



คู่มือ

การร้องเรียนเกี่ยวกับ
การทุจริตและประพฤติมิชอบ

ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๖



สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาจันทบุรี เขต ๑

คำนำ

คู่มือการร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบในหน่วยงาน ของสำนักงานเขตพื้นที่ การศึกษาประถมศึกษาตาก เขต ๑ ฉบับนี้ จัดทำขึ้นเพื่อเป็นกรอบหรือแนวทางในการปฏิบัติงานด้านการรับ เรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ทั้งเรื่องทั่วไปและเรื่องเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบในหน่วยงาน ผ่านคลินิก กฎหมาย สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาตากเขต ๑ เพื่อตอบสนองนโยบายของรัฐบาล ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ และสามารถบรรลุเป้าหมาย ตามยุทธศาสตร์ชาติและแผนแม่บทแห่งชาติ ในแผนงานบูรณาการต่อต้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ โดยได้ กำหนดแนวทางการปฏิบัติราชการเพื่อมุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง และตอบสนองความต้องการของประชาชนให้เกิดความผาสุก อีกทั้งเกิดสัมฤทธิ์ผลต่อการลดโอกาสที่จะเกิด การทุจริตและประพฤติมิชอบในหน่วยงานต่อไป

ในการนี้ สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาตาก เขต ๑ หวังเป็นอย่างยิ่งว่าคู่มือ ปฏิบัติงานรับเรื่องร้องเรียนฉบับนี้จะเป็นประโยชน์ต่อผู้ปฏิบัติงานรับเรื่องร้องเรียนเป็นอย่างดี

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. แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน	๓
๘. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	๔
๙. การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่างๆ	๔
๑๐. การบันทึกข้อร้องเรียน	๔
๑๑. การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ไขข้อร้องเรียนและการแจ้งกลับผู้ร้องเรียน	๔
๑๒. ติดตามการแก้ไขข้อร้องเรียน	๕
๑๓. การรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน	๕
๑๔. มาตรฐานงาน	๕

ภาคผนวก

๑. หลักการและเหตุผล

ตามยุทธศาสตร์ชาติ (พ.ศ. ๒๕๖๑ - ๒๕๘๐) และแผนแม่บทภายใต้ยุทธศาสตร์ชาติ (พ.ศ. ๒๕๖๑ - ๒๕๘๐) ได้กำหนดแนวทางการปฏิบัติราชการเพื่อมุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชนและส่วนรวมเป็นสำคัญ 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 อาคารทักษิณ 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 หมายความว่า ผู้ที่มารับบริการจากหน่วยงานในสังกัด หรือส่วนราชการ และรวมถึงประชาชนทั่วไป

ผู้มีส่วนได้เสีย หมายความว่า ผู้ที่ได้รับผลกระทบทั้งตรงหรือทางอ้อม จากการดำเนินการของ สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาตาก เขต ๑ และหน่วยงานในสังกัด

การจัดการร้องเรียน หมายความว่า การจัดการในเรื่องข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็น คำชมเชย การสอบถาม หรือการร้องขอข้อมูล

