

คู่มือ การปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียน การทุจริตและประพฤติมิชอบ



กลุ่มกฎหมายและคดี
สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต 2



คู่มือการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียนการทุจริต
และประพฤติมิชอบ
สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา
ประจวบคีรีขันธ์ เขต ๒

คำนำ

คู่มือการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต ๒ ได้จัดทำขึ้นเพื่อกำหนดแนวทางการปฏิบัติ การจัดการ ร้องเรียน กรณีเกิดการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ให้เป็นไปอย่างถูกต้อง โปร่งใสและเป็นธรรม กับทุกฝ่าย สามารถตรวจสอบได้ สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต ๒ จึงกำหนด ทิศทาง วางกรอบการดำเนินงานการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ เพื่อใช้เป็น เครื่องมือในการป้องกันและปราบปรามการทุจริตคอร์รัปชั่น โดยมุ่งเน้นการสร้างธรรมาภิบาลในการบริหารงาน และส่งเสริมการมีส่วนร่วมจากทุกภาคส่วนในการตรวจสอบเฝ้าระวัง

การจัดทำคู่มือจึงมีความจำเป็นอย่างยิ่ง เพื่อให้การดำเนินการเกี่ยวกับการจัดการเรื่อง ร้องเรียนการทุจริตที่อาจเกิดขึ้นในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต ๒ เป็น กรอบในทิศทางเดียวกัน เกิดประโยชน์ต่อการปฏิบัติราชการ ประชาชน และอำนวยความสะดวกต่อประชาชน รวดเร็วในการดำเนินการและเพื่อวางหลักการทำงานให้เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานถูกต้องตามกฎหมาย ระเบียบ อย่างเคร่งครัดและให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพต่อไป ดังคำนิยาม **“ยึดหลักธรรมาภิบาล บริการเป็นเลิศ เกิดทีมงานคุณภาพ”**

กลุ่มกฎหมายและคดี

สารบัญ

เรื่อง	หน้า
หลักการและเหตุผล	๑
วัตถุประสงค์	๒
คำจำกัดความ	๒
หน้าที่ความรับผิดชอบ	๒
หลักเกณฑ์การร้องเรียน	๓
ช่องทางการร้องเรียน/แจ้งเบาะแส	๓
ข้อมูลเบื้องต้นของผู้ร้องเรียน	๓
กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/การดำเนินการ	๔
การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่าง ๆ	๔
แผนผังการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ	๕
แนวทางการตรวจสอบตามคู่มือแนวปฏิบัติงาน	๖
กำหนดการติดตามและประเมินผล	๖
การรวบรวมสถิติประจำปีงบประมาณ	๖
ภาคผนวก	
แบบฟอร์มร้องเรียน/ร้องทุกข์การทุจริตและประพฤติมิชอบ(ด้วยตนเอง)	
แบบฟอร์มร้องเรียน/ร้องทุกข์การทุจริตและประพฤติมิชอบ(ทางโทรศัพท์)	
ตัวอย่างแบบแจ้งการรับร้องเรียน/ร้องทุกข์การทุจริตและประพฤติมิชอบ	

คู่มือการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

๑. หลักการและเหตุผล

การทุจริตในสังคมไทยระหว่างช่วงเวลากว่าทศวรรษ ส่งผลเสียต่อประเทศอย่างมหาศาล และเป็นอุปสรรคสำคัญต่อการพัฒนาเศรษฐกิจ สังคม การเมือง ในทุกมิติ รูปแบบการทุจริตจากเดิมที่เป็นทุจริตทางตรงไม่ซับซ้อน อาทิ การรับสินบน การจัดซื้อจัดจ้าง ในปัจจุบันได้ปรับเปลี่ยนเป็นการทุจริตที่ซับซ้อนมากขึ้นตัวอย่างเช่น การทุจริตเชิงนโยบาย การทุจริตข้ามแดนข้ามชาติ ซึ่งเชื่อมโยงไปสู่อาชญากรรมอื่น ๆ มากมายและส่งผลกระทบต่อวงกว้าง

