

แนวปฏิบัติการจัดการ เรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาศรีสะเกษ เขต ๑
สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน
กระทรวงศึกษาธิการ

จัดทำโดย
กลุ่มกฎหมายและคดี
สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาศรีสะเกษ เขต ๑



แนวปฏิบัติการจัดการ

เรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาศรีสะเกษ เขต ๑

สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน

กระทรวงศึกษาธิการ

คำนำ

แนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาศรีสะเกษ เขต ๑ ฉบับนี้ จัดทำขึ้นเพื่อเป็นแนวทางทางดำเนินการจัดการข้อร้องเรียน กรณีเกิดการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาศรีสะเกษ เขต ๑ เพื่อให้การดำเนินการด้านการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่เป็นไปด้วยความถูกต้อง โปร่งใส และเป็นธรรม สอดคล้องกับกฎหมายว่าด้วยหลักเกณฑ์ มาตรการ และแนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียนของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาศรีสะเกษ เขต ๑ รวมทั้งเป็นการตอบสนองต่อความคาดหวังของผู้รับบริการ เนื่องจากแนวนโยบายนี้ได้อธิบายขั้นตอนกระบวนการและแนวทางปฏิบัติงานที่ชัดเจนและเป็นมาตรฐานในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ ทั้งนี้ เพื่อให้การดำเนินการของเจ้าหน้าที่เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลและบรรลุตามวัตถุประสงค์ของผู้รับบริการต่อไป

กลุ่มกฎหมายและคดี

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาศรีสะเกษ เขต ๑

สารบัญ

เรื่อง	หน้า
คำนำ	
แนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตประพฤติชอบ	๑
หลักการและเหตุผล	๑
วัตถุประสงค์	๑
ประโยชน์ที่ได้รับ	๒
คำนิยาม	๒
บทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบของหน่วยงาน	๓
หลักเกณฑ์การจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ	๓
ช่องทางการแจ้งเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ	๔
การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบจากช่องทางต่าง ๆ	๔
การบันทึกข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ	๔
การวิเคราะห์ระดับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ	๕
มาตรการคุ้มครองและรักษาความลับของผู้ร้องเรียนและให้ข้อมูล	๕
ขั้นตอนหรือวิธีการจัดการต่อเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ	๕
ตารางขั้นตอนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ	๖
แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ	๗
ระยะเวลาดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ	๘
การรายงานผลการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ	๘
แบบแจ้งเรื่องร้องเรียนหรือเบาะแสการทุจริตและประพฤติมิชอบ	๙

แนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตประพฤติชอบ สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาศรีสะเกษ เขต ๑

๑. หลักการและเหตุผล

พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.๒๕๔๖ ได้กำหนดแนวทางการปฏิบัติราชการ โดยมุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน ยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการที่มีประสิทธิภาพ และเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวก ได้รับการตอบสนองความต้องการ และมีการประเมินผลการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ ตามที่กระทรวงศึกษาธิการได้ออกประกาศกระทรวงศึกษาธิการ เรื่อง การแบ่งส่วนราชการภายในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา (ฉบับที่ ๒) พ.ศ. ๒๕๖๑ ประกาศ ณ วันที่ ๒๘ สิงหาคม พ.ศ. ๒๕๖๑ นั้น เพื่อให้การดำเนินการแบ่งส่วนราชการภายในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาเป็นไปด้วยความเหมาะสมกับภารกิจ ปริมาณคุณภาพการจัดการศึกษาในแต่ละเขตพื้นที่การศึกษา สนองนโยบายของรัฐบาลด้านการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบในระบอบราชการ และสนับสนุนระบบงานกฎหมายและคดีของรัฐให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น อีกทั้งเพื่อเป็นศูนย์รับแจ้งเบาะแสการทุจริต หรือไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาศรีสะเกษ เขต ๑ จึงได้จัดตั้งกลุ่มกฎหมายและคดีขึ้น และเพื่อให้การบริหารระบบราชการเป็นไปด้วยความถูกต้อง บริสุทธิ์ ยุติธรรม ควบคู่กับการพัฒนา ตลอดจนดำเนินการแก้ไขปัญหาคความเดือดร้อนของประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ ด้วยความรวดเร็ว ประสพผลสำเร็จอย่างเป็นรูปธรรม และเป็นการสร้างความรู้ความเข้าใจแก่ประชาชนเกี่ยวกับการดำเนินการในการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน ตลอดจนรับแจ้งเบาะแสการทุจริต หรือการไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาศรีสะเกษ เขต ๑ จึงได้จัดทำแนวปฏิบัติฉบับนี้ เพื่อแจ้งให้ทราบเกี่ยวกับกระบวนการและขั้นตอนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาศรีสะเกษ เขต ๑ ขึ้น

