



ประกาศสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเชียงใหม่ เขต ๒
เรื่อง แนวทางปฏิบัติการจัดการ เรื่องร้องเรียนการทุจริตและ
การแจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ

.....

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเชียงใหม่ เขต ๒ มีแนวทางปฏิบัติเรื่องร้องเรียนการทุจริตและการแจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและการประพฤติมิชอบ เพื่อให้การดำเนินการร้องเรียนการทุจริตของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเชียงใหม่ เขต ๒ เป็นไปตามอำนาจหน้าที่ และสอดคล้องกับพระราชกฤษฎีกา ว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ จึงกำหนดหลักเกณฑ์ มาตรการ และแนวทาง การปฏิบัติเกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียนตามแนบท้ายประกาศนี้

จึงประกาศให้ทราบโดยทั่วกัน

ประกาศ ณ วันที่ ๒ มิถุนายน ๒๕๖๖

(นายฐิตินันท์ นันทะศรี)

ผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเชียงใหม่ เขต ๒



แนวทางปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียน

การทุจริตและประพฤติมิชอบ

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเชียงใหม่ เขต 2

กลุ่มกฎหมายและคดี

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเชียงใหม่ เขต 2

เบอร์ติดต่อ 053 - 465555 , 053 - 465556

คำนำ

กลุ่มกฎหมายและคดี สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเชียงใหม่ เขต 2 ได้จัดทำแนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบฉบับนี้ เพื่อเป็นแนวทางในการปฏิบัติงานเกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบให้เป็นมาตรฐานเดียวกันและเกิดเป็นธรรมเนียมแก่ทุกฝ่ายโดยแนวปฏิบัติดังกล่าวได้กำหนดแนวทางการปฏิบัติงาน วิธีการร้องเรียน ขั้นตอนหรือวิธีการในการจัดการต่อเรื่องร้องเรียน และระยะเวลาในการจัดการเรื่องร้องเรียนไว้อย่างละเอียดและชัดเจน



นายฐิตินันท์ นันทะศรี

ผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเชียงใหม่ เขต 2

แนวทางปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเชียงใหม่ เขต 2

หลักการและเหตุผล

พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.2546 ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการ มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลางเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชนเกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการที่มีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็นของลักษณะงาน มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ พร้อมประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ และมีการประเมินผลการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ

เพื่อให้การบริหารระบบราชการเป็นไปตามด้วยความถูกต้อง บริสุทธิ์ ยุติธรรม ตามกฎหมายไปตลอดจนสามารถแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ และเพื่อเป็นการสร้างความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการดำเนินการในการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน

ที่ตั้งสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเชียงใหม่ เขต 2

ตั้งอยู่ที่ หมู่ 1 ตำบลสันโป่ง อำเภอแม่ริม จังหวัดเชียงใหม่ 50180
เบอร์ติดต่อ 053-465555 , 053-465556 แฟกซ์ 053-465375
เว็บไซต์ <https://www.cme2.go.th>



1. วัตถุประสงค์

1. เพื่อใช้เป็นกรอบและแนวทางในการปฏิบัติงานของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา เชียงใหม่ เขต ๒
2. เพื่อให้การปฏิบัติงานในการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเชียงใหม่ เขต ๒ เป็นมาตรฐานเดียวกัน
3. เพื่อเผยแพร่ให้กับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสียของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา เชียงใหม่ เขต 2 ทราบกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ อันจะนำไปสู่ ความเข้าใจในขั้นตอนการดำเนินการเรื่องร้องเรียน ของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเชียงใหม่ เขต 2

2. หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริต

1. หลักเกณฑ์การร้องเรียน
 - 1.1 เรื่องที่จะนำมาร้องเรียนต้องเป็นเรื่องที่ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหายอันเนื่องมาจากเจ้าหน้าที่ในเรื่องดังต่อไปนี้
 - (1) กระทำทุจริตต่อหน้าที่ราชการ
 - (2) กระทำความผิดต่อตำแหน่งหน้าที่ราชการ
 - (3) ละเลยหน้าที่ตามที่กฎหมายกำหนดให้ต้องปฏิบัติ
 - (4) ปฏิบัติหน้าที่ล่าช้าเกินสมควร
 - (5) กระทำการนอกเหนืออำนาจหน้าที่ หรือขัด หรือไม่ถูกต้องตามกฎหมาย
 - 1.2 เรื่องร้องเรียนต้องเป็นเรื่องจริงที่มีมูลมิใช่ลักษณะกระแสบางที่สร้างความเสียหายแก่บุคคลที่ขาดหลักฐานแวดล้อมที่ปรากฏชัดเจน ตลอดจนขาดพยานบุคคลแน่นอน
2. ข้อร้องเรียนให้ใช้ถ้อยคำสุภาพและต้องระบุข้อมูลต่อไปนี้
 - 2.1 ชื่อและที่อยู่ของผู้ร้องเรียนพร้อมหมายเลขโทรศัพท์หรืออีเมลติดต่อกลับ
 - 2.2 ชื่อหน่วยงาน หรือเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องที่เป็นเหตุแห่งการร้องเรียน
 - 2.3 การกระทำทั้งหลายที่เป็นเหตุแห่งการร้องเรียน พร้อมทั้งข้อเท็จจริงหรือพฤติการณ์ตามสมควรเกี่ยวกับการกระทำดังกล่าวหรือช่องทางเบาะแสการทุจริตของเจ้าหน้าที่อย่างชัดเจน เพื่อดำเนินการสืบสวนสอบสวน
 - 2.4 คำขอของผู้ร้องเรียน
 - 2.5 ลายมือชื่อของผู้ร้องเรียน
 - 2.6 ระบุวัน เดือน ปี
 - 2.7 ระบุพยานเอกสาร พยานวัตถุ หรือพยานบุคคล (ถ้ามี)

3. กรณีการร้องเรียนที่มีลักษณะเป็นบัตรสนเท่ห์ จะรับพิจารณาเฉพาะรายที่ระบุ หลักฐานกรณีแวดล้อมปรากฏชัดเจน ตลอดจนชี้พยานบุคคลแน่นอนเท่านั้น

4. เรื่องร้องเรียนที่อาจไม่รับพิจารณา

4.1 ข้อร้องเรียนที่มีได้ทำเป็นหนังสือ

4.2 ข้อร้องเรียนที่มีได้ระบุพยาน หรือหลักฐานที่เพียงพอ

3. ช่องทางการร้องเรียน

1. ร้องเรียนด้วยตนเองโดยตรงที่กลุ่มกฎหมายและคดี สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเชียงใหม่ เขต ๒ ตำบลสันโป่ง อำเภอแมริม จังหวัดเชียงใหม่

2. ร้องเรียนโดยส่งไปรษณีย์เจ้าหน้าที่ผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเชียงใหม่ เขต 2 สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเชียงใหม่ เขต 2 ตำบลสันโป่ง อำเภอแมริม จังหวัดเชียงใหม่ 50180

3. ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์ สพป.ชม.2 <https://www.cme2.go.th/>

4. ร้องเรียนผ่านโทรศัพท์ 053-465555 , 053-465556 ต่อ 118

4. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

ให้กลุ่มกฎหมายและคดี สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเชียงใหม่ เขต 2 เป็นหน่วยงานหลักในการรับเรื่องร้องเรียนและดำเนินการตามขั้นตอน ดังนี้

1. พิจารณาตรวจสอบและวิเคราะห์เรื่องร้องเรียนที่ได้รับเพื่อตรวจสอบข้อเท็จจริง

2. ให้คำปรึกษา แนะนำข้อร้องเรียนให้แก่ผู้รับบริการ

3. สรุปเรื่องร้องเรียนเสนอให้ผู้บังคับบัญชาและรายงานให้สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐานทราบ (หากมีกรณีต้องรายงาน)

4. กำกับดูแลการจัดการเรื่องร้องเรียนให้เป็นไปด้วยความเรียบร้อยตามระยะเวลา และตามอำนาจหน้าที่

5. ประสาน กำกับ ติดตาม ผลการดำเนินงานของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา รายงานผลเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด

6. แจ้งให้ผู้ร้องทราบผลหรือความคืบหน้าของการดำเนินการภายในเวลา 15 วัน

5. แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน



6. ระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องเรียนเพื่อดำเนินการ

ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียนที่เข้ามายังหน่วยงานจากช่องทางต่างๆโดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องเรียนเพื่อดำเนินการ	หมายเหตุ
ร้องเรียนด้วยตนเอง ณ กลุ่มกฎหมายและคดี สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเชียงใหม่ เขต 2	ทุกครั้งที่มีผู้ร้องเรียน	ภายใน 1 วันทำการ	
ร้องเรียนผ่านโทรศัพท์ 053-465555, 053-465556 ต่อ 118	ทุกครั้งที่มีผู้ร้องเรียน	ภายใน 1 วันทำการ	
ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์ สพป.ชม.2 https://www.cme2.go.th/	ทุกวัน	ภายใน 1 วันทำการ	
ร้องเรียนโดยส่งไปรษณีย์	ทุกวัน	ภายใน 1 วันทำการ	