ปัจจุบัน ทุกภาคส่วนในสังคมมีความตื่นตัวและเข้ามามีส่วนร่วมในการป้องกันและปราบปรามการทุจริตตามบทบาทและภาระหน้าที่ของตนเองเพิ่มมากขึ้น อย่างไรก็ตาม การรับรู้การทุจริตของประเทศไทยยังจำเป็นต้องได้รับการพัฒนา อันสะท้อนได้จากดัชนีการรับรู้การทุจริตของประเทศไทยจากข้อมูลดัชนีวัดภาพลักษณ์คอร์รัปชัน (Corruption Perceptions Index: CPI) ปี ๒๕๖๔ ประเทศไทยได้ ๓๕ คะแนน โดยมีคะแนนน้อยกว่าปี ๒๕๖๓ โดยในปีนี้จัดอยู่ในอันดับที่ ๑๑๐ ของโลก จากจำนวนทั้งหมด ๑๘๐ ประเทศทั่วโลก แสดงให้เห็นว่า ประเทศไทยยังมีการทุจริตคอร์รัปชันอยู่ในระดับสูง และสมควรได้รับการแก้ไขอย่างเร่งด่วน ซึ่งแผนแม่บทภายใต้ยุทธศาสตร์ชาติ ประเด็น การต่อต้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ ได้กำหนดเป้าหมายหลักเพื่อให้ภาครัฐมีความโปร่งใส ปลอดการทุจริตและประพฤติมิชอบ ผ่านการพัฒนาคนและการพัฒนาระบบเพื่อป้องกันการทุจริตและประพฤติมิชอบ โดยให้ความสำคัญกับการปรับและหล่อหลอมพฤติกรรม “คน” ทุกกลุ่มในสังคมให้มีจิตสำนึกและพฤติกรรมยึดมั่นในความซื่อสัตย์สุจริต และการส่งเสริมการพัฒนานวัตกรรมในการต่อต้านการทุจริตในหน่วยงานภาครัฐที่เหมาะสมกับบริบท สภาพปัญหา และพลวัตการทุจริตของแต่ละหน่วยงาน รวมทั้งการเพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินงานของกระบวนการและกลไกที่เกี่ยวข้องในการปราบปรามการทุจริต สร้างวัฒนธรรมต่อต้านการทุจริต ยกระดับธรรมาภิบาลในการบริหารจัดการทุกภาคส่วนแบบบูรณาการ และปฏิรูปกระบวนการป้องกันและปราบปรามการทุจริตทั้งระบบ ให้มีมาตรฐานสากล เพื่อสร้างสังคมที่มีพฤติกรรมร่วมต้านการทุจริตในวงกว้าง และมีปัจจัยความสำเร็จในการบรรลุวัตถุประสงค์ คือ ทุกภาคส่วนร่วมส่งเสริมการก่อกองกลาทางสังคมและส่งเสริมการเรียนรู้ในทุกช่วงวัยตั้งแต่ปฐมวัย มุ่งเน้นการปรับพฤติกรรม “คน” โดยการ “ปลูก” และ “ปลุก” จิตสำนึกความเป็นพลเมืองที่ดี มีวัฒนธรรมสุจริต สามารถแยกแยะได้ว่าสิ่งใดเป็นประโยชน์ส่วนตน สิ่งใดเป็นประโยชน์ส่วนรวม มีความละเอียดต่อการกระทำความผิด ไม่เพิกเฉยต่อการทุจริต และเข้ามามีส่วนร่วมในการต่อต้านการทุจริตทุกรูปแบบ รวมถึงการส่งเสริมการสร้างวัฒนธรรมและค่านิยมสุจริตของหน่วยงานในสังกัดเพื่อนำไปสู่การเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมค่านิยมที่ยึดประโยชน์สาธารณะมากกว่าประโยชน์ส่วนตน และต่อต้านการทุจริตและประพฤติมิชอบในทุกรูปแบบ โดยเฉพาะการส่งเสริมวัฒนธรรมสุจริตผ่านหลักสูตรการศึกษาต้านทุจริตศึกษา เพื่อปฏิรูป “พลเมืองไทยในอนาคต” ให้มีความเป็นพลเมืองเต็มขั้น สามารถทำหน้าที่เป็นพลเมืองที่ดี มีจิตสำนึกยึดมั่นในความซื่อสัตย์สุจริต มีความรับผิดชอบต่อส่วนรวมมีระเบียบวินัย และเคารพกฎหมายนอกจากนี้ ยุทธศาสตร์ชาติ ๒๐ ปี (พ.ศ. ๒๕๖๑ – ๒๕๘๐) ถือเป็นยุทธศาสตร์หลักของการพัฒนาประเทศ และเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน (Sustainable Development Goals: SDGs)

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต ๒ จึงได้จัดทำคู่มือการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ เพื่อเป็นกรอบทิศทางการดำเนินการป้องกันและปราบปรามการทุจริตที่สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติและนโยบายสำคัญ อันจะส่งผลให้การทุจริตในการปฏิบัติราชการของทุกส่วนราชการสังกัดกระทรวงศึกษาธิการลดน้อยลง

/วัตถุประสงค์...

