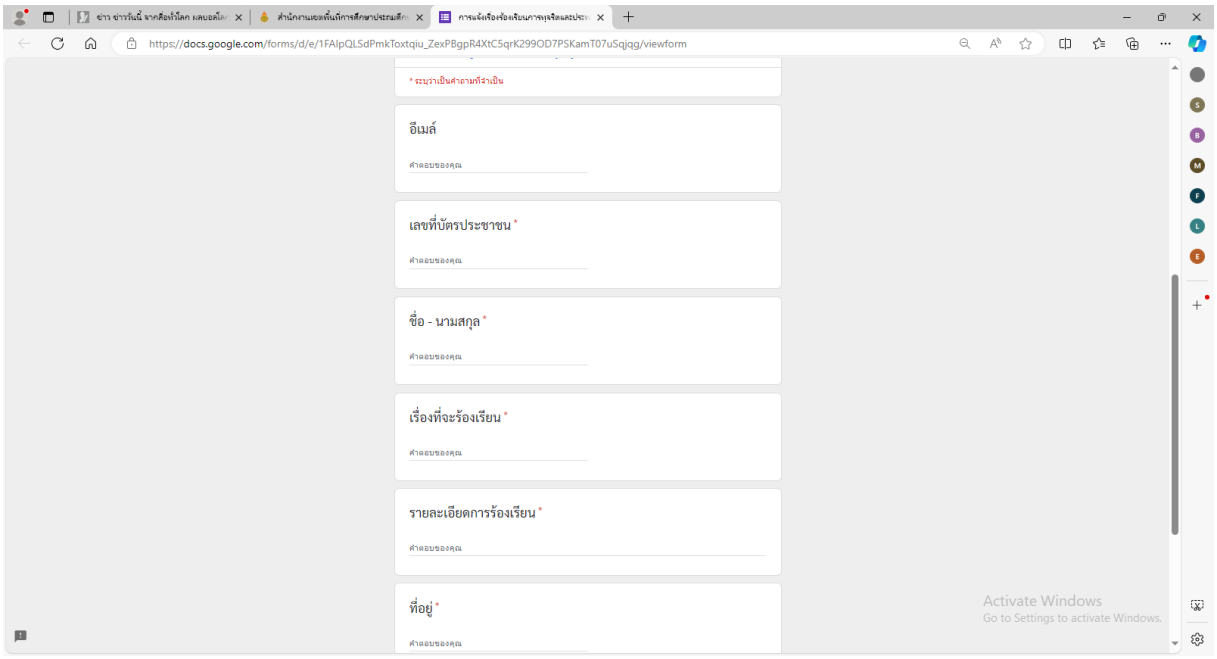
๑. ค้นหาหน้า website (www.takesa1.go.th)



