



แนวทางปฏิบัติการจัดการ
เรื่องร้องเรียนการทุจริต
และประพฤติมิชอบ พ.ศ.
๒๕๖๖

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษานครศรีธรรมราช เขต ๑

คำนำ

แนวทางปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ พ.ศ. ๒๕๖๖ ฉบับนี้ จัดทำขึ้น เพื่อเป็นแนวทางการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของกลุ่มกฎหมายและคดี สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษานครศรีธรรมราช เขต ๑ โดยแนวทางปฏิบัติฯ ฉบับนี้ได้กำหนด แนวทางปฏิบัติงานที่ชัดเจน วิธีการดำเนินการ ขั้นตอน กระบวนการ ระยะเวลาในการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่อง ร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษานครศรีธรรมราช เขต ๑ ที่เป็นมาตรฐานเดียวกัน ทำให้ข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของผู้รับบริการได้ช้อยุติ มีความ รวดเร็ว ถูกต้อง เป็นธรรม และมีประสิทธิภาพ เพื่อตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการ ให้มีความพึงพอใจมากที่สุด

นางสาวรัชชัญญ์ แสงศรี

นิติกรชำนาญการ

กลุ่มกฎหมายและคดี

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษานครศรีธรรมราช เขต ๑

พฤษภาคม ๒๕๖๖

สารบัญ

เรื่อง	หน้า
๑. หลักการและเหตุผล	๑
๒. สถานที่ตั้ง	๒
๓. ผู้รับผิดชอบเรื่องร้องเรียน	๒
๔. วัตถุประสงค์	๒
๕. คำจำกัดความ	๒
๖. การดำเนินการสืบสวนเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน	๓
๗. หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ	๔
๗.๑ หลักเกณฑ์การร้องเรียน	๔
๗.๒ รายละเอียดการร้องเรียน	๔
๗.๓ ช่องทางการร้องเรียน	๕
๗.๔ การพิจารณาให้กำหนดชั้นความลับและคุ้มครองผู้ร้องเรียน พยาน และบุคคล ที่ให้ข้อมูล	๖
๘. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	๖
๘.๑ กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต	๖
๘.๒ การบันทึกเรื่องร้องเรียน	๗
๘.๓ ติดตามการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน	๗
๘.๔ การรายงานผลการดำเนินงานให้ผู้บังคับบัญชาทราบ	๗
๙. กระบวนการพิจารณาดำเนินการ	๗
๑๐. ระยะเวลาดำเนินการ	๘
๑๑. แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ	๙
๑๒. ขั้นตอนการร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ	
ผ่านทางเว็บไซต์ สพป.นศ. ๑	๑๐
๑๓. ตัวอย่างแบบคำร้องเรียน	๑๒

แนวทางปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ พ.ศ. ๒๕๖๖

๑. หลักการและเหตุผล

พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๕๖ ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการ มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลางเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชนเกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการที่มีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ และมีการประเมินผลการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ

กระทรวงศึกษาธิการได้ออกประกาศ เรื่อง การแบ่งส่วนราชการภายในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา พ.ศ. ๒๕๖๐ ลงวันที่ ๒๒ พฤศจิกายน พ.ศ. ๒๕๖๐ เพื่อให้การดำเนินการแบ่งส่วนราชการภายในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาเป็นไปด้วยความเหมาะสมกับภารกิจ ปริมาณ คุณภาพกาจัดการศึกษาในแต่ละเขตพื้นที่การศึกษา สนองนโยบายของรัฐบาลด้านการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบในระบบราชการ และสนับสนุนระบบงานกฎหมายและคดีของรัฐให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น อีกทั้งเพื่อเป็นศูนย์รับแจ้งเบาะแสการทุจริต หรือไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ประถมศึกษานครศรีธรรมราช เขต ๑ จึงได้จัดตั้งกลุ่มกฎหมายและคดีขึ้น และเพื่อให้การบริหารระบบราชการเป็นไปด้วยความถูกต้อง บริสุทธิ์ ยุติธรรม ควบคู่กับการพัฒนา บำบัดทุกข์ บำรุงสุข ตลอดจนดำเนินการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพด้วยความรวดเร็วประสบผลสำเร็จอย่างเป็นรูปธรรม และเป็นการสร้างความรู้ ความเข้าใจแก่เกี่ยวกับการดำเนินการในการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน ตลอดจนรับแจ้งเบาะแสการทุจริต หรือการไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษานครศรีธรรมราช เขต ๑

สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ (ป.ป.ช.) ได้กำหนดหลักเกณฑ์การประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ ซึ่งสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน ได้นำหลักการของการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐไปประยุกต์และขยายผลไปสู่การประเมินภายในระดับเขตพื้นที่การศึกษาและโรงเรียน สำหรับปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ ซึ่งตัวชี้วัดการส่งเสริมความโปร่งใส หัวข้อการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ในส่วนข้อมูลแนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ กำหนดให้มีคู่มือหรือแนวทางการดำเนินการต่อเรื่องร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ของหน่วยงาน

ดังนั้น สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษานครศรีธรรมราช เขต ๑ จึงได้จัดทำแนวทางปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ พ.ศ. ๒๕๖๖ ฉบับนี้ขึ้นเพื่อแจ้งให้ทราบเกี่ยวกับกระบวนการ ขั้นตอนการจัดการเรื่องร้องเรียนของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษานครศรีธรรมราช เขต ๑ ขึ้น

๒. สถานที่ตั้ง

ตั้งอยู่ ณ สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาขอนแก่นศรีธรรมราชเขต ๑ เลขที่ ๑๓๘ ตำบลโพธิ์เสด็จ อำเภอเมือง จังหวัดนครศรีธรรมราช ๘๐๐๐๐

๓. ผู้รับผิดชอบเรื่องร้องเรียน

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาขอนแก่นศรีธรรมราชเขต ๑ ได้มอบหมายให้กลุ่มกฎหมายและคดี เป็นผู้รับผิดชอบหน้าที่เกี่ยวกับรับเรื่องราวร้องทุกข์/ร้องเรียนทั่วไป ร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบ การให้บริการข้อมูลข่าวสารที่เกี่ยวข้อง ให้คำปรึกษาทางกฎหมาย ส่งเสริม สนับสนุน พัฒนาการมีวินัย และรักษาวินัย อีกทั้งป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ ตลอดจนหน้าที่รับผิดชอบเกี่ยวกับงานวินัย งานอุทธรณ์และร้องทุกข์ งานกฎหมาย งานดำเนินคดี งานตอบข้อหารือกฎหมาย และงานคดีปกครอง

