



คู่มือ

การรับเรื่องร้องเรียน การทุจริตประพฤติมิชอบ
และฝ่าฝืนคุณธรรมจริยธรรม

โดย

นายอาทิตย์ ปวงมาทา

นิติกรชำนาญการพิเศษ

นางสาวฟาติมา วรกุลชัยศรี

ผู้ช่วยนิติกร (อัตราร้าง)

นางสาวศันสนีย์ แก้วเวียน

ผู้ช่วยนิติกร (อัตราร้าง)

กลุ่มกฎหมายและคดี

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา

เชียงใหม่ เขต 3

หลักการและเหตุผล

ด้วยรัฐบาลปัจจุบันได้มีนโยบายการปราบปรามการทุจริตและคอร์รัปชัน ประกอบกับสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐานได้มีโครงการ “สพฐ.ใสสะอาด ปราศจากคอร์รัปชัน” โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อสร้างความตระหนักรู้และส่งเสริมให้บุคลากรในองค์กรร่วมเป็นส่วนหนึ่งในการป้องกันและปราบปรามการทุจริตคอร์รัปชัน เพื่อให้การรับเรื่องร้องเรียนและการพิจารณาเรื่องร้องเรียนเป็นไปด้วยความเรียบร้อย และให้การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องกับกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน ผู้แจ้งเรื่องร้องเรียน และผู้ถูกร้องเรียนได้รับความคุ้มครองอันจะทำให้การปฏิบัติเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเชียงใหม่ เขต ๓ จึงได้จัดทำคู่มือปฏิบัติงานการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตประพฤติมิชอบ และฝ่าฝืนคุณธรรมจริยธรรมขึ้น

วัตถุประสงค์

การดำเนินการรับเรื่องร้องเรียนของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเชียงใหม่ เขต ๓ จำต้องดำเนินการให้เป็นไปตาม รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ.๒๕๕๐ หมวด ๓ สิทธิและเสรีภาพของชนชาวไทย ส่วนที่ ๑๐ สิทธิในข้อมูลข่าวสารและการร้องเรียนมาตรา ๕๙ “บุคคลย่อมมีสิทธิเสนอเรื่องราวร้องทุกข์และได้รับแจ้งผลการพิจารณาภายในเวลาอันรวดเร็ว” และพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.๒๕๔๖ หมวด ๗ การอำนวยความสะดวกและการตอบสนองความต้องการของประชาชน มาตรา ๓๘ “เมื่อส่วนราชการใดได้รับการติดต่อจากประชาชน หรือจากส่วนราชการด้วยกันเกี่ยวกับงานที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของส่วนราชการนั้น ให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้นที่จะต้องตอบคำถามหรือแจ้งการดำเนินการให้ทราบภายใน ๑๕ วันหรือภายในกำหนดเวลาที่กำหนดไว้” มาตรา ๔๑ ในกรณีที่ส่วนราชการได้รับคำร้องเรียน เสนอแนะ หรือความคิดเห็นเกี่ยวกับวิธีปฏิบัติราชการ อุปสรรค ความยุ่งยาก หรือปัญหาอื่นใดจากบุคคลใด โดยมีข้อมูลและสาระตามสมควร ให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้นที่จะต้องพิจารณาดำเนินการให้ลุล่วงไปและในกรณีที่มิที่อยู่ของบุคคลนั้น ให้แจ้งให้บุคคลนั้นทราบผลการดำเนินการด้วย ทั้งนี้ อาจแจ้งให้ทราบผ่านทางระบบเครือข่ายสารสนเทศของส่วนราชการด้วยก็ได้ ในกรณีการ แจ้งผ่านทางระบบเครือข่ายสารสนเทศ มิให้เปิดเผยชื่อหรือที่อยู่ของผู้ร้องเรียน เสนอแนะหรือแสดงความคิดเห็น ดังนั้น การจัดทำคู่มือฉบับนี้จึงดำเนินการจัดทำเพื่อวัตถุประสงค์ดังต่อไปนี้

๑.) เพื่อให้มั่นใจว่ากระบวนการรับเรื่องร้องเรียนและดำเนินการจัดการข้อร้องเรียน ได้มีการปฏิบัติตามขั้นตอนการปฏิบัติงานที่สอดคล้องกับข้อกำหนด ระเบียบหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการรับเรื่องร้องเรียนและดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนที่กำหนดไว้อย่างครบถ้วนและมีประสิทธิภาพ

