



คู่มือการปฏิบัติงานช่องทางแจ้งเรื่องร้องเรียน
การทุจริตและประพฤติมิชอบ

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษากระบี่
สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน
กระทรวงศึกษาธิการ

คำนำ

คู่มือการปฏิบัติงานช่องทางแจ้งเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษากระบี่ ฉบับนี้ จัดทำขึ้นเพื่อเป็นแนวทางการดำเนินการจัดการร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ แจ้งเรื่องร้องเรียน/เบาะแส การทุจริตและประพฤติมิชอบของผู้ที่ได้รับผลกระทบจากการปฏิบัติหน้าที่ หรือละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบของเจ้าหน้าที่รัฐในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษากระบี่ ซึ่งการจัดการเรื่องร้องเรียน ให้มีความรวดเร็ว ถูกต้อง โปร่งใส ยุติธรรม และมีประสิทธิภาพ เกิดประสิทธิผล เพื่อตอบสนองความต้องการและความคาดหวังในการดำเนินการจำเป็นจะต้องมีขั้นตอน กระบวนการและแนวทางในการปฏิบัติงานที่ชัดเจน และเป็นมาตรฐานเดียวกัน

ผู้จัดทำหวังเป็นอย่างยิ่งว่าการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานช่องทางแจ้งเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ จะเป็นประโยชน์สำหรับบุคลากรที่เกี่ยวข้อง และประชาชน เพื่อให้เกิดความเข้าใจขั้นตอนการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ และสามารถนำไปเป็นแนวทางในการปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้องต่อไป

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษากระบี่
มิถุนายน ๒๕๖๘

สารบัญ

เรื่อง	หน้า
๑. หลักการและเหตุผล	๑
๒. การรับเรื่องร้องเรียนหรือร้องทุกข์	๑
๓. สถานที่ตั้ง	๑
๔. หน้าที่ความรับผิดชอบ	๑
๕. วัตถุประสงค์	๑
๖. คำจำกัดความ	๑
๗. แผนผังกระบวนการจัดการร้องเรียนหรือร้องทุกข์	๓
๘. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	๓
๙. การรับและตรวจสอบเรื่องร้องเรียนจากช่องทางต่างๆ	๔
๑๐. การบันทึกข้อร้องเรียน ข้อมูลผู้ร้องเรียนที่ใช้ประกอบการร้องเรียน	๕
๑๑. การรายงานผลการจัดการเรื่องร้องเรียนของหน่วยงาน มาตรฐานงาน	๕
๑๒. ช่องทางการแจ้งเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ	๕
๑๓. แบบฟอร์มใบรับแจ้งเหตุเรื่องราวร้องเรียนหรือร้องทุกข์	๖

คู่มือการปฏิบัติงานช่องทางแจ้งเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษากระบี่

๑. หลักการและเหตุผล

พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ได้กำหนดแนวทางการปฏิบัติราชการ มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการที่มีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการบริการ ไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็นมีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ และมีการประเมินผลการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ

๒. การกำหนดสถานที่การรับแจ้งเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษากระบี่

เพื่อให้การบริหารระบบราชการเป็นไปด้วยความถูกต้อง บริสุทธิ์ ยุติธรรม ควบคู่กับการพัฒนาบำบัดทุกข์ บำรุงสุข ตลอดจนดำเนินการแก้ไขปัญหาคาใจและความเดือดร้อนของประชาชน ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ด้วยความรวดเร็วประสิทธิผลสำเร็จอย่างเป็นรูปธรรม อีกทั้งเพื่อเป็นการรับเบาะแสการทุจริต หรือไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษากระบี่ จึงได้กำหนดสถานที่การรับเรื่องร้องเรียนหรือร้องทุกข์ขึ้น ซึ่งในกรณีการร้องเรียนที่เกี่ยวกับบุคคล จะมีการเก็บรักษาเรื่องราวไว้เป็นความลับและปกปิดชื่อผู้ร้องเรียน เพื่อมิให้ผู้ร้องเรียนได้รับผลกระทบและได้รับความเดือดร้อนจากการร้องเรียน

๓. สถานที่ตั้ง

ห้องกลุ่มกฎหมายและคดี ณ สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษากระบี่ ถนนกระบี่ ตำบลปากน้ำ อำเภอเมืองกระบี่ จังหวัดกระบี่ รหัสไปรษณีย์ ๘๑๐๐๐

๔. หน้าที่ความรับผิดชอบ

เจ้าหน้าที่กลุ่มกฎหมายและคดี เป็นจุดในการรับแจ้งเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ และให้บริการข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษาหารือปัญหาความต้องการและข้อเสนอแนะของประชาชนและข้าราชการในสังกัด

