



คู่มือแนวทาง
การดำเนินการต่อเรื่องร้องเรียนที่เกี่ยวกับ
การทุจริตและประพฤติมิชอบ

กลุ่มกฎหมายและคดี
สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาภูเก็ต

คำนำ

ด้วยสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาภูเก็ตเป็นองค์กรที่ให้ความสำคัญในการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ และมุ่งเน้นในการบริหารจัดการที่ผู้รับบริการเป็นสำคัญ โดยที่ผู้รับบริการจะต้องได้รับข้อมูลที่ถูกต้อง โปร่งใส และเชื่อถือได้

ในการนี้ เพื่อก่อให้เกิดความเชื่อมั่นและพึงพอใจในการบริการขององค์กร และเพื่อให้การบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ข้อคิดเห็น หรือข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการทุจริตเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล รวมถึงเพื่อให้สอดคล้องกับพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ จึงเห็นควรมีคู่มือแนวปฏิบัติการจัดการข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาภูเก็ต เพื่อกำหนดแนวทาง ขั้นตอน และหลักเกณฑ์ในการจัดการและติดตามเรื่องร้องเรียนได้อย่างมีประสิทธิภาพและเป็นไปในแนวทางเดียวกันต่อไป

กลุ่มกฎหมายและคดี
สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาภูเก็ต

คู่มือแนวปฏิบัติ

การจัดการข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบ

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาอุตรดิตถ์

๑. วัตถุประสงค์

๑.๑ เพื่อเป็นการกำหนดแนวทางและขั้นตอนปฏิบัติในการดำเนินการจัดการติดตามเรื่องร้องเรียนการทุจริตให้มีความชัดเจน โปร่งใส และตรวจสอบได้

๑.๒ เพื่อให้มีคู่มือการปฏิบัติงานที่แสดงถึงรายละเอียดขั้นตอน หลักเกณฑ์ กระบวนการ และระยะเวลาในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ของศูนย์รับเรื่องร้องเรียนในการดำเนินการจัดการติดตามเรื่องร้องเรียนการทุจริตเพื่อให้เป็นมาตรฐานและปฏิบัติเป็นไปในแนวทางเดียวกัน

๑.๓ เพื่อให้เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องได้ถือปฏิบัติตามขั้นตอน กระบวนการ และระยะเวลาอย่างถูกต้อง รวดเร็วและเหมาะสม เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพในการดำเนินการจัดการติดตามเรื่องร้องเรียนการทุจริต และก่อให้เกิดความมั่นใจต่อผู้ร้องเรียนหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๒. หน่วยงานที่รับผิดชอบ

กลุ่มกฎหมายและคดี สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาอุตรดิตถ์ เลขที่ ๔/๔ ถนนแม่หลวน ตำบลตลาดใหญ่ อำเภอเมืองอุตรดิตถ์ จังหวัดอุตรดิตถ์ ๘๓๐๐๐ โทร ๐-๗๖๒๑-๑๕๕๑ ต่อ ๑๑

๓. หน้าที่รับผิดชอบ

๓.๑ รับแจ้งเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ข้อคิดเห็น หรือข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน จากผู้รับบริการหรือหน่วยงาน ผ่านทางช่องทางเว็บไซต์ หรือโดยการยื่นหนังสือร้องเรียนด้วยตนเอง ณ สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาอุตรดิตถ์ หรือส่งทางไปรษณีย์

๓.๒ ส่งเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ข้อคิดเห็น หรือข้อเสนอแนะ จากผู้รับบริการหรือหน่วยงาน ให้คณะกรรมการศูนย์ฯและผู้บังคับบัญชา เพื่อพิจารณาตรวจสอบและวิเคราะห์เรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ข้อคิดเห็น หรือข้อเสนอแนะ พร้อมทั้งติดตามผลการดำเนินการ

๓.๓ รายงานหรือแจ้งผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ข้อคิดเห็น หรือข้อเสนอแนะ จากผู้รับบริการหรือหน่วยงาน ตามระยะเวลาที่กำหนด โดยให้แล้วเสร็จภายใน ๑๕ วัน

