

คู่มือมาตรฐานการปฏิบัติงาน การจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต และประพฤติมิชอบ

กลุ่มกฎหมายและคดี

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาฉะเชิงเทรา เขต ๒

คำนำ

คู่มือมาตรฐานการปฏิบัติงานการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบกลุ่มกฎหมายและคดีสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาฉะเชิงเทรา เขต ๒ จัดทำขึ้นเพื่อเป็นแนวทางการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ในสังกัด เพื่อให้กระบวนการดำเนินงานเรื่องดังกล่าวมีความชัดเจน สามารถดำเนินการได้อย่างรวดเร็ว ตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการ ได้อย่างมีประสิทธิภาพเกิดประโยชน์สูงสุด

กลุ่มกฎหมายและคดี

หลักการและเหตุผล

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาฉะเชิงเทรา เขต ๒ มีบทบาทในการกำหนดทิศทาง วางกรอบการดำเนินการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบระบบราชการทั้งส่งเสริม และคุ้มครองจริยธรรมของส่วนราชการ ให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและการส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรมของบุคลากรในสังกัด นอกจากนี้ ยังมีหน้าที่สำคัญในการรับแจ้งเบาะแสและเรื่องร้องเรียน ประสาน ติดตามหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ จากช่องทางการร้องเรียนของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาฉะเชิงเทรา เขต ๒

วัตถุประสงค์

๑. เพื่อให้มีหลักเกณฑ์ ขั้นตอน กระบวนการในการตอบสนองข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของหน่วยงาน

๒. เพื่อให้ผู้บังคับบัญชาทุกระดับชั้น ผู้กำกับดูแล ตลอดจนเจ้าหน้าที่บุคลากรในหน่วยงานทุกระดับมีส่วนร่วมในการแก้ไขปัญหาและหรือมีส่วนร่วมในการตอบสนองข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

๓. เป็นช่องทางให้ประชาชนผู้รับบริการเข้ามามีส่วนร่วมในการรับรู้ ตรวจสอบ แสดงความคิดเห็นหรือเสนอแนะ ตลอดจนการแจ้งข้อมูลเบาะแสเกี่ยวกับการปฏิบัติราชการของหน่วยงาน เพื่อเป็นประโยชน์ในการปรับปรุงการบริหารงานของหน่วยงาน

๔. เพื่อใช้เป็นคู่มือและเอกสารอ้างอิงในการปฏิบัติงาน

ขอบเขต

การประสานงาน ติดตาม เร่งรัด หน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการดำเนินการเรื่องร้องเรียนการทุจริตประพฤติมิชอบ จนไดผลเป็นข้อยุติรวมทั้งการสรุปรายงานผลการดำเนินงาน ปัญหาอุปสรรคและแนวทางการแกไขนำเสนอผู้บริหารตามกรอบระยะเวลาที่กำหนด

ประโยชน์ที่ได้รับ

๑. ปัญหาเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ได้รับการตอบสนองแก้ไขด้วยความรวดเร็วเป็นธรรม มีประสิทธิภาพ และเป็นการตอบสนองต่อสิทธิและเสรีภาพของชนชาวไทยตามที่รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทยได้รับรองคุ้มครองสิทธิไว้

๒. หน่วยงานมีกลไกในการเฝ้าระวัง ตรวจสอบ แก้ไขปัญหา อันเกิดจากการปฏิบัติหน้าที่ของบุคลากรในหน่วยงานอย่างมีทิศทางและเป็นรูปธรรม อันจะส่งผลดีต่อการป้องกันและต่อต้านการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ในสังกัด

คำนิยาม

"ผู้อำนวยการ" หมายความว่า ผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาฉะเชิงเทรา เขต ๒

"เจ้าหน้าที่" หมายความว่า ข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษาและผู้ปฏิบัติงานในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาฉะเชิงเทรา เขต ๒

"ทุจริต" หมายความว่า การแสวงหาประโยชนที่มิควรไดโดยชอบด้วยกฎหมายสำหรับตนเองหรือผู้อื่น