๒. วัตถุประสงค์

- ๑) สร้างความรู้ความเข้าใจแก่ประชาชนเกี่ยวกับการดำเนินการในการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนตลอดจนรับแจ้งเบาะแสการทุจริต หรือการไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาศรีสะเกษ เขต ๑
- ๒) เพื่อให้บุคลากรที่เกี่ยวข้อง หรือเจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบสามารถนำไปใช้เป็นกรอบแนวทางการดำเนินงานให้เกิดเป็นธรรม ปฏิบัติงานได้ตามมาตรฐานของกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ได้อย่างมีประสิทธิภาพ
- ๓) เพื่อสร้างความมั่นใจว่ากระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบเป็นไปตามขั้นตอนและสอดคล้องกับข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์ และกฎหมายที่เกี่ยวข้องอย่างถูกต้องและครบถ้วน
- ๔) เพื่อเป็นการแสดงขั้นตอนและวิธีการปฏิบัติงาน ซึ่งสามารถถ่ายทอดให้กับผู้ที่เข้ามาปฏิบัติงานในภายหลังได้ ส่งผลให้ผู้ให้บริการสามารถเข้าใจและใช้ประโยชน์จากกระบวนการที่มีอยู่และสามารถพัฒนาการปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ รวมทั้งสามารถแสดงหรือเผยแพร่ให้กับบุคคลภายนอกได้ทราบ เพื่อนำไปสู่การให้ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ และการปรับปรุงกระบวนการในการปฏิบัติงานต่อไป
- ๕) เพื่อพิทักษ์สิทธิของประชาชนและผู้ร้องเรียนตามหลักธรรมาภิบาล

๓. ประโยชน์ที่ได้รับ

๑) ประชาชนมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการดำเนินการในการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนตลอดจนรับแจ้งเบาะแสการทุจริต หรือการไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ประถมศึกษาศรีสะเกษ เขต ๑

๒) บุคลากรที่เกี่ยวข้อง หรือเจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบสามารถนำไปใช้เป็นกรอบแนวทางการดำเนินงานให้เกิดเป็นธรรม ปฏิบัติงานได้ตามมาตรฐานของกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน การทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

๓) กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบเป็นไปตามขั้นตอนและสอดคล้องกับข้อกำหนดระเบียบ หลักเกณฑ์ และกฎหมายที่เกี่ยวข้องอย่างถูกต้องและครบถ้วน

๔) เพื่อเป็นการแสดงขั้นตอนและวิธีการปฏิบัติงาน ซึ่งสามารถถ่ายทอดให้กับผู้ที่เข้ามาปฏิบัติงานในภายหลังมีความรู้ความเข้าใจในขั้นตอนและวิธีการปฏิบัติงานและใช้ประโยชน์จากกระบวนการที่มีอยู่ พร้อมทั้งสามารถพัฒนาการปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ รวมทั้งสามารถแสดงหรือเผยแพร่ให้กับบุคคลภายนอกได้ทราบ เพื่อนำไปสู่การให้ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ และการปรับปรุงกระบวนการในการปฏิบัติงานต่อไป

๕) ประชาชนและผู้ร้องเรียนได้รับการคุ้มครองและพิทักษ์สิทธิตามหลักธรรมาภิบาล

๔. คำนิยาม

“เรื่องร้องเรียน” หมายถึง คำร้องเรียนจากประชาชน ผู้ปกครองนักเรียน เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน ข้าราชการครู ผู้รับบริการ ทั้งบุคลากรภายในและภายนอกหน่วยงาน ที่ไม่ได้รับการตอบสนองความต้องการ หรือความคาดหวัง ทำให้เกิดความไม่พึงพอใจ และแจ้งขอให้ตรวจสอบ แก้ไข หรือปรับเปลี่ยนการดำเนินการ

“เรื่องร้องเรียนทั่วไป” หมายถึง เรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ ความไม่เป็นธรรมในการบริหารงานของผู้บังคับบัญชา โดยผู้ยื่นเรื่องร้องเรียนสามารถยื่นต่อหน่วยงานโดยตรงหรือสามารถยื่นเรื่องร้องเรียนต่อหน่วยงานอื่นและส่งต่อมายังหน่วยงาน

“เรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ” หมายถึง เรื่องร้องเรียนการดำเนินงาน เกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบของหน่วยงาน โดยมีผู้ร้องเรียน แจ้งเบาะแสการทุจริตและประพฤติมิชอบ ของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานในหน่วยงาน รวมถึงมีผู้ใช้บริการหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียยื่นเรื่องร้องเรียน ต่อหน่วยงานอื่น และได้ส่งต่อมายังหน่วยงาน