๒. วัตถุประสงค์

๑) เพื่อให้การดำเนินงานจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต ๒ มีขั้นตอน/กระบวนการและแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐาน

๒) เพื่อสร้างความมั่นใจว่ากระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ เป็นการปฏิบัติตามกฎหมาย ข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียนที่กำหนดไว้อย่างถูกต้องและมีประสิทธิภาพ

๓) เพื่อเป็นแนวปฏิบัติให้กับเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ หรือผู้ที่ได้รับมอบหมายงานสามารถหาความรู้ และนำคู่มือไปใช้ในการจัดการเรื่องร้องเรียน และเพื่อเผยแพร่ให้ประชาชนทราบขั้นตอนและขบวนการ ซึ่งสามารถตรวจสอบได้เพื่อนำไปสู่การปรับปรุง แก้ไขในกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนต่อไป

๔) เพื่อพิทักษ์สิทธิของประชาชนและผู้ร้องเรียน ตามหลักธรรมาภิบาล รวมทั้งรักษาผลประโยชน์ของทางราชการ

๓. คำจำกัดความ

เรื่องราวร้องทุกข์ หมายถึง เรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน ร้องขอความช่วยเหลือจากการไม่ได้รับความเป็นธรรมในการทำงานจากสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต ๒

ทุจริต หมายถึง การแสวงหาประโยชน์ ที่มิควรได้โดยชอบด้วยกฎหมายสำหรับตนเองหรือผู้อื่น จากสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต ๒

การประพฤติ หมายถึง การกระทำหรือการประพฤติปฏิบัติตนของเจ้าหน้าที่สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต ๒

มิชอบ หมายถึง ไม่เป็นไปตามกฎหมาย ระเบียบของทางราชการ คำสั่งของผู้บังคับบัญชา มติคณะรัฐมนตรีแบบธรรมเนียมของทางราชการ หรือตามทำนองคลองธรรม คือไม่เป็นไปตามทางที่ถูกที่ควร สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต ๒

เรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ หมายถึง เรื่องที่ผู้รับบริการจากสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต ๒ และสถานศึกษาในสังกัด ได้ร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตของเจ้าหน้าที่ บกพร่อง ล่าช้า ความไม่โปร่งใส ประพฤติไม่เหมาะสมในการปฏิบัติงาน

เจ้าหน้าที่ หมายถึง ข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา ลูกจ้างประจำ ลูกจ้างชั่วคราว พนักงานราชการ พนักงานจ้างเหมาหรือบุคลากรที่เรียกชื่ออย่างอื่นซึ่งปฏิบัติงานให้กับสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต ๒

ผู้รับบริการ หมายถึง ครู เจ้าหน้าที่ ส่วนราชการ หน่วยงานอื่น หรือประชาชนผู้มาติดต่อประสานงานจากสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต ๒

๔. ความรับผิดชอบ

กลุ่มกฎหมายและคดี มีหน้าที่รับเรื่องร้องเรียนและดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียนด้วยความสุจริต และโปร่งใส รวมทั้งดำเนินการเสริมสร้างความเข้มแข็งและเป็นเครือข่ายสำคัญในการขับเคลื่อนนโยบาย และมาตรการต่างๆ เพื่อต่อต้านการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ในองค์กร บูรณาการร่วมกับหน่วยงานภายนอกเพื่อต่อต้านการทุจริต

/หลักเกณฑ์...

