



คู่มือการดำเนินการ

เรื่องร้องเรียนการทุจริตประพฤติมิชอบ



กลุ่มกฎหมายและคดี
สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษานครศรีธรรมราช

คำนำ

คู่มือการดำเนินการเรื่องร้องเรียนการทุจริตประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ สำนักงานเขตพื้นที่ การศึกษามัธยมศึกษา นครศรีธรรมราช ฉบับนี้จัดทำขึ้นเพื่อเป็นแนวทางการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียน กรณีเกิดการทุจริตประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา นครศรีธรรมราช ทั้งนี้ เพื่อให้การดำเนินการด้านการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ เป็นไปด้วยความถูกต้อง โปร่งใส และเป็นธรรม รวมทั้งเป็นการอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้ใช้บริการ เนื่องจาก คู่มือฉบับนี้ ได้อธิบายขั้นตอน กระบวนการ และแนวทางปฏิบัติงานที่ชัดเจนและเป็นมาตรฐานในการ ปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ ส่งผลให้การดำเนินการของเจ้าหน้าที่เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลและ บรรลุตามวัตถุประสงค์ของผู้ใช้บริการต่อไป

กลุ่มกฎหมายและคดี

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา นครศรีธรรมราช

สารบัญ

เรื่อง	หน้า
หลักการและเหตุผล	๑
วัตถุประสงค์	๑
หลักเกณฑ์และรายละเอียด	๑
ช่องทางการร้องเรียน	๒
วิธีการในการจัดการต่อเรื่องร้องเรียน	๓
ผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียน	๔
กระบวนการจัดการข้อร้องเรียน	๔
การตอบสนองต่อเรื่องร้องเรียน	๔
กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่	๕
กระบวนการการดำเนินการทางวินัย	๖
มาตรฐานการปฏิบัติงาน	๗
การติดตามและการประเมินผล	๗
แบบร้องเรียนร้องทุกข์	๘
ติดต่อกลุ่มงาน	๙

คู่มือการดำเนินการเรื่องร้องเรียนการทุจริตประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาานครศรีธรรมราช

หลักการและเหตุผล

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาานครศรีธรรมราช เป็นหน่วยงานที่ให้ความสำคัญกับการบริหารงานด้วยระบบคุณธรรมและความโปร่งใส รวมทั้งการรณรงค์และเสริมสร้างวัฒนธรรมขององค์กร เพื่อนำไปสู่การพัฒนาและยกระดับการบริหารจัดการให้เป็นไปตามหลักธรรมาภิบาล โดยสอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริตภาครัฐ ซึ่งได้มีการกำหนดมาตรการปลูกจิตสำนึกป้องกัน ปราบปราม และสร้างเครือข่ายในการป้องกันและปราบปรามการทุจริต และการดำเนินการส่งเสริมคุ้มครองคุณธรรมจริยธรรมของเจ้าหน้าที่สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาานครศรีธรรมราช โดยมีเป้าหมาย คือ เจ้าหน้าที่สามารถปฏิบัติราชการได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ประชาชนได้รับบริการที่ดี มีความพึงพอใจ เชื่อมั่นและศรัทธาต่อการบริหารราชการของหน่วยงาน

วัตถุประสงค์

๑. เพื่อให้บุคลากรที่เกี่ยวข้องหรือเจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบสามารถนำไปใช้เป็นกรอบแนวทางการดำเนินงานให้เกิดเป็นรูปธรรม ปฏิบัติงานได้ตามมาตรฐานของกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

๒. เพื่อสร้างความมั่นใจว่ากระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ เป็นไปตามขั้นตอนและสอดคล้องกับข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์ และกฎหมายที่เกี่ยวข้องอย่างถูกต้องและครบถ้วน

