

คู่มือการปฏิบัติงาน

เกี่ยวกับการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต
และประพฤตินมิชอบของเจ้าหน้าที่

สำนักงานศึกษาธิการจังหวัดร้อยเอ็ด
สำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ
กระทรวงศึกษาธิการ

คู่มือการปฏิบัติงาน
เกี่ยวกับการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต
และประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่

สำนักงานศึกษาธิการจังหวัดร้อยเอ็ด
สำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ
กระทรวงศึกษาธิการ

คำนำ

คู่มือการปฏิบัติงานเกี่ยวกับการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบเจ้าหน้าที่ของสำนักงาน
ศึกษาธิการจังหวัดร้อยเอ็ด ฉบับนี้จัดทำขึ้นเพื่อเป็นแนวทางการดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและ
ประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ของสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดร้อยเอ็ด เพื่อให้การจัดการเรื่องร้องเรียนได้ช้อยติและ
เป็นไปด้วยความรวดเร็วมีประสิทธิภาพ ตอบสนองความคาดหวังของผู้รับบริการ

กลุ่มบริหารงานบุคคล สำนักงานศึกษาธิการจังหวัดร้อยเอ็ด ได้จัดทำคู่มือการปฏิบัติงานที่กำหนดขั้นตอน
กระบวนการและแนวทางปฏิบัติงานที่ชัดเจน เพื่อเป็นมาตรฐานส่งผลดีต่อผู้รับบริการต่อไป

กลุ่มบริหารงานบุคคล
สำนักงานศึกษาธิการจังหวัดร้อยเอ็ด

คู่มือการปฏิบัติงานเกี่ยวกับการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ของเจ้าหน้าที่สำนักงานศึกษาธิการจังหวัดร้อยเอ็ด

วัตถุประสงค์

คู่มือการปฏิบัติงานเกี่ยวกับการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่จัดทำขึ้น เพื่อให้เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน สามารถดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ ข้อเสนอแนะของประชาชน และสามารถให้บริการข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษาได้อย่างเป็นระบบ มีมาตรฐานในการจัดการข้อร้องเรียนเริ่มตั้งแต่ขั้นตอนการรับข้อร้องเรียนจากผู้รับบริการหรือหน่วยงานที่ส่งข้อร้องเรียน การวิเคราะห์ข้อร้องเรียน เพื่อเสนอผู้บริหารพิจารณาให้ความเห็นชอบ การส่งข้อร้องเรียนให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องตรวจสอบข้อเท็จจริง การติดตามประเมินผล การรายงานผลการตรวจสอบข้อเท็จจริง และการยุติเรื่องร้องเรียน

หลักเกณฑ์การร้องเรียน

๑. เป็นเรื่องที่มีชื่อและที่อยู่ของผู้ร้อง ซึ่งสามารถตรวจสอบตัวตนได้
๒. เรื่องที่อาจนำมาร้องเรียน ต้องเป็นเรื่องที่ใช้ถ้อยคำสุภาพและเป็นกรณีผู้ร้องได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหาย อันเนื่องมาจากเจ้าหน้าที่สังกัดสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดร้อยเอ็ด
๓. หนังสือต้องระบุเรื่องอันเป็นเหตุให้ต้องร้องเรียน พร้อมทั้งข้อเท็จจริง หรือพฤติการณ์ตามสมควร
๔. ข้อเท็จจริงที่ได้ยื่นเรื่องร้องเรียน ต้องเป็นเรื่องที่มีมูลเหตุเกิดขึ้นจริง โดยผู้ร้องต้องรับผิดชอบต่อข้อเท็จจริงดังกล่าวข้างต้นทุกประการ
๕. ผู้ใดนำความเท็จมาร้องเรียนต่อเจ้าหน้าที่ ซึ่งทำให้ผู้อื่นได้รับความเสียหาย ผู้นั้นอาจต้องรับผิดชอบประมวลกฎหมายอาญา
๖. เรื่องที่ไม่ปรากฏตัวตนผู้ร้องหรือตรวจสอบตัวตนของผู้ร้องไม่ได้ หรือมีลักษณะเป็นบัตรสนเท่ห์ อาจรับไว้พิจารณาก็ได้ ถ้าหากระบุหลักฐานกรณีแวดล้อมปรากฏชัดเจน ตลอดจนชี้พยานบุคคลแน่นอน สามารถสืบสวนสอบสวนข้อเท็จจริงต่อไปได้และเป็นประโยชน์ต่อสาธารณะ

