



แนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียน การทุจริตและประพฤติมิชอบ



สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาร้อยเอ็ด เขต ๑
สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน
กระทรวงศึกษาธิการ

คำนำ

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาขอนแก่น เขต ๑ เป็นหน่วยงานที่สร้างความเข้มแข็งในการบริหารด้านวิชาการ ด้านงบประมาณ ด้านการบริหารงานบุคคล และด้านการบริหารงานทั่วไป ให้แก่สถานศึกษาและหน่วยงานภายในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษานั้นจะนำไปสู่คุณภาพการศึกษา โดยให้ความสำคัญกับการบริหารงานด้วยระบบคุณธรรมและความโปร่งใส ภายใต้กรอบการบริหารจัดการบ้านเมืองที่ดี ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ และแผนการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ ๑๒ (พ.ศ. ๒๕๖๐-พ.ศ. ๒๕๖๔) ในด้านการส่งเสริมการบริหารราชการแผ่นดินที่มีธรรมาภิบาล เพื่อสร้างความเชื่อมั่นวางใจในระบบราชการและเสริมสร้างระบบคุณธรรมและการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ ระยะที่ ๓ (พ.ศ. ๒๕๖๐-พ.ศ. ๒๕๖๔) และตามแนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต การประเมินคุณธรรม และความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐของสำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ (สำนักงาน ป.ป.ช.) และสำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตภาครัฐ (ป.ป.ท.) เพื่อให้สามารถปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพและตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้สูงสุด จึงได้จัดทำคู่มือการดำเนินการเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงานขึ้น เพื่อให้เจ้าหน้าที่และผู้ที่เกี่ยวข้องและบุคคลทั่วไปได้รับทราบและเข้าใจในการดำเนินการเรื่องร้องเรียนเพิ่มขึ้นโดยกำหนดขั้นตอนการปฏิบัติงานในการรับเรื่องร้องเรียน ดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียน เพื่อให้การรับเรื่องร้องเรียน และการพิจารณาเรื่องร้องเรียนเป็นไปด้วยความเรียบร้อย และให้การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องกับกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน ผู้แจ้งเรื่องร้องเรียน และผู้ถูกร้องเรียนได้รับความคุ้มครอง อันจะทำให้การปฏิบัติเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนมีประสิทธิภาพประสิทธิผลและทำให้กระบวนการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ เป็นไปด้วยความโปร่งใส รวดเร็ว และเป็นธรรม สอดรับกับหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี

หวังเป็นอย่างยิ่งว่า คู่มือการดำเนินการเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงานนี้ จะเป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติงานด้านการจัดการเรื่องร้องเรียนของเจ้าหน้าที่และผู้เกี่ยวข้อง ตลอดจนบุคคลทั่วไปเป็นอย่างดี

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาขอนแก่น เขต ๑

สารบัญ

	หน้า
๑. คำจำกัดความ	๑
๒. ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ	๒
๓. ประเภทเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ	๒
๔. หลักเกณฑ์และวิธีการยื่นเรื่องร้องเรียนที่ผู้ร้องควรรู้เพื่อใช้ในการร้องเรียน	๓
๕. ขั้นตอนการปฏิบัติงานการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ	๔
๖. เรื่องร้องเรียนที่อาจไม่รับพิจารณา	๕
๗. การพิจารณาและความคุ้มครองผู้ร้องเรียน	๕
๘. ผู้รับผิดชอบเรื่องร้องเรียน	๖
๙. การแจ้งผลการพิจารณาเรื่องร้องเรียน	๖
๑๐. เครื่องมือการกำกับติดตาม	๖
๑๑. การกำกับติดตามและประเมินผลการดำเนินการ	๗
๑๒. ระยะเวลาและขั้นตอนการดำเนินการเรื่องร้องเรียน	๘
๑๓. แผนผังขั้นตอนการดำเนินการเรื่องร้องเรียน	๙
๑๔. แบบฟอร์มรับเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์	๑๐

ภาคผนวก

- ประกาศสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาขอนแก่น เขต ๑ เรื่องแนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาขอนแก่น เขต ๑

การดำเนินการเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาขอนแก่น เขต ๑

๑. คำจำกัดความ

เรื่องร้องเรียน หมายความว่า เรื่องที่ผู้รับบริการหรือผู้มีส่วนได้เสียร้องเรียนผ่านช่องทางการร้องเรียนหรือเรื่องที่เป็นข่าวทางสื่อมวลชนที่เกี่ยวข้องกับเจ้าหน้าที่ / โรงเรียน ในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาขอนแก่น เขต ๑

การร้องเรียนกระทำผิดวินัย / ทุจริต หมายถึง การร้องเรียนกล่าวหาเจ้าหน้าที่ กระทำ ความผิดทางวินัยโดยมีการฝ่าฝืนข้อห้ามหรือข้อปฏิบัติที่กฎหมายหรือระเบียบได้กำหนดไว้ว่าเป็น ความผิดทางวินัยและได้กำหนดโทษไว้ ทั้งนี้อาจเป็นเกี่ยวกับงานราชการหรือเรื่องส่วนตัว

ผู้ร้องเรียน หมายความว่า ประชาชนทั่วไป ผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้เสีย เจ้าหน้าที่ของรัฐ องค์กรภาครัฐ หน่วยงานเอกชน หรือผู้ที่ได้รับมอบฉันทะให้มาร้องเรียนผ่านช่องทางต่างๆ

เจ้าหน้าที่ หมายความว่า ผู้อำนวยการโรงเรียน รองผู้อำนวยการโรงเรียน ข้าราชการครู ลูกจ้างประจำ พนักงานราชการ ลูกจ้างชั่วคราว บุคลากรทางการศึกษาอื่น ศึกษานิเทศก์ รอง ผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาขอนแก่น เขต ๑

เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ หมายความว่า เจ้าหน้าที่ที่ผู้บังคับบัญชาได้มอบหมายให้รับผิดชอบการ ดำเนินการจัดการและประสานงานเกี่ยวกับการร้องเรียน

หน่วยงาน หมายความว่า โรงเรียนในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาขอนแก่น เขต ๑ กลุ่มงานในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาขอนแก่น เขต ๑ และ สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาขอนแก่น เขต ๑

หน่วยงานที่รับผิดชอบ / หน่วยงานเจ้าของเรื่อง หมายความว่า หน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่ และความรับผิดชอบในการดำเนินการจัดการต่างๆเกี่ยวกับข้อร้องเรียนนั้น

ผู้บังคับบัญชา หมายความว่า ผู้อำนวยการสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาขอนแก่น เขต ๑ หรือผู้รักษาการแทนผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาขอนแก่น เขต ๑ หรือผู้ที่ได้รับมอบอำนาจให้พิจารณาวิเคราะห์และจัดการเรื่องร้องเรียน หรือ

ผู้อำนวยการในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาขอนแก่น เขต ๑ หรือผู้รักษาการ
แทนผู้อำนวยการโรงเรียนในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาขอนแก่น เขต ๑

ผู้ดำเนินการ หมายความว่า การที่หน่วยงานเจ้าของเรื่องหรือหน่วยงานที่รับผิดชอบ ได้มี
กระบวนการตรวจสอบและมีการแก้ปัญหาอย่างชัดเจน เช่น การตั้งคณะกรรมการสืบสวนข้อเท็จจริง
การที่เจ้าหน้าที่ได้ตกลงพื้นที่เพื่อแก้ปัญหา การประชุมเพื่อปรึกษาหารือแนวทางการแก้ไขปัญหา การ
ประชุมเพื่อปรึกษาหารือหาแนวทางของผู้ร้องเรียน หรือกรณีมีการดำเนินการทางวินัยตามระเบียบที่
กำหนดไว้

๒. ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

๑. ร้องเรียนด้วยตนเองที่กลุ่มกฎหมายและคดี สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาขอนแก่น
เขต ๑

๒. ส่งหนังสือ / จดหมาย ร้องเรียน ร้องทุกข์ ทางไปรษณีย์ถึงสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา
ประถมศึกษาขอนแก่น เขต ๑ เลขที่ ๒๖๔ ถนนศูนย์ราชการ ต.ในเมือง อ.เมือง จ.ขอนแก่น ๔๐๐๐๐

๓. ที่เว็บไซต์ของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาขอนแก่น เขต ๑

<http://www.kkzone๑.go.th>

๔. โทรศัพท์ ๐๔๓-๒๔๖๖๖๓-๕

๕. โทรสาร ๐๔๓-๒๓๖๕๓๐

๖. กล่องรับความคิดเห็น ร้องเรียน/ร้องทุกข์

๗. หน่วยงานอื่นที่รับเรื่องร้องเรียนของประชาชน เช่น สำนักนายกรัฐมนตรี สำนักงานการตรวจเงิน
แผ่นดิน ผู้ตรวจการรัฐสภา สำนักงานป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ สำนักงานคณะกรรมการ
การศึกษาขั้นพื้นฐาน กระทรวงศึกษาธิการ ศูนย์ดำรงธรรม ฯลฯ

๓. ประเภทข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

แบ่งเป็น ๔ ประเภท ตามภารกิจและความรับผิดชอบของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา

ประถมศึกษาขอนแก่น เขต ๑ ดังต่อไปนี้

๑. ร้องเรียนเจ้าหน้าที่หรือหน่วยงาน เช่น ร้องเรียนเจ้าหน้าที่ทุจริตในการเบิกจ่ายงบประมาณต่างๆ
ร้องเรียนการบริหารงานบุคคล การโอน ย้าย บรรจุแต่งตั้ง การพิจารณาการเลื่อนตำแหน่งเลื่อนเงินเดือน
ร้องเรียน ด้านวินัย ร้องเรียนพฤติกรรมผู้สวองเจ้าหน้าที่ ความมาโปรงใสในการจัดซื้อจัดจ้าง เป็นต้น

๒. ร้องเรียนการให้บริการ เช่น ร้องเรียนเกี่ยวกับพฤติกรรมกรให้บริการของเจ้าหน้าที่ เช่น พุดจาไม่สุภาพ แสดงกิริยาอาการมาเหมาะสม ไม่อำนวยความสะดวก เป็นต้น

๓. ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็น และคำชมเชย

๔. อื่นๆ การกักเงิน เป็นต้น

๔. หลักเกณฑ์และวิธีการยื่นเรื่องร้องเรียนที่ผู้ร้องควรรู้เพื่อใช้ในการร้องเรียน

๑. แจ้งชื่อ ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ อีเมล ของผู้ร้องเรียน

๒. ใช้ถ้อยคำหรือข้อความที่สุภาพ และต้องมี

- ชื่อ - สกุล ของผู้ถูกร้องเรียน

- วัน/เดือน/ปีหรือช่วงเวลาการกระทำผิด

- ผู้ถูกร้องเรียน (ชื่อ-นามสกุล/สังกัด)

- รายละเอียดการร้องเรียน โดยระบุข้อเท็จจริง หรือพฤติการณ์ของเรื่องที่ร้องเรียนได้อย่างชัดเจนว่าได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหายอย่างไร ต้องการให้แก้ไข ดำเนินการอย่างไร หรือชี้ช่องทางแจ้งเบาะแสเกี่ยวกับการทุจริตของเจ้าหน้าที่หน่วยงานได้ชัดเจนเพียงพอที่สามารถดำเนินการสืบสวน สอบสวนได้

- ระบุพยานเอกสาร พยานวัตถุและพยานบุคคล (ถ้ามี)

๓. เรื่องร้องเรียนต้องเป็นเรื่องจริงที่มีมูลเหตุมิได้หวังเพื่อสร้างกระแสหรือสร้างข่าวที่เสียหายต่อบุคคลอื่นหรือหน่วยงาน

