



แนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียน การทุจริตและประพฤติมิชอบ

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาอุบลราชธานี เขต 1
สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน
กระทรวงศึกษาธิการ

แนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ
สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาอุบลราชธานี เขต ๑
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖

กลุ่มกฎหมายและคดี
สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาอุบลราชธานีเขต ๑
สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน

คำนำ

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาอุบลราชธานี เขต ๑ ได้จัดทำแนวปฏิบัติ การจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา อุบลราชธานี เขต ๑ ฉบับนี้ขึ้นเพื่อเป็นแนวปฏิบัติในการดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต และประพฤติมิชอบ เรื่องร้องเรียนที่เกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง และเรื่องร้องเรียนทั่วไปที่เกี่ยวกับ การปฏิบัติราชการของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงานและเพื่อให้การจัดการเรื่องร้องเรียนเป็นไปด้วยความรวดเร็ว มีประสิทธิภาพ เป็นการป้องกันและปราบปรามผู้กระทำความผิด ตอบสนองต่อความคาดหวังของข้าราชการครู และบุคลากรทางการศึกษา ผู้มีส่วนได้เสียและประชาชนโดยทั่วไป

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาอุบลราชธานี เขต ๑ หวังเป็นอย่างยิ่งว่า แนวปฏิบัติจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบฉบับนี้ จะเป็นคู่มือที่ทำให้ผู้ร้องเรียน ทราบถึงแนวทางที่จะทำการร้องเรียนเจ้าหน้าที่ของหน่วยงาน วิธีการ ขั้นตอนกระบวนการในการจัดการ เรื่องร้องเรียนเพื่อให้ข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา ผู้มีส่วนได้เสียและประชาชนโดยทั่วไป ได้รับการบริการที่ดี มีมาตรฐานต่อไป

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาอุบลราชธานี เขต ๑

สารบัญ

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

แนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาอุบลราชธานี เขต ๑

๑. หลักการและเหตุผล

พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการมุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชนโดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชนเกิดผลสัมฤทธิ์ ต่องานบริการที่มีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มีขั้นตอนการปฏิบัติงานที่ยุ่งยาก สร้างขั้นตอนเป็นภาระแก่ประชาชนเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจได้ทันต่อสถานการณ์ประชาชน ได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองต่อความต้องการและมีการประเมินผลการให้บริการ อย่างสม่ำเสมอ

