

คู่มือการดำเนินการ

การรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่



JUSTICE

Lorem ipsum dolor sit amet, consectetur adipiscing elit, sed do eiusmod tempor incididunt ut labore et dolore magna aliqua. Ut enim ad minim veniam, quis ullamco laboris nisi ut aliquip ex ea commodo consequat. Duis aute irure dolor in reprehenderit in voluptate velit esse cillum dolore eu fugiat nulla pariatur.



กลุ่มกฎหมายและคดี

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเชียงใหม่ เขต ๕

คำนำ

คู่มือดำเนินการเกี่ยวกับการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเชียงใหม่ เขต ๕ ฉบับนี้จัดทำขึ้นเพื่อเป็นแนวทางการดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเชียงใหม่ เขต ๕ เพื่อให้การจัดการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ได้ข้อยุติและเป็นไปด้วยความรวดเร็วมีประสิทธิภาพตอบสนองความคาดหวังของผู้รับบริการจึงจำเป็นต้องมีขั้นตอนกระบวนการและแนวทางปฏิบัติงานที่ชัดเจนและเป็นมาตรฐานในการปฏิบัติงานส่งผลดีต่อผู้รับบริการต่อไป

กลุ่มงานกฎหมายและคดี
สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเชียงใหม่ เขต ๕

สารบัญ

	หน้า
๑. วัตถุประสงค์	๑
๒. หลักเกณฑ์ รายละเอียด วิธีการ การร้องเรียนทุจริตและประพฤติมิชอบ	๑
๓. ขั้นตอนการรับเรื่อง ร้องเรียนทุจริต/ประพฤติมิชอบ	๒
*(รายละเอียดของข้อมูลจากผู้ร้องควรรู้)	
-กรณีการร้องเรียน/ร้องทุกข์ เป็นลายลักษณ์อักษร	๒
-กรณีร้องเรียนทุจริต/ประพฤติมิชอบด้วยวาจา	๒
-กรณีร้องเรียนทางโทรศัพท์	๒
-ช่องทางการร้องเรียนทุจริต/ประพฤติมิชอบ	๒
-ตัวอย่างตัวอย่างช่องทางการร้องเรียนทุจริต/ประพฤติมิชอบของทางเว็บไซต์	๓
-ข้อแนะนำในการส่งเรื่องร้องเรียนทุจริต/ประพฤติมิชอบ	๓
-ผู้ปฏิบัติหน้าที่รับเรื่องร้องเรียนทุจริต/ประพฤติมิชอบ	๓
๔. ส่วนงานผู้รับผิดชอบรับเรื่องร้องเรียนทุจริตและประพฤติมิชอบ	๓
๕. ผังขั้นตอนและระยะเวลาดำเนินการเรื่องร้องเรียนทุจริตและประพฤติมิชอบ	๔
๖. แบบรับแจ้งเรื่องร้องเรียนทุจริต/ประพฤติมิชอบ	
สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเชียงใหม่ เขต ๕	๕
๗. แบบรับแจ้งเรื่องร้องเรียนทุจริต/ประพฤติมิชอบ	
สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเชียงใหม่ เขต ๕	๖

คู่มือการปฏิบัติงานเกี่ยวกับการรับเรื่องร้องเรียนทุจริตและประพฤติมิชอบ สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเชียงใหม่ เขต ๕

วัตถุประสงค์

คู่มือการปฏิบัติงานเกี่ยวกับการรับเรื่องร้องเรียนทุจริตและประพฤติมิชอบจัดทำขึ้นเพื่อให้เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานสามารถดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนทุจริตและประพฤติมิชอบข้อเสนอแนะของประชาชนและสามารถให้บริการข้อมูลข่าวสารให้คำปรึกษาได้อย่างเป็นระบบมีมาตรฐานในการจัดการข้อร้องเรียนเริ่มตั้งแต่ขั้นตอนการรับข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์จากผู้รับบริการหรือหน่วยงานที่ส่งข้อร้องเรียนการวิเคราะห์ข้อร้องเรียนเพื่อเสนอผู้บริหารพิจารณาให้ความเห็นชอบการส่งข้อร้องเรียนให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องตรวจสอบข้อเท็จจริงการติดตามประเมินผลการรายงานผลการตรวจสอบข้อเท็จจริงและการยุติเรื่องร้องเรียน