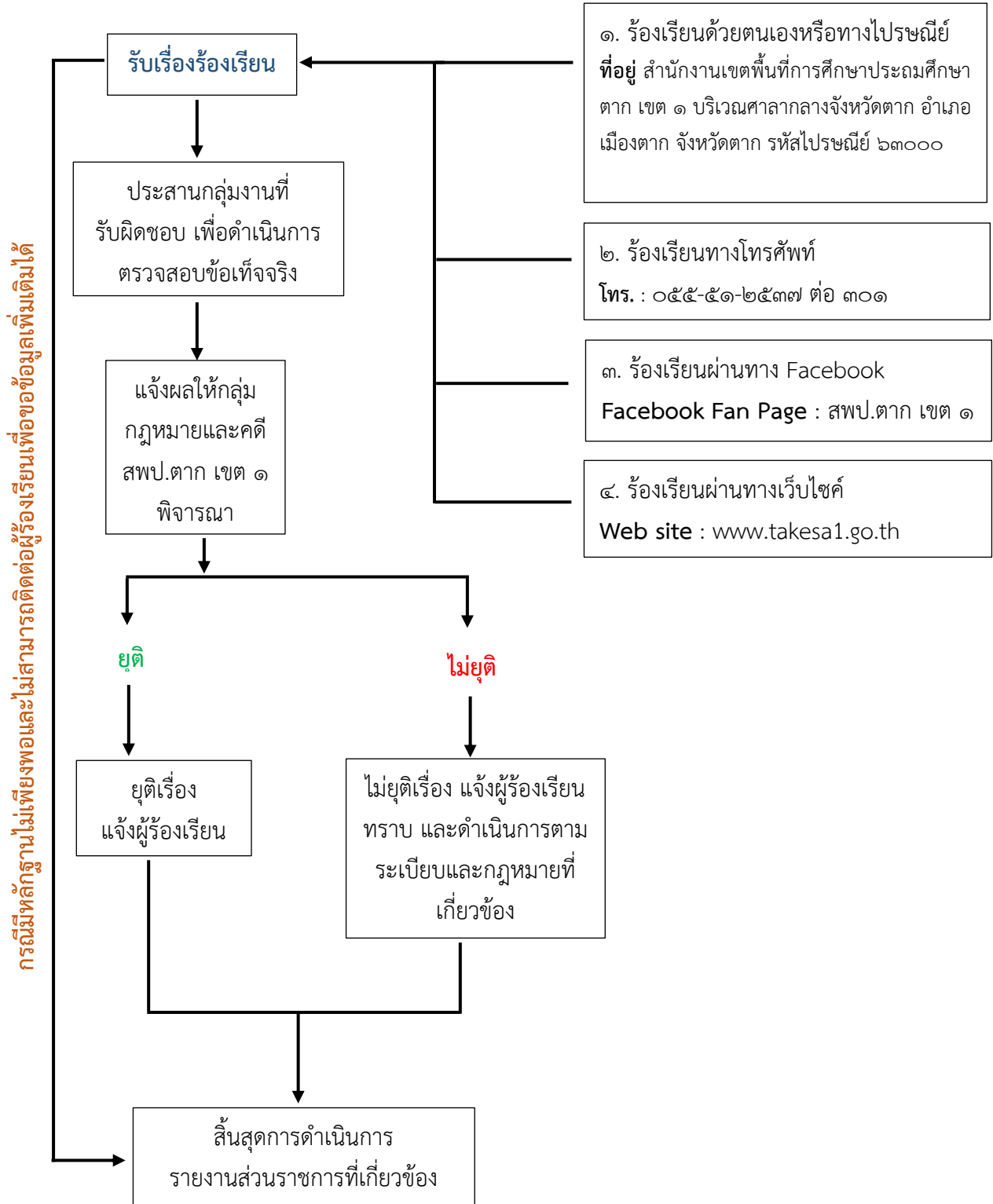
ผู้ร้องเรียน หมายความว่า ผู้ที่ได้รับผลกระทบจากดำเนินงานหรือการกระทำของส่วนราชการ หน่วยงานในสังกัด หรือข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา ในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ประถมศึกษาตาก เขต ๑

ช่องทางการรับข้อร้องเรียน หมายความว่า ช่องทางต่างๆ ที่ใช้ในการรับเรื่องร้องเรียน เช่น การมาติดต่อด้วยตนเอง หรือโทรศัพท์สายตรง หรือเว็บไซต์ของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาตาก เขต ๑ หรือ Facebook Fan Page สพป.ตาก เขต 1

เจ้าหน้าที่ หมายความว่า เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

ข้อร้องเรียน หมายความว่า ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ คำชมเชย ข้อสงสัย ข้อสอบถาม หรือ การร้องขอข้อมูล การร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพและการให้บริการของหน่วยงาน การร้องเรียนเกี่ยวกับความไม่โปร่งใสของการจัดซื้อจัดจ้าง เป็นต้น

๗. แผนผังขั้นตอนการดำเนินงานและช่องทางการร้องเรียนสำหรับประชาชนทั่วไป



๘. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

การแต่งตั้งผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

๑. จัดตั้งศูนย์หรือจุดรับข้อร้องเรียนของหน่วยงาน
๒. จัดทำคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินการ
๓. แจ้งผู้รับผิดชอบ เพื่อความสะดวกในการประสานงาน

๙. การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่างๆ

ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียนที่เข้ามายังหน่วยงานจากช่องทางต่างๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนดดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบตามช่องทางที่ร้องเรียน	ระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องเรียนเพื่อประสานหาแนวทางแก้ไข	หมายเหตุ
๑. ร้องเรียนด้วยตนเอง	ทุกครั้งที่มีผู้ร้องเรียน	ภายใน ๑-๒ วันทำการ	
๒. ร้องเรียนผ่านช่องทางอื่น	ทุกวัน	ภายใน ๑-๒ วันทำการ	
- โทร. ๐๘๑-๙๗๓๗๗๘๖			สายตรง ผอ. สพป. ตาก เขต ๑
- โทร. ๐-๕๕๕๑-๒๕๓๗ ต่อ ๓๐๑			กลุ่มกฎหมายและคดี
๓. ร้องเรียนผ่าน Facebook Fan Page	ทุกวัน	ภายใน ๑-๒ วันทำการ	
- สพป.ตาก เขต 1			
๔. ร้องเรียนผ่านทางเว็บไซต์	ทุกวัน	ภายใน ๑-๒ วันทำการ	
- www.takesa1.go.th			