๓. เพื่อเป็นการแสดงขั้นตอนและวิธีการปฏิบัติงาน ซึ่งสามารถถ่ายทอดให้กับผู้ที่เข้ามาปฏิบัติงานในภายหลังได้ ส่งผลให้ผู้ให้บริการสามารถเข้าใจและใช้ประโยชน์จากกระบวนการที่มีอยู่ สามารถพัฒนาการปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ รวมทั้งสามารถแสดงหรือเผยแพร่ให้กับบุคคลภายนอกได้ทราบเพื่อนำไปสู่การให้ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ ทั้งนี้ เพื่อนำไปสู่การปรับปรุงกระบวนการในการปฏิบัติงานต่อไป

๔. เพื่อพิทักษ์สิทธิของประชาชนและผู้ร้องเรียนตามหลักธรรมาภิบาล

หลักเกณฑ์และรายละเอียด

๑. หลักเกณฑ์การร้องเรียน

๑.๑ เรื่องที่จะนำมาร้องเรียนต้องเป็นเรื่องที่ผู้ร้องได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหาย อันเนื่องมาจากเจ้าหน้าที่ของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาานครศรีธรรมราช ในเรื่องดังต่อไปนี้

- (๑) การกระทำการทุจริตต่อหน้าที่ราชการ
- (๒) การกระทำความผิดต่อตำแหน่งหน้าที่ราชการ
- (๓) ละเลยหน้าที่ตามที่กฎหมายกำหนดให้ต้องปฏิบัติ
- (๔) ปฏิบัติหน้าที่ล่าช้าเกินสมควร
- (๕) กระทำการนอกเหนืออำนาจหน้าที่ หรือขัดหรือไม่ถูกต้องตามกฎหมาย

๑.๒ เรื่องที่ร้องเรียนต้องเป็นเรื่องจริงที่มีมูล มิใช่ลักษณะกระแสข่าวที่สร้างความเสียหายแก่บุคคลที่ขาดหลักฐานแวดล้อมที่ปรากฏชัดแจ้ง ตลอดจนขาดพยานบุคคลแน่นอน

๒. ข้อข้อร้องเรียนต้องมีสาระสำคัญดังต่อไปนี้

๒.๑ ชื่อและข้อมูลของผู้ร้องเรียน

๒.๒ ชื่อหน่วยงานหรือเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องที่เป็นเหตุแห่งการร้องเรียน

๒.๓ การกระทำทั้งหลายที่เป็นเหตุแห่งการร้องเรียน พร้อมทั้งข้อเท็จจริงหรือพฤติการณ์ตามสมควรที่เกี่ยวกับการกระทำดังกล่าว

๒.๔ ลายมือชื่อของผู้ร้องเรียน

๒.๕ ระบุวัน เดือน ปีที่เกิดเหตุร้องเรียน

๒.๖ เอกสารหลักฐานอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง เช่น พยานเอกสาร พยานวัตถุ พยานบุคคล เป็นต้น

๓. กรณีการร้องเรียนที่มีลักษณะเป็นบัตรสนเท่ห์ จะรับพิจารณาเฉพาะรายที่ระบุหลักฐานกรณีแวดล้อมปรากฏชัดเจน ตลอดจนชี้พยานบุคคลแน่นอนเท่านั้น

๔. กรณีที่มีผู้ร้องเรียนด้วยวาจาหรือทางโทรศัพท์ ให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบสอบถามและบันทึกข้อมูลดังกล่าวให้ครบถ้วน หรือแจ้งผู้ร้องเรียนทำเป็นหนังสือส่งมายัง กลุ่มกฎหมายและคดี สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษานครศรีธรรมราช

๕. ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ร้องเรียนและผู้ถูกร้องเรียนต้องจัดเก็บเป็นความลับ

๖. เรื่องร้องเรียนที่อาจไม่รับพิจารณา

๖.๑ ข้อร้องเรียนที่มีได้ทำเป็นหนังสือ

๖.๒ ข้อร้องเรียนที่ไม่มีมูลความจริงหรือพยานหลักฐานที่เพียงพอ

๖.๓ ข้อร้องเรียนที่ไม่มีรายการตามข้อ ๒

ช่องทางการร้องเรียน

๑. ร้องเรียนด้วยตนเองที่สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา นครศรีธรรมราช

