



คู่มือการปฏิบัติงาน ประจำปีงบประมาณ 2568 เกี่ยวกับการรับเรื่องร้องเรียน การทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่

กลุ่มกฎหมายและคดี



คำนำ

คู่มือการปฏิบัติงานเกี่ยวกับการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาขอนแก่น เขต ๕ ฉบับนี้จัดทำขึ้นเพื่อเป็นแนวทางการดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาขอนแก่น เขต ๕ เพื่อให้การจัดการเรื่องร้องเรียนได้ข้อยุติและเป็นไปด้วยความรวดเร็วมีประสิทธิภาพตอบสนองความคาดหวังของผู้รับบริการจึงจำเป็นต้องมีขั้นตอนกระบวนการและแนวทางปฏิบัติงานที่ชัดเจนและเป็นมาตรฐานในการปฏิบัติงานส่งผลต่อผู้รับบริการต่อไป

กลุ่มกฎหมายและคดี

พฤษภาคม ๒๕๖๘

สารบัญ

เรื่อง	หน้า
๑. วัตถุประสงค์	๑
๒. การรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่	๒
๓. การตอบสนองเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่	๓
- ผู้ปฏิบัติหน้าที่รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่	
๔. แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน	๔
๕. แบบรับแจ้งเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่	๖

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. หนังสือต้องระบุเรื่องอันเป็นเหตุให้ต้องร้องเรียน พร้อมทั้งข้อเท็จจริง หรือพฤติการณ์ตามสมควร
๔. ข้อเท็จจริงที่ได้ยื่นเรื่องร้องเรียน ต้องเป็นเรื่องที่มีมูลเหตุเกิดขึ้นจริง โดยผู้ร้องต้องรับผิดชอบต่อข้อเท็จจริงดังกล่าวข้างต้นทุกประการ
๕. ผู้ใดนำความเท็จมาร้องเรียนต่อเจ้าหน้าที่ ซึ่งทำให้ผู้อื่นได้รับความเสียหาย ผู้นั้นอาจต้องรับผิดชอบตามประมวลกฎหมายอาญา
๖. เรื่องที่ไม่ปรากฏตัวตนผู้ร้องหรือตรวจสอบตัวตนของผู้ร้องไม่ได้ หรือมีลักษณะเป็นบัตรสนเท่ห์ อาจรับไว้พิจารณาก็ได้ ถ้าหากระบุหลักฐานกรณีแวดล้อมปรากฏชัดแจ้ง ตลอดจนชี้พยานบุคคลแน่นอน สามารถสืบสวนสอบสวนข้อเท็จจริงต่อไปได้และเป็นประโยชน์ต่อสาธารณะ

การรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่

๑. กรณีการร้องเรียน เป็นลายลักษณ์อักษร ต้องมีลักษณะดังนี้

๑) มี วัน เดือน ปี

๒) ชื่อ และที่อยู่ของผู้ร้องเรียน

๓) ข้อเท็จจริง หรือพฤติการณ์ของเรื่องที่ร้องเรียน ได้อย่างชัดเจนว่าได้รับความเดือดร้อน หรือเสียหายอย่างไร 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