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

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

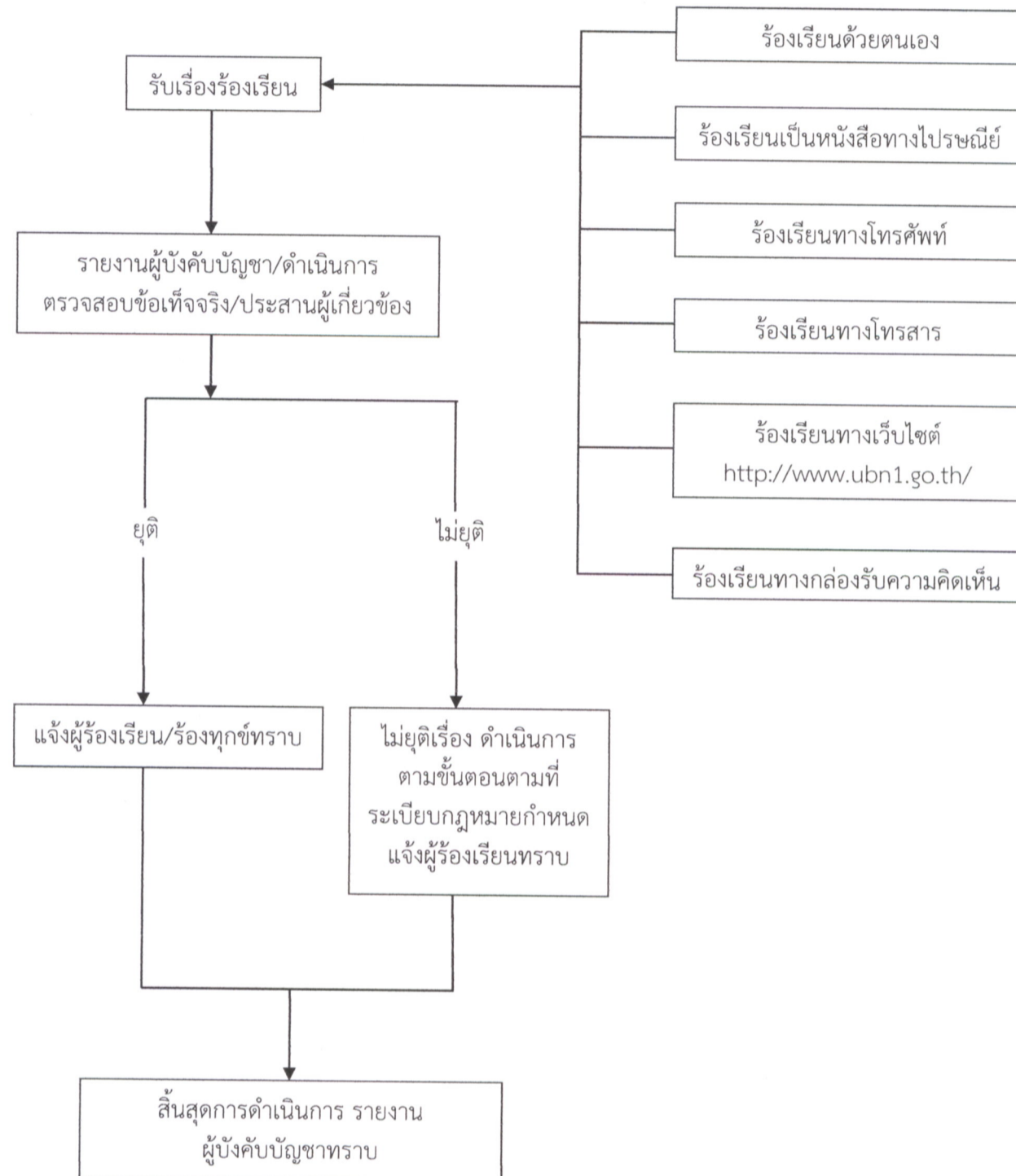
“ผู้ร้องเรียน” หมายถึง ประชาชนทั่วไป/ผู้มีส่วนได้เสียที่มาติดต่อราชการผ่านช่องทางต่าง ๆ โดยมีวัตถุประสงค์ครอบคลุมการร้องเรียน/ร้องทุกข์/การให้ข้อเสนอแนะ/การให้ข้อคิดเห็น/การชมเชย/การร้องขอข้อมูล

“ช่องทางการรับข้อร้องเรียน” หมายถึง ช่องทางต่าง ๆ ที่ใช้ในการรับเรื่องร้องเรียน

๑. ร้องเรียนด้วยตนเอง ณ สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาอุบลราชธานี เขต ๑
๒. ร้องเรียนเป็นหนังสือส่งมาทางไปรษณีย์ ที่อยู่ ๑๙๙ ถนนสุรศักดิ์ ตำบลในเมือง อำเภอเมืองอุบลราชธานี จังหวัดอุบลราชธานี ๓๔๐๐๐
๓. ร้องเรียนผ่านทางโทรศัพท์มือถือ
 - ๓.๑ นายถาวร คูณิรัตน์ ตำแหน่งผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาอุบลราชธานี เขต ๑ โทร. ๐๘-๑๔๗๑-๗๐๕๓
 - ๓.๒ นางธัญภัทร กอบคำ ตำแหน่งนิติกรชำนาญการพิเศษ โทร. ๐๘-๕๕๙๕-๙๑๔๓
 - ๓.๓ นายธนายุทธ บุญเนตร ตำแหน่งนิติกรชำนาญการ โทร. ๐๘-๗๔๔๔-๔๔๗๒
๔. ร้องเรียนทางโทรศัพท์ ๐-๔๕๒๔-๒๓๒๐
๕. ร้องเรียนทางโทรสาร ๐-๔๕๒๔-๒๓๒๐
๖. ร้องเรียนทางเว็บไซต์ <https://www.ubn1.go.th/>
๗. กล่องรับความคิดเห็น หน้ากลุ่มอำนาจการ สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาอุบลราชธานี เขต ๑

