



คู่มือการปฏิบัติงาน
เกี่ยวกับการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริต
และประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่



สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาขอนแก่น เขต ๕
สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน
กระทรวงศึกษาธิการ

คำนำ

คู่มือการปฏิบัติงานเกี่ยวกับการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาขอนแก่น เขต ๕ ฉบับนี้จัดทำขึ้นเพื่อเป็นแนวทางการดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาขอนแก่น เขต ๕ เพื่อให้การจัดการเรื่องร้องเรียนได้ช้อยู่ติและเป็นไปด้วยความรวดเร็วมีประสิทธิภาพตอบสนองความคาดหวังของผู้รับบริการจึงจำเป็นต้องมีขั้นตอนกระบวนการและแนวทางปฏิบัติงานที่ชัดเจนและเป็นมาตรฐานในการปฏิบัติงานส่งผลดีต่อผู้รับบริการต่อไป

กลุ่มกฎหมายและคดี

มิถุนายน ๒๕๖๔

คู่มือการปฏิบัติงานเกี่ยวกับการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาขอนแก่น เขต ๕

วัตถุประสงค์

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

หลักเกณฑ์การร้องเรียน

๑. เป็นเรื่องที่มีชื่อและที่อยู่ของผู้ร้อง ซึ่งสามารถตรวจสอบตัวตนได้
๒. เรื่องที่อาจนำมาร้องเรียน ต้องเป็นเรื่องที่ใช้ถ้อยคำสุภาพและเป็นกรณีผู้ร้องได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหายอันเนื่องมาจากเจ้าหน้าที่สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาขอนแก่น เขต ๕
๓. หนังสือต่อระบุงเรื่องอันเป็นเหตุให้ต้องร้องเรียน พร้อมทั้งข้อเท็จจริง หรือพฤติการณ์ตามสมควร
๔. ข้อเท็จจริงที่ได้ยื่นเรื่องร้องเรียน ต้องเป็นเรื่องที่มีมูลเหตุเกิดขึ้นจริง โดยผู้ร้องต้องรับผิดชอบต่อข้อเท็จจริงดังกล่าวข้างต้นทุกประการ
๕. ผู้ใดนำความเท็จมาร้องเรียนต่อเจ้าหน้าที่ ซึ่งทำให้ผู้อื่นได้รับความเสียหาย ผู้นั้นอาจต้องรับผิดชอบตามประมวลกฎหมายอาญา
๖. เรื่องที่ไม่ปรากฏตัวตนผู้ร้องหรือตรวจสอบตัวตนของผู้ร้องไม่ได้ หรือมีลักษณะเป็นบัตรสนเท่ห์ อาจรับไว้พิจารณาก็ได้ ถ้าหากระบุงหลักฐานกรณีแวดล้อมปรากฏชัดแจ้ง ตลอดจนชี้พยานบุคคลแน่นอน สามารถสืบสวนสอบสวนข้อเท็จจริงต่อไปได้และเป็นประโยชน์ต่อสาธารณะ

การรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่

๑. กรณีการร้องเรียน เป็นลายลักษณ์อักษร ต้องมีลักษณะดังนี้
 - ๑) มี วัน เดือน ปี
 - ๒) ชื่อ และที่อยู่ของผู้ร้องเรียน
 - ๓) ข้อเท็จจริง หรือพฤติการณ์ของเรื่องที่ร้องเรียน ได้อย่างชัดเจนว่าได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหายอย่างไร ต้องการให้แก้ไข ดำเนินการอย่างไร
 - ๔) ใช้ถ้อยคำสุภาพ

๒. กรณีร้องเรียน ด้วยวาจา

เจ้าหน้าที่ต้องบันทึกข้อมูลตามคำร้อง และให้ผู้ร้องลงลายมือชื่อไว้เป็นหลักฐาน หากผู้ร้องไม่ยินยอมลงลายมือชื่อ มิให้รับเรื่องร้องเรียน นั้นไว้พิจารณา และแจ้งให้ผู้ร้องทราบพร้อมบันทึกเหตุดังกล่าวไว้ในคำร้อง เว้นแต่กรณีที่ผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาขอนแก่น เขต ๕ เห็นสมควรเพื่อประโยชน์สุขของประชาชนหรือประโยชน์สาธารณะ จะรับคำร้องนั้นไว้พิจารณาก็ได้