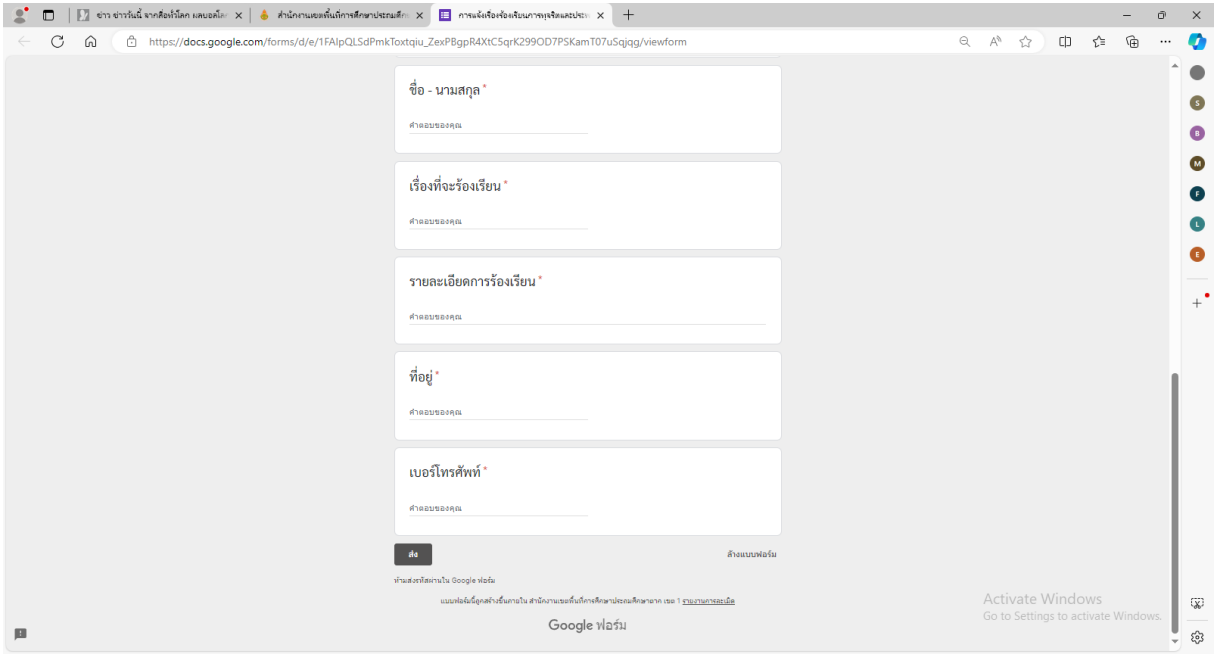
๒. หาไอคอนที่เป็นรูป



๓. เมื่อคลิก เข้าไปจะเป็นหน้าต่าง



๔. กรอกรายละเอียดให้ครบถ้วนทุกข้อ หลังจากนั้นกดปุ่ม ส่ง เพื่อยืนยันข้อมูลทั้งหมด



๑๑. การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่างๆ

ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียนที่เข้ามายังหน่วยงานจากช่องทางต่างๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนดดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบตามช่องทางที่ร้องเรียน	ระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องเรียนเพื่อประสานหาแนวทางแก้ไข	หมายเหตุ
๑. ร้องเรียนด้วยตนเอง	ทุกครั้งที่มีผู้ร้องเรียน	ภายใน ๑๕ วันทำการ	
๒. ร้องเรียนผ่าน E-Mail	ทุกวัน	ภายใน ๑๕ วันทำการ	
๓. ร้องเรียนทางไปรษณีย์	ทุกวัน	ภายใน ๑๕ วันทำการ	
๔. ร้องเรียนทางโทรศัพท์ ๐๕๕-๕๑๒๕๗๗ ต่อ ๓๐๑	ทุกวัน	ภายใน ๑๕ วันทำการ	
๕. ร้องเรียนผ่าน Facebook Fan Page	ทุกวัน	ภายใน ๑๕ วันทำการ	
๖. ร้องทุกข์/ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์	ทุกวัน	ภายใน ๑๕ วันทำการ	

๑๒. การบันทึกข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

โดยการเขียนบันทึกด้วยมือของผู้ร้อง และลงชื่อด้วยลายมือชื่อของผู้ร้องเรียน ให้ระบุรายละเอียดของข้อมูลเพื่อใช้ในการร้องเรียน เช่น ชื่อ-สกุล ตำแหน่ง สถานที่ ช่วงเวลาการกระทำความผิดพฤติการณ์การทุจริตและประพฤติมิชอบของผู้ถูกร้อง หากทางผู้ร้องเรียนไม่สามารถดำเนินการเขียนลายมือชื่อได้ด้วยตนเองหรือไม่สะดวก สามารถให้ทางเจ้าพนักงานพิมพ์ถ้อยคำหรือเขียนบันทึกข้อความพร้อมทั้งลายมือชื่อของผู้ร้องด้วยตนเอง

๑๓. การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ไขข้อร้องเรียนและการแจ้งกลับผู้ร้องเรียน

๑๓.๑ กรณีเป็นข้อมูลข่าวสาร ๕ ;สานหน่วยงานผู้ครอบครองเอกสาร และเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ข้อมูลแก่ผู้ร้องขอได้ทันที

๑๓.๒ ข้อร้องเรียน ที่เป็นการร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของหน่วยงาน เช่น การเบิกจ่ายประเภทต่างๆ ล่าช้า การทำบัตรข้าราชการ การขอหนังสือรับรอง การขอข้อมูลข่าวสาร เป็นต้น โดยมีการจัดทำบันทึกข้อความเสนอไปยังผู้บริหารเพื่อสั่งการกลุ่มภายในสำนักงานเขตฯ หรือสถานที่เกี่ยวข้อง ในเบื้องต้นอาจแจ้งประสานทางโทรศัพท์แก่เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบทราบ เพื่อดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียนต่อไป