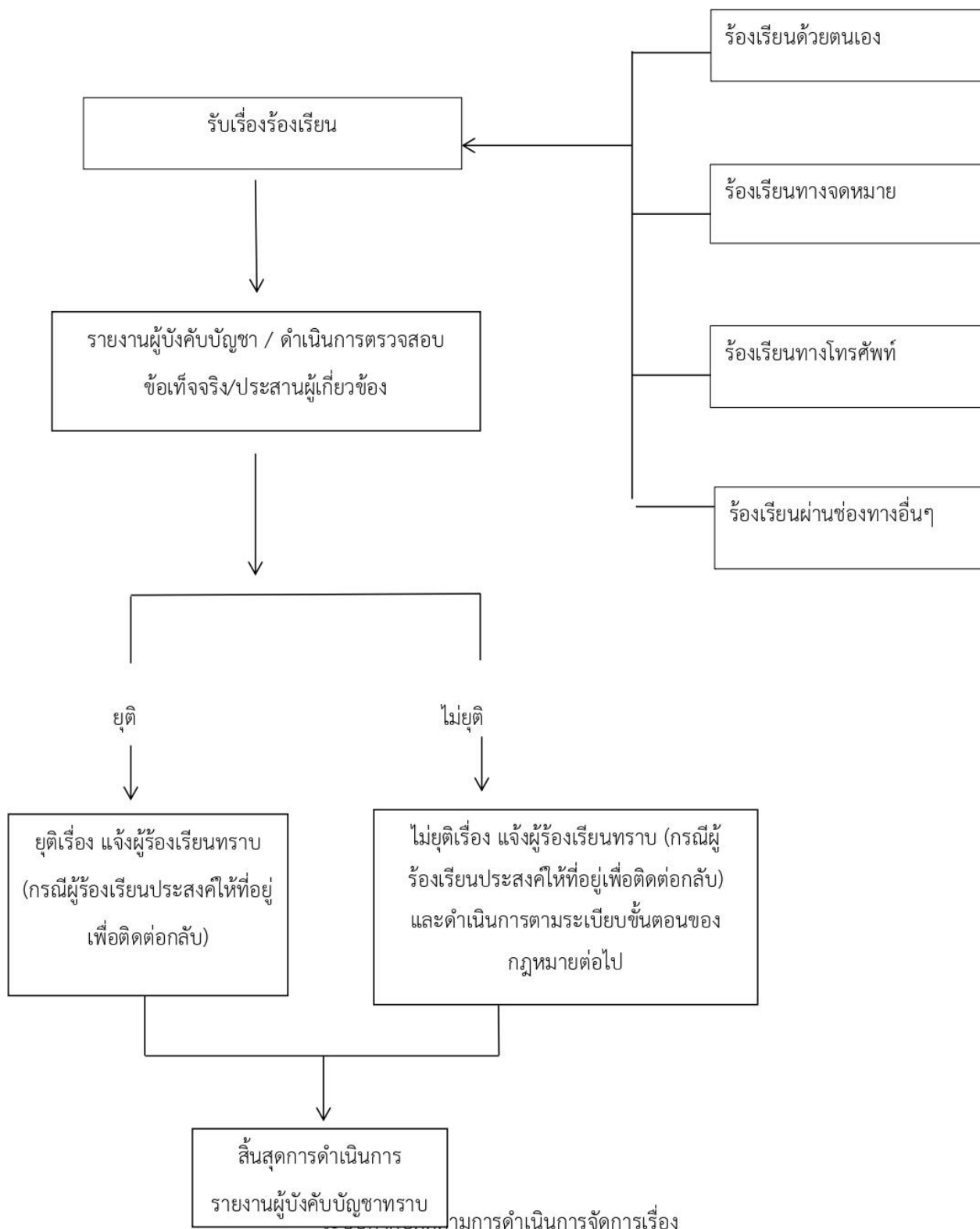
ข้อแนะนำในการส่งเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่