๓. กรณีร้องเรียนทางโทรศัพท์

เจ้าหน้าที่กรอกแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียน โดยมีรายละเอียด ชื่อ - สกุล ผู้ร้องเรียน ที่อยู่ หมายเลขติดต่อกลับ และเรื่องร้องเรียน

๔. กรณีร้องเรียนทางเว็บไซต์ของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาขอนแก่น เขต ๕

ผู้ร้องเรียนกรอกแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียนผ่านทางเว็บไซต์ <http://www.kkn5.go.th/>

ช่องทางการร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่

๑. ร้องเรียนด้วยตนเองที่สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาขอนแก่น เขต ๕
อำเภอชุมแพ จังหวัด ขอนแก่น ๔๐๑๓๐
๒. ร้องเรียนทางจดหมาย ที่ สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาขอนแก่น เขต ๕
อำเภอชุมแพ จังหวัด ขอนแก่น ๔๐๑๓๐
๓. ร้องเรียนทางหมายเลขโทรศัพท์
 - ร้องเรียน ผ่านหมายเลขโทรศัพท์ ๐๔๓ - ๓๑๒ ๕๐๕
 - ร้องเรียน ผ่านหมายเลขโทรสาร ๐๔๓ - ๓๑๒ ๘๕๐
๔. ร้องเรียน/ร้องทุกข์ ทางเว็บไซต์ของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาขอนแก่น เขต ๕ <http://www.kkn5.go.th/>

การตอบสนองเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่

๑. ติดต่อประสานผู้ร้องเรียน เพื่อขอทราบข้อมูลเพิ่มเติม กรณีมีข้อมูลไม่ครบถ้วน
๒. ดำเนินการประสานผู้ที่เกี่ยวข้อง หรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียน
๓. แจ้งผู้ร้องเรียนทราบ ผลการดำเนินการ (กรณีผู้ร้องเรียนประสงค์ให้ที่อยู่เพื่อติดต่อกลับ)
๔. รายงานผู้บังคับบัญชา/หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

