

แนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนการ
ทุจริตและประพฤติมิชอบ
สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา
ประถมศึกษาอุบลราชธานี เขต ๑

กลุ่มกฎหมายและคดี

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาอุบลราชธานี เขต ๑

สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน

คำนำ

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาอุบลราชธานี เขต ๑ ได้จัดทำ
แนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่
การศึกษาประถมศึกษาอุบลราชธานี เขต ๑ ฉบับนี้ขึ้นเพื่อเป็นแนวปฏิบัติในการดำเนินการ
จัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ เรื่องร้องเรียนที่เกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง
และเรื่องร้องเรียนทั่วไปที่เกี่ยวกับการปฏิบัติราชการของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงานและเพื่อให้
การจัดการเรื่องร้องเรียนเป็นไปด้วยความรวดเร็วมีประสิทธิภาพ เป็นการป้องกัน
และปราบปรามผู้กระทำความผิด ตอบสนองต่อความคาดหวังของข้าราชการครูและบุคลากร
ทางการศึกษา ผู้มีส่วนได้เสียและประชาชนโดยทั่วไป

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาอุบลราชธานี เขต ๑ หวังเป็นอย่างยิ่ง
ว่า แนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบฉบับนี้ จะเป็นคู่มือที่ทำให้
ผู้ร้องเรียนทราบถึงแนวทางที่จะทำการร้องเรียนเจ้าหน้าที่ของหน่วยงาน วิธีการ ขั้นตอน
กระบวนการในการจัดการเรื่องร้องเรียนเพื่อให้ข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา
ผู้มีส่วนได้เสียและประชาชนโดยทั่วไปได้รับการบริการที่ดี มีมาตรฐานต่อไป

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาอุบลราชธานี เขต ๑

สารบัญ

แนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ	หน้า
๑. หลักการและเหตุผล	๑
๒. ที่ตั้งของผู้รับเรื่องร้องเรียน	๑
๓. ผู้รับผิดชอบจัดการเรื่องร้องเรียน	๑
๔. วัตถุประสงค์	๑
๕. คำจำกัดความ	๒
๖. แผนผังการจัดการเรื่องร้องเรียน	๓
๗. การรับและการตรวจสอบเรื่องร้องเรียน	๔
๘. การบันทึกเรื่องร้องเรียน	๕
๙. การรับและพิจารณาเรื่องร้องเรียน	๕-๖
๑๐. หลักเกณฑ์วิธีการตอบสนองเรื่องร้องเรียนและการแจ้งผู้ร้องเรียนทราบ	๗
๑๑. การติดตามแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน	๗
๑๒. การรายงานผลการดำเนินการ	๘
๑๓. มาตรฐานงานการปฏิบัติงาน	๘
- แบบฟอร์มรับเรื่องร้องเรียน	๙

แนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาอุบลราชธานี เขต ๑

๑. หลักการและเหตุผล

พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการมุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชนโดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการที่มีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มีขั้นตอนการปฏิบัติงานที่ยุ่งยาก สร้างขั้นตอนเป็นภาระแก่ประชาชนเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจได้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวก และได้รับการตอบสนองต่อความต้องการและมีการประเมินผลการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ

๒. ที่ตั้งของกลุ่มกฎหมายและคดี สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาอุบลราชธานี เขต ๑

ตั้งอยู่ ณ สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาอุบลราชธานี เขต ๑ (กลุ่มกฎหมายและคดี) เลขที่ ๑๙๙ ถนนสุรศักดิ์ ตำบลในเมือง อำเภอเมืองอุบลราชธานี จังหวัดอุบลราชธานี ๓๔๐๐๐

๓. ผู้รับผิดชอบจัดการเรื่องร้องเรียน

กลุ่มกฎหมายและคดี สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาอุบลราชธานี เขต ๑ โดยนิติกรเป็นผู้รับผิดชอบในการดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียน

๔. วัตถุประสงค์

๑. เพื่อให้การดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียนของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาอุบลราชธานี เขต ๑ มีขั้นตอน/กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน

๒. เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียนร้องทุกข์ ที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอและมีประสิทธิภาพ

แนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาอุบลราชธานี เขต ๑

๕. คำจำกัดความ

“ผู้รับบริการ” หมายถึง ผู้ที่มารับบริการจากสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาอุบลราชธานี เขต ๑ หรือโรงเรียนในสังกัดทุกโรง รวมถึงประชาชนทั่วไป

“ผู้มีส่วนได้เสีย” หมายถึง ผู้ที่ได้รับผลกระทบ ทั้งทางบวกและทางลบ ทั้งทางตรงและทางอ้อม จากการดำเนินงานของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาอุบลราชธานี เขต ๑ และโรงเรียนในสังกัดทุกโรง เช่น ข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษาในสังกัด ลูกจ้างประจำ ลูกจ้างชั่วคราว นักเรียน ผู้ปกครองนักเรียนและประชาชนทั่วไป

“การจัดการข้อร้องเรียน” หมายถึง การจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์/ ข้อเสนอแนะ/ ข้อคิดเห็น/คำชมเชย/การสอบถามหรือการร้องขอข้อมูล

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

“ช่องทางการรับข้อร้องเรียน” หมายถึง ช่องทางต่าง ๆ ที่ใช้ในการรับเรื่องร้องเรียน

๑. ร้องเรียนด้วยตนเอง ณ สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาอุบลราชธานี เขต ๑

๒. ร้องเรียนเป็นหนังสือส่งผ่านมาทางไปรษณีย์ ที่อยู่ ๑๘๙ ถนนสุรศักดิ์ ตำบลในเมือง อำเภอเมืองอุบลราชธานี จังหวัดอุบลราชธานี ๓๔๐๐๐

๓. ร้องเรียนผ่านทางโทรศัพท์มือถือ

๓.๑ นายวรวิทย์ โสภำพันธ์ ตำแหน่งผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาอุบลราชธานี เขต ๑ โทร. ๐๘-๑๘๗๖-๕๕๙๗

๓.๒ นางธันภักดิ์ กอบคำ ตำแหน่งนิติกรชำนาญการพิเศษ โทร. ๐๘-๕๔๕๕-๙๑๔๓

๔. ร้องเรียนทางโทรศัพท์ ๐-๔๕๒๔-๒๓๒๐

๕. ร้องเรียนทางโทรสาร ๐-๔๕๒๔-๒๓๒๐

๖. ร้องเรียนทางเว็บไซต์ <https://www.ubn๑.go.th> หรืออีเมลกลุ่มกฎหมายและคดี

legal.ubn๑@gmail.com

๗. กล้องรับความคิดเห็น หน้ากลุ่มอำนวยการ สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาอุบลราชธานี เขต ๑

แนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาอุบลราชธานี เขต ๑

๖. แผนผังการจัดการเรื่องร้องเรียน



แนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาอุบลราชธานี เขต ๑

๗. การรับและการตรวจสอบเรื่องร้องเรียน

ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่เข้ามายังหน่วยงาน
จากช่องทางต่าง ๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ ในการ ตรวจสอบ ช่องทาง	ระยะเวลา ดำเนินการ รับเรื่อง ร้องเรียน	หมายเหตุ
ร้องเรียนด้วยตนเอง ณ กลุ่มกฎหมาย และคดี สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ประถมศึกษาอุบลราชธานี เขต ๑	ทุกครั้งที่มี การร้องเรียน	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนเป็นหนังสือส่งมาทาง ไปรษณีย์	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนผ่านทางโทรศัพท์มือถือ ผอ.สพป.อุบลราชธานี เขต ๑	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนทางโทรศัพท์มือถือนิติกร	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนทางโทรศัพท์	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนทางโทรสาร	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนทางเว็บไซต์ https://www.ubn1.go.th หรืออีเมลกลุ่ม กฎหมายและคดี legal.ubn1@gmail.com	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนทางกล่องรับความคิดเห็น	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	

แนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาอุบลราชธานี เขต ๑

๘. การบันทึกเรื่องร้องเรียน

๑. ผู้ร้องเรียนกรอกแบบฟอร์มเพื่อบันทึกเรื่องร้องเรียน โดยมีรายละเอียด ชื่อ - นามสกุล ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ของผู้ร้องเรียน เรื่องร้องเรียน ชื่อ - นามสกุล หรือตำแหน่งของผู้ถูกร้องเรียน สถานที่เกิดเหตุ ช่วงเวลาการกระทำความผิด พฤติการณ์การทุจริตและประพฤติมิชอบของผู้ถูกร้องเรียน

๒. ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียน เจ้าหน้าที่ต้องบันทึกข้อร้องเรียนลงสมุดบันทึกเรื่องร้องเรียน

๙. การรับและพิจารณาเรื่องร้องเรียน

๑. กรณีร้องเรียนด้วยตนเองเป็นหนังสือ ให้เจ้าหน้าที่อ่านข้อความตามหนังสือร้องเรียน ตรวจสอบพยานเอกสารเอกสารประกอบข้อร้องเรียน ลายมือชื่อผู้ร้องเรียน และหากประสงค์จะให้แจ้งผลการร้องเรียนให้ผู้ร้องเรียนเขียนที่อยู่พร้อมหมายเลขโทรศัพท์ลงในหนังสือร้องเรียนด้วย

๒. กรณีเดินทางมาร้องเรียนด้วยวาจาให้มอบบันทึกข้อความให้ผู้ร้องเรียนเขียนด้วยลายมือ ลงลายมือชื่อ พร้อมให้แนบพยานเอกสารประกอบข้อร้องเรียน (ถ้ามี) และหากประสงค์จะให้แจ้งผลการร้องเรียนให้ผู้ร้องเรียนเขียนที่อยู่พร้อมหมายเลขโทรศัพท์ลงในหนังสือร้องเรียนด้วย

๓. กรณีร้องเรียนทางโทรศัพท์ ให้ผู้ร้องเรียนแจ้งชื่อพร้อมหมายเลขโทรศัพท์เรื่องราวที่จะร้องเรียน ให้เจ้าหน้าที่บันทึกไว้เพื่อประกอบการตรวจสอบเรื่องร้องเรียน

๔. กรณีร้องเรียนทางเว็บไซต์ ให้ผู้ร้องเรียนแจ้งเรื่องร้องเรียน อีเมลหรือหมายเลขโทรศัพท์หรือที่อยู่ที่สามารถติดต่อได้ โดยการร้องเรียนต้องเป็นไปตามเงื่อนไขของการร้องเรียนผ่านเว็บไซต์

แนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาอุบลราชธานี เขต ๑

๙. การรับและพิจารณาเรื่องร้องเรียน

๕. การร้องเรียนจะต้องไม่มีลักษณะเป็นบัตรสนเท่ห์ แจ้งพยานบุคคลหรือพยานหลักฐานอื่นมาพอสมควรเพื่อให้สามารถตรวจสอบได้ ใช้ถ้อยคำสุภาพ ไม่เป็นการร้องเรียนเพื่อกลั่นแกล้งบุคคลใดบุคคลหนึ่งโดยปราศจากข้อเท็จจริงอันเป็นความผิดตามกฎหมาย สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาอุบลราชธานี เขต ๑ จะพิจารณาไม่รับเรื่องร้องเรียนที่ไม่ปรากฏตัวตนผู้ร้องเรียน หรือมีลักษณะเป็นบัตรสนเท่ห์ที่ไม่ให้พยานแวดล้อมมาพอสมควรแก่การพิจารณา

๖. ให้เจ้าหน้าที่บันทึกเรื่องร้องเรียนพร้อมเอกสารหลักฐานลงในทะเบียนรับเรื่องร้องเรียน ประทับตรากำหนดชั้นความลับในหนังสือร้องเรียนและพยานเอกสารทุกแผ่น และจัดทำบันทึกเสนอ

เรื่องร้องเรียนต่อผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาอุบลราชธานี เขต ๑ เพื่อพิจารณาสั่งการตามอำนาจหน้าที่