หลักเกณฑ์ รายละเอียด วิธีการ การร้องเรียนทุจริตและประพฤติมิชอบ

๑. เป็นเรื่องที่มีชื่อและที่อยู่ของผู้ร้องซึ่งสามารถตรวจสอบตัวตนได้
๒. เรื่องที่อาจนำมาร้องเรียนทุจริตและประพฤติมิชอบได้ต้องเป็นเรื่องที่ใช้ถ้อยคำสุภาพและเป็นกรณีผู้ร้องได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหายอันเนื่องมาจากเจ้าหน้าที่สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเชียงใหม่ เขต ๕
๓. หนังสือต้องระบุเรื่องอันเป็นเหตุให้ต้องร้องเรียนทุจริตและประพฤติมิชอบพร้อมทั้งข้อเท็จจริงหรือพฤติการณ์ตามสมควร
๔. ข้อเท็จจริงที่ได้ยื่นเรื่องร้องเรียนทุจริตและประพฤติมิชอบต้องเป็นเรื่องที่มีมูลเหตุเกิดขึ้นจริงโดยผู้ร้องต้องรับผิดชอบต่อข้อเท็จจริงดังกล่าวข้างต้นทุกประการ
๕. ผู้ใดนำความเท็จมาร้องเรียนต่อเจ้าหน้าที่ซึ่งทำให้ผู้อื่นได้รับความเสียหายผู้นั้นอาจต้องรับผิดชอบตามกฎหมายอาญา
๖. เรื่องที่ไม่ปรากฏตัวตนผู้ร้องหรือตรวจสอบตัวตนของผู้ร้องไม่ได้หรือมีลักษณะเป็นบัตรสนเท่ห์อาจรับไว้พิจารณาก็ได้ถ้าหากระบุหลักฐานกรณีแวดล้อมปรากฏชัดแจ้งตลอดจนชี้พยานบุคคลแน่นอนสามารถสืบสวนสอบสวนข้อเท็จจริงต่อไปได้และเป็นประโยชน์ต่อสาธารณะ
๗. เรื่องร้องเรียนทุจริตและประพฤติมิชอบที่สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเชียงใหม่ เขต ๕ ได้รับไว้จะมีการดำเนินการพร้อมทั้งแจ้งผลการพิจารณาดำเนินการให้ผู้ร้องทราบภายในระยะเวลา ๑๕ วัน นับแต่วันที่รับเรื่อง

ขั้นตอนการรับเรื่องร้องเรียนทุจริตและประพฤติมิชอบ

*** (รายละเอียดของข้อมูลที่ผู้ร้องควรรู้)

๑. กรณีการร้องเรียนทุจริตและประพฤติมิชอบเป็นลายลักษณ์อักษรต้องมีลักษณะดังนี้

- (๑) มีการระบุวันเดือนปีที่มาติดต่อขอรับบริการ
- (๒) ชื่อ สกุล และที่อยู่ของผู้ร้องเรียนทุจริตและประพฤติมิชอบ
- (๓) ชื่อ สกุล และที่อยู่ของผู้ถูกร้องเรียนทุจริตและประพฤติมิชอบ
- (๔) ข้อเท็จจริงหรือพฤติการณ์ของเรื่องที่ร้องเรียนทุจริตและประพฤติมิชอบได้อย่างชัดเจนว่าได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหายอย่างไรต้องการให้แก้ไขดำเนินการอย่างไร ช่วงเวลาการกระทำความผิด พฤติการณ์ต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง
- (๕) ใช้ถ้อยคำสุภาพ

๒. กรณีร้องเรียนทุจริตและประพฤติมิชอบด้วยวาจา

เจ้าหน้าที่ต้องบันทึกข้อมูลตามคำร้องและให้ผู้ร้องลงลายมือชื่อไว้เป็นหลักฐานหากผู้ร้องไม่ยินยอมลงลายมือชื่อมิให้รับเรื่องร้องเรียนทุจริตและประพฤติมิชอบนั้นไว้พิจารณาและแจ้งให้ผู้ร้องทราบพร้อมบันทึกเหตุดังกล่าวไว้ในคำร้องวันแต่กรณีที่ผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเชียงใหม่ เขต ๕ เห็นสมควรเพื่อประโยชน์สุขของประชาชนหรือประโยชน์สาธารณะจะรับคำร้องนั้นไว้พิจารณาก็ได้