"ประพฤติมิชอบ" หมายความว่า การที่เจ้าหน้าที่ปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติการอย่างใดอย่างหนึ่งในตำแหน่งหรือหน้าที่ หรือใช้อำนาจในตำแหน่งหรือหน้าที่อันเป็นการฝ่าฝืนกฎหมาย ระเบียบข้อบังคับคำสั่งอย่างใดอย่างหนึ่ง ซึ่งมุ่งหมายจะควบคุมดูแลการรับ การเก็บรักษา การใช้เงินหรือทรัพย์สินของหน่วยงานไมวาการปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัตินั้นเป็นการทุจริตด้วยหรือไมก็ตาม และให้หมายความรวมถึงการประมาทเลินเล่ออย่างร้ายแรงในหน้าที่ดังกล่าวด้วย

"ข้อร้องเรียน" หมายความว่า ขอรองเรียนเรื่องการทุจริตและประพฤติมิชอบ การปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบของข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษาในสังกัด และข้อกล่าวหาข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา ที่ไม่ไดปฏิบัติหน้าที่ด้วยความรับผิดชอบต่อประชาชน ไมมีคุณธรรม จริยธรรม ไมคำนึงถึงประโยชน์ สวนรวมเป็นที่ตั้งและไมมีธรรมาภิบาล ตามที่มีกฎหมาย ระเบียบ แบบแผนของหน่วยงานรัฐที่เกี่ยวข้องกำหนดไว

"การตอบสนอง" หมายความว่า การส่งต่อให้แกหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง การตรวจสอบและการนำเรื่องร้องเรียนเข้าสู่กระบวนการสอบสวนข้อเท็จจริง แจ้งตักเตือน ดำเนินคดี หรืออื่นๆ ตามระเบียบกฎหมาย พร้อมกับแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบผลหรือความคืบหน้าของการดำเนินการ ภายในเวลาสิบห้าวัน ทั้งนี้กรณีที่ผู้ร้องเรียนไมไดระบุชื่อและที่อยู่หรือหมายเลขโทรศัพท์ที่ติดต่อได หรือ E-mail ติดต่อสำนักงานจะพิจารณาการตอบสนองสิ้นสุดที่การนำเรื่องร้องเรียนเข้าสูกระบวนการสืบสวน – สอบสวนข้อเท็จจริง แจ้งตักเตือนดำเนินคดีหรืออื่นๆ ตามกฎหมายและระเบียบที่เกี่ยวข้อง

ช่องทางการร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

๑. แจ้งหน่วยงานต้นสังกัดของผู้ถูกกล่าวหาหรือผู้ถูกร้องเรียนโดยตรง

๒. ทางโทรศัพท์/โทรสารหมายเลข ๐๓๘-๕๕๑๔๕๖/๐๓๘-๕๕๔๐๖๒ หรือโทรศัพท์สายตรงผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาฉะเชิงเทรา เขต ๒ หมายเลขโทรศัพท์ ๐๓๘-๕๕๔๐๖๒ ต่อ ๑๙ หรือนิติกร กลุ่มกฎหมายและคดี หมายเลขโทรศัพท์ ๐๓๘-๕๕๑๔๕๖ ต่อ ๑๓

๓. การร้องเรียนด้วยตนเองเป็นหนังสือหรือร้องเรียนด้วยวาจา โดยตรงที่ผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาฉะเชิงเทรา เขต ๒, รองผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาฉะเชิงเทรา เขต ๒ หรือนิติกร กลุ่มกฎหมายและคดี

๔. การร้องเรียนทางไปรษณีย์ โดยระบุหน้าซองถึงผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาฉะเชิงเทรา เขต ๒ ที่อยู่สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาฉะเชิงเทรา เขต ๒ เลขที่ ๒๐๙/๑ หมู่ที่ ๓ ตำบลเกาะขนุน อำเภอพนมสารคาม จังหวัดฉะเชิงเทรา ๒๔๑๒๐

๕. การร้องเรียนผ่าน Website **www.ccs2.go.th** ; Facebook สพป.ฉะเชิงเทรา เขต ๒ ; Line

๖. หน่วยรับเรื่องร้องเรียนภายนอก

๑) สำนักงาน ก.พ.

