

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 5

คำนำ

คู่มือดำเนินการเกี่ยวกับการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเชียงใหม่ เขต ๕ ฉบับนี้จัดทำขึ้นเพื่อเป็นแนวทางการดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเชียงใหม่ เขต ๕ เพื่อให้การจัดการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ได้ข้อยุติและเป็นไปด้วยความรวดเร็วมีประสิทธิภาพตอบสนองความคาดหวังของผู้รับบริการจึงจำเป็นต้องมีขั้นตอนกระบวนการและแนวทางปฏิบัติงานที่ชัดเจนและเป็นมาตรฐานในการปฏิบัติงานส่งผลดีต่อผู้รับบริการต่อไป

กลุ่มงานกฎหมายและคดี
สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเชียงใหม่ เขต ๕

สารบัญ

	หน้า
๑. วัตถุประสงค์	๑
๒. หลักเกณฑ์ รายละเอียด วิธีการ การร้องเรียนทุจริตและประพฤติมิชอบ	๑
๓. รายละเอียดของข้อมูลที่ผู้ร้องควรรู้เพื่อใช้ในการร้องเรียน	
- กรณีการร้องเรียนทุจริตและประพฤติมิชอบเป็นลายลักษณ์อักษร	๑
- กรณีร้องเรียนทุจริตและประพฤติมิชอบด้วยวาจา	๒
- กรณีร้องเรียนทางโทรศัพท์	๒
๔. ช่องทางแจ้งเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ	๒
๕. ขั้นตอนหรือวิธีการในการจัดการเรื่องร้องเรียนทุจริตและประพฤติมิชอบ	๓
๖. ส่วนงานผู้รับผิดชอบรับเรื่องร้องเรียนทุจริตและประพฤติมิชอบ	๓
๗. ระยะเวลาที่ใช้ในการดำเนินการ	๔
๘. แบบรับแจ้งเรื่องร้องเรียนทุจริต/ประพฤติมิชอบ สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ประถมศึกษาเชียงใหม่ เขต ๕	๕
๙. แบบรับแจ้งเรื่องร้องเรียนทุจริต/ประพฤติมิชอบ สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ประถมศึกษาเชียงใหม่ 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. ผู้ใดนำความเท็จมาร้องเรียนต่อเจ้าหน้าที่ซึ่งทำให้ผู้อื่นได้รับความเสียหายผู้นั้นอาจต้องรับผิดชอบประมวลกฎหมายอาญา
๖. เรื่องที่ไม่ปรากฏตัวตนผู้ร้องหรือตรวจสอบตัวตนของผู้ร้องไม่ได้หรือมีลักษณะเป็นบัตรสนเท่ห์อาจรับไว้พิจารณาก็ได้ถ้าหากกระบวนหลักฐานกรณีแวดล้อมปรากฏชัดแจ้งตลอดจนชี้พยานบุคคลแน่นอนสามารถสืบสวนสอบสวนข้อเท็จจริงต่อไปได้และเป็นประโยชน์ต่อสาธารณะ
๗. เรื่องร้องเรียนทุจริตและประพฤติมิชอบที่สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเชียงใหม่ เขต ๕ ได้รับไว้จะมีการดำเนินการพร้อมทั้งแจ้งผลการพิจารณาดำเนินการให้ผู้ร้องทราบภายในระยะเวลา ๑๕ วัน นับแต่วันที่ได้รับเรื่อง

๑. รายละเอียดของข้อมูล que ผู้ร้องควรรู้เพื่อใช้ในการร้องเรียน

๑.๑ กรณีการร้องเรียนทุจริตและประพฤติมิชอบเป็นลายลักษณ์อักษร

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

๑.๒ กรณีร้องเรียนทุจริตและประพฤติมิชอบด้วยวาจา

เจ้าหน้าที่ต้องบันทึกข้อมูลตามคำร้องและให้ผู้ร้องลงลายมือชื่อไว้เป็นหลักฐานหากผู้ร้องไม่ยินยอมลงลายมือชื่อมิให้รับเรื่องร้องเรียนทุจริตและประพฤติมิชอบนั้นไว้พิจารณาและแจ้งให้ผู้ร้องทราบพร้อมบันทึกเหตุดังกล่าวไว้ในคำร้องเว้นแต่กรณีที่ผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเชียงใหม่ เขต ๕ เห็นสมควรเพื่อประโยชน์สุขของประชาชนหรือประโยชน์สาธารณะ จะรับคำร้องนั้นไว้พิจารณาก็ได้