๔. วัตถุประสงค์

๑. เพื่อให้การดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียน ของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาขอนแก่นศรีธรรมราช เขต ๑ มีขั้นตอน/กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน
๒. เพื่อให้มั่นใจได้ว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอและมีประสิทธิภาพ

๕. คำจำกัดความ

“การจัดการข้อร้องเรียน” มีความหมายครอบคลุมถึงการจัดการในเรื่องข้อร้องเรียนทั่วไป/ร้องเรียนทุจริตและประพฤติมิชอบ/ร้องทุกข์/ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น/คำชมเชย/การสอบถามหรือการร้องขอข้อมูล

“เจ้าหน้าที่” หมายความว่า ข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา ลูกจ้างประจำ พนักงานราชการ ลูกจ้างชั่วคราว ในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาขอนแก่นศรีธรรมราช เขต ๑

“ช่องทางการรับข้อร้องเรียน” หมายถึง ช่องทางต่าง ๆ ที่ใช้ในการรับเรื่องร้องเรียน เช่น ติดต่อกับตนเอง/ติดตามทางโทรศัพท์/โทรสาร/E-mail/ไปรษณีย์/เว็บไซต์สำนักงานเขต

“ทุจริต” หมายความว่า การแสวงหาผลประโยชน์ที่มิควรได้โดยชอบด้วยกฎหมายสำหรับตนเองหรือผู้อื่น

“ประพฤติมิชอบ” หมายความว่า การที่เจ้าหน้าที่ปฏิบัติ หรือละเว้นการปฏิบัติอย่างใดอย่างหนึ่ง ในตำแหน่งหน้าที่ หรือใช้อำนาจในตำแหน่งหน้าที่ อันเป็นการฝ่าฝืนกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ คำสั่ง ใดๆ อย่างใดอย่างหนึ่ง ซึ่งมุ่งหมายจะควบคุมดูแลการรับ การเก็บรักษา หรือการใช้เงิน หรือทรัพย์สินของส่วนราชการ ไม่ว่าจะการปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัตินั้น เป็นการทุจริตด้วยหรือไม่ก็ตาม และให้หมายความรวมถึงการประมาทเลินเล่อในหน้าที่ดังกล่าวด้วย

“ผู้มีส่วนได้เสีย” หมายถึง ผู้ที่ได้รับผลกระทบ ทั้งทางบวกและทางลบ ทั้งทางตรงและทางอ้อม จากการดำเนินการของส่วนราชการ เช่น ข้าราชการในสังกัด เด็กนักเรียน ครู ผู้บริหารสถานศึกษา ผู้ปกครอง และประชาชนทั่วไป

“ผู้รับบริการ” หมายถึง ผู้ที่มารับบริการจากส่วนราชการและประชาชนทั่วไป

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

“สพป.นศ. ๑” หมายถึง สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษานครศรีธรรมราช เขต ๑

๖. การดำเนินการสืบสวนเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน

- การร้องเรียนข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา ผู้ใดจะเป็นผู้ร้องเรียนก็ได้ ผู้ร้องเรียนไม่จำเป็นต้องเป็นผู้เสียหายจากการกระทำที่ถูกร้องเรียนนั้นโดยตรง ซึ่งแตกต่างจากกรณีการร้องทุกข์ในคดีอาญา เนื่องจากผู้ร้องทุกข์ในคดีอาญาต้องเป็นผู้ได้รับความเสียหายจากการกระทำความผิดนั้น การร้องเรียนในทางวินัยจึงมีลักษณะเป็นการกล่าวหาข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษาว่า ผู้นั้นกระทำความผิดวินัยหรือไม่

- การร้องเรียนอาจทำเป็นหนังสือร้องเรียนโดยปรากฏชื่อผู้ร้องเรียน ในกรณีมีชื่อผู้ร้องเรียน ผู้ได้รับคำร้องเรียนต้องให้ความคุ้มครองแก่ผู้ร้องเรียนตามสมควร เพื่อไม่ให้ได้รับผลกระทบในทางเสียหายต่อผู้ร้องเรียน หากเป็นหนังสือร้องเรียนที่ไม่ปรากฏชื่อผู้ร้องเรียนไม่ได้ลงชื่อร้องเรียนหนังสือดังกล่าว เรียกว่า หนังสือสนเท่ห์หรือบัตรสนเท่ห์ ซึ่งผู้รับคำร้องเรียนอาจพิจารณาดำเนินการได้หากการร้องเรียนนั้นระบุหลักฐานพยานแวดล้อมอย่างชัดเจน ชี้พยานบุคคลแน่นอน ทำให้สามารถสืบสวนข้อเท็จจริงได้ ทั้งนี้ ตามมติคณะรัฐมนตรีที่ส่งตามหนังสือสำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี ที่ นร ๐๒๐๖/ว ๒๑๘ ลงวันที่ ๒๕ ธันวาคม ๒๕๔๑ และตามหนังสือสำนักงาน ก.พ. ที่ นร ๑๐๑๑/ว ๒๖ ลงวันที่ ๑๗ กันยายน ๒๕๔๗

- ในส่วนมาตรการคุ้มครองข้าราชการผู้ให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์แก่ทางราชการในเรื่องที่ร้องเรียนนั้น ได้แก่ การไปเป็นพยาน ให้ถือว่าไปราชการ การไม่กลั่นแกล้งผู้ให้ข้อมูลแก่ทางราชการ การให้บำเหน็จความชอบแก่ผู้ให้ข้อมูล เป็นต้น ทั้งนี้ ตามหนังสือสำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี ที่ นร ๐๒๐๖/ว ๓๑ ลงวันที่ ๒๕ กุมภาพันธ์ ๒๕๔๒

- การดำเนินการภายหลังจากได้รับเรื่องร้องเรียนแล้วให้ถือว่า เรื่องร้องเรียนนั้นเป็นความลับของทางราชการ หนังสือร้องเรียนดังกล่าวต้องเป็นเอกสารประทับ “ลับ”

- ถ้าผู้รับคำร้องเรียนมิใช่ผู้บังคับบัญชาของผู้ถูกร้องเรียน ให้ส่งเรื่องร้องเรียนนั้นให้แก่ผู้บังคับบัญชาของผู้นั้น ถ้าผู้รับคำร้องเรียนเป็นผู้บังคับบัญชาระดับเหนือกว่าผู้บังคับบัญชาของผู้ถูกร้องเรียน ผู้บังคับบัญชาคนนั้นอาจรับดำเนินการเองหรือส่งเรื่องร้องเรียนให้ผู้บังคับบัญชาชั้นต้นเป็นผู้ดำเนินการก็ได้ตามที่เห็นสมควรแก่เรื่องร้องเรียนนั้น ได้แก่ หากเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับผู้บังคับบัญชาชั้นต้นด้วยหรืออาจมีความยุ่งยากในการดำเนินการผู้บังคับบัญชาชั้นเหนือกว่าก็ควรรับดำเนินการ

- ผู้บังคับบัญชาซึ่งอยู่ในฐานะผู้ดำเนินการต้องพิจารณาว่า เรื่องร้องเรียนดังกล่าวมีพยานหลักฐานในเบื้องต้นอยู่แล้วและพยานเอกสารนั้นมีความชัดเจน น่าเชื่อถือ ผู้บังคับบัญชาก็สามารถดำเนินการทางวินัยได้ทันที แต่หากไม่มีความชัดเจน หรือไม่มีพยานหลักฐาน ก็ต้องทำการสืบสวนข้อเท็จจริง หรือทำการตรวจสอบข้อเท็จจริง หรือทำการรวบรวมข้อเท็จจริงในเรื่องร้องเรียนนั้นให้ได้ ความชัดเจนเสียก่อน แต่อย่างไรก็ตาม แม้เรื่องร้องเรียนดังกล่าวไม่มีพยานหลักฐานเพียงพอที่จะดำเนินการทางวินัยได้ทันที ในกรณีที่ปรากฏตัวผู้ถูกกล่าวหา ได้แก่ ผู้ร้องเรียนมีตัวตนลงชื่อร้องเรียนในหนังสือร้องเรียน หรือเป็นกรณีที่ผู้บังคับบัญชาสงสัยว่าข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษาที่ถูกร้องเรียนกระทำความผิดวินัย ผู้บังคับบัญชาก็ต้องดำเนินการสืบสวนข้อเท็จจริง ซึ่งการสืบสวนข้อเท็จจริงนั้น เพื่อให้ทราบว่า กรณีร้องเรียนมีมูลที่ควรกล่าวหาว่าข้าราชการผู้ถูกร้องเรียนนั้นได้ทำความผิดทางวินัยหรือไม่ หากมีมูล ผู้บังคับบัญชาต้องดำเนินการทางวินัยทันที หากกรณีไม่มีมูลก็ให้ยุติเรื่อง ตามมาตรา ๙๕ วรรคสี่ และวรรคห้า แห่งพระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา พ.ศ. ๒๕๔๗

๗. หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

หลักเกณฑ์และรายละเอียดในการร้องเรียน

๗.๑ หลักเกณฑ์การร้องเรียน

๗.๑.๑ เรื่องที่จะนำมาร้องเรียนต้องเป็นเรื่องที่ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหาย อันเนื่องมาจากการกระทำของเจ้าหน้าที่ตามภารกิจและความรับผิดชอบของ สพป.นศ. ๑ ในเรื่องดังต่อไปนี้

- (๑) กระทำการทุจริตต่อหน้าที่ราชการ
- (๒) กระทำความผิดต่อตำแหน่งหน้าที่ราชการ
- (๓) ละเลยหน้าที่ตามที่กฎหมายกำหนดให้ต้องปฏิบัติ
- (๔) ปฏิบัติหน้าที่ล่าช้าเกินสมควร
- (๕) กระทำการนอกเหนืออำนาจหน้าที่ หรือขัดหรือไม่ถูกต้องตามกฎหมาย

๗.๑.๒ เรื่องร้องเรียนต้องเป็นข้อเท็จจริงหรือพฤติกรรมที่มีมูล มิใช่ลักษณะกระแสบางที่สร้างความเสียหายแก่บุคคลที่ขาดหลักฐานพยานแวดล้อมที่ปรากฏชัดแจ้ง ตลอดจนขาดพยานบุคคลแน่นอน

๗.๒ รายละเอียดการร้องเรียน

๗.๒.๑ ข้อร้องเรียนต้องใช้ถ้อยคำหรือข้อความที่สุภาพ และอย่างน้อย ต้องมีสาระสำคัญ ดังต่อไปนี้

- (๑) ชื่อ ที่อยู่ และช่องทางการติดต่อถึงผู้ร้องเรียน เช่น หมายเลขโทรศัพท์ อีเมล เป็นต้น
- (๒) ชื่อ ตำแหน่ง และสังกัดของเจ้าหน้าที่ซึ่งถูกร้องเรียน
- (๓) การกระทำทั้งหลายที่เป็นเหตุแห่งการร้องเรียน พร้อมทั้งข้อเท็จจริง หรือพฤติกรรมตามสมควรเกี่ยวกับการกระทำดังกล่าว
- (๔) คำขอของผู้ร้องเรียน
- (๕) ลายมือชื่อของผู้ร้องเรียน
- (๖) ระบุ วัน เดือน ปี ที่เกิดเหตุร้องเรียน (ลำดับเหตุการณ์)
- (๗) เอกสารหลักฐานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง เช่น พยานเอกสาร พยานวัตถุ พยานบุคคล (ถ้ามี) เป็นต้น

๗.๒.๒ เป็นเรื่องและผู้ร้องได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหาย อันเนื่องมาจากการปฏิบัติหน้าที่ต่าง ๆ ของเจ้าหน้าที่หรือหน่วยงานภายในสังกัด สพป.นศ. ๑ และประสงค์ขอให้ สพป.นศ. ๑ ช่วยเหลือหรือขจัดความเดือดร้อนในด้านที่เกี่ยวข้องกับความรับผิดชอบ หรือภารกิจของ สพป.นศ. ๑ โดยตรง

