



คู่มือการปฏิบัติงาน
การจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต
และประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเชียงใหม่ เขต ๖

คำนำ

ด้วย สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเชียงใหม่ เขต ๖ ได้จัดทำคู่มือปฏิบัติงานการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ ของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเชียงใหม่ เขต ๖ ขึ้น เพื่อใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเชียงใหม่ เขต ๖ ในการรับเรื่องร้องเรียนและจัดการต่อเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบ ให้มีมาตรฐาน รวดเร็ว และเกิดความเป็นธรรมกับทุกฝ่าย โดยได้กำหนดประเภทของเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ วิธีการที่บุคคลภายนอกจะทำการร้องเรียน รายละเอียดขั้นตอนและวิธีการในการจัดการเรื่องร้องเรียน ช่องทางการร้องเรียน ส่วนงานที่รับผิดชอบ ระยะเวลาในการดำเนินการจัดการต่อเรื่องร้องเรียน ให้เกิดความสะดวกรวดเร็วในการปฏิบัติของผู้รับบริการ

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเชียงใหม่ เขต ๖ หวังเป็นอย่างยิ่งว่า คู่มือปฏิบัติงานการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ที่ได้จัดทำขึ้นมานี้ จะเป็นประโยชน์บุคคลภายนอกผู้ที่จะกระทำการร้องเรียน หากมีข้อผิดพลาด หรือมีข้อเสนอแนะประการใด ขอได้โปรดแจ้งให้สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเชียงใหม่ เขต ๖ ทราบเพื่อจะได้ปรับปรุงแก้ไขเพิ่มเติมต่อไป

สารบัญ

เรื่อง	หน้า
คู่มือการปฏิบัติงานการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่	
๑. หลักการและเหตุผล	๑
๒. วัตถุประสงค์	๑
๓. คำจำกัดความของบุคคลภายนอกที่จะทำการร้องเรียน	๑
๔. ประเภทของเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ	๑
๕. เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบงานรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ	๒
๖. ช่องทางการติดต่อร้องเรียน/การให้บริการ	๓
๗. สถานที่ตั้งของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเชียงใหม่ เขต ๖	๓
๘. แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่	๔
๙. ขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ (จัดการต่อเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ)	๔
๑๐. การติดตามเรื่องร้องเรียน	๕
ภาคผนวก	
๑. ตัวอย่างการกรอกข้อมูล	๖
๒. แบบคำร้อง	๗
๓. แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต	๘

คู่มือการปฏิบัติงาน การจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต และประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่

๑. หลักการและเหตุผล

พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ได้กำหนดแนวทางการปฏิบัติราชการ เพื่อมุ่งให้เกิดประโยชน์กับทางราชการ เกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการให้มีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็น ลดขั้นตอนการปฏิบัติราชการ ปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อเหตุการณ์ ประชาชนได้รับความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ และมีการประเมินผลการให้บริการสม่ำเสมอ และเป็นธรรม

เพื่อใช้การบริหารระบบราชการเป็นไปด้วยความถูกต้อง และจัดการเรื่องร้องเรียนได้รวดเร็ว อย่างมีประสิทธิภาพ สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเชียงใหม่ เขต ๖ จึงได้จัดทำคู่มือนี้เพื่อใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานของในการรับเรื่องร้องเรียนและจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ให้มีมาตรฐาน รวดเร็ว และเกิดความเป็นธรรมกับทุกฝ่าย โดยได้กำหนดประเภทของเรื่องร้องเรียนการทุจริต วิธีการร้องเรียน ขั้นตอนและวิธีการร้องเรียน ช่องทางการร้องเรียน ระยะเวลาในการจัดการเรื่องร้องเรียน ให้เกิดความสะดวกในการปฏิบัติของผู้รับบริการ

๒. วัตถุประสงค์

- ๑) เพื่อให้การดำเนินงานจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ ของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเชียงใหม่ เขต ๖ มีขั้นตอน กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติที่มีมาตรฐาน
- ๒) เพื่อให้เกิดความเชื่อมั่นในการกระบวนการตรวจสอบ ที่มีการวางขั้นตอน ระเบียบ หลักเกณฑ์ที่แน่นอน ชัดเจนในการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ และเกิดความเป็นธรรมกับทุกฝ่าย

