

แนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ
สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต ๑

แนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต ๑

ด้วยสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต ๑ เป็นหน่วยงานกำกับ ดูแล สนับสนุน ส่งเสริมและประสานงานการจัดการศึกษาของสถานศึกษา องค์กรและบุคลากรอื่น ๆ ที่จัดการศึกษา ภาคบังคับ ให้เป็นไปตามนโยบายและได้มาตรฐานการศึกษา สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต ๑ จึงเป็นเสมือนหน่วยงานที่ให้ความสะดวกในการให้บริการจัดการศึกษา แก่หน่วยงาน จัดการศึกษาต่าง ๆ สามารถจัดการศึกษาได้อย่างคล่องตัว ทัวถึง มีคุณภาพและเป็นธรรม ตลอดจนบริหารงานโดย องค์กรคณะบุคคลซึ่งประกอบด้วย คณะกรรมการติดตามตรวจสอบ ประเมินผลและนิเทศการศึกษาเขตพื้นที่ การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต ๑ แบ่งโครงสร้างการบริหารงานเป็น ๙ กลุ่ม ๑ หน่วย และมีโรงเรียน ในสังกัด จำนวน ๑๑๘ โรงเรียน เนื่องจากเป็นหน่วยงานที่มีขนาดใหญ่จึงมีโอกาสที่จะเกิดปัญหาข้อร้องเรียน ต่าง ๆ ได้ ฉะนั้น เพื่อให้สอดคล้องกับการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA) และหลักเกณฑ์และ วิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี (Good governance) จึงได้มีการกำหนดการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต และประพฤติมิชอบ ขึ้น

วัตถุประสงค์

๑. เพื่อเป็นการเผยแพร่ ประชาสัมพันธ์ ให้ผู้รับบริการ ได้ทราบถึงแนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียน การทุจริตและประพฤติมิชอบ ทราบหลักเกณฑ์ และวิธีการ ต่าง ๆ ในการร้องเรียน
๒. เพื่อให้ผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ตลอดจนผู้ร้องเรียนสามารถเข้าใจ และมีความเชื่อมั่น ในการบริหารของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต ๑ สามารถปฏิบัติงานให้เป็นไป ตามระเบียบ กฎหมายที่เกี่ยวข้อง ได้อย่างมีประสิทธิภาพ
๓. เพื่อจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา ประจวบคีรีขันธ์ เขต ๑ ให้สอดคล้องกับการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA)

คำจำกัดความ

เรื่องร้องเรียน หมายถึง ข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็น คำชมเชย การสอบถาม การร้องขอข้อมูล
ผู้ร้อง หมายถึง นักเรียน ครู บุคลากรทางการศึกษา ผู้ปกครองนักเรียน คู่สัญญา ผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้ ส่วนเสีย ที่มีเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ มายังสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา ประจวบคีรีขันธ์ เขต ๑

เจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องเรียน หมายถึง เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติ มิชอบ ของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต ๑

กลุ่ม/หน่วย หมายถึง กลุ่มอำนวยการ กลุ่มบริหารงานบุคคล กลุ่มบริหารงานการเงินและสินทรัพย์ กลุ่มส่งเสริมการจัดการศึกษา กลุ่มนโยบายและแผน กลุ่มนิเทศ ติดตามและประเมินผลการจัดการศึกษา กลุ่มพัฒนาครูและบุคลากรทางการศึกษา กลุ่มส่งเสริมการศึกษาทางไกล เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร กลุ่มกฎหมายและคดี และหน่วยตรวจสอบภายใน

หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง หมายถึง หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียนนั้น
ผู้เกี่ยวข้องในหน่วยงาน หมายถึง ผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา
ประจวบคีรีขันธ์ เขต ๑ รองผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต ๑
และบุคลากรทางการศึกษาอื่นที่เกี่ยวข้องกับการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบนั้นๆ
ระดับข้อร้องเรียน หมายถึง การจำแนกระดับความสำคัญของเรื่องร้องเรียนออกเป็น ๓ ระดับ ดังนี้