๕. วัตถุประสงค์

๑. เพื่อให้การดำเนินงานจัดการแจ้งเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ มีขั้นตอนกระบวนการและแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน
๒. เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการแจ้งเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอและมีประสิทธิภาพ

๖. คำจำกัดความ

“ผู้รับบริการ” หมายถึง ผู้ที่มารับบริการจากส่วนราชการ และประชาชนทั่วไป

“ผู้มีส่วนได้เสีย” หมายถึง ผู้ที่ได้รับผลกระทบ ทั้งทางบวกและทางลบ ทั้งทางตรงและทางอ้อม จากการดำเนินการของส่วนราชการ

“การจัดการเรื่องร้องเรียน” มีความหมายครอบคลุมถึงการจัดการในเรื่องร้องเรียนการทุจริต และประพฤตินิชอบหรือข้อเสนอแนะหรือข้อคิดเห็นหรือคำติชมเชิงหรือการสอบถามหรือการร้องขอข้อมูล ข่าวสาร

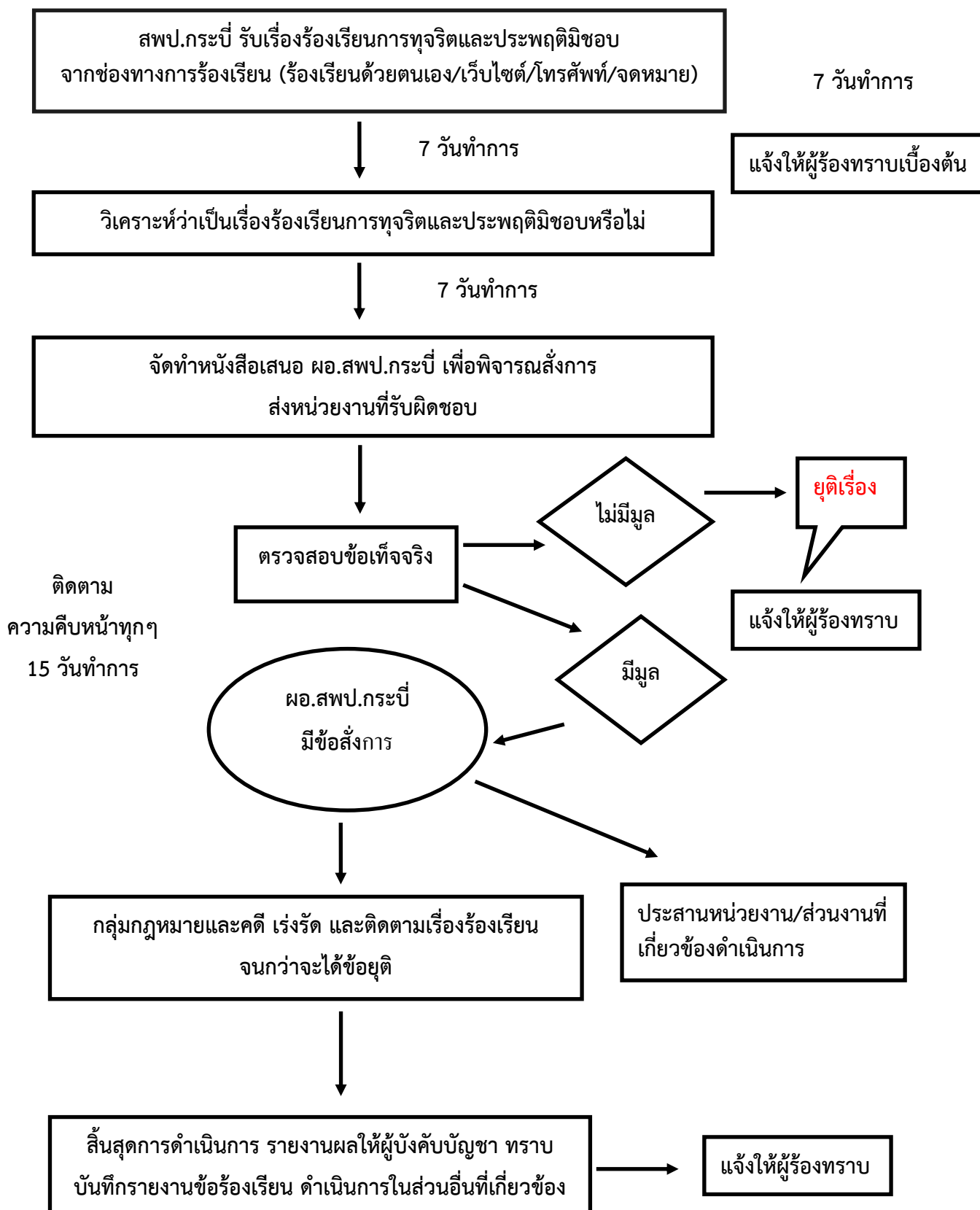
“ผู้แจ้งเรื่องร้องเรียน” หมายถึง ประชาชนทั่วไปหรือข้าราชการหรือผู้มีส่วนได้เสียที่มาติดต่อ ราชการผ่านช่องทางต่างๆ โดยมีวัตถุประสงค์ครอบคลุมการร้องเรียนหรือร้องทุกข์หรือข้อเสนอแนะ หรือข้อคิดเห็นหรือคำติชมเชิงหรือการสอบถามหรือการร้องขอข้อมูลข่าวสาร

