



คู่มือการปฏิบัติงาน

เกี่ยวกับการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

สำนักงานศึกษาธิการจังหวัดแม่ฮ่องสอน

คำนำ

คู่มือการปฏิบัติงานรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดแม่ฮ่องสอน ฉบับนี้จัดทำขึ้นเพื่อเป็นแนวทางการดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียน เกี่ยวกับการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของสำนักงาน ศึกษาธิการจังหวัดแม่ฮ่องสอน เพื่อให้การจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบได้ช้อยู่ติและเป็นไปด้วย ความรวดเร็วมีประสิทธิภาพ ตอบสนอง ความคาดหวังของผู้รับบริการ จึงจำเป็นต้องมีขั้นตอน กระบวนการและแนวทางปฏิบัติงานที่ชัดเจน และเป็นมาตรฐานในการปฏิบัติงานส่งผลดี ต่อผู้รับบริการต่อไป

งานวินัย กลุ่มบริหารงานบุคคล
สำนักงานศึกษาธิการจังหวัดแม่ฮ่องสอน

คู่มือการปฏิบัติงานเกี่ยวกับการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ของสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดแม่ฮ่องสอน

วัตถุประสงค์

คู่มือการปฏิบัติงานเกี่ยวกับการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดแม่ฮ่องสอน ฉบับนี้ จัดทำขึ้นเพื่อให้เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน สามารถดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบของบุคลากรในสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดแม่ฮ่องสอน และสามารถให้บริการข้อมูล ข่าวสาร ให้คำปรึกษา ได้อย่างเป็นระบบ มีมาตรฐานในการจัดการข้อร้องเรียน เริ่มตั้งแต่ขั้นตอนการรับข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์จากผู้รับบริการหรือหน่วยงานที่ส่งข้อร้องเรียน การวิเคราะห์ข้อร้องเรียนเพื่อเสนอ ผู้บริหารพิจารณาให้ความเห็นชอบ การส่งข้อร้องเรียนให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ตรวจสอบข้อเท็จจริงการติดตามประเมินผล การรายงานผลการตรวจสอบข้อเท็จจริง และการยุติเรื่องร้องเรียน

หลักเกณฑ์การร้องเรียน/ร้องทุกข์

๑. เป็นเรื่องที่มีชื่อและที่อยู่ของผู้ร้อง ซึ่งสามารถตรวจสอบตัวตนได้
๒. เรื่องที่อาจนำมาร้องเรียน/ร้องทุกข์ เกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบของบุคลากรในสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดแม่ฮ่องสอน ได้ต้องเป็นเรื่องที่ใช้ถ้อยคำสุภาพและเป็นกรณีผู้ร้องได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหายอันเนื่องมาจากเจ้าหน้าที่สังกัดสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดแม่ฮ่องสอน
๓. หนังสือต้องระบุเรื่องอันเป็นเหตุให้ต้องร้องเรียน/ร้องทุกข์เกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบของบุคลากรในสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดแม่ฮ่องสอนพร้อมทั้งข้อเท็จจริงหรือพฤติการณ์ตามสมควร
๔. ข้อเท็จจริงที่ได้ยื่นเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์เกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบของบุคลากรในสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดแม่ฮ่องสอน ต้องเป็นเรื่องที่มีมูลเหตุเกิดขึ้นจริง โดยผู้ร้องต้องรับผิดชอบ ต่อข้อเท็จจริงดังกล่าวข้างต้นทุกประการ
๕. ผู้ใดนำความเท็จมาร้องเรียนต่อเจ้าหน้าที่ ซึ่งทำให้ผู้อื่นได้รับความเสียหาย ผู้นั้นอาจต้องรับผิดชอบประมวลกฎหมายอาญา
๖. เรื่องที่ไม่ปรากฏตัวตนผู้ร้องหรือตรวจสอบตัวตนของผู้ร้องไม่ได้หรือมีลักษณะเป็นบัตรสนเท่ห์อาจรับไว้พิจารณาก็ได้ถ้าหากกระบุหลักฐานกรณีแวดล้อมปรากฏชัดแจ้ง ตลอดจนชี้พยานบุคคลแน่นอน สามารถสืบสวนสอบสวนข้อเท็จจริงต่อไปได้และเป็นประโยชน์ต่อสาธารณะ
๗. เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์เกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบของบุคลากรในสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดแม่ฮ่องสอนที่สำนักงานศึกษาธิการจังหวัดแม่ฮ่องสอนได้รับไว้ จะมีการดำเนินการพร้อมทั้งแจ้งผลการพิจารณาดำเนินการให้ผู้ร้องทราบภายในระยะเวลา ๑๕ วัน นับแต่วันที่รับเรื่อง

การรับเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบของบุคลากร ในสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดแม่ฮ่องสอน

๑. กรณีการร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบของบุคลากรในสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดแม่ฮ่องสอนเป็นลายลักษณ์อักษร ต้องมีลักษณะดังนี้

- (๑) มีการระบุวัน เดือน ปีที่มาติดต่อขอรับบริการ
- (๒) ชื่อและที่อยู่ของผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์
- (๓) ข้อเท็จจริง หรือพฤติการณ์ของเรื่องที่เกี่ยวข้องกับการทุจริตและประพฤติมิชอบของบุคลากรในสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดแม่ฮ่องสอน ได้อย่างชัดเจนว่าได้รับความเดือดร้อน หรือเสียหายอย่างไร ต้องการให้แก้ไข ดำเนินการอย่างไร
- (๔) ใช้ถ้อยคำสุภาพ

๒. กรณีร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบของบุคลากรในสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดแม่ฮ่องสอนด้วยวาจา

เจ้าหน้าที่ต้องบันทึกข้อมูลตามคำร้อง และให้ผู้ร้องลงลายมือชื่อไว้เป็นหลักฐาน หากผู้ร้องไม่ยินยอมลงลายมือชื่อ มิให้รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์นั้นไว้พิจารณา และแจ้งให้ผู้ร้องทราบพร้อมบันทึกเหตุดังกล่าวไว้ในคำร้อง เว้นแต่กรณีที่ศึกษาธิการจังหวัดแม่ฮ่องสอน เห็นสมควรเพื่อประโยชน์สุขของประชาชนหรือประโยชน์ สาธารณะจะรับคำร้องนั้นไว้พิจารณาก็ได้

๓. กรณีร้องเรียนทางโทรศัพท์

เจ้าหน้าที่กรอกแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบของบุคลากรในสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดแม่ฮ่องสอน โดยมีรายละเอียด ชื่อ -สกุล ผู้ร้องเรียน ร้องทุกข์ที่อยู่ หมายเลขติดต่อกลับ เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

๔. กรณีร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบของบุคลากรในสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดแม่ฮ่องสอนทางเว็บไซต์

ให้ผู้ร้องเรียนกรอกข้อมูลข้อร้องเรียนผ่านทางเว็บไซต์ <https://www.mhspeo.go.th>

ช่องทางการร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบของบุคลากรในสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดแม่ฮ่องสอน

๑. ร้องเรียน/ร้องทุกข์ด้วยตนเอง ที่
สำนักงานศึกษาธิการจังหวัดแม่ฮ่องสอน เลขที่ ๙๘ ถนนขุนลุมประพาส ตำบลจองคำ อำเภอเมืองแม่ฮ่องสอน จังหวัดแม่ฮ่องสอน ๕๘๐๐
๒. ร้องเรียน/ร้องทุกข์ทางจดหมาย ที่
สำนักงานศึกษาธิการจังหวัดแม่ฮ่องสอน เลขที่ ๙๘ ถนนขุนลุมประพาส ตำบลจองคำ อำเภอเมืองแม่ฮ่องสอน จังหวัดแม่ฮ่องสอน ๕๘๐๐

๓. ร้องเรียน/ร้องทุกข์ทางหมายเลขโทรศัพท์ ๐๕๓ ๖๑๑ ๖๖๕ ต่อ ๑๐๐

๔. ร้องเรียน/ร้องทุกข์ผ่านทางเว็บไซต์ของสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดแม่ฮ่องสอน

<https://www.mhspeo.go.th> (กล่องข้อความร้องเรียนฯ)

ข้อแนะนำในการส่งเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์

แจ้งข้อมูลเกี่ยวกับ ชื่อ ที่อยู่ เบอร์โทรศัพท์ E-mail ที่จะมีประโยชน์สำหรับการติดต่อกลับ เพื่อขอข้อมูลเพิ่มเติม หรือเพื่อแจ้งผลการตรวจสอบกรณีของเรื่องที่ร้องเรียนให้ท่านทราบ ถ้าหากท่านไม่ประสงค์จะให้ติดต่อกลับ หรือไม่ต้องการทราบผลการตรวจสอบข้อร้องเรียน ก็ไม่จำเป็นต้องกรอกข้อมูลดังกล่าวให้ครบถ้วน แต่จะถือว่าเป็นการแจ้งเบาะแสให้ทราบเท่านั้น