๓. คำจำกัดความ ของบุคคลภายนอกที่จะทำการร้องเรียน

- “ผู้รับบริการ” หมายถึง ผู้ที่มารับบริการจากส่วนราชการและประชาชนทั่วไป
- “ผู้มีส่วนได้เสีย” หมายถึง ผู้ที่ได้รับผลกระทบ ทั้งทางตรงและทางอ้อม จากการดำเนินการของส่วนราชการ เช่น ข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา ผู้บริหารสถานศึกษา ผู้ปกครอง นักเรียน และประชาชนทั่วไป
- “การจัดการเรื่องร้องเรียน” หมายถึง การจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ
- “ผู้ร้องเรียน” หมายถึง ประชาชนทั่วไป หรือผู้มีส่วนได้เสีย ที่มาติดต่อราชการผ่านช่องทางต่างๆ
- “ช่องทางการร้องเรียน” หมายถึง ช่องทางต่างๆ ที่ใช้ในการร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ
- “ทุจริต” หมายถึง เพื่อแสวงหาประโยชน์ที่มิควรได้โดยชอบด้วยกฎหมาย เพื่อตนเอง หรือผู้อื่น

๔. ประเภทของเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

- ๔.๑ ทุจริตในตำแหน่งหน้าที่
- ๔.๒ ทุจริตในการปฏิบัติหน้าที่
- ๔.๓ ทุจริตการฮั้วประมูล
- ๔.๔ ทุจริตการจัดซื้อจัดจ้าง

- ๔.๕ ทุจริตในการเงิน และบัญชี
- ๔.๖ ประพจน์มิชอบในการปฏิบัติหน้าที่
- ๔.๗ ร่ำรวยผิดปกติ
- ๔.๘ เรียกรับเงิน
- ๔.๙ เรียกรับสินบน
- ๔.๑๐ เรียกรับแป๊ะเจี๊ยะ
- ๔.๑๑ เรียกของกำนัล / สิทธิพิเศษ
- ๔.๑๒ เบียดบัง หรือยกยอกทรัพย์สินของราชการ

๕. เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบงานรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเชียงใหม่ เขต ๖ ได้แต่งตั้งคณะทำงานและเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบงานรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ดังนี้

๕.๑ คณะทำงาน ประกอบด้วย

๑. นายพัฒนพงศ์ พวงทอง	ผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเชียงใหม่ เขต ๖	ประธานคณะทำงาน
๒. นายณพพร เดชชิต	รองผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเชียงใหม่ เขต ๖	รองประธานคณะทำงาน คนที่ ๑
๓. นายเอกนรินทร์ โงนมนี	รองผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเชียงใหม่ เขต ๖	รองประธานคณะทำงาน คนที่ ๒
๔. นายวัลลภ ไตรวานนท์	รองผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเชียงใหม่ เขต ๖	รองประธานคณะทำงาน คนที่ ๓
๕. นางสาวฐานิสสรณ์ ศรีสิงห์ชัย	ผู้อำนวยการกลุ่มส่งเสริมการศึกษาทางไกลฯ	คณะทำงาน
๖. นางสมจิต อินจันทร์	นักวิเคราะห์นโยบายและแผนชำนาญการปฏิบัติหน้าที่ผู้อำนวยการกลุ่มนโยบายและแผน	คณะทำงาน
๗. นางสาวเรณู อุดรชัย	ผู้อำนวยการกลุ่มบริหารงานการเงินฯ	คณะทำงาน
๘. นางสาวเกษแก้ว ปวนแดง	ผู้อำนวยการกลุ่มนิเทศ ติดตามและประเมินฯ	คณะทำงาน
๙. นางทองสุข ปิยะวงษ์	ผู้อำนวยการกลุ่มส่งเสริมการจัดการศึกษา	คณะทำงาน
๑๐. นางณัฐพร ดอกแก้ว	นักวิชาการศึกษาชำนาญการปฏิบัติหน้าที่ผู้อำนวยการกลุ่มอำนวยการ	คณะทำงาน
๑๑. นางสมพร รุจีเลิศ	นักทรัพยากรบุคคลชำนาญการพิเศษปฏิบัติหน้าที่ผู้อำนวยการกลุ่มบริหารงานบุคคล	คณะทำงาน
๑๒. นางสาวดากานดา วงศ์พิพัฒน์ทวีป	นักทรัพยากรบุคคลชำนาญการปฏิบัติหน้าที่ผู้อำนวยการกลุ่มพัฒนาครูฯ	คณะทำงาน
๑๓. นางสาวอังฉศนา ไวกุฒิ	ผู้อำนวยการหน่วยตรวจสอบภายใน	คณะทำงาน
๑๕. นายณัฐรัฐวัฒน์ วงศ์โยมุล	นิติกรชำนาญการพิเศษ	คณะทำงานและเลขานุการ