๖. แผนผังการจัดการเรื่องร้องเรียน

การจัดการเรื่องร้องเรียน



๗. การรับและการตรวจสอบเรื่องร้องเรียน

ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่เข้ามายังหน่วยงาน จากช่องทางต่าง ๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

| ช่องทาง | ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง | ระยะเวลาดำเนินการรับเรื่องร้องเรียน | หมายเหตุ |
|--|----------------------------|-------------------------------------|----------|
| ร้องเรียนด้วยตนเอง ณ กลุ่มกฎหมายและคดี สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาอุบลราชธานี เขต ๑ | ทุกครั้งที่มีการร้องเรียน | ภายใน ๑ วันทำการ | |
| ร้องเรียนเป็นหนังสือส่งมาทางไปรษณีย์ | 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/ | ทุกวัน | ภายใน ๑ วันทำการ | |
| ร้องเรียนทางกล่องรับความคิดเห็น | ทุกวัน | ภายใน ๑ วันทำการ | |

๘. การบันทึกเรื่องร้องเรียน

๑. กรอกแบบฟอร์มบันทึกเรื่องร้องเรียน โดยมีรายละเอียด ชื่อ - นามสกุล ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ ติดต่อของผู้ร้องเรียนเรื่องร้องเรียน และสถานที่เกิดเหตุ

๒. ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียน เจ้าหน้าที่ต้องบันทึกข้อร้องเรียนลงสมุดบันทึกเรื่องร้องเรียน

๙. การรับและพิจารณาเรื่องร้องเรียน

๑. กรณีร้องเรียนด้วยตนเองเป็นหนังสือ ให้เจ้าหน้าที่อ่านข้อความตามหนังสือร้องเรียน ตรวจสอบพยานเอกสารประกอบข้อร้องเรียน ลายมือชื่อผู้ร้องเรียน และหากประสงค์จะให้แจ้งผลการร้องเรียนให้ผู้ร้องเรียนเขียนที่อยู่พร้อมหมายเลขโทรศัพท์ลงในหนังสือร้องเรียนด้วย

๒. กรณีเดินทางมาร้องเรียนด้วยวาจาให้มอบบันทึกข้อความให้ผู้ร้องเรียนเขียนด้วยลายมือลงลายมือชื่อ พร้อมให้แนบพยานเอกสารประกอบข้อร้องเรียน (ถ้ามี) และหากประสงค์จะให้แจ้งผลการร้องเรียนให้ผู้ร้องเรียนเขียนที่อยู่พร้อมหมายเลขโทรศัพท์ลงในหนังสือร้องเรียนด้วย

๓. กรณีร้องเรียนทางโทรศัพท์ ให้ผู้ร้องเรียนแจ้งชื่อพร้อมหมายเลขโทรศัพท์ เรื่องราวที่จะร้องเรียน ให้เจ้าหน้าที่บันทึกไว้เพื่อประกอบการตรวจสอบเรื่องร้องเรียน

๔. กรณีร้องเรียนทางเว็บไซต์ ให้ผู้ร้องเรียนแจ้งเรื่องร้องเรียน อีเมลหรือหมายเลขโทรศัพท์ หรือที่อยู่ที่สามารถติดต่อได้ โดยการร้องเรียนต้องเป็นไปตามเงื่อนไขของการร้องเรียนผ่านเว็บไซต์

๕. การร้องเรียนจะต้องไม่มีลักษณะเป็นบัตรสนเท่ห์ แจ้งพยานบุคคลหรือพยานหลักฐานอื่นมาพอสมควรเพื่อให้สามารถตรวจสอบได้ ใช้ถ้อยคำสุภาพ ไม่เป็นการร้องเรียนเพ้อถ้อแก่งัดบุคคลใดบุคคลหนึ่ง โดยปราศจากข้อเท็จจริงอันเป็นความผิดตามกฎหมาย สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาอุบลราชธานี เขต ๑ จะพิจารณาไม่รับเรื่องร้องเรียนที่ไม่ปรากฏตัวตนผู้ร้องเรียน หรือมีลักษณะเป็นบัตรสนเท่ห์ที่ไม่ให้พยานแวดล้อมมาพอสมควรแก่การพิจารณา

๖. ให้เจ้าหน้าที่บันทึกเรื่องร้องเรียนพร้อมเอกสารหลักฐานลงในทะเบียนรับเรื่องร้องเรียน ประทับตรากำหนดชั้นความลับในหนังสือร้องเรียนและพยานเอกสารทุกแผ่น และจัดทำบันทึกเสนอเรื่องร้องเรียนต่อผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาอุบลราชธานี เขต ๑ เพื่อพิจารณาสั่งการตามอำนาจหน้าที่

๗. ให้เจ้าหน้าที่ให้ความคุ้มครองผู้ร้องเรียนและพยานเอกสารประกอบเรื่องร้องเรียนตามระเบียบกฎหมายกำหนด

๑๐. หลักเกณฑ์วิธีการตอบสนองเรื่องร้องเรียนและการแจ้งผู้ร้องเรียนทราบ

๑. กรณีเป็นการร้องขอข้อมูลข่าวสาร จะดำเนินการประสานกลุ่มงานผู้ครอบครองเอกสารหรือเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ข้อมูลแก่ผู้ร้องขอได้ทันที

๒. เรื่องร้องเรียน ที่เป็นการร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของหน่วยงาน เช่น เจ้าหน้าที่ใช้วาจาไม่สุภาพ มารยาทไม่เหมาะสม ไม่อำนวยความสะดวกต่าง ๆ หรือปฏิบัติงานล่าช้าเกินสมควร จัดทำบันทึกข้อความเสนอเพื่อสั่งการกลุ่มงานที่เกี่ยวข้อง

๓. ข้อร้องเรียนที่ไม่อยู่ในความรับผิดชอบของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาอุบลราชธานี เขต ๑ ให้ดำเนินการประสานหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้อง และแจ้งผู้ร้องเรียนทราบ

๔. เรื่องร้องเรียนที่ส่งผลกระทบต่อเจ้าหน้าที่ เช่น เจ้าหน้าที่ซึ่งอาจมีมูลว่าจะถูกดำเนินการทางวินัย ให้เจ้าหน้าที่จัดทำบันทึกข้อความเพื่อเสนอผู้บริหารพิจารณาสั่งการไปยังกลุ่มงานที่รับผิดชอบ เพื่อให้ชี้แจงหรือตรวจสอบ หรือแต่งตั้งคณะกรรมการเพื่อสืบสวนข้อเท็จจริง ผลเป็นประการใดจะแจ้งผู้ร้องเรียนทราบต่อไป

๑๑. การติดตามแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน

การดำเนินการให้ทราบภายใน ๓๐ วันทำการ ทราบในกรณีที่มีความประสงค์

๑๒. การรายงานผลการดำเนินการ

๑. รวบรวมและรายงานสรุปการจัดการข้อร้องเรียนให้ผู้ว่าการทราบทุกเดือน

๒. รวบรวมรายงานสรุปเรื่องร้องเรียนหลังจากสิ้นปีงบประมาณ เพื่อนำมาวิเคราะห์การจัดการเรื่องร้องเรียนในภาพรวมของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาอุบลราชธานี เขต ๑ เพื่อใช้เป็นแนวทางในการแก้ไข ปรับปรุง พัฒนา องค์กรต่อไป

๑๓. มาตรฐานงานการปฏิบัติงาน

การดำเนินการแก้ไขเรื่องร้องเรียนให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด

แบบฟอร์มรับเรื่องร้องเรียน

เขียนที่

วันที่..... เดือน พ.ศ.....

เรื่อง

เรียน ผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาอุบลราชธานี เขต ๑

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

ที่อยู่..... หมู่ที่.....ถนน ตำบล.....

อำเภอจังหวัด.....รหัสไปรษณีย์หมายเลขโทรศัพท์.....

มีความประสงค์ขอร้องเรียน.....(บุคคล/รายละเอียด พฤติการณ์ที่ร้องเรียน.....

.....

.....

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

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาอุบลราชธานี เขต 1
199 ถนนสุรศักดิ์ ต.ในเมือง อ.เมืองอุบลราชธานี จ.อุบลราชธานี 34000
โทร 086 465 2532 โทรสาร 045 242 320
อีเมล : saraban04183@obec.go.th
เว็บไซต์ : <http://www.ubn1.go.th>