๗.๒.๓ กรณีมีผู้ร้องเรียนด้วยวาจาหรือทางโทรศัพท์ ให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบสอบถามและบันทึกข้อมูลดังกล่าวให้ครบถ้วน หรือแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทำเป็นหนังสือส่งมายัง สพป.นศ. ๑

๗.๒.๔ ข้อร้องเรียนที่มีข้อมูลไม่ครบถ้วน ไม่เพียงพอ หรือไม่สามารถหาข้อมูลเพิ่มเติมได้ ในการดำเนินการตรวจสอบ สืบสวน สอบสวน ข้อเท็จจริง ตามรายละเอียดที่กล่าวมาในข้อ ๗.๒.๑ นั้น ให้ยุติเรื่อง และเก็บเป็นฐานข้อมูล

๗.๒.๕ ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ร้องเรียน และผู้ถูกร้องเรียนต้องจัดเก็บเป็นความลับ

๗.๒.๖ เรื่องร้องเรียนที่อาจไม่รับพิจารณา

(๑) ข้อร้องเรียนที่เป็นบัตรสนเท่ห์ เว้นแต่บัตรสนเท่ห์นั้นจะระบุรายละเอียดตาม ๗.๑.๒ จึงจะรับไว้พิจารณาเป็นการเฉพาะเรื่อง โดยถือปฏิบัติตามหนังสือสำนักเลขาธิการคณะกรรมการรัฐมนตรี ที่ นร ๐๒๐๖/ว ๒๑๘ ลงวันที่ ๒๕ ธันวาคม ๒๕๔๑

(๒) ข้อร้องเรียนที่เป็นที่ยุติแล้ว

(๓) ข้อร้องเรียนที่หน่วยงานอื่นได้ดำเนินการตรวจสอบพิจารณาวินิจฉัย และได้ข้อสรุปผลการพิจารณาเป็นที่เรียบร้อยแล้ว อย่างเช่น สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ (ป.ป.ช.) สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตภาครัฐ (ป.ป.ท.) และสำนักงานป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน เป็นต้น

(๔) ข้อร้องเรียนที่ไม่มีรายการตามข้อ ๗.๒.๑

ทั้งนี้ นอกเหนือจากหลักเกณฑ์ดังกล่าวข้างต้น ให้อยู่ในดุลยพินิจของผู้บังคับบัญชาว่าจะรับไว้พิจารณาหรือไม่ เป็นเรื่องเฉพาะกรณีไป

๗.๓ ช่องทางการร้องเรียน

กรณีที่ไม่มีกฎหมาย กฎ ระเบียบกำหนดการจัดการเรื่องร้องเรียนไว้โดยเฉพาะ ผู้รับบริการหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียใดต้องการแจ้งข้อร้องเรียน แจ้งข้อมูลเบาะแส ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ และคำชมเชย เกี่ยวกับการปฏิบัติงานหรือให้บริการของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน สามารถแจ้งผ่านช่องทางต่าง ๆ ดังนี้

๗.๓.๑ ร้องเรียนด้วยตนเอง โดยสามารถแจ้งข้อร้องเรียนฯ ได้ที่ สพป.นศ. ๑

๗.๓.๒ ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์ สพป.นศ.๑ (<http://www.nst1.go.th>)

๗.๓.๓ ร้องเรียนทางโทรศัพท์ ๐ ๗๕๓๕ ๖๑๕๑ ต่อ ๑๒๓

๗.๓.๔ ร้องเรียนทางโทรสาร ๐ ๗๕๓๔ ๗๓๕๖

๗.๓.๕ ร้องเรียนผ่าน E-mail สพป.นศ.๑ (Nst1edu@gmail.com)

๗.๓.๖ ร้องเรียนทางไปรษณีย์ ให้ส่งมาที่สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษานครศรีธรรมราช เขต ๑ เลขที่ ๑๓๘ ต.โพธิ์เสด็จ อ.เมือง จ.นครศรีธรรมราช ๘๐๐๐๐

๗.๓.๗ ช่องทางอื่น ๆ ได้แก่

(๑) ศูนย์ดำรงธรรม กระทรวงมหาดไทย สายด่วน ๑๕๖๗ หรือศูนย์ดำรงธรรม จังหวัด นครศรีธรรมราช โทร. ๐ ๗๕๓๔ ๘๐๒๘

(๒) ศูนย์บริการประชาชน สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี (ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน GCC) สายด่วน ๑๑๑๑

(๓) สำนักงาน ป.ป.ช. ประจำจังหวัดนครศรีธรรมราช โทร ๐ ๗๕๔๓ ๒๒๐๔ - ๕

(๔) คณะกรรมการรับเรื่องราวร้องทุกข์ประจำกระทรวงศึกษาธิการตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ พ.ศ. ๒๕๕๒ หรือสายด่วนการศึกษา ๑๕๗๙

(๕) สำนักงานคณะกรรมการสิทธิมนุษยชนแห่งชาติ สายด่วน ๑๓๗๗

๗.๔ การพิจารณาให้กำหนดชั้นความลับและคุ้มครองผู้ร้องเรียน พยาน และบุคคล ที่ให้ข้อมูล

การพิจารณาข้อร้องเรียนในการกำหนดชั้นความลับและคุ้มครองผู้ร้องเรียนฯ นั้น จะต้องปฏิบัติตามระเบียบว่าด้วยการรักษาความลับของทางราชการ พ.ศ. ๒๕๔๔ และการส่งเรื่องให้หน่วยงานพิจารณานั้น ผู้ให้ข้อมูลและผู้ร้องอาจได้รับความเดือดร้อน เช่น ข้อร้องเรียนกล่าวโทษข้าราชการในเบื้องต้นให้ถือว่าเป็นความลับทางราชการ (หากเป็นบัตรสนเท่ห์ ให้พิจารณาเฉพาะรายที่ระบุหลักฐาน กรณีแวดล้อมปรากฏชัดแจ้งตลอดจนชี้พยานบุคคลแน่นอนเท่านั้น) การแจ้งเบาะแสผู้มีอิทธิพล ต้องปกปิดชื่อและที่อยู่ผู้ร้อง หากไม่ปกปิดชื่อที่อยู่ของผู้ร้อง จะต้องแจ้งให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องทราบและให้ความคุ้มครองแก่ผู้ร้อง ดังนี้ “ให้ผู้บังคับบัญชาใช้ดุลพินิจสั่งการตามสมควรเพื่อคุ้มครองผู้ร้อง พยาน และบุคคลที่ให้ข้อมูลในการสืบสวนสอบสวน อย่าให้ต้องรับภัยหรือความไม่เป็นธรรมที่อาจเกิดมาจากการร้องเรียน การเป็นพยาน หรือการให้ข้อมูลนั้น”

