



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 และการดำเนินการส่งเสริมคุ้มครองคุณธรรมจริยธรรมของเจ้าหน้าที่สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต ๑๒ โดยมีเป้าหมายคือ เจ้าหน้าที่ที่สามารถปฏิบัติราชการได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล 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 เรื่องที่จะนำมาร้องเรียนต้องเป็นเรื่องที่ได้รับความสะดวกหรือเสียหายอันเนื่องมาจากเจ้าหน้าที่ของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาานครศรีธรรมราช 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 ๑๑๓ 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	ผู้ร้องเรียนร้องขอในสิ่งที่ยอยู่นอกเหนือ บทบาทอำนาจหน้าที่ของหน่วยงาน	ไม่เกิน ๑ วันทำการ (ชี้แจงให้ ผู้รับบริการ หรือ ผู้ร้องเรียนทราบ)	เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ จัดการข้อร้องเรียน ของทุกหน่วยงาน

ผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียน

๑. กรณีเป็นข้อร้องเรียน ณ จุดปฏิบัติงาน เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานธุรการและสารบรรณของกลุ่มงาน นำเสนอข้อมูลต่อผู้บังคับบัญชา และทำหน้าที่แจ้งข้อมูลกลับต่อผู้รับบริการ/ผู้ร้องเรียน

๒. กรณีร้องเรียน ณ สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาสภานครศรีธรรมราช 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 การศึกษามัธยมศึกษาสภานครศรีธรรมราช เพื่อพิจารณาแก้ไข ปรับปรุง และให้มีการแจ้งกลับต่อผู้รับบริการ ภายใน ๑๕ วัน

๔. ในกรณีที่ข้อร้องเรียนทางสื่อสิ่งพิมพ์ สื่อมวลชน หรือข้อร้องเรียนที่ไม่ระบุผู้ร้องเรียนในลักษณะ เป็นบัตรสนเท่ห์ ให้กลุ่มงานที่รับผิดชอบในเรื่องที่ร้องเรียน รวบรวมข้อมูลนำเสนอผู้อำนวยการผู้อำนวยการ สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาสภานครศรีธรรมราช เพื่อพิจารณาเป็นเฉพาะกรณีไป

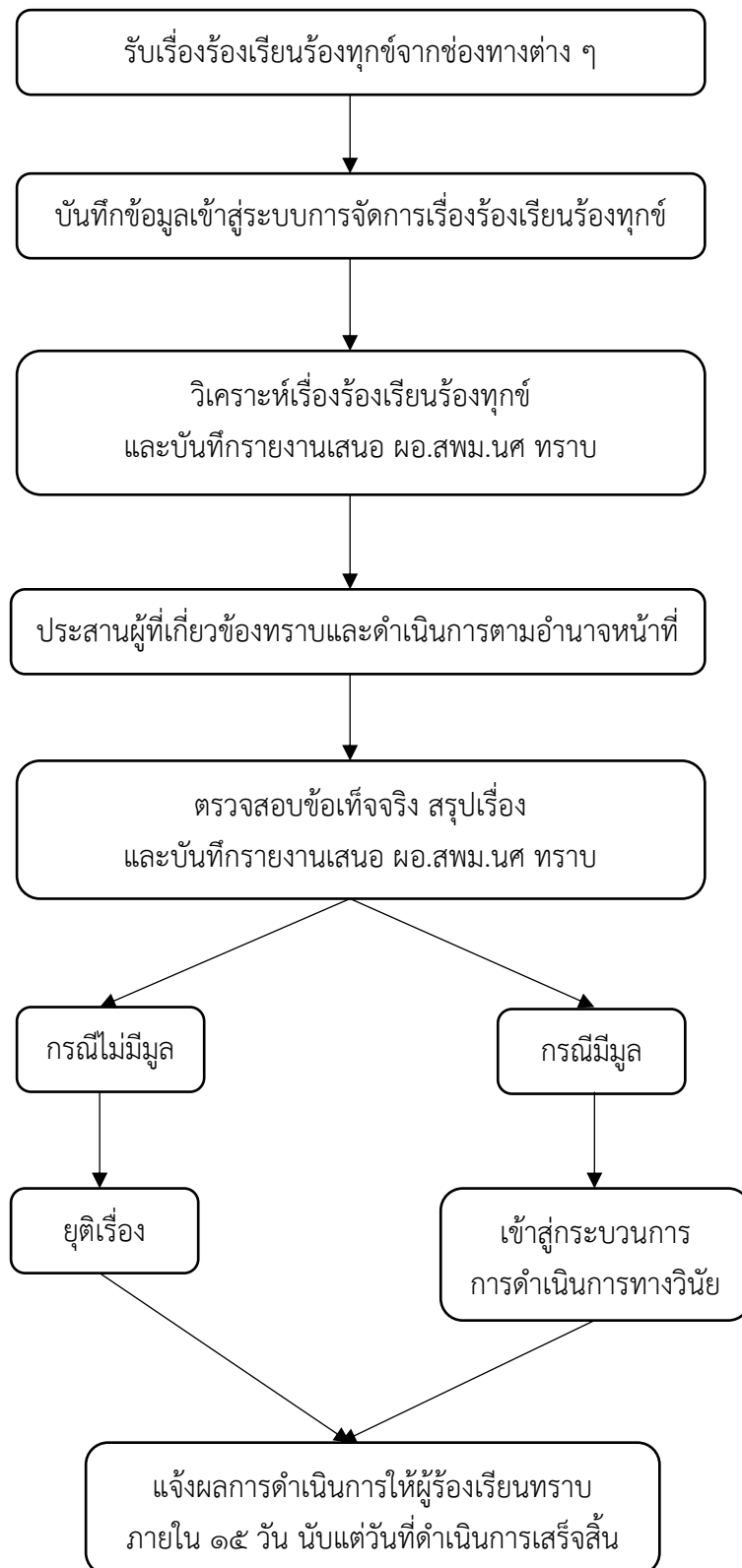
๕. ให้ทุกกลุ่มงาน รายงานผลข้อมูลการร้องเรียนต่อผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา มัธยมศึกษาสภานครศรีธรรมราช ทุก ๓ เดือน

การตอบสนองต่อเรื่องร้องเรียน

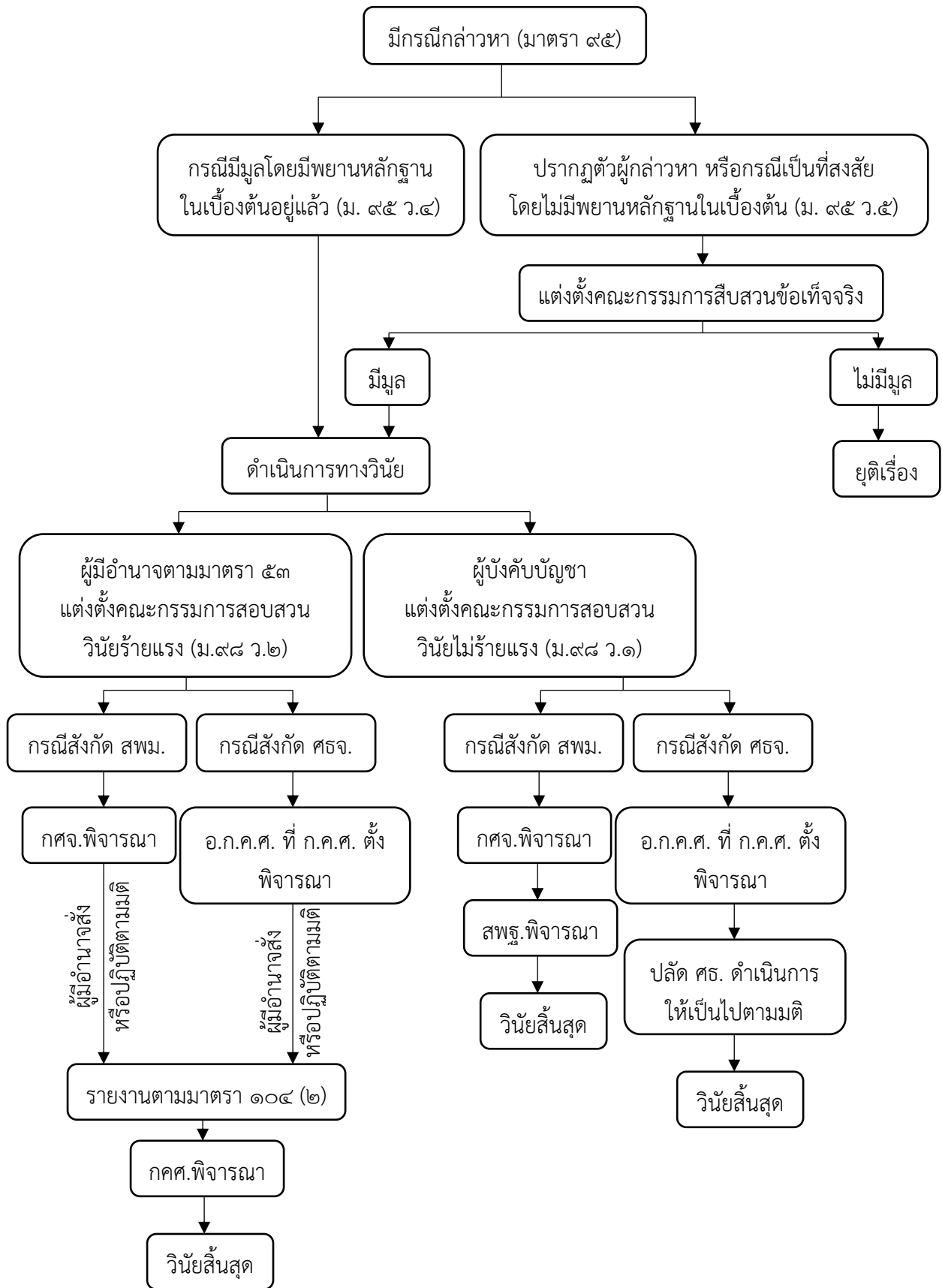
การแจ้งการดำเนินการกลับให้ผู้รับบริการ/ผู้ร้องเรียนทราบ ด้วยวิธีการแจ้งให้รับทราบด้วยตนเอง หรือทางไปรษณีย์ลงทะเบียนตอบรับ ณ ที่อยู่ของผู้รับบริการ/ผู้ร้องเรียน ดังนี้

- | | |
|--|--|
| 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

แบบร้องเรียนร้องทุกข์

เขียนที่.....

วันที่..... เดือน..... พ.ศ.

เรื่อง

เรียน ผู้อำนวยการเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต ๑๒

ข้าพเจ้า..... เลขประจำตัวประชาชน.....

เกิดวันที่..... อายุ..... ปี อาชีพ.....

อยู่บ้านเลขที่..... หมู่ที่..... ซอย..... ถนน..... ตำบล.....

อำเภอ..... จังหวัด..... รหัสไปรษณีย์.....

โทรศัพท์..... e-mail

ข้าพเจ้าขอเรียนร้องทุกข์ตามความสัต์ยจริงดังต่อไปนี้

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ลงชื่อ.....ผู้ให้ถ้อยคำ
(.....)

ติดต่อกลุ่มงาน

ที่อยู่	เลขที่ ๑๒/๑๓ หมู่ที่ ๒ ถนนกะโรม ตำบลโพธิ์เสด็จ อำเภอเมืองนครศรีธรรมราช จังหวัดนครศรีธรรมราช ๘๐๐๐๐
โทรศัพท์	๐๗๕-๓๔๕๐๕๐ ต่อ ๑๑๓
โทรศัพท์เคลื่อนที่	๐๖๓-๐๘๑๐๙๗๐
โทรสาร	๐๗๕-๓๔๓๕๗๕
เว็บไซต์	www.sea12.go.th/law
อีเมล	weerapan@sea12.go.th

คณะผู้จัดทำ

๑. นายวีระพันธ์ โชติวัน นิติกรชำนาญการ ปฏิบัติหน้าที่ผู้อำนวยการกลุ่มกฎหมายและคดี
๒. นายรัฐรัฐกฤษ กาญจนภรณ์ ลูกจ้างชั่วคราว ตำแหน่งนิติกร