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

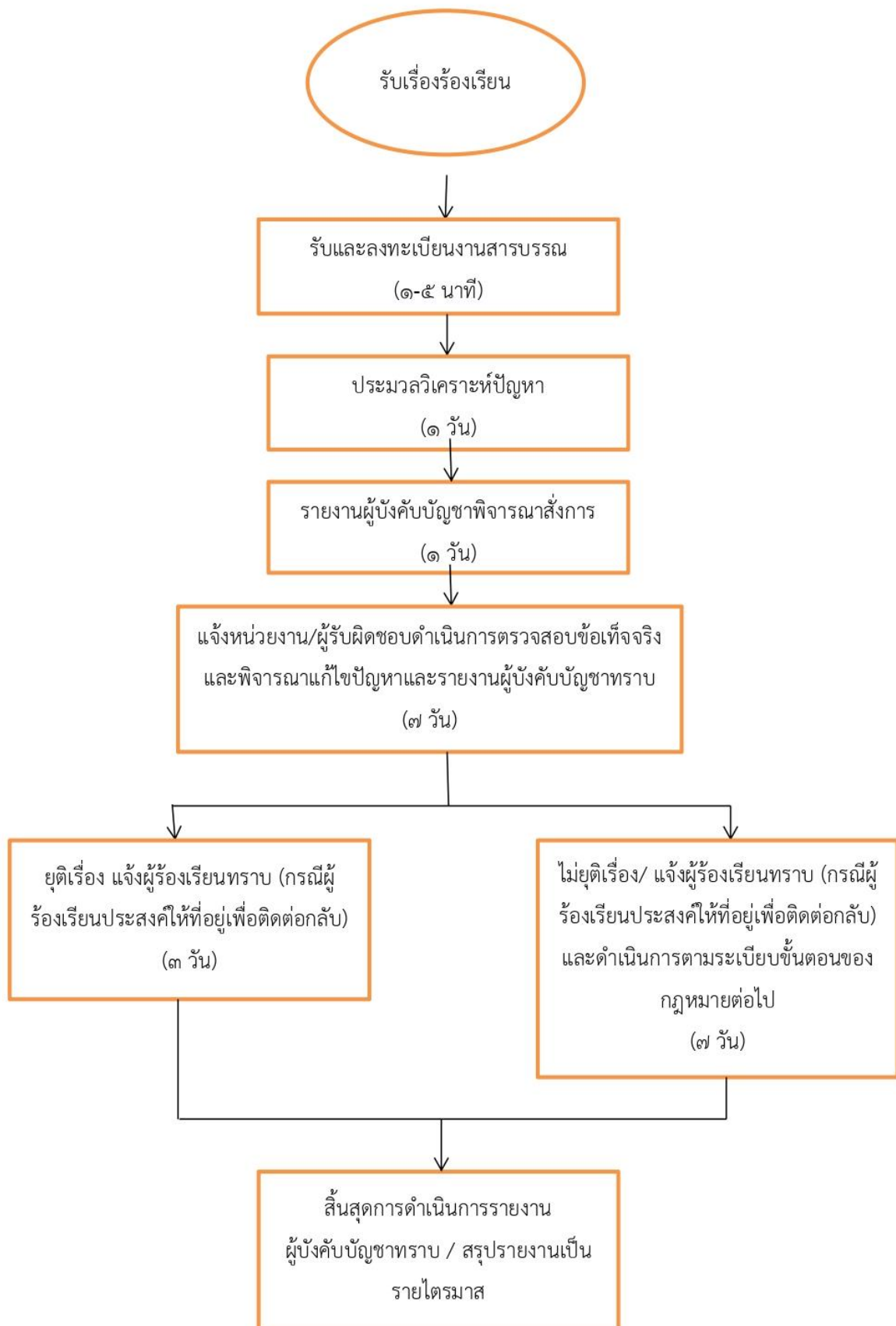
ผู้ปฏิบัติหน้าที่รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่

- | | |
|----------------------------|--|
| ๑. นายสุระศักดิ์ เพ็ญสุระ | ผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา
ประถมศึกษาขอนแก่น เขต ๕ |
| ๒. นายภาณุมาศ บ้านเหล่า | นิติกรชำนาญการพิเศษ ปฏิบัติหน้าที่
ผู้อำนวยการกลุ่มกฎหมายและคดี |
| ๓. นายพีรวิทย์ บุญหวังช่วย | นิติกรชำนาญการ |

แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน
กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่



ร้องเรียนการทุจริตและพฤติกรรมชอบของเจ้าหน้าที่ของหน่วย



หมายเลขบัตรประจำตัวประชาชน.....

ชื่อ-สกุล ผู้ร้องเรียน/ผู้แจ้ง.....อาชีพ.....

อยู่บ้านเลขที่.....หมู่ที่.....หมู่บ้าน.....ถนน.....

ตำบล/แขวง.....อำเภอ/เขต.....จังหวัด.....

รหัสไปรษณีย์.....โทรศัพท์.....E-Mail.....

เรื่อง.....

ผู้ปกครองเรียน.....

ข้อความ(รายละเอียด).....

ลงชื่อ.....ผู้ร้องเรียน

(.....)

ลงชื่อ.....ผู้รับเรื่องร้องเรียน

(.....)

วันที่.....