๘. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

๘.๑ กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต

ผู้ร้องเรียนยื่นเรื่องร้องเรียนผ่านทางช่องทาง ๆ ของหน่วยงาน โดยให้เจ้าหน้าที่ผู้ที่เกี่ยวข้องดำเนินการตามขั้นตอน ดังนี้

๘.๑.๑ เจ้าหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายหรือกลุ่มกฎหมายและคดี รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตตามช่องทางต่าง ๆ

๘.๑.๒ เจ้าหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายหรือกลุ่มกฎหมายและคดี ประสานข้อมูล

(๑) กรณีไม่ทราบชื่อผู้ร้องเรียน (บัตรสนเท่ห์) ให้ตรวจสอบว่ามีพยานหลักฐานเพียงพอ/ชัดเจนแล้วหรือไม่ ถ้าไม่ชัดเจน ให้ยุติเรื่อง ถ้าชัดเจนน่าเชื่อถือ ก็ให้ประสานหน่วยงานที่รับผิดชอบ เพื่อดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง

(๒) กรณีทราบชื่อ/เบอร์ติดต่อของผู้ร้องเรียน ให้ประสานแจ้งว่า สพป.นศ.๑ ได้รับเรื่องแล้ว และขอข้อมูลเพิ่มเติม (ถ้ามี) ภายใน ๓ วัน แล้วจึงประสานส่งหน่วยงานที่รับผิดชอบ เพื่อดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง

๘.๑.๓ เจ้าหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายหรือหน่วยงานที่รับผิดชอบ ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงให้แล้วเสร็จ

(๑) กรณีเรื่องดังกล่าวไม่อยู่ในอำนาจหน้าที่ ให้แจ้งผู้ร้อง/ส่งเรื่องต่อให้หน่วยงานที่มีอำนาจพิจารณา

(๒) กรณีเรื่องไม่ซับซ้อน ดำเนินการให้แล้วเสร็จ และแจ้งผลให้ ผอ.สพป.นศ. ๑ พิจารณา ภายใน ๑๕ วัน

(๓) กรณีเรื่องซับซ้อน อาจแต่งตั้งคณะกรรมการสืบสวนข้อเท็จจริง ให้ดำเนินการให้แล้วเสร็จ ภายใน ๓๐ วัน (ขยายตามจำเป็นได้ครั้งละ ๓๐ วัน)

- กรณีเรื่องยุติ เมื่อสิ้นสุดการดำเนินการรายงานผลให้ผู้บริหาร/แจ้งผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ทราบ
- กรณีมีมูลว่ากระทำความผิดวินัยร้ายแรง/ไม่ร้ายแรง ให้เสนอความเห็นต่อผู้บังคับบัญชา

พิจารณาตามอำนาจหน้าที่เพื่อนำเสนอสู่กระบวนการทางวินัย

๘.๑.๔ เจ้าหน้าที่จัดทำรายงานสรุปผลเรื่องร้องเรียนการทุจริตเสนอผู้บังคับบัญชา และรายงานผลให้ผู้บริหาร/แจ้งผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ทราบ

๘.๒ การบันทึกเรื่องร้องเรียน

๘.๒.๑ กรอกแบบฟอร์มบันทึกเรื่องร้องเรียน โดยมีรายละเอียด ชื่อ-สกุล ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ติดต่อเรื่องร้องเรียน และสถานที่เกิดเหตุรวมถึงสาเหตุ

๘.๒.๒ ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียน เจ้าหน้าที่ต้องบันทึกข้อร้องเรียนลงสมุดบันทึกข้อร้องเรียน

๘.๓ ติดตามการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน

ให้หน่วยงานหรือเจ้าหน้าที่ผู้เกี่ยวข้องรายงานผลการดำเนินการให้ผู้บังคับบัญชาทราบภายใน ๗ วันทำการเพื่อดำเนินการแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบ

๘.๔ การรายงานผลการดำเนินงานให้ผู้บังคับบัญชาทราบ

- รวบรวมข้อมูล และรายงานสรุปการดำเนินการเรื่องร้องเรียนให้ผู้บังคับบัญชาทราบ
- รายงานเรื่องร้องเรียนหลังจากสิ้นปีงบประมาณ เพื่อดำเนินการจัดทำข้อมูลเชิงสถิติเรื่องร้องเรียนการทุจริตประจำปี

๙. กระบวนการพิจารณาดำเนินการ

๙.๑ ให้กลุ่มกฎหมายและคดี สพป.นศ. ๑ เป็นหน่วยงานหลักในการรับเรื่องร้องเรียน ซึ่งปัจจุบันมีเจ้าหน้าที่ในสังกัดกลุ่มกฎหมายและคดี จำนวน ๒ คน ได้แก่ ๑) นางสาวอรรฉัตร ต้นพันธุวงศ์ นิติกรชำนาญการ ปฏิบัติหน้าที่ผู้อำนวยการกลุ่มกฎหมายและคดี ๒) นางสาวรัชฎ์ฉัตร แสงศรี นิติกรชำนาญการ

๙.๒ เมื่อได้รับเรื่องร้องเรียนให้เจ้าหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย และกลุ่มกฎหมายและคดี รวบรวมข้อมูลการร้องเรียนเสนอผู้บังคับบัญชาตามลำดับ ในกรณีเป็นลักษณะบัตรสนเท่ห์ให้พิจารณาเฉพาะรายที่มีลักษณะตามที่กำหนดไว้

๙.๓ ถ้าเห็นว่าข้อร้องเรียนนั้นไม่สมบูรณ์ครบถ้วน ไม่ว่าจะเหตุใด ๆ ให้เจ้าหน้าที่แนะนำให้ผู้ร้องเรียนแก้ไขภายในระยะเวลาที่กำหนด ถ้าเห็นข้อที่ไม่สมบูรณ์ครบถ้วนนั้นเป็นกรณีที่ไม่อาจแก้ไขให้ถูกต้องได้ หรือเป็นข้อร้องเรียนที่ไม่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของ สพป.นศ. ๑ หรือผู้ร้องเรียนไม่แก้ไขข้อร้องเรียนภายในระยะเวลาที่กำหนด ให้บันทึกไว้แล้วเสนอข้อร้องเรียนดังกล่าว ต่อผู้บังคับบัญชาเพื่อดำเนินการต่อไป และแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบถึงขั้นตอนหรือระยะเวลาการพิจารณาเรื่องร้องเรียนเท่าที่สามารถกระทำได้

