



แนวปฏิบัติการจัดการ เรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ



กลุ่มกฎหมายและคดี
สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาสุราษฎร์ธานี ชุมพร
สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน
กระทรวงศึกษาธิการ



ประกาศสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาสุราษฎร์ธานี ชุมพร
เรื่อง ประกาศใช้คู่มือการดำเนินการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

ด้วยสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาสุราษฎร์ธานี ชุมพร ได้จัดทำคู่มือการดำเนินการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ เพื่อใช้เป็นแนวทางในการบริหารจัดการข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบอื่น ๆ เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ผู้รับบริการได้รับข้อมูลที่ถูกต้อง โปร่งใส สร้างความเชื่อมั่นและพึงพอใจในบริการขององค์กรมากยิ่งขึ้นจึงกำหนดแนวทางปฏิบัติในการจัดการเรื่อง ร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาสุราษฎร์ธานีชุมพรจึงประกาศใช้คู่มือการดำเนินการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

จึงประกาศให้ทราบโดยทั่วกัน

ประกาศ ณ วันที่ ๑๕ มีนาคม พ.ศ. ๒๕๖๗

(นายนรินทร์ ช่างล้ำ)

ผู้อำนวยการเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาสุราษฎร์ธานี ชุมพร



คู่มือการดำเนินการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ
สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาสุราษฎร์ธานี ชุมพร

คำนำ

คู่มือการปฏิบัติงานการจัดการ เรื่อง ร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ เล่มนี้ ได้จัดทำขึ้น เพื่อเป็นคู่มือในการปฏิบัติงานสำหรับกลุ่มกฎหมายและคดี สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา สุราษฎร์ธานี ชุมพร ที่มีหน้าที่รับผิดชอบในการจัดการ เรื่อง ร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ รวมทั้งผู้ที่ได้รับมอบหมายให้เป็นคณะกรรมการศูนย์รับแจ้ง เรื่อง ร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ เพื่อเป็นแนวทางในการปฏิบัติงานที่ชัดเจน และให้เข้าใจถึงวิธีการดำเนินการ ขั้นตอน กระบวนการ ระยะเวลาในการดำเนินการ และกฎหมาย ระเบียบ หลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการ เรื่อง ร้องเรียน การทุจริตและประพฤติมิชอบ ที่เป็นมาตรฐานเดียวกัน ทำให้ข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ของผู้รับบริการได้รับการตอบสนองอย่างรวดเร็ว ถูกต้อง และเป็นธรรม หวังเป็นอย่างยิ่งว่าคงเป็น ประโยชน์แก่สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาสุราษฎร์ธานี ชุมพร สถานศึกษา ข้าราชการครู และบุคลากรทางการศึกษา และผู้รับบริการ

ขอขอบคุณผู้บังคับบัญชาและผู้มีส่วนเกี่ยวข้องที่มีส่วนทำให้คู่มือเล่มนี้เสร็จสมบูรณ์ด้วยดี

นายเฉลิมชัย นาคสวาท นิตกรชำนาญการพิเศษ
ว่าที่ร้อยตรีสดาฯ สุทธิมาศ นิตกรชำนาญการ
นางสาวสุนิสา ช่วยสง (อัคราจ้าง)

ผู้รวบรวม/เรียบเรียง/ผู้พิมพ์

สารบัญ

	หน้า
วัตถุประสงค์	๑
คำจำกัดความ	๑
ประเภทข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ	๒
ช่องทางการร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ	๒
ระดับข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ	๓
ผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ	๓
กระบวนการจัดการข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ	๓
การตอบสนองต่อเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ	๖
มาตรฐานการปฏิบัติงาน	๖
การติดตามประเมินผล	๖
ภาคผนวก	
แบบฟอร์มร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ	เอกสารแนบที่ ๑
คำสั่งแต่งตั้งจัดตั้งศูนย์รับแจ้งเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ	เอกสารแนบที่ ๒
และแต่งตั้งคณะกรรมการศูนย์รับแจ้งเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ	

คู่มือการดำเนินการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาสุราษฎร์ธานี ชุมพร

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาสุราษฎร์ธานี ชุมพร เป็นองค์กรที่มีการบริหารจัดการอย่างมีประสิทธิภาพในการขับเคลื่อนการศึกษาขั้นพื้นฐานระดับมัธยมศึกษาให้มีคุณภาพตามมาตรฐานการศึกษา พัฒนาสู่ความเป็นเลิศในระดับสากลบนพื้นฐานความรู้คู่คุณธรรม มุ่งเน้นที่จะบริหารจัดการองค์กรอย่างมีธรรมาภิบาล ด้วยความซื่อสัตย์สุจริตอย่างโปร่งใส สามารถตรวจสอบได้ พร้อมรับผิดชอบ รวมถึงการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ และต่อต้านการทุจริตทุกรูปแบบ และให้ความสำคัญในการบริหารจัดการที่มุ่งเน้นผู้รับบริการและได้กำหนดค่านิยมองค์กรว่า “ยิ้มแย้มแจ่มใส ว่องไวทุกงาน บริการประทับใจ มีวินัย และคุณธรรม” เพื่อให้การบริหารจัดการข้อร้องเรียนและอื่น ๆ เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ผู้รับบริการได้รับข้อมูลที่ถูกต้อง โปร่งใส สร้างความเชื่อมั่นและพึงพอใจในบริการขององค์กรมากขึ้น จึงได้กำหนดแนวทางปฏิบัติในการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาสุราษฎร์ธานี ชุมพร มีรายละเอียดดังนี้

