



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

นางสาวรัชฎ์ สแสงศรี

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 โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลางเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนให้เกิดความพึงพอใจและเป็นอยู่ที่ดีของประชาชนเกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการที่มีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ และมีการประเมินผลการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ

กระทรวงศึกษาธิการได้ออกประกาศ เรื่อง การแบ่งส่วนราชการภายในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา พ.ศ. ๒๕๖๐ ลงวันที่ ๒๒ พฤศจิกายน พ.ศ. ๒๕๖๐ เพื่อให้การดำเนินการแบ่งส่วนราชการภายในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาเป็นไปด้วยความเหมาะสมกับภารกิจ ปริมาณ คุณภาพการจัดการศึกษาในแต่ละเขตพื้นที่การศึกษา สนองนโยบายของรัฐบาลด้านการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบในระบบราชการ และสนับสนุนระบบงานกฎหมายและคดีของรัฐให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น อีกทั้งเพื่อเป็นศูนย์รับแจ้งเบาะแสการทุจริต หรือไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา นครศรีธรรมราช เขต ๑ จึงได้จัดตั้งกลุ่มกฎหมายและคดีขึ้น และเพื่อให้การบริหารระบบราชการเป็นไปด้วยความถูกต้อง บริสุทธิ์ ยุติธรรม ควบคู่กับการพัฒนา บำบัดทุกข์ บำรุงสุข ตลอดจนดำเนินการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพด้วยความรวดเร็วประสบผลสำเร็จอย่างเป็นรูปธรรม และเป็นการสร้างความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับการดำเนินการในการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน ตลอดจนรับแจ้งเบาะแสการทุจริต หรือการไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา นครศรีธรรมราช 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 สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษานครศรีธรรมราชเขต ๑ เลขที่ ๑๓๘ ตำบลโพธิ์เสด็จ อำเภอเมือง จังหวัดนครศรีธรรมราช ๘๐๐๐๐

๓. ผู้รับผิดชอบเรื่องร้องเรียน

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษานครศรีธรรมราชเขต ๑ ได้มอบหมายให้กลุ่มกฎหมายและคดี เป็นผู้รับผิดชอบหน้าที่เกี่ยวกับรับเรื่องราวจุติการ/ร้องเรียนทั่วไป ร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบ การให้บริการข้อมูลข่าวสารที่เกี่ยวข้อง ให้คำปรึกษาทางกฎหมาย ส่งเสริม สนับสนุน พัฒนาการมีวินัย และรักษาวินัย อีกทั้งป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ ตลอดจนหน้าที่รับผิดชอบเกี่ยวกับงานวินัย งานอุทธรณ์และร้องทุกข์ งานกฎหมาย งานดำเนินคดี งานตอบข้อหาหรือกฎหมาย และงานคดีปกครอง

๔. วัตถุประสงค์

๑. เพื่อให้การดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียน ของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา นครศรีธรรมราช เขต ๑ มีขั้นตอน/กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน
๒. เพื่อให้มั่นใจได้ว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการ ข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอและมีประสิทธิภาพ

๕. คำจำกัดความ

“การจัดการข้อร้องเรียน” มีความหมายครอบคลุมถึงการจัดการในเรื่องข้อร้องเรียนทั่วไป/ร้องเรียน ทุจริตและประพฤติมิชอบ/ร้องทุกข์/ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น/คำชมเชย/การสอบถามหรือการร้องขอข้อมูล

“เจ้าหน้าที่” หมายความว่า ข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา ลูกจ้างประจำ พนักงาน ราชการ ลูกจ้างชั่วคราว ในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา นครศรีธรรมราช เขต ๑

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

“ทุจริต” หมายความว่า การแสวงหาผลประโยชน์ที่มิควรได้โดยชอบด้วยกฎหมายสำหรับตนเองหรือ ผู้อื่น

“ประพจน์มิชอบ” หมายความว่า การที่เจ้าหน้าที่ปฏิบัติ หรือละเว้นการปฏิบัติอย่างใดอย่างหนึ่ง ในตำแหน่งหน้าที่ หรือใช้อำนาจในตำแหน่งหน้าที่ อันเป็นการฝ่าฝืนกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ คำสั่ง ใดๆ อย่างหนึ่ง ซึ่งมุ่งหมายจะควบคุมดูแลการรับ การเก็บรักษา หรือการใช้เงิน หรือทรัพย์สินของส่วนราชการ ไม่ว่าจะ การปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติ นั้น เป็นการทุจริตด้วยหรือไม่ก็ตาม และให้หมายความรวมถึงการประมาท เลินเล่อในหน้าที่ดังกล่าวด้วย