“ช่องทางการแจ้งเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤตินิชอบ” หมายถึง ช่องทางต่างๆ ที่ใช้ในการรับเรื่อง ร้องเรียน/ร้องทุกข์ เช่น ติดต่อด้วยตนเอง/ติดต่อทางโทรศัพท์/เว็บไซต์/Facebook/Line ฯลฯ

๗. ระยะเวลาเปิดให้บริการ

เปิดให้บริการวันจันทร์ ถึง วันศุกร์ (ยกเว้นวันหยุดที่ทางราชการกำหนด) เริ่มตั้งแต่เวลา ๐๘.๓๐ น. ถึง ๑๖.๓๐ น.

๘. แผนผังกระบวนการจัดการแจ้งเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ



๙. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

การแต่งตั้งผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

๙.๑ กำหนดจุดรับเรื่องร้องเรียนของหน่วยงาน

๙.๒ จัดทำคำสั่งแต่งตั้งเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ

๑๐. การรับและตรวจสอบการแจ้งเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบจากช่องทางต่างๆ

ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบเรื่องร้องเรียน ที่เข้ามาจากช่องทางต่างๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการรับเรื่องร้องเรียน เพื่อประสานหาทางแก้ปัญหา	หมายเหตุ
ร้องเรียนด้วยตนเอง ณ จุดรับเรื่องร้องเรียน สพป.กระบี่	ทุกครั้งที่มีการร้องเรียน	ภายใน ๑๕ วันทำการ	
ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์ สพป.กระบี่	ทุกวัน	ภายใน ๑๕ วันทำการ	
ร้องเรียนทางโทรศัพท์ ๐ ๙๕๖๑ ๑๑๘๒ ต่อ ๑๐๒	ทุกวัน	ภายใน ๑๕ วันทำการ	
ร้องเรียนทางจดหมาย	ทุกวัน	ภายใน ๑๕ วันทำการ	

๑๑. การบันทึกเรื่องร้องเรียน ข้อมูลผู้ร้องเรียนที่ใช้ประกอบการร้องเรียน

๑๑.๑ กรอกแบบฟอร์มบันทึกเรื่องร้องเรียน โดยมีรายละเอียด ชื่อ - สกุล ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ติดต่อ เรื่องร้องเรียนหรือร้องทุกข์ ช่วงเวลาการกระทำความผิด พฤติการณ์การทุจริตและประพฤติมิชอบสถานที่เกิดเหตุ พยานแวดล้อมกรณีแห่งพฤติการณ์

๑๑.๒ ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียน เจ้าหน้าที่ต้องบันทึกเรื่องร้องเรียน ลงสมุดคุมบันทึกเรื่องร้องเรียนหรือร้องทุกข์การทุจริตและประพฤติมิชอบ ร

๑๒. การรายงานผลการดำเนินการให้บริการให้ผู้บริหารของหน่วยงานทราบ

๑๒.๑ ให้รวบรวมและรายงานสรุปการจัดการเรื่องร้องเรียนร้องเรียนหรือร้องทุกข์การทุจริตและประพฤติมิชอบ ให้ผู้บริหารทราบทุกเดือน และรายสรุป ๖ เดือน

๑๒.๒ ให้รวบรวมรายงานสรุปเรื่องร้องเรียนหรือร้องทุกข์การทุจริตและประพฤติมิชอบหลังจากสิ้นปีงบประมาณ เพื่อนำมาวิเคราะห์การจัดการเรื่องร้องเรียน ในภาพรวมของหน่วยงาน เพื่อใช้เป็นแนวในการแก้ไข ปรับปรุง พัฒนา องค์กร ต่อไป