วัตถุประสงค์

๑. เพื่อเป็นแนวปฏิบัติในการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบที่มีมาตรฐาน นำมาใช้ครอบคลุมในกลุ่ม/กลุ่มงาน และศูนย์รับแจ้งเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ
๒. เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานทราบขั้นตอนในการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ใช้เป็นเอกสารอ้างอิงในการปฏิบัติงาน
๓. เพื่อจัดการข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบให้สอดคล้องรับการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA)

คำจำกัดความ

๑. เรื่องร้องเรียน หมายถึง เรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบของหน่วยงาน สถานศึกษา ข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา ในการปฏิบัติงานที่มีการฝ่าฝืนการปฏิบัติงานหรือการปฏิบัติงานไม่ถูกต้อง ไม่เป็นไปตามขั้นตอน หรือใช้อำนาจหน้าที่ในทางมิชอบ ซึ่งต้องการให้ผู้ปฏิบัติงานชี้แจงตอบข้อสงสัย ปรับปรุง หรือแก้ไข การปฏิบัติงานให้ถูกต้อง ชัดเจน โปร่งใส สามารถตรวจสอบได้
๒. ผู้ร้องเรียน หมายถึง นักเรียน ครู บุคลากรทางการศึกษา ผู้ปกครองนักเรียน คู่สัญญา ผู้รับบริการ ผู้ร้องเรียนหรือผู้ที่มาปรึกษา ผู้มีส่วนได้เสียทั้งภายในและภายนอก ของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาสุราษฎร์ธานี ชุมพร
๓. ผู้ถูกร้องเรียน หมายถึง ผู้บริหาร ข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษาในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาสุราษฎร์ธานี ชุมพร ซึ่งมีพฤติการณ์เกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบ มีการปฏิบัติงานที่มีการฝ่าฝืนการปฏิบัติงานหรือการปฏิบัติงานไม่ถูกต้อง ไม่เป็นไปตามขั้นตอนหรือใช้อำนาจหน้าที่ในทางมิชอบ

ประเภทข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

เรื่องที่จะนำมาร้องเรียนต้องเป็นเรื่องที่ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อน หรือเสียหาย อันเนื่องมาจากการกระทำของเจ้าหน้าที่ในเรื่องดังต่อไปนี้

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

ทั้งนี้ เรื่องที่ร้องเรียนต้องเป็นเรื่องจริงที่มีมูล มิใช่ลักษณะกระแสข่าวที่สร้างความเสียหายแก่บุคคลที่ขาดพยานหลักฐานแวดล้อมที่ปรากฏชัดแจ้ง ตลอดจนขาดพยานบุคคลแน่นอน กรณีการร้องเรียนที่มีลักษณะเป็น บัตรสนเท่ห์ จะรับพิจารณาเฉพาะรายที่ระบุหลักฐานที่ปรากฏชัดเจนเพียงพอที่จะดำเนินการสืบสวนต่อไปได้

รายละเอียดข้อมูลข้อร้องเรียนให้ใช้ถ้อยคำสุภาพและต้องระบุข้อมูลต่อไปนี้

- ๑) ชื่อและที่อยู่ของผู้ร้องเรียน ที่อยู่สามารถติดต่อกลับแจ้งผลได้
- ๒) ชื่อและนามสกุล ผู้มีพฤติการณ์การทุจริตและประพฤติมิชอบ (ผู้ถูกร้องเรียน) /สถานศึกษา
- ๓) ช่วงเวลาการกระทำความผิด
- ๔) ความเสียหายที่เกิดขึ้น
- ๕) ข้อมูลรายละเอียดพฤติการณ์การทุจริตและประพฤติมิชอบ การกระทำทั้งหลายที่เป็นเหตุแห่งการร้องเรียน พร้อมทั้งข้อเท็จจริงหรือพฤติการณ์เกี่ยวกับการกระทำดังกล่าว หรือแจ้งช่องทางเบาะแสการทุจริตของเจ้าหน้าที่ให้ชัดเจนเพียงพอเพื่อการดำเนินการสืบสวน สอบสวน