“ผู้มีส่วนได้เสีย” หมายถึง ผู้ที่ได้รับผลกระทบ ทั้งทางบวกและทางลบ ทั้งทางตรงและทางอ้อม จาก การดำเนินการของส่วนราชการ เช่น ข้าราชการในสังกัด เด็กนักเรียน ครู ผู้บริหารสถานศึกษา ผู้ปกครอง และ ประชาชนทั่วไป

“ผู้รับบริการ” หมายถึง ผู้ที่มีรับบริการจากส่วนราชการและประชาชนทั่วไป

“ผู้ร้องเรียน” หมายถึง ประชาชนทั่วไป/ผู้มีส่วนได้เสียที่มาติดต่อราชการผ่านช่องทางต่าง ๆ โดยมี วัตถุประสงค์ครอบคลุมการร้องเรียนทั่วไป/ร้องเรียนทุจริตและประพจน์มิชอบ/ร้องทุกข์/การให้ข้อเสนอแนะ/ การให้ข้อคิดเห็น/การชมเชย/การร้องขอข้อมูล

“สพ.นศ. ๑” หมายถึง สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษานครศรีธรรมราช เขต ๑

๖. การดำเนินการสืบสวนเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน

- การร้องเรียนข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา ผู้ใดจะเป็นผู้ร้องเรียนก็ได้ ผู้ร้องเรียน ไม่จำเป็นต้องเป็นผู้เสียหายจากการกระทำที่ถูกร้องเรียนนั้นโดยตรง ซึ่งแตกต่างจากกรณีการร้องทุกข์ ในคดีอาญา เนื่องจากผู้ร้องทุกข์ในคดีอาญาต้องเป็นผู้ได้รับความเสียหายจากการกระทำความผิดนั้น การร้องเรียนในทางวินัยจึงมีลักษณะเป็นการกล่าวหาข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษาว่า ผู้นั้นกระทำความผิดวินัยหรือไม่

- การร้องเรียนอาจทำเป็นหนังสือร้องเรียนโดยปรากฏชื่อผู้ร้องเรียน ในกรณีมีชื่อผู้ร้องเรียน ผู้ได้รับคำร้องเรียนต้องให้ความคุ้มครองแก่ผู้ร้องเรียนตามสมควร เพื่อไม่ให้ได้รับผลกระทบในทางเสียหายต่อ ผู้ร้องเรียน หากเป็นหนังสือร้องเรียนที่ไม่ปรากฏชื่อผู้ร้องเรียนไม่ได้ลงชื่อร้องเรียนหนังสือดังกล่าว เรียกว่า หนังสือสนเท่ห์หรือบัตรสนเท่ห์ ซึ่งผู้รับคำร้องเรียนอาจพิจารณาดำเนินการได้หากการร้องเรียนนั้นระบุ หลักฐานพยานแวดล้อมอย่างชัดเจน ซึ่งพยานบุคคลแน่นอน ทำให้สามารถสืบสวนข้อเท็จจริงได้ ทั้งนี้ ตามมติ คณะรัฐมนตรีที่ส่งตามหนังสือสำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี 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 การให้บำเหน็จ ความชอบแก่ผู้ให้ข้อมูล เป็นต้น ทั้งนี้ ตามหนังสือสำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี ที่ นร ๐๒๐๖/ว ๓๑ ลงวันที่ ๒๕ กุมภาพันธ์ ๒๕๔๒

- การดำเนินการภายหลังจากรับเรื่องร้องเรียนแล้วให้ถือว่า เรื่องร้องเรียนนั้นเป็นความลับของทางราชการ หนังสือร้องเรียนดังกล่าวต้องเป็นเอกสารประทับ “ลับ”

