

แนวปฏิบัติจัดการจัดการ

เรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ
สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสกลนคร เขต ๒



กลุ่มกฎหมายและคดี

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสกลนคร เขต ๒
สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน
กระทรวงศึกษาธิการ

แนวปฏิบัติการจัดการ
เรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ
สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสกลนคร เขต ๒

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสกลนคร เขต ๒
สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน
กระทรวงศึกษาธิการ

คำนำ

แนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ประถมศึกษาสกลนคร เขต ๒ ฉบับนี้ ขึ้นเพื่อเป็นแนวทางการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของกลุ่มกฎหมายและคดี สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสกลนคร เขต ๒ โดยการปฏิบัติงานดังกล่าวได้กำหนดแนวทางปฏิบัติงานที่ชัดเจน วิธีการดำเนินการ ขั้นตอน กระบวนการ ระยะเวลาในการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสกลนคร เขต ๒ ที่เป็นมาตรฐานเดียวกัน ทำให้ข้อร้องเรียนของผู้รับบริการได้ข้อยุติ มีความรวดเร็ว ถูกต้อง เป็นธรรม และมีประสิทธิภาพ เพื่อตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการให้มีความพึงพอใจมากที่สุด

กลุ่มกฎหมายและคดี
สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสกลนคร เขต ๒

“อยู่สกล รักสกล ทำเพื่อสกลนคร”

“องค์กรแห่งความสุข ยึดหลักธรรมาภิบาล ประสานสามัคคี ยินดีให้บริการ สื่อสารประทับใจ”

สารบัญ

คำนำ	ข
สารบัญ	ค
๑. หลักการและเหตุผล	๑
๒. สถานที่ตั้ง	๒
๓. หน้าที่และความรับผิดชอบ	๒
๔. วัตถุประสงค์	๒
๕. คำจำกัดความ	๒
๖. การดำเนินการสืบสวนเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน	๒
๗. แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ	๔
ขั้นตอนการร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบผ่านเว็บไซต์	๕
สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสกลนคร เขต ๒	
๘. การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ	๗
จากช่องทางต่าง ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียน /	
ร้องทุกข์ที่เข้ามาถึงหน่วยงาน จากช่องทางต่างๆ	
๙. การบันทึกข้อร้องเรียน	๘
๑๐. การรับ และพิจารณาเรื่องร้องเรียน	๘
๑๑. หลักเกณฑ์วิธีการตอบสนองข้อร้องเรียนและการแจ้งผู้ร้องเรียนทราบ	๘
๑๒. การติดตามแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน	๙
๑๓. การรายงานผลการดำเนินการให้ผู้บริหารทราบ	๙
๑๔. มาตรฐานงาน	๙

“อยู่สกล รักสกล ทำเพื่อสกลนคร”

“องค์กรแห่งความสุข ยึดหลักธรรมาภิบาล ประสานสามัคคี ยินดีให้บริการ สื่อสารประทับใจ”

แนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสกลนคร เขต ๒

๑. หลักการและเหตุผล

พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๕๖ ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการ มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชนเกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการ ที่มีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการและมีการประเมินผลการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ

เพื่อให้การบริหารระบบราชการเป็นไปด้วยความถูกต้อง บริสุทธิ์ ยุติธรรม ควบคู่กับการพัฒนา บำบัดทุกข์ บำรุงสุข ตลอดจนดำเนินการแก้ไขปัญหาคาความเดือดร้อนของประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพด้วยความรวดเร็วประสพผลสำเร็จอย่างเป็นรูปธรรม และเป็นการสร้างความรู้ ความเข้าใจ เกี่ยวกับการดำเนินการ ในการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน ตลอดจนรับแจ้งเบาะแสการทุจริต หรือการไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสกลนคร เขต ๒ จึงได้จัดทำคู่มือการปฏิบัติงานฉบับนี้ขึ้นเพื่อแจ้งให้ทราบเกี่ยวกับกระบวนการ ขั้นตอน การจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสกลนคร เขต ๒ ขึ้น