๒. ร้องเรียนเป็นหนังสือทางไปรษณีย์มายังสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา นครศรีธรรมราช เลขที่ ๑๒/๑๓ หมู่ที่ ๒ ถนนกะโรม ตำบลโพธิ์เสด็จ อำเภอเมือง จังหวัดนครศรีธรรมราช ๘๐๐๐๐

๓. ร้องเรียนผ่านทางโทรศัพท์ ๐๗๕-๓๔๕๐๕๐ หรือ ๐๗๕-๓๔๕๐๕๐ ต่อ ๑๑๔ หรือ ๐๖๓-๐๘๑๐๘๗๐

๔. ร้องเรียนผ่านทางโทรสาร ๐๗๕-๓๔๓๕๗๕

๕. ร้องเรียนผ่านทางออนไลน์ ได้แก่

- เว็บไซต์ www.sea12.go.th หรือ www.sea12.go.th/law

- ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ nrt@sea12.go.th

- เฟซบุ๊ก <https://www.facebook.com/sea12NST/>

- กูเกิลฟอร์ม <https://forms.gle/diaQHb3Hdp1QzUqJ6>

		
QR Code สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา มัธยมศึกษา นครศรีธรรมราช	QR Code กลุ่มกฎหมายและคดี สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา มัธยมศึกษา นครศรีธรรมราช	QR Code แบบร้องเรียนร้องทุกข์ สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา มัธยมศึกษา นครศรีธรรมราช

๖. ร้องเรียนผ่านทางช่องทางอื่นๆ เช่น สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ (ป.ป.ช.) สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตในภาครัฐ (ป.ป.ท.) สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน (สพฐ.) หรือศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดนครศรีธรรมราช เป็นต้น

วิธีการในการจัดการต่อเรื่องร้องเรียน

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา นครศรีธรรมราช ได้จัดระดับข้อร้องเรียนตามความสำคัญของข้อร้องเรียน โดยแบ่งออกเป็น ๔ ระดับ ดังนี้

ระดับ	ประเภท	นิยาม	ระยะเวลา	ผู้รับผิดชอบ
๑.	ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ การสอบถาม การร้องขอข้อมูล	ผู้ร้องเรียนไม่ได้รับความเดือดร้อน แต่ติดต่อมาเพื่อให้ข้อเสนอแนะ ให้ข้อคิดเห็น สอบถาม หรือร้องขอ ข้อมูลของหน่วยงาน	ไม่เกิน ๗ วันทำการ	เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ จัดการข้อร้องเรียน
๒.	ข้อร้องเรียนเล็ก	ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อน แต่สามารถแก้ไขได้โดยหน่วยงานเดียว	ไม่เกิน ๑๕ วันทำการ	หน่วยงาน ผู้รับผิดชอบเรื่อง
๓.	ข้อร้องเรียนใหญ่	- ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อน ไม่สามารถแก้ไขได้โดยหน่วยงานเดียว หรือจะต้องมีการแต่งตั้งคณะกรรมการ เพื่อพิจารณา หรือต้องส่งเรื่องต่อ ให้หน่วยงานอื่นดำเนินการ - เรื่องที่สร้างความเสื่อมเสีย ต่อชื่อเสียงของหน่วยงาน	ไม่เกิน ๑๕ วันทำการหรือ เกินกว่านั้น	หน่วยงาน ผู้รับผิดชอบเรื่อง
๔.	ข้อร้องเรียน นอกเหนืออำนาจ ของหน่วยงาน	ผู้ร้องเรียนร้องขอในสิ่งที่อยู่นอกเหนือ บทบาทอำนาจหน้าที่ของหน่วยงาน	ไม่เกิน ๑ วันทำการ (ชี้แจงให้ ผู้รับบริการ หรือ ผู้ร้องเรียนทราบ)	เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ จัดการข้อร้องเรียน ของทุกหน่วยงาน

ผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียน

๑. กรณีเป็นข้อร้องเรียน ณ จุดปฏิบัติงาน เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานธุรการและสารบรรณของกลุ่มงาน นำเสนอข้อมูลต่อผู้บังคับบัญชา และทำหน้าที่แจ้งข้อมูลกลับต่อผู้รับบริการ/ผู้ร้องเรียน

๒. กรณีร้องเรียน ณ สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา นครศรีธรรมราช เจ้าหน้าที่ กลุ่มกฎหมายและคดี รับเอกสารข้อร้องเรียนและแจ้งให้ผู้ร้องเรียนกรอกแบบฟอร์ม หรือเป็นผู้บันทึก แบบฟอร์ม และนำเสนอต่อผู้บังคับบัญชา เมื่อผู้บังคับบัญชาดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียนเรียบร้อยแล้ว หรืออยู่ระหว่างดำเนินการแก้ไข จะมอบหมายให้เจ้าหน้าที่ดังกล่าว แจ้งข้อมูลกลับต่อผู้รับบริการ/ผู้ร้องเรียน

๓. กรณีข้อร้องเรียนจากช่องทางติดต่อแจ้งเรื่องร้องเรียนหรือสื่อออนไลน์อื่น ๆ ให้เจ้าหน้าที่ กลุ่มกฎหมายและคดี เป็นผู้รวบรวมข้อมูลเสนอต่อผู้บริหาร และแจ้งกลับข้อมูลกลับผู้รับบริการ/ผู้ร้องเรียน

กระบวนการจัดการข้อร้องเรียน

๑. ผู้ร้องเรียนสามารถร้องเรียนผ่านช่องทางที่กำหนดให้ เพื่อเป็นข้อมูลในการแจ้งผลกลับ ให้ผู้ร้องเรียนมีการบันทึกข้อมูล รายละเอียดการร้องเรียน ชื่อผู้ร้องเรียน ที่อยู่โทรศัพท์ ชื่อหน่วยงาน หรือชื่อผู้ถูกร้องเรียน และเหตุที่ร้องเรียน

๒. เมื่อได้รับข้อร้องเรียน ให้เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานทุกกลุ่มงาน ดำเนินการตามกระบวนการและ ขั้นตอน โดยพิจารณาแบ่งประเภทข้อร้องเรียนและดำเนินการปรับปรุงแก้ไขข้อร้องเรียนภายในระยะเวลาที่ได้ กำหนดไว้ ส่วนเรื่องการให้บริการ ให้ดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียนในทันทีพร้อมและแจ้งข้อมูลกลับให้ ผู้รับบริการได้รับทราบ รายงานและบันทึกข้อมูลข้อร้องเรียน/วิธีการแก้ไขต่อผู้บังคับบัญชา

๓. ข้อร้องเรียนประเภทอื่น ให้เสนอข้อมูลต่อผู้อำนวยการกลุ่ม และผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่ การศึกษามัธยมศึกษา นครศรีธรรมราช เพื่อพิจารณาแก้ไข ปรับปรุง และให้มีการแจ้งกลับต่อผู้รับบริการ ภายใน ๑๕ วัน

๔. ในกรณีที่ข้อร้องเรียนทางสื่อสิ่งพิมพ์ สื่อมวลชน หรือข้อร้องเรียนที่ไม่ระบุผู้ร้องเรียนในลักษณะ เป็นบัตรสนเท่ห์ ให้กลุ่มงานที่รับผิดชอบในเรื่องที่ร้องเรียน รวบรวมข้อมูลนำเสนอผู้อำนวยการผู้อำนวยการ สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา นครศรีธรรมราช เพื่อพิจารณาเป็นเฉพาะกรณีไป