“การตอบสนองต่อเรื่องร้องเรียน” หมายถึง ระบบการตอบสนอง หรือการรายงานผลการดำเนินงาน เกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนให้ผู้ร้องเรียนทราบ ที่เป็นไปตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ มาตรา ๓๘ โดยมีการกำหนดระยะเวลาในการตอบสนองหรือการแจ้งผลการพิจารณาเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน หรือเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบ ให้ผู้ร้องเรียนทราบภายใน ๑๕ วัน

“ผู้ร้องเรียน” หมายถึง เจ้าหน้าที่ ข้าราชการครู บุคลากรทางการศึกษา ผู้รับบริการ ประชาชนทั่วไป องค์กรภาครัฐ เอกชน ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ผู้ได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหายหรืออาจเดือดร้อน จากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่หรือหน่วยงานของรัฐ

“ผู้บริหาร” หมายถึง ผู้ที่มีอำนาจลงนามหรือสั่งการในขั้นตอนต่างๆ เพื่อให้เรื่องร้องเรียน ได้รับการแก้ไข เป็นที่ยุติ ตลอดจนพิจารณาพัฒนาระบบการจัดการเรื่องร้องเรียนให้เกิดประโยชน์สูงสุด

“หน่วยงาน” หมายถึง โรงเรียนในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาศรีสะเกษ เขต ๑, กลุ่มงาน ในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาศรีสะเกษ เขต ๑

“เจ้าหน้าที่” หมายถึง ผู้อำนวยการ รองผู้อำนวยการ ข้าราชการครู บุคลากรทางการศึกษา ลูกจ้างประจำ พนักงานราชการ ลูกจ้างชั่วคราว บุคลากรทางการศึกษาอื่น ศิษยานุศิษย์ รองผู้อำนวยการ ในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่ การศึกษาประถมศึกษาศรีสะเกษ เขต ๑

“เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ” หมายถึงเจ้าหน้าที่ผู้บังคับบัญชาได้มอบหมายให้รับผิดชอบการดำเนินการ และ ประสานงานเกี่ยวกับการร้องเรียน

“การดำเนินการ” หมายถึง การที่หน่วยงานเจ้าของเรื่องหรือหน่วยงานที่รับผิดชอบได้มีกระบวนการ ตรวจสอบและมีการแก้ไขปัญหาอย่างชัดเจน เช่น การตั้งคณะกรรมการสืบสวนข้อเท็จจริง การที่เจ้าหน้าที่ได้ลงพื้นที่ เพื่อแก้ไขปัญหา ประชุมเพื่อปรึกษาหารือ หาแนวทางแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน หรือกรณีมีการดำเนินการทางวินัย ตามระเบียบที่กำหนดไว้

๕. บทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบของหน่วยงาน

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาศรีสะเกษ เขต ๑ ให้ความสำคัญกับการบริหารงานด้วยระบบคุณธรรม และความโปร่งใส รวมทั้งการรณรงค์และเสริมสร้างวัฒนธรรมขององค์กร เพื่อนำไปสู่การพัฒนาและยกระดับ การบริหารจัดการให้เป็นไปตามหลักธรรมาภิบาล สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติ ว่าด้วยการป้องกันและปราบปราม การทุจริตภาครัฐ ซึ่งได้มีการกำหนดมาตรการปลูกจิตสำนึก ป้องกันปราบปราม และสร้างเครือข่ายในการป้องกัน และปราบปรามการทุจริต และการดำเนินการส่งเสริมคุ้มครองคุณธรรมจริยธรรมของเจ้าหน้าที่ของสำนักงานเขตพื้นที่ การศึกษาประถมศึกษาศรีสะเกษ เขต ๑ โดยมีเป้าหมาย คือ เจ้าหน้าที่สามารถปฏิบัติราชการได้อย่างมีประสิทธิภาพ และประสิทธิผล ประชาชนได้รับบริการที่ดี มีความพึงพอใจ เชื่อมั่นและศรัทธาต่อการบริหารราชการของหน่วยงาน

๑) สถานที่ตั้ง

ตั้งอยู่ที่สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาศรีสะเกษ เขต ๑ ๓๖๐ ถนนรัตนวงษา ตำบลหนองครก อำเภอเมืองศรีสะเกษ จังหวัดศรีสะเกษ ๓๓๐๐๐ เบอร์โทรศัพท์ ๐ ๔๕๖๑ ๒๖๘๑

๒) ผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียน

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาศรีสะเกษ เขต ๑ ได้มอบหมายให้กลุ่มกฎหมายและคดี เป็นผู้รับผิดชอบการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ มีบุคคลที่ได้รับมอบหมายดังนี้