ระดับ	๑	๒	๓
ประเภท	ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็น คำชมเชย การสอบถาม การร้องขอข้อมูล	เรื่องร้องเรียนที่ผู้รับเรื่องและเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบแก้ไขได้เอง	เรื่องร้องเรียนที่เจ้าหน้าที่ไม่สามารถแก้ไขเองได้
นิยาม	ผู้ร้องเรียนไม่ได้รับความเดือดร้อน แต่ติดต่อมาเพื่อเสนอแนะ ให้ข้อคิดเห็น คำชมเชย การสอบถาม ข้อมูล และการร้องขอข้อมูล	ผู้ร้องได้รับความเดือดร้อน แต่สามารถแก้ไขได้โดยเจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน	ผู้ร้องได้รับความเดือดร้อน และผู้เกี่ยวข้องในหน่วยงานไม่สามารถแก้ปัญหาได้โดยเร่งด่วน และมอบหมายเรื่องให้นิติกรหรือคณะกรรมการจัดการเรื่องร้องเรียนนั้น
ตัวอย่าง	การสอบข้อมูล การคัดถ่ายสำเนาเอกสารข้อมูลที่มีผู้ร้องขอ	การร้องเรียนที่เกี่ยวกับพฤติกรรมทำให้บริการของเจ้าหน้าที่ หรือการร้องเรียนเกี่ยวกับการกรอกข้อมูลผิดพลาด	การร้องเรียนเกี่ยวกับการกระทำผิดวินัยของเจ้าหน้าที่ หรือการร้องเรียนเกี่ยวกับความไม่โปร่งใสในการขอวิทยฐานะครู หรือกรณีร้องเรียนการทุจริตเงินอุดหนุนของโรงเรียน
ระยะเวลาในการจัดการเรื่องร้องเรียน	ภายใน ๓ วันทำการ	ตั้งแต่ ๔ - ๑๕ วันทำการ	เกินกว่า ๑๕ วันทำการ
ผู้รับผิดชอบ	เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ	กลุ่ม/หน่วย เจ้าของเรื่อง	นิติกร

ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

๑. แต่งตั้งผู้รับผิดชอบจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

๑.๑ กำหนดหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ผู้รับเรื่องร้องเรียน และเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการเรื่องร้องเรียน

๑.๒ พิจารณาคุณสมบัติของบุคลากร เพื่อกำหนดเจ้าหน้าที่ผู้รับเรื่องร้องเรียน และเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการเรื่องร้องเรียน

๑.๓ จัดทำคำสั่งแต่งตั้งและแจ้งให้บุคลากรทราบ

๒. ช่องทางรับการตรวจสอบเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการรับเรื่องร้องเรียนเพื่อประสานทางแก้ไข
ผ่านสื่อสาธารณะ	ทุกครั้งที่มีการร้องเรียน	ภายใน ๑ วันทำการ
ติดต่อด้วยตนเอง	ทุกครั้งที่มีการร้องเรียน	ภายใน ๑ วันทำการ
ผ่านเจ้าหน้าที่	ทุกครั้งที่มีการร้องเรียน	ภายใน ๑ วันทำการ
โทรศัพท์	ทุกครั้งที่รับโทรศัพท์	ภายใน ๑ วันทำการ
หนังสือ	ทุกครั้งที่มีการร้องเรียน	ภายใน ๑ วันทำการ (นับแต่งานสารบรรณกลางลงรับ)

๓. การบันทึกเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

๓.๑ ทุกช่องทางที่มีเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบเจ้าหน้าที่ต้องบันทึกเรื่องร้องเรียนลงในแบบฟอร์มบันทึกเรื่องร้องเรียน

๓.๒ การบันทึกเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ควรถาม ชื่อ -สกุล ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ สำหรับติดต่อกลับเพื่อเป็นการยืนยันความถูกต้องและเป็นประโยชน์ต่อการแจ้งข้อมูลกับผู้ร้องเรียน

๔. การแจ้งกลับผู้ร้องเรียน

๔.๑ เรื่องร้องเรียนระดับ ๑ สามารถตอบข้อซักถามได้ทันที หรือกรณีผู้รับผิดชอบโดยตรง ไม่อยู่หรืออยู่แต่ไม่สามารถตอบปัญหาได้ หรือติดราชการ ให้เจ้าหน้าที่ผู้รับเรื่องไว้เพื่อแจ้งเจ้าของเรื่องโดยตรง และตอบกลับภายใน ๓ วันทำการ