๑๓. มาตรฐานงาน

กรณีได้รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ให้จุดที่กำหนดให้รับเรื่องร้องเรียน สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษากระบี่ กลุ่มกฎหมายและคดี ตรวจสอบและพิจารณาดำเนินการ แก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนให้แล้วเสร็จภายใน ๑๕ วันทำการ

๑๔. ช่องทางการแจ้งเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

ช่องทางการแจ้งเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ประถมศึกษากระบี่ ดังนี้

ช่องทางที่ ๑ ผู้ร้องเรียนหรือร้องทุกข์หรือแจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบสามารถ มาร้องเรียนด้วยตนเอง ณ สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษากระบี่ ถนนกระบี่ ตำบลปากน้ำ อำเภอเมืองกระบี่ จังหวัดกระบี่ ๘๑๐๐๐

ช่องทางที่ ๒ ร้องเรียนหรือร้องทุกข์หรือแจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ ผ่านโทรศัพท์ หมายเลข ๐ ๗๕๖๑ ๑๑๘๒ ต่อ ๑๐๒ (กลุ่มกฎหมายและคดี)

ช่องทางที่ ๓ ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ E-mail : laws@krabiedu.go.th

ช่องทางที่ ๔ ร้องเรียนหรือร้องทุกข์หรือแจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบช่องทาง ออนไลน์หรือสื่อสังคมออนไลน์ ได้แก่ เว็บไซต์ สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษากระบี่ <https://www.krabiarea.go.th>

ช่องทางที่ ๕ ร้องเรียนหรือร้องทุกข์หรือแจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ ผ่านหน่วยงานของรัฐที่รับเรื่องร้องเรียนหรือร้องทุกข์



แบบฟอร์มการแจ้งเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ (ด้วยตนเอง)

เขียนที่.....

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

เรื่อง

เรียน ผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษากระบี่

ข้าพเจ้า (นาย/นาง/นางสาว).....นามสกุล.....

เลขประจำตัวประชาชน

อายุ.....ปี อาชีพ.....อยู่บ้านเลขที่.....ตำบล.....อำเภอ.....

จังหวัด.....โทรศัพท์.....E-mail

มีความประสงค์ขอร้องเรียน (นาย/นาง/นางสาว)นามสกุล.....

ตำแหน่ง.....สังกัด.....

มีพฤติกรรมการกระทำที่ทุจริตและประพฤติมิชอบ รวมทั้งช่วงเวลา วันที่ สถานที่ ที่กระทำความผิด.....

.....

.....

.....

พยานหลักฐานที่ประกอบการร้องเรียน.....

.....

.....

เพื่อให้สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษากระบี่ ดำเนินการ.....

.....

.....

ทั้งนี้ ข้าพเจ้าขอรับรองว่าคำร้องเรียนตามข้างต้นเป็นความจริง และยินยอรับผิดชอบทั้งในทาง
แพ่งและทางอาญาหากพึงจะมี โดยข้าพเจ้าขอส่งเอกสารหลักฐานประกอบการร้องเรียน (ถ้ามี) ได้แก่

๑. สำเนาบัตรประจำตัวประชาชนพร้อมรับรองสำเนาถูกต้อง จำนวน ฉบับ
๒. สำเนาทะเบียนบ้านฉบับเจ้าบ้านพร้อมรับรองสำเนาถูกต้อง จำนวน ฉบับ
๓. เอกสารอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับเรื่องที่ร้องเรียน ระบุจำนวน ฉบับ

ขอแสดงความนับถือ

ลงชื่อ.....ผู้ร้องเรียน

(.....)

คณะผู้จัดทำคู่มือการปฏิบัติงานช่องทางแจ้งเรื่องร้องเรียนการทุจริต
และประพฤติมิชอบ สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษากระบี่

คณะที่ปรึกษา

- | | |
|----------------------------|--|
| ๑. นางสาวจอมขวัญ นครไธสง | ผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษากระบี่ |
| ๒. นางสาวสิณณา อารีย์ | รองผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษากระบี่ |
| ๓. นางวรรณดี เกตแก้ว | รองผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษากระบี่ |
| ๔. นางสาวชญญารักษ์ หินน้อย | รองผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษากระบี่ |

คณะผู้จัดทำ

- | | |
|---|------------------------------|
| ๑. นายทองดี รัชศรีทอง | ผู้อำนวยการกลุ่มกฎหมายและคดี |
| ๒. ผู้อำนวยการกลุ่มทุกกลุ่ม/หน่วยในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษากระบี่ | |
| ๓. นางสาวผาณิต สิงห์สุวรรณ | นิติกรปฏิบัติการ |