๕.หลักเกณฑ์การร้องเรียน

๕.๑ เรื่องที่จะนำมาร้องเรียนต้องเป็นเรื่องที่ผู้ร้องได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหาย อันเนื่องมาจากเจ้าหน้าที่ของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต ๒ ในเรื่องดังต่อไปนี้

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

๕.๒ เรื่องร้องเรียนต้องมีมูลกระทำความผิดจริง มีพฤติกรรมการพอสสมควรในการแสวงหาข้อเท็จจริง

๖.ช่องทางการร้องเรียน/แจ้งเบาะแส

- ๑) ร้องเรียนด้วยตนเอง ที่สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต ๒
- ๒) ทางไปรษณีย์ (ที่อยู่เลขที่ ๙/๑ หมู่ที่ ๑๒ ถนนเพชรเกษม ตำบลหนองตาแต้ม อำเภอปราณบุรี จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ๗๗๑๒๐)
- ๓) ร้องเรียนทางโทรศัพท์ หมายเลข ๐-๓๒๖๒-๓๗๘๐ , ๐-๓๒๖๒-๓๗๘๑, ๐-๓๒๖๒-๓๗๘๒ กด ๒๑ (กลุ่มกฎหมายและคดี) หรือหมายเลขโทรสาร ๐-๓๒๖๒-๑๘๐๗
- ๔) เว็บไซต์ www.pkn๒.go.th/contact.php (เรื่องร้องเรียน)
- ๕) จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ E-mail “ictpkn๒@gmail.com”
- ๖) Facebook : สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต ๒ -สพป.ปข.๒
- ๗) ช่องทางอื่นๆ เช่นสำนักงานกระทรวงศึกษาธิการ สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน ศูนย์ดำรงธรรม สำนักงาน ป.ป.ช.จังหวัด หรือร้องเรียนผ่านสื่อมวลชน (สื่อสิ่งพิมพ์ เพจรับเรื่องร้องเรียนต่างๆ)

๗. ข้อมูลเบื้องต้นของผู้ร้องเรียน

๗.๑ กรณีร้องเรียนด้วยตนเอง/ทางไปรษณีย์

- ๑) ชื่อและข้อมูลของผู้ร้องเรียน
- ๒) ชื่อหน่วยงานหรือเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องที่เป็นเหตุแห่งการร้องเรียน
- ๓) การกระทำทั้งหลายที่เป็นเหตุแห่งการร้องเรียน พร้อมทั้งข้อเท็จจริงหรือพฤติการณ์ตามสมควรที่เกี่ยวกับการกระทำดังกล่าว
- ๔) ลายมือชื่อของผู้ร้องเรียน
- ๕) ระบุวัน เดือน ปีที่เกิดเหตุร้องเรียน
- ๖) เอกสารหลักฐานอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง เช่น พยานเอกสาร พยานวัตถุ เป็นต้น (ถ้ามี)

๗.๒ กรณีที่มีผู้ร้องเรียนด้วยวาจาหรือทางโทรศัพท์ ให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบสอบถามและบันทึกข้อมูล ดังกล่าวให้ครบถ้วน โดยจะสอบถามข้อมูลเบื้องต้นของผู้ร้องเรียน มูลกรณีการกระทำการทุจริตและประพฤตินิชอบของเจ้าหน้าที่ หรือแจ้งผู้ร้องเรียนทำเป็นหนังสือส่งมายังกลุ่มกฎหมายและคดี

๗.๓ กรณีร้องเรียนผ่านเว็บไซต์ www.pkn๒.go.th/contact.php (เรื่องร้องเรียน) จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ E-mail : ictpkn๒@gmail.com หรือ Facebook : สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต ๒ เจ้าหน้าที่ระบบจะเข้าระบบรับเรื่องราวร้องทุกข์ เพื่อตรวจสอบว่ามีผู้ร้องส่งเรื่องราวร้องทุกข์หรือไม่ สามารถติดต่อประสานงานจากผู้ร้องเรียนได้หรือไม่ โดยต้องมีข้อมูลเบื้องต้นที่สามารถติดต่อสอบถามเพิ่มเติมเพื่อให้ได้มูลความจริงได้

* ทุกกรณีที่มีการร้องเรียน ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ร้องเรียนและผู้ถูกร้องเรียนต้องจัดเก็บเป็นความลับ