๔. การใช้บริการร้องเรียนนั้น ต้องสามารถติดต่อกลับไปยังผู้ให้บริการได้เพื่อยืนยันว่ามีตัวตนจริงไม่ได้เพื่อสร้างเรื่องเพื่อกล่าวหาบุคคลอื่นหรือหน่วยงานต่างๆ เพื่อให้เกิดความเสียหาย

๕. เรื่องร้องเรียนที่มีข้อมูลไม่ครบถ้วน ไม่เพียงพอ หรือสาเหตุหาข้อมูลเพิ่มเติมได้ในการดำเนินการตรวจสอบ สืบสวน สอบสวน ข้อเท็จจริงตามรายละเอียดที่กล่าวมาในข้อ ๒ นั้น ให้ยุติเรื่อง และเก็บเป็นฐานข้อมูล

๖. ไม่เป็นข้อร้องเรียนที่เข้าลักษณะ ดังต่อไปนี้

- เรื่องร้องเรียนที่เป็นบัตรสนท่ห้ เว้นแต่ บัตรสนท่ห้ นั้นจะระบุรายละเอียดแห่งพฤติการณ์ และปรากฏพยานชัดเจนตามรายละเอียดที่กล่าวมาในข้อ ๒ นั้น จึงจะรับไว้พิจารณาเป็นการเฉพาะเรื่อง

คู่มือดำเนินการเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน (๔)
สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาขอนแก่น เขต ๑

ถึงที่สุด

- เรื่องร้องเรียนที่เข้าสู่กระบวนการยุติธรรมแล้ว หรือเป็นเรื่องที่ศาลตีมีคำพิพากษาหรือคำสั่ง

- เรื่องร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับสถาบันพระมหากษัตริย์

- เรื่องร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับนโยบายของรัฐบาล

- เรื่องร้องเรียนที่หน่วยงานอื่นได้ดำเนินการตรวจสอบ พิจารณาวินิจฉัยและได้มีข้อสรุปผลการพิจารณาเป็นที่เรียบร้อยแล้ว อย่างเช่น สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ (ป.ป.ช.) สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตภาครัฐ (ป.ป.ท.) สำนักงานป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน (ป.ป.ง.) เป็นต้น

- เรื่องที่สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาขอนแก่น เขต ๑ ได้ดำเนินการเรื่องวินัย การลงโทษและการร้องทุกข์ หรือเรื่องที่ได้รับไว้พิจารณา หรือได้วินิจฉัยเสร็จเด็ดขาดอย่างเป็นธรรมแล้ว และไม่มีพยานหลักฐานใหม่ซึ่งเป็นสาระสำคัญเพิ่มเติม

นอกเหนือจากหลักเกณฑ์ดังกล่าวข้างต้นแล้ว ให้อยู่ในดุลพินิจของผู้บังคับบัญชาว่าจะรับไว้พิจารณาหรือไม่เป็นเฉพาะกรณี

๕. ระยะเวลาและขั้นตอนการปฏิบัติงานการร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

ขั้นตอนที่ ๑

กรณีรับเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์ เจ้าหน้าที่รับเรื่อง / รับผิดชอบ ลงทะเบียนในระบบสารบรรณ อิเล็กทรอนิกส์/ทะเบียนรับ-ส่ง เรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์ และส่งเรื่องให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ

ขั้นตอนที่ ๒

เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ตรวจสอบและวิเคราะห์เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์แล้ว บันทึกรายงานเสนอผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาเพื่อพิจารณา มอบหมายผู้ตรวจสอบ/สืบสวนข้อเท็จจริง

ขั้นตอนที่ ๓

เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบดำเนินการแต่งตั้งคณะกรรมการตรวจสอบ/สืบสวนข้อเท็จจริง (ดำเนินการภายในระยะเวลาไม่เกิน ๓ วัน) และประสานงานผู้เกี่ยวข้อง

ขั้นตอนที่ ๔

เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง สรุปเรื่องและทำบันทึกเสนอรายงานผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาพิจารณา (ดำเนินการภายในระยะเวลาไม่เกิน ๑๕ วัน)

ขั้นตอนที่ ๕

ยุติเรื่อง แจ้งผลพิจารณาแก่ผู้ร้องเรียน (กรณีทราบชื่อและที่อยู่)

กรณีมีมูลที่ควรกล่าวหาว่ากระทำผิดวินัยไม่ร้ายแรง แจ้งผลการพิจารณาแก่ผู้ร้องเรียน (กรณีทราบชื่อและที่อยู่) และแต่งตั้งคณะกรรมการสอบสวนวินัยไม่ร้ายแรง (ดำเนินการสอบสวนวินัยไม่ร้ายแรง ภายในระยะเวลา ๙๐ วัน)

กรณีมีมูลที่ควรกล่าวหาว่ากระทำผิดวินัยอย่างร้ายแรง แจ้งผลการพิจารณาแก่ผู้ร้องเรียน (กรณี ทราบชื่อและที่อยู่) และส่งเรื่องให้ศึกษาธิการจังหวัดขอนแก่นพิจารณาดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ (ดำเนินการแต่งตั้งคณะกรรมการสอบสวนวินัยอย่างร้ายแรง คณะกรรมการสอบสวนดำเนินภายใน ๑๘๐ วัน ถ้ามีเหตุจำเป็นขอขยายระยะเวลาได้ครั้งละไม่เกิน ๓๐ วัน แต่ไม่เกิน ๒๔๐ วัน)

๖. เรื่องร้องเรียนที่อาจไม่รับพิจารณา

๑, เรื่องร้องเรียนที่มีได้ทำเป็นหนังสือหรือไม่ระบุชื่อและที่อยู่ของผู้ร้องเรียนจริง จะถือว่าเป็นบัตรสนเท่ห์