ข้อแนะนำในการส่งเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่

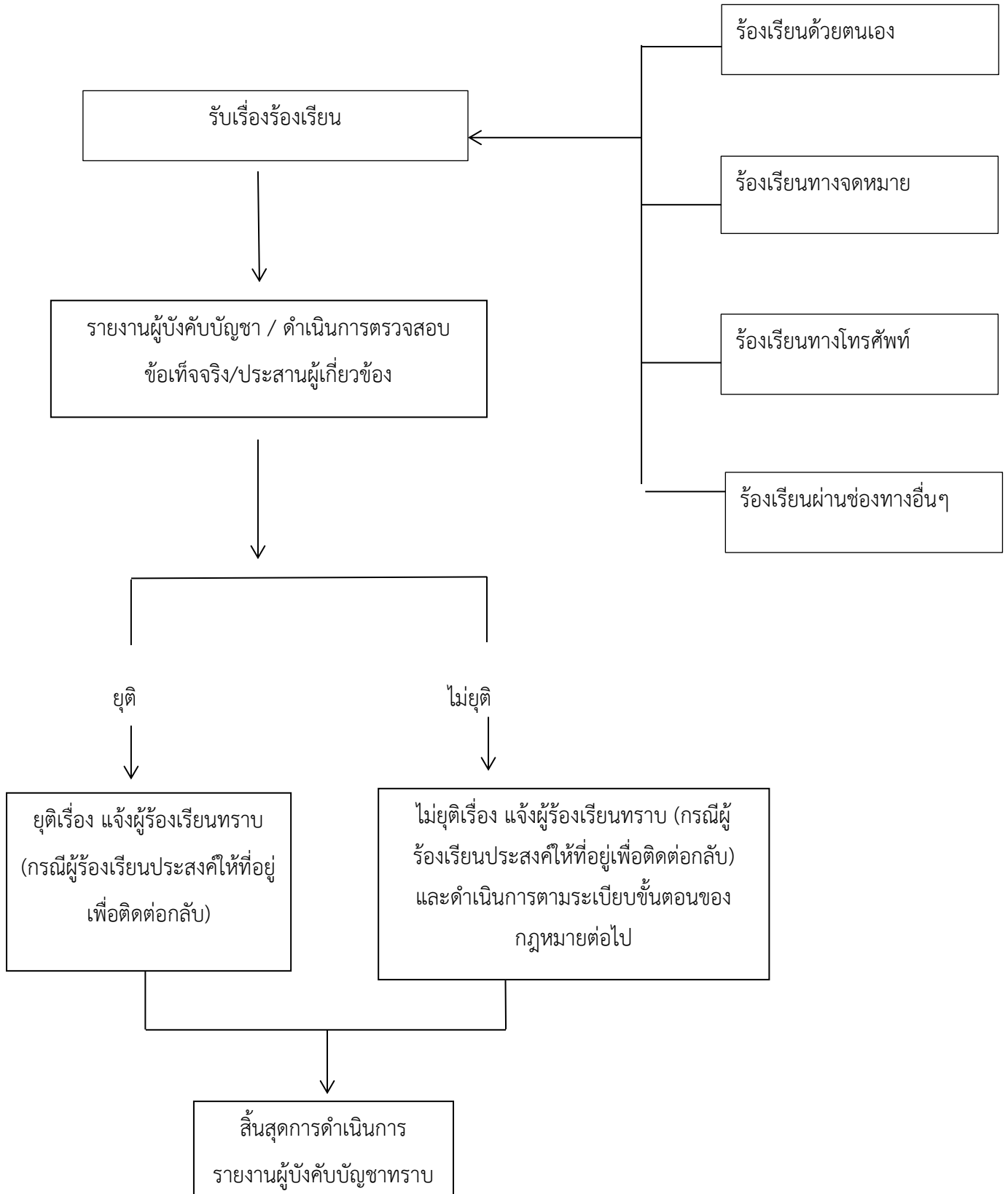
แจ้งข้อมูลเกี่ยวกับ ชื่อ ที่อยู่ เบอร์โทรศัพท์ E-mail ที่จะมีประโยชน์สำหรับการติดต่อกลับ เพื่อขอข้อมูลเพิ่มเติม หรือเพื่อแจ้งผลการตรวจสอบกรณีของเรื่องที่ร้องเรียนให้ท่านทราบ ถ้าหากท่าน

ไม่ประสงค์จะให้ติดต่อกลับ หรือไม่ต้องการทราบผลการตรวจสอบข้อร้องเรียน ก็ไม่จำเป็นต้องกรอกข้อมูล
ดังกล่าวให้ครบถ้วน แต่จะถือว่าเป็นการแจ้งเบาะแสให้ทราบเท่านั้น