๒. ที่ตั้งของกลุ่มกฎหมายและคดี สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสกลนคร เขต ๒

ตั้งอยู่ เลขที่ ๙๑๗ หมู่ ๑๑ ตำบลสว่างแดนดิน อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร รหัสไปรษณีย์ ๔๗๑๑๐

๓. ผู้รับผิดชอบจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต

กลุ่มกฎหมายและคดี สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสกลนคร เขต ๒ มีมติกรเป็นผู้รับผิดชอบในการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสกลนคร เขต ๒ ตามขอบข่ายภารกิจงานของกลุ่มกฎหมายและคดี ที่ได้กำหนดไว้ในประกาศกระทรวงศึกษาธิการ เรื่องการแบ่งส่วนราชการภายในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา (ฉบับที่ ๒) พ.ศ.๒๕๖๑ โดยกำหนดให้สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามี “กลุ่มกฎหมายและคดี” และให้ปฏิบัติงานขึ้นตรงกับ ผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา และมีอำนาจหน้าที่ ดังต่อไปนี้

- (ก) ส่งเสริม สนับสนุน พัฒนาการมีวินัยและรักษาวินัย
- (ข) ดำเนินการสืบสวนเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน
- (ค) ดำเนินการสอบสวนเกี่ยวกับวินัยและการตรวจพิจารณาวินัย

“อยู่สกล รักสกล ทำเพื่อสกลนคร”

“องค์กรแห่งความสุข ยึดหลักธรรมาภิบาล ประสานสามัคคี ยินดีให้บริการ สื่อสารประทับใจ”

- (ง) ดำเนินการเกี่ยวกับการอุทธรณ์และการพิจารณาอุทธรณ์
- (จ) ดำเนินการเกี่ยวกับการร้องทุกข์และการพิจารณาร้องทุกข์
- (ฉ) ดำเนินการเกี่ยวกับความรับผิดชอบของเจ้าหน้าที่
- (ช) ดำเนินการเกี่ยวกับคดีปกครอง คดีแพ่ง คดีอาญา และคดีอื่นๆ ของรัฐ
- (ซ) ดำเนินการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ
- (ฌ) ศึกษา วิเคราะห์ วิจัย จัดทำข้อมูลและติดตามประเมินผลเพื่อพัฒนางานกฎหมายและคดีของรัฐ
- (ฎ) ปฏิบัติงานร่วมกับหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือที่ได้รับมอบหมาย

๔. วัตถุประสงค์

๔.๑ เพื่อให้การดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาชัยภูมิ เขต ๖ มีขั้นตอน กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน

๔.๒ เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอและมีประสิทธิภาพ

๕. คำจำกัดความ

“ผู้รับบริการ” หมายถึง ผู้ที่มารับบริการจากส่วนราชการและประชาชนทั่วไป

“ผู้มีส่วนได้เสีย” หมายถึง ผู้ที่ได้รับผลกระทบ ทั้งทางบวกและทางลบ ทั้งทางตรงและทางอ้อมจากการดำเนินการของส่วนราชการ เช่น ข้าราชการในสังกัด เด็กนักเรียน ครู ผู้บริหารสถานศึกษา ผู้ปกครองและประชาชนทั่วไป

“การจัดการข้อร้องเรียน” มีความหมายครอบคลุมถึงการจัดการในเรื่องข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์/ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น/คำชมเชย/การสอบถามหรือการร้องขอข้อมูล

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

“ช่องทางการรับข้อร้องเรียน” หมายถึง ช่องทางต่าง ๆ ที่ใช้ในการรับเรื่องร้องเรียน เช่น ติดต่อด้วยตนเอง/ติดต่อทางโทรศัพท์/Facebook/Line/ไปรษณีย์/เว็บไซต์ของหน่วยงาน

“อยู่สกล รักสกล ทำเพื่อสกลนคร”

“องค์กรแห่งความสุข ยึดหลักธรรมาภิบาล ประสานสามัคคี ยินดีให้บริการ สื่อสารประทับใจ”