๘. กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/การดำเนินการ

- ๑) ให้กลุ่มกฎหมายและคดีเป็นหน่วยงานหลักในการรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์
- ๒) สอบถามเรื่องราวร้องทุกข์ รับฟังประเด็นปัญหา
- ๓) วิเคราะห์ประเด็นเรื่องราวร้องทุกข์แล้ว ให้คำแนะนำ แก้ปัญหา วิเคราะห์ว่าเป็นเรื่องร้องเรียนใด เป็นเรื่องร้องเรียนเรื่องการทุจริต หรือเรื่องการประพฤติมิชอบ
- ๔) รายงานให้ผู้อำนวยการสำนักงานฯทราบ หากเป็นบัตรสนเท่ห์ต้องเข้าหลักเกณฑ์ตามหลักเกณฑ์ และแนวทางการปฏิบัติ ตามหนังสือ สำนักนายกรัฐมนตรี ที่ นร ๐๑๔.๓๓ /ว ๖๘๑๒ ลงวันที่ ๒๒ พฤศจิกายน ๒๕๔๘ และหากเป็นจริง ผู้อำนวยการสำนักงานฯสั่งสืบสวนข้อเท็จจริงเบื้องต้น โดยตั้งคณะกรรมการ หรือสืบสวนทางลับ ทั้งนี้ให้โอกาสเจ้าหน้าที่ที่ถูกกล่าวหาพิสูจน์ข้อเท็จจริงอย่างเป็นธรรมโดยให้เริ่มทำการ ภายใน ๓ วันนับแต่วันที่ได้รับเรื่องร้องเรียน
- ๕) หากไม่พบการกระทำความผิดให้ยุติเรื่อง แต่หากพบว่ามีมูลการกระทำผิดจริง โดยพบว่าเจ้าหน้าที่ของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต ๒ กระทำการทุจริตหรือประพฤติมิชอบ ให้แต่งตั้งคณะกรรมการสอบสวนโดยให้ดำเนินการภายใน ๗ วันนับแต่วันที่ได้รับการแต่งตั้งโดยผลพิจารณา เป็นประการใดให้รายงานผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต ๒ เพื่อพิจารณาดำเนินการตามกฎหมายต่อไป
- ๖) เมื่อดำเนินการเบื้องต้นเป็นประการใดให้กลุ่มกฎหมายและคดี สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต ๒ ผู้รับเรื่องร้องเรียนแจ้งผู้ร้องเรียนทราบภายใน ๑๕ วัน เว้นแต่ผู้ร้องเรียน ไม่มีข้อมูลที่สามารถติดต่อกลับได้
- ๗) กรณีเรื่องร้องเรียนเป็นเรื่องที่อยู่นอกเหนืออำนาจหน้าที่ สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต ๒ จะส่งต่อเรื่องร้องเรียนดังกล่าวไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อดำเนินการต่อไป