๒.) เพื่อให้บุคลากรหรือเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบดำเนินการรับเรื่องร้องเรียนของหน่วยงานสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเชียงใหม่ เขต ๓ ใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานและดำเนินการแก้ไขปัญหาตามข้อร้องเรียนที่ได้รับจากช่องทางการร้องเรียนต่างๆ โดยกระบวนการและวิธีการดำเนินงานต้องเป็นไปในทิศทางเดียวกัน

๓.) เพื่อเป็นหลักฐานแสดงวิธีการทำงานที่สามารถถ่ายทอดให้กับผู้เข้ามาปฏิบัติงานใหม่ พัฒนาให้การทำงานเป็นมืออาชีพ และใช้ประกอบการประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากรหรือเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ รวมทั้งแสดงหรือเผยแพร่ให้กับข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา, บุคคลภายนอกหรือผู้ใช้บริการ ให้สามารถเข้าใจและใช้ประโยชน์จากกระบวนการที่มีอยู่เพื่อขอรับบริการที่ตรงกับความต้องการ

๔.) เพื่อเป็นการเผยแพร่ ประชาสัมพันธ์ ให้ข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษาและประชาชน ผู้รับบริการ ได้ทราบถึงกระบวนการจัดการซื้อร้องเรียน หลักเกณฑ์ต่างๆ ในการร้องเรียนโดยสำนักงานเขตพื้นที่ การศึกษาประถมศึกษาเชียงใหม่ เขต ๓ เปิดโอกาสให้ประชาชนผู้รับบริการเข้ามามีส่วนร่วมในการรับรู้ แสดงความคิดเห็นหรือเสนอแนะเกี่ยวกับกระบวนการดำเนินการจัดการซื้อร้องเรียนเพื่อเป็นประโยชน์ในการปรับปรุง แก้ไขการ ดำเนินงานต่อไป

กลุ่มกฎหมายและคดี

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเชียงใหม่ เขต ๓

๑. ช่องทางในการแจ้งเรื่องร้องเรียน

๑.๑ ติดต่อด้วยตนเอง ณ กลุ่มกฎหมายและคดี สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา เชียงใหม่ เขต ๓ ชั้น ๑ หมู่ที่ ๑๒ ตำบลแม่สุ่น อำเภอฝาง จังหวัดเชียงใหม่ ๕๐๑๑๐ (กรอกรายละเอียดยื่นเรื่อง ตามวันเวลาราชการ)

๑.๒ จดหมายหรือหนังสือร้องเรียนส่งถึงผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา เชียงใหม่ เขต ๓

๑.๓ กล่องรับเรื่องร้องเรียนบริเวณหน้าห้องกลุ่มกฎหมายและคดี ชั้น ๑ สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา เชียงใหม่ เขต ๓ หมู่ที่ ๑๒ ตำบลแม่สุ่น อำเภอฝาง จังหวัดเชียงใหม่ ๕๐๑๑๐

๑.๔ เว็บไซต์สำนักงาน สพป.เชียงใหม่ ๓ <https://www.cmarea3.go.th/2021/> หรือ <https://sites.google.com/view/lawandlitigation/Home>

๑.๕ ร้องทุกข์ผ่านทางโทรศัพท์หมายเลข ๐๕๓ - ๓๔๖๖๖๖ ต่อ ๑๑๕ นอกจากนี้ยังสามารถ ร้องเรียนไปยังหน่วยงานต่างๆ ได้ดังนี้

- ศูนย์บริการประชาชน กระทรวงศึกษาธิการ (สายด่วน) โทรศัพท์หมายเลข ๑๕๗๙ บริการรับแจ้งเรื่องร้องทุกข์ ตลอด ๒๔ ชั่วโมง
- ศูนย์บริการประชาชน สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี (สายด่วน) ทำเนียบรัฐบาลโทรศัพท์ หมายเลข ๑๑๑๑ บริการรับแจ้งเรื่องร้องทุกข์ ตลอด ๒๔ ชั่วโมง
- สำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน โทร ๐ - ๒๒๗๑ - ๘๐๐๐
- สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตในภาครัฐ (สำนักงาน ป.ป.ท.) สายด่วน โทรศัพท์หมายเลข ๑๒๐๖
- ศูนย์ดำรงธรรม กระทรวงมหาดไทย สายด่วน โทร. ๑๕๖๗ หรือ ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดเชียงใหม่
- คณะกรรมการธรรมาภิบาลจังหวัด ในแต่ละจังหวัด