๒.๑) นางสาวสมพรศรี ชาทิมนตรี

๒.๒) นางสาวธีรณัฐ อีร์กุล

๒.๓) นางสาววิภาณันท์ ปัดถา

๖.หลักเกณฑ์การจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

๑) เรื่องที่จะนำมาร้องเรียนเป็นเรื่องอันเนื่องมาจากเจ้าหน้าที่ ในเรื่องดังต่อไปนี้

๑.๑) กระทำการทุจริตต่อหน้าที่ราชการ

๑.๒) กระทำความผิดต่อตำแหน่งหน้าที่ราชการ

๑.๓) ละเลยหน้าที่ตามที่กฎหมายกำหนดให้ต้องปฏิบัติ

๑.๔) ปฏิบัติหน้าที่ล่าช้าเกินสมควร

๑.๕) กระทำการนอกเหนืออำนาจหน้าที่ หรือขัดหรือไม่ถูกต้องตามกฎหมาย

๒) เรื่องที่ร้องเรียนต้องเป็นข้อเท็จจริงหรือพฤติการณ์ที่มีมูล มิใช่ลักษณะกระแสรั่วที่สร้างความเสียหาย แก่บุคคลที่ขาดหลักฐานแวดล้อมที่ปรากฏชัดเจน ตลอดจนขาดพยานบุคคลแน่นอน

๓) ข้อร้องเรียนให้ใช้ถ้อยคำสุภาพและต้องระบุข้อมูลต่อไปนี้

๓.๑) ชื่อและที่อยู่ของผู้ร้องเรียน พร้อมหมายเลขโทรศัพท์ หรือ e-mail ที่สามารถติดต่อกลับได้

๓.๒) ลายมือชื่อของผู้ร้องเรียน

๓.๓) ระบุวัน เดือน ปีที่เกิดเหตุ รวมทั้งการกระทำทั้งหลายที่เป็นเหตุแห่งการร้องเรียน

๓.๔) ชื่อตำแหน่ง สังกัดของเจ้าหน้าที่ซึ่งถูกร้องเรียน

๓.๕) เอกสารหลักฐานอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง เช่น พยานเอกสาร พยานวัตถุ พยานบุคคล เป็นต้น

๔) กรณีการร้องเรียนที่มีลักษณะเป็นบัตรสนเท่ห์ จะรับพิจารณาเฉพาะรายที่ระบุหลักฐาน
กรณีแวดล้อมปรากฏชัดแจ้ง ตลอดจนชี้พยานบุคคลแน่นอนเท่านั้น

๕) เรื่องร้องเรียนที่อาจไม่รับพิจารณา

๕.๑) ข้อร้องเรียนที่เป็นที่ยุติแล้ว

๕.๒) ข้อร้องเรียนที่ไม่ระบุพยานหรือหลักฐานที่เพียงพอ

๕.๓) ข้อร้องเรียนที่ไม่มีรายการตามข้อ ๓

๗. ช่องทางการแจ้งเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ดังนี้

๑) ร้องเรียนด้วยตนเอง ณ สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาศรีสะเกษ เขต ๑

๒) ช่องทางเว็บไซต์หน่วยงาน <http://www.sisaketedu1.go.th/>

๓) ร้องเรียนทางจดหมายไปรษณีย์ ส่งมาที่ สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาศรีสะเกษ เขต ๑
ที่อยู่ ๓๖๐ ถนนรัตนวงษา ตำบลหนองครก อำเภอเมืองศรีสะเกษ จังหวัดศรีสะเกษ ๓๓๐๐๐ เบอร์โทรศัพท์
๐ ๔๕๖๑ ๒๖๘๑

๔) ร้องเรียนผ่านทางโทรศัพท์ หมายเลขโทร. ๐๘ ๖๔๖๑ ๖๔๗๑

๕) ร้องเรียนผ่านทางโทรสาร หมายเลข ๐ ๔๕๖๑ ๒๖๘๑

๖) ร้องเรียนทาง Facebook สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาศรีสะเกษ เขต ๑

๗) ช่องทางอื่นๆ เช่น ศูนย์ดำรงธรรม กระทรวงมหาดไทย หรือศูนย์บริการประชาชน
สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี หมายเลข ๑๑๑๑ เป็นต้น

