



คู่มือการให้บริการ สำหรับผู้มาติดต่อ

การแจ้งเรื่องร้องเรียนการ
ทุจริตและประพฤติมิชอบ
กลุ่มกฎหมายและคดี

077-315 060 

WWW.SURAT2.GO.TH 

Email : sarabansurat2@surat2.go.th 

บทนำ

๑.ความเป็นมา

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุราษฎร์ธานีเขต ๒ มีความมุ่งมั่นที่จะพัฒนางานให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลตลอดจนพัฒนาคุณภาพและมาตรฐานการให้บริการต่อผู้มาขอรับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียโดยมุ่งเน้นให้เกิดความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเป็นสำคัญ

๒.วัตถุประสงค์

๒.๑ เพื่อเป็นแนวทางให้บุคลากรในสังกัดได้ใช้เป็นแนวทางการปฏิบัติงานด้านการให้บริการแก่ ผู้มาติดต่อราชการได้อย่างมีประสิทธิภาพและให้บริการเกิดความพึงพอใจ

๒.๒ เพื่อพัฒนาประสิทธิภาพและคุณภาพการให้บริการให้เป็นมาตรฐานเดียวกัน

๓. คำจำกัดความ

การบริการ หมายถึง การให้ความช่วยเหลือหรือการดำเนินการเพื่อประโยชน์ของผู้รับการบริการที่ดี ผู้รับบริการก็จะได้รับความประทับใจและคำชื่นชมองค์กรซึ่งเป็นสิ่งที่ดีสิ่งหนึ่งอันเป็นผลดีกับองค์กรเบื้องหลังความสำเร็จเกือบทุกงานมักพบว่าการบริการเป็นเครื่องมือสนับสนุนงานด้านต่างๆเช่นงานวิชาการงานประชาสัมพันธ์เป็นต้นดังนั้นถ้าบริการที่ดีผู้รับบริการเกิดความประทับใจซึ่งการบริการถือเป็นหน้าตาของ องค์กร ภาพลักษณ์ขององค์กรก็จะดีไปด้วย

ผู้รับบริการ หมายถึง ผู้ที่มารับบริการจากองค์กรโดยตรงหรือผ่านช่องทางสื่อสารต่างๆ ทั้งนี้รวมถึง ผู้รับบริการที่เป็นส่วนราชการด้วย

ผู้ให้บริการ หมายถึง เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่ตามกฎหมายซึ่งได้รับมอบหมาย ให้ทำหน้าที่คอยให้บริการแก่ผู้มาขอรับบริการในเรื่องใดเรื่องหนึ่ง

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย หมายถึง ผู้ที่ได้รับผลกระทบทั้งทางบวกและทางลบทั้งทางตรงและทางอ้อม จากการดำเนินการขององค์กรเช่นประชาชนชุมชนในท้องถิ่นบุคลากรในส่วนราชการผู้ส่งมอบงาน บริษัทเอกชนรวมทั้ง ผู้รับบริการเป็นต้น

ขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติราชการ หมายถึงข้อ กำหนดหรือขั้นตอนในการทำงาน กระบวนการทำงานให้บริการซึ่งมีระยะเวลาที่จำเป็นในการปฏิบัติงานที่กำหนดไว้อย่างชัดเจนซึ่งในแต่ละงาน ที่ให้บริการจะกำหนดระยะเวลาที่ใช้ในการทำงานแตกต่างกันขึ้นอยู่กับข้อกฎหมายความยากง่ายของ การปฏิบัติงาน

ความพึงพอใจ หมายถึง ระดับความรู้สึกพึงพอใจของบุคคลที่มีต่อกิจกรรมหนึ่งซึ่งสะท้อนให้เห็นถึง ประสิทธิภาพของกิจกรรมนั้นนั้นระดับความพึงพอใจของบุคคลมีความสุขชอบใจพอใจจะเกิดขึ้น เมื่อความต้องการของบุคคลนั้นได้รับการตอบสนอง

๔. หลักเกณฑ์การร้องเรียน

๔.๑ เรื่องที่จะนำมาร้องเรียนต้องเป็นเรื่องที่ได้รับร้องเรียนได้รับความเดือดร้อน หรือเสียหายอันเนื่องมาจากการกระทำของเจ้าหน้าที่ในเรื่องดังต่อไปนี้