๒) ผู้ตรวจการแผ่นดิน มาตรา ๒๓, ๒๔ และมาตรา ๓๕ แห่งพระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วยผู้ตรวจการแผ่นดิน พ.ศ. ๒๕๕๒

๓) สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน (สพฐ.)

๔) ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดฉะเชิงเทรา ๐๓๘-๕๑๒๕๒๐ ต่อ ๑๒๗

หมายเหตุ : ผู้ร้องเรียนควรร้องเรียนต่อบุคคลหรือหน่วยงานใดหน่วยงานหนึ่งจนกว่าจะเสร็จกระบวนการหากไม่มีการดำเนินการใด ๆ จึงร้องทุกข์ต่อบุคคลหรือหน่วยงานอื่น

รายละเอียดการร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

๑. แจ้งชื่อ ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ อีเมล์ ของผู้ร้องเรียน

๒. ใช้ถ้อยคำหรือข้อความที่สุภาพ และต้องมี

๑) วัน เดือน ปี

๒) ผู้ถูกร้องเรียน (ชื่อ-นามสกุล/สังกัด)

๓) เรื่องที่ร้องเรียน เข้าลักษณะทุจริต และประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่

๔) รายละเอียดการร้องเรียน

๕) ข้อเท็จจริง หรือ พฤติการณ์ของเรื่องที่ร้องเรียนได้อย่างชัดเจนว่าได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหายอย่างไร ต้องการให้แก้ไข ดำเนินการอย่างไร หรือชี้ช่องทางแจ้งเบาะแส เกี่ยวกับการทุจริตของเจ้าหน้าที่หน่วยงานได้ชัดแจ้งเพียงพอที่สามารถดำเนินการ สืบสวน สอบสวนได้

๖) ระบุพยานเอกสาร พยานวัตถุและพยานบุคคล (ถ้ามี)

๓. ข้อร้องเรียนต้องเป็นเรื่องจริงที่มีมูลเหตุมิได้หวังสร้างกระแสหรือสร้างข่าวที่เสียหายต่อบุคคลอื่นหรือหน่วยงาน

๔. การใช้บริการร้องเรียนนั้น ต้องสามารถติดต่อกลับไปยังผู้ใช้บริการได้ เพื่อยืนยันว่ามีตัวตนจริง ไม่ได้สร้างเรื่องเพื่อกล่าวหาบุคคลอื่นหรือหน่วยงานต่างๆ ให้เกิดความเสียหาย

๕. ข้อร้องเรียนที่มีข้อมูลไม่ครบถ้วน ไม่เพียงพอ หรือไม่สามารถหาข้อมูลเพิ่มเติมได้ในการดำเนินการตรวจสอบ สืบสวน สอบสวน ข้อเท็จจริงตามรายละเอียดที่กล่าวมาในข้อ ๒ นั้น ให้ยุติเรื่องและเก็บเป็นฐานข้อมูล

๖. ไม่เป็นข้อร้องเรียนที่เข้าลักษณะดังต่อไปนี้

๑) ข้อร้องเรียนที่เป็นบัตรสนเท่ห์ เว้นแต่บัตรสนเท่ห์นั้นจะระบุรายละเอียดแห่งพฤติการณ์ และปรากฏพยานชัดเจนตามรายละเอียดที่กล่าวมาในข้อ ๒ นั้น จึงจะรับไว้พิจารณาเป็นการเฉพาะเรื่อง

๒) ข้อร้องเรียนที่เข้าสู่กระบวนการยุติธรรมแล้ว หรือเป็นเรื่องที่ศาลได้มีคำพิพากษาหรือคำสั่งถึงที่สุดแล้ว

๓) ข้อร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับสถาบันพระมหากษัตริย์

๔) ข้อร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับนโยบายของรัฐบาล

๕) ข้อร้องเรียนที่หน่วยงานอื่นได้ดำเนินการตรวจสอบ พิจารณาวินิจฉัยและได้มีข้อสรุปผลการพิจารณาเป็นที่เรียบร้อยไปแล้วอย่างเช่น สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ (ป.ป.ช.), สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตภาครัฐ (ป.ป.ท.), สำนักงานป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน (ป.ป.ง.) เป็นต้น

