



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ กลุ่มกฎหมายและคดี สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษามหาสารคาม เขต ๒

ที่ ศธ ๐๔๑๑๓/

วันที่ ๑๐ พฤษภาคม ๒๕๖๖

เรื่อง แนวปฏิบัติในการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

เรียน ผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษามหาสารคาม เขต ๒

ต้นเรื่อง

สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน กำหนดประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๖ ในระหว่างเดือนกรกฎาคม-สิงหาคม ๒๕๖๖ โดยกำหนดให้ผู้ประเมินเข้าไปดำเนินการตรวจสอบให้คะแนนแบบวัดการเปิดเผยข้อมูล OIT ในระหว่างวันที่ ๓-๗ กรกฎาคม ๒๕๖๖ โดยมีการประเมินในหัวข้อ ๐ ๒๗ แนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ในการประเมิน ITA ในครั้งนี้ สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษามหาสารคาม เขต ๒ ได้มีคำสั่งแต่งตั้งให้กลุ่มกฎหมายและคดีเป็นกลุ่มที่รับผิดชอบในการจัดทำหัวข้อการประเมิน นั้น

ข้อเท็จจริง

กลุ่มกฎหมายและคดี ขอเรียนว่า บัดนี้กลุ่มกฎหมายและคดีได้จัดทำแนวปฏิบัติในการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ และจัดทำประกาศแนวปฏิบัติในการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบเสร็จเรียบร้อยแล้ว รายละเอียดปรากฏตามเอกสารที่แนบมาพร้อมนี้

ข้อพิจารณา

กลุ่มกฎหมายและคดี พิจารณาแล้วเพื่อประโยชน์ของทางราชการ เห็นควร ดังนี้

๑. ใคร่ขอประกาศแนวปฏิบัติในการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษามหาสารคาม เขต ๒ ให้ทราบโดยทั่วกันและ
๒. แจ้งเวียนใน My office และประชาสัมพันธ์ผ่านเว็บไซต์ สพป.มค.๒ ให้ทราบโดยมอบให้กลุ่มส่งเสริมการศึกษาทางไกลดำเนินการเผยแพร่ในเว็บไซต์ต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

(นายสมบัติ คุณแก้ว)

นิติกรชำนาญการพิเศษ

ว่าที่ ร.ต.

(สุรสิทธิ์ ถิตย์สมบูรณ์)



ประกาศสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษามหาสารคาม เขต ๒
เรื่อง แนวปฏิบัติในการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษามหาสารคาม เขต ๒ มีแนวปฏิบัติเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ เพื่อให้การดำเนินการด้านการร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษามหาสารคาม เขต ๒ เป็นไปตามอำนาจหน้าที่และสอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต ยุทธศาสตร์ที่ ๕ กลยุทธ์ที่ ๑ ปรับปรุงระบบรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบให้มีประสิทธิภาพและตามแนวทางการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ ซึ่งกำหนดให้หน่วยงานภาครัฐวางแนวทาง มาตรการ กลไกหรือระบบในการจัดการ เรื่องร้องเรียนทุจริตและประพฤติมิชอบเพื่อเป็นแนวปฏิบัติของหน่วยงาน จึงกำหนดหลักเกณฑ์ มาตรการและแนวทางการปฏิบัติเกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบตามคู่มือแนบท้ายประกาศนี้

จึงประกาศให้ทราบโดยทั่วกัน

ประกาศ ณ วันที่ ๑๗ พฤษภาคม พ.ศ. ๒๕๖๖

ว่าที่ ร.ต. 