๕.๒ เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบงานรับเรื่อง (กลุ่มกฎหมายและคดี) ช่องทางประกอบด้วย

- ช่องทางตรง ส่วนงานที่รับผิดชอบ กลุ่มกฎหมายและคดี นายณัฐรัฐวัฒน์ วงศ์โยมุล โทร.๐๘๖-๘๘๕๔๑๙๔
- ช่องทางรับเรื่องร้องเรียนการทุจริต (แยกต่างหากจากช่องทางร้องเรียนทั่วไป) บนเว็บไซต์ ของสพป.เชียงใหม่

เขต ๖ www.chiangmaiaea6.go.th

- ทางโทรศัพท์ / ทางสื่อออนไลน์ Facebook / Line
- ทางไปรษณีย์ / ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์

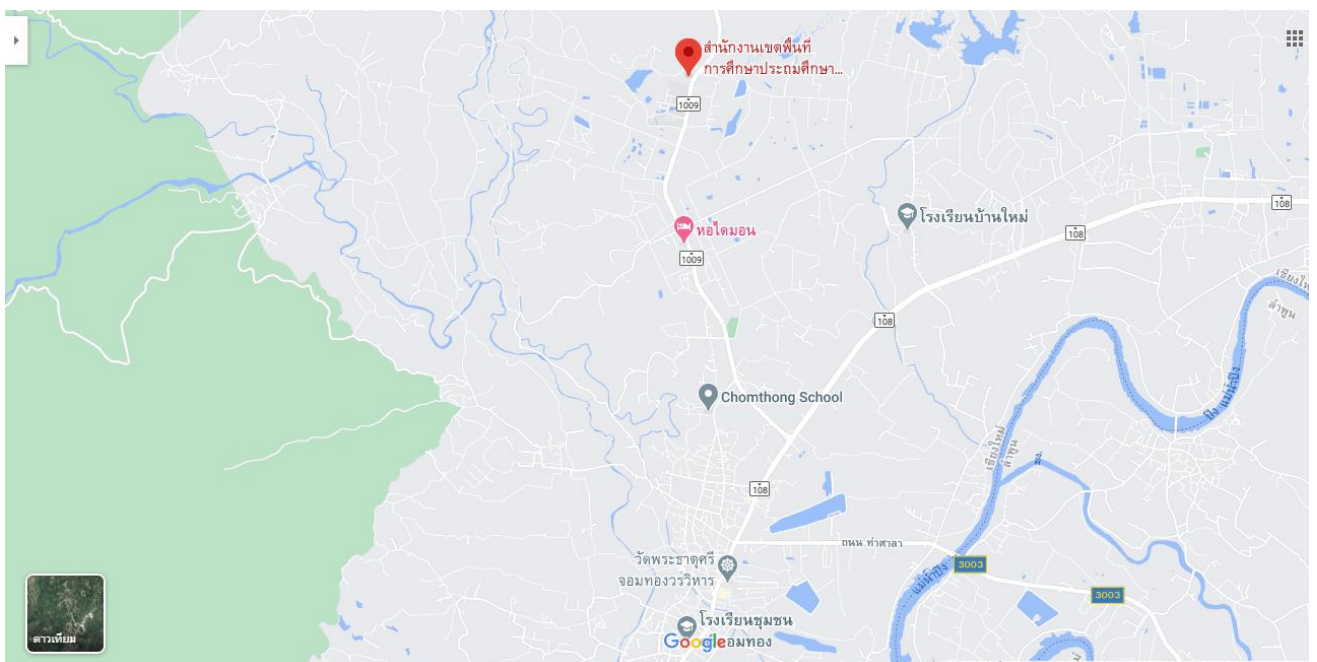
สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเชียงใหม่ เขต ๖ ได้มอบให้นิติกร หรือเจ้าหน้าที่ของกลุ่มกฎหมาย และคดี เป็นฝ่ายเลขานุการ เป็นผู้รับเรื่อง และประสานงานไปยังกลุ่มงานต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับเรื่องที่มีการร้องทุกข์ / ร้องเรียน และให้คณะทำงานแต่ละกลุ่มงานมีหน้าที่ชี้แจงข้อมูล ข้อเท็จจริง จัดเตรียมเอกสารที่เกี่ยวข้องกับข้อร้องเรียน ส่งต่อข้อมูล ประสานงานกับกลุ่มกฎหมายและคดี รายงานให้ผู้บังคับบัญชาทราบ รวมทั้งรายงานความคืบหน้าในการ แก้ปัญหา แจ้งผลการแก้ไขปัญหาให้ผู้ร้องเรียน ทราบภายใน ๑๕ วัน