๓. กรณีร้องเรียนทางโทรศัพท์

- ๑) เจ้าหน้าที่กรอกแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์โดยมีรายละเอียดชื่อ -สกุลผู้ร้อง และผู้ถูกร้องเรียนทุจริตและประพฤติมิชอบที่อยู่หมายเลขติดต่อกลับเรื่องร้องเรียนทุจริตและประพฤติมิชอบ
- ๒) กรณีร้องเรียนทุจริตและประพฤติมิชอบทางเว็บไซต์ของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเชียงใหม่ เขต ๕ ผู้ร้องเรียนกรอกแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียนผ่านทางเว็บไซต์ <http://www.chiangmaiarea๕.go.th/>

ช่องทางการร้องเรียน

๑. การร้องเรียนทุจริตและประพฤติมิชอบด้วยตนเองที่สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเชียงใหม่ เขต ๕ เลขที่ ๔๐๔ หมู่ ๑๐ ถนนเชียงใหม่-ฮอด ตำบลหางดง อำเภอฮอด จังหวัดเชียงใหม่

๒. การร้องเรียนทุจริตและประพฤติมิชอบทางจดหมายที่สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเชียงใหม่ เขต ๕ เลขที่ ๔๐๔ หมู่ ๑๐ ถนนเชียงใหม่-ฮอด ตำบลหางดง อำเภอฮอด จังหวัดเชียงใหม่ ๕๐๒๔๐

๓. ร้องเรียนทุจริตและประพฤติมิชอบทางเว็บไซต์ของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเชียงใหม่ เขต ๕ ที่ <http://www.chiangmaiarea๕.go.th>

๔. ร้องเรียนทางสายด่วนการศึกษา โทรศัพท์ไปยังสำนักงาน หมายเลข ๐๕๓-๔๖๑๐๘๘ แจ้งชื่อที่อยู่ และหมายเลขโทรศัพท์ (ถ้ามี) ของผู้ร้องเรียน แจ้งเลขประจำตัวประชาชน หรือเลขที่หนังสือ เดินทางของผู้ร้องเรียน

ตัวอย่างช่องทางการร้องเรียนทุจริตและประพฤติมิชอบของทางเว็บไซต์

The screenshot shows the AWU website header with the logo and navigation links. Below the header is a green banner with the title 'ช่องทางแจ้งเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ'. The main content area contains a form titled 'ฟอร์มกรอกข้อมูล' (Form for entering information). The form has the following fields:

- ชื่อ - นามสกุล (Name - Surname)
- เลขบัตรประจำตัวประชาชน (ID Number)
- อีเมล (Email)
- หัวข้อร้องเรียน (Complaint Topic)
- ข้อมูลและรายละเอียดของเรื่องที่ร้องเรียน (Details of the complaint)
- ที่อยู่ (Address)
- แนบไฟล์ (Attach File) - with a button 'เลือกไฟล์' (Select File) and a note 'ไม่ได้เลือกไฟล์ใด' (No file selected)
- Captcha - with a checkbox 'ฉันจะปฏิบัติตามเงื่อนไข' (I will follow the terms and conditions) and a 'Send' button.

ข้อแนะนำในการส่งเรื่องร้องเรียนทุจริตและประพฤติมิชอบ

แจ้งข้อมูลเกี่ยวกับชื่อที่อยู่เบอร์โทรศัพท์ E-mail ที่จะมีประโยชน์สำหรับการติดต่อกลับ เพื่อขอข้อมูลเพิ่มเติมหรือเพื่อแจ้งผลการตรวจสอบกรณีของเรื่องที่ร้องเรียนให้ท่านทราบถ้าหากท่านไม่ประสงค์จะให้ติดต่อกลับหรือไม่ต้องการทราบผลการตรวจสอบข้อร้องเรียนก็ไม่จำเป็นต้องกรอกข้อมูลดังกล่าวให้ครบถ้วนแต่จะถือว่าเป็นการแจ้งเบาะแสให้ทราบเท่านั้น