๘. การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบจากช่องทางต่าง ๆ

ช่องทาง	ความถี่ ในการตรวจสอบ	ระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องเรียน เพื่อประสานทางแก้ไขปัญหา	หมายเหตุ
ร้องเรียนด้วยตนเอง	ทุกครั้งที่มีข้อร้องเรียน	ภายใน ๑ วันทำการ	
ช่องทางเว็บไซต์หน่วยงาน	ทุกวันทำการ	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนทางจดหมายไปรษณีย์	ทุกวันทำการ	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนผ่านทางโทรศัพท์	ทุกวันทำการ	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนผ่านทางโทรสาร	ทุกวันทำการ	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนทาง Facebook	ทุกวันทำการ	ภายใน ๑ วันทำการ	
ช่องทางอื่นๆ	ทุกวันทำการ	ภายใน ๑ วันทำการ	

๙. การบันทึกข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

๑) เจ้าหน้าที่กลุ่มอำนวยการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริต ลงทะเบียนระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์
การเวียนรับ – ส่งเรื่องร้องเรียนการทุจริต แจกกลุ่มกฎหมายและคดีรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตเพื่อดำเนินการต่อไป

๒) กลุ่มกฎหมายและคดี ลงทะเบียนรับในสมุดทะเบียนรับเอกสาร โดยมีรายละเอียด คือ ชื่อ-สกุลผู้ร้องเรียน
ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ เพื่อใช้ในการติดต่อกลับหรือสอบถามข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนการทุจริต

๑๐. การวิเคราะห์ระดับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

การพิจารณาเรื่องร้องเรียน โดยผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาศรีสะเกษ เขต ๑ เป็นผู้พิจารณาว่า เรื่องร้องเรียนที่ได้รับเป็นเรื่องที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาศรีสะเกษ เขต ๑ หรืออยู่ในอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานอื่น หรือเป็นเรื่องที่มีระเบียบกฎหมายกำหนดขั้นตอนวิธีการดำเนินการไว้เป็นการเฉพาะ ควรจะดำเนินการต่อเรื่องนั้นอย่างไร ซึ่งแนวทางที่ผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาศรีสะเกษ เขต ๑ จะพิจารณาไม่รับเรื่องร้องเรียน ได้แก่

- กรณีเป็นเรื่องที่แอบอ้างชื่อผู้อื่นเป็นผู้ร้อง โดยผู้แอบอ้างมิได้มีส่วนเกี่ยวข้องในเรื่องที่ร้องเรียน
- กรณีเป็นเรื่องที่มีลักษณะเป็นบัตรสนเท่ห์ ไม่ระบุพยานหลักฐานหรือกรณีแวดล้อมขัดแย้ง
- กรณีเป็นเรื่องที่มีการฟ้องร้องเป็นคดีอยู่ที่ศาล หรือศาลมีคำพิพากษาหรือคำสั่งเด็ดขาดแล้ว
- กรณีเป็นเรื่องที่คณะรัฐมนตรีหรือนายกรัฐมนตรีในฐานะหัวหน้ารัฐบาลมีมติเด็ดขาดแล้ว
- กรณีเป็นเรื่องที่มีกฎหมาย ระเบียบ หรือข้อบังคับกำหนดรายละเอียดวิธีปฏิบัติไว้เป็นการเฉพาะแล้ว

๑๑. มาตรการคุ้มครองและรักษาความลับของผู้ร้องเรียนและผู้ให้ข้อมูล

เพื่อให้การคุ้มครองสิทธิของผู้ร้องเรียนและผู้ให้ข้อมูลที่กระทำโดยเจตนาสุจริต หน่วยงานต้องปกปิดชื่อที่อยู่หรือข้อมูลใดๆ ที่สามารถระบุถึงตัวผู้ร้องหรือผู้ให้ข้อมูล และเก็บรักษาข้อมูลของผู้ร้องเรียนและผู้ให้ข้อมูลไว้เป็นความลับ โดยจำกัดเฉพาะผู้รับผิดชอบในการดำเนินการตรวจสอบเรื่องร้องเรียนเท่านั้นที่สามารถเข้าถึงข้อมูลดังกล่าวได้ ทั้งนี้ ผู้ได้รับข้อมูลจากการปฏิบัติหน้าที่ที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียน มีหน้าที่เก็บข้อมูล ข้อร้องเรียน และเอกสารหลักฐานของผู้ร้องเรียนและผู้ให้ข้อมูลไว้เป็นความลับ ห้ามเปิดเผยข้อมูลแก่บุคคลอื่นที่ไม่มีหน้าที่เกี่ยวข้อง เว้นแต่เป็นการเปิดเผยตามหน้าที่ที่กฎหมายกำหนดหรือต่อเจ้าหน้าที่ผู้มีอำนาจสั่งให้เปิดเผยข้อมูลตามที่กฎหมายกำหนด

๑๒. ขั้นตอนหรือวิธีการจัดการต่อเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