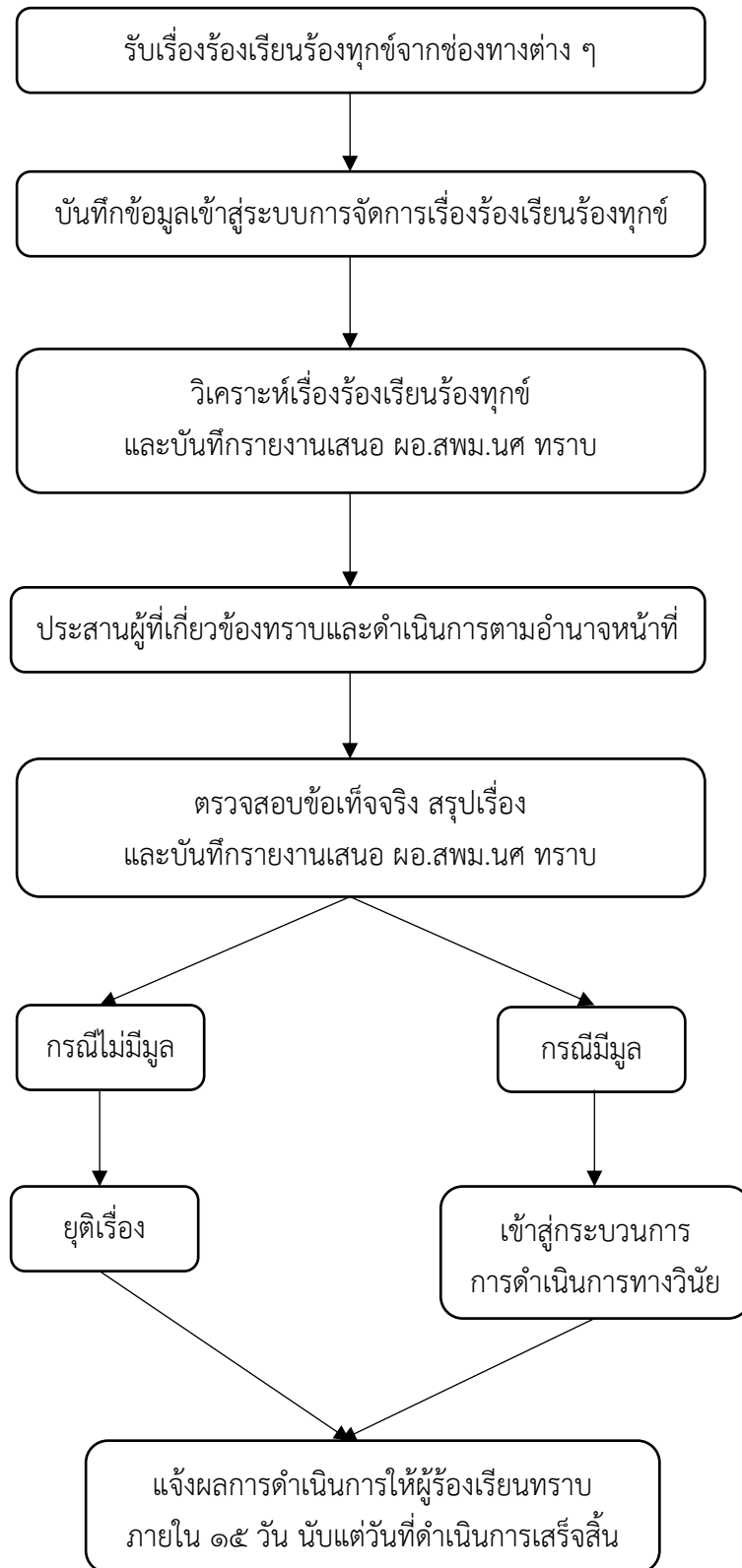
๕. ให้ทุกกลุ่มงาน รายงานผลข้อมูลการร้องเรียนต่อผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา นครศรีธรรมราช ทุก ๓ เดือน