๒, เรื่องร้องเรียนที่ไม่ระบุพยานหรือหลักฐานที่เพียงพอ หรือเป็นเรื่องที่มีลักษณะเป็นบัตรสนเท่ห์หรือการชี้ช่องเบาะแสไม่เพียงพอที่จะสามารถดำเนินการสืบสวนต่อไป

๗. การพิจารณาและคุ้มครองผู้ร้องเรียน

การพิจารณาข้อร้องเรียนและคุ้มครองผู้ร้องเรียนนั้น เจ้าหน้าที่ต้องปฏิบัติตามระเบียบว่าด้วยการรักษาความลับของทางราชการ พ.ศ. ๒๕๔๔ กล่าวคือ การส่งเรื่องให้เจ้าหน้าที่หรือโรงเรียนพิจารณาในกรณีร้องเรียนข้าราชการครูนั้น ผู้ให้ข้อมูลและผู้ร้องเรียนอาจจะได้รับความเดือดร้อน ผู้รับผิดชอบพึงระวัง อย่าให้เขาต้องได้รับความเดือดร้อนจากการให้ข้อมูลหรือจากการร้องเรียนนั้น ซึ่งในเบื้องต้นถือว่าเป็นความลับของทางราชการ เนื่องจากยังไม่ผ่านกระบวนการตรวจสอบข้อเท็จจริงและอาจเป็นการกลั่นแกล้งกล่าวหาให้ได้รับความเดือดร้อนและเสียหายได้ ควรปกปิดชื่อและที่อยู่ผู้ร้องเรียน หากเป็นบัตรสนเท่ห์ ให้พิจารณาเฉพาะรายชื่อระบุหลักฐานกรณีแวดล้อมปรากฏชัดแจ้งตลอดจนชี้พยานบุคคลแน่นอนเท่านั้น

๘. ผู้รับผิดชอบเรื่องร้องเรียน

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาขอนแก่น เขต ๑ ได้มอบหมายให้กลุ่มกฎหมายและคดีเป็นผู้รับผิดชอบหลักในการจัดการเรื่องร้องเรียน ซึ่งปรากฏตามคำสั่งสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาขอนแก่น เขต ๑ ที่ ๑๔๖/๒๕๖๗ เรื่องการมอบหมายให้ปฏิบัติงานและกำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบของข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษาในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาขอนแก่น เขต ๑ สั่ง ณ วันที่ ๒๕ เมษายน ๒๕๖๗

๑. ส่งเสริม สนับสนุน พัฒนาการมีวินัยและรักษาวินัย
๒. ดำเนินการสอบสวนเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน
๓. ดำเนินการสอบสวนเกี่ยวกับวินัยและการตรวจพิจารณาวินัย
๔. ดำเนินการเกี่ยวกับการอุทธรณ์และการพิจารณาอุทธรณ์
๕. ดำเนินการเกี่ยวกับการร้องทุกข์และการพิจารณาร้องทุกข์
๖. ดำเนินการเกี่ยวกับความรับผิดทางละเมิดของเจ้าหน้าที่
๗. ดำเนินการเกี่ยวกับคดีปกครอง คดีแพ่ง คดีอาญาและคดีอื่นๆ ของรัฐ
๘. ดำเนินการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ
๙. ศึกษาวิเคราะห์วิจัย จัดทำข้อมูลและติดตามประเมินผลเพื่อพัฒนางานกฎหมายและงานคดีของรัฐ
๑๐. ปฏิบัติงานร่วมกับหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือได้รับมอบหมาย
๑๑. ปฏิบัติงานอื่นที่ได้รับมอบหมาย

๙. การแจ้งผลการพิจารณาเรื่องร้องเรียน

เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจะแจ้งผลการดำเนินการให้ผู้ร้องทราบ ภายใน ๑๕ วัน นับแต่วันที่ได้ดำเนินการเสร็จตามกระบวนการด้วยมีหนังสือแจ้งผลการพิจารณาดำเนินการจัดส่งตามที่อยู่ของผู้ร้องเรียนได้แจ้งไว้

๑๐. เครื่องมือการกำกับติดตาม

เครื่องมือการกำกับติดตามในการจัดการเรื่องร้องเรียนให้ใช้แบบฟอร์มรับเรื่องร้องเรียน (ที่แนบมาพร้อมนี้)

๑๑. การกำกับติดตามและประเมินผลการดำเนินการ

กลุ่มกฎหมายและคดี จัดทำข้อมูลสถิติการรับเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์ พร้อมทั้งปัญหาอุปสรรคแนวทางแก้ไข แล้วรายงานให้ผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาขอนแก่น เขต ๑ ทราบ ตามปฏิทินการติดตามการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาขอนแก่น เขต ๑ ที่ได้รับในแต่ละปีงบประมาณโดยแบ่งประเภทเป็น