การรับเรื่องร้องเรียน

๑. กรณีการร้องเรียน เป็นลายลักษณ์อักษร ต้องมีลักษณะดังนี้
 - (๑) มี วัน เดือน ปี
 - (๒) ชื่อ และที่อยู่ของผู้ร้องเรียน
 - (๓) ข้อเท็จจริง หรือพฤติการณ์ของเรื่องที่ร้องเรียน ได้อย่างชัดเจนว่าได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหายอย่างไร ต้องการให้แก้ไข ดำเนินการอย่างไร
 - (๔) ใช้ถ้อยคำสุภาพ
๒. กรณีร้องเรียน ด้วยวาจา
เจ้าหน้าที่ต้องบันทึกข้อมูลตามคำร้อง และให้ผู้ร้องลงลายมือชื่อไว้เป็นหลักฐาน หากผู้ร้องไม่ยินยอมลงลายมือชื่อมิให้รับเรื่องร้องเรียน นั้นไว้พิจารณา และแจ้งให้ผู้ร้องทราบพร้อมบันทึกเหตุดังกล่าวไว้ในคำร้อง เว้นแต่กรณีที่ศึกษาธิการจังหวัดร้อยเอ็ดเห็นสมควรเพื่อประโยชน์สุขของประชาชนหรือประโยชน์สาธารณะ จะรับคำร้องนั้นไว้พิจารณาก็ได้
๓. กรณีร้องเรียนทางโทรศัพท์
เจ้าหน้าที่กรอกแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียน โดยมีรายละเอียด ชื่อ - สกุล ผู้ร้องเรียน ที่อยู่ หมายเลขติดต่อกลับ และเรื่องร้องเรียน

๔. กรณีร้องเรียนทางเว็บไซต์ของสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดร้อยเอ็ด ผู้ร้องเรียนกรอกแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียนผ่านทางเว็บไซต์ <http://www.roietpeo.go.th/>

ช่องทางการร้องเรียน

๑. ร้องเรียนด้วยตนเองที่สำนักงานศึกษาธิการจังหวัดร้อยเอ็ด หมู่ ๑๖ ตำบลเหนือเมือง อำเภอเมือง จังหวัดร้อยเอ็ด ๔๕๐๐๐
๒. ร้องเรียนทางจดหมาย ที่ สำนักงานศึกษาธิการจังหวัดร้อยเอ็ด หมู่ ๑๖ ตำบลเหนือเมือง อำเภอเมือง จังหวัดร้อยเอ็ด ๔๕๐๐๐
๓. ร้องเรียนทางหมายเลขโทรศัพท์ ๐๔๓-๖๒๔๐๙๓ ร้องเรียน/ร้องทุกข์ ทางเว็บไซต์ของสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดร้อยเอ็ด <http://www.roietpeo.go.th/>

การตอบสนองเรื่องร้องเรียน

๑. ติดต่อประสานผู้ร้องเรียน เพื่อขอทราบข้อมูลเพิ่มเติม กรณีมีข้อมูลไม่ครบถ้วน
๒. ดำเนินการประสานผู้ที่เกี่ยวข้อง หรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียน
๓. แจ้งผู้ร้องเรียนทราบ ผลการดำเนินการ (กรณีผู้ร้องเรียนประสงค์ให้ที่อยู่เพื่อติดต่อกลับ)
๔. รายงานผู้บังคับบัญชา/หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