๑) เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบที่ผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาศรีสะเกษ เขต ๑ มอบหมายให้ตรวจสอบข้อเท็จจริง จะดำเนินการรวบรวมพยานหลักฐานทุกอย่างที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียนนั้น ทั้งพยานเอกสาร พยานบุคคล และพยานวัตถุ รวมถึงการตรวจสอบสถานที่จริงถ้าจำเป็น เพื่อให้ทราบข้อเท็จจริงในเรื่องร้องเรียนนั้นอย่างชัดเจน เพื่อเสนอผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาศรีสะเกษ เขต ๑ พิจารณาวินิจฉัยต่อไป

๒) การดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงควรเปิดโอกาสให้ผู้เกี่ยวข้องหรือคู่กรณีได้รับทราบข้อเท็จจริง และพยานหลักฐานอย่างเพียงพอ รวมทั้งเปิดโอกาสให้มีการโต้แย้งแสดงพยานหลักฐานอย่างเพียงพอ ก่อนที่จะมีคำวินิจฉัยหรือสั่งการเกี่ยวกับเรื่องนั้น โดยเฉพาะเรื่องที่ต้องใช้กระบวนการพิจารณาทางปกครองเพื่อมีคำสั่งทางปกครอง รวมทั้งจะต้องถือปฏิบัติตามกฎหมายวิธีปฏิบัติราชการทางปกครอง ในส่วนที่เกี่ยวข้องด้วย

๓) การพิจารณาวินิจฉัยเรื่องร้องเรียน ผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาศรีสะเกษ เขต ๑ จะพิจารณาข้อเท็จจริงที่ตรวจสอบได้ตามรายงานของเจ้าหน้าที่ผู้ได้รับมอบหมาย ซึ่งปรับเข้ากับข้อกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ หรือหนังสือสั่งการที่เกี่ยวข้อง โดยให้สอดคล้องและครบถ้วนตามประเด็นข้อร้องเรียน

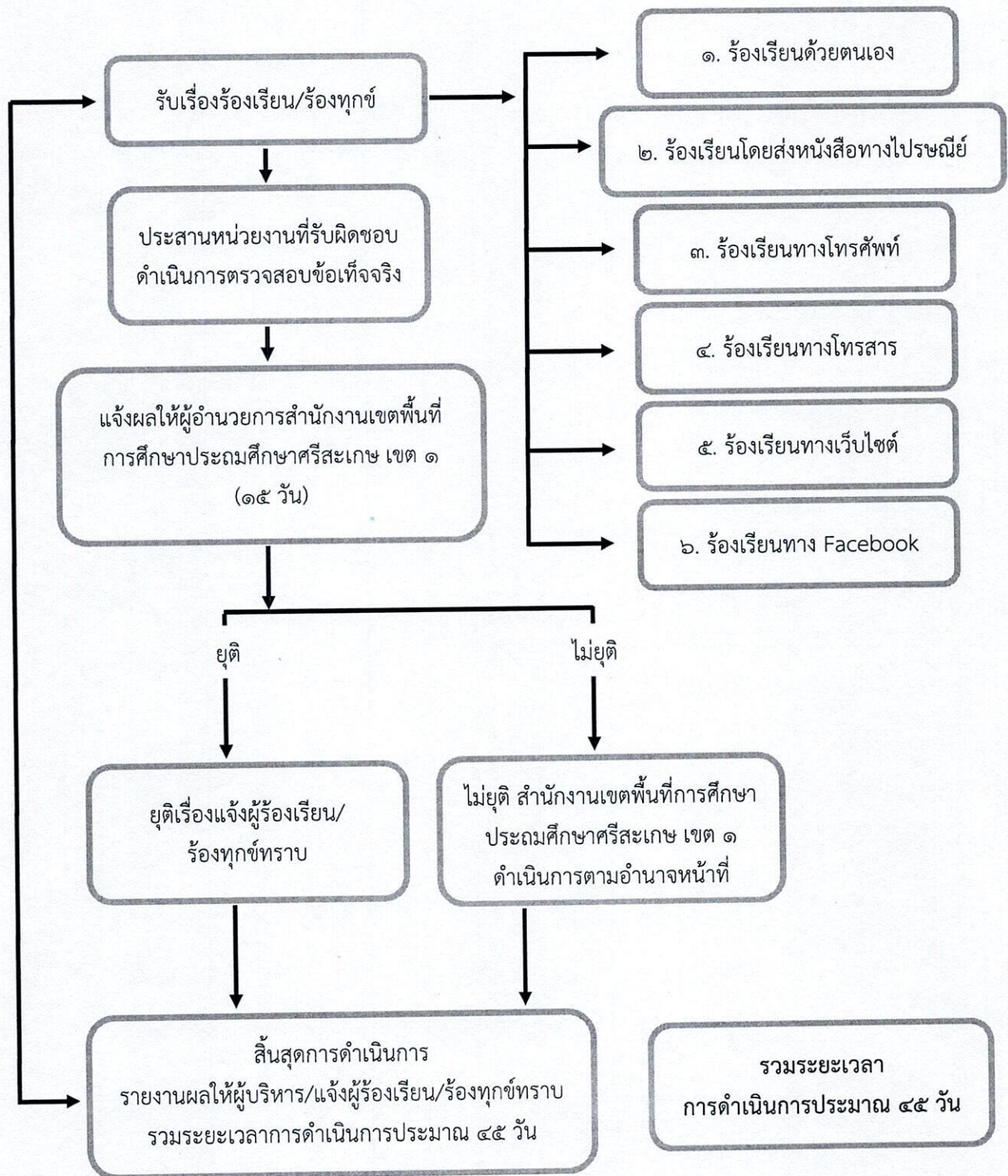
กรณีผู้บังคับบัญชาได้มอบหมายหรือแต่งตั้งคณะกรรมการตรวจสอบข้อเท็จจริง/สืบสวนข้อเท็จจริง หรือดำเนินการอื่นใด ให้คณะกรรมการหรือคณะทำงานดังกล่าว ดำเนินการไปแล้วเสร็จภายใน ๔๕ วัน หรือตามระยะเวลาที่กำหนด หรือขอขยายระยะเวลาพร้อมระบุชี้แจงข้อเท็จจริงและเหตุผลเพื่อประกอบการสั่งการแล้วเสนอผลการดำเนินการต่อผู้บังคับบัญชา