๑๐. การบันทึกข้อร้องเรียน

๑๐.๑ กรอกแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียน โดยมีสาระสำคัญ คือ ชื่อ - นามสกุล ของผู้ร้องเรียน ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์เพื่อติดต่อกลับ ของผู้ร้องเรียน และสถานที่เกิดเหตุ

๑๐.๒ ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียน เจ้าหน้าที่จะบันทึกข้อร้องเรียนลงบนเอกสารบันทึกข้อร้องเรียน

๑๑. การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ไขข้อร้องเรียนและการแจ้งกลับผู้ร้องเรียน

๑๑.๑ กรณีเป็นข้อมูลข่าวสาร ประสานหน่วยงานผู้ครอบครองเอกสาร และเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ข้อมูลแก่ผู้ร้องขอได้ทันที

๑๑.๒ ข้อร้องเรียน ที่เป็นการร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของหน่วยงาน เช่น การเบิกจ่ายประเภทต่างๆ ล่าช้า การทำบัตรข้าราชการ การขอหนังสือรับรอง การขอข้อมูลข่าวสาร เป็นต้น โดยมีการจัดทำบันทึกข้อความเสนอไปยังผู้บริหารเพื่อสั่งการกลุ่มภายในสำนักงานเขตฯ หรือสถานที่

เกี่ยวข้อง ในเบื้องต้นอาจแจ้งประสานทางโทรศัพท์แก่เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบทราบ เพื่อดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียนต่อไป

๑๑.๓ ข้อร้องเรียน ที่ไม่อยู่ในอำนาจความรับผิดชอบของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ประถมศึกษาตาก เขต ๑ ให้ดำเนินการประสานแจ้งหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้เกิดความรวดเร็วและถูกต้องชัดเจนในการแก้ไขปัญหาต่อไป

๑๑.๔ ข้อร้องเรียนที่อาจส่งผลกระทบต่อหน่วยงาน เช่น กรณีผู้ร้องเรียนทำหนังสือร้องเรียนความไม่โปร่งใสในการจัดซื้อจัดจ้าง ให้เจ้าหน้าที่จัดทำบันทึกข้อความเพื่อเสนอผู้บริหารพิจารณาสั่งการไปยังกลุ่มที่รับผิดชอบเพื่อดำเนินการตรวจสอบและแจ้งผู้ร้องเรียนต่อไป

๑๒. ติดตามการแก้ไขข้อร้องเรียน

ให้กลุ่มงานหรือสถานศึกษาที่เกี่ยวข้อง รายงานผลให้ทราบภายใน ๗ วันทำการ เพื่อแจ้งผู้ร้องเรียนทราบต่อไป

๑๓. รายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

๑๓.๑ รายงานผลต่อศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดตากหรือส่วนราชการที่เกี่ยวข้องทราบ

๑๓.๒ รวบรวมและรายงานสรุปการจัดการข้อร้องเรียนประจำสัปดาห์ รายงานศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดตาก หรือส่วนราชการที่เกี่ยวข้อง

๑๓.๓ รวบรวมและรายงานสรุปข้อร้องเรียน หลังจากสิ้นปีงบประมาณ เพื่อนำมาวิเคราะห์การจัดการข้อร้องเรียนในภาพของหน่วยงาน เพื่อใช้เป็นแนวทางในการแก้ไข ปรับปรุง พัฒนาหน่วยงานต่อไป

๑๔. มาตรฐานงาน

การดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียนให้แล้วเสร็จ ภายในเวลาที่กำหนด กรณีได้รับเรื่องร้องเรียนจากช่องทางร้องเรียนต่างๆ ให้กลุ่มกฎหมายและคดี สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาตาก เขต ๑ ดำเนินการตรวจสอบและพิจารณาและส่งเรื่องต่อให้กลุ่มงานหรือสถานศึกษาที่เกี่ยวข้อง เพื่อดำเนินการแก้ไขเรื่องร้องเรียนให้แล้วเสร็จภายใน ๑๕ วันทำการ

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.....

มีความประสงค์ขอร้องเรียนผ่านช่องทาง..... เพื่อให้สำนักงานเขตพื้นที่
การศึกษาประถมศึกษาตาก เขต ๑ พิจารณาช่วยเหลือ หรือแก้ไขปัญหาเรื่อง

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

โดยขออ้าง.....

..... เป็นพยานหลักฐานประกอบ
ทั้งนี้ ข้าพเจ้าขอรับรองว่าคำร้องเรียนตามข้างต้นเป็นจริง และเจ้าหน้าที่ได้แจ้งให้ ข้าพเจ้า
ทราบแล้วว่าหากคำร้องที่ไม่สุจริตอาจต้องรับผิดชอบตามกฎหมายได้

ลงชื่อ..... ผู้รับเรื่องร้องเรียน
(.....)

ตำแหน่ง.....

วันที่..... เดือน..... พ.ศ.....