๒. บุคคลที่แจ้งเรื่องร้องเรียน ได้แก่ บุคคลที่ทราบเรื่องร้องเรียนหรือสงสัยโดยสุจริต ไม่ว่าตนเองจะได้รับความเสียหายหรือไม่ก็ตามเกี่ยวกับพฤติกรรมของข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษาในสถานศึกษา หรือสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา เชียงใหม่ เขต ๓ สามารถแจ้งเรื่องร้องเรียนต่อสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา เชียงใหม่ เขต ๓ ได้โดยให้ผู้แจ้งเรื่องร้องเรียนหรือสงสัยโดยสุจริตเปิดเผยตัวตน และหรือ ให้ข้อมูลหลักฐานที่ชัดเจนมากพอเกี่ยวกับการประพฤติผิดของผู้ถูกร้องเรียน รวมถึงแจ้งข้อมูลในการติดต่อเพื่อการสื่อสารกับ สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา เชียงใหม่ เขต ๓ ด้วย

ข้อร้องเรียน หมายความว่า เรื่องที่ข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสียร้องเรียน ต่อสถานศึกษาที่อยู่ในสังกัด หรือสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา เชียงใหม่ เขต ๓

๓. บุคคลที่รับผิดชอบและเกี่ยวข้อง

ผู้บังคับบัญชา หมายความว่า หัวหน้าหน่วยงานระดับผู้อำนวยการสำนัก ผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเชียงใหม่ เขต ๓ รองผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเชียงใหม่ เขต ๓ หรือ หัวหน้ากลุ่มกฎหมายและคดี หรือหัวหน้ากลุ่มงานที่ได้รับมอบหมาย

ผู้รับเรื่องร้องเรียน (Report Receiver) ได้แก่ ผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเชียงใหม่ เขต ๓ หรือผู้ที่ได้รับมอบหมาย

ผู้รับผิดชอบหรือผู้ประสานงานเรื่องร้องเรียน (Case Coordinator) ได้แก่ กลุ่มกฎหมายและคดี โดยนิติกร หรือผู้ที่ได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบเรื่องร้องเรียน มีหน้าที่ลงทะเบียนรับเรื่องร้องเรียน รวบรวมพิจารณาความขัดแย้งเพียงพอของพยานหลักฐาน และส่งเรื่องร้องเรียนที่ผ่านการพิจารณาให้ผู้ตรวจสอบเรื่องร้องเรียนรวมถึงจัดเก็บข้อมูล รายงานผลการดำเนินการให้ส่วนราชการที่เกี่ยวข้องทราบ

ผู้ถูกร้องเรียน (Subject of Report) ได้แก่ พนักงานราชการ ลูกจ้าง ข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเชียงใหม่ เขต ๓

ผู้ตรวจสอบเรื่องร้องเรียน ได้แก่ ผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเชียงใหม่ เขต ๓ รองผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเชียงใหม่ เขต ๓ นิติกรผู้ปฏิบัติหน้าที่ ผู้อำนวยการกลุ่มกฎหมายและคดี หรือผู้ที่ได้รับมอบหมาย การดำเนินการ ดังนี้

๑. ให้ผู้ถูกร้องเรียน ชี้แจงเบื้องต้น
๒. ตั้งคณะกรรมการสืบสวนข้อเท็จจริง กรณีเป็นเรื่องยุ่งยาก และตามความเหมาะสม
๓. กลุ่มกฎหมายและคดี โดยนิติกร ตรวจสอบข้อเท็จจริงเบื้องต้นและรายงานให้ผู้บังคับบัญชาตามลำดับชั้น เพื่อพิจารณาสั่งการต่อไป

๔. หลักเกณฑ์การรับเรื่องร้องเรียน

๑. แจ้งชื่อ ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ อีเมล ที่ติดต่อได้ของผู้ร้องเรียน
๒. ใช้ถ้อยคำหรือข้อความที่สุภาพ และต้องมี
 - วัน เดือน ปี
 - ชื่อ-นามสกุล ผู้ถูกร้องเรียนหรือข้อมูลที่บ่งชี้ได้ว่าเป็นผู้ใด
 - เรื่องที่ร้องเรียน อันเป็นการฝ่าฝืนหรือไม่ปฏิบัติตามกฎหมาย ระเบียบ/ข้อบังคับ
 - รายละเอียดการร้องเรียน
 - ข้อเท็จจริง หรือ พฤติการณ์ของเรื่องร้องเรียนที่ต้องการให้แก้ไขดำเนินการอย่างไร หรือชี้ช่องทางเบาะแสเกี่ยวกับการทุจริตของเจ้าหน้าที่ หน่วยงานได้ชัดเจนเพียงพอที่สามารถดำเนินการสืบสวนสอบสวนได้ และที่ทำให้เกิดความเดือดร้อนหรือเสียหายอย่างไร แก่ตนเองหรือองค์กรอย่างไร
 - ระบุพยานเอกสาร พยานวัตถุและพยานบุคคล (ถ้ามี)
 - ข้อร้องเรียนที่มีข้อมูลไม่ครบถ้วน ไม่เพียงพอ หรือไม่สามารถหาข้อมูลเพิ่มเติมได้ในการดำเนินการตรวจสอบ สืบสวน สอบสวน ให้ยุติเรื่อง
- เมื่อตรวจสอบแล้วเห็นว่า ไม่มูลตามที่ร้องเรียนกล่าวหา ให้ยุติเรื่อง

กรณีเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่ไม่เป็นไปตามหลักเกณฑ์ในข้อ ๒ จะจำหน่ายเรื่องร้องเรียนและไม่รับไว้พิจารณา

๕. การรับเรื่องร้องเรียน กรณี “บัตรสนเท่ห์” ให้พิจารณาดำเนินการดังนี้

๕.๑ หนังสือเลขาธิการคณะกรรมการรัฐมนตรี ที่ นร ๐๒๐๖/ว ๒๑๘ ลงวันที่ ๒๕ ธันวาคม ๒๕๔๑ ซึ่งกำหนดหลักเกณฑ์และแนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับการร้องเรียนกล่าวโทษข้าราชการไว้โดยสรุปว่า

๕.๑.๑ เมื่อผู้บังคับบัญชาได้รับเรื่องราวกล่าวโทษข้าราชการ ให้ถือเป็นความลับ หากเป็นบัตรสนเท่ห์ให้พิจารณาเฉพาะรายที่ระบุหลักฐาน กรณีแวดล้อมปรากฏชัดแจ้งตลอดจนชี้พยานบุคคล แน่นนอนเท่านั้น

๕.๑.๒ ให้ส่งสำเนาเรื่องราวดังกล่าวโดยปิดชื่อผู้ร้องเรียนหรือสำเนาบัตรสนเท่ห์ให้ผู้บังคับบัญชาของผู้ถูกกล่าวโทษทำการสืบสวนทางลับ หากไม่มีมูลที่ควรกล่าวหาว่ากระทำผิดวินัย จึงจะยุติเรื่องได้ หากกรณีมีมูลก็ให้ดำเนินการทั้งคดีทางอาญาและทางวินัย แล้วรายงานให้ผู้บังคับบัญชาที่รับเรื่องราวมาทราบด้วย

๕.๑.๓ ให้ผู้บังคับบัญชาที่รับเรื่องราวกล่าวโทษแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบในทางลับ หลังจากที่ได้รับเรื่องราวร้องทุกข์

๕.๑.๔ ให้ผู้บังคับบัญชาใช้ดุลพินิจสั่งการตามที่เห็นสมควรเพื่อคุ้มครองผู้ร้องพยาน และบุคคลที่ให้ข้อมูลในการสืบสวนสอบสวน อย่าให้ต้องรับภัยหรือความไม่ชอบธรรม ซึ่งอาจเนื่องมาจากการร้องเรียน การเป็นพยาน หรือการให้ข้อมูล นั้น

๕.๒ หนังสือสำนักงาน ก.พ. ที่ นร ๑๐๑๑/ว ๒๖ ลงวันที่ ๒๗ กันยายน ๒๕๔๗ ได้เวียนแจ้งหลักเกณฑ์และแนวปฏิบัติเกี่ยวกับการร้องเรียนและการสืบสวนเรื่องราวร้องเรียนกล่าวโทษข้าราชการว่ากระทำผิดวินัย ให้ส่วนราชการทราบและถือปฏิบัติตามมติคณะรัฐมนตรีอีกครั้ง อย่างไรก็ตามเพื่อเป็นการสร้างความเข้าใจถึงหลักเกณฑ์และแนวทางการรับฟังบัตรสนเท่ห์ตามที่คณะรัฐมนตรีให้ไว้ จึงเห็นสมควรอธิบายและขยายความเพิ่มเติม ดังนี้