๖. ช่องทางการติดต่อร้องเรียน/การให้บริการ

๑. ร้องเรียนด้วยตนเอง ที่กลุ่มกฎหมายและคดี สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเชียงใหม่ เขต ๖
๒. เว็บไซต์สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเชียงใหม่ เขต ๖ www.chiangmaiaea6.go.th
๓. Facebook ชื่อ สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาเชียงใหม่ เขต 6
๔. ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ / ร้องเรียน สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเชียงใหม่ เขต ๖ โทร. ๐๕๓-๓๔๑๓๗๕ ต่อ ๒๒
๕. ทางไปรษณีย์ ที่สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเชียงใหม่ เขต ๖ เลขที่ ๑๙๐ หมู่ที่ ๑๕ ตำบลข่วงเปา อำเภอจอมทอง จังหวัดเชียงใหม่ ๕๐๑๖๐
๖. ตู้รับฟังความคิดเห็น ของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเชียงใหม่ เขต ๖
๗. สายด่วนโทร ๐๕๓-๓๔๑๓๗๕ ต่อ ๒๒
๘. สายด่วน กลุ่มกฎหมายและคดี โทร.๐๘๖-๙๘๕๔๑๙๔
๙. Line กลุ่มกฎหมายและคดี ID Nuttawat4194
๑๐. email : worapong_sem@hotmail.com
๑๑. ทางโทรสาร ที่หมายเลข ๐๕๓-๓๔๑๓๗๕