๙.๔ กรณีที่ผู้บังคับบัญชา เห็นสมควรให้แต่งตั้งคณะกรรมการสืบสวนข้อเท็จจริง หรือมอบหมายให้ผู้ที่ได้รับมอบหมายตรวจสอบข้อเท็จจริง ให้ผู้ที่ได้รับมอบหมายดำเนินการตามคำสั่งหรือสั่งการนั้น

๙.๕ ให้คณะกรรมการสืบสวนข้อเท็จจริงที่ได้รับแต่งตั้งหรือผู้ที่ได้รับมอบหมาย มีหน้าที่รวบรวมข้อเท็จจริงที่เกี่ยวข้อง และพิจารณาไต่สวนหาข้อเท็จจริงว่าเรื่องร้องเรียนมีมูลความจริงหรือไม่เพียงใด โดยให้ดำเนินการให้แล้วเสร็จโดยเร็ว พร้อมทั้งทำความเข้าใจกับผู้บังคับบัญชา ว่ามีการกระทำทุจริตและประพฤติมิชอบเกิดขึ้นหรือไม่ และเป็นกรณีก่อให้เกิดวินัยหรือไม่ หากเป็นกรณีที่ไม่มีการกระทำทุจริตและประพฤติมิชอบให้ผู้บังคับบัญชาและยุติเรื่อง

๙.๖ ในการพิจารณาไต่สวนข้อเท็จจริงให้ดำเนินการอย่างลับ และต้องเปิดโอกาสให้เจ้าหน้าที่ผู้ถูกกล่าวหาพิสูจน์ข้อเท็จจริงอย่างเป็นธรรม

๙.๗ ให้คณะกรรมการสืบสวนข้อเท็จจริง หรือผู้ที่ได้รับมอบหมาย รายงานผลการตรวจสอบข้อเท็จจริงหรือสืบสวนข้อเท็จจริงต่อผู้บังคับบัญชา ภายใน ๓๐ วัน นับแต่วันที่ได้รับการแต่งตั้ง หากมีเหตุผลความจำเป็นที่มีอาจหลีกเลี่ยงได้ คณะกรรมการฯ หรือผู้ที่ได้รับมอบหมาย อาจเสนอขอยายระยะเวลาดำเนินการต่อผู้บังคับบัญชา โดยเสนอขอยายระยะเวลาได้ครั้งละไม่เกิน ๓๐ วัน

๙.๘ เมื่อมีการดำเนินการในเบื้องต้นเป็นประการใด ให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ หรือกลุ่มกฎหมายและคดีแจ้งผู้ร้องเรียนทราบภายใน ๑๕ วัน เว้นแต่กรณีผู้ร้องเรียนไม่ให้ข้อมูลที่สมารถติดต่อกลับไปยังผู้ร้องเรียนได้

๙.๙ ในกรณีที่ข้อร้องเรียนเป็นเรื่องที่อยู่นอกเหนืออำนาจการพิจารณาของ สพป.นศ. ๑ ให้ดำเนินการดังนี้

๙.๙.๑ ส่งต่อเรื่องร้องเรียนไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้องโดยตรง ในกรณีที่ข้อร้องเรียน ระบุถึงชื่อหน่วยงานนั้น ๆ ถือเป็นการสิ้นสุดกระบวนการตอบสนองต่อข้อร้องเรียน

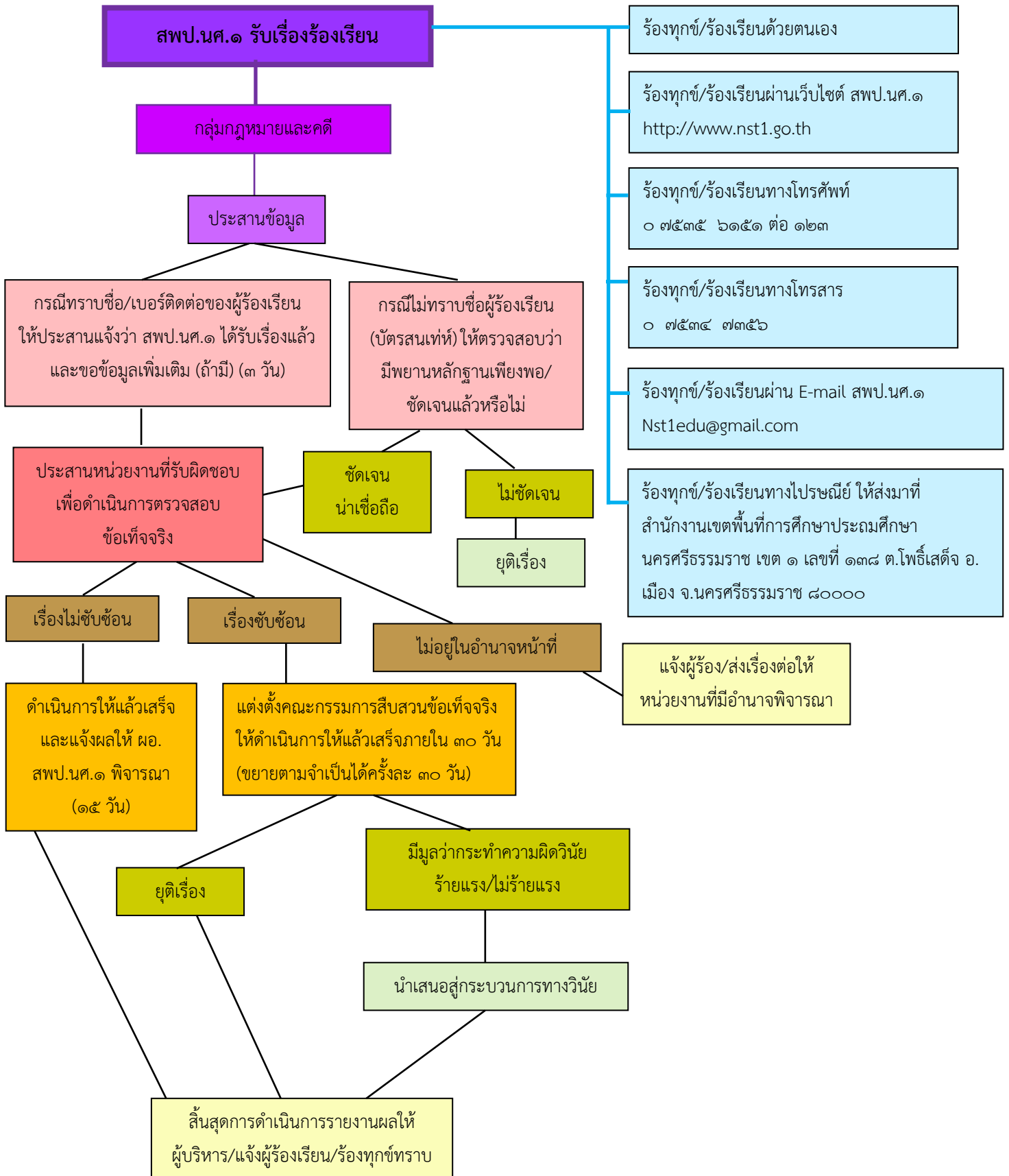
๙.๙.๒ ส่งเรื่องร้องเรียนไปยังผู้ร้องเรียน กรณีที่ผู้ร้องเรียนไม่ได้ระบุถึงหน่วยงานที่เกี่ยวข้องโดยตรง พร้อมชี้แจงเหตุผล และแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบ ถือเป็นการสิ้นสุดกระบวนการตอบสนองต่อข้อร้องเรียน

๑๐. ระยะเวลาดำเนินการ

เจ้าหน้าที่ฯ ต้องดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียนที่เข้ามายังหน่วยงานจากช่องทางต่างๆ ทุกวันทำการ โดยปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

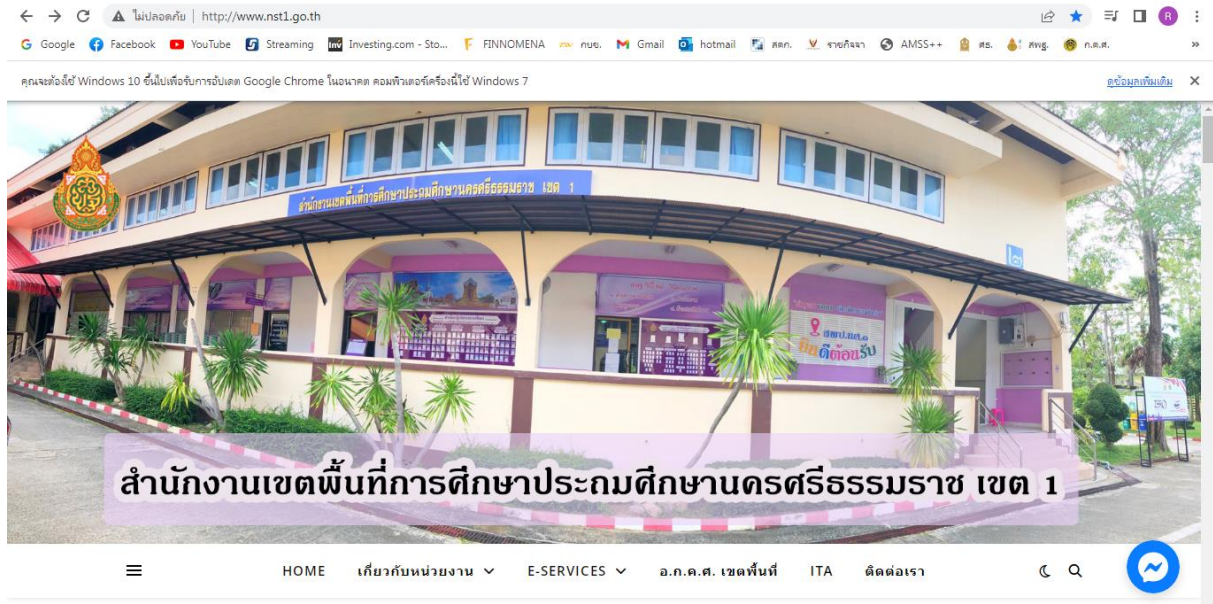
ช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องเรียน เพื่อประสานหาทางแก้ไข	ระยะเวลาในการตอบสนองข้อร้องเรียน
โทรศัพท์	ภายใน ๑ วัน	ภายใน ๑๕ วันทำการ
ร้องเรียนกับเจ้าหน้าที่ฯ ณ ศูนย์/จุดรับข้อร้องเรียนของหน่วยงาน	ภายใน ๑ วัน	ภายใน ๑๕ วันทำการ
หนังสือ/จดหมาย/Fax	ภายใน ๗ วัน (นับจากวันทำงานสารบรรณของหน่วยงานลงเลขรับหนังสือ/จดหมาย)	ภายใน ๑๕ วันทำการ
เว็บไซต์ สพป.นศ. ๑	ภายใน ๗ วัน	ภายใน ๑๕ วันทำการ
หน่วยงานภายนอกอื่น	ภายใน ๑๕ วัน	หมายเหตุ ได้ดำเนินการตอบข้อร้องเรียนเป็นระยะ จนกว่าจะยุติเรื่อง/เป็นที่พอใจ