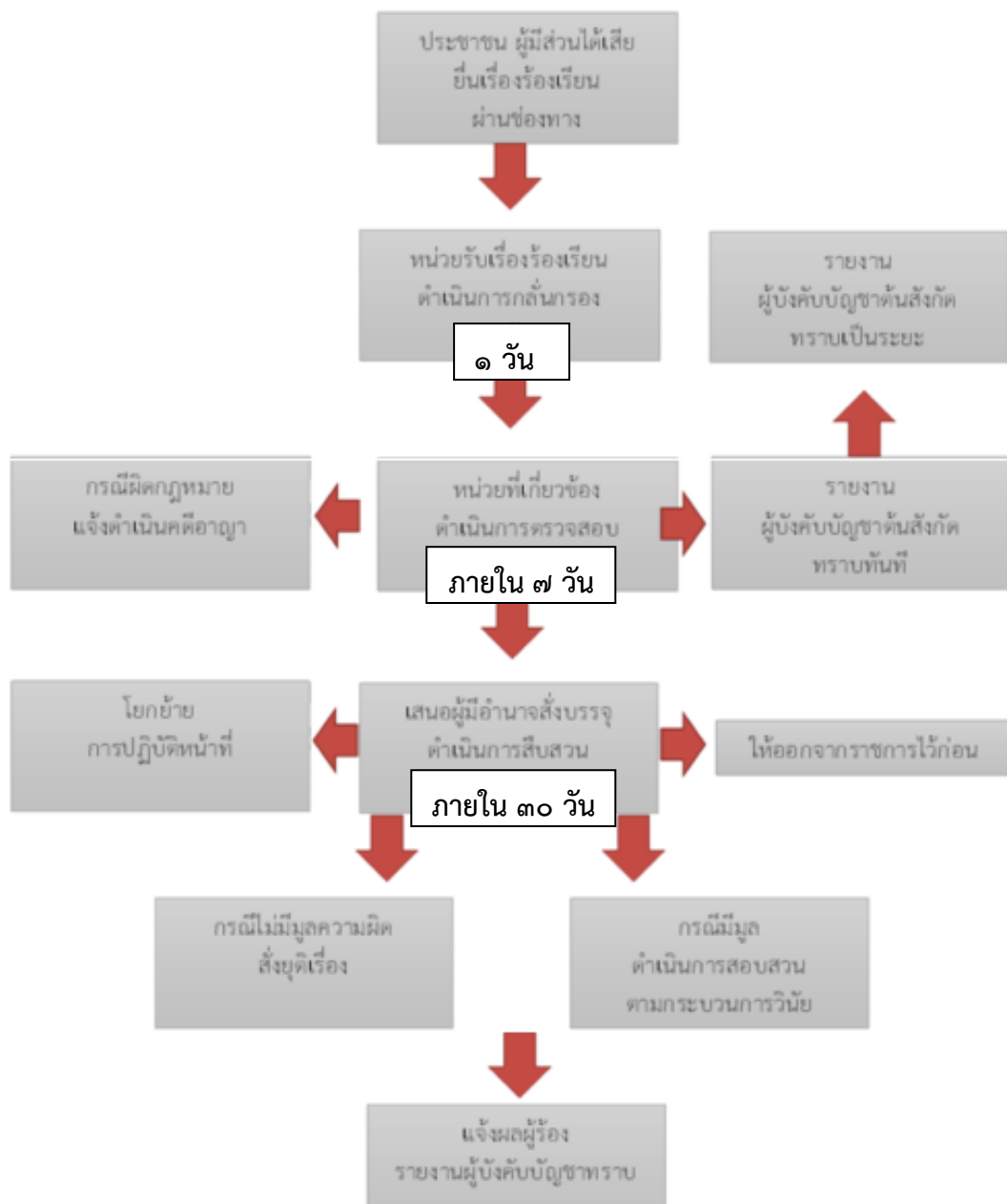
๔. ส่วนงานผู้รับผิดชอบรับเรื่องร้องเรียนทุจริตและประพฤติมิชอบ

กลุ่มกฎหมายและคดี สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเชียงใหม่ เขต ๕ เลขที่ ๔๐๔ หมู่ ๑๐ ถนนเชียงใหม่-ฮอด ตำบลหางดง อำเภอฮอด จังหวัดเชียงใหม่ โดยมีผู้รับผิดชอบ

