



กลุ่มกฎหมายและคดี

คู่มือแนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียน

การทุจริตและประพฤติมิชอบ

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาหนองคายเขต ๒

คำนำ

ตามพระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา พ.ศ. ๒๕๔๗ และฉบับแก้ไขเพิ่มเติม ประกอบกับมาตรา ๕๒ และมาตรา ๔๑ แห่งพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ กำหนดให้เมื่อส่วนราชการได้รับคำร้องเรียน ข้อเสนอแนะ หรือความคิดเห็นเกี่ยวกับวิธีการปฏิบัติราชการ อุปสรรค ความยุ่งยาก หรือปัญหาอื่นใดจากบุคคลใด โดยมีข้อมูลและสาระตามสมควรให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้นที่จะต้องพิจารณาดำเนินการให้ลุล่วงไป ซึ่งการดำเนินการแก้ไขปัญหาคำร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ข้อเสนอแนะ หรือความคิดเห็นเกี่ยวกับวิธีการปฏิบัติราชการ อุปสรรค ความยุ่งยาก หรือปัญหาอื่นใดจากบุคคลใดนั้น สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ประถมศึกษาหนองคาย เขต ๒ จึงได้จัดทำคู่มือแนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนเรื่องการทุจริตและประพฤติมิชอบ

ดังนั้น เพื่อให้การดำเนินการเกี่ยวกับการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบที่เกิดขึ้นในเขตพื้นที่ความรับผิดชอบของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาหนองคาย เขต ๒ เป็นไปในแนวทางเดียวกัน เกิดประโยชน์ต่อข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา ประชาชน ตลอดจนอำนวยความสะดวกต่อเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน จึงได้จัดทำคู่มือแนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ โดยได้รวบรวมแนวทางการดำเนินงานและข้อมูลต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน ทั้งนี้เพื่อให้การดำเนินงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาหนองคาย เขต ๒ บรรลุผลสัมฤทธิ์ตามภารกิจและเกิดประโยชน์ต่อประชาชน โดยทั่วกัน

กลุ่มกฎหมายและคดี

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาหนองคาย เขต ๒

สารบัญ

เรื่อง	หน้า
๑. หลักการและเหตุผล	๑
๓. ผู้รับผิดชอบจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ	๑
๔. วัตถุประสงค์	๒
๕. คำจำกัดความ	๒
๖. ช่องทางที่บุคคลภายนอกจะทำการร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ	๓
๗. Flow Chart การจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ	๕
๘. การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ	๖
๙. การบันทึกข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ	๗
๑๐. กระบวนการในการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ	๗
๑๑. แนวทางการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ ฯ	๗
๑๒. หลักเกณฑ์วิธีการตอบข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ฯ	๘
๑๓. การติดตามการดำเนินการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ	๘
๑๔. การรายงานผลการดำเนินการให้ผู้บริหารทราบ	๘
คณะจัดทำ	๙

แนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาหนองคาย เขต ๒

๑. หลักการและเหตุผล

สำนักงาน ป.ป.ช. ร่วมกับ สพฐ. ได้กำหนดแนวทางการจัดทำแผนปฏิบัติการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบเพื่อให้ส่วนราชการและหน่วยงานภาครัฐแปลงแนวทางและมาตรการตามยุทธศาสตร์ชาติไปสู่การปฏิบัติโดยกำหนดไว้ในแผนปฏิบัติราชการ ๔ ปี และแผนปฏิบัติราชการประจำปี โดยให้ยึดกรอบยุทธศาสตร์หลักที่ใช้ในการจัดทำแผนปฏิบัติการป้องกันการทุจริตและประพฤติมิชอบให้คำนึงถึงความสอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติ ๒๐ ปี (พ.ศ. ๒๕๖๑ - ๒๕๘๐) และแผนแม่บทบูรณาการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ ระยะ ๒๐ ปี (พ.ศ. ๒๕๖๐ - ๒๕๗๙) จึงนำมาสู่การจัดทำแนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาหนองคาย เขต ๒ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาหนองคาย เขต ๒ เป็นหน่วยงานกำกับ ดูแล สนับสนุน และส่งเสริมประสานการจัดการศึกษาของสถานศึกษา องค์กรและบุคคลต่าง ๆ ที่จัดการศึกษา ภาคบังคับให้เป็นไปตามนโยบายและได้มาตรฐานการศึกษาสามารถจัดการศึกษาได้อย่างคล่องตัวทั่วถึงมีคุณภาพและเป็นธรรมตลอดจนบริหารด้วยองค์คณะบุคคลซึ่งประกอบด้วย คณะกรรมการติดตามตรวจสอบ ประเมินผลและนิเทศการศึกษาเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาหนองคาย เขต ๒ และคณะอนุกรรมการข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษาประจำเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาหนองคาย เขต ๒ (อ.ก.ค.ศ.เขตพื้นที่การศึกษา) และแบ่งโครงสร้างการบริหารเป็น ๙ กลุ่ม ๑ หน่วย และมีโรงเรียนในสังกัด ๑๐๒ โรงเรียน เนื่องจากเป็นหน่วยงานที่มีขนาดใหญ่จึงมีโอกาสที่จะเกิดปัญหาข้อร้องเรียนต่าง ๆ ฉะนั้น เพื่อให้สอดคล้องกับการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงาน (ITA) และหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี (Good Governance) จึงได้จัดทำแนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ เพื่อเป็นกรอบทิศทางการดำเนินการป้องกันและปราบปรามการทุจริตที่สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติ และนโยบายสำคัญอันจะส่งผลให้การทุจริตในการปฏิบัติราชการของทุกส่วนราชการสังกัดกระทรวงศึกษาธิการได้ลดน้อยลง

๒. ที่ตั้งของกลุ่มกฎหมายและคดี สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมหนองคาย เขต ๒

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

๓. ผู้รับผิดชอบจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

กลุ่มกฎหมายและคดี สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาหนองคาย เขต ๒ มีมติกรเป็นผู้รับผิดชอบในการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาหนองคาย เขต ๒ ตามขอบข่ายภารกิจงานของกลุ่มกฎหมายและคดีที่ได้กำหนดไว้ในประกาศกระทรวงศึกษาธิการ เรื่องการแบ่งส่วนราชการภายในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา (ฉบับที่ ๒) พ.ศ. ๒๕๖๑ และให้ปฏิบัติงานขึ้นตรงกับผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาและมีอำนาจหน้าที่ดังต่อไปนี้

- (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 ในการร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

๔.๒ เพื่อจัดการข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาหนองคาย เขต ๒ ซึ่งสอดคล้องกับการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงาน (ITA)

๔.๓ เพื่อให้ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสียตลอดจนผู้ร้องเรียนสามารถเข้าใจและมีความเชื่อมั่นในการบริหารจัดการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาหนองคาย เขต ๒ ว่าสามารถปฏิบัติงานให้เป็นไปตามระเบียบกฎหมายที่เกี่ยวข้องอย่างมีประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผลตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖

๕. คำจำกัดความ

“การจัดการข้อร้องเรียน” หมายความว่ารวมถึง การจัดการในเรื่องข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

“ผู้ร้องเรียน” หมายถึง ประชาชนทั่วไป/ผู้มีส่วนได้เสียที่มาติดต่อราชการผ่านช่องทางต่าง ๆ โดยมีวัตถุประสงค์ครอบคลุมถึงการร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

“ช่องทางการรับข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ” หมายถึง ช่องทางต่าง ๆ ที่ใช้ในการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ เช่น การติดต่อ ด้วยตนเอง/การติดต่อทางโทรศัพท์/โทรสาร/E-mail/ไปรษณีย์/การสื่อสารในรูปแบบอื่นใดที่สามารถบ่งถึงเรื่องราวการทุจริตและประพฤติมิชอบ

๖. ช่องทางที่บุคคลภายนอกจะทำการร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

๖.๑ ร้องเรียน/ร้องทุกข์ด้วยตนเอง ณ สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาหนองคาย เขต ๒ ผ่านตู้แสดงความคิดเห็น/กลุ่มกฎหมายและคดี สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาหนองคาย เขต ๒

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@nongkhai๒.go.th , ร้องเรียนผ่าน Facebook : สปป.หนองคาย เขต ๒

๖.๖ ร้องเรียนเป็นหนังสือส่งผ่านทางไปรษณีย์ : ที่อยู่ สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา
ประถมศึกษาหนองคาย เขต ๒ เลขที่ ๔๔๔ หมู่ที่ ๒ ตำบลจุมพล อำเภอโพนพิสัย จังหวัดหนองคาย และ
ช่องทางอื่นๆ เช่น ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดหนองคาย/อำเภอ/หรือศูนย์บริการประชาชน สำนักงานปลัดสำนัก
นายกรัฐมนตรี

๑. รายละเอียดของข้อมูลสำหรับผู้ร้องควรรู้เพื่อใช้ในการร้องเรียน

 ชื่อ-สกุล ของผู้ถูกร้อง ชื่อ นามสกุลของผู้ร้อง ซึ่ง ปรากฏตามบัตรประชาชน	 พฤติกรรม การกระทำผิดต่อผู้ร้อง พฤติกรรมของผู้ถูกร้อง หรือเหตุการณ์อันไม่เหมาะสม ที่ทำให้ผู้ร้องต้องร้องเรียน
	 ช่วงเวลาที่เกิดการกระทำผิด สถานที่ที่ผู้ร้องประสบเหตุ ช่วงเวลาที่เกิดการกระทำผิด

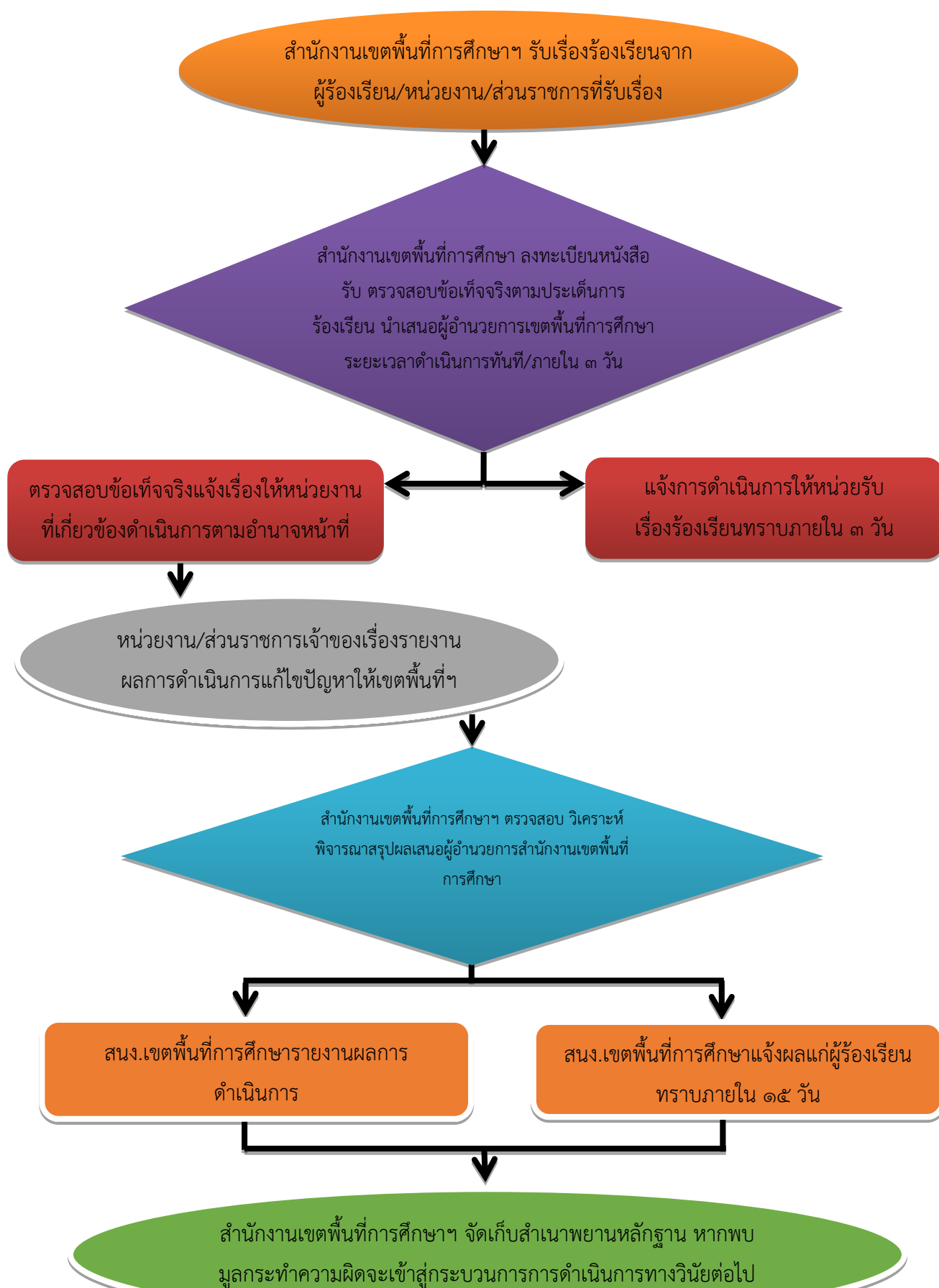
๑.๑ รายละเอียด(ข้อมูล)ที่ผู้ร้องควรทราบเพื่อใช้ในการร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบ

๑. ชื่อ-สกุล ของผู้ร้อง ซึ่งปรากฏตามบัตรประชาชน
๒. ช่วงเวลาที่เกิดการกระทำผิด,สถานที่ที่ผู้ร้องประสบเหตุ
๓. พฤติการณ์ของผู้ถูกร้อง หรือเหตุอันไม่เหมาะสมที่ทำให้ผู้ร้องต้องร้องเรียน

๑.๒ รายละเอียด(ข้อมูล)ที่ผู้ร้องควรทราบ กรณีผู้ร้องเรียนเดินทางมาด้วยตนเอง หรือผู้รับมอบอำนาจมีหนังสือมายื่นเพื่อใช้ในการร้องเรียน



๗. Flow Chart การจัดการข้อร้องเรียนสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาหนองคาย เขต ๒



๘. การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบจากช่องทางต่างๆ

ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบที่เข้ามายังหน่วยงานจากช่องทางต่างๆ 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	
ร้องเรียนเป็นหนังสือส่งผ่าน ทางไปรษณีย์	ทุกครั้งที่มีการร้องเรียน	ภายใน ๑ วันทำการ (นับตั้งงานสารบรรณ 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 กรอกรูปแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียนโดยมีรายละเอียด ชื่อ - นามสกุล ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ติดต่อของผู้ร้องเรียน เรื่องร้องเรียน พฤติการณ์ตามความจำเป็น สถานที่เกิดเหตุและผู้ถูกร้องเรียน

๙.๒ ในทุกช่องทางของการร้องเรียน เจ้าหน้าที่ผู้รับเรื่องต้องบันทึกข้อร้องเรียนของผู้ร้องลงในสมุดบันทึกข้อร้องเรียน

๑๐. กระบวนการในการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

๑๐.๑ เมื่อได้รับเรื่องร้องเรียนให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบลงทะเบียนและออกใบรับให้แก่ผู้ร้องภายใน ๑ วันทำการ นับแต่วันที่ได้รับเรื่องร้องเรียน

๑๐.๒ เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบรายงานให้ผู้บังคับบัญชาทราบภายใน ๑ วันทำการนับแต่วันรับเรื่องร้องเรียน

