



แนวปฏิบัติการจัดการ เรื่องร้องเรียนการทุจริต และประพฤติมิชอบ

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาหนองคาย เขต 2
สำนักคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน
กระทรวงศึกษาธิการ

คำนำ

ตามพระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา พ.ศ. ๒๕๔๗ และฉบับแก้ไขเพิ่มเติม ประกอบกับมาตรา ๕๒ และมาตรา ๔๑ แห่งพระราชบัญญัติว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ กำหนดให้เมื่อส่วนราชการได้รับคำร้องเรียน ข้อเสนอแนะ หรือความคิดเห็นเกี่ยวกับวิธีการปฏิบัติราชการ อุปสรรค ความยุ่งยาก หรือปัญหาอื่นใดจากบุคคลใด โดยมีข้อมูลและสาระตามสมควรให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้นที่จะต้องพิจารณาดำเนินการให้ลุล่วงไป ซึ่งการดำเนินการแก้ไขปัญหาคำร้องเรียน ข้อเสนอแนะ หรือความคิดเห็นเกี่ยวกับวิธีการปฏิบัติราชการ อุปสรรค ความยุ่งยาก หรือปัญหาอื่นใดจากบุคคลใดนั้น สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาหนองคาย เขต ๒ จึงได้จัดตั้งศูนย์บริการรับเรื่องร้องเรียนของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาหนองคาย เขต ๒

ดังนั้น เพื่อให้การดำเนินการเกี่ยวกับการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนที่เกิดขึ้นในเขตพื้นที่ ความรับผิดชอบของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาหนองคาย เขต ๒ เป็นไปในแนวทางเดียวกัน เกิดประโยชน์ต่อข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา ประชาชน ตลอดจนอำนวยความสะดวกต่อเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน จึงได้จัดทำคู่มือการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียน โดยได้รวบรวมแนวทางการดำเนินงาน และข้อมูลต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน ทั้งนี้เพื่อให้การดำเนินงานของศูนย์รับเรื่องร้องเรียนของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาหนองคาย เขต ๒ บรรลุผลสัมฤทธิ์ตามภารกิจและเกิดประโยชน์สุขต่อประชาชน

กลุ่มกฎหมายและคดี

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาหนองคาย เขต ๒

สารบัญ

เรื่อง	หน้า
หลักการและเหตุผล	๑
สถานที่ตั้ง	๑
ผู้รับผิดชอบจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ	๒
วัตถุประสงค์	๒
คำจำกัดความ	๓
ช่องทางที่บุคคลภายนอกจะทำการร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ	๓
Flow Chart การจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ	๔
การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่าง ๆ	๕
การบันทึกข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ	๕
การรับและพิจารณาเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ	๖
หลักเกณฑ์วิธีการตอบสนองข้อร้องเรียนและการแจ้งผู้ร้องเรียนทราบ	๗
การติดตามแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ	๗
การรายงานผลการดำเนินการข้อร้องเรียนให้ผู้บริหารทราบ	๗
มาตรฐานงาน	๗

ภาคผนวก

- ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการจัดการเรื่องร้องทุกข์ พ.ศ.๒๕๕๒
- กฎ ก.ค.ศ.ว่าด้วยการร้องทุกข์และพิจารณาเรื่องร้องทุกข์ พ.ศ.๒๕๕๑

แนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาหนองคาย เขต ๒

๑. หลักการและเหตุผล

สำนักงาน ป.ป.ช. ร่วมกับ สพฐ. ได้กำหนดแนวทางการจัดทำแผนปฏิบัติการป้องกันและปราบปราม การทุจริตและประพฤติมิชอบเพื่อให้ส่วนราชการและหน่วยงานภาครัฐแปลงแนวทางและมาตรการ ตามยุทธศาสตร์ชาติไปสู่การปฏิบัติโดยกำหนดไว้ในแผนปฏิบัติราชการ ๔ ปี และแผนปฏิบัติราชการประจำปี โดยให้ยึดกรอบยุทธศาสตร์หลักที่ใช้ในการจัดทำแผนปฏิบัติการป้องกันการทุจริตและประพฤติมิชอบ ให้คำนึงถึงความสอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติ ๒๐ ปี (พ.ศ. ๒๕๖๑ - ๒๕๘๐) และแผนแม่บทบูรณาการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ ระยะ ๒๐ ปี (พ.ศ. ๒๕๖๐ - ๒๕๗๙) จึงนำมาสู่การจัดทำแผนปฏิบัติการป้องกันการทุจริต สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาหนองคาย เขต ๒ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาหนองคาย เขต ๒ เป็นหน่วยงานกำกับ ดูแล สนับสนุน และส่งเสริม ประสานการจัดการศึกษาของสถานศึกษา องค์กรและบุคคลต่าง ๆ ที่จัดการศึกษา ภาค บังคับ ให้เป็นไปตามนโยบายและได้มาตรฐานการศึกษาสามารถจัดการศึกษาได้อย่างคล่องตัวทั่วถึงมีคุณภาพ และ เป็นธรรมตลอดจนบริหารด้วยองค์คณะบุคคลซึ่งประกอบด้วย คณะกรรมการติดตาม ตรวจสอบ ประเมินผลและนิเทศการศึกษาเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาหนองคาย เขต ๒ และคณะอนุกรรมการข้าราชการครู และบุคลากรทางการศึกษาประจำเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาหนองคาย เขต ๒ (อ.ก.ค.ศ. เขตพื้นที่การศึกษา) และแบ่งโครงสร้างการบริหารเป็น ๙ กลุ่ม ๑ หน่วย และมีโรงเรียนในสังกัด ๑๐๒ โรงเรียน เนื่องจากเป็นหน่วยงานที่มีขนาดใหญ่จึงมีโอกาที่จะเกิดปัญหาข้อร้องเรียนต่าง ๆ ฉะนั้น เพื่อให้สอดคล้องกับการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงาน (ITA) และหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการ บ้านเมืองที่ดี (Good Governance) จึงได้กำหนดให้มีการจัดการข้อร้องเรียนขึ้น

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาหนองคาย เขต ๒ จึงได้จัดทำแผนปฏิบัติการป้องกันการทุจริตประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ เพื่อเป็นกรอบทิศทางในการดำเนินการป้องกันและปราบปราม การทุจริตที่สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติและนโยบายสำคัญอันจะส่งผลให้การทุจริตในการปฏิบัติ ราชการ ของทุกส่วนราชการสังกัดกระทรวงศึกษาธิการลดน้อยลง

๒. ที่ตั้งของกลุ่มกฎหมายและคดี สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมหนองคาย เขต ๒

ตั้งอยู่ ณ สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาหนองคาย เขต ๒ เลขที่ ๔๔๔ หมู่ที่ ๒ ตำบลจุมพล อำเภอโพนพิสัย จังหวัดหนองคาย ๔๓๑๒๐

๓. ผู้รับผิดชอบจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต

กลุ่มกฎหมายและคดี สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาหนองคาย เขต ๒ มีมติกรเป็นผู้รับผิดชอบในการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของสำนักงานเขตพื้นที่ การศึกษาประถมศึกษาหนองคาย เขต ๒ ตามขอบข่ายภารกิจงานของกลุ่มกฎหมายและคดีที่ได้กำหนดไว้ใน ประกาศกระทรวงศึกษาธิการ เรื่องการแบ่งส่วนราชการภายในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา (ฉบับที่ ๒) พ.ศ. ๒๕๖๑ และให้ปฏิบัติงานขึ้นตรงกับผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาและมีอำนาจหน้าที่ ดังต่อไปนี้

/(ก) ส่งเสริม..

- (ก) ส่งเสริม สนับสนุน พัฒนาการมีวินัยและรักษาวินัย
- (ข) ดำเนินการสืบสวนสอบสวนเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน
- (ค) ดำเนินการสอบสวนเกี่ยวกับวินัยและการตรวจพิจารณาวินัย
- (ง) ดำเนินการเกี่ยวกับการอุทธรณ์และการพิจารณาอุทธรณ์
- (จ) ดำเนินการเกี่ยวกับการร้องทุกข์และการพิจารณาเรื่องทุกข์
- (ฉ) ดำเนินการเกี่ยวกับความรับผิดชอบของเจ้าหน้าที่
- (ช) ดำเนินการเกี่ยวกับงานคดีปกครอง คดีแพ่ง คดีอาญา และคดีอื่นๆ ของรัฐ
- (ซ) ดำเนินการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ
- (ณ) ศึกษา วิเคราะห์ วิจัย จัดทำข้อมูล และติดตามประเมินผลเพื่อพัฒนางานกฎหมายและงานคดีของรัฐ และปฏิบัติงานร่วมกับการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือที่ได้มอบหมาย