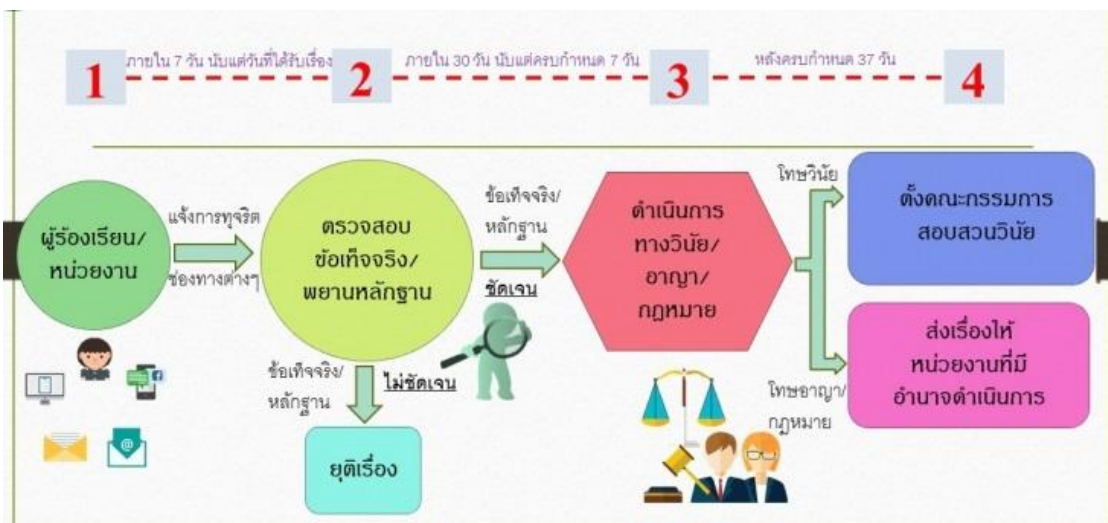
๑. นายประจักษ์ สระแก้ว ผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเชียงใหม่ เขต ๕
โทร: ๐๕๓-๔๖๑๐๘๙

๒. นายพิพัฒน์ ต๊ะอู่นนิตกรชำนาญการพิเศษ ปฏิบัติหน้าที่ผู้อำนวยการกลุ่มงานกฎหมายและคดี
โทร: ๐๘๙ -๙๕๓๒ ๔๔๘

๕. ขั้นตอนและระยะเวลาดำเนินการเรื่องร้องเรียนทุจริตและประพฤติมิชอบ



สรุปขั้นตอนและระยะเวลา



หมายเลขบัตรประชาชน.....
 ชื่อ-สกุลผู้ร้องเรียน/ผู้แจ้ง.....อาชีพ.....
 อยู่บ้านเลขที่.....หมู่ที่.....หมู่บ้าน.....ถนน.....
 ตำบล/แขวง.....อำเภอ/เขต.....จังหวัด.....
 รหัสไปรษณีย์.....โทรศัพท์.....E-Mail.....

[illegible]

ลงชื่อ.....ผู้ร้องเรียน
(.....)

ลงชื่อ.....ผู้รับเรื่องร้องเรียน
(.....)

แบบแจ้งผลการดำเนินการต่อเรื่องร้องเรียนทุจริตและประพฤติมิชอบ

ที่ ศธ ๐๔๐๕๑/.....

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเชียงใหม่เขต ๕
อ.ฮอด จ.เชียงใหม่ ๕๐๒๔๐

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.

เรื่อง แจ้งผลการดำเนินการต่อเรื่องร้องเรียนทุจริตและประพฤติมิชอบ
เรียน

สิ่งที่ส่งมาด้วย ๑.
๒.
๓.

ตามที่ สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเชียงใหม่ เขต ๕ ได้รับเรื่องร้องเรียนทุจริต
และประพฤติมิชอบตามรายละเอียด หนังสือ.....ลงวันที่
..... ความละเอียดแจ้งแล้วนั้น

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเชียงใหม่ เขต ๕ ได้ดำเนินการตรวจสอบใน
ประเด็นตามที่ท่านได้ร้องเรียนทุจริตและประพฤติมิชอบแล้ว ปรากฏข้อเท็จจริงโดยสรุปว่า
.....
.....
.....
.....

.....ดังรายละเอียดปรากฏตามสิ่งที่ส่งมาด้วยพร้อมนี้

ทั้งนี้ หากท่านไม่เห็นด้วยประการใด ขอให้แจ้งคัดค้านพร้อมพยานหลักฐานประกอบด้วย
จึงแจ้งมาเพื่อโปรดทราบ

ขอแสดงความนับถือ

กลุ่มกฎหมายและคดี

โทร.๐๕๓-๔๖๑๐๘๙ ต่อ ๑๐๕