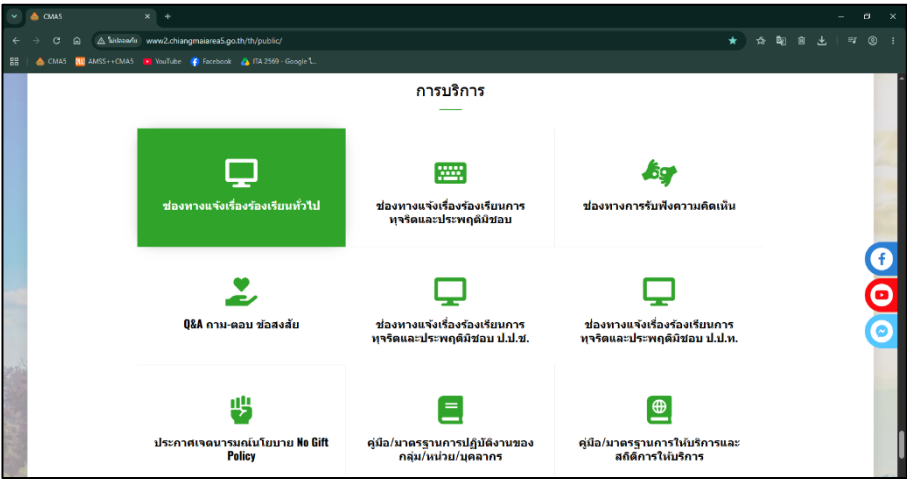
๑.๓ กรณีร้องเรียนทางโทรศัพท์

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

๒. ช่องทางแจ้งเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

ที่	ช่องทาง	รายละเอียด
๑	ร้องเรียนทางโทรศัพท์	โทรศัพท์ไปยังสำนักงาน หมายเลข ๐๕๓-๔๖๑๐๘๘ ต่อ ๑๐๕ แจ้งชื่อ ที่อยู่ และหมายเลขโทรศัพท์ (ถ้ามี) ของผู้ร้องเรียน แจ้งเลขประจำตัวประชาชน หรือเลขที่หนังสือ เดินทางของ ผู้ร้องเรียน
๒	ร้องเรียนทางอินเทอร์เน็ต	สามารถร้องเรียนผ่านเว็บไซต์ สำนักเขตพื้นที่การศึกษา ประถมศึกษาเชียงใหม่ เขต ๕ http://www.chiangmaiarea๕.go.th/
๓	ร้องเรียนทางไปรษณีย์	ทำหนังสือร้องเรียนส่งไปยัง สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ประถมศึกษาเชียงใหม่ เขต ๕ เลขที่ ๔๐๔ หมู่ ๑๐ ถนน เชียงใหม่-ฮอด ตำบลหางดง อำเภอฮอด จังหวัดเชียงใหม่ ๕๐๒๔๐
๔	ร้องเรียนด้วยตนเอง	ณ สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเชียงใหม่ เขต ๕ ๔๐๔ หมู่ ๑๐ ถนนเชียงใหม่-ฮอด ตำบลหางดง อำเภอฮอด จังหวัดเชียงใหม่ (กลุ่มกฎหมายและคดี)

ตัวอย่างช่องทางการร้องเรียนทุจริตและประพฤติมิชอบของทางเว็บไซต์



ข้อแนะนำในการส่งเรื่องร้องเรียนทุจริตและประพฤติมิชอบ

แจ้งข้อมูลเกี่ยวกับชื่อที่อยู่เบอร์โทรศัพท์ E-mail ที่จะมีประโยชน์สำหรับการติดต่อกลับ เพื่อขอข้อมูลเพิ่มเติมหรือเพื่อแจ้งผลการตรวจสอบกรณีของเรื่องที่ร้องเรียนให้ท่านทราบถ้าหากท่านไม่ประสงค์จะให้ติดต่อกลับหรือไม่ต้องการทราบผลการตรวจสอบข้อร้องเรียนก็ไม่จำเป็นต้องกรอกข้อมูลดังกล่าวให้ครบถ้วนแต่จะถือว่าเป็นการแจ้งเบาะแสให้ทราบเท่านั้น

๓. ขั้นตอนหรือวิธีการในการจัดการเรื่องร้องเรียนทุจริตและประพฤติมิชอบ



๔. ส่วนงานผู้รับผิดชอบรับเรื่องร้องเรียนทุจริตและประพฤติมิชอบ

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

๑. นายกิตติพงษ์ โปรงเจริญ ผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเชียงใหม่ เขต ๕ โทร: ๐๕๓ - ๔๖๑๐๘๙

๒. นายพิพัฒน์ ต๊ะอูนนิติกรชำนาญการพิเศษ ปฏิบัติหน้าที่ผู้อำนวยการกลุ่มกฎหมายและคดี โทร: ๐๕๓ - ๔๖๑๐๘๙ ต่อ ๑๐๕

๕. ระยะเวลาที่ใช้ในการดำเนินการ



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

เรื่อง.....

ผู้ปกครองเรียน ชื่อ/สกุล.....

ข้อความ(รายละเอียด).....

ลงชื่อ.....ผู้ร้องเรียน
(.....)

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

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเชียงใหม่เขต ๕
อ.ฮอด จ.เชียงใหม่ ๕๐๒๔๐

โทร.๐๕๓-๔๖๑๐๘๙ ต่อ ๑๐๕