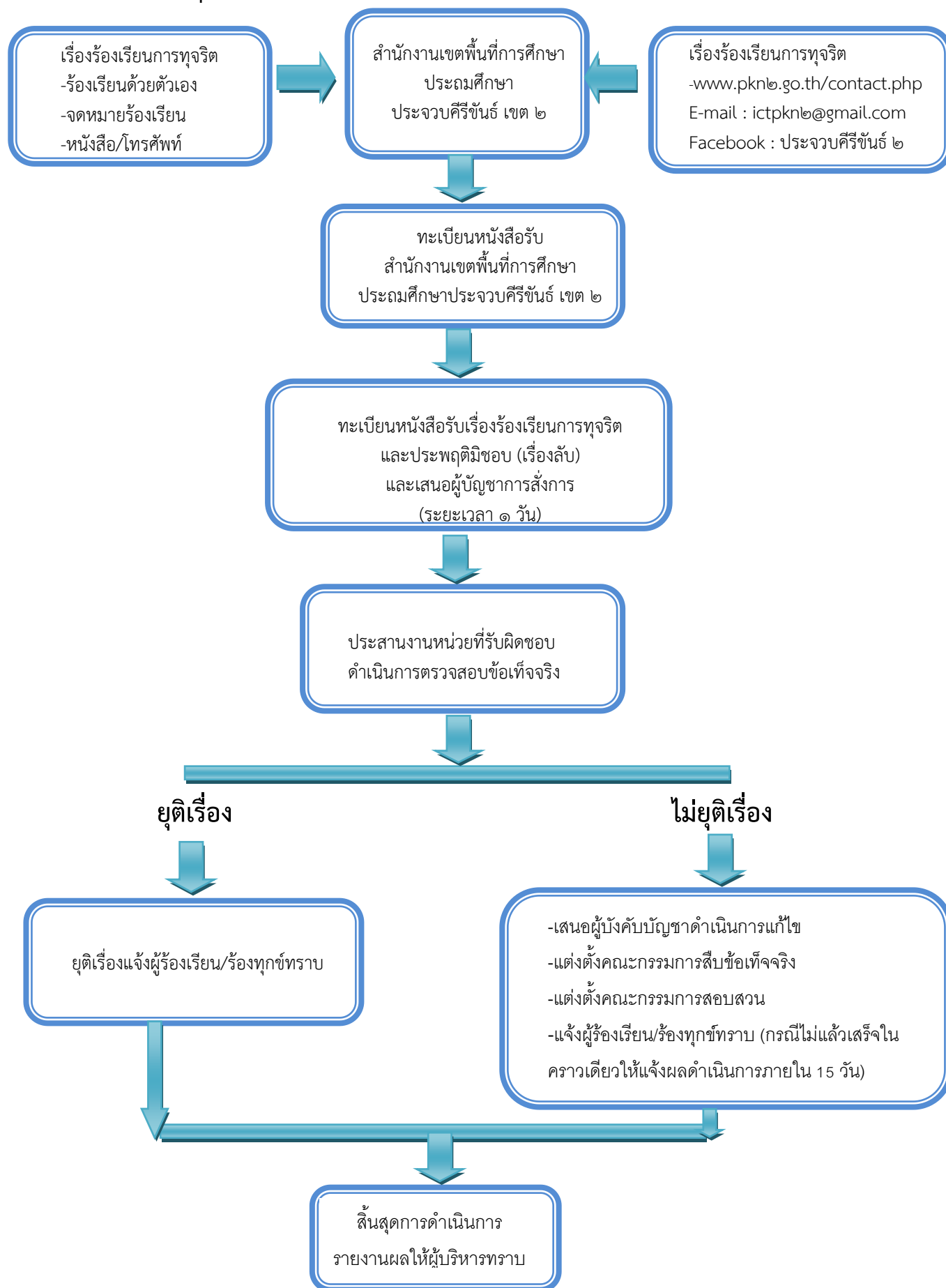
๙. การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่าง ๆ

ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียนการทุจริต จากช่องทางต่างๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

ช่องทาง	ระยะเวลาตรวจสอบ	ระยะเวลาดำเนินการ	หมายเหตุ
ร้องเรียนด้วยตนเอง	ทุกครั้งที่มีการร้องเรียน	ภายใน ๑ วันทำการ	
ทางไปรษณีย์	ทุกครั้ง	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนทางโทรศัพท์ ๐-๓๒๖๒-๓๗๘๐ กิต ๒๑	ทุกวันทำการ	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์ www.pkn๒.go.th/contact.php E-mail : ictpkn๒@gmail.com	ทุกวันทำการ	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนทาง FaceBook	ทุกวันทำการ	ภายใน ๑ วันทำการ	

๑๐. แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตประพฤติมิชอบ

แผนผังขั้นตอนการดำเนินการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนการทุจริตและ ประพฤติมิชอบของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต ๒



๑๑. แนวทางการตรวจสอบตามคู่มือปฏิบัติงาน

การปฏิบัติงานตามกระบวนการมีระบบการตรวจสอบการปฏิบัติงานดังนี้

๑. ผู้อำนวยการกลุ่มกฎหมายและคดีตรวจสอบการปฏิบัติงานและระยะเวลาที่กำหนด รวมทั้งตรวจสอบผลการดำเนินงานก่อนเสนอผู้บังคับบัญชา

๒. ผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต ๒ พิจารณาผลการดำเนินการตามกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน

๑๒. การกำกับติดตามและการประเมินผล

การกำกับติดตามและการประเมินผล กลุ่มกฎหมายและคดีจะสรุปการรายงานผลการปฏิบัติงาน ร้องเรียน/ร้องทุกข์ (ภายในวันที่ ๑๕ ของทุกไตรมาส) ว่าดำเนินการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบทั้งหมดกี่เรื่อง ได้ข้อยุติกี่เรื่อง และอยู่ระหว่างการพิจารณาที่เรื่อง ปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะเสนอผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เพื่อทราบและนำผลสถิติเผยแพร่ในเว็บไซต์ ดังนี้