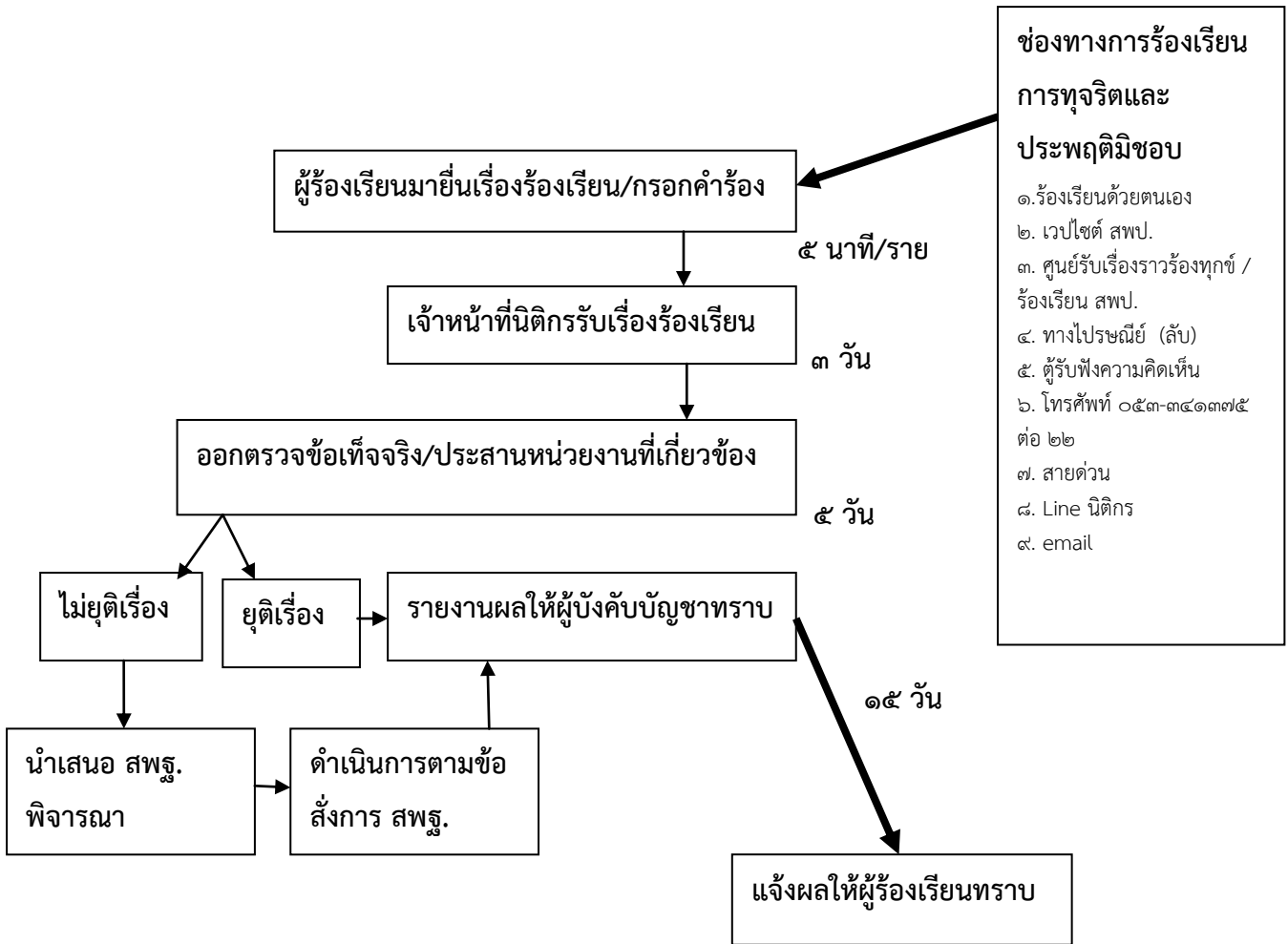
๗. สถานที่ตั้งของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเชียงใหม่ เขต ๖

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเชียงใหม่ เขต ๖ เลขที่ ๑๙๐ หมู่ที่ ๑๕ ตำบลข่วงเปา อำเภอจอมทอง จังหวัดเชียงใหม่ ๕๐๑๖๐



๘. แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเชียงใหม่ เขต ๖ ได้กำหนดขั้นตอนการรับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ โดยกำหนดให้มีการรายงานผลไปยังผู้ร้องเรียนภายใน ๑๕ วัน หากการตรวจสอบไม่แล้วเสร็จ จะต้องมีการรายงานให้ผู้ร้องเรียนทราบภายใน ๑๕ วันด้วย แล้วให้เจ้าหน้าที่รับดำเนินการให้แล้วเสร็จโดยเร็ว ตามแผนผังดังนี้



๙. ขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ (จัดการต่อเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ)

ขั้นตอนรายละเอียดการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ

๑. ผู้ร้องเรียนพบเจ้าหน้าที่ นิติกร ที่จุดรับคำร้องและกรอกแบบคำร้องตามตัวอย่าง หรือเจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตหรือประพฤติมิชอบมาจากช่องทางต่างๆ และให้ลงทะเบียนรับเรื่องในเอกสาร “ลับ”
๒. เจ้าหน้าที่ นิติกร รับเรื่อง/รับคำร้อง ภายใน ๕ นาที/ราย
๓. ตรวจสอบรายละเอียด และเอกสารประกอบการร้องเรียนอย่างละเอียด หรือออกตรวจสอบข้อเท็จจริง/ประสานหน่วยงานภายในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเชียงใหม่ เขต ๖ ที่เกี่ยวข้อง ภายใน ๓ วัน หากเป็นเรื่องที่ไม่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเชียงใหม่ เขต ๖ ให้ดำเนินการประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ภายใน ๓ วัน
๔. รายงานผลการแก้ไขข้อร้องเรียนต่อผู้บังคับบัญชาทราบ ภายใน ๕ วัน
๕. แจ้งผลให้ผู้ร้องเรียน/หน่วยงานที่เกี่ยวข้องทราบเป็นหนังสือ ภายใน ๑๕ วัน