๔. วัตถุประสงค์

๔.๑ เพื่อเป็นการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ให้ผู้รับบริการได้ทราบถึงกระบวนการจัดการข้อร้องเรียนหลักเกณฑ์ต่างๆ ในการร้องเรียน

๔.๒ เพื่อจัดการข้อร้องเรียนของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาหนองคาย เขต ๒ ซึ่งสอดคล้องกับประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงาน (ITA)

๔.๓ เพื่อให้ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสียตลอดจนผู้ร้องเรียนสามารถเข้าใจและมีความเชื่อมั่น ในการบริหารของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาหนองคาย เขต ๒ ว่าสามารถปฏิบัติงานให้เป็นไปตามระเบียบกฎหมายที่เกี่ยวข้องอย่างมีประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผลตามพระราชบัญญัติว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๕๖

๕. คำจำกัดความ

“การจัดการข้อร้องเรียน” หมายความว่า รวมถึง การจัดการในเรื่องข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์/ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น/คำชมเชย/การสอบถามหรือการร้องขอข้อมูล

“ผู้ร้องเรียน” หมายถึง ประชาชนทั่วไป/ผู้มีส่วนได้เสียที่มาติดต่อราชการผ่านช่องทางต่าง ๆ โดยมีวัตถุประสงค์ครอบคลุมถึงการร้องเรียน/ร้องทุกข์/การให้ข้อเสนอแนะ/การให้ข้อคิดเห็น/การชมเชย/การร้องขอข้อมูล

“ช่องทางการรับข้อร้องเรียน” หมายถึง ช่องทางต่าง ๆ ที่ใช้ในการรับเรื่องร้องเรียน เช่น การติดต่อ ด้วยตนเอง/การติดต่อทางโทรศัพท์/โทรสาร/E-mail/ไปรษณีย์

๖. ช่องทางที่บุคคลภายนอกจะทำการร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

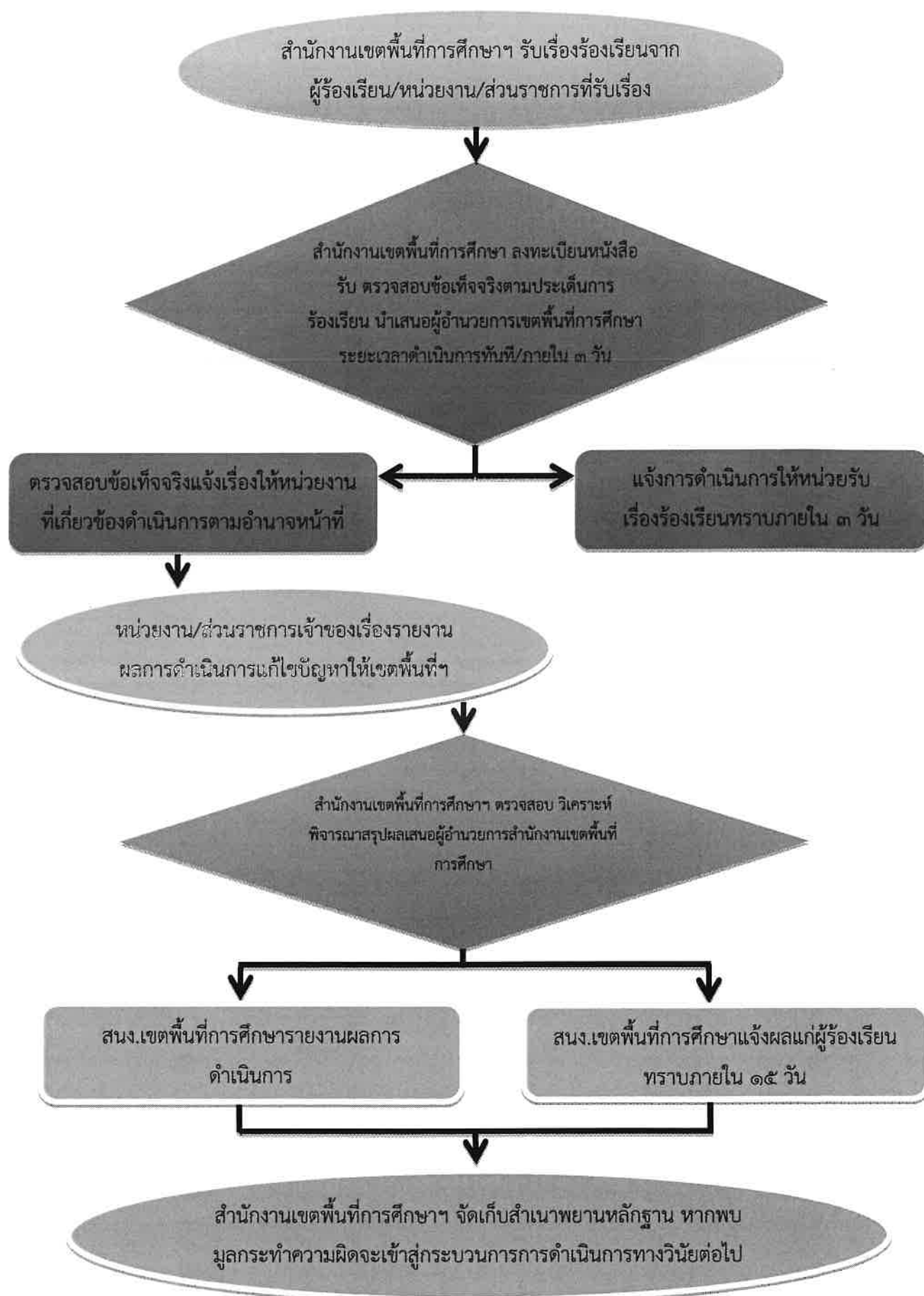
๖.๑ ร้องเรียน/ร้องทุกข์ด้วยตนเอง ณ สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาหนองคาย เขต ๒ ผ่านตู้แสดงความคิดเห็น