การตอบสนองต่อเรื่องร้องเรียน

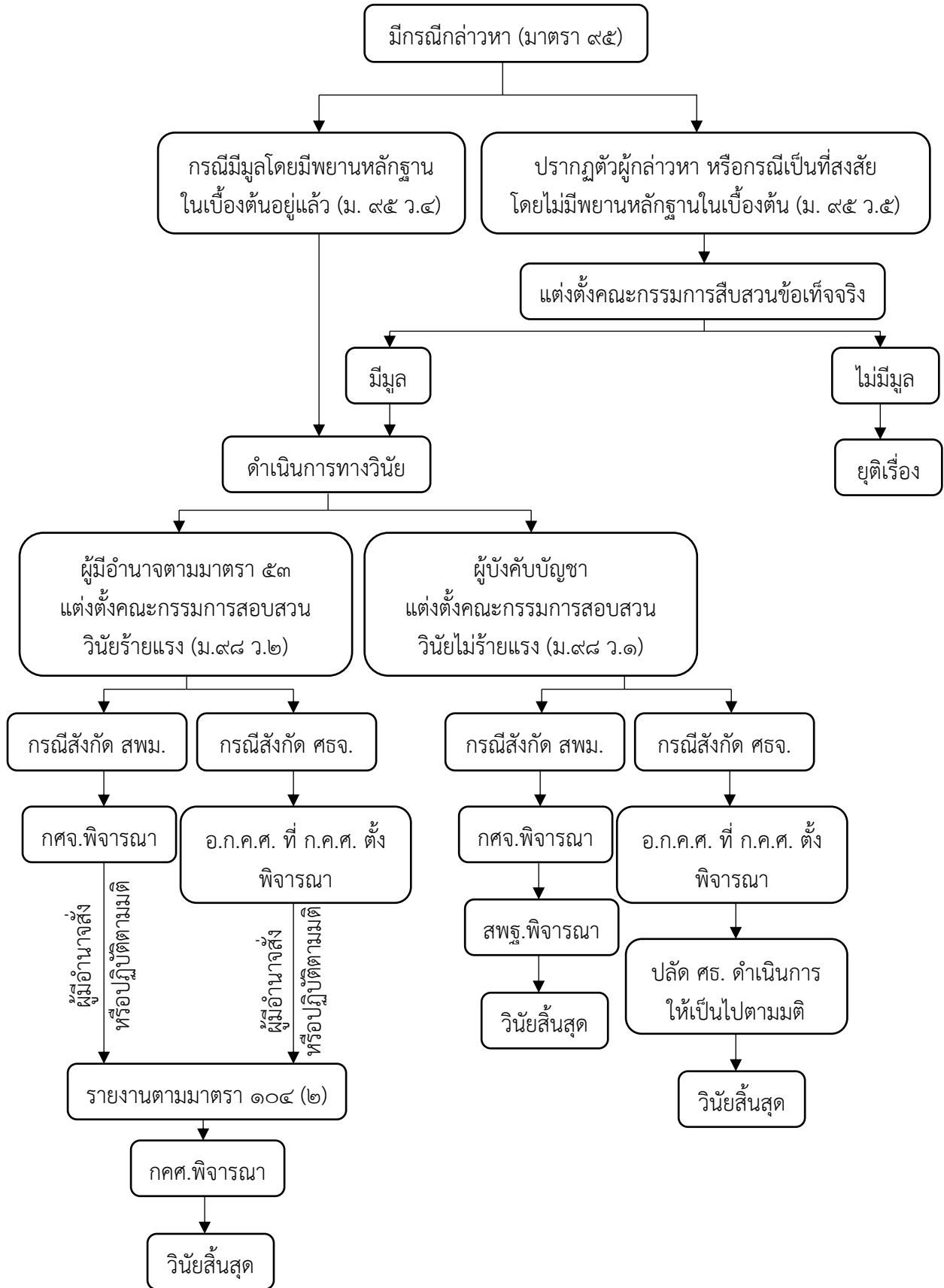
การแจ้งการดำเนินการกลับให้ผู้รับบริการ/ผู้ร้องเรียนทราบ ด้วยวิธีการแจ้งให้รับทราบด้วยตนเอง หรือทางไปรษณีย์ลงทะเบียนตอบรับ ณ ที่อยู่ของผู้รับบริการ/ผู้ร้องเรียน ดังนี้

