



คู่มือ มาตรการ และแนวปฏิบัติการ
การจัดการ เรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ
เรื่องร้องเรียนทั่วไป เรื่องร้องทุกข์
และการเสนอข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ

กลุ่มกฎหมายและคดี

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาพะเยา เขต ๒

สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน

กระทรวงศึกษาธิการ

**คู่มือ มาตรการ และแนวปฏิบัติการจัดการ เรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ
เรื่องร้องเรียนทั่วไปเรื่องร้องทุกข์ และการเสนอข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ**

๑. นิยามคำศัพท์

“สำนักงาน” หมายความว่า สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาพะเยา เขต ๒

“ผู้อำนวยการ” หมายความว่า ผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาพะเยา เขต ๒

“เจ้าหน้าที่” หมายความว่า ข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา ลูกจ้างประจำ ลูกจ้างชั่วคราว พนักงานราชการ พนักงานจ้างเหมา หรือบุคลากรที่เรียกชื่ออย่างอื่น ซึ่งปฏิบัติงานให้กับ สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาพะเยา เขต ๒ และสถานศึกษาในสังกัด

“ผู้รับบริการ” หมายความว่า เจ้าหน้าที่ในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาพะเยา เขต ๒ และสถานศึกษาในสังกัด ส่วนราชการหรือหน่วยงานอื่นของรัฐ และประชาชนที่ติดต่อประสานงานหรือ ใช้บริการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาพะเยา เขต ๒ และสถานศึกษาในสังกัด

“เรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ” หมายความว่า เรื่องที่ผู้รับบริการจากสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาพะเยา เขต ๒ และสถานศึกษาในสังกัด ได้ร้องเรียนเกี่ยวกับการที่เจ้าหน้าที่ในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาพะเยา เขต ๒ และสถานศึกษาในสังกัด กระทำความผิด ตามกฎหมาย กฏ ระเบียบ และแนวทางการปฏิบัติของทางราชการ อันได้แก่ การกระทำความผิดต่อ ตำแหน่งหน้าที่ราชการ การกระทำความผิดทุจริตต่อหน้าที่ราชการ การกระทำความผิดเนื่องมาจากการประพฤติมิชอบ หรือการกระทำอื่นใดที่เป็นการแสวงหาประโยชน์ที่มีควรได้โดยชอบด้วยกฎหมายสำหรับตนเองหรือผู้อื่น

“เรื่องร้องเรียนทั่วไป” หมายความว่า เรื่องที่ผู้รับบริการจากสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาพะเยา เขต ๒ และสถานศึกษาในสังกัด ได้ร้องเรียนเกี่ยวกับการให้บริการของเจ้าหน้าที่สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาพะเยา เขต ๒ และสถานศึกษาในสังกัด ทั้งในเรื่องความบกพร่อง ความล่าช้า ความไม่โปร่งใส และไม่เหมาะสมในการปฏิบัติงาน ปัญหาอันเกิดจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาพะเยา เขต ๒ และสถานศึกษาในสังกัด

“เรื่องร้องทุกข์” หมายความว่า การที่ข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษาเห็นว่าตนไม่ได้รับความเป็นธรรมจากคำสั่งของผู้บังคับบัญชา หรือมีความคับข้องใจเนื่องจากการกระทำของผู้บังคับบัญชา หรือกรณีถูกตั้งกรรมการสอบสวนใช้สิทธิร้องทุกข์ตามกฎหมายต่อองค์กรที่มีอำนาจหน้าที่ตามที่กฎหมายกำหนดไว้ เพื่อขอให้ผู้บังคับบัญชาทบทวนคำสั่ง หรือขอให้เพิกถอนคำสั่ง

**คู่มือ มาตรการ และแนวปฏิบัติการจัดการ เรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ
เรื่องร้องเรียนทั่วไปเรื่องร้องทุกข์ และการเสนอข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ**

“ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ” หมายความว่า เรื่องที่ผู้รับบริการจากสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ประถมศึกษาระยอง เขต ๒ และสถานศึกษาในสังกัด มีข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการปฏิบัติงานหรือ ให้บริการของเจ้าหน้าที่สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาระยอง เขต ๒ และสถานศึกษาในสังกัด

๒. หน้าที่ของ “ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน”

“ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน” ทำหน้าที่จัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ เรื่องร้องเรียนทั่วไป เรื่องร้องทุกข์ และการเสนอข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ เกี่ยวกับการปฏิบัติงานหรือ ให้บริการของเจ้าหน้าที่สำนักงานที่มาจากช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนต่าง ๆ โดยให้ กลุ่มกฎหมายและคดี เป็นศูนย์กลางในการรับเรื่องร้องเรียน และให้เจ้าหน้าที่นิติกร กลุ่มกฎหมายและคดี เป็นเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ รับเรื่องร้องเรียน

๓. เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบประจำศูนย์รับเรื่องร้องเรียน

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาระยอง เขต ๒ ได้มอบหมายให้ กลุ่มกฎหมายและคดี เป็นหน่วยงานที่รับผิดชอบ กำกับ ดูแลศูนย์รับเรื่องร้องเรียน โดยมีเจ้าหน้าที่นิติกร ที่เป็นผู้อำนวยการกลุ่ม หรือ เจ้าหน้าที่นิติกรซึ่งได้รับมอบหมายเป็นผู้รับผิดชอบหลักในการจัดการและรวบรวมข้อมูลเสนอต่อ ผู้อำนวยการ สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาระยอง เขต ๒ เพื่อโปรดทราบและพิจารณาสั่งการต่อไป

๔. ช่องทางการติดต่อแจ้งเรื่องร้องเรียน การทุจริตและประพฤติมิชอบ/ทั่วไป เรื่องร้องทุกข์ และการเสนอ ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ

กรณีผู้รับบริการต้องการแจ้งเรื่องร้องเรียน การทุจริตและประพฤติมิชอบ/ทั่วไป เรื่องร้องทุกข์ และการเสนอข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ เกี่ยวกับการปฏิบัติงานหรือให้บริการของเจ้าหน้าที่ สามารถแจ้งผ่าน ช่องทางต่าง ๆ ดังนี้

(๑) ติดต่อด้วยตนเอง โดยตรงกับเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ตามข้อ ๒. และ ข้อ ๓. ณ กลุ่มกฎหมายและคดี สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาระยอง เขต ๒

คู่มือ มาตรการ และแนวปฏิบัติการจัดการ เรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ
เรื่องร้องเรียนทั่วไปเรื่องร้องทุกข์ และการเสนอข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ

(๒) จดหมาย โดยเจ้าหน้าที่ของถึง "เจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องเรียน สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา
ประถมศึกษาสระยอง เขต ๒ เลขที่ ๙๙/๑ หมู่ที่ ๓ ตำบลวังหว่า อำเภอแกลงม จังหวัดระยอง ๒๑๑๑๐

(๓) ทางโทรศัพท์ หมายเลข ๐ ๓๘๖๗ ๑๑๘๐

(๔) ทางโทรสาร หมายเลข ๐ ๓๘๖๗ ๒๕๑๖

(๕) ผู้รับฟังความคิดเห็นของ สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสระยอง เขต ๒

(๖) เว็บไซต์ของ สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสระยอง เขต ๒

(<http://ita.rayong2.go.th>)

(๗) Face book เพจ สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสระยอง เขต ๒

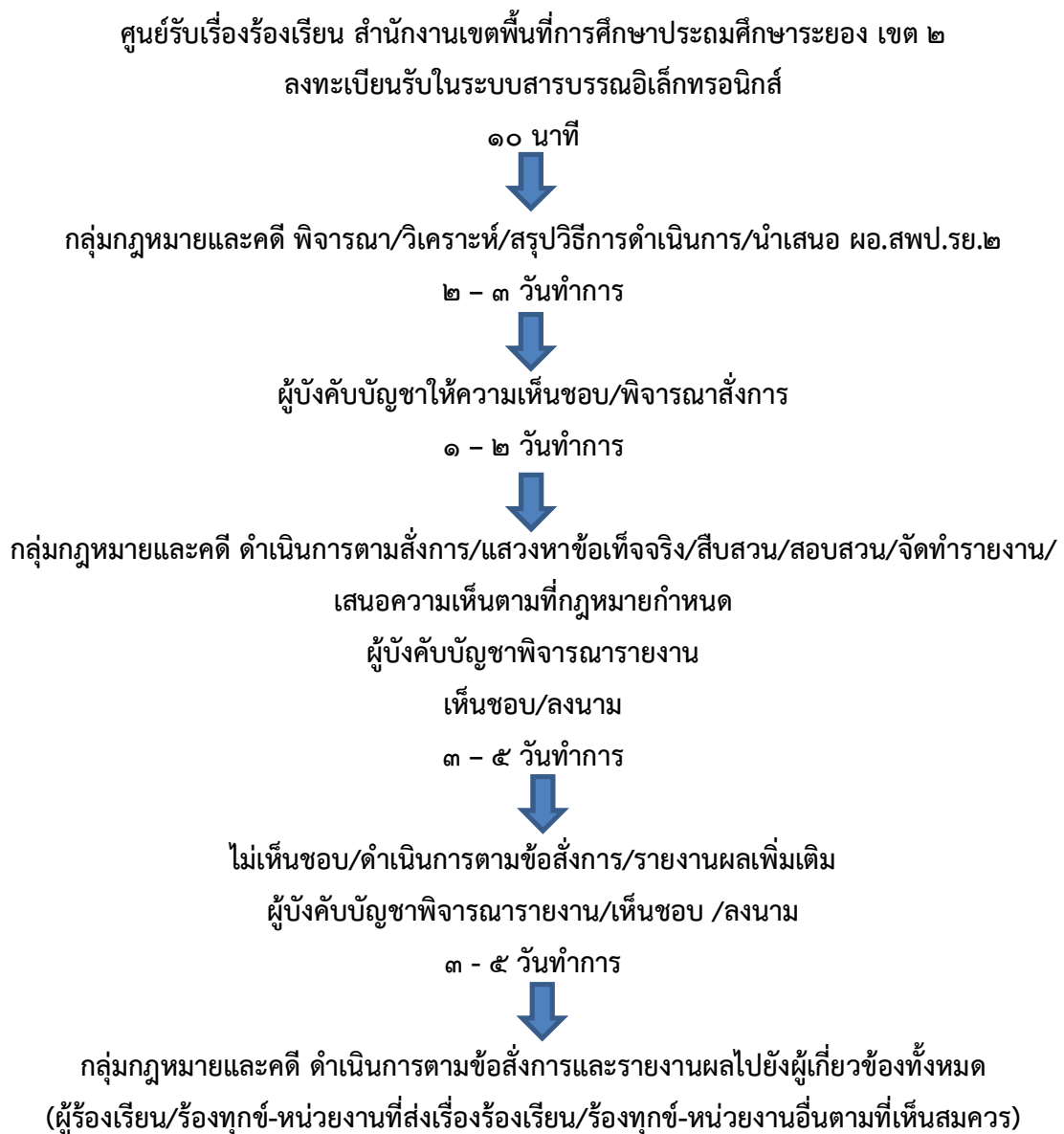
(๘) ช่องทางอื่น ๆ เช่น สำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ สำนักงานคณะกรรมการการศึกษา
ขั้นพื้นฐาน ศูนย์ดำรงธรรม กระทรวงมหาดไทย หรือศูนย์บริการประชาชน สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี
โทรศัพท์ หมายเลข ๑๑๑๑ เป็นต้น