7. การบันทึกข้อร้องเรียน

กรอกแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียน โดยมีรายละเอียด คือ ชื่อ - สกุล ผู้ร้องเรียน ที่อยู่ หมายเลขติดต่อกลับ เรื่องร้องเรียนและสถานที่เกิดเหตุ

แบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียน

เขียนที่.....

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.

ด้วยได้รับแจ้งเหตุเรื่องราวร้องทุกข์ จาก.....
อยู่ที่เลขที่.....ถนน.....ตำบล.....
อำเภอ.....จังหวัด.....
เรื่อง.....

(.....)

ผู้รับแจ้งเรื่องราวร้องทุกข์

ความเห็น/ผลดำเนินการ.....

(.....)

ความเห็น/ผลดำเนินการ.....

(.....)

ความเห็น/ผลดำเนินการ.....

(.....)

ความเห็น/ผลดำเนินการ.....

(.....)

8. การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ไขข้อร้องเรียนและการแจ้งกลับผู้ร้องเรียน

กรณีเป็นการร้องเรียนเพื่อขอข้อมูลข่าวสาร ประสานหน่วยงานผู้ครอบครองเอกสารเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ข้อมูลแก่ผู้ร้องขอตามที่บัญญัติไว้ในพระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. 2540

เรื่องร้องเรียน ที่เป็นการร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ประถมศึกษาเชียงใหม่ เขต 2 จัดทำบันทึกข้อความเสนอไปยังผู้บริหารเพื่อสั่งการกลุ่มงานที่เกี่ยวข้อง โดยเบื้องต้นอาจโทรศัพท์แจ้งไปยังผู้อำนวยการกลุ่มงานที่เกี่ยวข้อง

เรื่องร้องเรียนที่อยู่ในอำนาจของโรงเรียนในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเชียงใหม่เขต 2 ดำเนินการประสานไปยังโรงเรียนที่เกี่ยวข้องเพื่อให้เกิดความรวดเร็วและถูกต้องชัดเจนในการแก้ไขปัญหาต่อไป

เรื่องร้องเรียนที่ส่งผลกระทบต่อหน่วยงาน เช่น กรณีร้องเรียนเกี่ยวกับการกระทำผิดวินัยข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา ดำเนินการจัดทำบันทึกข้อความเพื่อเสนอผู้บริหารพิจารณาสั่งการตรวจสอบและแจ้งผู้ร้องเรียนต่อไป

9. การติดตามการแก้ไขข้อร้องเรียน

ให้กลุ่มงาน/โรงเรียนที่เกี่ยวข้อง รายงานผลให้ผู้อำนวยความสะดวกสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเชียงใหม่ เขต 2 ทราบภายใน 15 วัน เพื่อแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบต่อไป

10. การดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียนให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด

กรณีได้รับเรื่องร้องเรียน จากช่องทางร้องเรียน เช่น ร้องเรียนด้วยตนเอง/จดหมาย/โทรศัพท์ ดำเนินการตรวจสอบและพิจารณาส่งเรื่องต่อให้ผู้ที่เกี่ยวข้องดำเนินการแก้ไขเรื่องร้องเรียนให้แล้วเสร็จภายใน 15 วันทำการ (แล้วแต่กรณี)

11. การรายงานผลการดำเนินการให้ผู้บังคับบัญชาทราบ

รวบรวมข้อมูลและรายงานสรุปการดำเนินการเรื่องร้องเรียนให้ผู้บังคับบัญชาทราบ ดำเนินการจัดทำข้อมูลเชิงสถิติเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบประจำปี

12. กระบวนการพิจารณาดำเนินการ

ให้กลุ่มกฎหมายและคดี สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเชียงใหม่ เขต 2 เป็นผู้รับผิดชอบรับเรื่องร้องเรียนและพิจารณาดำเนินการเสนอผู้บังคับบัญชา