๕.๒.๑ บัตรสนเท่ห์จะต้องระบุหลักฐานกรณีแวดล้อมปรากฏชัดแจ้ง หลักเกณฑ์ข้อนี้ผู้ร้องเรียนต้องชี้เบาะแส โดยระบุให้เห็นถึงพยานหลักฐานที่เกี่ยวข้องในเรื่องที่ร้องเรียนมาให้ชัดเจน ซึ่งอาจเป็นพยานบุคคล พยานเอกสาร หรือพยานวัตถุ วันเวลาและสถานที่ที่ปรากฏข้อเท็จจริง พร้อมกับแนบเอกสารพยานหลักฐานที่เกี่ยวข้องมาด้วย (ถ้ามี) ซึ่งเพียงพอที่จะสามารถดำเนินการสืบสวนสอบสวนข้อเท็จจริงต่อไปได้ ทั้งนี้เพื่อให้ผู้บังคับบัญชาจะได้ใช้เป็นข้อมูลประกอบการพิจารณาว่า เรื่องที่กล่าวหาเจ้าหน้าที่ของรัฐผู้กระทำผิดวินัยนั้นมีเหตุผลหรือมีพฤติการณ์เชื่อมโยงพอที่จะเชื่อในเบื้องต้นได้หรือไม่เพียงใดว่า ข้อกล่าวหาควรจะเป็นเช่นนั้น

๕.๒.๒ บัตรสนเท่ห์จะต้องชี้พยานบุคคลแนวนอน หลักเกณฑ์ข้อนี้ผู้ร้องเรียนจะต้องระบุให้เห็นถึงชื่อพยานบุคคลว่ามีใคร เป็นใครบ้าง เพื่อให้ผู้บังคับบัญชาจะได้พิจารณาเชิญมาให้ถ้อยคำ ซักถามข้อเท็จจริง ซึ่งพยานบุคคลที่ระบุนานี้ควรเป็นบุคคลที่ได้เห็น ได้ยิน หรือได้ทราบข้อความที่เกี่ยวข้องกับเรื่องที่ถูกกล่าวหากระทำผิดวินัยด้วย

สรุป กรณีที่ไม่เป็นข้อร้องเรียนที่เข้าลักษณะดังต่อไปนี้

๑. ข้อร้องเรียนที่เป็นบัตรสนเท่ห์ เว้นแต่บัตรสนเท่ห์จะระบุรายละเอียด ดังกล่าวข้างต้น จึงจะรับไว้พิจารณาเป็นการเฉพาะเรื่อง

๒. ข้อร้องเรียนที่เข้าสู่กระบวนการยุติธรรมแล้ว

๓. ข้อร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับสถาบันพระมหากษัตริย์

๔. ข้อร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับนโยบายของรัฐบาล

๕. ข้อร้องเรียนที่หน่วยงานอื่นได้ดำเนินการตรวจสอบพิจารณาเป็นที่เรียบร้อยแล้ว สำนักงาน

คณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ (ป.ป.ช.) สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตภาครัฐ (ป.ป.ท.) สำนักงานป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน (ป.ป.ง.)

นอกเหนือจากหลักเกณฑ์ดังกล่าว ให้อยู่ในดุลพินิจของผู้บังคับบัญชาว่าจะรับไว้พิจารณาหรือไม่เป็นการเฉพาะเรื่องหรือเฉพาะกรณี

๖. การพิจารณาในการกำหนดชั้นความลับและคุ้มครองบุคคลที่เกี่ยวข้อง

การพิจารณาปฏิบัติตามระเบียบว่าด้วยการรักษาความลับของทางราชการ พ.ศ. ๒๕๔๔ และต้องปกปิดชื่อที่อยู่ผู้ร้องเรียน พยานที่เกี่ยวข้อง เว้นแต่จะได้รับความยินยอมหรือโดยพฤติการณ์จากผู้ร้องเอง และให้ตระหนักถึงความคุ้มครองผู้ร้องและผู้เกี่ยวข้องอย่าให้ต้องรับภัยหรือความไม่ชอบธรรม อันเนื่องมาจากการร้องเรียน

กรณีมีการระบุชื่อผู้ถูกร้อง จะต้องคุ้มครองทั้งฝ่ายผู้ร้องและผู้ถูกร้อง และพยานของทั้งสองฝ่าย

๗. ระยะเวลาการดำเนินการ

๑. ผู้รับเรื่องร้องเรียน ต้องส่งเรื่องให้ผู้ประสานเรื่องร้องเรียนภายใน ๓ วันทำการนับแต่วันที่ได้รับเรื่องร้องเรียนจากผู้แจ้งเรื่องร้องเรียน

๒. ผู้ประสานงานเรื่องร้องเรียน ต้องส่งเรื่องให้ผู้ตรวจสอบเรื่องร้องเรียนภายใน ๗ วันทำการนับแต่วันที่ได้รับเรื่องร้องเรียนจากผู้รับเรื่องร้องเรียน หรือจากผู้แจ้งเรื่องร้องเรียน (แล้วแต่กรณี)