๖) คำขอของผู้ร้องเรียน

๗) ลายมือชื่อของผู้ร้องเรียน

๘) ระบุวัน เดือน ปี

๙) ระบุพยานเอกสาร พยานวัตถุ หรือพยานบุคคล (ถ้ามี)

ช่องทางการติดต่อและแจ้งเรื่อง ร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

๑. ร้องเรียนด้วยตนเอง ในขณะการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ ณ จุดปฏิบัติงาน โดยเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานรับเรื่องร้องเรียน

๒. ร้องเรียนด้วยตนเอง ในวัน เวลาราชการ ที่สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาสุราษฎร์ธานี ชุมพร โดยเจ้าหน้าที่ผู้รับข้อร้องเรียน บันทึกข้อมูลตามแบบฟอร์ม หรือผู้รับบริการกรอกข้อมูลแบบฟอร์มแจ้งข้อร้องเรียน

๓. โทรศัพท์ หมายเลข ๐๗๗ - ๒๐๓๓๗๒-๔ ต่อ ๒๐ และโทรสาร หมายเลข ๐๗๗ - ๒๐๕๓๑๘

๔. จดหมาย จำหน่ายซองถึง สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาสุราษฎร์ธานี ชุมพร เลขที่ ๒๖๑/๒๙ ถนนอำเภอ ตำบลมะขามเตี้ย อำเภอเมืองสุราษฎร์ธานี จังหวัดสุราษฎร์ธานี ๘๔๐๐๐

๕. กระดานร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ และศูนย์ ฉก.คศ.สพม.สฎชพ (Web board) ที่เว็บไซต์สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาสุราษฎร์ธานี ชุมพร [http:// www. spmsnicpn.go.th](http://www.spmsnicpn.go.th)

๖. Email : legalgroup@spmsnicpn.go.th

๗. กล่องรับข้อคิดเห็น/ข้อร้องเรียน ณ สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาสุราษฎร์ธานี ชุมพร

๘. ร้องเรียนโดยตรง ต่อผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาสุราษฎร์ธานี ชุมพร ได้ที่หมายเลข ๐๗๗ - ๒๐๓๓๗๒ - ๔ ต่อ ๑๑

ระดับข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ เป็นการจำแนกความสำคัญของข้อร้องเรียนออกเป็น ๓ ระดับ ดังนี้

ระดับ	ประเภท	นิยาม	เวลาในการตอบสนอง	ผู้รับผิดชอบ
๑.	ข้อร้องเรียนเล็ก	ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อน แต่สามารถแก้ไขได้โดยหน่วยงานเดียว	ไม่เกิน ๗ วันทำการ	หน่วยงานผู้รับผิดชอบเรื่อง
๒.	ข้อร้องเรียนใหญ่	- ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อน ไม่สามารถแก้ไขได้โดยหน่วยงานเดียวหรือจะต้องมีการแต่งตั้งคณะกรรมการสืบสวนข้อเท็จจริงเพื่อพิจารณาหรือต้องส่งเรื่องต่อให้หน่วยงานอื่นดำเนินการ	ไม่เกิน ๑๕ วันทำการ (แจ้งผลให้ผู้ร้องเรียนทราบเบื้องต้น)	หน่วยงานผู้รับผิดชอบเรื่อง
๓.	ข้อร้องเรียนนอกเหนืออำนาจสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาสุราษฎร์ธานี ชุมพร	ผู้ร้องเรียนร้องขอในสิ่งที่ยอยู่นอกเหนือบทบาทอำนาจหน้าที่ของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาสุราษฎร์ธานี ชุมพร	๑ วัน (ชี้แจงให้ผู้รับบริการผู้ร้องเรียนทราบ)	เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนการทุจริต

ผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

๑. กรณีเป็นข้อร้องเรียนฯ ณ จุดปฏิบัติงาน เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานธุรการและสารบรรณของกลุ่มงาน/กลุ่ม นำเสนอข้อมูลต่อผู้บังคับบัญชา และทำหน้าที่แจ้งข้อมูลกลับต่อผู้รับบริการ ผู้ร้องเรียน

๒. กรณีร้องเรียนฯ ณ สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาสุราษฎร์ธานี ชุมพร เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์รับแจ้งเรื่องร้องเรียนฯ รับเอกสารข้อร้องเรียนฯ และแจ้งให้ผู้ร้องเรียนกรอกแบบฟอร์ม หรือเป็นผู้บันทึกแบบฟอร์มและนำเสนอต่อผู้บังคับบัญชา เมื่อผู้บังคับบัญชาดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียนเรียบร้อยแล้ว หรืออยู่ระหว่างดำเนินการแก้ไข จะมอบหมายให้เจ้าหน้าที่ดังกล่าว แจ้งข้อมูลกลับต่อผู้รับบริการ ผู้ร้องเรียน