๖. แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ



“อยู่สกล รักสกล ทำเพื่อสกลนคร”

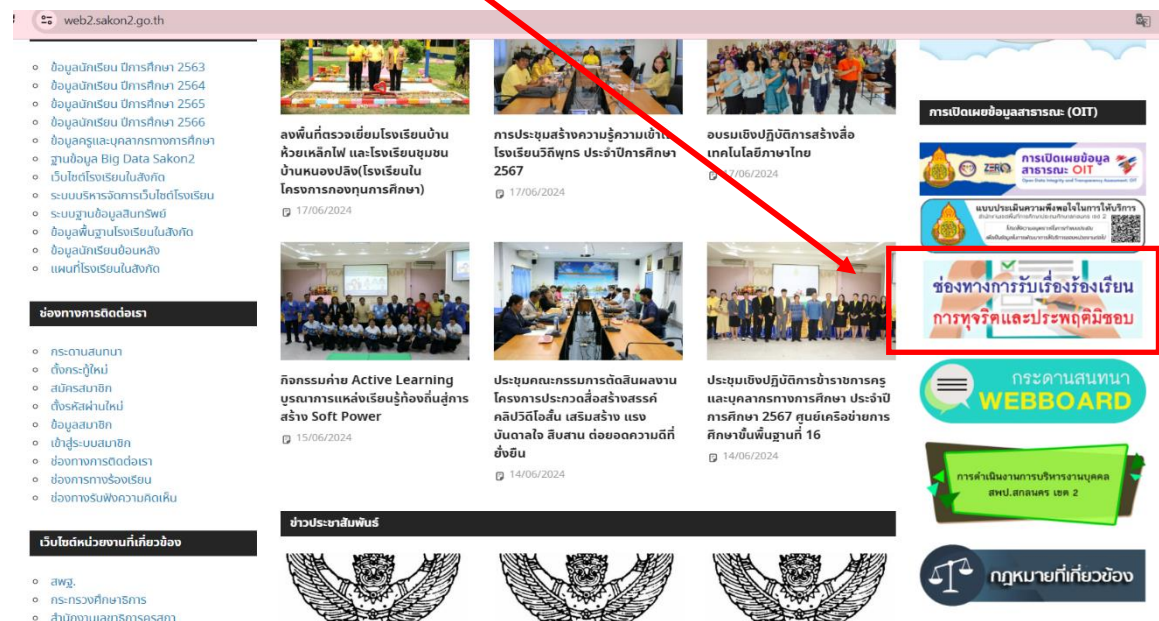
“องค์กรแห่งความสุข ยึดหลักธรรมาภิบาล ประสานสามัคคี ยินดีให้บริการ สื่อสารประทับใจ”

๗. ขั้นตอนการร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบผ่านเว็บไซต์ สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสกลนคร เขต ๒

๑. คำนหน้า website (https://web๒.sakon๒.go.th/)



๒. ทำไอคอนที่เป็นรูป



“อยู่สกล รักสกล ทำเพื่อสกลนคร”

“องค์กรแห่งความสุข ยึดหลักธรรมาภิบาล ประสานสามัคคี ยินดีให้บริการ สื่อสารประทับใจ”

๓. เมื่อคลิก เข้าไปจะเป็นหน้าต่าง

The screenshot shows a web browser window with the URL web2.sakon2.go.th/o28-2. The page title is "ช่องทางแจ้งเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ" (Channel for reporting corruption and misconduct). The main content area contains a form with the following fields and text:

ช่องทางแจ้งเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

กรุณากรอกข้อมูลให้ครบถ้วนในรายละเอียดของเรื่องเรียน เพราะมีความจำเป็นในการตรวจสอบข้อมูลและส่งกลับข้อมูลไปยังผู้ร้องเรียน