๑๑. แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

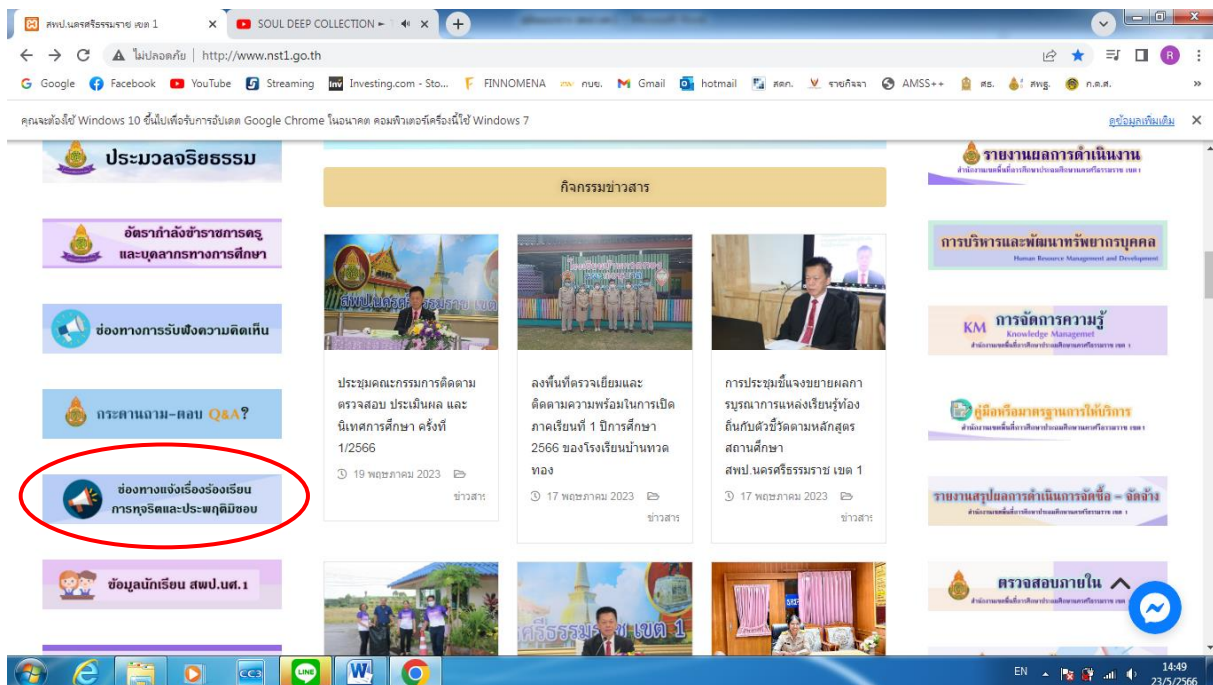


๑๒. ขั้นตอนการร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ผ่านทางเว็บไซต์ สพ.นศ. ๑

(๑) ค้นหาหน้า website
Nst1edu@gmail.com



(๒) หาไอคอนด้านซ้าย “ช่องทางแจ้งเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ”



(๓) เมื่อคลิกเข้าไปจะต้องกรอกข้อมูลให้ครบถ้วน

ถ้ามีไฟล์ สามารถแนบไฟล์เอกสาร/หลักฐาน

หลังจากนั้น ให้กด submit เพื่อยืนยันข้อมูลทั้งหมด เพื่อส่งเข้าระบบ สฟป.นศ. ๑

พีวเตอร์เครื่องนี้ใช้ Windows 7

ช่องทางแจ้งเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

ท่านสามารถแจ้งเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา นครศรีธรรมราช เขต 1 ได้โดย

1. เขียนคำร้องที่ศูนย์รับร้องเรียน สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา นครศรีธรรมราช เขต 1
2. ส่งเรื่องร้องเรียนมายัง Page Facebook สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา นครศรีธรรมราช เขต 1
3. ทางโทรศัพท์ 075356151 ต่อ 123 (วันและเวลาราชการ 08.30 - 16.30 น.)
4. ทางแบบฟอร์มช่องทางแจ้งเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ <https://forms.gle/CgGeTpJraxFUwhNn9>

ratchanatmint@gmail.com [Switch account](#)

The name and photo associated with your Google account will be recorded when you upload files and submit this form. Your email is not part of your response.

* Indicates required question

1. ชื่อ - สกุล ของผู้แจ้งเรื่องร้องเรียน *

Your answer

2. ที่อยู่ ของผู้แจ้งเรื่องร้องเรียน *

Your answer

3. อีเมลหรือโทรศัพท์ ของผู้แจ้งเรื่องร้องเรียน *

Your answer

4. ประเด็นข้อเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ *

Your answer

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ขอขอบคุณ ที่ท่านกรุณาแจ้งข้อร้องเรียน จะได้ตรวจสอบข้อมูล และดำเนินการตามกระบวนการ ผลเป็นประการใดจะแจ้งให้ท่านทราบต่อไป ทั้งนี้ สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา จะปกปิดข้อมูลของท่านไว้เป็นความลับ

แนบไฟล์เอกสาร/หลักฐาน *

[Add file](#)

[Submit](#) [Clear form](#)

Never submit passwords through Google Forms.

This content is neither created nor endorsed by Google. [Report Abuse](#) - [Terms of Service](#) - [Privacy Policy](#)

Google Forms

๑๓. ตัวอย่างแบบคำร้องเรียน

ชื่อ-สกุล ผู้ร้องเรียน.....เบอร์โทรศัพท์.....
ที่อยู่.....

ชื่อ-สกุล ผู้ถูกร้องเรียน.....สังกัด.....

ตำแหน่ง/ระดับ หรือข้อมูลที่สามารถบ่งชี้และสืบทราบตัวตนของผู้ถูกร้องเรียนได้

รายละเอียดเรื่องร้องเรียน

พยานหลักฐาน

๑).....

๒)..... ฯลฯ

ลงชื่อ.....ผู้ร้องเรียน

(.....)

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.

หมายเหตุ : คำแนะนำการทำหนังสือการร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

ข้อร้องเรียนให้ใช้ถ้อยคำสุภาพ และมีรายละเอียดการร้องเรียน ดังนี้

- (๑) ชื่อ ที่อยู่ และช่องทางการติดต่อถึงผู้ร้องเรียน เช่น หมายเลขโทรศัพท์ อีเมล เป็นต้น
- (๒) ชื่อ ตำแหน่ง และสังกัดของเจ้าหน้าที่ซึ่งถูกร้องเรียน
- (๓) การกระทำทั้งหลายที่เป็นเหตุแห่งการร้องเรียน พร้อมทั้งข้อเท็จจริง หรือพฤติกรรมตามสมควรเกี่ยวกับการกระทำ
- (๔) คำขอของผู้ร้องเรียน
- (๕) ลายมือชื่อของผู้ร้องเรียน
- (๖) ระบุ วัน เดือนปี ที่เกิดเหตุร้องเรียน (ลำดับเหตุการณ์)
- (๗) เอกสารหลักฐานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง เช่น พยานเอกสาร พยานวัตถุ พยานบุคคล (ถ้ามี) เป็นต้น