๑๓.๓ ข้อร้องเรียน ที่ไม่อยู่ในอำนาจความรับผิดชอบของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาตาก เขต ๑ ให้ดำเนินการประสานแจ้งหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้เกิดความรวดเร็วและถูกต้องชัดเจนในการแก้ไขปัญหาต่อไป

๑๓.๔ ข้อร้องเรียนที่อาจส่งผลกระทบต่อหน่วยงาน เช่น กรณีผู้ร้องเรียนทำหนังสือร้องเรียนความไม่โปร่งใสในการจัดซื้อจัดจ้าง ให้เจ้าหน้าที่จัดทำบันทึกข้อความเพื่อเสนอผู้บริหารพิจารณาสั่งการไปยังกลุ่มที่รับผิดชอบเพื่อดำเนินการตรวจสอบและแจ้งผู้ร้องเรียนต่อไป

๑๔. ติดตามการแก้ไขข้อร้องเรียน

ให้กลุ่มงานหรือสถานศึกษาที่เกี่ยวข้อง รายงานผลให้ทราบภายใน ๗ วันทำการ เพื่อแจ้งผู้ร้องเรียนทราบต่อไป

๑๕. รายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

๑๓.๑ รายงานผลต่อศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดตากหรือส่วนราชการที่เกี่ยวข้องทราบ

๑๓.๒ รวบรวมและรายงานสรุปการจัดการข้อร้องเรียนประจำสัปดาห์ รายงานศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดตาก หรือส่วนราชการที่เกี่ยวข้อง

๑๓.๓ รวบรวมและรายงานสรุปข้อร้องเรียน หลังจากสิ้นปีงบประมาณ เพื่อนำมาวิเคราะห์การจัดการข้อร้องเรียนในภาพของหน่วยงาน เพื่อใช้เป็นแนวทางในการแก้ไข ปรับปรุง พัฒนาหน่วยงานต่อไป

๑๖. มาตรฐานงาน

การดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียนให้แล้วเสร็จภายในเวลาที่กำหนด กรณีได้รับเรื่องร้องเรียนจากช่องทางร้องเรียนต่างๆ ให้กลุ่มกฎหมายและคดี สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาตาก เขต ๑ ดำเนินการตรวจสอบและพิจารณาและส่งเรื่องต่อให้กลุ่มงานหรือสถานศึกษาที่เกี่ยวข้อง เพื่อดำเนินการแก้ไขเรื่องร้องเรียนให้แล้วเสร็จภายใน ๑๕ วันทำการ

๑๗. ส่วนงานที่รับผิดชอบ

กลุ่มกฎหมายและคดี ๐๕๕-๕๑๒๕๗๗ ต่อ ๓๐๑

ภาคผนวก

แบบรับเรื่องร้องเรียน

ที่ สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาตาก เขต ๑

วันที่..... เดือน..... พ.ศ.....

เรื่อง.....

เรียน ผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาตาก เขต ๑

ข้าพเจ้า..... อายุ..... ปี ที่อยู่.....
หมู่ที่..... ถนน..... ตำบล..... อำเภอ..... จังหวัด..... .....
อาชีพ..... เบอร์โทรศัพท์.....

มีความประสงขอร้องเรียนผ่านช่องทาง.....เพื่อให้สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาตาก เขต ๑ พิจารณาการช่วยเหลือ หรือแก้ไขปัญหาเรื่อง

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
โดยขออ้าง.....
.....
.....
..... เป็นพยานหลักฐานประกอบ

ทั้งนี้ ข้าพเจ้าขอรับรองว่าคำร้องเรียนตามข้างต้นเป็นจริง และเจ้าหน้าที่ได้แจ้งให้ ข้าพเจ้าทราบแล้วว่าหากคำร้องที่ไม่สุจริตอาจต้องรับผิดตามกฎหมายได้

ลงชื่อ..... ผู้รับเรื่องร้องเรียน

(.....)

ตำแหน่ง.....

วันที่..... เดือน..... พ.ศ. .....