คำแนะนำ
การร้องเรียนควรมีรายละเอียดให้ครบถ้วนตามที่กำหนด ดังนี้

1. ควรมีข้อมูลเกี่ยวกับ ชื่อ - สกุล ที่อยู่ โทรศัพท์ และอีเมล (e-mail) ของผู้ส่งที่สามารถติดต่อได้ให้ชัดเจน เพื่อประโยชน์ในการติดต่อกลับและยืนยันข้อมูลการร้องเรียนหรือข้อเท็จจริงเพิ่มเติมให้ชัดเจนสามารถดำเนินการต่อไปได้ เพื่อรายงานผลกลับไปยังหน่วยงานต่อไป
2. ข้อมูลของหน่วยงานจะถูกเก็บเป็นความลับอย่างที่สุด
3. กรณีที่ไม่เปิดเผยชื่อ - สกุลจริงถือว่าเป็น "บัตรสนเท่ห์" ซึ่งหากไม่ระบุพยานหลักฐานชัดเจนเพียงพอที่จะดำเนินการสืบสวนข้อเท็จจริงได้ สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาสกลนคร เขต 2 อาจไม่รับหรือยกเรื่องร้องเรียนดังกล่าวขึ้นพิจารณาได้

sv.ratchanee@gmail.com **สมัครบัญชี**
ไม่ใช้ร่วมกัน

* ระบุว่าเป็นคำถามที่จำเป็น

ชื่อ - นามสกุล (กรอกข้อมูลตามความจริง) *

คำตอบของคุณ

เลขบัตรประจำตัวประชาชน *

On the right side, there is a banner for "ดร.พลชัย ชุมปัญญา" (Dr. Polchai Chumpanya) and a QR code for "สพ.สกลนคร เขต 2" (Sakon Nakhon Province 2) with the text "ขอเชิญ" (Invitation) and "ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอก(EIT2) สแกน QR Code ใช้งานทันที" (External stakeholders (EIT2) scan QR code to use immediately).

๔. กรอกรายละเอียดให้ครบถ้วนทุกข้อ หลังจากนั้นกดปุ่ม “ส่ง” เพื่อยืนยันข้อมูลทั้งหมด

The screenshot shows a web browser window with the URL web2.sakon2.go.th/appeal-2. The page title is "ช่องทางแจ้งเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ" (Channel for reporting corruption and misconduct). The main content area contains a form with the following fields and text:

เบอร์โทรศัพท์ *

คำตอบของคุณ

อีเมล *

คำตอบของคุณ

หัวข้อร้องเรียน *

เลือก

ข้อมูล รายละเอียดของเรื่องที่ร้องเรียน *

คำตอบของคุณ

ส่ง ล้างแบบฟอร์ม

ทำแบบฟอร์มนี้ด้วย Google ฟอรัม

Google ฟอรัม [เนื้อหาที่ฉันได้ถูกสร้างขึ้นหรือปรับโดย Google](#)

On the right side, there is a sidebar with various service icons and text:

- การทุจริตและประพฤติมิชอบ
- ช่องทางกรอกรับฟังความคิดเห็น
- กระดานสนทนา WEBBOARD
- การดำเนินงานการบริหารงานบุคคล สพป.สกลนคร เขต 2
- กฎหมายที่เกี่ยวข้อง
- BIG DATA ระบบฐานข้อมูลสารสนเทศทางการศึกษา
- สพ.สกลนคร เขต 2
- แชท

“อยู่สกล รักสกล ทำเพื่อสกลนคร”

“องค์กรแห่งความสุข ยึดหลักธรรมาภิบาล ประสานสามัคคี ยินดีให้บริการ สื่อสารประทับใจ”

๘.ระยะเวลาการรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบจากช่องทางต่างๆ

ดำเนินการรับและติดตามข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบที่เข้ามายังหน่วยงานจากช่องทางต่างๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์เพื่อประสานหาทางแก้ไขปัญหา	หมายเหตุ
ร้องเรียนด้วยตนเอง	ทุกครั้งที่มีการร้องเรียน	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนผ่านทางเว็บไซต์สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสกลนคร เขต ๒ https://web๒.sakon๒.go.th/	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนทางโทรศัพท์ ๐๔๒-๗๒๒๔๗๕	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนทาง Line official ID : natawask๑๔	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียน/ร้องทุกข์ทางไปรษณีย์	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนทาง Facebook กลุ่มกฎหมายและคดี สปป.สกลนคร เขต ๒	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	