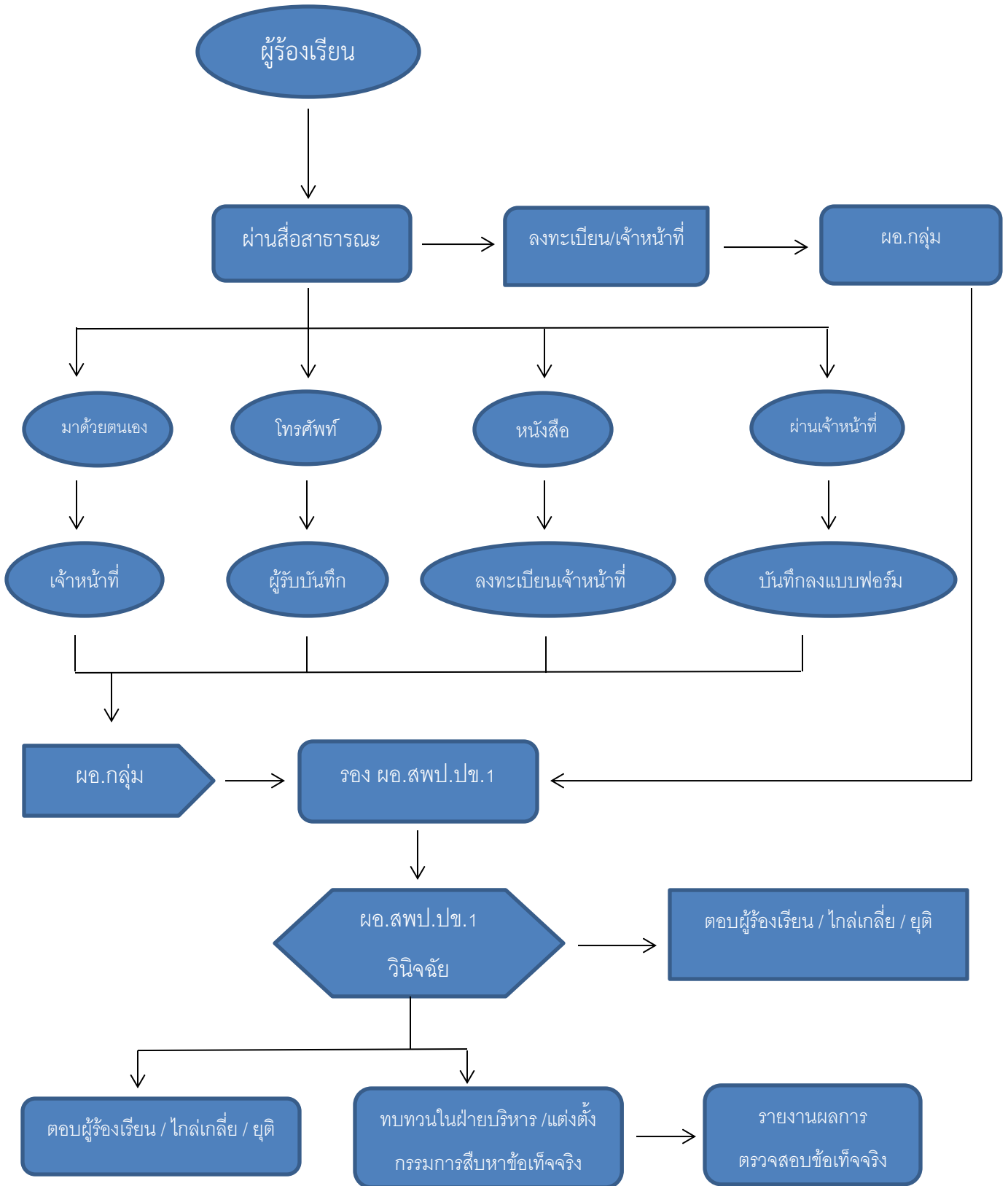
๔.๒ เรื่องร้องเรียนระดับ ๒ เจ้าหน้าที่ผู้รับเรื่องส่งเรื่องให้ผู้รับผิดชอบดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงเสนอผ่าน ผู้อำนวยการกลุ่มนั้นๆ รองผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต ๑ ที่รับผิดชอบกลุ่ม และผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต ๑ และแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบภายใน ๑-๑๕ วันทำการ

๔.๓ เรื่องร้องเรียนระดับ ๓ เจ้าหน้าที่ผู้รับเรื่อง ส่งเรื่องให้ผู้รับผิดชอบดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงเสนอผ่านผู้อำนวยการกลุ่มนั้นๆ รองผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต ๑ ที่รับผิดชอบกลุ่ม และผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต ๑ มอบหมายให้นิติกรดำเนินการตามระเบียบ ข้อกฎหมาย โดยใช้ระยะเวลาในการจัดการข้อร้องเรียนเกินกว่า ๑๕ วันทำการ

๕. การติดตามผลการดำเนินการ

ทุกระยะ ๖ เดือนเจ้าหน้าที่ในแต่ละกลุ่ม/หน่วย สรุปรายงานผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต ๑ ผ่านผู้อำนวยการกลุ่มนั้นๆ รองผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ที่กำกับกลุ่มนั้นๆ เจ้าหน้าที่แต่ละกลุ่มส่งสรุปให้ กลุ่มผู้อำนวยการกลุ่มรวบรวมเป็นข้อมูลจัดการข้อร้องเรียนของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต ๑

แนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ
สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต ๑



แบบฟอร์มรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต ๑

วันที่ เดือน พ.ศ.

ด้วย ข้าพเจ้า นาย/นาง/นางสาว ผู้ร้องเรียน

ที่อยู่ หมู่ที่ ตำบล อำเภอ

จังหวัด รหัสไปรษณีย์ หมายเลขโทรศัพท์

เรื่องเรียนเรื่อง

รายละเอียด

.....
.....
.....
.....

ลงชื่อ

(.....)

เรียน ผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต ๑

ได้ดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

.....
.....
.....

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

ลงชื่อ

(.....)

เจ้าหน้าที่