๓. ผู้ตรวจสอบเรื่องร้องเรียน ต้องพิจารณาและรายงานผลสรุปเรื่องร้องเรียนซึ่งยุติแล้ว และผลส่งลงโทษของผู้มีอำนาจให้ผู้ประสานงานเรื่องร้องเรียนทราบภายใน ๓๐ วันทำการ นับแต่วันที่ได้รับเรื่องร้องเรียนจากผู้ประสานงานเรื่องร้องเรียน

๘. การดำเนินการจนได้ข้อยุติ ได้แก่

๑. เรื่องที่ดำเนินการแล้ว ได้ตามความประสงค์ของผู้ร้องทั้งหมด และได้แจ้งให้ผู้ร้องได้ทราบ

๒. เรื่องที่ดำเนินการแล้ว ได้ตามความประสงค์ของผู้ร้องบางส่วน (หน่วยงานเจ้าของเรื่องได้ดำเนินการตามขอบเขตเต็มที่แล้ว) หรือได้บรรเทา เยียวยาปัญหาความเดือดร้อนของผู้ร้องตามความเหมาะสม และได้แจ้งให้ผู้ร้องทราบ

๓. เรื่องดำเนินการแล้ว แต่ไม่ได้ตามความประสงค์ของผู้ร้อง เช่น พันวิสัยดำเนินการ และขอบเขตอำนาจหน้าที่แล้ว และได้แจ้งทำความเข้าใจกับผู้ร้อง

๔. เรื่องที่ส่งต่อให้หน่วยงานอื่นเพื่อทราบ หรือดำเนินการตามอำนาจหน้าที่แล้ว และได้แจ้งให้ผู้ร้องทราบถึงหน่วยงานที่รับเรื่องต่อ

๕. เรื่องร้องเรียนที่ระงับการพิจารณาหรือรวมเรื่อง เช่น บัตรสนเท่ห์ เรื่องที่อยู่ในกระบวนการทางศาล ข้อร้องเรียนกล่าวโทษแต่ไม่มีพยาน หลักฐานที่ชัดเจน พร้อมได้แจ้งให้ผู้ร้องทราบตามควร แก่กรณี

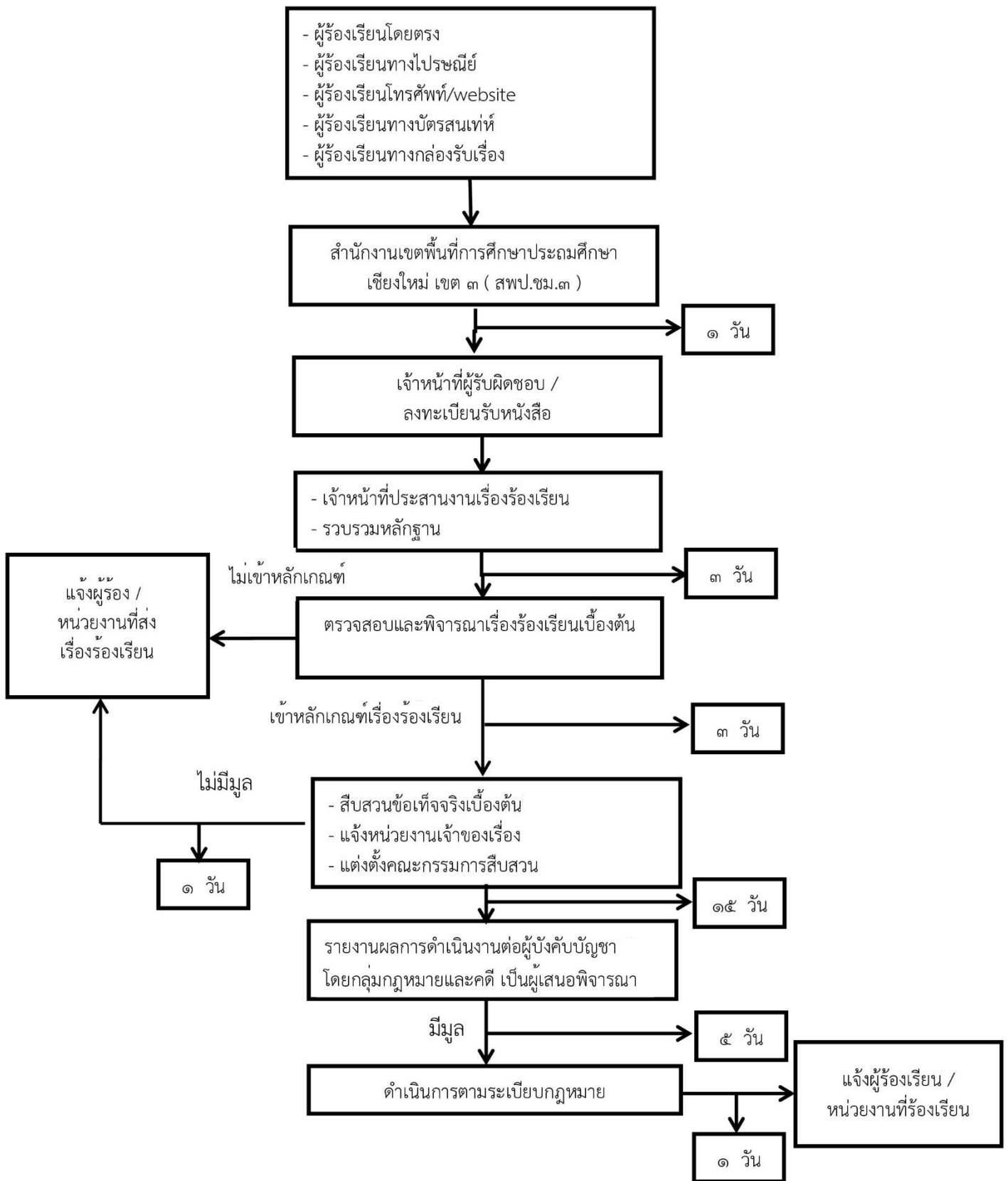
๖. เรื่องเสนอข้อคิดเห็นที่พันวิสัยดำเนินการหรือเป็นกรณีที่หน่วยงานได้ดำเนินการอยู่แล้ว