๘.การบันทึกข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

๘.๑ กรอกรูปแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียน โดยมีรายละเอียด ชื่อ-นามสกุล ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ติดต่อของผู้ร้องเรียน เรื่องร้องเรียน และสถานที่เกิดเหตุ

๘.๒ ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียน เจ้าหน้าที่ต้องบันทึกข้อร้องเรียนลงสมุดบันทึกข้อร้องเรียน

“อยู่สกล รักสกล ทำเพื่อสกลนคร”

“องค์กรแห่งความสุข ยึดหลักธรรมาภิบาล ประสานสามัคคี ยินดีให้บริการ สื่อสารประทับใจ”

๙. การรับและพิจารณาเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

๙.๑ เจ้าหน้าที่ต้องอ่านหนังสือร้องเรียน และตรวจสอบข้อมูลรวมทั้งเอกสารประกอบการร้องเรียนโดยละเอียด

๙.๒ สรุประเด็นการร้องเรียนโดยย่อเพื่อเสนอผู้บังคับบัญชา หากเรื่องร้องเรียนมีประเด็นเกี่ยวข้อง กับกฎหมายให้ระบุตัวบทกฎหมายเสนอผู้บังคับบัญชาเพื่อประกอบการพิจารณาด้วย

๙.๓ หนังสือที่ส่งถึงหน่วยงานผ่านช่องทางต่างๆ หากมีความเห็นหรือข้อสังเกตเพื่อเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพหรือการเอาใจใส่ของหน่วยงานก็ควรใส่ความเห็นหรือข้อสังเกตนั้น ๆ ด้วย

๙.๔ เรื่องร้องเรียนกล่าวโทษ ควรแจ้งให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องคุ้มครองความปลอดภัยให้แก่ผู้ร้องเรียนและพยานที่เกี่ยวข้อง ตามมติคณะรัฐมนตรี พ.ศ. ๒๕๔๑ และประทับตรา “ลับ” ในเอกสารทุกแผ่น

๙.๕ เรื่องร้องเรียนกล่าวโทษ แจ้งเบาะแสการกระทำความผิด หรือผู้มีอิทธิพลซึ่งน่าจะเป็นอันตรายต่อผู้ร้อง ควรปกปิดชื่อและที่อยู่ของผู้ร้องก่อนถ่ายสำเนาคำร้องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องแต่หากเป็นการกล่าวหาในเรื่องที่เป็นภัยร้ายแรงและน่าจะเป็นอันตรายต่อผู้ร้องเป็นอย่างมาก ก็ไม่ควรส่งสำเนาคำร้องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง แต่ควรใช้วิธีคัดย่อคำร้องแล้วพิมพ์ขึ้นใหม่ส่งให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องและประทับตรา“ลับ” ในเอกสารทุกแผ่น

๙.๖ เมื่ออ่านคำร้องแล้วต้องประเมินด้วยว่า เรื่องน่าเชื่อถือเพียงใด หากผู้ร้องแจ้งหมายเลขโทรศัพท์มาด้วย ควรสอบถามข้อมูลเพิ่มเติมจากผู้ร้องโดยขอให้ยืนยันว่า ผู้ร้องได้ร้องเรียนจริง เพราะบางครั้งอาจมีการแอบอ้างชื่อผู้อื่นเป็นผู้ร้อง วิธีการสอบถามไม่ควรบอกเรื่องหรือประเด็นการร้องเรียนก่อนควรถามว่าท่านได้ส่งเรื่องร้องเรียนมาจริงหรือไม่ ในลักษณะใดหากผู้ร้องปฏิเสธก็จะชี้แจงว่าโทรศัพท์มาเพื่อตรวจสอบข้อมูลเบื้องต้นแล้วรีบจบการสนทนา

๑๐. หลักเกณฑ์วิธีการตอบสนองข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

และการแจ้งผู้ร้องเรียนทราบ

๑๐.๑ กรณีเป็นการขอข้อมูลข่าวสาร ประสานหน่วยงานผู้ครอบครองเอกสาร เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องเพื่อให้ข้อมูลแก่ผู้ร้องขอได้ทันที

๑๐.๒ ข้อร้องเรียนที่ไม่อยู่ในความรับผิดชอบของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา สกลนคร เขต ๒ ให้ดำเนินการประสานหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้เกิดความรวดเร็วและถูกต้องในการแก้ไขปัญหาต่อไป

๑๐.๓ ข้อร้องเรียนที่ส่งผลกระทบต่อหน่วยงาน เช่น กรณีผู้ร้องเรียนทำหนังสือร้องเรียนความไม่โปร่งใสในการจัดซื้อจัดจ้าง ให้เจ้าหน้าที่จัดทำบันทึกข้อความเพื่อเสนอผู้บริหารพิจารณาส่งการไปยังหน่วยงานที่รับผิดชอบเพื่อดำเนินการตรวจสอบและแจ้งผู้ร้องเรียนทราบต่อไป

“อยู่สกล รักสกล ทำเพื่อสกลนคร”

“องค์กรแห่งความสุข ยึดหลักธรรมาภิบาล ประสานสามัคคี ยินดีให้บริการ สื่อสารประทับใจ”

๑๑. การติดตามแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องรายงานผลการดำเนินการให้ทราบภายใน ๓๐ วันทำการ เพื่อเจ้าหน้าที่จะได้แจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบต่อไป

๑๒. การรายงานผลการดำเนินการให้ผู้บริหารทราบ

๑๒.๑ ให้รวบรวมและรายงานสรุปการจัดการข้อร้องเรียน ให้ผู้บริหารทราบทุกเดือน

๑๒.๒ ให้รวบรวมรายงานสรุปข้อร้องเรียนหลังจากสิ้นปีงบประมาณ เพื่อนำมาวิเคราะห์การจัดการข้อร้องเรียนในภาพรวมของหน่วยงาน เพื่อใช้เป็นแนวทางในการแก้ไข ปรับปรุงและพัฒนาองค์กรต่อไป

๑๓. มาตรฐานงาน

๑๓.๑ ดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด

๑๓.๒ กรณีได้รับเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบ ให้กลุ่มกฎหมายและคดี สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาชัยภูมิ เขต ๒ ดำเนินการตรวจสอบและพิจารณาส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบให้แล้วเสร็จ ภายใน ๓๐ วันทำการ

“อยู่สกล รักสกล ทำเพื่อสกลนคร”

“องค์กรแห่งความสุข ยึดหลักธรรมาภิบาล ประสานสามัคคี ยินดีให้บริการ สื่อสารประทับใจ”

แบบฟอร์มหนังสือร้องทุกข์-ร้องเรียน

เขียนที่.....

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

เรียน ผู้อำนวยการสำนักงานพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสกลนคร เขต ๒

ข้าพเจ้า (นาย/นาง/นางสาว).....อา

ยุ.....ปี

อยู่บ้านเลขที่.....หมู่ที่.....บ้าน.....ตำบล

.....

อำเภอ.....จังหวัด.....

โทรศัพท์.....

ขอร้องทุกข์-ร้องเรียน ต่อผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสกลนคร เขต ๒

เนื่องจาก

.....

.....

.....

เพื่อให้ดำเนินการช่วยเหลือและแก้ไขปัญหา ดังนี้

.....

.....

.....

.....

.....

.....

พร้อมนี้ข้าพเจ้าได้แนบเอกสารหลักฐานต่างๆ มาด้วย คือ

๑. สำเนาบัตรประจำตัวประชาชน จำนวนฉบับ

๒. เอกสารอื่นๆ.....จำนวน.....ฉบับ

ขอแสดงความนับถือ (ลงชื่อ).....ผู้ร้องทุกข์/ร้องเรียน

“อยู่สกล รักสกล ทำเพื่อสกลนคร”

“องค์กรแห่งความสุข ยึดหลักธรรมาภิบาล ประสานสามัคคี ยินดีให้บริการ สื่อสารประทับใจ”

(.....)

คำแนะนำ

๑. ข้อร้องเรียนให้ใช้ถ้อยคำสุภาพ และมีรายละเอียดดังนี้

- ชื่อ-สกุล ที่อยู่ และหมายเลขโทรศัพท์ของผู้ร้อง
- ชื่อ-สกุล ตำแหน่งสังกัด ของผู้ถูกร้องเรียน

๒. บรรยายการกระทำที่เป็นเหตุแห่งการร้องเรียน ระบุพยานบุคคล, พยานเอกสาร, พยานวัตถุ (ถ้ามี)

๓. ลงลายมือชื่อ และเขียนชื่อ-ชื่อสกุล ด้วยตัวบรรจง เพื่อติดต่อกลับ

หนังสือผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

ที่ ศธ ๐๔๑๔๓/

ประถมศึกษา

สว่างแดนดิน

๔๗๑๑๐

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา

สกลนคร เขต ๒ ตำบล

อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร

วันที่.....เดือน.....พ.ศ

เรื่อง แจ้งผลดำเนินการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

เรียน

อ้างถึง หนังสือ.....ลง

วันที่.....

สิ่งที่ส่งมาด้วย

ตามหนังสือที่อ้างถึง ท่านได้ร้องทุกข์/ร้องเรียน ผ่านทางศูนย์รับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน

ของ

“อยู่สกล รักสกล ทำเพื่อสกลนคร”

“องค์กรแห่งความสุข ยึดหลักธรรมาภิบาล ประสานสามัคคี ยินดีให้บริการ สื่อสารประทับใจ”

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสกลนคร เขต ๒ () หนังสือร้องเรียนทางไปรษณีย์ () ด้วยตนเอง

() ทางโทรศัพท์ () อื่นๆ..... ลงวันที่

เกี่ยวกับเรื่อง.....นั้น

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสกลนคร เขต ๒ ได้รับเรื่องร้องทุกข์/ ร้องเรียน ของท่านไว้ และได้พิจารณาดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ ซึ่งผลการดำเนินการปรากฏข้อเท็จจริง โดยสรุป ดังนี้

.....
.....
.....

จึงเรียนมาเพื่อทราบ

ขอแสดงความนับถือ

(.....)

ผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสกลนคร เขต ๒

กลุ่มกฎหมายและคดี

โทร ๐๔๒-๗๒๒๔๗๕

คณะทำงาน

ที่ปรึกษา

๑. นายพลชัย ชุมปัญญา	ผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ประถมศึกษาสกลนคร เขต ๒
๒. นายศักดิ์ชัย อินทร์ธวัช	รองผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ประถมศึกษาสกลนคร เขต ๒
๓. นางศรีสุดา ทิพลิงห์	รองผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ประถมศึกษาสกลนคร เขต ๒
๔. นายณรงศักดิ์ จันทรงชี	รองผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ประถมศึกษาสกลนคร เขต ๒

“อยู่สกล รักสกล ทำเพื่อสกลนคร”

“องค์กรแห่งความสุข ยึดหลักธรรมาภิบาล ประสานสามัคคี ยินดีให้บริการ สื่อสารประทับใจ”

คณะผู้จัดทำ

๑. นายสมคิด ประครองญาติ ผู้อำนวยการกลุ่มกฎหมายและคดี
๒. นายณัฐวรราช ศีลาธรรมทวีชัย นิติกร
๓. นางสาวนันทวรรณ รัชคำแฉง เจ้าหน้าที่ธุรการ

ออกแบบ/จัดทำรูปเล่ม

- นางสาวรัชณี กิจสอ ศึกษาพิเศษฯชำนาญการพิเศษ