- ถ้าผู้รับคำร้องเรียนมิใช่ผู้บังคับบัญชาของผู้ถูกร้องเรียน ให้ส่งเรื่องร้องเรียนนั้นให้แก่ผู้บังคับบัญชาของผู้นั้น ถ้าผู้รับคำร้องเรียนเป็นผู้บังคับบัญชาระดับเหนือกว่าผู้บังคับบัญชาของผู้ถูกร้องเรียน ผู้บังคับบัญชาคนนั้นอาจรับดำเนินการเองหรือส่งเรื่องร้องเรียนให้ผู้บังคับบัญชาชั้นต้นเป็นผู้ดำเนินการก็ได้ตามที่เห็นสมควรแก่เรื่องร้องเรียนนั้น ได้แก่ หากเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับผู้บังคับบัญชาชั้นต้นด้วยหรืออาจมีความยุ่งยากในการดำเนินการผู้บังคับบัญชาชั้นเหนือกว่าก็ควรรับดำเนินการ

- ผู้บังคับบัญชาซึ่งอยู่ในฐานะผู้ดำเนินการต้องพิจารณาว่า เรื่องร้องเรียนดังกล่าวมีพยานหลักฐานในเบื้องต้นอยู่แล้วและพยานเอกสารนั้นมีความชัดเจน น่าเชื่อถือ ผู้บังคับบัญชาก็สามารถดำเนินการทางวินัยได้ทันที แต่หากไม่มีความชัดเจน หรือไม่มีพยานหลักฐาน ก็ต้องทำการสืบสวนข้อเท็จจริง หรือทำการตรวจสอบข้อเท็จจริง หรือทำการรวบรวมข้อเท็จจริงในเรื่องร้องเรียนนั้นให้ได้ ความชัดเจนเสียก่อน แต่อย่างไรก็ตาม แม้เรื่องร้องเรียนดังกล่าวไม่มีพยานหลักฐานเพียงพอที่จะดำเนินการทางวินัยได้ทันที ในกรณีที่ปรากฏตัวผู้ถูกกล่าวหา ได้แก่ ผู้ร้องเรียนมีตัวตนลงชื่อร้องเรียนในหนังสือร้องเรียน หรือเป็นกรณีที่ผู้บังคับบัญชาสงสัยว่าข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษาที่ถูกร้องเรียนกระทำผิดวินัย 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 เรื่องร้องเรียนต้องเป็นข้อเท็จจริงหรือพฤติการณ์ที่มีมูล มิใช่ลักษณะกระแสข่าวที่สร้างความเสียหายแก่บุคคลที่ขาดหลักฐานพยานแวดล้อมที่ปรากฏชัดแจ้ง 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 หรือพฤติการณ์ตามสมควรเกี่ยวกับการกระทำดังกล่าว

(๔) คำขอของผู้ร้องเรียน

(๕) ลายมือชื่อของผู้ร้องเรียน

(๖) ระบุ วัน เดือนปี ที่เกิดเหตุร้องเรียน (ลำดับเหตุการณ์)

(๗) เอกสารหลักฐานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง เช่น พยานเอกสาร พยานวัตถุ พยานบุคคล (ถ้ามี) เป็นต้น

๗.๒.๒ เป็นเรื่องที่ผู้ร้องได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหาย 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

กรณีที่ไม่มีความหมาย กฎ ระเบียบกำหนดการจัดการเรื่องร้องเรียนไว้โดยเฉพาะ ผู้รับบริการหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียใดต้องการแจ้งข้อร้องเรียน แจ้งข้อมูลเบาะแส ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ และคำชมเชยเกี่ยวกับการปฏิบัติงานหรือให้บริการของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน 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 จังหวัดนครศรีธรรมราช โทร. ๐ ๗๕๓๔ ๘๐๒๘

(๒) ศูนย์บริการประชาชน สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี (ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน GCC) สายด่วน ๑๑๑๑

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

(๔) คณะกรรมการรับเรื่องราวร้องทุกข์ประจำกระทรวงศึกษาธิการตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการจัดการเรื่องร้องทุกข์ 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/ส่งเรื่องต่อให้หน่วยงานที่มีอำนาจ

พิจารณา

(๒) กรณีเรื่องไม่ซับซ้อน ดำเนินการให้แล้วเสร็จ และแจ้งผลให้ ผอ.สปป.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 กรอกรูปแบบฟอร์มบันทึกเรื่องร้องเรียน โดยมีรายละเอียด ชื่อ-สกุล ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ติดต่อเรื่องร้องเรียน และสถานที่เกิดเหตุรวมถึงสาเหตุ

๘.๒.๒ ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียน เจ้าหน้าที่ต้องบันทึกข้อร้องเรียนลงสมุดบันทึกข้อร้องเรียน

๘.๓ ติดตามการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน

ให้หน่วยงานหรือเจ้าหน้าที่ผู้เกี่ยวข้องรายงานผลการดำเนินการให้ผู้บังคับบัญชาทราบภายใน ๗ วันทำการ เพื่อดำเนินการแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบ

๘.๔ การรายงานผลการดำเนินงานให้ผู้บังคับบัญชาทราบ

- รวบรวมข้อมูล และรายงานสรุปการดำเนินการเรื่องร้องเรียนให้ผู้บังคับบัญชาทราบ
- รายงานเรื่องร้องเรียนหลังจากสิ้นปีงบประมาณ เพื่อดำเนินการจัดทำข้อมูลเชิงสถิติเรื่องร้องเรียนการทุจริตประจำปี

๙. กระบวนการพิจารณาดำเนินการ

๙.๑ ให้กลุ่มกฎหมายและคดี สพ.นศ. ๑ เป็นหน่วยงานหลักในการรับเรื่องร้องเรียน ซึ่งปัจจุบันมีเจ้าหน้าที่ในสังกัดกลุ่มกฎหมายและคดี จำนวน ๒ คน ได้แก่ ๑) นางสาวอรวรรณ ตันพันธุ์วงศ์ นิติกรชำนาญการ ปฏิบัติหน้าที่ผู้อำนวยการกลุ่มกฎหมายและคดี ๒) นางสาวรัชชัญญ์ แสงศรี นิติกรชำนาญการ

๙.๒ เมื่อได้รับเรื่องร้องเรียนให้เจ้าหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย และกลุ่มกฎหมายและคดี รวบรวมข้อมูลการร้องเรียนเสนอผู้บังคับบัญชาตามลำดับ ในกรณีเป็นลักษณะบัตรสนเท่ห์ให้พิจารณาเฉพาะรายที่มีลักษณะตามที่กำหนดไว้

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

๙.๔ กรณีที่ผู้บังคับบัญชา เห็นสมควรให้แต่งตั้งคณะกรรมการสืบสวนข้อเท็จจริง หรือมอบหมายให้ผู้ที่ได้รับมอบหมายตรวจสอบข้อเท็จจริง ให้ผู้ที่ได้รับมอบหมายดำเนินการตามคำสั่งหรือสั่งการนั้น

๙.๕ ให้คณะกรรมการสืบสวนข้อเท็จจริงที่ได้รับแต่งตั้งหรือผู้ที่ได้รับมอบหมาย มีหน้าที่รวบรวมข้อเท็จจริงที่เกี่ยวข้อง และพิจารณาไต่สวนหาข้อเท็จจริงว่าเรื่องร้องเรียนมีมูลความจริงหรือไม่เพียงใด โดยให้ดำเนินการให้แล้วเสร็จโดยเร็ว พร้อมทั้งทำความเข้าใจกับผู้บังคับบัญชา ว่ามีการกระทำทุจริตและประพฤติมิชอบเกิดขึ้นหรือไม่ และเป็นกรณีการกระทำผิดวินัยหรือไม่ หากเป็นกรณีที่ไม่มีการกระทำทุจริตและประพฤติมิชอบให้ผู้บังคับบัญชาและยุติเรื่อง

๙.๖ ในการพิจารณาไต่สวนข้อเท็จจริงให้ดำเนินการอย่างลับ และต้องเปิดโอกาสให้เจ้าหน้าที่ผู้ถูกกล่าวหาพิสูจน์ข้อเท็จจริงอย่างเป็นธรรม

๙.๗ ให้คณะกรรมการสืบสวนข้อเท็จจริง หรือผู้ที่ได้รับมอบหมาย รายงานผลการตรวจสอบข้อเท็จจริงหรือสืบสวนข้อเท็จจริงต่อผู้บังคับบัญชา ภายใน ๓๐ วัน นับแต่วันที่รับแต่งตั้ง หากมีเหตุผลความจำเป็นที่อาจหลีกเลี่ยงได้ คณะกรรมการฯ หรือผู้ที่ได้รับมอบหมาย อาจเสนอขยายระยะเวลาดำเนินการต่อผู้บังคับบัญชา โดยเสนอขอขยายระยะเวลาได้ครั้งละไม่เกิน ๓๐ วัน

๙.๘ เมื่อมีการดำเนินการในเบื้องต้นเป็นประการใด ให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ หรือกลุ่มกฎหมายและคดี แจ้งผู้ร้องเรียนทราบภายใน ๑๕ วัน เว้นแต่กรณีผู้ร้องเรียนไม่ให้ข้อมูลที่สามารถติดต่อกลับไปยังผู้ร้องเรียนได้

๙.๙ ในกรณีที่ข้อร้องเรียนเป็นเรื่องที่อยู่นอกเหนืออำนาจการพิจารณาของ สพป.นศ. ๑ ให้ดำเนินการดังนี้

๙.๙.๑ ส่งต่อเรื่องร้องเรียนไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้องโดยตรง ในกรณีที่ข้อร้องเรียน ระบุถึงชื่อหน่วยงานนั้น ๆ ถือเป็น การสิ้นสุดกระบวนการตอบสนองต่อข้อร้องเรียน

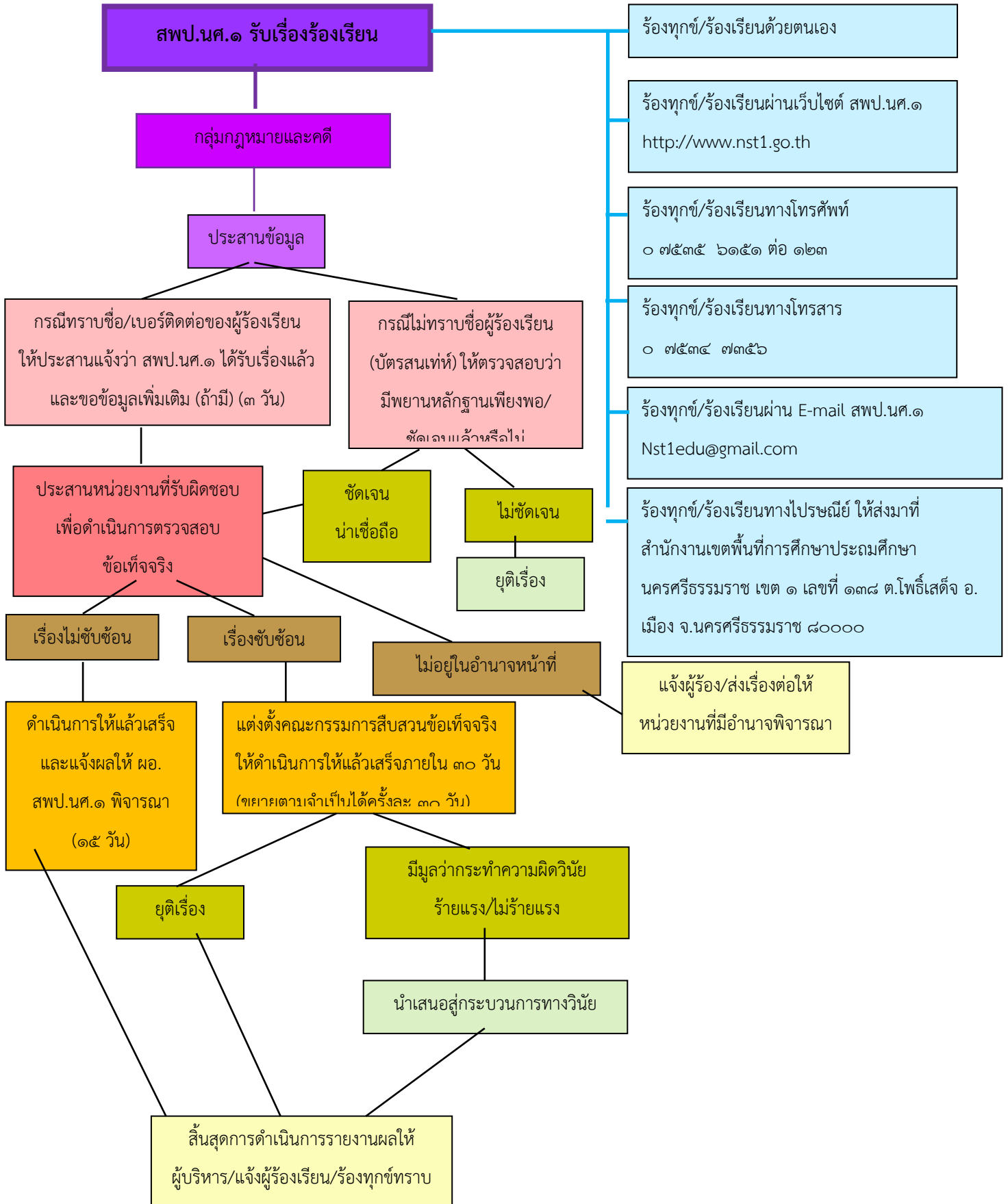
๙.๙.๒ ส่งเรื่องร้องเรียนไปยังผู้ร้องเรียน กรณีที่ผู้ร้องเรียนไม่ได้ระบุถึงหน่วยงานที่เกี่ยวข้องโดยตรง พร้อมชี้แจงเหตุผล และแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบ ถือเป็น การสิ้นสุดกระบวนการตอบสนองต่อข้อร้องเรียน