๓. กรณีข้อร้องเรียนจากช่องทางติดต่อแจ้งเรื่องร้องเรียนฯ หรือสื่อออนไลน์อื่น ๆ เช่น Web - board ให้เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์รับแจ้งเรื่องร้องเรียนฯ เป็นผู้รวบรวมข้อมูลเสนอต่อผู้บริหาร และแจ้งกลับข้อมูลกลับผู้รับบริการ ผู้ร้องเรียนต่อไป

กระบวนการจัดการข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

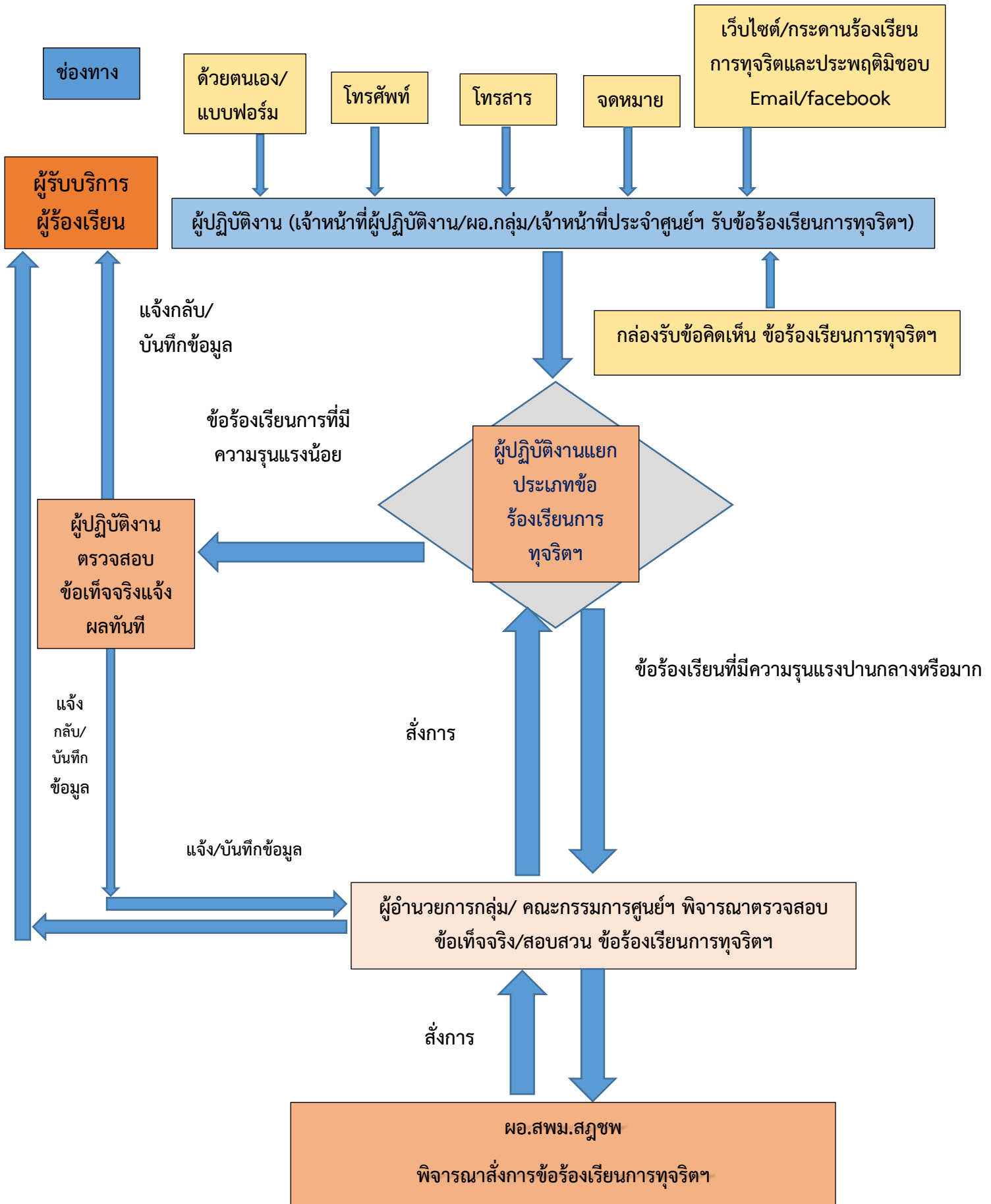
๑. ผู้ร้องเรียนสามารถร้องเรียนได้ในช่องทางที่กำหนดให้ เพื่อเป็นข้อมูลในการแจ้งผลกลับและการจัดการเรื่องร้องเรียน โดยให้มีการบันทึกข้อมูลรายละเอียดการร้องเรียนฯ ประกอบด้วย ชื่อผู้ร้องเรียน ที่อยู่ติดต่อแจ้งผลกลับ ชื่อหน่วยงาน ชื่อสถานศึกษา หรือชื่อผู้ถูกร้องเรียน ช่วงเวลาการกระทำความผิด ความเสียหายที่เกิดขึ้น ข้อมูลรายละเอียดพฤติการณ์การทุจริตและประพฤติมิชอบ ตามแบบฟอร์มเอกสารแนบที่ ๑ หากต้องการปกปิดชื่อขอให้ระบุไว้ และมีการคุ้มครองข้อมูลและรักษาเป็นความลับของผู้ร้องเรียน/ผู้แจ้งเบาะแสตามกฎหมาย

๒. เมื่อได้รับข้อร้องเรียนฯ ให้เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานทุกกลุ่มงาน/กลุ่ม เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์รับเรื่องร้องเรียนฯ ให้ดำเนินการตามกระบวนการขั้นตอนตามเอกสารแนบที่ ๓ โดยพิจารณาแบ่งประเภทข้อร้องเรียนฯ และดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนในทันทีพร้อมแจ้งข้อมูลกลับให้ผู้รับบริการได้รับทราบ รายงานและบันทึกข้อมูลข้อร้องเรียนต่อผู้บังคับบัญชา

๓. ในกรณีที่ข้อร้องเรียนฯ ทางสื่อสิ่งพิมพ์/สื่อมวลชน หรือข้อร้องเรียนฯ ที่ไม่ระบุผู้ร้องเรียน ในลักษณะเป็นบัตรสนเท่ห์ ให้กลุ่มงาน/กลุ่ม เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์รับเรื่องร้องเรียนฯ ที่รับผิดชอบในเรื่องที่ร้องเรียนฯ รวบรวมข้อมูลนำเสนอผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาสุราษฎร์ธานี ชุมพร เพื่อพิจารณาเป็นเฉพาะกรณีไป

๔. ให้ทุกกลุ่มงาน/กลุ่ม เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์รับเรื่องร้องเรียนฯ รายงานผลข้อมูลการร้องเรียนต่อผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาสุราษฎร์ธานี ชุมพร ทราบ ทุก ๓ เดือน

ขั้นตอนกระบวนการจัดการข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ



ชื่องาน คู่มือการดำเนินการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ
 สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาสุราษฎร์ธานี ชุมพร

ส่วนราชการ กลุ่มกฎหมายและคดี

วัตถุประสงค์ . เพื่อเป็นแนวปฏิบัติในการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบที่มีมาตรฐานนำมาใช้ครอบคลุมในกลุ่ม/กลุ่มงาน และศูนย์รับแจ้งเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

ลำดับที่	ขั้นตอนกระบวนการจัดการข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ	รายละเอียดงาน	เวลาดำเนินการ	มาตรฐานคุณภาพงาน	ผู้รับผิดชอบ
๑					
๒					
๓					
๔					
๕					
๖					
๗					

การตอบสนองต่อเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

การแจ้งการดำเนินการกลับให้ผู้รับบริการ ผู้ร้องเรียนทราบ ด้วยวิธีการแจ้งให้รับทราบด้วยตนเอง หรือทางไปรษณีย์ลงทะเบียนตอบรับ ณ ที่อยู่ของผู้รับบริการ ผู้ร้องเรียน ดังนี้

๑. กรณีข้อร้องเรียนเล็ก การแจ้งกลับไม่เกิน ๑๕ วัน
๒. กรณีข้อร้องเรียนใหญ่ การแจ้งกลับไม่เกิน ๑๕ วัน (ชี้แจงผลให้ผู้ร้องเรียนทราบเบื้องต้น) และแจ้งผลความคืบหน้าทันที

มาตรฐานการปฏิบัติงาน

มาตรฐานการปฏิบัติงาน	ค่าเป้าหมาย
ร้อยละของข้อร้องเรียนฯ ที่ประสบความสำเร็จในการแก้ปัญหา	ร้อยละ ๑๐๐
ร้อยละของข้อร้องเรียนฯ ที่ได้รับการสั่งการและไม่กลับมาร้องเรียนซ้ำ ในเรื่องเดิมในรอบหนึ่งงบประมาณ	ร้อยละ ๙๐

การติดตามประเมินผล

การติดตามประเมินผลการปฏิบัติงานกระบวนการจัดการข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ โดยวิธีการตรวจสอบเอกสาร และมีระบบการติดตามประเมินผลการดำเนินงานของกระบวนการ ดังนี้

การดำเนินงาน	ระยะเวลาดำเนินงานของทุกปี	ผู้รับผิดชอบ
๑. ดำเนินการติดตามผลการดำเนินการและความคืบหน้าในการแก้ไขปัญหาประเมินผลการดำเนินงานของกระบวนการ	ตุลาคม ถึง กันยายน	คณะกรรมการติดตามและประเมินผลฯ
๒. รวบรวมและสรุปผลการติดตามประเมินผลการดำเนินงานของกระบวนการ	ธันวาคม มกราคม มิถุนายน กันยายน	คณะกรรมการติดตามและประเมินผลฯ
๓. รายงานผลการติดตามและประเมินผลต่อผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาสุราษฎร์ธานี ชุมพร เพื่อให้ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงกระบวนการ	ธันวาคม มกราคม มิถุนายน กันยายน	คณะกรรมการติดตามและประเมินผลฯ
๔. นำข้อเสนอมาปรับปรุงกระบวนการ	เมษายน ตุลาคม	คณะกรรมการติดตามและประเมินผลฯ
๕. ประเมินผลความสำเร็จของการดำเนินงานตามมาตรฐานการปฏิบัติงาน	ตุลาคม	คณะกรรมการติดตามและประเมินผลฯ

ภาคผนวก

แบบบันทึกแจ้งข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

เลขที่รับ.....

