

แนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียน  
การทุจริตและประพฤติมิชอบ



กลุ่มกฎหมายและคดี

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาแพร่ เขต 2

สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน

## คำนำ

คู่มือปฏิบัติงานการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบฉบับนี้จัดทำขึ้นเพื่อเป็นแนวทางการปฏิบัติงานกรณีบุคคลภายนอกจะทำการร้องเรียนมายังสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาแพร่ เขต ๒ ซึ่งมีรายละเอียดแผนผังการปฏิบัติงานการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต และประพฤติมิชอบ แบบฟอร์มการรับแจ้งข้อร้องเรียน แบบหนังสือร้องเรียน ช่องทางการร้องเรียนและระยะเวลาดำเนินการ ส่วนงานที่รับผิดชอบ และหลักเกณฑ์การร้องเรียน

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาแพร่ เขต ๒ หวังเป็นอย่างยิ่งว่าคู่มือปฏิบัติงานการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบฉบับนี้ จะเป็นประโยชน์ต่อการดำเนินงานของหน่วยงาน และบุคคลภายนอกที่จะทำการร้องเรียนได้เป็นอย่างดี

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาแพร่ เขต ๒

๑ กรกฎาคม ๒๕๖๔

## สารบัญ

เรื่อง	หน้า
แผนผังการปฏิบัติงานจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ	๑
แบบฟอร์มการรับแจ้งข้อร้องเรียน	๒
แบบฟอร์มหนังสือร้องเรียน	๓
แบบฟอร์มกรณีผู้ร้อง ร้องเรียนทางโทรศัพท์	๔
ช่องทางการร้องเรียนและระยะเวลาดำเนินการ	๕
หลักเกณฑ์การร้องเรียน	๖

แผนผังการปฏิบัติงานการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ  
สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาแพร่ เขต 2



**แบบฟอร์มการรับแจ้งข้อร้องเรียน**

<p>ชื่อผู้ร้องเรียน..... ที่อยู่..... หมายเลขโทรศัพท์..... ช่องทางการร้องเรียน.....</p>	<p>ชื่อผู้รับเรื่องร้องเรียน..... ตำแหน่ง..... วัน-เวลา รับเรื่องร้องเรียน ..... .....</p>
<p>ประเภทข้อร้องเรียน <input type="checkbox"/> ร้องเรียน/ร้องทุกข์ <input type="checkbox"/> ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็น คำชมเชย <input type="checkbox"/> อื่น ๆ (โปรดระบุ)..... ข้อร้องเรียนด้าน <input type="checkbox"/> พฤติกรรมของผู้บริหาร โรงเรียน..... <input type="checkbox"/> พฤติกรรมของข้าราชการครูในโรงเรียน..... <input type="checkbox"/> พฤติกรรมของลูกจ้างในโรงเรียน..... <input type="checkbox"/> อื่น ๆ..... ..... ข้อมูลข้อร้องเรียน (โดยสรุป/เอกสารแนบ) ..... ..... ..... ..... ..... ..... ..... ..... จุดประสงค์ของการร้องเรียน ..... ..... ..... .....</p>	<p>การดำเนินงาน ระยะที่ 1 <input type="checkbox"/> 1. แจ้งภายใน 15 วันทำการ กรณีทราบชื่อ – ที่อยู่ของผู้ร้อง <input type="checkbox"/> 2. แจ้งภายใน 15 วัน กรณีไม่ทราบชื่อ-ที่อยู่ของผู้ร้อง ..... ..... ..... ..... ส่งเรื่องต่อไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง คือ ..... ..... ..... ระยะที่ 2 แจ้งผลการดำเนินงาน 1. เรืองยุติภายใน 30 วัน ..... ..... ..... 2. ดำเนินการติดตามทุก 30 วัน จนกว่าเรื่องจะยุติ ..... .....</p>

หมายเหตุ สถาบันศึกษาจะปกปิดข้อมูลผู้ร้อง ผู้เกี่ยวข้องไว้เป็นความลับ

แบบฟอร์มหนังสือร้องเรียน

สถานที่.....  
.....

วันที่ .....เดือน..... พ.ศ.....

เรื่อง ร้องเรียน.....

เรียน ผู้อำนวยการ.....

ข้าพเจ้าชื่อ.....นามสกุล..... อยู่  
บ้านเลขที่..... หมู่ที่..... ถนน..... ตำบล..... อำเภอ  
.....จังหวัด.....รหัสไปรษณีย์.....

โทรศัพท์.....

ขอเรียนต่อผู้อำนวยการ..... ดังนี้

(1).....  
.....

(2).....  
.....

(3).....  
.....

พร้อมนี้ ข้าพเจ้าได้แนบเอกสารเพื่อประกอบการพิจารณาด้วยแล้ว คือ

.....  
.....

จำนวน.....แผ่น

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการให้ตามความประสงค์ของข้าพเจ้าต่อไป

ขอแสดงความนับถือ

..... ผู้ร้องเรียน

(.....)

แบบฟอร์มกรณีผู้ร้อง ร้องเรียนทางโทรศัพท์

เรื่อง.....

วันที่หน่วยงานรับเรื่อง...../...../.....

หน่วยงานที่รับผิดชอบเรื่องร้องเรียน/ข้อเสนอแนะ

- สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา
- กลุ่มเครือข่าย.....
- โรงเรียน.....
- อื่น ๆ.....

รายละเอียดข้อร้องเรียน/ข้อเสนอแนะ

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

ชื่อ - ที่อยู่ (ผู้ร้องเรียน) (หน่วยงานจะปิดเป็นความลับส่วนบุคคล).....

ที่อยู่.....  
.....

หมายเลขโทรศัพท์.....

ลงชื่อ.....(ผู้รับเรื่อง)

(.....)

## ช่องทางการร้องเรียน ระยะเวลาดำเนินการ และส่วนงานที่รับผิดชอบ

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์เพื่อประสานหาทางแก้ไขปัญหา	ส่วนงานที่รับผิดชอบ
ร้องเรียนเป็นหนังสือส่งผ่านทางไปรษณีย์มาที่ สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาแพร่ เขต ๒	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	กลุ่มกฎหมายและคดี สพป.แพร่ เขต ๒
ร้องเรียนด้วยตนเอง ณ สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประถมศึกษาแพร่ เขต ๒	ทุกครั้งที่มีการร้องเรียน	ภายใน ๑ วันทำการ	กลุ่มกฎหมายและคดี สพป.แพร่ เขต ๒
ร้องเรียนทางโทรศัพท์ ๐ ๕๔-๒๕๔๑๓๐	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	กลุ่มกฎหมายและคดี สพป.แพร่ เขต ๒
ร้องเรียนทางโทรสาร ๐ ๕๔-๕๘๓๖๕๒	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	กลุ่มกฎหมายและคดี สพป.แพร่ เขต ๒
ร้องเรียนผ่าน E-Mail ( <a href="mailto:niti๒๕๔๖@hotmail.com">niti๒๕๔๖@hotmail.com</a> )	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	กลุ่มกฎหมายและคดี สพป.แพร่ เขต ๒



### หลักเกณฑ์การร้องเรียน

๑. เรื่องที่อาจนำมาร้องเรียนได้ ต้องเป็นเรื่องที่ผู้ร้องได้รับความเดือดร้อน หรือเสียหาย อันเนื่องมาจากเจ้าหน้าที่หรือหน่วยงานในสังกัด ในเรื่องดังต่อไปนี้
  - การรับสินบนของเจ้าหน้าที่
  - การทุจริตการจัดซื้อจัดจ้าง
  - ผลประโยชน์ทับซ้อน
  - กรณีอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการทุจริตและประพฤติมิชอบในหน้าที่ราชการ

### วิธีการยื่นคำร้อง

๑. ใช้ถ้อยคำสุภาพ และมี
  - วัน เดือน ปี
  - ชื่อ และที่อยู่ ของผู้ร้องเรียน
  - ข้อเท็จจริง หรือพฤติการณ์ของเรื่องที่ร้องเรียน ได้อย่างชัดเจนว่าได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหายอย่างไร ต้องการให้แก้ไข ดำเนินการอย่างไร หรือ ชี้ช่องทางแจ้งเบาะแส เกี่ยวกับการทุจริตของเจ้าหน้าที่ ในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาแพร่ เขต ๒ ชัดแจ้งเพียงพอที่สามารถดำเนินการ สืบสวน สอบสวน ได้
  - ระบุ พยาน เอกสาร พยานวัตถุ และพยานบุคคล (ถ้ามี)

### เรื่องร้องเรียนที่อาจไม่รับพิจารณา

๑. คำร้องร้องเรียนที่มีได้ทำเป็นหนังสือ หรือไม่ระบุชื่อและที่อยู่ของผู้ร้องเรียนจริง จะถือว่าเป็นบัตรสนเท่ห์
๒. คำร้องร้องเรียนที่ไม่ระบุพยานหรือหลักฐานเพียงพอ หรือเป็นเรื่องที่มีลักษณะเป็นบัตรสนเท่ห์ หรือการชี้ช่องแจ้งเบาะแสไม่เพียงพอที่จะสามารถดำเนินการสืบสวน สอบสวนต่อไปได้