๖) เรื่องที่สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาฉะเชิงเทรา เขต ๒ ได้ดำเนินการในเรื่องวินัย การลงโทษ หรือเรื่องที่ได้รับไว้พิจารณา หรือได้วินิจฉัยเสร็จเด็ดขาดอย่างเป็นธรรมแล้ว และไม่มีพยานหลักฐานใหม่ซึ่งเป็นสาระสำคัญเพิ่มเติม

นอกเหนือจากหลักเกณฑ์ดังกล่าวข้างต้นแล้ว ให้อยู่ในดุลยพินิจของผู้บังคับบัญชาว่าจะรับไว้พิจารณาหรือไม่เป็นเรื่องเฉพาะกรณี

เรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบที่อาจไม่รับพิจารณา

๑. คำร้องเรียน ที่มิได้ทำเป็นหนังสือ หรือไม่ระบุชื่อและที่อยู่ของผู้ร้องเรียนจริง จะถือว่าเป็นบัตรสนเท่ห์

๒. คำร้องเรียน ที่ไม่ระบุพยานหรือหลักฐานเพียงพอ หรือเป็นเรื่องที่มีลักษณะเป็นบัตรสนเท่ห์ หรือการชี้ช่องแจ้งเบาะแสไม่เพียงพอที่จะสามารถดำเนินการสืบสวน สอบสวนต่อไปได้

กระบวนการตอบสนองข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาฉะเชิงเทรา เขต ๒ จะตรวจสอบข้อเท็จจริงอย่างละเอียดรอบคอบ และแจ้งมาตรการในการแก้ไขปัญหาดังกล่าวให้ผู้ร้องทราบภายในสิบห้าวัน กรณีมีมูลว่ากระทำผิดวินัย จะดำเนินการทางวินัยตามพระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา พ.ศ. ๒๕๔๗

กรณีเป็นการกระทำความผิดที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานอื่น ให้ส่งเรื่องให้หน่วยงานที่มีอำนาจดำเนินการต่อไป

กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

๑. กลุ่มกฎหมายและคดี สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาฉะเชิงเทรา เขต ๒ เป็นหน่วยงานที่มีหน้าที่รับเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตประพฤติมิชอบ และดำเนินการตามที่มีการร้องเรียน

๒. เมื่อรับเรื่องร้องเรียนแล้วให้รวบรวมข้อมูลการร้องเรียนเสนอต่อผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาฉะเชิงเทรา เขต ๒

๓. ถ้าเห็นว่าข้อร้องเรียนนั้นไมสมบูรณครบถ้วนไมวาเหตุใดๆ เจาหน้าที่สามารถแนะนำให้ผู้ร้องเรียนแกไขให้ถูกต้องภายในระยะเวลาที่กำหนด ถ้าเห็นว่าข้อที่ไมสมบูรณครบถ้วนนั้นเป็นกรณีที่ไมอาจแกไขให้ถูกต้องไดหรือเป็นข้อร้องเรียนที่ไมอยู่ในอำนาจหน้าที่ของสำนักงาน หรือผู้ร้องเรียนไมแกไขข้อร้องเรียนภายในระยะเวลาที่กำหนด ให้แจ้งผู้ร้องเรียนทราบถึงความไมสมบูรณของข้อร้องเรียน หรือข้อร้องเรียนไม่อยู่ในอำนาจหน้าที่ หรือกรณีผู้ร้องเรียนไมไดแกไขข้อร้องเรียนกลับมาภายในระยะเวลาที่กำหนด

๔. กรณีที่เห็นสมควรให้แต่งตั้งคณะกรรมการสืบสวนข้อเท็จจริงหรือ มอบหมายให้ผู้ใดสืบสวนหรือตรวจสอบข้อเท็จจริง ให้คณะกรรมการหรือผู้ที่ไดรับมอบหมายดำเนินการตามคำสั่งนั้น

๕. ให้คณะกรรมการสืบสวนข้อเท็จจริงหรือผู้ที่ได้รับมอบหมายที่ได้รับการแต่งตั้งมีหน้าที่รวบรวมข้อเท็จจริงที่เกี่ยวข้อง และพิจารณาสืบสวนหาข้อเท็จจริงว่าเรื่องร้องเรียนมีมูลความจริงหรือไม่เพียงใด โดยให้ดำเนินการให้แล้วเสร็จโดยเร็วนับแต่วันที่รับแต่งตั้งพร้อมทั้งทำความเห็นเสนอผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาฉะเชิงเทรา เขต ๒ หากเป็นกรณีไม่มีมูลที่ควรกล่าวหาให้เสนอความเห็นต่อผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาฉะเชิงเทรา เขต ๒ เพื่อยุติเรื่อง

๖. ในการพิจารณาไตสวนข้อเท็จจริงให้ดำเนินการอย่างลับ และต้องเปิดโอกาสให้ผู้ถูกกล่าวหาพิสูจน์ข้อเท็จจริงอย่างเป็นธรรม

๗. เมื่อมีการดำเนินการในเบื้องต้นเป็นประการใด ให้เจ้าหน้าที่ดำเนินการแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบภายในสิบห้าวัน

๘. ในกรณีที่ข้อร้องเรียนเป็นเรื่องที่อยู่นอกเหนืออำนาจการพิจารณาให้ดำเนินการดังต่อไปนี้

๑) ส่งต่อเรื่องร้องเรียนไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้องโดยตรง ในกรณีที่ข้อร้องเรียนระบุถึงหน่วยงานนั้นๆ ถือเป็นการสิ้นสุดกระบวนการตอบสนองต่อข้อร้องเรียน

๒) ส่งเรื่องร้องเรียนคืนกลับไปยังผู้ร้องเรียน กรณีที่ข้อร้องเรียนไม่ไดระบุถึงหน่วยงานที่เกี่ยวข้องโดยตรง พร้อมชี้แจงเหตุผลและแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบถือเป็นการสิ้นสุด กระบวนการตอบสนองต่อข้อร้องเรียน

มาตรการคุ้มครองผู้ร้องและผู้เป็นพยาน

๑. การพิจารณาข้อร้องเรียน ให้กำหนดชั้นความลับและคุ้มครองผู้เกี่ยวข้องตามระเบียบว่าด้วยการรักษาความลับของทางราชการ พ.ศ. ๒๕๔๔ และการส่งเรื่องให้หน่วยงานพิจารณานั้น ผู้ให้ข้อมูลและผู้ร้องอาจจะได้รับความเดือดร้อน เช่น ข้อร้องเรียนกล่าวโทษข้าราชการในเบื้องต้นให้ถือว่าเป็นความลับทางราชการ หากเป็นบัตรสนเท่ห์ ให้พิจารณาเฉพาะรายที่ระบุหลักฐาน กรณีแวดล้อมปรากฏชัดแจ้ง ตลอดจนชี้พยานบุคคลแน่นอนเท่านั้น

การแจ้งเบาะแสผู้มีอิทธิพลต้องปกปิดชื่อและที่อยู่ผู้ร้อง หากไม่ปกปิดชื่อที่อยู่ของผู้ร้องจะต้องแจ้งให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องทราบและให้ความคุ้มครองแก่ผู้ร้อง ดังนี้ “ให้ผู้บังคับบัญชาใช้ดุลพินิจสั่งการตามสมควรเพื่อคุ้มครองผู้ร้อง ผู้เป็นพยาน และบุคคลที่ให้ข้อมูล ในการสืบสวนสอบสวน อย่าให้ต้องรับภัยหรือความไม่เป็นธรรมที่อาจเกิดมาจากการร้องเรียน การเป็นพยานหรือการให้ข้อมูลนั้น” กรณีมีการระบุชื่อผู้ถูกกล่าวหา จะต้องคุ้มครองทั้งฝ่ายผู้ร้องและผู้ถูกร้องเนื่องจากเรื่องยังไม่ได้ผ่านกระบวนการตรวจสอบข้อเท็จจริงและอาจเป็นการกลั่นแกล้งกล่าวหาให้ได้รับความเดือดร้อนและเสียหายได้ และกรณีผู้ร้องเรียนระบุในคำร้องขอให้ปกปิดหรือไม่ประสงค์ให้เปิดเผยชื่อผู้ร้องเรียน หน่วยงานต้องไม่เปิดเผยชื่อผู้ร้องให้หน่วยงานผู้ถูกร้องทราบ เนื่องจากผู้ร้องอาจจะได้รับความเดือดร้อนตามเหตุแห่งการร้องเรียนนั้นๆ

๒. เมื่อมีการร้องเรียน ผู้ร้องและพยานจะไม่ถูกดำเนินการใดๆ ที่กระทบต่อหน้าที่การงานหรือการดำรงชีวิต หากจำเป็นต้องมีการดำเนินการใดๆ เช่น การแยกสถานที่ทำงานเพื่อป้องกันมิให้ผู้ร้องผู้เป็นพยาน และผู้ถูกกล่าวหาพบปะกัน เป็นต้น ต้องได้รับความยินยอมจากผู้ร้องและผู้เป็นพยาน

๓. ข้อร้องขอของผู้เสียหาย ผู้ร้อง หรือพยาน เช่น การขอย้ายสถานที่ทำงานหรือวิธีการในการป้องกันหรือแก้ไขปัญหา ควรได้รับการพิจารณาจากบุคคลหรือหน่วยงานที่รับผิดชอบตามความเหมาะสม

๔. ให้ความคุ้มครองผู้ร้องเรียนไม่ให้ถูกกลั่นแกล้ง

มาตรการคุ้มครองผู้ถูกกล่าวหา

๑. ในระหว่างการพิจารณาข้อร้องเรียนยังไม่ถือว่าผู้ถูกกล่าวหามีความผิด ต้องให้ความเป็นธรรมและให้ได้รับการปฏิบัติเช่นเดียวกับบุคลากรอื่น

๒. ให้โอกาสผู้ถูกกล่าวหาในการชี้แจงข้อกล่าวหาอย่างเต็มที่ รวมทั้งสิทธิในการแสดงเอกสาร/พยานหลักฐาน

การติดตามประเมินผล

ให้โรงเรียนในสังกัด และหรือกลุ่มกฎหมายและคดี จัดทำข้อมูลสถิติ การรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ พร้อมทั้งปัญหาอุปสรรค แนวทางการแก้ไขแล้วรายงานให้ผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาฉะเชิงเทรา เขต ๒ ทราบ ทุกไตรมาส

ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

๑. ลงทะเบียนรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

๒. กลุ่มกฎหมายและคดีวิเคราะห์เรื่องร้องเรียนและบันทึกเสนอรายงาน ผอ.สพป.ฉช.๒

๓. ประสานงานเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องพิจารณาดำเนินการตามที่กฎหมายกำหนด

๔. กลุ่มกฎหมายและคดีตรวจสอบข้อเท็จจริง สรุปเรื่องและทำรายงานเสนอ ผอ.สพป.ฉช.๒

๕. ยุติเรื่อง หากผลการสืบสวนข้อเท็จจริงไม่มีมูล และแจ้งผลการพิจารณาให้ผู้ร้องทราบภายใน ๑๕ วัน

๖. กรณีมีมูลที่ควรกล่าวหาว่ากระทำผิดวินัยให้เข้าสู่กระบวนการทางวินัยและแจ้งผลการพิจารณาให้ผู้ร้องทราบภายใน ๑๕ วัน

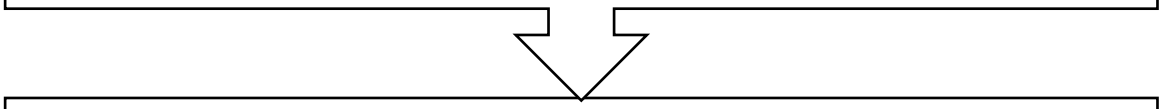
ระยะเวลาดำเนินการ

เจ้าหน้าที่ฯ ต้องดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียนที่เข้ามายังหน่วยงานจากช่องทางต่างๆ ทุกวันทำการ โดยปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