วันที่.....

ชื่อ - นามสกุล ผู้ร้องเรียน.....

เลขที่บัตรประชาชน □ - □□□□ - □□□□□□ - □□ - □

ที่อยู่ตามบัตรประชาชน บ้านเลขที่ หมู่ที่ ตรอก/ซอย ถนน

แขวง/ตำบล เขต/อำเภอ.....จังหวัด

รหัสไปรษณีย์ โทรศัพท์ โทรศัพท์เคลื่อนที่

สถานที่ติดต่อ/แจ้งผล ที่อยู่ตามบัตรประชาชน หรือ

บ้านเลขที่ หมู่ที่ ตรอก/ซอย ถนน

แขวง/ตำบล เขต/อำเภอ จังหวัด

รหัสไปรษณีย์..... โทรศัพท์ โทรศัพท์เคลื่อนที่

ชื่อ - นามสกุล ผู้มีพฤติการณ์การทุจริตและประพฤติมิชอบ (ผู้ถูกร้องเรียน) /สถานศึกษา

(๑)ตำแหน่ง.....

(๒)ตำแหน่ง.....

(๓)ตำแหน่ง.....

ช่วงเวลาการกระทำความผิด.....

ความเสียหายที่เกิดขึ้น.....

ข้อมูลรายละเอียดพฤติการณ์การทุจริตและประพฤติมิชอบ.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

คำขอที่ต้องการให้สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาสุราษฎร์ธานี ชุมพร ดำเนินการ.....

.....

.....

ลงชื่อ.....ผู้ร้องเรียน

(.....)

วันที่/...../.....

ลงชื่อ.....ผู้รับเรื่องร้องเรียน

(.....)

ตำแหน่ง.....

วันที่/...../.....

การดำเนินการเบื้องต้น

ความเห็นของกลุ่มกฎหมายและคดี

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

ความเห็นของผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาสุราษฎร์ธานี ชุมพร

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

การดำเนินการ

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

(ลงชื่อ)

(.....)

ตำแหน่ง.....

(ลงชื่อ)

(.....)

ตำแหน่ง.....

(ลงชื่อ)

(.....)

ตำแหน่ง.....

คำสั่ง.....

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

(ลงชื่อ)

(.....)

ผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาสุราษฎร์ธานี ชุมพร

สรุปประเด็น

เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ยุติวันที่.....เวลา.....น.

รวมจำนวนวันที่แก้ไขปัญหา.....วัน

การยุติเรื่อง

๑. แจ้งให้ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ รับทราบโดย

โทรศัพท์ / โทรสาร

บุคคล

จดหมาย / อีเมลล์

อื่น ๆ (ระบุ).....

๒. การยอมรับของผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์

พึงพอใจ / ยอมรับได้

ไม่พึงพอใจ / ยอมรับไม่ได้

(ลงชื่อ).....ผู้สรุป

(.....)

ตำแหน่ง.....

หมายเหตุ

๑. ข้อมูลเกี่ยวกับ ชื่อ สกุล หมายเลขโทรศัพท์ อีเมลล์ สถานที่ติดต่อกลับ จะถูกจัดเก็บเป็นความลับเว้นแต่จำเป็นต้องเปิดเผยตามข้อกำหนดของกฎหมาย
๒. ผู้ร้องเรียน ผู้ถูกร้องเรียน และผู้เกี่ยวข้องจะได้รับความคุ้มครองที่เหมาะสมจากสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาสุราษฎร์ธานี ชุมพร
๓. การนำความเท็จมาร้องเรียนต่อเจ้าหน้าที่ซึ่งทำให้ผู้อื่นได้รับความเสียหายอาจเป็นความผิดฐานแจ้งความเท็จต่อเจ้าพนักงานตามประมวลกฎหมายอาญา
๔. ข้าพเจ้าขอรับรองว่าข้อเท็จจริงที่ได้ยื่นร้องเรียนร้องทุกข์ต่อสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาสุราษฎร์ธานี ชุมพร เป็นเรื่องที่เกิดขึ้นจริงทั้งหมดและขอรับผิดชอบต่อข้อเท็จจริงดังกล่าวข้างต้นทุกประการ