- ๑) กระทำการทุจริตต่อหน้าที่
- ๒) กระทำความผิดต่อตำแหน่งหน้าที่ราชการ
- ๓) ละเลยหน้าที่ตามที่กฎหมายกำหนดให้ต้องปฏิบัติ

๔) ปฏิบัติหน้าที่ล่าช้าเกินสมควร

๕) กระทำการนอกเหนืออำนาจหน้าที่ หรือขัดหรือไม่ถูกต้องตามกฎหมาย

๔.๒ เรื่องที่ร้องเรียนต้องเป็นเรื่องจริงที่มีมูล มิใช่ลักษณะกระแสข่าวที่สร้างความเสียหายแก่บุคคลที่ขาดพยานหลักฐานแวดล้อมที่ปรากฏชัดแจ้ง ตลอดจนขาดพยานบุคคลแน่นอน

๔.๓ รายละเอียดข้อมูลข้อร้องเรียนให้ใช้ถ้อยคำสุภาพและต้องระบุข้อมูลต่อไปนี้

๔.๓.๑ ชื่อและที่อยู่ของผู้ร้องเรียน พร้อมหมายเลขโทรศัพท์ หรือ E-mail ที่สามารถติดต่อกลับได้

๔.๓.๒ ชื่อเจ้าหน้าที่ ที่เป็นเหตุแห่งการร้องเรียน

๔.๓.๓ ช่วงเวลาการกระทำความผิด

๔.๓.๔ การกระทำทั้งหลายที่เป็นเหตุแห่งการร้องเรียน พร้อมทั้งข้อเท็จจริงหรือพฤติการณ์เกี่ยวกับการกระทำดังกล่าว หรือแจ้งช่องทางเบาะแสการทุจริตของเจ้าหน้าที่ให้ชัดเจนเพียงพอเพื่อการดำเนินการสืบสวน สอบสวน

๔.๓.๕ คำขอของผู้ร้องเรียน

๔.๓.๖ ลายมือชื่อของผู้ร้องเรียน

๔.๓.๗ ระบุวัน เดือน ปี

๔.๓.๘ ระบุพยานเอกสาร พยานวัตถุ หรือพยานบุคคล (ถ้ามี)

๔.๔ กรณีการร้องเรียนที่มีลักษณะเป็นบัตรสนเท่ห์ จะรับพิจารณาเฉพาะรายที่ระบุ หลักฐานที่ปรากฏชัดเจนเพียงพอที่จะดำเนินการสืบสวนต่อไปได้

๕. ขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการการแจ้งเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

ขั้นตอนที่ ๑

๑. กรณีมีเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เจ้าหน้าที่รับเรื่อง/รับผิดชอบ ลงทะเบียนระบบสารบรรณ ทะเบียนรับ-ส่ง เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ระยะเวลาดำเนินการ ๕ นาที

ขั้นตอนที่ ๒

๒ เจ้าหน้าที่กลุ่มกฎหมายและคดีทำการวิเคราะห์เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ระยะเวลาดำเนินการ ๖๐ นาที

๒.๑.๑ ถ้าเห็นว่าข้อร้องเรียนนั้นไม่สมบูรณ์ครบถ้วนไม่ว่าเหตุใดๆ ให้เจ้าหน้าที่แนะนำให้ผู้ร้องเรียนแก้ไขให้ถูกต้องภายในระยะที่กำหนดถ้าเห็นว่าข้อที่ไม่สมบูรณ์ครบถ้วนนั้นเป็นกรณีที่ไม่อาจแก้ไขให้ถูกต้องได้ หรือเป็นข้อร้องเรียนที่ไม่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุราษฎร์ธานี เขต ๒ หรือ ผู้ร้องเรียนไม่แก้ไขข้อร้องเรียนภายในระยะที่กำหนด ให้แจ้งผู้ร้องเรียนทราบถึงความไม่สมบูรณ์ของข้อร้องเรียน

๒.๑.๒ ถ้าเห็นว่าเป็นกรณีร้องเรียนกล่าวหาข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษาผู้ใดว่ากระทำความผิดวินัยโดยมีพยานหลักฐานในเบื้องต้นอยู่แล้ว ให้เสนอผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุราษฎร์ธานี เขต ๒ ดำเนินการทางวินัยทันที