๑. เรื่องเกี่ยวกับการรับสินบนของเจ้าหน้าที่

๒. เรื่องเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง

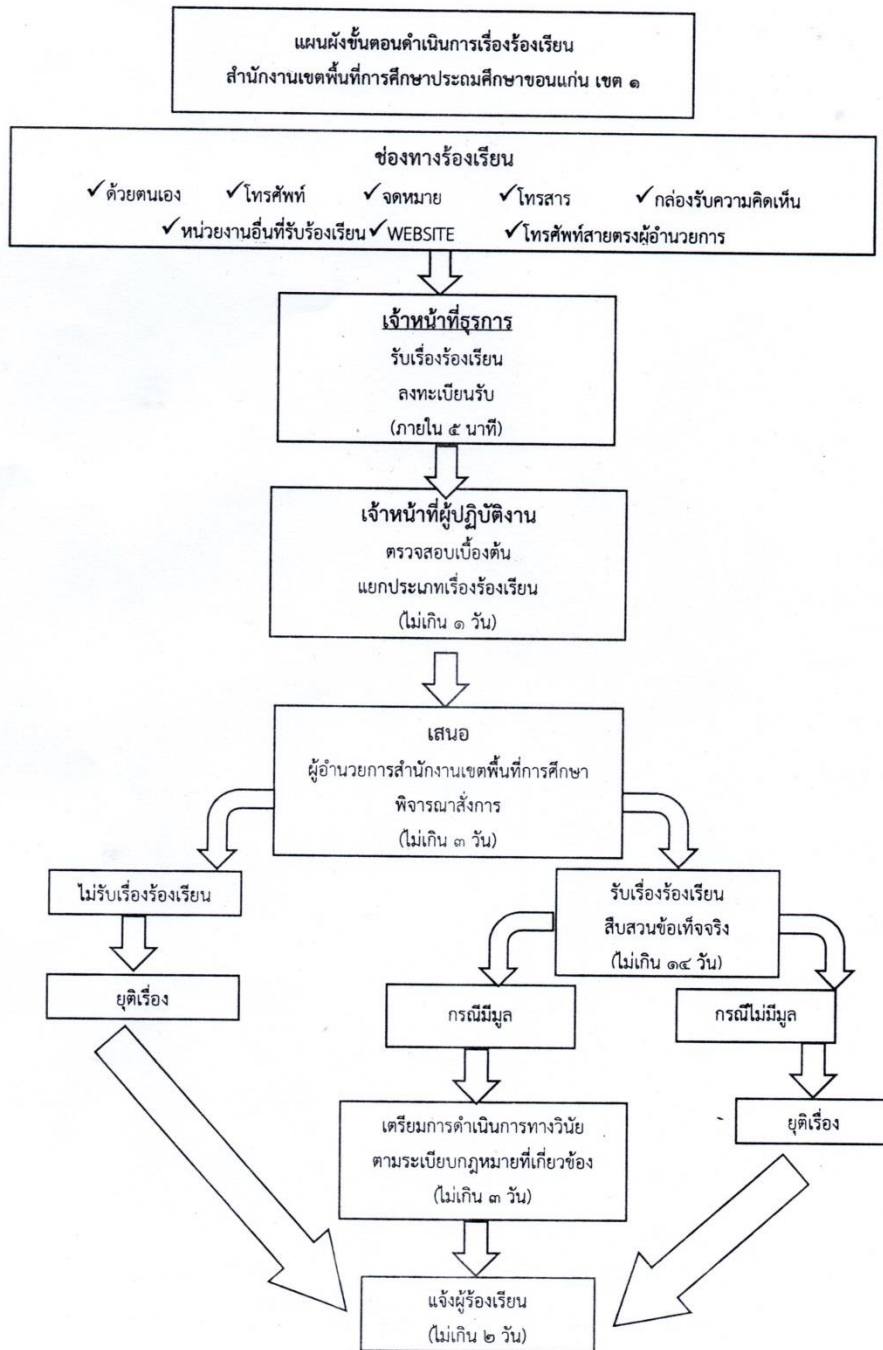
๓. เรื่องทั่วไปเกี่ยวกับพฤติกรรมการทำงานปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ และผลการดำเนินการตามเรื่องร้องเรียนดังกล่าวโดยในแต่ละปีงบประมาณให้รายงานทุก ๆ ไตรมาส

ระยะเวลาและขั้นตอนการดำเนินการเรื่องร้องเรียน

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาขอนแก่น เขต ๑

ลำดับ	กระบวนการ	ระยะเวลา	รายละเอียด	ผู้รับผิดชอบ
๑	การรับและลงทะเบียนรับเรื่องร้องเรียน	ภายใน ๕ นาที	การรับและลงทะเบียนหนังสือที่ส่งมาจากหน่วยงานภายนอกและภายใน รวมทั้งที่มา ร้องเรียนด้วยตนเอง	นิติกร
๒	ตรวจสอบเบื้องต้น/แยกประเภทเรื่องร้องเรียน	ไม่เกิน ๑ วัน	ตรวจสอบข้อเท็จจริง รายละเอียดในเบื้องต้น เช่น บัตรสนเท่ห์	นิติกร
๓	เสนอผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาขอนแก่น เขต ๑ พิจารณา	ไม่เกิน ๓ วัน	นำเสนอประเด็นและข้อเท็จจริงที่ได้ตรวจสอบในเบื้องต้น พร้อมความเห็น	นิติกร
๔	สืบสวนข้อเท็จจริง	ไม่เกิน ๑๕ วัน	แสวงหาข้อเท็จจริงและรวบรวมหลักฐานที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียนเพื่อข้อมูลในเบื้องต้น	นิติกรหรือผู้ที่ได้รับมอบหมาย
๕	สรุปผลการสืบสวนข้อเท็จจริง	ไม่เกิน ๕ วัน	รายงานผลการตรวจสอบ/สืบสวนโดยมีข้อเท็จจริงและเอกสารหลักฐานประกอบพร้อมพิจารณา	นิติกรหรือผู้ที่ได้รับมอบหมาย
๖	เสนอผู้อำนวยการเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาขอนแก่น เขต ๑	ไม่เกิน ๓ วัน	นำเสนอประเด็นและข้อเท็จจริงที่ได้จากการตรวจสอบ/สืบสวนพร้อมความเห็นเพื่อพิจารณา	นิติกร
๗	เตรียมการดำเนินการทางวินัยกรณีมีมูลที่ควรกล่าวหาว่ากระทำผิดวินัย	ไม่เกิน ๓ วัน	ออกคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการสอบสวน และมีหนังสือแจ้งผู้เกี่ยวข้อง	นิติกร
๘	แจ้งผลการร้องเรียนต่อผู้ร้องเรียนกรณีไม่มีมูล ยุติเรื่อง	ไม่เกิน ๒ วัน	ทำหนังสือแจ้งผู้ร้องเรียน	นิติกร

คู่มือดำเนินการเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน (๙)
สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาขอนแก่น เขต ๑



คู่มือดำเนินการเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน (๑๑)
สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาขอนแก่น เขต ๑

ภาคผนวก



ประกาศสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาขอนแก่น เขต ๑
เรื่อง แนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ
ของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาขอนแก่น เขต ๑

ด้วยสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาขอนแก่น เขต ๑ เป็นหน่วยงานที่สร้างความเข้มแข็งในการบริหารด้านวิชาการ ด้านงบประมาณ ด้านการบริหารงานบุคคล และด้านการบริหารทั่วไปให้แก่สถานศึกษา และหน่วยงานภายในสำนักงานเขตพื้นที่ศึกษาอันจะนำไปสู่คุณภาพการศึกษา โดยให้ความสำคัญกับการบริหารงานด้วยระบบคุณธรรมและความโปร่งใส ภายใต้กรอบการบริหารจัดการบ้านเมืองที่ดี ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๕๖ และแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ ๑๒ (พ.ศ. ๒๕๖๐ – พ.ศ. ๒๕๖๔) ในด้านการส่งเสริมการบริหารราชการแผ่นดินที่มีธรรมาภิบาล เพื่อสร้างความเชื่อมั่นวางใจในระบบราชการและเสริมสร้างระบบคุณธรรมและการป้องกันปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบในภาครัฐตามยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต ระยะที่ ๓ (พ.ศ. ๒๕๖๐ – พ.ศ. ๒๕๖๔) และตามแนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐของสำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ (สำนักงาน ป.ป.ช.) และสำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตในภาครัฐ (สำนักงาน ป.ป.ท.)

เพื่อให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้สูงสุดจึงได้จัดทำแนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตดำเนินการเรื่องร้องเรียนขึ้นเพื่อให้เจ้าหน้าที่และผู้เกี่ยวข้อง และบุคคลทั่วไป ได้รับทราบและเข้าใจในการดำเนินการเรื่องร้องเรียนเพิ่มขึ้น โดยกำหนดขั้นตอนการปฏิบัติงานในการรับเรื่องร้องเรียน ดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียน เพื่อให้การรับเรื่องร้องเรียนและการพิจารณาเรื่องร้องเรียนเป็นไปด้วยความเรียบร้อย และการให้การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องกับกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน ผู้แจ้งเรื่องร้องเรียน และผู้ถูกร้องเรียนได้รับความคุ้มครอง อันจะทำให้การปฏิบัติเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล และทำให้กระบวนการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ เป็นไปด้วยความรวดเร็ว โปร่งใสและเป็นธรรม สอดรับกับหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี จึงเป็นการสมควรจะได้มีการกำหนดแนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต เพื่อเป็นแนวทางการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน และเป็นการส่งเสริมความรู้ความเข้าใจให้แก่ประชาชนให้สามารถใช้สิทธิได้โดยถูกต้องตามบทบัญญัติแห่งกฎหมาย จึงได้กำหนดแนวปฏิบัติในการจัดการเรื่องร้องเรียนของหน่วยงานขึ้น ดังนี้

/๑. หลักเกณฑ์...

๑. หลักเกณฑ์และวิธีการยื่นเรื่องร้องเรียน

๑. แจ้งชื่อ ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ อีเมล ของผู้ร้องเรียน

๒. ใช้ถ้อยคำหรือข้อความที่สุภาพ และต้องมี

- วัน เดือน ปี
- ชื่อที่อยู่ของผู้ร้องเรียน
- ผู้ถูกร้องเรียน (ชื่อ-นามสกุล/สังกัด)

- รายละเอียดการร้องเรียน โดยระบุข้อเท็จจริงหรือพฤติการณ์ของเรื่องที่ร้องเรียนได้อย่างชัดเจนว่าได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหายอย่างไร ต้องการให้แก้ไข ดำเนินการอย่างไร หรือชี้ช่องทางแจ้งเบาะแสเกี่ยวกับการทุจริตของเจ้าหน้าที่หน่วยงานได้ชัดเจนเพียงพอที่สามารถดำเนินการสืบสวน สอบสวนได้

๓. เรื่องร้องเรียนต้องเป็นเรื่องจริงที่มีมูลเหตุมิได้หวังสร้างกระแสหรือสร้างข่าวที่เสียหายต่อบุคคลอื่นหรือหน่วยงาน

๔. การใช้บริการร้องเรียนนั้น ต้องสามารถติดต่อกลับไปยังผู้ใช้บริการได้เพื่อยืนยันว่ามีตัวตนจริง ไม่ได้สร้างเรื่องเพื่อกล่าวหาบุคคลอื่นหรือหน่วยงานต่างๆ ให้เกิดความเสียหาย

๕. เรื่องร้องเรียนที่มีข้อมูลไม่ครบถ้วน ไม่เพียงพอ หรือไม่สามารถหาข้อมูลเพิ่มเติมในการดำเนินการตรวจสอบ สืบสวน สอบสวน ข้อเท็จจริงตามรายละเอียดที่กล่าวมาในข้อ ๒ นั้น ให้ยุติเรื่อง และเก็บเป็นฐานข้อมูลไว้

๖. ไม่เป็นข้อร้องเรียนที่เข้าลักษณะดังต่อไปนี้

- เรื่องร้องเรียนเป็นบัตรสนเท่ห์ เว้นแต่ บัตรสนเท่ห์นั้นจะระบุรายละเอียดแห่งพฤติการณ์และปรากฏพยานชัดเจนตามรายละเอียดที่กล่าวมาในข้อ ๒ นั้น จึงจะรับไว้พิจารณาเป็นการเฉพาะเรื่อง

- เรื่องร้องเรียนที่เข้าสู่กระบวนการยุติธรรมแล้ว หรือเป็นเรื่องที่ศาลได้มีคำพิพากษาหรือคำสั่งถึงที่สุดแล้ว

- เรื่องร้องเรียนที่เกี่ยวกับสถาบันพระมหากษัตริย์

- เรื่องร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับนโยบายของรัฐบาล

- เรื่องร้องเรียนที่หน่วยงานอื่นได้ดำเนินการตรวจสอบ พิจารณาวินิจฉัยและได้มีข้อสรุปผลการพิจารณาเป็นที่เรียบร้อยแล้วอย่างเช่น สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ (ป.ป.ช.) สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตในภาครัฐ (ป.ป.ท.) สำนักงานการป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน (ป.ป.ง.) เป็นต้น