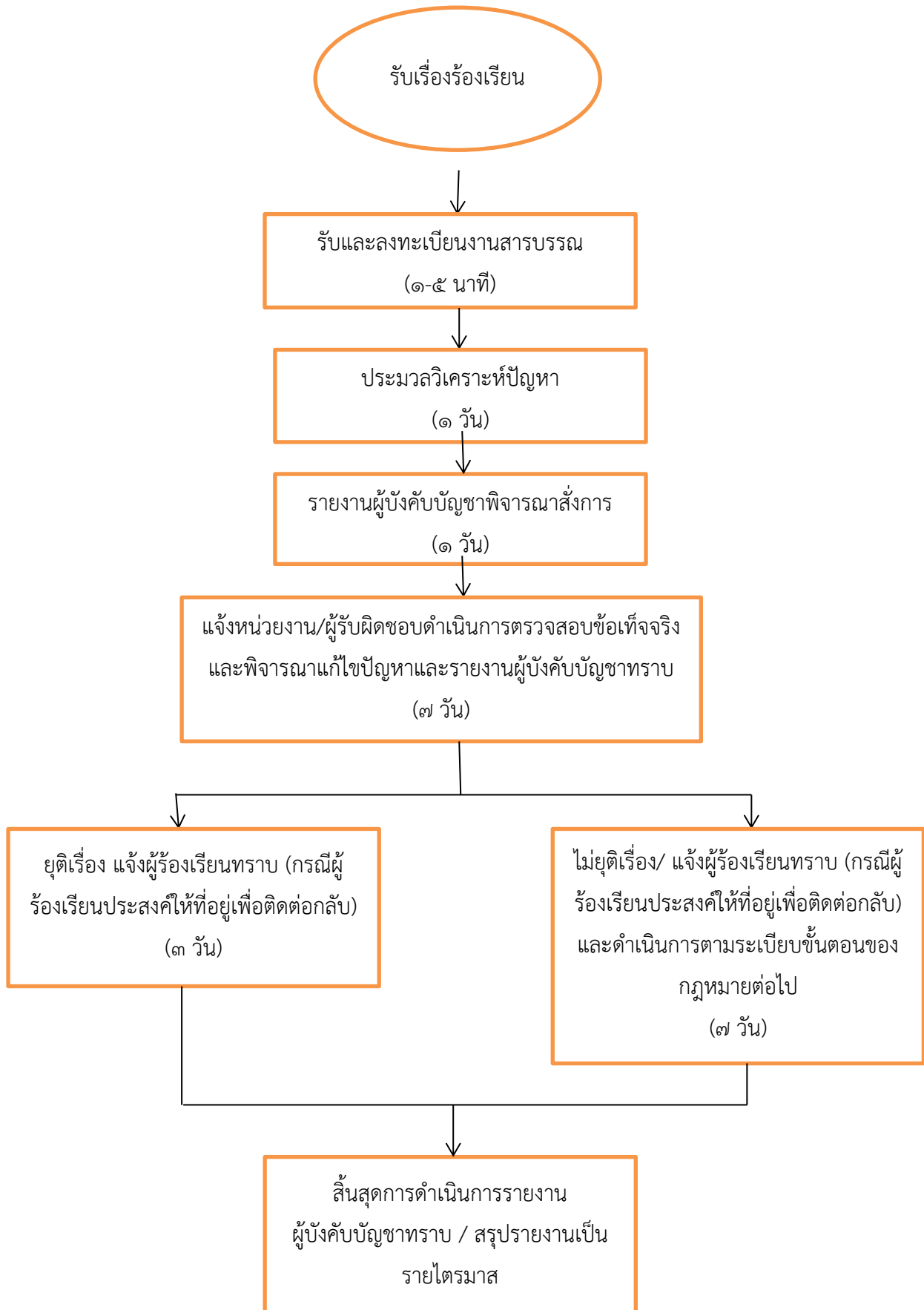
ผู้ปฏิบัติหน้าที่รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่

- | | |
|-----------------------------|--|
| ๑. นายยงยุทธ พรหมแก้ว | ผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา
ประถมศึกษาขอนแก่น เขต ๕ |
| ๒. นายภาณุมาศ บ้านเหล่า | นิติกรชำนาญการพิเศษ ปฏิบัติหน้าที่
ผู้อำนวยการกลุ่มกฎหมายและคดี |
| ๓. นายพีรวิชัย บุญหวังช่วย | นิติกรชำนาญการ |
| ๔. ว่าที่ ร.ท. ทศพล แสนสุภา | พนักงานราชการ ปฏิบัติงานกลุ่มกฎหมายและคดี |
| ๕. นางสาววิภาวดี อรรควงษ์ | พนักงานพิมพ์ดีด |

แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน
กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่



ระบบกำกับติดตามการดำเนินการจัดการเรื่อง
ร้องเรียนการทุจริตและพฤติกรรมชอบของเจ้าหน้าที่ของหน่วย



แบบรับแจ้งเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่
สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาขอนแก่น เขต ๕

ข้อมูลผู้ร้องเรียน

หมายเลขบัตรประจำตัวประชาชน.....
ชื่อ-สกุล ผู้ร้องเรียน/ผู้แจ้ง.....อาชีพ.....
อยู่บ้านเลขที่.....หมู่ที่.....หมู่บ้าน.....ถนน.....
ตำบล/แขวง.....อำเภอ/เขต.....จังหวัด.....
รหัสไปรษณีย์.....โทรศัพท์.....E-Mail.....

รายละเอียดการร้องเรียน

เรื่อง.....

ผู้ถูกร้องเรียน.....

ข้อความ(รายละเอียด).....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ลงชื่อ.....ผู้ร้องเรียน

(.....)

ลงชื่อ.....ผู้รับเรื่องร้องเรียน

(.....)

วันที่.....