๒.๑.๓ ถ้าเห็นว่าเป็นกรณีกล่าวหาข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษาโดยปรากฏตัวผู้กล่าวหาหรือกรณีเป็นที่สงสัยว่าข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษาผู้ใดกระทำความผิดวินัยโดยยังไม่มีพยานหลักฐาน ให้เสนอผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุราษฎร์ธานี เขต ๒ เพื่อพิจารณาสืบสวนข้อเท็จจริง

๒.๒ บันทึกรายงานเสนอผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุราษฎร์ธานี เขต ๒ เพื่อพิจารณามอบหมายให้เจ้าหน้าที่ดำเนินการตามอำนาจหน้าที่

ขั้นตอนที่ ๓

๓. เจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบหรือที่ได้รับมอบหมาย ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง และสรุปเรื่องและทำบันทึกเสนอผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุราษฎร์ธานี เขต ๒ เพื่อพิจารณาสั่งการ ระยะเวลาดำเนินการภายใน ๑๕ วัน

ขั้นตอนที่ ๔

๑. กรณียุติเรื่อง ให้แจ้งผลการพิจารณาแก่ผู้ร้องเรียนภายใน ๑๕ วัน (กรณีทราบชื่อ/ที่อยู่)
๒. กรณีไม่ยุติเรื่อง ให้ดำเนินการดังนี้

(๑) กรณีมีมูลวินัยไม่ร้ายแรง ให้แต่งตั้งคณะกรรมการสอบสวนวินัยไม่ร้ายแรงโดยสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุราษฎร์ธานี เขต ๒ เป็นหน่วยงานที่ดำเนินการทางวินัยและพิจารณาสั่งลงโทษ โดยต้องดำเนินการสอบสวนวินัยไม่ร้ายแรงให้แล้วเสร็จภายใน ระยะเวลา ๙๐ วัน

(๒) กรณีมีมูลวินัยอย่างร้ายแรง ให้ผู้มีอำนาจตาม ม.๕๓ ตาม พรบ แก้ไขคำสั่ง คสช.ที่ ๑๙/๒๕๖๐ พ.ศ. ๒๕๖๕ แต่งตั้งคณะกรรมการสอบสวนวินัยอย่างร้ายแรงและพิจารณาสั่งลงโทษ ซึ่งจะต้องดำเนินการสอบสวนวินัยอย่างร้ายแรงให้แล้วเสร็จภายใน ระยะเวลา ๑๘๐ วัน ถ้ามีเหตุจำเป็นขอขยายระยะเวลาได้ครั้งละไม่เกิน ๓๐ วัน และจะต้องไม่เกิน ๒๔๐ วัน)

ในกรณีที่ข้อร้องเรียนเป็นเรื่องที่ยอยู่นอกเหนืออำนาจการพิจารณาให้ดำเนินการดังต่อไปนี้

(๑) ส่งต่อเรื่องร้องเรียนไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้องโดยตรง ในกรณีที่ข้อร้องเรียนระบุถึงหน่วยงานนั้น ๆ ถือเป็นการสิ้นสุดกระบวนการตอบสนองต่อข้อร้องเรียน

(๒) ส่งเรื่องร้องเรียนคืนกลับไปยังผู้ร้องเรียน กรณีที่ผู้ร้องเรียนไม่ได้ระบุถึงหน่วยงานที่เกี่ยวข้องโดยตรง พร้อมชี้แจงเหตุผลและแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบ โดยถือเป็นการสิ้นสุดกระบวนการตอบสนองต่อข้อร้องเรียน

๖. ช่องทางการรับการร้องเรียน

๑. ร้องเรียนด้วยตนเองในวันเวลาราชการที่กลุ่มกฎหมายและคดี สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุราษฎร์ธานี เขต ๒ โดยนิติกรรับข้อร้องเรียน

๒. โทรศัพท์หมายเลข ๐๗๗-๓๑๕๐๖๐ และทางโทรศัพท์สายตรง หมายเลข ๐๙๕-๔๑๙๓๖๑๑

๓. โทรสารหมายเลข ๐๗๗-๓๑๕๔๒๑

๔. จดหมายเจ้าหน้าที่ของถึงสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุราษฎร์ธานี เขต ๒