(สุรสิทธิ์ ดิตย์สมบุญ)

ผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษามหาสารคาม เขต ๒



คู่มือการปฏิบัติงาน
การจัดการเรื่องร้องเรียน/การจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต
และประพฤติมิชอบ และการแจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและ
ประพฤติมิชอบ

กลุ่มกฎหมายและคดี
สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษามหาสารคาม เขต ๒

คำนำ

คู่มือการจัดการเรื่องร้องเรียน ของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษามหาสารคาม เขต ๒ ฉบับนี้จัดทำขึ้น เพื่อเป็นแนวทางการดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียน/การจัดการเรื่องร้องเรียนทุจริตและประพฤติมิชอบ และการแจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ ของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษามหาสารคาม เขต ๒ ทั้งนี้ เพื่อให้มีการกำหนดมาตรการ กลไก และวางระบบในการจัดการเรื่องร้องเรียนจนได้ข้อยุติมีช่องทางมารับเรื่องร้องเรียน มีกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน มีการตอบสนองต่อเรื่องร้องเรียนโดยดำเนินการด้วยความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ มีความโปร่งใสและเป็นธรรม ตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการ จึงจำเป็นต้องมีขั้นตอน/กระบวนการและแนวทางในการปฏิบัติงานที่ชัดเจนและมีมาตรฐานเดียวกัน

ว่าที่ ร.ต.

(สุรสิทธิ์ ถิตย์สมบูรณ์)

ผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษามหาสารคาม เขต ๒

๑. วัตถุประสงค์

๑. เพื่อใช้เป็นกรอบและแนวทางในการปฏิบัติงานของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา มหาสารคาม เขต ๒
๒. เพื่อให้การปฏิบัติงานในการจัดการเรื่องร้องเรียนของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา มหาสารคาม เขต ๒ เป็นมาตรฐานเดียวกัน
๓. เพื่อเผยแพร่ให้กับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสียของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา มหาสารคาม เขต ๒ ทราบกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนอันจะนำไปสู่ความเข้าใจในขั้นตอนการดำเนินการเรื่อง ร้องเรียนของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา มหาสารคาม เขต ๒

๒. ขอบเขต

คู่มือการปฏิบัติงานนี้ ครอบคลุมถึงช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนทั่วไปและเรื่องร้องเรียนการทุจริตและ ประพฤติมิชอบ กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน การตอบสนองต่อเรื่องร้องเรียน อันเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของ สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา มหาสารคาม เขต ๒

เรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ได้แก่ การทำการทุจริตต่อหน้าที่ราชการ กระทบความทุจริต ต่อตำแหน่งหน้าที่ ละเลยหน้าที่ตามที่กฎหมายกำหนดให้ปฏิบัติ ปฏิบัติหน้าที่ล่าช้าเกินสมควรและการกระทำ นอกเหนืออำนาจหน้าที่หรือขัดหรือไม่ถูกต้องตามกฎหมาย

๓. ประโยชน์ที่ได้รับ

๑. บุคลากรของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา มหาสารคาม เขต ๒ มีแนวทางการปฏิบัติงาน กรณีเกิดเรื่องร้องเรียน
๒. ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสียของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา มหาสารคาม เขต ๒ รับทราบช่องทาง ตลอดจนกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ประถมศึกษา มหาสารคาม เขต ๒