๖.๒ ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์ของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาหนองคาย เขต ๒ Website :: <https://www.nongkhai.go.th> หัวข้อ “ร้องเรียนทุจริตประพฤติมิชอบ”

๖.๓ ร้องเรียนผ่านโทรศัพท์สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาหนองคาย เขต ๒
หมายเลข: ๐-๔๒๔๗-๑๙๖๙ , ๐-๔๒๔๗-๑๙๓๔ , ๐-๔๒๔๗- ๑๙๓๕ โทรสารหมายเลข ๐-๔๒๔๗-๑๓๑๐ ,
อีเมล :: info@nongkhait2.go.th , ร้องเรียนผ่าน Facebook : สพป.หนองคาย เขต ๒

๖.๖ ร้องเรียนเป็นหนังสือส่งผ่านทางไปรษณีย์ : ที่อยู่ สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา
ประถมศึกษาหนองคาย เขต ๒ เลขที่ ๔๔๔ หมู่ที่ ๒ ตำบลจุมพล อำเภอโพนพิสัย จังหวัดหนองคาย และ
ช่องทางอื่น ๆ เช่น ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดหนองคาย/อำเภอหรือศูนย์บริการประชาชน สำนักงานปลัดสำนัก
นายกรัฐมนตรี

๗. Flow Chart การจัดการข้อร้องเรียนสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาหนองคาย เขต ๒



๘. การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่างๆ

ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียนที่เข้ามายังหน่วยงานจากช่องทางต่างๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาการดำเนินการรับข้อร้องเรียนเพื่อประสานหาทางแก้ไข	หมายเหตุ
ร้องเรียน/ร้องทุกข์ด้วยตนเอง ณ สพป.หนองคาย เขต ๒	ทุกครั้งที่มีการร้องเรียน	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนผ่านทางเว็บไซต์ Website :: https://www.nongkhai2.go.th	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนผ่านทางโทรศัพท์หมายเลข ๐-๔๒๔๗-๑๙๖๙, ๐-๔๒๔๗-๑๙๓๔, ๐-๔๒๔๗-๑๙๓๕	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนผ่านทางโทรสารหมายเลข ๐-๔๒๔๗-๑๓๑๐	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนผ่านช่องทาง e-mail: info@nongkhai2.go.th	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนเป็นหนังสือส่งผ่านทางไปรษณีย์	ทุกครั้งที่มีการร้องเรียน	ภายใน ๑ วันทำการ (นับแต่งานสารบรรณ ลงทะเบียนและ ออกเลขรับหนังสือ)	
ร้องเรียนผ่านทาง Facebook : สพป.หนองคาย เขต ๒	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	
ช่องทางอื่น ๆ ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด หนองคาย/อำเภอหรือศูนย์บริการ ประชาชน สำนักงานปลัดสำนัก นายกรัฐมนตรี	ทุกครั้งที่มีการร้องเรียน	ภายใน ๑ วันทำการ (นับแต่เมื่องานสารบรรณ ลงทะเบียน และออกเลขรับหนังสือ)	