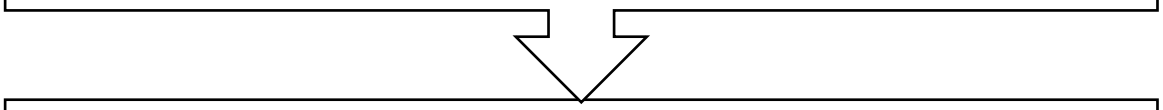
ช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องเรียน เพื่อประสานหาทางแก้ไข	ระยะเวลาในการตอบสนองข้อร้องเรียน
โทรศัพท์	ภายใน ๑ วัน	ภายใน ๑๕ วัน
ร้องเรียนกับเจ้าหน้าที่ ณ ศูนย์ /จุดรับ ข้อร้องเรียนของหน่วยงาน	ภายใน ๑ วัน	ภายใน ๑๕ วัน
หนังสือ / จดหมาย	ภายใน ๗ วัน (นับจากวันที่งานสารบรรณของหน่วยงานลงเลขรับหนังสือ / จดหมาย)	ภายใน ๑๕ วัน
เว็บไซต์ http://www.ccs2.go.th/web/	ภายใน ๗ วัน	ภายใน ๑๕ วัน
อื่นๆ เช่น Facebook / Line	ภายใน ๗ วัน	ภายใน ๑๕ วัน
หน่วยงานอื่น เช่น ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน (สพฐ.)	ภายใน ๑๕ วัน	**หมายเหตุ** ได้ดำเนินการตอบข้อร้องเรียนเป็นระยะ จนกว่าจะยุติเรื่อง/เป็นที่พอใจ

แผนผังขั้นตอน
การปฏิบัติงาน

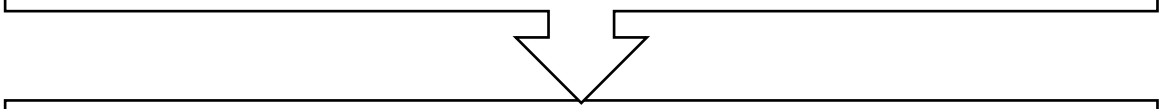
๑.ลงทะเบียนรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ



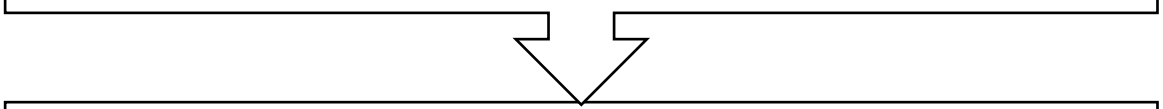
๒.กลุ่มกฎหมายและคดีวิเคราะห์เรื่องร้องเรียนและบันทึกเสนอรายงาน ผอ.สพป.ฉช.๒



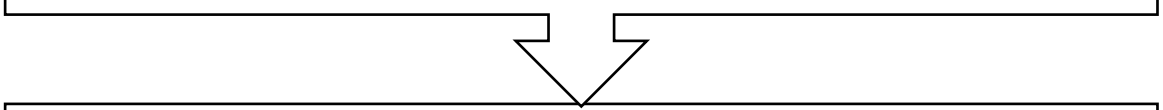
๓.ประสานงานเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องพิจารณาดำเนินการตามที่กฎหมายกำหนด