- เรื่องที่สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ประถมศึกษา ขอนแก่น เขต ๑ ได้ดำเนินการทางวินัย การลงโทษ และการร้องทุกข์ หรือเรื่องที่ได้รับไว้พิจารณา หรือได้วินิจฉัยเสร็จเด็ดขาดอย่างเป็นทางการและเป็นธรรมแล้ว และไม่มีหลักฐานใหม่ซึ่งเป็นสาระสำคัญเพิ่มเติม

นอกเหนือจากหลักเกณฑ์ดังกล่าวข้างต้นแล้ว ให้อยู่ในดุลพินิจของผู้บังคับบัญชาว่าจะรับพิจารณาหรือไม่เป็นเฉพาะกรณี

/๒. ขั้นตอนการ...

๒. ขั้นตอนการปฏิบัติงานการรับเรื่องร้องเรียน

ขั้นตอนที่ ๑

กรณีรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เจ้าหน้าที่รับเรื่อง/รับผิดชอบ ลงทะเบียนในระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์/ทะเบียนรับ - ส่ง หนังสือร้องเรียน/ร้องทุกข์ และส่งเรื่องให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ

ขั้นตอนที่ ๒

เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ตรวจสอบและวิเคราะห์ เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์แล้ว บันทึกรายงานเสนอผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาเพื่อพิจารณา มอบหมายผู้ตรวจสอบ/สืบสวนข้อเท็จจริง

ขั้นตอนที่ ๓

เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบดำเนินการแต่งตั้งคณะกรรมการตรวจสอบ/สืบสวนข้อเท็จจริง (ดำเนินการภายในระยะเวลาไม่เกิน ๓ วัน) และประสานงานผู้เกี่ยวข้อง

ขั้นตอนที่ ๔

เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง สรุปเรื่องและทำบันทึกเสนอรายงานสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาพิจารณา (ดำเนินการภายในระยะเวลาไม่เกิน ๑๕ วัน)

ขั้นตอนที่ ๕

ยุติเรื่อง แจ้งผลการพิจารณาแก่ผู้ร้องเรียน (กรณีทราบชื่อและที่อยู่)

กรณีมีมูลที่ควรกล่าวหาว่ากระทำผิดวินัยไม่ร้ายแรง แจ้งผลการพิจารณาแก่ผู้ร้องเรียน (กรณีทราบชื่อและที่อยู่) และแต่งตั้งคณะกรรมการสอบสวนวินัยไม่ร้ายแรง (ดำเนินการสอบสวนวินัยไม่ร้ายแรง ภายในระยะเวลา ๙๐ วัน)

กรณีมีมูลที่ควรกล่าวหาว่ากระทำผิดวินัยอย่างร้ายแรง แจ้งผลการพิจารณาแก่ผู้ร้องเรียน (กรณีทราบชื่อและที่อยู่) และส่งเรื่องให้ศึกษาธิการจังหวัดขอนแก่น พิจารณาดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ (ดำเนินการแต่งตั้งคณะกรรมการสอบสวนวินัยอย่างร้ายแรง คณะกรรมการสอบสวนดำเนินการภายใน ๑๘๐ วัน ถ้ามีเหตุจำเป็นขอขยายระยะเวลาได้ครั้งละไม่เกิน ๓๐ วัน แต่ไม่เกิน ๒๔๐ วัน)

๓. ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน

๑. ร้องเรียนด้วยตนเองที่กลุ่มกฎหมายและคดี สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาขอนแก่น เขต ๑
๒. ส่งหนังสือ/จดหมาย ร้องเรียน ร้องทุกข์ ทางไปรษณีย์ถึงผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาขอนแก่น เขต ๑ เลขที่ ๒๖๔ ถนนศูนย์ราชการ ตำบลในเมือง อำเภอเมืองขอนแก่น จังหวัดขอนแก่น ๔๐๐๐๐
๓. ที่เว็บไซต์ของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาขอนแก่น เขต ๑ www.kkzone1.go.th
๔. โทรศัพท์ ๐-๔๓๒๔-๖๖๖๓-๕
๕. โทรสาร ๐-๔๓๒๓-๖๕๓๐
๖. กล้องรับความคิดเห็น ร้องเรียน ร้องทุกข์
๗. หน่วยงานอื่นที่รับเรื่องร้องเรียนของประชาชน เช่น สำนักนายกรัฐมนตรี สำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน ผู้ตรวจการรัฐสภา สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ สำนักงาน

/คณะกรรมการ...

คณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน กระทรวงศึกษาธิการ ศูนย์ดำรงธรรม ฯลฯ

๔. ผู้มีหน้าที่รับและดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน

กลุ่มกฎหมายและคดีสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาขอนแก่น เขต ๑ เป็นผู้รับผิดชอบหลักในการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ และดำเนินการตามที่มีการร้องเรียน

๕. แนวทางการคุ้มครองผู้ร้องเรียน

การพิจารณาข้อร้องเรียนและคุ้มครองผู้ร้องเรียนนั้น เจ้าหน้าที่จะต้องปฏิบัติตามระเบียบว่าด้วยการรักษาความลับของทางราชการ พ.ศ. ๒๕๔๔ และที่แก้ไขเพิ่มเติม กล่าวคือ การส่งเรื่องให้เจ้าหน้าที่หรือโรงเรียนพิจารณาในกรณีร้องเรียนข้าราชการครูนั้น ผู้ให้ข้อมูลและผู้ร้องเรียนอาจจะได้รับความเดือดร้อน ผู้รับผิดชอบพึงระมัดระวัง อย่าให้เขาต้องได้รับความเดือดร้อนจากการให้ข้อมูล หรือจากการร้องเรียนนั้น ซึ่งในเบื้องต้นให้ถือว่าเป็นความลับของทางราชการ เนื่องจากยังไม่ผ่านกระบวนการการตรวจสอบข้อเท็จจริงและอาจเป็นการกลั่นแกล้งกล่าวหาให้ได้รับความเดือดร้อนและเสียหายได้ ควรปกปิดชื่อและที่อยู่ผู้ร้องเรียน หากเป็นบัตรสนเท่ห์ ให้พิจารณาเฉพาะรายที่ระบุหลักฐานกรณีแวดล้อมปรากฏชัดแจ้ง ตลอดจนชี้พยานบุคคลแน่นอนเท่านั้น

