



แนวปฏิบัติการจัดการ เรื่อง ร้องเรียนการทุจริต กลุ่มกฎหมายและคดี



สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาสุโขทัย

สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน
กระทรวงศึกษาธิการ

แนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต



ของ

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษามุกดาหาร

คำนำ

คู่มือปฏิบัติงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนฉบับนี้ จัดทำขึ้นเพื่อเป็นแนวทางการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนของกลุ่มกฎหมายและคดี สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาภูเก็ต โดยคู่มือการปฏิบัติงานดังกล่าวได้กำหนดแนวทางปฏิบัติงานที่ชัดเจน วิธีการดำเนินการ ขั้นตอน กระบวนการ ระยะเวลาในการจัดการเรื่องร้องเรียนของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาภูเก็ต ที่เป็นมาตรฐานเดียวกัน จนข้อร้องเรียนของผู้รับบริการได้ข้อยุติ และให้มีความรวดเร็ว ถูกต้อง เป็นธรรม และมีประสิทธิภาพ เพื่อตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการให้มีความพึงพอใจมากที่สุด

กลุ่มกฎหมายและคดี
สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาภูเก็ต

สารบัญ

เรื่อง	หน้า
หลักการและเหตุผล	๑
-ที่ตั้งกลุ่มกฎหมายและคดี สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาตาก	๑
- ผู้รับผิดชอบการจัดการเรื่องร้องเรียน	๑
-วัตถุประสงค์	๑
-คำจำกัดความ	๑-๒
รายละเอียดของข้อมูลให้ผู้ร้องควรรู้เพื่อใช้ในการร้องเรียน	๒
ช่องทางการรับข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ	๒-๓
ขั้นตอนหรือวิธีการในการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ	๓
ผู้รับผิดชอบจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ	๓
ระยะเวลาที่ใช้ในการดำเนินการ	๔

แนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต กลุ่มกฎหมายและคดี สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษามุกดาหาร

หลักการและเหตุผล

พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการ มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการที่มีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มีขั้นตอนการปฏิบัติงานเกิดความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจได้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการและมีการประเมินผลการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ

ที่ตั้งของกลุ่มกฎหมายและคดี สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษามุกดาหาร

ตั้งอยู่ ณ สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษามุกดาหาร ๑/๒๒ ถนนวงศ์คำพา อำเภอเมืองมุกดาหาร จังหวัดมุกดาหาร ๔๙๐๐๐

ผู้รับผิดชอบจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

กลุ่มกฎหมายและคดี สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษามุกดาหาร โดยนิติกรเป็นผู้รับผิดชอบในการดำเนินการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบและเกี่ยวกับเรื่อง

- งานวินัย
- งานอุทธรณ์และร้องทุกข์
- งานกฎหมายและการดำเนินคดีของรัฐ

วัตถุประสงค์

๑. เพื่อให้การดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษามุกดาหาร มีขั้นตอน/กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน

๒. เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ร้องทุกข์ ที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอและมีประสิทธิภาพ

คำจำกัดความ

"สำนักงาน" หมายความว่า สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษามุกดาหาร

"ผู้อำนวยการ" หมายความว่า ผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษามุกดาหาร

"เจ้าหน้าที่" หมายความว่า ข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา ลูกจ้างประจำ ลูกจ้างชั่วคราว พนักงานราชการ พนักงานจ้างเหมา หรือบุคลากรที่เรียกชื่ออย่างอื่นซึ่งปฏิบัติงานให้กับสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษามุกดาหาร และสถานศึกษาในสังกัด "ผู้รับบริการ" หมายความว่า เจ้าหน้าที่ในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษามุกดาหารและสถานศึกษาในสังกัด ส่วนราชการหรือ

หน่วยงานอื่นของรัฐ และประชาชนที่ติดต่อประสานงานหรือใช้บริการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาสมุทรปราการ และสถานศึกษาในสังกัด

"เรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ" หมายความว่า เรื่องที่ผู้รับบริการจากสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาสมุทรปราการ และสถานศึกษาในสังกัด ได้ร้องเรียนเกี่ยวกับการที่เจ้าหน้าที่ ในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาสมุทรปราการ และสถานศึกษาในสังกัด กระทำความผิดตามกฎหมาย กฎ ระเบียบและแนวทางการปฏิบัติของทางราชการ อันได้แก่ การกระทำความผิดต่อตำแหน่งหน้าที่ราชการ การกระทำความผิดทุจริตต่อหน้าที่ราชการ การกระทำความผิดเนื่องมาจากการประพฤติมิชอบ หรือการกระทำอื่นใดที่เป็นการแสวงหาประโยชน์ที่มิควรได้โดยชอบด้วยกฎหมายสำหรับตนเองหรือผู้อื่น