๙. การติดตามประเมินผลของกระบวนการ

๑. มีการลงทะเบียนรับ – ส่ง เรื่องร้องเรียน
๒. มีการสรุปผลการดำเนินงาน

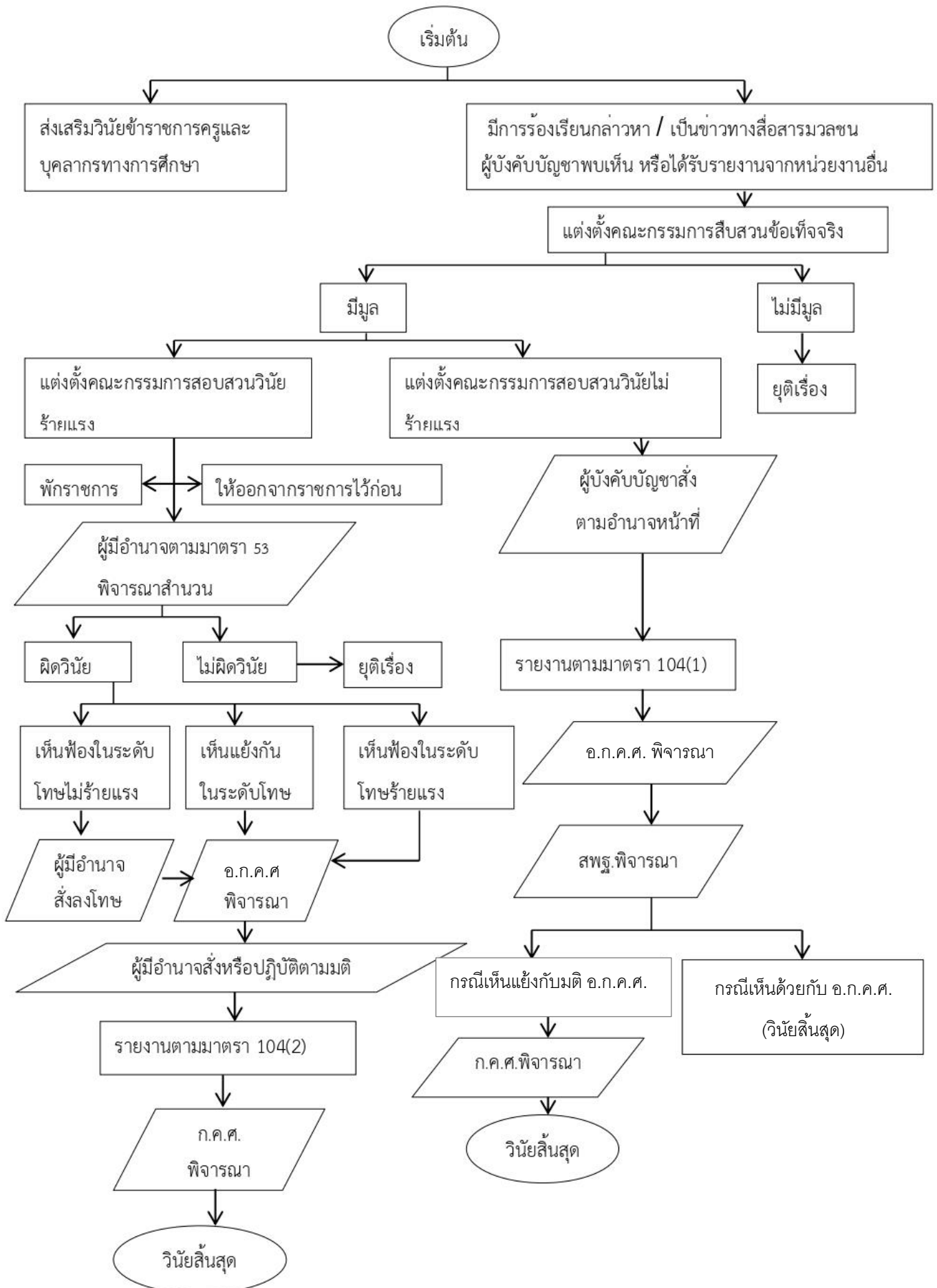
ภาคผนวก

แผนผังแสดงช่องทางการร้องเรียน และขั้นตอน/กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน



หมายเหตุ - ควรรายงานผลการพิจารณาให้ทราบภายใน ๑๕ วัน นับแต่วันที่ได้รับหนังสือ เพื่อให้สอดคล้องกับ
พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.๒๕๔๖

แผนผังการจัดการ เรื่องร้องเรียนและการดำเนินการเรื่องทุจริต



แบบคำร้องเรียน

เขียนที่

วันที่ เดือน..... พ.ศ.

เรื่อง

เรียน ผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเชียงใหม่ เขต ๓

ข้าพเจ้า..... อายุ.....ปี อยู่บ้านเลขที่..... หมู่ที่.....
ถนนตำบล..... อำเภอ..... จังหวัด.....
อาชีพ.....ตำแหน่ง เลขที่บัตรประชาชน
โทรศัพท์มีความประสงค์ขอร้องทุกข์/ร้องเรียน

เนื่องจาก (ข้อเท็จจริง).....

.....
.....
.....
.....
.....(มีหน้าต่อ)

ดังนั้น ข้าพเจ้าจึงมีความประสงค์ เพื่อให้ผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเชียงใหม่ เขต ๓ พิจารณาดำเนินการ ดังนี้

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

ทั้งนี้ ข้าพเจ้าขอรับรองว่าคำร้องทุกข์/ร้องเรียนตามข้างต้นเป็นจริง และยินดีรับผิดชอบทั้งทางแพ่งและทางอาญาหากจะพึงมี และขอส่งเอกสารหลักฐานประกอบการร้องทุกข์/ร้องเรียน (ถ้ามี) ได้แก่

- | | |
|-----------------------------|----------------|
| ๑) สำเนาบัตรประชาชน | จำนวนชุด |
| ๒) สำเนาทะเบียนบ้าน | จำนวน.....ชุด |
| ๓) สำเนาเอกสารที่เกี่ยวข้อง | จำนวน.....ชุด |
| ๔) อื่น ๆ | จำนวน.....ชุด |

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการต่อไป

ขอแสดงความนับถือ

(ลงชื่อ) ผู้ร้องเรียน
(.....)

หน้าที่

(ลงชื่อ) ผู้ร้องเรียน
(.....)

แบบคำร้องทุกข์/ร้องเรียน (โทรศัพท์)

ที่สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเชียงใหม่ เขต ๓

วันที่.....เดือน..... พ.ศ.....

เรื่อง

เรียน ผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเชียงใหม่ เขต ๓

ข้าพเจ้า..... อายุ.....ปี อยู่บ้านเลขที่..... หมู่ที่.....
ถนน.....ตำบล.....อำเภอ..... จังหวัด.....
โทรศัพท์.....อาชีพ.....ตำแหน่ง.....
มีความประสงค์ขอร้องทุกข์/ร้องเรียน เพื่อให้สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเชียงใหม่ เขต ๓
พิจารณาดำเนินการช่วยเหลือหรือแก้ไขปัญหา เรื่อง.....

โดยขออ้าง.....

.....เป็นพยานหลักฐานประกอบ

ทั้งนี้ ข้าพเจ้าขอรับรองว่าคำร้องทุกข์/ร้องเรียนตามข้างต้นเป็นจริง และ จนท.ได้แจ้ง
ให้ข้าพเจ้าทราบแล้วว่าหากเป็นคำร้องที่ไม่สุจริตอาจต้องรับผิดชอบตามกฎหมายได้

ลงชื่อ..... จนท.ผู้รับเรื่อง

วันที่.....เวลา.....