๔. กลุ่มกฎหมายและคดีตรวจสอบข้อเท็จจริง สรุปเรื่องและทำรายงานเสนอ ผอ.สพป.ฉช.๒

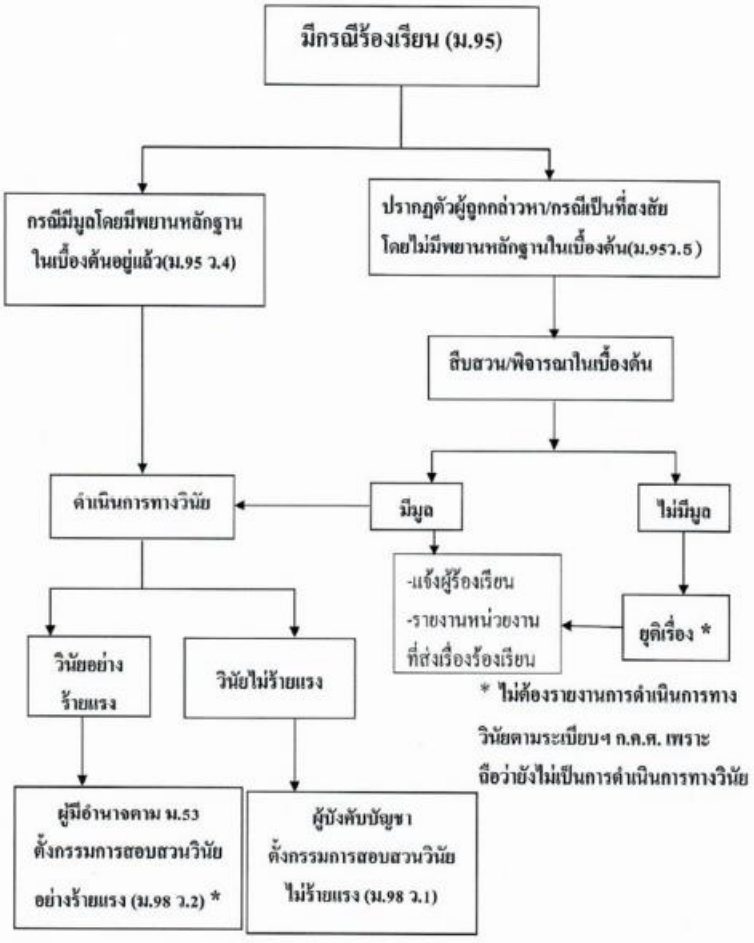


๕. ยุติเรื่อง หากผลการสืบสวนข้อเท็จจริงไม่มีมูล และแจ้งผลการพิจารณาให้ผู้ร้องทราบภายใน ๑๕ วัน



๖.กรณีมีมูลที่ควรกล่าวหาว่ากระทำผิดวินัยให้เข้าสู่กระบวนการทางวินัยและแจ้งผลการพิจารณาให้ผู้ร้องทราบภายใน ๑๕ วัน

แผนผังปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียน



แบบฟอร์มการแจ้งเรื่องร้องเรียน
สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาฉะเชิงเทรา เขต ๒

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

หมายเลขบัตรประจำตัวประชาชน.....อายุ.....ปี
ชื่อ-สกุล ผู้ร้องเรียน/ผู้แจ้ง.....อาชีพ.....
อยู่บ้านเลขที่.....หมู่ที่.....หมู่บ้าน.....ถนน.....
ตำบล/แขวง.....อำเภอ/เขต.....จังหวัด.....
รหัสไปรษณีย์.....โทรศัพท์.....E-Mail.....
ผู้ถูกร้องเรียน (ชื่อ-สกุล / องค์กร).....
ข้อกล่าวหา/ข้อร้องเรียน (เรื่อง).....
รายละเอียด (พร้อมระบุพยานหลักฐาน).....
.....
.....
.....
.....
ผู้ที่สามารถให้ข้อมูลเพิ่มเติมได้ (ชื่อ-สกุล).....
หน่วยงาน.....
หมายเลขโทรศัพท์.....
สถานที่ติดต่อกลับ.....
.....
.....
.....

*** ๑. ข้อมูลเกี่ยวกับชื่อ สกุล หมายเลขโทรศัพท์ E-Mail สถานที่ติดต่อกลับจะถูกจัดเก็บเป็นความลับ เว้นแต่ที่จำเป็นต้องเปิดเผยตามข้อกำหนดของกฎหมาย

๒. ผู้ร้องเรียน ผู้ถูกกล่าวหา และผู้เกี่ยวข้องจะได้รับความคุ้มครองที่เหมาะสมจากสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาฉะเชิงเทรา เขต ๒

๓. การนำความเท็จมาร้องเรียนต่อเจ้าหน้าที่ ซึ่งทำให้ผู้อื่นได้รับความเสียหายอาจเป็นความผิดฐานแจ้งความเท็จต่อเจ้าพนักงานตามประมวลกฎหมายอาญา

๔. ข้าพเจ้าขอรับรองว่าข้อเท็จจริงที่ได้ยื่นร้องเรียนต่อสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษามุกดาหารเป็นเรื่องที่เกิดขึ้นจริงทั้งหมดและขอรับผิดชอบต่อข้อเท็จจริงดังกล่าวข้างต้นทุกประการ