๔) หากไม่มีมูลความจริง ไม่พบหลักฐาน จะยุติเรื่องแล้วแจ้งผู้ร้องเรียนให้ทราบภายใน ๑๕ วัน แต่หากเรื่องร้องเรียนที่มีมูลอันควรกล่าวหาว่าเป็นการกระทำผิดทางวินัย เจ้าหน้าที่ผู้ดำเนินการจะเสนอผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาศรีสะเกษ เขต ๑ เพื่อดำเนินการทางวินัย (สืบสวน สอบสวน) ตามลำดับขั้นตอนตามพระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา พ.ศ.๒๕๔๗ ต่อไป

๑๓. ตารางขั้นตอนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

ลำดับ	กระบวนการ	ระยะเวลา	รายละเอียดการปฏิบัติงาน	หมายเหตุ
๑	เมื่อได้รับเรื่องร้องเรียน จนท. ผู้รับผิดชอบเสนอ เรื่องต่อ ผอ.สพป. ศรีสะเกษ เขต ๑	ไม่เกิน ๓ วัน	สรุปประเด็นข้อเท็จจริงจริงตามหนังสือ ร้องเรียนประกอบข้อกฎหมายที่เกี่ยวข้อง /เสนอแต่งตั้งคณะกรรมการตรวจสอบ หรือสืบสวนข้อเท็จจริง	นิติกร
๒	ตรวจสอบข้อเท็จจริง/สืบสวนข้อเท็จจริง	๑๕-๔๕ วัน แล้วแต่กรณี	แสวงหาข้อเท็จจริงและรวบรวมพยาน หลักฐานที่เกี่ยวข้องกับข้อร้องเรียน เพื่อข้อมูลเบื้องต้น	นิติกร/ผู้ได้รับ แต่งตั้งเป็น คณะกรรมการ
๓	สรุปผลการตรวจสอบข้อเท็จจริง/ สืบสวนข้อเท็จจริง	ไม่เกิน ๕ วัน	จัดทำรายงานผลการตรวจสอบข้อเท็จจริง/ สืบสวนข้อเท็จจริง โดยมีข้อเท็จจริงจาก พยานบุคคลหรือเอกสารหลักฐานที่เกี่ยวข้อง ประกอบ	นิติกร/ผู้ได้รับ แต่งตั้งเป็น คณะกรรมการ
๔	การพิจารณาสั่งการ	ไม่เกิน ๑ วัน	ผู้มีอำนาจพิจารณาสั่งการ	ผอ.สพป.ศก. เขต ๑
๕	กรณียุติเรื่อง แจ้งผล	ไม่เกิน ๒ วัน	จัดทำหนังสือแจ้งผู้ร้องและส่งทางไปรษณีย์ ลงทะเบียนตอบรับ	นิติกร
๖	กรณีมีมูลที่ควรกล่าวหาว่ากระทำผิดวินัย	ไม่เกิน ๒ วัน	จัดทำคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการสอบสวน กรณีสอบสวนวินัยอย่างร้ายแรง หรือ กรณีสอบสวนวินัยไม่ร้ายแรง	นิติกร
๗	๑) กรณีสอบสวนวินัยไม่ร้ายแรง ๒) กรณีสอบสวนวินัยอย่างร้ายแรง	๙๐ วัน ๑๘๐ วัน	- ดำเนินการสอบสวนตามกฎหมาย ก.ค.ศ.ว่าด้วย การสอบสวนพิจารณา พ.ศ. ๒๕๕๐ - ดำเนินการสอบสวนตามกฎหมาย ก.ค.ศ.ว่าด้วย การสอบสวนพิจารณา พ.ศ. ๒๕๕๐	คณะกรรมการ สอบสวน
๘	ตรวจสอบสำนวนการสอบสวนและเสนอ สำนวนต่อ ผอ.สพป.ศก. เขต ๑	ไม่เกิน ๗ วัน	ตรวจสอบว่าการดำเนินการทางวินัยถูกต้อง ชอบด้วยกฎหมายหรือไม่ จัดทำรายงานการ ตรวจสอบสำนวนการสอบสวน ทั้งข้อเท็จจริง ข้อกฎหมาย ความเห็นของคณะกรรมการและ ความเห็นของกลุ่มกฎหมายและคดี	นิติกร
๙	การพิจารณาสั่งการ	ไม่เกิน ๑ วัน	ผู้มีอำนาจพิจารณาสั่งการ	ผอ.สพป.ศก. เขต ๑
๑๐	เสนอรายงานการดำเนินการ ทางวินัยต่อ อ.ก.ค.ศ.ศรีสะเกษ เขต ๑ เพื่อพิจารณาต่อไป	ไม่เกิน ๓ วัน	เสนอรายงานการดำเนินการทางวินัย ซึ่งประกอบด้วยข้อเท็จจริงข้อกฎหมาย ความเห็นของคณะกรรมการ ความเห็นของ กลุ่มกฎหมายและคดี และคำวินิจฉัยของ ผอ.สพป.ศรีสะเกษ เขต ๑	