ระยะเวลาดำเนินการ

ใช้ระยะเวลาในการดำเนินการต่อเรื่องร้องเรียนทั้งสิ้นภายใน ๑๕ วันทำการ

๑๐. การติดตามเรื่องร้องเรียน

ถ้าการให้บริการไม่เป็นไปตามข้อตกลงที่ระบุไว้ข้างต้น หรือต้องการติดตามผลการแก้ปัญหาความเดือดร้อน/เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ สามารถติดต่อร้องเรียนได้ที่ผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเชียงใหม่ เขต ๖ โทรศัพท์ ๐๕๓-๓๔๑๓๗๕ ต่อ ๒๒ หรือร้องเรียนได้ทุกช่องทาง เช่นเดียวกับช่องทางการให้บริการ ข้อ ๖.

ภาคผนวก

๑๑. ตัวอย่างการกรอกแบบร้องเรียน

ภาคผนวก

ตัวอย่างการกรอกข้อมูล

แบบคำร้อง

เขียนที่.....สพป.เชียงใหม่ เขต ๖.....

.....

.....

วันที่...xx...เดือน...xxx.....พ.ศ.....๒๕๖๔...

เรื่อง ร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่

เรียน ผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเชียงใหม่ เขต ๖

ข้าพเจ้า.....นายศึกษา ประชาธิปไตย.....อายุ...๔๐...ปี เชื้อชาติ.....ไทย.....
สัญชาติ...ไทย..... บ้านเลขที่.....๑๕๐.....หมู่ที่.....๑๕..... ตำบล.....ช่วงเปา.....
อำเภอ...จอมทอง.....จังหวัด.....เชียงใหม่..... โทรศัพท์ที่สามารถติดต่อได้.....๐๘๖-๙๘๕๔xxx.....
ปัจจุบันปฏิบัติงานในตำแหน่ง.....ทำงานที่.....

ข้าพเจ้ามีความประสงค์ให้สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเชียงใหม่ เขต ๖ ดำเนินการเกี่ยวกับ
.....อธิบายเรื่องที่ต้องการร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ และสิ่งที่ต้องการให้สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา
ประถมศึกษาเชียงใหม่ เขต ๖ ดำเนินการ หรือให้ตรวจสอบ.....
.....
.....

พร้อมนี้ได้แนบเอกสาร ดังนี้

- สำเนาบัตรประจำตัวประชาชน / สำเนาบัตรข้าราชการ
- เอกสารอื่นๆ (ถ้ามี)

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

(ลงชื่อ).....XXX.....ผู้ยื่นคำร้อง
(นาย ศึกษา ประชาธิปไตย)

(ลงชื่อ).....เจ้าหน้าที่ผู้รับเรื่อง
(.....)

แบบคำร้อง

เขียนที่.....
.....
.....

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

เรื่อง ร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่

เรียน ผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเชียงใหม่ เขต ๖

ข้าพเจ้า.....อายุ.....ปี เชื้อชาติ.....
สัญชาติ..... บ้านเลขที่..... หมู่ที่..... ตำบล.....
อำเภอ.....จังหวัด..... โทรศัพท์ที่สามารถติดต่อได้.....
ปัจจุบันปฏิบัติงานในตำแหน่ง.....ทำงานที่.....

ข้าพเจ้ามีความประสงค์ให้สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเชียงใหม่ เขต ๖ ดำเนินการเกี่ยวกับ

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

พร้อมนี้ได้แนบเอกสาร ดังนี้

- สำเนาบัตรประจำตัวประชาชน / สำเนาบัตรข้าราชการ
- เอกสารอื่นๆ (ถ้ามี)

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

(ลงชื่อ).....ผู้ยื่นคำร้อง
(.....)

(ลงชื่อ).....เจ้าหน้าที่ผู้รับเรื่อง
(.....)

แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่
สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเชียงใหม่ เขต ๖