ไตรมาสที่ ๑ เดือนตุลาคม – ธันวาคม

ไตรมาสที่ ๒ เดือนมกราคม-มีนาคม

ไตรมาสที่ ๔ เดือนเมษายน-มิถุนายน

ไตรมาสที่ ๔ เดือนกรกฎาคม-กันยายน

๑๓. การรวบรวมสถิติประจำปีงบประมาณ (ภายใน ๓๐ วัน)

หลังวันที่ ๓๐ กันยายน ของทุกปี จะจำแนกเรื่องร้องเรียน ว่ามีเรื่องร้องเรียนมีจำนวนกี่เรื่อง โดยจำแนกเรื่องร้องเรียนทั่วไป เรื่องร้องเรียนการทุจริตของเจ้าหน้าที่ เรื่องร้องเรียนการประพฤติมิชอบ ซึ่งดำเนินการจนได้ข้อยุติกี่เรื่อง พร้อมทั้งปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะ เพื่อเก็บไว้เป็นสถิติอ้างอิงต่อไป

ภาคผนวก

แบบร้องเรียนร้องทุกข์ทุจริตและประพฤติมิชอบ(ทางโทรศัพท์)

เขียนที่.....

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

เรื่อง.....

เรียน ผู้อำนวยการเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต ๒

ข้าพเจ้า.....เลขประจำตัวประชาชน.....

วันที่เกิด.....อายุ.....ปี อาชีพ.....

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

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

โทรศัพท์..... e-mail..... มีความ

ประสงค์ขอร้องเรียน/ร้องทุกข์ เพื่อให้สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต ๒

พิจารณาดำเนินการช่วยเหลือหรือแก้ไขปัญหาในเรื่อง

.....

.....

.....

.....

.....

โดยขออ้าง.....

เป็นหลักฐานประกอบ ทั้งนี้ ข้าพเจ้าขอรับรองว่าคำร้องเรียน/ร้องทุกข์ตามข้างต้นเป็นจริงและเจ้าหน้าที่

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต ๒ ได้แจ้งให้ข้าพเจ้าทราบแล้ว ว่าหากเป็นคำ

ร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่ไม่สุจริตอาจต้องรับผิดชอบตามกฎหมายได้

ลงชื่อ.....ผู้ให้ถ้อยคำ

(.....)

ตัวอย่างแบบแจ้งการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ทุจริตและประพฤติมิชอบ



ที่ ศธ ๐๔๐๘๙ /

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา
ประจวบคีรีขันธ์ เขต ๒ ถนนเพชรเกษม
ตำบลหนองตาแต้ม อำเภอปราณบุรี
จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ๗๗๑๒๐

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

เรื่อง แจ้งผลเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

เรียน.....

อ้างถึง หนังสือ.....ลงวันที่.....

ตามที่หนังสือที่อ้างถึง ท่านได้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ มาถึงสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา
ประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต ๒ โดยทาง () หนังสือร้องเรียนทางไปรษณีย์ () ด้วยตนเอง () โทรศัพท์
() อื่น.....ลงวันที่.....เดือน.....พ.ศ.....เกี่ยวกับเรื่อง.....นั้น

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต ๒ ได้ลงทะเบียนรับเรื่อง
ร้องเรียน /ร้องทุกข์ของท่านไว้แล้ว เลขรับที่.....ลงวันที่.....เดือน.....พ.ศ.....
และสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต ๒ ได้พิจารณาเรื่องของท่านแล้วเห็นว่า

() เป็นเรื่องที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา
ประจวบคีรีขันธ์ เขต ๒ และได้มอบหมายให้.....เบอร์โทรศัพท์.....เป็นหน่วย
ตรวจสอบและดำเนินการซึ่งผลดำเนินการปรากฏข้อเท็จจริง สรุปดังนี้

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

() เป็นเรื่องที่ไม่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา
ประจวบคีรีขันธ์ เขต ๒ ได้จัดส่งเรื่องให้.....เบอร์โทรศัพท์.....ซึ่ง
เป็นหน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไปแล้ว ท่านสามารถติดต่อประสานงานหรือขอทราบผล
โดยตรงกับหน่วยงานดังกล่าว จึงขอให้ท่านดำเนินการตามขั้นตอนและวิธีการที่กฎหมายนั้นบัญญัติไว้ต่อไป
จึงแจ้งมาเพื่อทราบ

ขอแสดงความนับถือ

(.....)

ผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต ๒



สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต 2

โทร : 032-621-445 กด 21