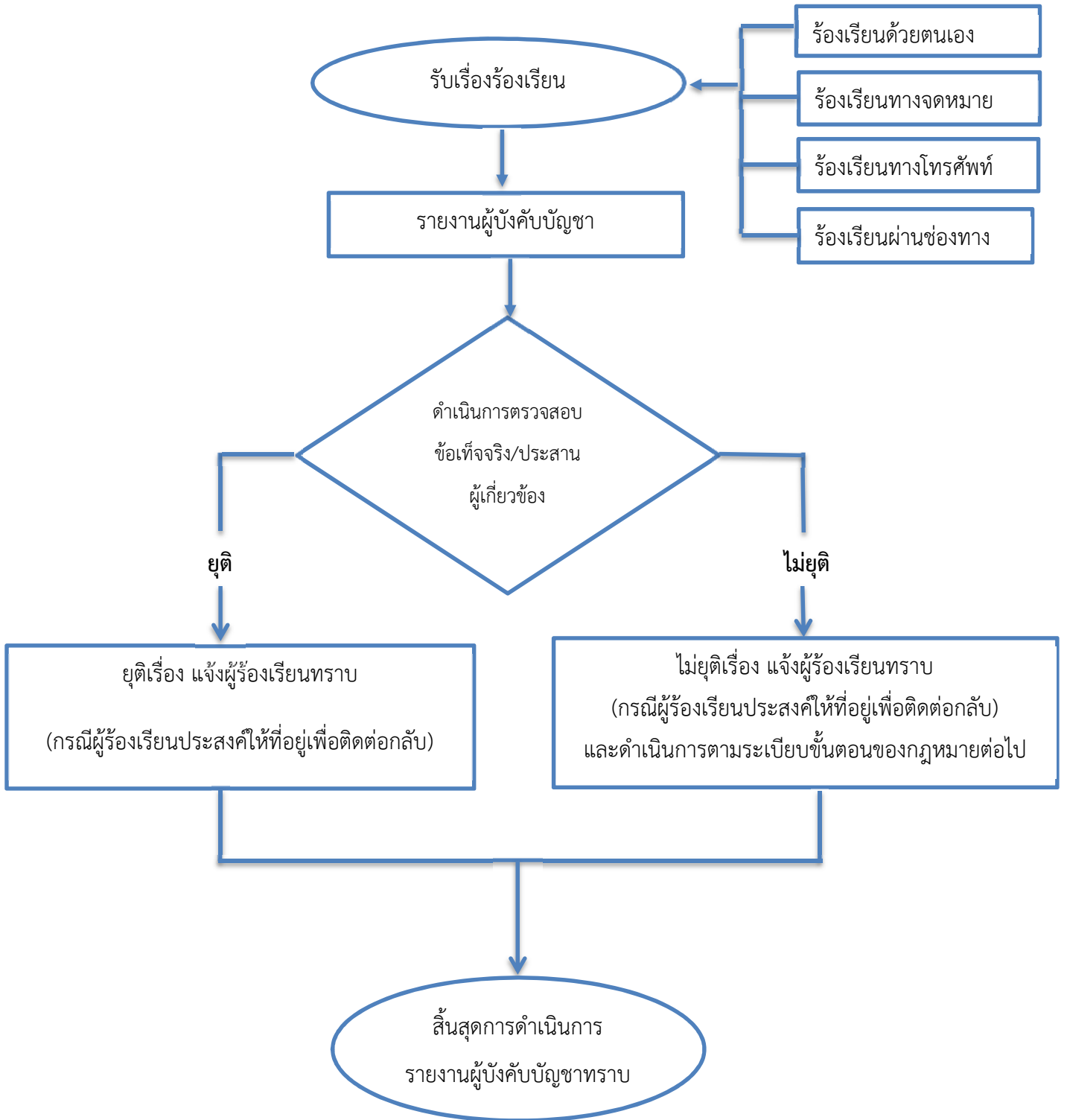
ข้อแนะนำในการส่งเรื่องร้องเรียน

แจ้งข้อมูลเกี่ยวกับ ชื่อ ที่อยู่ เบอร์โทรศัพท์ E-mail ที่จะมีประโยชน์สำหรับการติดต่อกลับ เพื่อขอข้อมูลเพิ่มเติม หรือเพื่อแจ้งผลการตรวจสอบกรณีของเรื่องที่ร้องเรียนให้ท่านทราบ ถ้าหากท่านไม่ประสงค์จะให้ติดต่อกลับ หรือไม่ต้องทราบผลการตรวจสอบข้อร้องเรียน ก็ไม่จำเป็นต้องกรอกข้อมูลดังกล่าวให้ครบถ้วน แต่จะถือว่าเป็นการแจ้งเบาะแสให้ทราบเท่านั้น