๖. การแจ้งผลการพิจารณาเรื่องร้องเรียน

เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจะแจ้งผลการดำเนินการให้ผู้ร้องเรียนทราบ ภายใน ๑๕ วัน นับแต่วันที่ได้ดำเนินการเสร็จตามกระบวนการด้วยการมีหนังสือแจ้งผลการพิจารณาดำเนินการจัดส่งตามที่อยู่ของผู้ร้องแจ้งไว้

๗. เครื่องมือกำกับติดตาม

เครื่องมือในการกำกับติดตามในการจัดการเรื่องร้องเรียนให้ใช้แบบฟอร์มรับเรื่องร้องเรียน (ที่แนบมาพร้อมนี้)

๘. การกำกับติดตามและประเมินผลการดำเนินการ

กลุ่มกฎหมายและคดี จัดทำข้อมูลสถิติการรับเรื่อง ร้องเรียน/ร้องทุกข์ พร้อมทั้งปัญหาอุปสรรคและแนวทางแก้ไข แล้วรายงานให้ผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาขอนแก่น เขต ๑ ทราบ ตามปฏิทินการติดตามการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนในแต่ละปีงบประมาณโดยแบ่งประเภทเป็น

๑. เรื่องเกี่ยวกับการรับสินบนของเจ้าหน้าที่

๒. เรื่องเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง

๓. เรื่องทั่วไปเกี่ยวกับพฤติกรรมการทำงานของเจ้าหน้าที่ และผลการดำเนินการตามเรื่องร้องเรียนดังกล่าว โดยในแต่ละปีงบประมาณ ให้รายงานทุก ๆ ไตรมาส

จึงประกาศให้ทราบโดยทั่วกัน

ประกาศ ณ วันที่ ๒๕ เมษายน พ.ศ. ๒๕๖๗


(นายอารยันต์ แสงนิกุล)

ผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาขอนแก่น เขต ๑

ระยะเวลาและขั้นตอนการดำเนินการเรื่องร้องเรียน
สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาขอนแก่น เขต ๑

ลำดับ	กระบวนการ	ระยะเวลา	รายละเอียด	ผู้รับผิดชอบ
๑	การรับและลงทะเบียนรับเรื่องร้องเรียน	ภายใน ๕ นาที	การรับและลงทะเบียนหนังสือที่ส่งมาจากหน่วยงานภายนอกและภายใน รวมทั้งที่มาร้องเรียนด้วยตนเอง	นิติกร
๒	ตรวจสอบเบื้องต้น/แยกประเภทเรื่องร้องเรียน	ไม่เกิน ๑ วัน	ตรวจสอบข้อเท็จจริงรายละเอียดในเบื้องต้น เช่น บัตรสนเท่ห์	นิติกร
๓	เสนอผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาขอนแก่น เขต ๑ พิจารณา	ไม่เกิน ๓ วัน	นำเสนอประเด็นและข้อเท็จจริงที่ได้ตรวจสอบในเบื้องต้น พร้อมความเห็น	นิติกร
๔	สืบสวนข้อเท็จจริง	ไม่เกิน ๑๕ วัน	แสวงหาข้อเท็จจริงและรวบรวมพยานหลักฐานที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียนเพื่อข้อมูลในเบื้องต้น	นิติกรหรือผู้ที่ได้รับมอบหมาย
๕	สรุปผลการสืบสวนข้อเท็จจริง	ไม่เกิน ๕ วัน	รายงานผลการตรวจสอบ/สืบสวน โดยมีข้อเท็จจริงและเอกสารหลักฐานประกอบ พร้อมข้อพิจารณา	นิติกรหรือผู้ที่ได้รับมอบหมาย
๖	เสนอผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาขอนแก่น เขต ๑ พิจารณา	ไม่เกิน ๓ วัน	นำเสนอประเด็นข้อเท็จจริงที่ได้จากการตรวจสอบ/สืบสวน พร้อมความเห็นเพื่อพิจารณา	นิติกร
๗	เตรียมการดำเนินการทางวินัยกรณีมีมูลที่ควรกล่าวหาว่ากระทำความผิดวินัย	ไม่เกิน ๓ วัน	ออกคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการสอบสวน และมีหนังสือแจ้งผู้เกี่ยวข้อง	นิติกร
๘	แจ้งผลการร้องเรียนต่อผู้ร้องเรียน	ไม่เกิน ๒ วัน	ทำหนังสือแจ้งผู้ร้องเรียน	นิติกร

แบบฟอร์มรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

เขียนที่.....

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

เรียน ผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาขอนแก่น เขต ๑

ด้วยข้าพเจ้า นาย/นาง/นางสาว.....ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์
ที่อยู่เลขที่.....บ้าน.....หมู่ที่.....ถนน.....
ตำบล/แขวง.....อำเภอ/เขต.....จังหวัด.....
รหัสไปรษณีย์.....หมายเลขโทรศัพท์.....

ชื่อผู้ถูกร้องเรียน.....ตำแหน่ง.....
โรงเรียน.....สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาขอนแก่น เขต ๑

รายละเอียดข้อร้องเรียน.....

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

ความประสงค์.....

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

(ลงชื่อ)

(.....)

...../...../.....

ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์



สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาขอนแก่น เขต ๑
สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน
กระทรวงศึกษาธิการ