๓.๔ รายงานสรุปและวิเคราะห์เรื่องร้องเรียนร้องเรียน ร้องทุกข์ ข้อคิดเห็น หรือข้อเสนอแนะ จากผู้รับบริการหรือหน่วยงาน ให้คณะกรรมการศูนย์ฯ และผู้บังคับบัญชาทราบ ทุกรอบ ๖ เดือน

๓.๕ ประสาน ติดตาม กับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องและแจ้งผลการดำเนินแล้วเสร็จให้ทราบ

๓.๖ ปฏิบัติงานอื่นตามที่ได้รับมอบหมาย

๔. คำจำกัดความ

๔.๑ เรื่องร้องเรียน หมายถึง เรื่องที่ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหายจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่หรือส่วนราชการ ความบกพร่องในการปฏิบัติงาน ความล่าช้าในการดำเนินการ ความไม่โปร่งใส และไม่เหมาะสมในการปฏิบัติงาน ปัญหาอันเกิดจากการปฏิบัติงานหรือการให้บริการ การได้รับความเดือดร้อน ขอรับความช่วยเหลือ ขอความเป็นธรรม การทุจริต การปฏิบัติหน้าที่และละเว้นการปฏิบัติหน้าที่

๔.๒ ผู้ร้องเรียน หมายถึง ผู้ที่ได้รับความเดือดร้อนหรือผลกระทบจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ หรือผู้พบเห็นการกระทำทุจริตในหน่วยงานราชการ ผู้รับบริการ หรือผู้มีส่วนได้เสีย

๕. ขั้นตอนกระบวนการจัดการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน

เมื่อมีกรณีปรากฏผู้ร้องเรียนได้แจ้งเรื่องร้องเรียนผ่านทางเว็บไซต์ของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ประถมศึกษาภูเก็ต ที่เว็บไซต์ www.phuketarea.go.th ให้ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนดำเนินการดังต่อไปนี้

๕.๑ ตรวจสอบและจำแนกเรื่องร้องเรียนเพื่อประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๕.๒ ประสานและส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อพิจารณาดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้อง หรือดำเนินการจัดทำหนังสือชี้แจง หรือรวบรวมข้อมูลส่งมายังศูนย์รับเรื่องร้องเรียนตามระยะเวลาที่กำหนดไว้ รวมทั้งติดตามความคืบหน้ากับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ดำเนินการให้แล้วเสร็จภายในกำหนดระยะเวลา

๕.๓ กรณีตรวจสอบเรื่องร้องเรียนแล้ว พบว่า

๕.๓.๑ เรื่องร้องเรียนดังกล่าวมีมูลความผิดให้ดำเนินการแต่งตั้งคณะกรรมการสืบสวนข้อเท็จจริง เพื่อดำเนินการตามระเบียบกฎหมายต่อไป

๕.๓.๒ เรื่องร้องเรียนดังกล่าวไม่มีมูลความผิดให้ยุติเรื่อง

๕.๔ แจ้งผลการดำเนินการหรือความคืบหน้าในการจัดการเรื่องร้องเรียนให้ผู้ร้องเรียนทราบเป็นหนังสือ

๖. ระยะเวลาในการดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียน

ให้แจ้งผลการดำเนินการหรือความคืบหน้าในการจัดการเรื่องร้องเรียนให้แก่ผู้ร้องเรียนภายใน ๑๕ วันทำการนับแต่วันที่ได้รับเรื่องร้องเรียน

๗. มาตรฐานการปฏิบัติงาน

มาตรฐานการปฏิบัติงาน	ค่าเป้าหมาย
ร้อยละของข้อร้องเรียนที่ประสบความสำเร็จในการแก้ปัญหา	ร้อยละ ๘๐
ร้อยละของข้อร้องเรียนที่ได้รับการสั่งการและไม่กลับมา ร้องเรียนซ้ำ ในเรื่องเดิมในรอบหนึ่งงบประมาณ	ร้อยละ ๘๐

๘. การติดตามประเมินผล

ให้คณะกรรมการควบคุม ติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริต ดำเนินการติดตามประเมินผลการดำเนินงานของกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและกระบวนการจัดการข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ ทุกกรอบ ๖ เดือน

แผนผังขั้นตอนกระบวนการจัดการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน