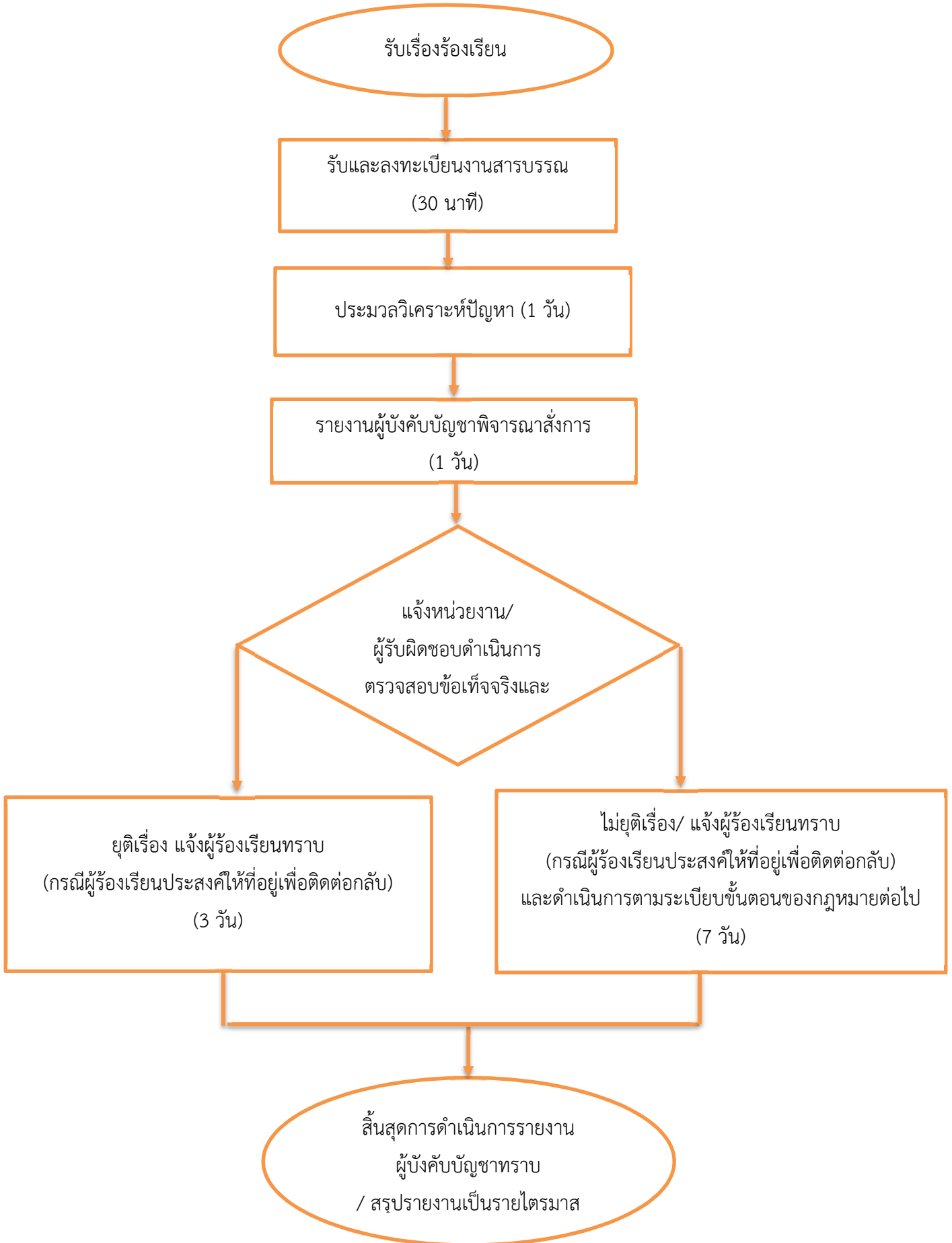
ผู้ปฏิบัติหน้าที่รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

- | | |
|--------------------------------|--------------------------------|
| ๑. นายครรชิต วรรณษา | ศึกษาธิการจังหวัดร้อยเอ็ด |
| ๒. นายชาญ คำป่อง | รองศึกษาธิการจังหวัดร้อยเอ็ด |
| ๓. นายประสิทธิ์ สาดรา | ผู้อำนวยการกลุ่มบริหารงานบุคคล |
| ๔. นายจักรพรรณ ดิษฐเนตร | นิติกรชำนาญการพิเศษ |
| ๕. นายสุรศักดิ์ชัย ชัยพัฒนนนท์ | นิติกรชำนาญการ |

แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน
กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน



ระบบกำกับติดตามการดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียน



แบบรับแจ้งเรื่องร้องเรียน
สำนักงานศึกษาธิการจังหวัดร้อยเอ็ด

ข้อมูลผู้ร้องเรียน

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

รายละเอียดการร้องเรียน

เรื่อง.....

ข้อมูลผู้ถูกร้องเรียน.....

.....

ข้อความ (รายละเอียด).....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ลงชื่อ.....ผู้ร้องเรียน

(.....)

ลงชื่อ.....ผู้รับเรื่องร้องเรียน

(.....)

วันที่.....