- | | |
|--|--|
| ๑. ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ การสอบถาม หรือการร้องขอข้อมูล | การแจ้งกลับไม่เกิน ๗ วันทำการ |
| ๒. ข้อร้องเรียนเล็ก | การแจ้งกลับไม่เกิน ๑๕ วันทำการ |
| ๓. ข้อร้องเรียนใหญ่ | การแจ้งกลับไม่เกิน ๑๕ วันทำการ หรือเกินกว่านั้น |
| ๔. ข้อร้องเรียนนอกเหนืออำนาจของหน่วยงาน | การแจ้งกลับไม่เกิน ๑ วันทำการ (ชี้แจงให้ผู้รับบริการ/ผู้ร้องเรียนทราบ) |

กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่



กระบวนการการดำเนินการทางวินัย



มาตรฐานการปฏิบัติงาน

มาตรฐานการปฏิบัติงาน	ค่าเป้าหมาย
ร้อยละของข้อร้องเรียนที่ประสบความสำเร็จในการแก้ปัญหา	ร้อยละ ๘๐
ร้อยละของข้อร้องเรียนที่ได้รับการสั่งการและไม่กลับมาร้องเรียนซ้ำในเรื่องเดิมในรอบหนึ่งงบประมาณ	ร้อยละ ๘๐

การติดตามและการประเมินผล

การติดตามและการประเมินผลการปฏิบัติงานกระบวนการจัดการข้อร้องเรียน ข้อร้องเรียนการทุจริต ข้อร้องทุกข์ ข้อคิดเห็น และข้อเสนอแนะ โดยวิธีการตรวจสอบเอกสารและมีระบบการติดตามและการประเมินผลการดำเนินงานของกระบวนการ ดังนี้

การดำเนินงาน	ระยะเวลาดำเนินงาน	ผู้รับผิดชอบ
๑. ดำเนินการติดตามผลการดำเนินการและความคืบหน้าในการแก้ไขปัญหา การประเมินผลการดำเนินงานของกระบวนการ	ทั้งปี	กลุ่มกฎหมายและคดี
๒. รวบรวมและสรุปผลการติดตามและการประเมินผลการดำเนินงานของกระบวนการ	ธันวาคม มกราคม มิถุนายน กันยายน	กลุ่มกฎหมายและคดี
๓. รายงานผลการติดตามและประเมินผลต่อผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษานครศรีธรรมราช เพื่อให้ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงกระบวนการ	ธันวาคม มกราคม มิถุนายน กันยายน	กลุ่มกฎหมายและคดี
๔. นำข้อเสนอมาปรับปรุงกระบวนการ	เมษายน ตุลาคม	กลุ่มกฎหมายและคดี
๕. ประเมินผลความสำเร็จของการดำเนินงานตามมาตรฐานการปฏิบัติงาน	ตุลาคม	กลุ่มกฎหมายและคดี

ติดต่อกลุ่มงาน

ที่อยู่	เลขที่ ๑๒/๑๓ หมู่ที่ ๒ ถนนกะโรม ตำบลโพธิ์เสด็จ อำเภอเมืองนครศรีธรรมราช จังหวัดนครศรีธรรมราช ๘๐๐๐๐
โทรศัพท์	๐๗๕-๓๔๕๐๕๐ ต่อ ๑๑๔
โทรศัพท์เคลื่อนที่	๐๖๓-๐๘๑๐๙๗๐
โทรสาร	๐๗๕-๓๔๓๕๗๕
เว็บไซต์	www.sea12.go.th/law
อีเมล	weerapan@sea12.go.th

คณะผู้จัดทำ

๑. นายวีระพันธ์ โชติวัน นิติกรชำนาญการพิเศษ ปฏิบัติหน้าที่ผู้อำนวยการกลุ่มกฎหมายและคดี
๒. นายรัฐธฤกฤษ กาญจนภรณ์ ลูกจ้างชั่วคราว ตำแหน่งนิติกร