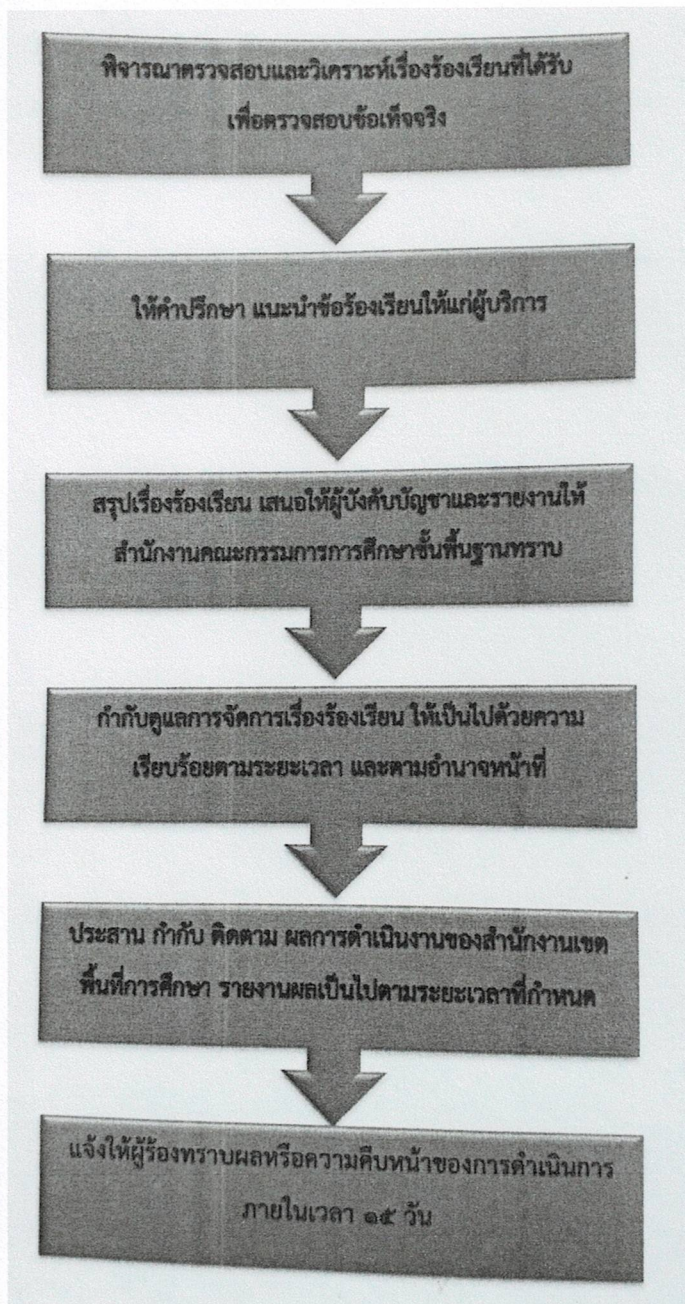
๔. ช่องทางการดำเนินการร้องเรียน

๑. ร้องเรียนด้วยตนเองโดยตรงที่กลุ่มกฎหมายและคดี สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา มหาสารคาม เขต ๒ ถนนสมารักษ์ ตำบลหนองแสง อำเภอวาปีปทุม จังหวัดมหาสารคาม
๒. ร้องเรียนโดยส่งไปรษณีย์เจ้าหน้าที่ของถึงผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา มหาสารคาม เขต ๒ สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา มหาสารคาม เขต ๒ ถนนสมารักษ์ ตำบลหนองแสง อำเภอวาปีปทุม จังหวัดมหาสารคาม
๓. ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์ สพป.มค.๒ <http://www.mkarea2.go.th>
๔. ร้องเรียนผ่านโทรศัพท์ ๐ ๔๓๗๙ ๘๓๔๑ ต่อ ๗๐๘๓

๕. ขั้นตอนการปฏิบัติงานและวิธีการในการจัดการเรื่องร้องเรียน

๑. พิจารณาตรวจสอบและวิเคราะห์เรื่องร้องเรียนที่ได้รับเพื่อตรวจสอบข้อเท็จจริง
๒. ให้คำปรึกษา แนะนำข้อร้องเรียนให้แก่ผู้รับบริการ
๓. สรุปเรื่องร้องเรียนเสนอให้ผู้บังคับบัญชาและรายงานให้สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐานทราบ (หากมีกรณีต้องรายงาน)
๔. กำกับดูแลการจัดการเรื่องร้องเรียนให้เป็นไปด้วยความเรียบร้อยตามระยะเวลา และตามอำนาจหน้าที่
๕. ประสาน กำกับ ติดตาม ผลการดำเนินงานของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา รายงานผลเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด
๖. แจ้งให้ผู้ร้องทราบผลหรือความคืบหน้าของการดำเนินการภายในเวลา ๑๕ วัน

๖. แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน



๗. การรับและตรวจสอบการร้องเรียนจากช่องทางต่างๆและระยะเวลาดำเนินการเรื่องร้องเรียน

ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียนที่เข้ามายังหน่วยงานจากช่องทางต่างๆ โดยมีข้อปฏิบัติ และระยะเวลาดำเนินการ

ช่อง	ความถี่ในการ ตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการรับ ข้อร้องเรียนเพื่อ ดำเนินการ	หมายเหตุ
ร้องเรียนด้วยตนเอง ณ กลุ่มกฎหมายและ คดี สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ประถมศึกษามหาสารคาม เขต ๒	ทุกครั้งที่มีผู้ร้องเรียน	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนผ่านโทรศัพท์ ๐ ๔๓๗๙ ๘๓๔๑ ต่อ ๗๐๘๓	ทุกครั้งที่มีผู้ร้องเรียน	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์ สพป.มค.๒ http://www.mkarea2.go.th	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนโดยทางไปรษณีย์	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	

๘. การบันทึกข้อร้องเรียน

กรอกแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียน โดยมีรายละเอียด คือ ชื่อ-สกุล ผู้ร้องเรียน ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์
ติดต่อกลับ เรื่องร้องเรียนและสถานที่เกิดเหตุ

แบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียน

เขียนที่.....

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

ด้วยได้รับแจ้งเรื่องราวร้องเรียนจาก.....
อยู่ที่เลขที่.....หมู่ที่.....ถนน.....ตำบล.....อำเภอ.....
จังหวัด.....รหัสไปรษณีย์.....หมายเลขโทรศัพท์.....
เรื่อง.....

(.....)

ผู้รับแจ้งเรื่องราวร้องทุกข์

ความเห็น/ผลการดำเนินการ.....

(.....)

ความเห็น/ผลการดำเนินการ.....

(.....)

ความเห็น/ผลการดำเนินการ.....

(.....)

ความเห็น/ผลการดำเนินการ.....

(.....)

๙. การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ไขข้อร้องเรียนและการแจ้งกลับผู้ร้องเรียน

กรณีเป็นการร้องเรียนเพื่อขอข้อมูลข่าวสาร ประสานหน่วยงานผู้ทรงคุณวุฒิหรือเอกอัครราชทูตที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ข้อมูลแก่ผู้ร้องเรียนตามที่บัญญัติไว้ในพระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ.๒๕๔๐

เรื่องร้องเรียนที่เป็นการร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ประถมศึกษามหาสารคาม เขต ๒ จัดทำบันทึกข้อความเสนอไปยังผู้บริหารเพื่อสั่งการกลุ่มงานที่เกี่ยวข้องโดยเบื้องต้นอาจโทรศัพท์แจ้งไปยังผู้อำนวยการกลุ่มงานที่เกี่ยวข้อง

เรื่องร้องเรียนที่อยู่ในอำนาจของโรงเรียนในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ประถมศึกษามหาสารคาม เขต ๒ ดำเนินการประสานไปยังโรงเรียนที่เกี่ยวข้องเพื่อให้เกิดความรวดเร็วและถูกต้องชัดเจนในการแก้ไขปัญหาต่อไป

เรื่องร้องเรียนที่ส่งผลกระทบต่อหน่วยงาน เช่น กรณีร้องเรียนเกี่ยวกับการกระทำผิดวินัยข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา ดำเนินการจัดทำบันทึกข้อความเพื่อเสนอผู้บริหารพิจารณาสั่งการตรวจสอบและแจ้งผู้ร้องเรียนต่อไป

๑๐. การติดตามการแก้ไขข้อร้องเรียน

ให้กลุ่มงาน/โรงเรียนที่เกี่ยวข้อง รายงานผลให้ผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ประถมศึกษามหาสารคาม เขต ๒ ทราบภายใน ๑๕ วัน เพื่อแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบต่อไป

๑๑. การดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียนให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด

กรณีได้รับเรื่องร้องเรียน จากช่องทางร้องเรียน เช่น ร้องเรียนด้วยตนเอง/จดหมาย/โทรศัพท์ ดำเนินการตรวจสอบและพิจารณาส่งเรื่องต่อให้ผู้ที่เกี่ยวข้องดำเนินการแก้ไขเรื่องร้องเรียนให้แล้วเสร็จภายใน ๑๕ วันทำการ (แล้วแต่กรณี)

๑๒. ส่วนงานที่รับผิดชอบในการจัดการเรื่องร้องเรียน

กลุ่มกฎหมายและคดี สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ประถมศึกษามหาสารคาม เขต ๒ ถนนสมารักษ์ ตำบลหนองแสง อำเภอวาปีปทุม จังหวัดมหาสารคาม ๔๔๑๒๐

เบอร์โทร ๐ ๔๓๗๙ ๘๓๔๑ ต่อ ๗๐๘๓

เว็บไซต์ <http://www.mkarea2.go.th>