



ประกาศสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสระแก้ว เขต ๑
เรื่อง แนวปฏิบัติในการจัดการเรื่องร้องเรียนทุจริตของหน่วยงาน

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสระแก้ว เขต ๑ ให้ความสำคัญกับการบริหารงานด้วยระบบคุณธรรมและความโปร่งใส ภายใต้กรอบการบริหารจัดการบ้านเมืองที่ดี ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.๒๕๔๖ และแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ ๑๒ (พ.ศ. ๒๕๖๐ - ๒๕๖๔) ตลอดจนนโยบายนายกรัฐมนตรี พลเอกประยุทธ์ จันทร์โอชา เมื่อวันที่ ๑๒ กันยายน ๒๕๕๗ ในด้านการส่งเสริมการบริหารราชการแผ่นดินที่มีธรรมาภิบาล เพื่อสร้างความเชื่อมั่นวางใจในระบบราชการและเสริมสร้างระบบคุณธรรมและการป้องกันปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบในภาครัฐ ตามยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต ระยะที่ ๓ (พ.ศ.๒๕๖๐-๒๕๖๔) และตามคู่มือการประเมินคุณธรรม และความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐของสำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ (สำนักงาน ป.ป.ช.) และสำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตในภาครัฐ (สำนักงาน ป.ป.ท.)

เพื่อให้กระบวนการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เป็นไปด้วยความโปร่งใส รวดเร็ว และเป็นธรรม สอดรับกับหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี จึงเป็นการสมควรจะได้มีการกำหนดกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนไว้ เพื่อเป็นแนวทางการปฏิบัติงานเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานและเป็นการส่งเสริมความรู้ความเข้าใจให้แก่ประชาชนให้สามารถใช้สิทธิได้โดยถูกต้องตามบทบัญญัติแห่งกฎหมาย จึงได้กำหนดแนวปฏิบัติในการจัดการเรื่องร้องเรียนของหน่วยงานขึ้น ดังนี้

๑. หลักเกณฑ์การร้องเรียน/ร้องทุกข์

(๑) การร้องเรียน/ร้องทุกข์ ต้องระบุชื่อ - สกุล จริง ข้อมูลเกี่ยวกับที่อยู่ และหมายเลขโทรศัพท์ สำหรับติดต่อกลับของผู้ร้อง เพื่อประโยชน์ในการตรวจสอบว่าผู้ร้องเป็นผู้มีตัวตนจริงมิใช่การร้องเรียนโดยกลั่นแกล้งบุคคลใดและเพื่อประโยชน์ในการตอบกลับแจ้งผลการพิจารณา

กรณีที่เป็นการร้องเรียน/ร้องทุกข์โดยไม่ระบุชื่อ-สกุลจริงของผู้ร้องจะต้องปรากฏว่ารายละเอียดของเบาะแส หรือข้อร้องเรียนต้องมีความชัดเจน และมีพยานหลักฐานชัดเจนเพียงพอที่จะนำสืบหาข้อเท็จจริงเพื่อดำเนินการต่อไปได้เท่านั้น มิเช่นนั้นจะมีลักษณะบดขยี้หน่วงเหนี่ยว ตามมติคณะรัฐมนตรีที่ส่งพร้อมหนังสือสำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี ที่ นร ๐๒๐๖/ว๒๑๘ ลงวันที่ ๒๕ ธันวาคม ๒๕๔๑ เป็นดุลพินิจของหน่วยงานที่รับหรือไม่รับไว้พิจารณา

(๒) ในการร้องเรียน/ร้องทุกข์ ผู้ร้องมีหน้าที่ในการให้ข้อมูลและพยานหลักฐานที่ถูกต้องเป็นจริงตลอดจนการอำนวยความสะดวกแก่เจ้าหน้าที่ในการอันจะเป็นประโยชน์ต่อการแสวงหาข้อเท็จจริง หรือเพื่อการดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ รวมถึงการจัดส่งเอกสารหรือการกระทำใดๆ เพื่อเป็นการตรวจสอบว่าผู้ร้อง

/เป็นผู้มี...

เป็นผู้มีตัวตนจริงเมื่อเจ้าหน้าที่ร้องขอ ทั้งนี้ เพื่อเป็นการป้องกันมิให้มีกรณีการร้องเรียน/ร้องทุกข์โดยกลั่นแกล้ง บุคคลใด และเป็นการปฏิบัติตามมติคณะรัฐมนตรีที่ส่งพร้อมหนังสือสำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี ที่ นร ๐๒๐๖/ว๒๑๘ ลงวันที่ ๒๕ ธันวาคม ๒๕๔๑

(๓) การร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่จะรับพิจารณาได้เฉพาะกรณีที่ระบุพยานหลักฐาน กรณีแวดล้อมที่ปรากฏ ชัดเจน เพียงพอที่จะนำสืบหาข้อเท็จจริงเพื่อดำเนินการต่อไปได้เท่านั้น

(๔) การร้องเรียน/ร้องทุกข์ ต้องใช้ถ้อยคำสุภาพไม่ใช่คำพูดที่มีลักษณะเป็นการส่อเสียด หยาดคาย ลามก อนาจาร หรือใส่ร้ายผู้อื่นโดยปราศจากมูลความจริง

(๕) เรื่องที่อาจนำมาร้องเรียน/ร้องทุกข์ได้ ต้องเป็นกรณีผู้ร้องได้รับความเดือดร้อน หรือเสียหาย อันเนื่องมาจากการกระทำของเจ้าหน้าที่สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสระแก้ว เขต ๑

(๖) การร้องเรียน/ร้องทุกข์ ต้องระบุชื่อบุคคลที่เป็นเหตุแห่งการร้องเรียน/ร้องทุกข์, ข้อเท็จจริง อันเป็นเหตุแห่งการร้องเรียน/ร้องทุกข์, พร้อมทั้งระบุพยานหลักฐานประกอบเท่าที่มี

(๗) ข้อเท็จจริงที่ยื่นเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ต้องเป็นเรื่องที่มีมูลเหตุเกิดขึ้นจริง โดยผู้ร้อง ต้องรับผิดชอบต่อข้อเท็จจริงดังกล่าวข้างต้นทุกประการ ผู้ใดนำความเท็จมาร้องเรียนต่อเจ้าหน้าที่ซึ่งทำให้ผู้อื่น ได้รับความเสียหาย ผู้นั้นอาจต้องรับผิดชอบตามกฎหมายอาญา และจะต้องถูกดำเนินการทางวินัยในกรณี เป็นข้าราชการ

(๘) ข้อมูลที่ได้รับถือเป็นความลับ และจะไม่มีเปิดเผยชื่อผู้ที่แจ้งเบาะแสหรือผู้ร้องเรียนต่อ สาธารณชน เว้นแต่การเปิดเผยในกรณีที่มีกฎหมายกำหนดให้เปิดเผย หรือต่อเจ้าหน้าที่ผู้มีอำนาจสั่งให้เปิดเผย ตามกฎหมาย

๒. ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

○ ร้องเรียนด้วยตนเอง โดยสามารถแจ้งข้อร้องเรียน ได้ที่สำนักงานเขตพื้นที่ การศึกษาประถมศึกษา สระแก้ว เขต ๑ กลุ่มกฎหมายและคดี

○ ร้องเรียนทางไปรษณีย์ โดยส่งมาที่ สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสระแก้ว เขต ๑ ตำบลท่าเกษม อำเภอเมืองสระแก้ว จังหวัดสระแก้ว ๒๗๐๐๐

○ ทางโทรศัพท์ หมายเลข ๐ ๓๗๔๒ ๕๔๖๗ ต่อ ๒๔ (ผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ประถมศึกษาสระแก้ว เขต ๑) ๐ ๓๗๔๒ ๕๔๖๗ ต่อ ๑๘ (กลุ่มกฎหมายและคดี)

○ เว็บไซต์ของสำนักงาน ที่ <http://www.sk1edu.go.th>

○ ช่องทางอื่นๆ อาทิ

-ศูนย์ดำรงธรรม กระทรวงมหาดไทย สายด่วน ๑๕๖๗ หรือศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสระแก้ว โทร ๐๓๗๔๒ ๕๕๗๕

-ศูนย์บริการประชาชน สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีสายด่วน ๑๑๑๑

-สำนักงาน ป.ป.ช.

-คณะกรรมการรับเรื่องราวร้องทุกข์ประจำกระทรวงศึกษาธิการ ตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วย การจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ พ.ศ.๒๕๕๒ หรือสายด่วนการศึกษา ๑๕๗๙

/๓. ผู้มีหน้าที่...

๓. ผู้มีหน้าที่รับและดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

กลุ่มกฎหมายและคดี สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสระแก้ว เขต ๑ เป็นหน่วยงานที่มีหน้าที่รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ และดำเนินการตามที่มีการร้องเรียน

๔. มาตรการคุ้มครองและรักษาความลับของผู้ร้องเรียนและผู้ให้ข้อมูล

เพื่อเป็นการคุ้มครองสิทธิของผู้ร้องเรียนและผู้ให้ข้อมูลที่กระทำโดยเจตนาสุจริตหน่วยงานจะปกปิดชื่อที่อยู่หรือข้อมูลใดๆ ที่สามารถระบุตัวผู้ร้องเรียนหรือผู้ให้ข้อมูลได้และเก็บรักษาข้อมูลของผู้ร้องเรียนและผู้ให้ข้อมูลไว้เป็นความลับ โดยจำกัดเฉพาะผู้รับผิดชอบในการดำเนินการตรวจสอบเรื่องร้องเรียนเท่านั้นที่จะเข้าถึงข้อมูลดังกล่าวได้ ทั้งนี้ ผู้ได้รับข้อมูลจากการปฏิบัติหน้าที่ที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียน มีหน้าที่เก็บข้อมูล ร้องเรียน และเอกสารหลักฐานของผู้ร้องเรียนและผู้ให้ข้อมูลไว้เป็นความลับ ห้ามเปิดเผยข้อมูลแก่บุคคลอื่นที่ไม่มีหน้าที่เกี่ยวข้อง เว้นแต่ เป็นการเปิดเผยตามหน้าที่ที่กฎหมายกำหนดหรือต่อเจ้าหน้าที่ผู้มีอำนาจสั่งให้เปิดเผยตามที่กฎหมายกำหนด

๕. ขั้นตอนการปฏิบัติงานเกี่ยวกับการร้องเรียน/ร้องทุกข์

ขั้นตอนที่ ๑

กรณีมีเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เจ้าหน้าที่รับเรื่อง/รับผิดชอบ ลงทะเบียนระบบสารบรรณ ทะเบียนรับ-ส่งเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

ขั้นตอนที่ ๒

เจ้าหน้าที่กลุ่มกฎหมายและคดีรับเรื่อง วิเคราะห์เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ และบันทึกรายงานเสนอผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาพิจารณา มอบหมายตรวจสอบข้อเท็จจริง/แต่งตั้งคณะกรรมการสืบสวนข้อเท็จจริง

ขั้นตอนที่ ๓

เจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบ ประสานงานที่เกี่ยวข้องและดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ตามมาตรฐานที่กำหนด/ระเบียบกฎหมายที่กำหนดและเกี่ยวข้อง

ขั้นตอนที่ ๔

เจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง สรุปเรื่องและทำบันทึกเสนอผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสระแก้ว เขต ๑

ขั้นตอนที่ ๕

- * ยุติเรื่อง แจ้งผลการพิจารณาแก่ผู้ร้องเรียนภายใน ๑๕ วัน (กรณีทราบชื่อ/ที่อยู่)
 - * ไม่ยุติเรื่อง กรณีมีมูลแต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินการทางวินัย (วินัยอย่างร้ายแรง/ไม่ร้ายแรง)
 - กรณีแต่งตั้งคณะกรรมการสอบสวนวินัยไม่ร้ายแรง ดำเนินการภายใน ระยะเวลา ๙๐ วัน
 - กรณีแต่งตั้งคณะกรรมการสอบสวนวินัยอย่างร้ายแรง ดำเนินการภายใน ระยะเวลา ๑๘๐ วัน
- ถ้ามีเหตุจำเป็นขอขยายระยะเวลาได้ครั้งละไม่เกิน ๓๐ วัน และจะต้องไม่เกิน ๒๔๐ วัน)
- แจ้งผลการพิจารณาแก่ผู้ร้องเรียนภายใน ๑๕ วัน นับแต่วันดำเนินการเสร็จสิ้น กระบวนการ (กรณีทราบชื่อ/ที่อยู่)

๖. การแจ้งผลการพิจารณาเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจะแจ้งผลการดำเนินการให้ผู้ร้องทราบ ภายใน ๑๕ วัน นับแต่วันที่ได้นำดำเนินการเสร็จสิ้นตามกระบวนการด้วยการมีหนังสือแจ้งผลการพิจารณาดำเนินการจัดส่งตามที่อยู่ที่ผู้ร้องได้แจ้งไว้

๗. เครื่องมือการกำกับติดตาม

เครื่องมือการกำกับติดตามในการจัดการเรื่องร้องเรียนให้ใช้แบบฟอร์มเปล่าที่แนบท้าย

๘. การกำกับติดตามการดำเนินการ

ให้กลุ่มกฎหมายและคดี มีหน้าที่ในการรายงานเกี่ยวกับจำนวนเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่ได้รับในแต่ละปีงบประมาณโดยแบ่งประเภทเป็น

๑. เรื่องเกี่ยวกับการรับสินบนของเจ้าหน้าที่

๒. เรื่องเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง

๓. เรื่องทั่วไปเกี่ยวกับพฤติกรรมการทำงานของเจ้าหน้าที่ และผลการดำเนินการตามเรื่องร้องเรียนดังกล่าว โดยในแต่ละปีงบประมาณให้รายงานทุกๆ ๓ เดือน

จึงประกาศมาเพื่อถือปฏิบัติโดยเคร่งครัด

ประกาศ ณ วันที่ ๑๘ ๐๐๐๐๐ พ.ศ. ๒๕๖๒

(นายเรือง จันทพันธ์)

รองผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา รักษาราชการแทน
ผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสระแก้ว เขต 1

แบบฟอร์มรับเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์

เขียนที่.....

วันที่ เดือน พ.ศ.

เรียน ผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสระแก้ว เขต ๑

ด้วย ข้าพเจ้า นาย/นาง/นางสาวผู้ร้องเรียน / ร้องทุกข์

ที่อยู่..... หมู่ที่..... ถนนตำบล.....อำเภอ

จังหวัด รหัสไปรษณีย์ หมายเลขโทรศัพท์

เรื่องร้องเรียน.....

.....

รายละเอียด.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ลงชื่อ

ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์

(.....)

...../...../.....

เอกสารแนบท้ายประกาศ

หลักเกณฑ์และขั้นตอนการยื่นเรื่องร้องเรียน

การร้องเรียนหน่วยงานสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสระแก้ว เขต 1 กำหนดช่องทางการร้องเรียน และเอกสารหลักฐานที่ผู้รับบริการต้องใช้ ดังรายละเอียดต่อไปนี้

1. ช่องทางการร้องเรียน

การร้องเรียนหน่วยงานสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสระแก้ว เขต 1 ผู้ร้องเรียน มีช่องทางการร้องเรียน 2 ช่องทาง ได้แก่ การร้องเรียนโดยตรงต่อสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสระแก้ว เขต 1 และการร้องเรียนต่อหน่วยงานอื่นๆ

1.1 การร้องเรียนโดยตรงต่อสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสระแก้ว เขต 1 กระทำได้ดังนี้

1.1.1 การร้องเรียนทางโทรศัพท์หมายเลข 0-3742-5467 หรือโทรสารหมายเลข 0-3742-5469 ต่อ 24 ผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสระแก้ว เขต 1

1.1.2 การร้องเรียนด้วยตนเองเป็นหนังสือหรือร้องเรียนด้วยวาจา โดยมา ผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสระแก้ว เขต 1 หรือรองผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสระแก้ว เขต 1 หรือผู้ที่ผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสระแก้ว เขต 1 มอบหมาย หรือนิติกร

1.1.3 การร้องเรียนทางไปรษณีย์ โดยระบุหน้าซอง ดังนี้ เรียน ผู้อำนวยการสำนักงาน เขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสระแก้ว เขต 1 สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสระแก้ว เขต 1 ตำบลท่าเกษม อำเภอเมืองสระแก้ว จังหวัดสระแก้ว 27000

1.2 การร้องเรียนต่อหน่วยงานอื่นๆ

1.2.1 การร้องเรียนต่อศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสระแก้ว

1.2.2 การร้องเรียนต่อสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน (สพฐ.)

1.2.3 การร้องเรียนต่อสำนักงานตรวจเงินแผ่นดิน (สตง.)

1.2.4 การร้องเรียนต่อสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน

1.2.5 การร้องเรียนต่อสำนักงานคณะกรรมการสิทธิมนุษยชน

1.2.6 การร้องเรียนต่อสำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ (ป.ป.ช.)

1.2.7 การร้องเรียนต่อสำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริต
ภาครัฐ (ป.ป.ท.)

2. เอกสารหลักฐานที่ผู้ร้องเรียนต้องใช้

การร้องเรียนไม่จำเป็นต้องใช้หลักฐานใดๆ ของผู้ร้องเรียน แต่การร้องเรียนในกรณี
ที่ผู้ร้องเป็นผู้เสียหายอันเกิดจากการกระทำของเจ้าหน้าที่ของรัฐ ต้องใช้หลักฐาน ดังนี้

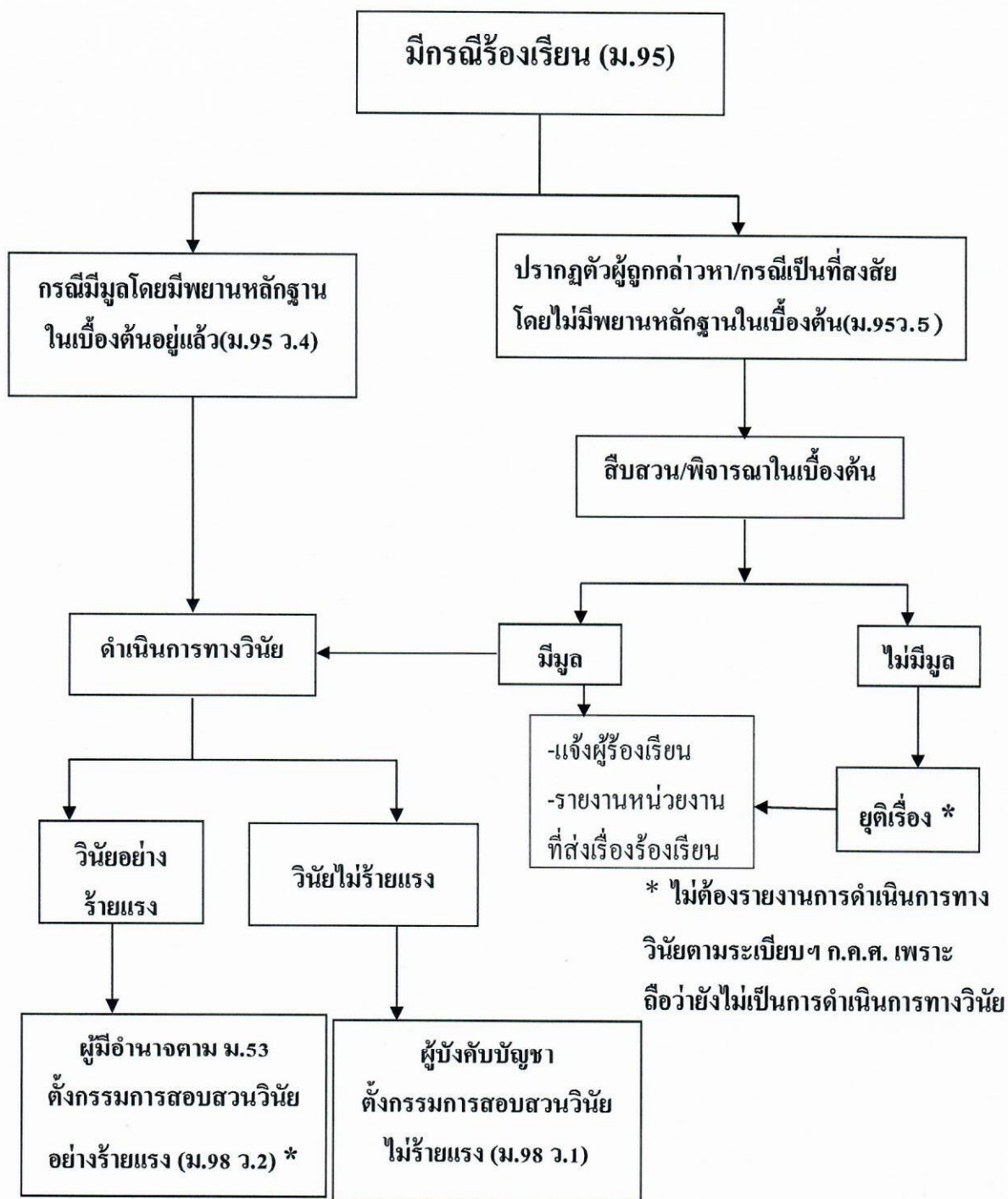
2.1 สำเนาบัตรประจำตัวประชาชน(ถ้ามี)

2.2 หลักฐานที่ระบุที่อยู่ที่สามารถติดต่อได้โดยสะดวก พร้อมหมายเลขโทรศัพท์

3. แผนผังปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียน

การร้องเรียนมีกระบวนการเริ่มตั้งแต่ รับเรื่องร้องเรียน แต่งตั้งคณะกรรมการ/มอบหมายให้
ผู้ได้บังคับบัญชาสืบสวนข้อเท็จจริง ดำเนินการสืบสวน การวินิจฉัยสั่งการ ดังแผนผังต่อไปนี้

แผนผังปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียน



* เว้นแต่กรณีความผิดที่ปรากฏชัดแจ้ง/กรณีที่

ป.ป.ช. ชี้มูลความผิดทางวินัย ตาม ม.92 ไม่ต้อง

ตั้งกรรมการ