๑๔. แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ



๑๕. ระยะเวลาดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

๑) การแสวงหาข้อเท็จจริงเบื้องต้น

๑.๑) กรณีให้ข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษาที่ถูกร้องเรียนหรือสถานศึกษาที่ถูกร้องเรียนชี้แจง ให้ดำเนินการให้แล้วเสร็จภายใน ๑๕ วัน

๑.๒) กรณีแต่งตั้งคณะกรรมการสืบสวนข้อเท็จจริง ให้ดำเนินการให้แล้วเสร็จภายใน ๔๕ วัน

๒) เมื่อทราบข้อเท็จจริงเบื้องต้นแล้ว

๒.๑) กรณีมีมูลความผิดทางวินัย ให้แต่งตั้งคณะกรรมการสอบสวนทางวินัยและดำเนินการ ตามกฎ ก.ค.ศ. ว่าด้วยการสอบสวนพิจารณา พ.ศ. ๒๕๕๐

- กรณีความผิดวินัยอย่างร้ายแรง ให้ดำเนินการให้แล้วเสร็จภายใน ๑๘๐ วัน ขยายได้ไม่เกิน ๖๐ วัน รวม ๒๔๐ วัน

- กรณีความผิดวินัยไม่ร้ายแรง ให้ดำเนินการให้แล้วเสร็จภายใน ๙๐ วัน ขยายได้ไม่เกิน ๓๐ วัน รวม ๑๒๐ วัน

- แจ้งผู้ร้องหรือหน่วยงานที่จัดส่งเรื่องให้ทราบหลังจากสิ้นสุดกระบวนการสอบสวนวินัย

๒.๒) กรณีไม่มีมูลความผิด

- บันทึกสรุปผล/รายงานผลเพื่อยุติเรื่อง ภายใน ๓ วัน

- แจ้งผู้ร้องหรือหน่วยงานที่จัดส่งเรื่องให้ทราบภายใน ๒ วัน

๑๖. การรายงานผลการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

๑) รวบรวมและรายงานสรุปการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ รายงานให้ผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาศรีสะเกษ เขต ๑ ทราบ

๒) รวบรวมและรายงานสรุปการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่หลังจากสิ้นปีงบประมาณ เพื่อนำมาวิเคราะห์การจัดการข้อร้องเรียนในภาพรวมของหน่วยงานและใช้เป็นแนวทางในการแก้ไขปรับปรุงเพื่อพัฒนาองค์กรต่อไป

ลงชื่อ ผู้แจ้งข้อร้องเรียน/เบาะแส
(.....)