๙. การบันทึกข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

๙.๑ กรอกรูปแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียนโดยมีรายละเอียดชื่อ - นามสกุล ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ติดต่อของผู้ร้องเรียน เรื่องร้องเรียน และสถานที่เกิดเหตุ

๙.๒ ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียนเจ้าหน้าที่ต้องบันทึกข้อร้องเรียนลงในสมุดบันทึกข้อร้องเรียน

๑๐. หลักเกณฑ์การรับและพิจารณาเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

๑๐.๑ ใช้ถ้อยคำหรือข้อความที่สุภาพ และต้องประกอบด้วย

- วัน เดือน ปี
- ชื่อ ที่อยู่ และหมายเลขโทรศัพท์ หรืออีเมลที่สามารถติดต่อถึงผู้ร้องเรียนได้
- ข้อเท็จจริงหรือพฤติการณ์เรื่องที่ร้องเรียนได้อย่างชัดเจนว่าได้รับความเดือดร้อน

หรือเสียหายหรือต้องการให้แก้ไขดำเนินการอย่างไรหรือชี้ช่องเบาะแสเกี่ยวกับการทุจริตของเจ้าหน้าที่ได้ชัดเจนเพียงพอที่สามารถดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง สืบสวนสอบสวนได้

- ระบุพยานเอกสาร พยานวัตถุ และพยานบุคคล (ถ้ามี)

๑๐.๒ ข้อร้องเรียนต้องเป็นเรื่องจริงที่มีมูลเหตุมิได้หวังสร้างกระแสหรือสร้างข่าวที่เสียหายต่อบุคคลอื่น หรือหน่วยงานต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง

๑๐.๓ การใช้บริการเรื่องร้องเรียนนั้นต้องสามารถติดต่อกลับไปยังผู้ร้องเรียนเพื่อยืนยันว่ามีตัวตนจริง ไม่ได้สร้างเรื่องเพื่อกล่าวหาบุคคลอื่นหรือหน่วยงานต่างๆ ให้เกิดความเสียหาย

๑๐.๔ เป็นเรื่องที่ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหายอันเนื่องมาจากการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ในสังกัดของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาหนองคาย เขต ๒

๑๐.๕ เป็นเรื่องที่ประสงค์ให้สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาหนองคาย เขต ๒ ช่วยเหลือ หรือขจัดความเดือดร้อนในด้านที่เกี่ยวข้องกับความรับผิดชอบหรือภารกิจของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาโดยตรง

๑๐.๖ ข้อร้องเรียนที่มีข้อมูลไม่ครบถ้วนเพียงพอหรือไม่สามารถหาข้อมูลเพิ่มเติมได้ในการดำเนินการตรวจสอบ สืบสวน สอบสวนข้อเท็จจริงให้ยุติเรื่องและเก็บเป็นข้อมูลในระบบฐานข้อมูล

๑๐.๗ ไม่เป็นข้อร้องเรียนที่เข้าลักษณะดังต่อไปนี้

- ข้อร้องเรียนที่เป็นบัตรสนเท่ห์ เว้นแต่จะระบุรายละเอียดตามหลักเกณฑ์จึงจะรับไว้พิจารณาเป็นการเฉพาะเรื่อง
- ข้อร้องเรียนที่เข้าสู่กระบวนการยุติธรรมแล้วหรือเป็นเรื่องที่ศาลได้มีคำพิพากษาหรือคำสั่ง ถึงที่สุดแล้ว
- ข้อร้องเรียนที่เกี่ยวกับสถาบันพระมหากษัตริย์
- ข้อร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับนโยบายของรัฐบาล
- ข้อร้องเรียนที่หน่วยงานอื่นได้ดำเนินการตรวจสอบพิจารณาวินิจฉัยและได้มี

ข้อสรุปผล การพิจารณาเป็นที่เรียบร้อยแล้ว เช่น สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ (ป.ป.ช) สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตภาครัฐ (ป.ป.ท.) สำนักงานป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน (ปปง.) เป็นต้น นอกเหนือจากหลักเกณฑ์ดังกล่าวข้างต้นให้อยู่ในดุลพินิจของผู้บังคับบัญชาที่จะรับไว้พิจารณาเป็นเรื่องเฉพาะกรณี