๑๐.๓ ผู้บังคับบัญชามอบหมายให้บุคคล/คณะบุคคล ทำการตรวจสอบข้อเท็จจริงภายใน ๑ วันทำการ นับแต่วันรับทราบรายงานเรื่องร้องเรียน

๑๐.๔ บุคคลหรือคณะบุคคลที่ได้รับมอบหมายให้ทำการตรวจสอบข้อเท็จจริงดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงให้แล้วเสร็จภายใน ๓ วันทำการ นับแต่วันที่ได้รับมอบหมาย

๑๐.๕ หากผลการตรวจสอบข้อเท็จจริงพบว่ามีมูลตามที่ร้องเรียน ให้ผู้บังคับบัญชาสั่งให้เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องดำเนินการแก้ไขให้ถูกต้องภายใน ๓ วันทำการ นับแต่วันที่ได้รับทราบผลการตรวจสอบข้อเท็จจริง และแจ้งผลการดำเนินการให้ผู้ร้องเรียนทราบภายใน ๑ วันทำการ นับแต่วันดำเนินการแก้ไขแล้วเสร็จ

กรณีตรวจสอบพบว่ามีมูลเป็นความผิดทางวินัย อาญา หรือแพ่ง ให้ผู้บังคับบัญชาดำเนินการทางวินัย อาญา หรือแพ่ง กับเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง และรายงานผลการดำเนินการให้ส่วนราชการต้นสังกัดทราบต่อไป

๑๐.๖ หากผลการตรวจสอบข้อเท็จจริงพบว่าไม่มีมูลตามที่ร้องเรียนให้ยุติเรื่องและแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบภายใน ๑ วันทำการนับแต่วันที่สั่งให้ยุติเรื่อง

๑๑. แนวทางการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ในการพิจารณาเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

๑๑.๑ เจ้าหน้าที่ต้องพิจารณาหนังสือตามข้อร้องเรียนและตรวจสอบข้อมูลรวมทั้งเอกสารประกอบการร้องเรียนโดยละเอียด

๑๑.๒ สรุปประเด็นการร้องเรียนโดยย่อเพื่อเสนอผู้บังคับบัญชา หากเรื่องร้องเรียนมีประเด็นเกี่ยวข้องกับกฎหมาย ให้ระบุตัวบทกฎหมายเสนอผู้บังคับบัญชาเพื่อประกอบการพิจารณาด้วย

๑๑.๓ หนังสือที่ส่งถึงหน่วยงานผ่านช่องทางต่างๆ หากมีความเห็นหรือข้อสังเกตเพื่อเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพหรือการเอาใจใส่ของหน่วยงานก็ควรใส่ความเห็นหรือข้อสังเกตนั้นๆ ด้วย

๑๑.๔ เรื่องร้องเรียน ควรแจ้งให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องคุ้มครองความปลอดภัยให้แก่ผู้ร้องเรียนและพยานที่เกี่ยวข้อง ตามมติคณะรัฐมนตรี พ.ศ. ๒๕๔๑ และประทับตรา “ลับ” ในเอกสารทุกแผ่น

๑๑.๕ เรื่องร้องเรียนกล่าวโทษ แจ้งเบาะแสการกระทำความผิด หรือผู้มีอิทธิพลซึ่งน่าจะเป็นอันตรายต่อผู้ร้อง ควรปกปิดชื่อและที่อยู่ของผู้ร้องก่อนถ่ายสำเนาคำร้องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง แต่หากเป็นการกล่าวหาในเรื่องที่เป็นภัยร้ายแรงและน่าจะเป็นอันตรายต่อผู้ร้องอย่างมาก ก็ไม่ควรส่งสำเนาคำร้องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง แต่ควรใช้วิธีคัดย่อคำร้องแล้วพิมพ์ขึ้นใหม่ส่งให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องและประทับตรา “ลับ” ในเอกสารทุกแผ่น

๑๑.๖ เมื่ออ่านคำร้องแล้วต้องประเมินด้วยว่าเรื่องน่าเชื่อถือเพียงใด หากผู้ร้องแจ้งหมายเลขโทรศัพท์ มาด้วยควรสอบถามข้อมูลเพิ่มเติมจากผู้ร้องโดยขอให้ยืนยันว่าผู้ร้องได้ร้องเรียนจริง เพราะบางครั้งอาจมีการ แอบอ้างชื่อผู้อื่นมาเป็นผู้ร้อง วิธีการสอบถามไม่ควรบอกเรื่องหรือประเด็นการร้องเรียนก่อน ควรถามว่าท่านได้ ส่งเรื่องร้องเรียนมาจริงหรือไม่ ในลักษณะใด หากผู้ร้องปฏิเสธก็จะชี้แจงว่าโทรศัพท์มาเพื่อตรวจสอบข้อมูล เบื้องต้น

๑๒. หลักเกณฑ์วิธีการตอบข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบและการแจ้งผู้ร้องเรียนทราบ

๑๒.๑ กรณีเป็นการขอข้อมูลข่าวสาร ประสานหน่วยงานผู้ครอบครองเอกสาร เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ข้อมูลแก่ผู้ร้องขอในทันที

๑๒.๒ ข้อร้องเรียนที่ไม่อยู่ในความรับผิดชอบของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาหนองคาย เขต ๒ ให้ดำเนินการประสานหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้เกิดความถูกต้อง รวดเร็ว และตามอำนาจหน้าที่ในการแก้ไขปัญหาต่อไป

๑๒.๓ ข้อร้องเรียนที่ส่งผลกระทบต่อหน่วยงาน เช่น กรณีผู้ร้องเรียนทำหนังสือร้องเรียนความ ไม่โปร่งใสในการจัดซื้อจัดจ้างให้เจ้าหน้าที่จัดทำบันทึกข้อความเพื่อเสนอผู้บริหารพิจารณาสั่งการไปยัง หน่วยงานที่รับผิดชอบ เพื่อดำเนินการตรวจสอบและแจ้งผู้ร้องเรียนทราบต่อไป

๑๓. การติดตามการดำเนินการเรื่องร้องเรียนและการทุจริตและประพฤติมิชอบ

ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องรายงานผลการดำเนินการให้ทราบภายใน ๓๐ วันทำการ เพื่อเจ้าหน้าที่จะได้ แจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบต่อไป

๑๓.๑ มีการกำกับติดตามการดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบโดยผู้ที่ ได้รับมอบหมาย

๑๓.๒ มีการจัดทำรายงานสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

๑๔. การรายงานผลการดำเนินการให้ผู้บริหารทราบ

๑๔.๑ ให้รวบรวมและรายงานสรุปการจัดการข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบให้ผู้บริหาร ทราบทุกเดือน

๑๔.๒ ให้รวบรวมรายงานสรุปข้อร้องเรียนหลังจากสิ้นปีงบประมาณ เพื่อนำมาวิเคราะห์การจัดการ ข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบในภาพรวมของหน่วยงาน เพื่อให้เป็นแนวทางในการแก้ไข ปรับปรุง และพัฒนาหน่วยงานต่อไป

คณะจัดทำแนวปฏิบัติ
การจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ
ของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาหนองคาย เขต ๒

ที่ปรึกษา

- | | |
|------------------------|---|
| ๑. นางสนม เสริฐผล | ผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาหนองคาย เขต ๒ |
| ๒. นายพัชระ งามชัด | รองผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาหนองคาย เขต ๒ |
| ๓. นายบัณฑิต เดชขันธุ์ | รองผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาหนองคาย เขต ๒ |

คณะทำงาน

- | | |
|----------------------------|---|
| ๑. นางสาวสุมินตรา วงศ์ภาคำ | นิติกรปฏิบัติการ ปฏิบัติหน้าที่ผู้อำนวยการกลุ่มกฎหมายและคดี |
| ๒. นางสาวพรลภัส ศรีมังคละ | เจ้าหน้าที่บันทึกข้อมูล |