กรณีเป็นการร้องเรียนผ่านทางสื่อมวลชน (สิ่งพิมพ์ วิทยุกระจายเสียง และวิทยุโทรทัศน์)
ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนจะบันทึกข้อร้องเรียนตามระบบงานสารบรรณของทางราชการพร้อมพยานหลักฐาน
ที่เกี่ยวข้องเสนอ ผู้อำนวยการ หรือผู้ที่ได้รับมอบหมายพิจารณาตามที่เห็นสมควร

(๙) สำหรับการร้องทุกข์นั้น ข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษาผู้ประสงค์จะร้องทุกข์
ต้องถือปฏิบัติตาม มาตรา ๑๒๒ และมาตรา ๑๒๓ แห่งพระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการครูและบุคลากร
ทางการ พ.ศ. ๒๕๔๗ และที่แก้ไขเพิ่มเติม และในการพิจารณาเรื่องร้องทุกข์นั้น จะถือปฏิบัติตาม กฎ ก.ค.ศ.
ว่าด้วยการร้องทุกข์และการพิจารณาร้องทุกข์ พ.ศ. ๒๕๕๑

คู่มือ มาตรการ และแนวปฏิบัติการจัดการ เรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ
เรื่องร้องเรียนทั่วไปเรื่องร้องทุกข์ และการเสนอข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ

๕. กระบวนการจัดการของศูนย์รับเรื่องร้องเรียนฯ



คู่มือ มาตรการ และแนวปฏิบัติการจัดการ เรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ
เรื่องร้องเรียนทั่วไปเรื่องร้องทุกข์ และการเสนอข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ

๖. การกำกับติดตาม และประเมินผล

๑) กำหนดให้มีการกำกับติดตามการตรวจสอบการดำเนินการเรื่องร้องเรียนผ่านช่องทางต่าง ๆ ตามข้อ ๔. ทุกวันทำการ โดยอยู่ในความรับผิดชอบของ กลุ่มกฎหมายและคดี สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ประถมศึกษาระยอง เขต ๒

๒) กำหนดให้มีการตรวจสอบกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ของหน่วยงาน ภายในระยะเวลาตามที่กำหนด ตามข้อ ๕. โดยอยู่ในความรับผิดชอบของ กลุ่มกฎหมายและคดี สำนักงานเขตพื้นที่ การศึกษาประถมศึกษาระยอง เขต ๒

๓) กำหนดให้มีการติดตามผลการดำเนินการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ให้ได้ข้อยุติ โดยเร็วและประชาชน/ผู้ที่เกี่ยวข้องพึงพอใจ โดยอยู่ในความรับผิดชอบของ กลุ่มกฎหมายและคดี สำนักงานเขต พื้นที่การศึกษาประถมศึกษาระยอง เขต ๒

๔) กำหนดให้มีการจัดทำฐานข้อมูลเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ พร้อมสรุปผลความคืบหน้าของ การดำเนินการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ของหน่วยงาน ปัญหา อุปสรรค และแนวทางแก้ไขหรือ ข้อเสนอแนะ นำเสนอเป็นข้อมูลต่อผู้บังคับบัญชาเป็นราย ๖ เดือน/ปี งบประมาณละ ๒ ครั้ง เพื่อประเมินผล และนำมาพัฒนา/ปรับปรุงระบบการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ของหน่วยงานต่อไป โดยอยู่ใน ความรับผิดชอบของ กลุ่มกฎหมายและคดี สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาระยอง เขต ๒

กลุ่มกฎหมายและคดี

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาระยอง เขต ๒

สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน

กระทรวงศึกษาธิการ