"ผู้รับบริการ" หมายถึง ผู้ที่มารับบริการจากส่วนราชการและประชาชนทั่วไป

"ผู้มีส่วนได้เสีย" หมายถึง ผู้ที่ได้รับผลกระทบ ทั้งทางบวกและทางลบ ทั้งทางตรงและทางอ้อม จากการดำเนินการของส่วนราชการ เช่น ข้าราชการในสังกัด เด็กนักเรียน ครู ผู้บริหารสถานศึกษา ผู้ปกครอง และประชาชนทั่วไป

"การจัดการข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ" มีความหมายครอบคลุมถึงการจัดการในเรื่องข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์/ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น/คำชมเชย/การสอบถามหรือการร้องขอข้อมูล

"ผู้ร้องเรียน" หมายถึง ประชาชนทั่วไป/ผู้มีส่วนได้เสียที่มาติดต่อราชการผ่านช่องทางต่าง ๆ โดยมีวัตถุประสงค์ครอบคลุมการร้องเรียน/ร้องทุกข์/การให้ข้อเสนอแนะ/การให้ข้อคิดเห็น/การชมเชย/การร้องขอข้อมูล

๑. รายละเอียดของข้อมูลจากผู้ร้องควรรู้เพื่อใช้ในการร้องเรียน

๑.๑. กรอกแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียน โดยมีรายละเอียด ชื่อ – นามสกุล ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ติดต่อของผู้ร้องเรียน เรื่องร้องเรียน และสถานที่เกิดเหตุ

๑.๒. ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียน เจ้าหน้าที่ต้องบันทึกข้อร้องเรียนลงสมุดบันทึกข้อร้องเรียน

๒. ช่องทางการรับข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

หมายถึง ช่องทางต่าง ๆ ที่ใช้ในการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ เช่น ติดต่อด้วยตนเอง/ติดต่อทางโทรศัพท์/โทรสาร/E-mail/ไปรษณีย์/เว็บไซต์ สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาสมุทรปราการ

๑. ร้องเรียนด้วยตนเอง ณ สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาสมุทรปราการ

๒. ร้องเรียนเป็นหนังสือส่งผ่านมาทางไปรษณีย์ ที่อยู่ ๑/๒๒ ถนนวงศ์คำพา
อำเภอเมืองสมุทรปราการ จังหวัดสมุทรปราการ ๑๙๐๐๐

๓. ร้องเรียนผ่านทางโทรศัพท์มือถือ

๐ ๖๑๕๕๕ ๒๕๐๙ นายจิตตินันท์ นันทะศรีผู้อำนวยการ สพม.สมุทรปราการ

๐ ๘๓๓๔ ๗๘๒๐๒ นายจิรนิติ อินอุ้นโชติ นิติกรชำนาญการ

๔ ร้องเรียนทางโทรศัพท์ ๐ ๔๒๖๒ ๐๖๓๘

๕ ร้องเรียนทางโทรสาร ๐ ๔๒๖๒ ๐๖๓๗

๖. ร้องเรียนทางเว็บไซต์ WWW.SESAOMUK.GO.TH

๗. ช่องทางอื่น ๆ เช่น สำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน ศูนย์ดำรงธรรม กระทรวงมหาดไทย หรือศูนย์บริการประชาชน สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี โทรศัพท์ หมายเลข ๑๑๑๑ เป็นต้น

๓. ขั้นตอนหรือวิธีการในการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่เข้ามายังหน่วยงานจากช่องทางต่าง ๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์เพื่อประสานหาทางแก้ไขปัญหา	หมายเหตุ
ร้องเรียนด้วยตนเอง ณ กลุ่มกฎหมายและคดี สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา มัธยมศึกษาสมุทรปราการ	ทุกครั้งที่มีการร้องเรียน	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนเป็นหนังสือส่งมาทางไปรษณีย์	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนผ่านทางโทรศัพท์มือถือ ผอ. สพม.สมุทรปราการ ๐ ๖๕๖๒ ๖๕๓๙๗	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนผ่านทางโทรศัพท์มือถือนิติกร ๐ ๘๓๓๔ ๗๘๒๐๒	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนทางโทรศัพท์ ๐ ๔๒๖๒ ๐๖๓๘	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนทางโทรสาร ๐ ๔๒๖๒ ๐๖๓๗	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	

๔. ผู้รับผิดชอบจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

กลุ่มกฎหมายและคดี สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาสมุทรปราการ โดยนิติกรเป็นผู้รับผิดชอบในการดำเนินการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบและเกี่ยวกับเรื่อง

- งานวินัย
- งานอุทธรณ์และร้องทุกข์
- งานกฎหมายและการดำเนินคดีของรัฐ

๕. ระยะเวลาที่ใช้ในการดำเนินการ

แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน

แผนผังขั้นตอนในการดำเนินการทางวินัยอย่างร้ายแรง ตามกฎ ก.ค.ศ. ว่าด้วยการสอบสวน

พิจารณา พ.ศ. ๒๕๕๐