๑๐. ระยะเวลาดำเนินการ

เจ้าหน้าที่ฯ ต้องดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียนที่เข้ามาถึงหน่วยงานจากช่องทางต่างๆ ทุกวันทำการ โดยปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

ช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการ รับข้อร้องเรียน เพื่อประสาน หาทางแก้ไข	ระยะเวลาในการตอบสนอง ข้อร้องเรียน
โทรศัพท์	ภายใน ๑ วัน	ภายใน ๑๕ วันทำการ
ร้องเรียนกับเจ้าหน้าที่ฯ ณ ศูนย์/ จุดรับข้อร้องเรียนของหน่วยงาน	ภายใน ๑ วัน	ภายใน ๑๕ วันทำการ
หนังสือ/จดหมาย/Fax	ภายใน ๗ วัน (นับจากวันทำงาน สารบรรณของหน่วยงานลงเลขรับ หนังสือ/จดหมาย)	ภายใน ๑๕ วันทำการ
เว็บไซต์ สพป.นศ. ๑	ภายใน ๗ วัน	ภายใน ๑๕ วันทำการ
หน่วยงานภายนอกอื่น	ภายใน ๑๕ วัน	หมายเหตุ ได้ดำเนินการตอบข้อ ร้องเรียนเป็นระยะ จนกว่าจะยุติ เรื่อง/เป็นที่พอใจ

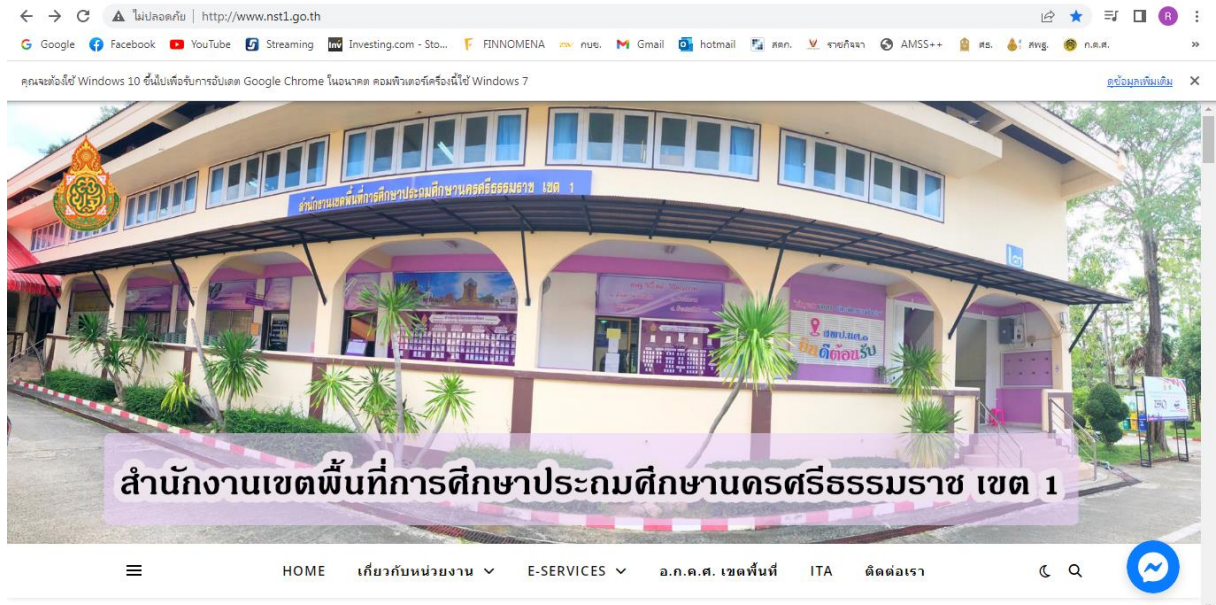
๑๑. แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ



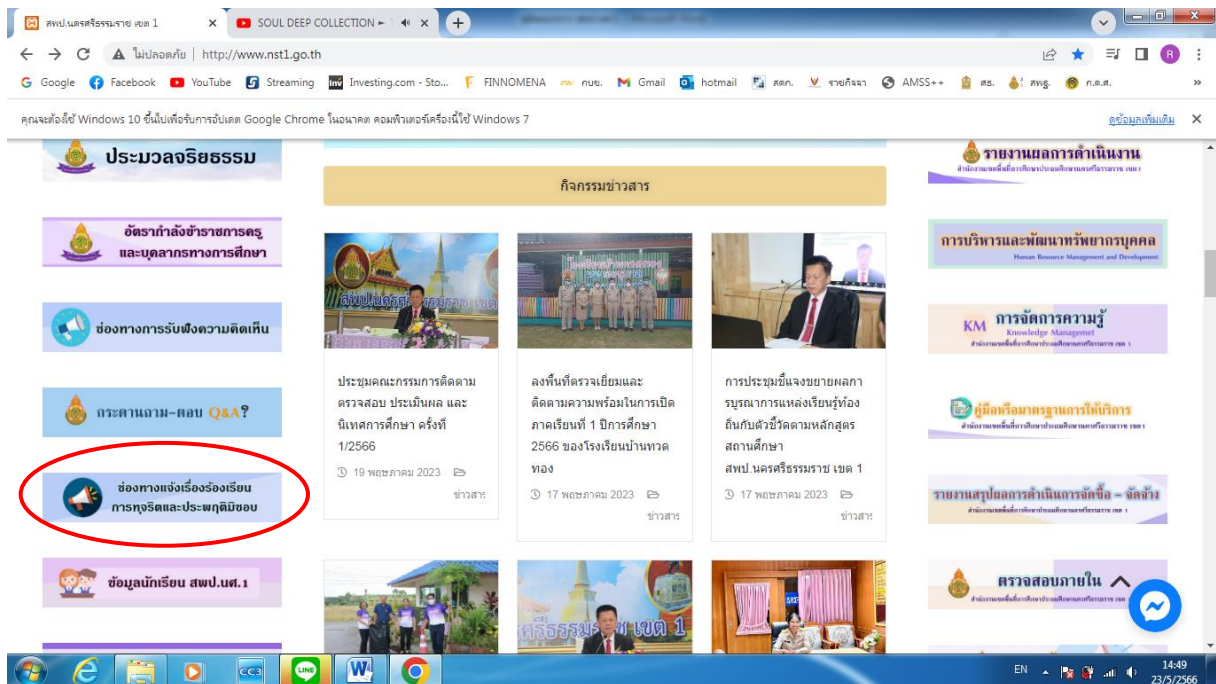
๑๒. ขั้นตอนการร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ผ่านทางเว็บไซต์ สพป.นศ. ๑

(๑) ค้นหาหน้า website

Nst1edu@gmail.com



(๒) หาไอคอนด้านซ้าย “ช่องทางแจ้งเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ”



(๓) เมื่อคลิกเข้าไปจะต้องกรอกข้อมูลให้ครบถ้วน

ถ้ามีไฟล์ สามารถแนบไฟล์เอกสาร/หลักฐาน

หลังจากนั้น ให้กด submit เพื่อยืนยันข้อมูลทั้งหมด เพื่อส่งเข้าระบบ สฟป.นศ. ๑

พิวเตอร์เครื่องนี้ใช้ 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 (วันและเวลาดำเนินการ 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 หรือพฤติการณ์ตามสมควรเกี่ยวกับการกระทำ
- (๔) คำขอของผู้ร้องเรียน
- (๕) ลายมือชื่อของผู้ร้องเรียน
- (๖) ระบุ วัน เดือนปี ที่เกิดเหตุร้องเรียน (ลำดับเหตุการณ์)
- (๗) เอกสารหลักฐานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง เช่น พยานเอกสาร พยานวัตถุ พยานบุคคล (ถ้ามี) เป็นต้น