๑๐๙/๑ ถนนธราธิบดี ตำบลท่าข้าม อำเภอพุนพิน จังหวัดสุราษฎร์ธานี ๘๔๑๓๐

๕. ที่เว็บไซต์สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุราษฎร์ธานี เขต ๒ <https://www.surat2.go.th>

๖. ทางกล่องรับฟังความคิดเห็น/ข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์

๗. คิวอาร์โค้ดแจ้งเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ



๗. ผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ (รายการเอกสารหลักฐานประกอบการยื่นคำขอรับบริการ)

๑. กรณีเป็นข้อร้องเรียนฯ ณ จุดปฏิบัติงาน เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานธุรการและสารบรรณของกลุ่มงาน/กลุ่มนำเสนอข้อมูลต่อผู้บังคับบัญชา และทำหน้าที่แจ้งข้อมูลกลับต่อผู้รับบริการ ผู้ร้องเรียน

๒. กรณีร้องเรียนฯ ณ สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุราษฎร์ธานี เขต ๒ เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์รับแจ้งเรื่องร้องเรียนฯ รับเอกสารข้อร้องเรียนฯ และแจ้งให้ผู้ร้องเรียนกรอกแบบฟอร์ม หรือเป็นผู้บันทึกแบบฟอร์มและนำเสนอต่อผู้บังคับบัญชา เมื่อผู้บังคับบัญชาดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียนเรียบร้อยแล้ว หรืออยู่ระหว่างดำเนินการแก้ไข จะมอบหมายให้เจ้าหน้าที่ดังกล่าว แจ้งข้อมูลกลับต่อผู้รับบริการ ผู้ร้องเรียน

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

๘. การแจ้งผลการพิจารณาเรื่องร้องเรียน

เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจะแจ้งผลการดำเนินการให้ผู้ร้องทราบ ภายใน ๑๕ วัน นับแต่วันที่ได้ดำเนินการเสร็จสิ้นตามกระบวนการด้วยการมีหนังสือแจ้งผลการพิจารณาดำเนินการจัดส่งตามที่อยู่ที่ผู้ร้องได้แจ้งไว้

๙. การให้บริการแจ้งเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ “ไม่มีค่าธรรมเนียม”

๑๐. กฎหมายที่เกี่ยวข้อง

- พระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา พ.ศ.๒๕๔๗ และที่แก้ไขเพิ่มเติม
- พระราชบัญญัติ แก้ไขเพิ่มเติมคำสั่งหัวหน้าคณะรักษาความสงบแห่งชาติ ที่ ๑๙/๒๕๖๐ เรื่อง การปฏิรูปการศึกษาในภูมิภาคของกระทรวงศึกษาธิการ ลงวันที่ ๓ เมษายน พุทธศักราช ๒๕๖๐ พ.ศ. ๒๕๖๕
- พระราชกฤษฎีกา ว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ มาตรา ๔๑
- ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยการจัดการเรื่องราວร้องทุกข์ พ.ศ. ๒๕๕๒

ภาคผนวก

แบบฟอร์มแจ้งข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ/ร้องทุกข์

เขียนที่.....

วันที่.....

ชื่อ-นามสกุลผู้ร้อง.....

เลขที่บัตรประชาชน ☐ - ☐☐☐☐ - ☐☐☐☐ - ☐☐ - ☐

ที่อยู่ตามบัตรประชาชนบ้านเลขที่.....หมู่ที่.....ตรอก/ซอย.....

ถนน.....แขวง/ตำบล.....เขต/อำเภอ.....

จังหวัด.....รหัสไปรษณีย์.....โทรศัพท์.....

โทรศัพท์เคลื่อนที่.....โทรสาร.....E-mail address.....

สถานที่ติดต่อ/แจ้งผล ☐ ที่อยู่ตามบัตรประชาชนหรือ ☐ บ้านเลขที่.....หมู่ที่.....ตรอก/ซอย.....

ถนน.....แขวง/ตำบล.....เขต/อำเภอ.....

จังหวัด.....รหัสไปรษณีย์.....โทรศัพท์.....

โทรศัพท์เคลื่อนที่.....โทรสาร.....E-mail address.....