๗. ให้เจ้าหน้าที่ให้ความคุ้มครองผู้ร้องเรียนและพยานเอกสารประกอบเรื่องร้องเรียนตามระเบียบกฎหมายกำหนด

แนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาอุบลราชธานี เขต ๑

๑๐. หลักเกณฑ์วิธีการตอบสนองเรื่องร้องเรียนและการแจ้งผู้ร้องเรียนทราบ

๑. กรณีเป็นการร้องขอข้อมูลข่าวสาร จะดำเนินการประสานกลุ่มงานผู้ครอบครองเอกสารหรือเจ้าหน้าที่ ที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ข้อมูลแก่ผู้ร้องขอได้ทันที

๒. เรื่องร้องเรียน ที่เป็นการร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของหน่วยงาน เช่น เจ้าหน้าที่ใช้วาจาไม่สุภาพ มารยาทไม่เหมาะสม ไม่อำนวยความสะดวกต่างๆ หรือปฏิบัติงานล่าช้าเกินสมควร จัดทำบันทึกข้อความเสนอเพื่อสั่งการกลุ่มงานที่เกี่ยวข้อง

๓. ข้อร้องเรียนที่ไม่อยู่ในความรับผิดชอบของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาอุบลราชธานี เขต ๑ ให้ดำเนินการประสานหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้อง และแจ้งผู้ร้องเรียนทราบ

๔. เรื่องร้องเรียนที่ส่งผลกระทบต่อเจ้าหน้าที่ เช่น เจ้าหน้าที่ซึ่งอาจมีมูลว่า จะถูกดำเนินการทางวินัย ให้เจ้าหน้าที่จัดทำบันทึกข้อความเพื่อเสนอผู้บริหารพิจารณาสั่งการไปยังกลุ่มงานที่รับผิดชอบ เพื่อให้ชี้แจงหรือตรวจสอบ หรือแต่งตั้งคณะกรรมการเพื่อสืบสวนข้อเท็จจริง ผลเป็นประการใดจะแจ้งผู้ร้องเรียนทราบต่อไป

๑๑. การติดตามแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน

การดำเนินการให้ทราบภายใน ๓๐ วันทำการ ทราบในกรณีที่มีความประสงค์

แนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาอุบลราชธานี เขต ๑

๑๒. การรายงานผลการดำเนินการ

๑. รวบรวมและรายงานสรุปการจัดการข้อร้องเรียนให้ผู้อำนวยการทราบทุกเดือน

๒. รวบรวมรายงานสรุปเรื่องร้องเรียนหลังจากสิ้นปีงบประมาณ เพื่อนำมาวิเคราะห์การจัดการเรื่องร้องเรียนในภาพรวมของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาอุบลราชธานี เขต ๑ เพื่อใช้เป็นแนวทางในการแก้ไข ปรับปรุง พัฒนา องค์กรต่อไป

๑๓. มาตรฐานงานการปฏิบัติงาน

การดำเนินการแก้ไขเรื่องร้องเรียนให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด

แบบฟอร์มรับเรื่องร้องเรียน

แบบฟอร์มรับเรื่องร้องเรียน

เขียนที่

วันที่เดือน พ.ศ.....

เรื่อง

เรียน ผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาอุบลราชธานี เขต ๑

ด้วยข้าพเจ้า นาย/นาง/นางสาว.....ผู้ร้องเรียน

ที่อยู่.....หมู่ที่.....ถนน.....ตำบล/แขวง.....

อำเภอ/เขต.....จังหวัด.....รหัสไปรษณีย์.....

หมายเลขโทรศัพท์.....

มีความประสงค์ขอเรื่องเรียน.....(บุคคล/ตำแหน่ง รายละเอียด

ช่วงเวลาการกระทำผิด พฤติการณ์การทุจริตและประพฤติมิชอบ).....

.....

.....

.....

.....

.....พร้อมนี้ได้แนบพยานหลักฐาน จำนวน.....แผ่น (ถ้ามี)

ลงชื่อ.....ผู้ร้องเรียน

(.....)