คำสั่งสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาสุราษฎร์ธานี ชุมพร
ที่ ๒๔๗/๒๕๖๗

เรื่อง จัดตั้งศูนย์รับแจ้ง เรื่อง ร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ
และแต่งตั้งคณะกรรมการศูนย์รับแจ้ง เรื่อง ร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ
สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาสุราษฎร์ธานี ชุมพร

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาสุราษฎร์ธานี ชุมพร เป็นองค์กรที่มีการบริหารจัดการอย่างมีประสิทธิภาพในการขับเคลื่อนการศึกษาขั้นพื้นฐานระดับมัธยมศึกษาให้มีคุณภาพตามมาตรฐานการศึกษา พัฒนาสู่ความเป็นเลิศในระดับสากลความรู้คุณธรรม มุ่งเน้นที่จะบริหารจัดการองค์กรอย่างมีธรรมาภิบาล ด้วยความซื่อสัตย์ สุจริตอย่างโปร่งใส สามารถตรวจสอบได้ พร้อมรับผิดชอบ รวมถึงการป้องกันและปราบปราม การทุจริตประพฤติมิชอบ และต่อต้านการทุจริตทุกรูปแบบ โดยให้ความสำคัญในการบริหารจัดการที่มุ่งเน้น ผู้รับบริการและได้กำหนดค่านิยมองค์กรว่า “ยิ้มแย้มแจ่มใส ว่องไวทุกงาน บริการประทับใจ มีวินัยและคุณธรรม” เพื่อให้การบริหารจัดการข้อร้องเรียนและอื่น ๆ เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ผู้รับบริการได้รับข้อมูลที่ถูกต้อง โปร่งใส สร้างความเชื่อมั่นและพึงพอใจในบริการขององค์กรมาก ประกอบกับตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ มาตรา ๔๑ ในกรณีที่ส่วนราชการได้รับ คำร้องเรียน เสนอแนะ หรือความคิดเห็นเกี่ยวกับวิธีการปฏิบัติราชการ อุปสรรค ความยุ่งยาก หรือปัญหาอื่นใดจากบุคคลใด โดยมีข้อมูลและสาระตามสมควร ให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้นที่จะต้องพิจารณาดำเนินการให้ลุล่วงไป จึงจัดตั้งศูนย์รับแจ้งเรื่อง ร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบจากผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้เสีย หรือหน่วยงาน สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาสุราษฎร์ธานี ชุมพร โดยมีรายละเอียดดังนี้

๑. ที่ตั้งศูนย์รับแจ้งเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาสุราษฎร์ธานี ชุมพร

กลุ่มกฎหมายและคดี สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาสุราษฎร์ธานี ชุมพร เลขที่ ๒๖๑/๒๙ ถนนอำเภอ ตำบลมะขามเตี้ย อำเภอเมืองสุราษฎร์ธานี จังหวัดสุราษฎร์ธานี ๘๔๐๐๐

๒. ช่องทางการติดต่อและแจ้งเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

๑. ร้องเรียนด้วยตนเอง ในขณะการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ ณ จุดปฏิบัติงาน โดยเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานรับเรื่องร้องเรียน

๒. ร้องเรียนด้วยตนเอง ในวัน เวลาราชการ ที่สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาสุราษฎร์ธานี ชุมพร โดยเจ้าหน้าที่ผู้รับข้อร้องเรียน บันทึกข้อมูลตามแบบฟอร์ม หรือผู้รับบริการกรอกข้อมูลแบบฟอร์มแจ้งข้อร้องเรียน

๓. โทรศัพท์ หมายเลข ๐๗๗ - ๒๐๓๓๗๒-๔ ต่อ ๒๐ และโทรสาร หมายเลข ๐๗๗ - ๒๐๕๓๑๘

๔. จดหมาย จำหน่ายของถึง สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาสุราษฎร์ธานี ชุมพร เลขที่ ๒๖๑/๒๙ ถนนอำเภอ ตำบลมะขามเตี้ย อำเภอเมืองสุราษฎร์ธานี จังหวัดสุราษฎร์ธานี ๘๔๐๐๐

๕. เว็บไซต์สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาสุราษฎร์ธานี ชุมพร [http:// www.spmsnicpn.go.th](http://www.spmsnicpn.go.th) และกระดานร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

๖. Email : legalgroup@spmsnicpn.go.th

๗. กล่องรับข้อคิดเห็น/ข้อร้องเรียน

๘. ร้องเรียนโดยตรง ต่อผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาสุราษฎร์ธานี ชุมพร ได้ที่หมายเลข ๐๗๗ - ๒๐๓๓๗๒ - ๔ ต่อ ๑๔

๓. คณะกรรมการศูนย์รับแจ้งเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ จากผู้รับบริการหรือหน่วยงาน สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาสุราษฎร์ธานี ชุมพร ประกอบด้วย

๑. ผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาสุราษฎร์ธานี ชุมพร ประธานกรรมการ

๒. รองผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาสุราษฎร์ธานี ชุมพร รองประธานกรรมการ

๓. นายเฉลิมชัย นาคสวาท นิติกรชำนาญการพิเศษ กรรมการและเลขานุการ

๔. ว่าที่ร้อยตรีสตาบุ สุทธิมาศ นิติกรชำนาญการ กรรมการและผู้ช่วยเลขานุการ

๕. นางสาวสุนิสา ช่วยสง อัตราราชการ ผู้ช่วยเลขานุการ

ให้คณะกรรมการศูนย์รับแจ้งเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ จากผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้เสีย หรือหน่วยงานที่อยู่ในอำนาจของ สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาสุราษฎร์ธานี ชุมพร มีอำนาจหน้าที่ดังนี้

๑. บริหารจัดการและวางระบบการดำเนินงานให้สอดคล้องและเป็นไปตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖

๒. จัดทำ กำหนดประกาศมาตรการ กลไก หรือระบบในการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาสุราษฎร์ธานี ชุมพร

๓. พิจารณา วินิจฉัยชี้ขาดแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ จากผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้เสีย หรือหน่วยงาน ที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาสุราษฎร์ธานี ชุมพร

๔. การให้ข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษา รับเรื่องปัญหาความต้องการ ข้อคิดเห็น และข้อเสนอแนะของผู้รับบริการหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติราชการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาสุราษฎร์ธานี ชุมพร

๕. แต่งตั้งคณะทำงานหรือคณะอนุกรรมการเพื่อช่วยเหลือการปฏิบัติงานในการวินิจฉัยชี้ขาดแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ จากผู้รับบริการหรือหน่วยงานตามความเหมาะสม

๖. ปฏิบัติงานอื่นตามที่ได้รับมอบหมาย

๔. เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์รับแจ้งเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ จากผู้รับบริการหรือหน่วยงาน ที่อยู่ในอำนาจของ สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาสุราษฎร์ธานี ชุมพร ประกอบด้วย

๑. นายเฉลิมชัย นาคสวาท นิติกรชำนาญการพิเศษ เป็นหัวหน้า

๒. นายศักดิ์ดา ชินทัตโต นักวิชาการคอมพิวเตอร์ชำนาญการ เป็นผู้ช่วย

๓. ว่าที่ร้อยตรีสตาบุ สุทธิมาศ นิติกรชำนาญการ เป็นผู้ช่วยและเลขานุการ

๔. นางสาวสุนิสา ช่วยสง อัตราราชการ ผู้ช่วยเลขานุการ

ให้เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์รับแจ้งเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ จากผู้รับบริการหรือหน่วยงาน มีหน้าที่ ดังนี้

๑. จัดทำสมุดทะเบียนรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ จากผู้รับบริการหรือหน่วยงาน

๒. รับแจ้งเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ จากผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้เสีย หรือหน่วยงานจากช่องทางการติดต่อและแจ้งเรื่องต่าง ๆ เช่น เอกสาร เว็บไซต์ โทรศัพท์ และช่องทางอื่น ๆ

๓. ส่งเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ จากผู้รับบริการ หรือหน่วยงานให้คณะกรรมการศูนย์ฯ และหรือผู้บังคับบัญชา เพื่อพิจารณาตรวจสอบและวิเคราะห์เรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ พร้อมทั้งติดตามผลการดำเนินการและความคืบหน้าในการแก้ไขปัญหาเรื่องเรียน

๔. รายงานหรือแจ้งผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ จากผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้เสีย หรือหน่วยงาน ตามระยะเวลาที่กำหนด แล้วเสร็จภายใน ๑๕ วัน

๕. รายงานสรุปและวิเคราะห์เรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ จากผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้เสีย หรือหน่วยงาน ให้คณะกรรมการศูนย์ฯ และผู้บังคับบัญชาทราบ ทุกรอบ ๓ เดือน

๖. ประสาน ติดตาม กับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องและแจ้งผลการดำเนินแล้วเสร็จให้ทราบ

๗. ปฏิบัติงานอื่นตามที่ได้รับมอบหมาย

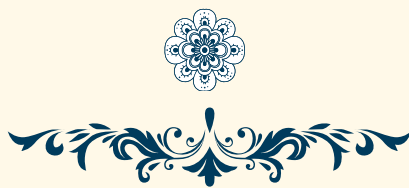
ทั้งนี้ ตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไป

สั่ง ณ วันที่ ๑๕ มีนาคม พ.ศ. ๒๕๖๗



(นายนรินธรณ์ แซ่ล้า)

ผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาสุราษฎร์ธานี ชุมพร



กลุ่มกฎหมายและคดี
สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาสุราษฎร์ธานี ชุมพร
สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน
กระทรวงศึกษาธิการ