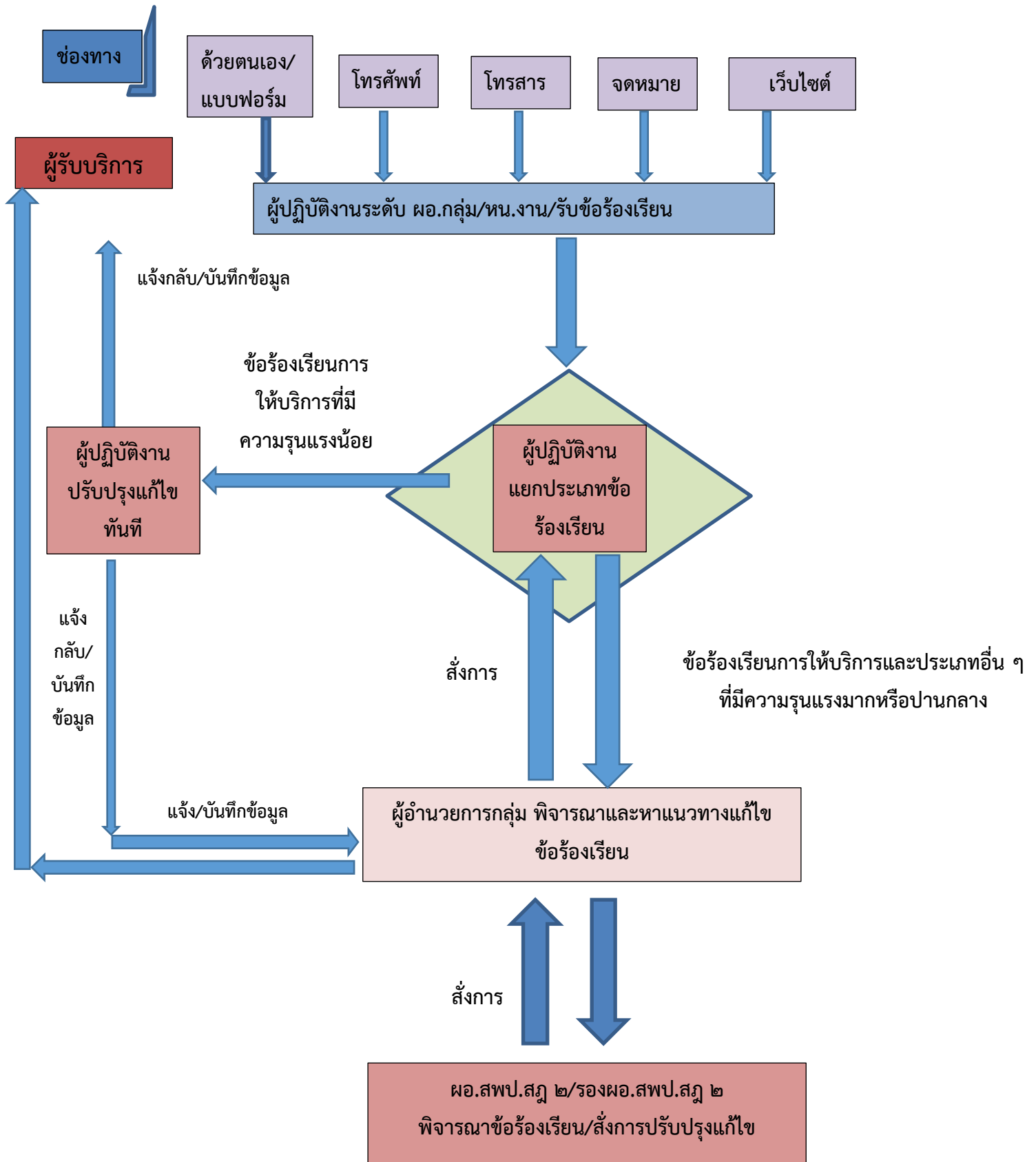
ช่วงเวลาการกระทำความผิด.....

พฤติการณ์การทุจริตและประพฤติมิชอบ.....

คำขอที่ต้องการให้สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุราษฎร์ธานี เขต ๒ ดำเนินการ.....

ลงชื่อ.....ผู้ร้องเรียน
(.....)

กระบวนการจัดการข้อร้องเรียน



ขั้นตอนการจัดการข้อร้องเรียน