ขั้นตอนการจัดการ

ขั้นตอนที่ ๑ : ผู้ร้องเรียนยื่นหนังสือ/แจ้งเรื่อง ผ่านช่องทางที่กำหนด

ขั้นตอนที่ ๒ : เจ้าหน้าที่รับลงทะเบียนและวิเคราะห์เรื่องตลอดจนสร้างความเข้าใจในกฎหมายระเบียบที่เกี่ยวข้อง ใช้กระบวนการการแก้ไขปัญหาพร้อมกันจากทุกภาคส่วน

ขั้นตอนที่ ๓ : เจ้าหน้าที่จัดทำหนังสือเสนอศึกษาธิการจังหวัดแม่ฮ่องสอนลงนามแจ้งสำนักงานศึกษาธิการ ภาค ๑๕

ขั้นตอนที่ ๔ : ส่งหนังสือแจ้งการรับเรื่องให้ผู้รับบริการทราบ

ขั้นตอนที่ ๕ : สำนักงานศึกษาธิการภาค ๑๕ พิจารณาดำเนินการตามหน้าที่และอำนาจ

ขั้นตอนที่ ๖ : แจ้งผลการพิจารณาของสำนักงานศึกษาธิการภาค ๑๕ ให้ผู้ร้องเรียนทราบผ่านช่องทางการติดต่อหรือช่องทางอื่นที่แจ้งความประสงค์ไว้

ระยะเวลาดำเนินการ

ขั้นตอนที่ ๑ : -

ขั้นตอนที่ ๒ : ๓ - ๕ วัน

ขั้นตอนที่ ๓ : ๒ วัน

ขั้นตอนที่ ๔ : ๑ วัน

ขั้นตอนที่ ๕ : สำนักงานศึกษาธิการภาค ๑๕ ดำเนินการ

ขั้นตอนที่ ๖ : ๑-๓ วัน

ส่วนงานผู้รับผิดชอบ/ผู้ปฏิบัติหน้าที่รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

๑. นายวินัย ยงเขตรการณ ศักศึกษาธิการจังหวัดแม่ฮ่องสอน

๒. นางสาวนริพัทธ์ ญรรุจวรกิตต์ รองศึกษาธิการจังหวัดแม่ฮ่องสอน

๓. นางสุภาทิพย์ เมืองช้างสินชัย ผู้อำนวยการกลุ่มบริหารงานบุคคล สำนักงานศึกษาธิการจังหวัดแม่ฮ่องสอน

๔. นายณัฐวิรุฬห์ วิรุฬห์วิริยางกูร นิติกรชำนาญการ รักษาการในตำแหน่งนิติกรชำนาญการพิเศษ งานวินัย กลุ่มบริหารงานบุคคล สำนักงานศึกษาธิการ จังหวัดแม่ฮ่องสอน

การให้ความคุ้มครอง

สำนักงานศึกษาธิการจังหวัดแม่ฮ่องสอนจะให้ความคุ้มครองข้อมูลของผู้รับบริการหรือผู้แจ้งเบาะแส และผู้ที่เกี่ยวข้องไม่ให้ได้รับภัยหรือความไม่ชอบธรรม อันเนื่องมาจากการร้องเรียน

แบบรับแจ้งเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบ
ของสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดแม่ฮ่องสอน

วันที่.....

ข้อมูลผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์

หมายเลขบัตรประจำตัวประชาชน.....

ชื่อ-สกุล ผู้ร้องเรียน/ผู้แจ้ง..... อาชีพ.....

อยู่บ้านเลขที่..... หมู่ที่..... หมู่บ้าน..... ถนน.....

ตำบล/แขวง..... อำเภอ/เขต..... จังหวัด.....

รหัสไปรษณีย์..... โทรศัพท์..... E-Mail.....

รายละเอียดการร้องเรียน/ร้องทุกข์

เรื่อง.....

ผู้ถูกร้องเรียน.....

ข้อความ

(รายละเอียด).....

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

ลงชื่อ.....ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์

(.....)

ลงชื่อ.....ผู้รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

(.....)