๑๑. การพิจารณาในการกำหนดชั้นความลับและคุ้มครองบุคคลที่เกี่ยวข้อง

การพิจารณาในการกำหนดชั้นความลับและคุ้มครองบุคคลที่เกี่ยวข้องนั้นจะปฏิบัติตามระเบียบว่าด้วย การรักษาความลับของทางราชการ พ.ศ. ๒๕๔๔ และการส่งเรื่องให้หน่วยงานพิจารณานั้นผู้ให้ข้อมูล ผู้ร้อง และผู้ถูกร้องอาจได้รับความเดือดร้อน เช่น ข้อร้องเรียนกล่าวโทษในเบื้องต้นให้ถือว่าเป็นความลับ ของทางราชการ การแจ้งเบาะแสผู้มีอิทธิพลต้องปกปิดชื่อและที่อยู่ผู้ร้องหากไม่ปกปิดชื่อที่อยู่ผู้ร้องจะต้อง แจ้งให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องทราบและให้ความคุ้มครองแก่ผู้ร้องด้วย

- กรณีมีการระบุชื่อผู้ร้องจะต้องคุ้มครองทั้งฝ่ายผู้ร้องและผู้ถูกร้องเนื่องจากยังไม่ได้ผ่านกระบวนการตรวจสอบข้อเท็จจริงและอาจเป็นการกลั่นแกล้งกล่าวหาให้ได้รับความเดือดร้อนและเสียหายได้
- กรณีที่ผู้ร้องเรียนระบุในคำร้องขอให้ปกปิดหรือไม่ประสงค์ให้เปิดเผยชื่อผู้ร้องเรียน หน่วยงาน ต้องไม่เปิดเผยชื่อผู้ร้องเรียนเนื่องจากผู้ร้องเรียนอาจได้รับความเดือดร้อนตามเหตุแห่งการร้องเรียนนั้น

๑๒. หลักเกณฑ์วิธีการตอบสนองข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบและการแจ้งผู้ร้องเรียนทราบ

๑๒.๑ กรณีเป็นการขอข้อมูลข่าวสารที่พิจารณาแล้วไม่มีข้อยกเว้นให้ปกปิดให้ดำเนินการประสานหน่วยงานผู้ครอบครองเอกสาร เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องเพื่อให้ข้อมูลแก่ผู้ร้องขอได้ทันที

๑๒.๒ ข้อร้องเรียนที่ไม่อยู่ในความรับผิดชอบของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาหนองคาย เขต ๒ ให้ดำเนินการประสานหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้องเพื่อให้เกิดความรวดเร็วและถูกต้องในการแก้ไขปัญหาต่อไป

๑๒.๓ ข้อร้องเรียนที่ส่งผลกระทบต่อหน่วยงาน เช่น กรณีผู้ร้องเรียนทำหนังสือร้องเรียนความไม่โปร่งใส ในการจัดซื้อจัดจ้าง ให้เจ้าหน้าที่จัดทำบันทึกข้อความเพื่อเสนอผู้บริหารพิจารณาสั่งการไปยังหน่วยงานที่รับผิดชอบเพื่อดำเนินการตรวจสอบและแจ้งผู้ร้องเรียนทราบต่อไป

๑๓. การติดตามแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องรายงานผลการดำเนินการให้ทราบภายใน ๓๐ วันทำการ เพื่อเจ้าหน้าที่จะได้แจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบต่อไป

๑๔. การรายงานผลการดำเนินการให้ผู้บริหารทราบ

๑๔.๑ ให้รวบรวมและรายงานสรุปการจัดการข้อร้องเรียนให้ผู้บริหารทราบ

๑๔.๒ ให้รวบรวมรายงานสรุปข้อร้องเรียนหลังจากสิ้นปีงบประมาณเพื่อนำมาวิเคราะห์การจัดการข้อร้องเรียนในภาพรวมของหน่วยงานเพื่อใช้เป็นแนวทางในการแก้ไขปรับปรุงและพัฒนาองค์กรต่อไป

๑๕. มาตรฐานงาน

๑๕.๑ ดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด

๑๕.๒ กรณีเมื่อได้รับเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบ ให้กลุ่มกฎหมายและคดี สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาหนองคาย เขต ๒ ดำเนินการตรวจสอบและพิจารณาส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบให้แล้วเสร็จภายใน ๓๐ วันทำการ



สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาหนองคาย เขต 2
สำนักคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน