



คู่มือ การดำเนินการต่อเรื่องร้องเรียนการทุจริต และประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ ของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาพิจิตร



หยุด
คอร์รัปชัน!!
ทุจริตต้องได้รับโทษ! พบเห็นอย่านิ่งเฉย



กลุ่มกฎหมายและคดี

ปกใน



คู่มือ

การดำเนินการต่อเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่
ของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาพิจิตร
กลุ่มกฎหมายและคดี

สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน
กระทรวงศึกษาธิการ

คำนำ

คู่มือการดำเนินการเรื่องร้องเรียนการทุจริตประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาพิจิตร ฉบับนี้จัดทำขึ้นเพื่อเป็นแนวทางการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียน กรณีเกิดการทุจริตประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาพิจิตร ทั้งนี้ เพื่อให้การดำเนินการด้านการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่เป็นไปด้วยความถูกต้อง โปร่งใส และเป็นธรรม รวมทั้งเป็นการอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้ใช้บริการ เนื่องจาก คู่มือฉบับนี้ได้อธิบายขั้นตอน กระบวนการ และแนวทางปฏิบัติงานที่ชัดเจนและเป็นมาตรฐานในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ ส่งผลให้การดำเนินการของเจ้าหน้าที่เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลและบรรลุตามวัตถุประสงค์ของผู้ใช้บริการต่อไป

กลุ่มกฎหมายและคดี
สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาพิจิตร

สารบัญ

เรื่อง	หน้า
หลักการและเหตุผล	๑
วัตถุประสงค์	๑
หลักเกณฑ์การร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่	๑ - ๒
หลักเกณฑ์การปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	๒ - ๔
ผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียน	๔
กระบวนการจัดการข้อร้องเรียน	๔ - ๕
การตอบสนองต่อเรื่องร้องเรียน	๕
กระบวนการการดำเนินการทางวินัย	๖
กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่	๗
มาตรฐานการปฏิบัติงาน	๘
การติดตามและการประเมินผล	๘
แบบร้องเรียนร้องทุกข์	๙

คู่มือการดำเนินการต่อเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ ของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาพิจิตร

หลักการและเหตุผล

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาพิจิตร ให้ความสำคัญกับการบริหารงานด้วยระบบคุณธรรมและความโปร่งใส รวมทั้งการรณรงค์และเสริมสร้างวัฒนธรรมขององค์กร เพื่อนำไปสู่ การพัฒนาและยกระดับการบริหารจัดการให้เป็นไปตามหลักธรรมาภิบาล สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติ ว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริตภาครัฐ ซึ่งได้มีการกำหนดมาตรการปลูกจิตสำนึก ป้องกัน ปราบปราม และสร้างเครือข่ายในการป้องกันและปราบปรามการทุจริต และการดำเนินการส่งเสริมคุ้มครอง คุณธรรมจริยธรรมของเจ้าหน้าที่สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาพิจิตร โดยมีเป้าหมาย คือ เจ้าหน้าที่สามารถปฏิบัติราชการได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ประชาชนได้รับบริการที่ดี มีความพึงพอใจ เชื่อมั่นและศรัทธาต่อการบริหารราชการของหน่วยงาน

วัตถุประสงค์

๑. เพื่อให้บุคลากรที่เกี่ยวข้อง หรือเจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบสามารถนำไปใช้เป็นกรอบแนวทางการดำเนินงานให้เกิดเป็นรูปธรรม ปฏิบัติงานได้ตามมาตรฐาน ของกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต และประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

๒. เพื่อสร้างความมั่นใจว่ากระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบเป็นไปตามขั้นตอนและสอดคล้องกับข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์ และกฎหมาย ที่เกี่ยวข้อง อย่างถูกต้องและครบถ้วน

๓. เพื่อเป็นการแสดงขั้นตอนและวิธีการปฏิบัติงาน ซึ่งสามารถถ่ายทอดให้กับผู้ที่เข้ามาปฏิบัติงานในภายหลังได้ ส่งผลให้ผู้ให้บริการสามารถเข้าใจและใช้ประโยชน์จากกระบวนการที่มีอยู่และ สามารถพัฒนาการปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ รวมทั้งสามารถแสดงหรือเผยแพร่ให้กับบุคคลภายนอก ได้ทราบเพื่อนำไปสู่การให้ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ ทั้งนี้ เพื่อนำไปสู่การปรับปรุงกระบวนการในการ ปฏิบัติงานต่อไป

๔. เพื่อพิทักษ์สิทธิของประชาชนและผู้ร้องเรียนตามหลักธรรมาภิบาล

หลักเกณฑ์การร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่

๑. เรื่องที่จะนำมาร้องเรียนต้องเป็นเรื่องที่ได้รับความสะดวกหรือเสียหาย อันเนื่องมาจากเจ้าหน้าที่ ในเรื่องดังต่อไปนี้

- (๑.๑) กระทำการทุจริตต่อหน้าที่ราชการ
- (๑.๒) กระทำความผิดต่อตำแหน่งหน้าที่ราชการ
- (๑.๓) ละเลยหน้าที่ตามที่กฎหมายกำหนดให้ต้องปฏิบัติ
- (๑.๔) ปฏิบัติหน้าที่ล่าช้าเกินสมควร
- (๑.๕) กระทำการนอกเหนืออำนาจหน้าที่ หรือขัดหรือไม่ถูกต้องตามกฎหมาย

๒. เรื่องที่ร้องเรียนต้องเป็นเรื่องจริงที่มีมูล มิใช่ลักษณะกระแสบ่าวที่สร้างความเสียหายแก่บุคคลที่ขาดหลักฐานแวดล้อมที่ปรากฏชัดแจ้ง ตลอดจนขาดพยานบุคคลแน่นอน

๓. ข้อร้องเรียนให้ใช้ถ้อยคำสุภาพและต้องระบุข้อมูลต่อไปนี้

(๓.๑) ชื่อและที่อยู่ของผู้ร้องเรียน

(๓.๒) ชื่อหน่วยงานหรือชื่อ-สกุลของเจ้าหน้าที่ผู้ถูกร้อง ที่เกี่ยวข้องที่เป็นเหตุแห่งการร้องเรียน

(๓.๓) ช่วงเวลาของการกระทำความผิดทั้งหลายที่เป็นเหตุแห่งการร้องเรียน พร้อมทั้งข้อเท็จจริงหรือพฤติการณ์ ตามสมควรเกี่ยวกับการกระทำการทุจริตและประพฤตินิชอบหรือแจ้งช่องทางเบาะแสการทุจริตของเจ้าหน้าที่อย่างชัดเจน เพื่อดำเนินการสืบสวน สอบสวน

(๓.๔) คำขอของผู้ร้องเรียน

(๓.๕) ลายมือชื่อของผู้ร้องเรียน

(๓.๖) ระบุวัน เดือน ปี

(๓.๗) ระบุพยานเอกสาร พยานวัตถุ พยานบุคคล (ถ้ามี)

๔. กรณีการร้องเรียนที่มีลักษณะเป็นบัตรสนเท่ห์ จะรับพิจารณาเฉพาะรายที่ระบุหลักฐาน กรณีแวดล้อมปรากฏชัดแจ้ง ตลอดจนชี้พยานบุคคลแน่นอนเท่านั้น

๕. เรื่องร้องเรียนที่อาจไม่รับพิจารณา

(๕.๑) ข้อร้องเรียนที่มีได้ทำเป็นหนังสือ

(๕.๒) ข้อร้องเรียนที่ไม่ระบุพยานหรือหลักฐานที่เพียงพอ

(๕.๓) ข้อร้องเรียนที่ไม่มีรายการตามข้อ ๓

หลักเกณฑ์การปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤตินิชอบของเจ้าหน้าที่

การร้องเรียนหน่วยงานสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาปิจิตร กำหนดช่องทางการร้องเรียน และเอกสารหลักฐานที่ผู้รับบริการต้องใช้ ดังรายละเอียดต่อไปนี้

๑. ช่องทางการร้องเรียน

การร้องเรียนหน่วยงานสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาปิจิตร ผู้ร้องเรียนมีช่องทางการร้องเรียน ๒ ช่องทาง ได้แก่ การร้องเรียนโดยตรงต่อสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาปิจิตร และการร้องเรียนต่อหน่วยงานอื่นๆ

๑.๑ การร้องเรียนโดยตรงต่อสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาปิจิตร กระทำได้ดังนี้

๑.๑.๑ การร้องเรียนทางโทรศัพท์หมายเลข ๐-๕๖๙๙-๐๓๔๗ ต่อ กลุ่มกฎหมายและคดี

๑.๑.๒ การร้องเรียนด้วยตนเองเป็นหนังสือหรือร้องเรียนด้วยวาจา โดยตรงต่อผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาปิจิตร หรือรองผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาเขตปิจิตร

๑.๑.๓ การร้องเรียนทางไปรษณีย์ โดยระบุหน้าซอง ดังนี้

เรียน ผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาปิจิตร

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาปิจิตร

๓๑/๒๖ ถนนคลองคะเชนทร์ ตำบลในเมือง อำเภอเมือง

จังหวัดปิจิตร ๖๖๐๐๐

๑.๒ การร้องเรียนต่อหน่วยงานอื่นๆ

๑.๒.๑ การร้องเรียนต่อศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดพิจิตร

๑.๒.๒ การร้องเรียนต่อสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน (สพฐ.)

๑.๒.๓ การร้องเรียนต่อสำนักงานตรวจเงินแผ่นดิน (สตง.)

๑.๒.๔ การร้องเรียนต่อสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน

๑.๒.๕ การร้องเรียนต่อสำนักงานคณะกรรมการสิทธิมนุษยชน

๑.๒.๖ การร้องเรียนต่อสำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริต

แห่งชาติ (ป.ป.ช.)

๑.๒.๗ การร้องเรียนต่อสำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริต

ภาครัฐ (ป.ป.ท.)

๑.๓ การร้องเรียนผ่านทางออนไลน์

๑.๓.๑ เว็บไซต์: <https://sesaopc.go.th/>

๑.๓.๒ เฟสบุ๊ก: <https://www.facebook.com/profile.php?id=100063649202970>

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาพิจิตร

๑.๓.๓ ช่องทางแจ้งเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ :

<https://sesaopc.go.th/oit-๒๓/>

		
QR Code สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา มัธยมศึกษาพิจิตร	QR Code เฟสบุ๊กสำนักงานเขตพื้นที่ การศึกษามัธยมศึกษาพิจิตร	QR Code ช่องทางการร้องเรียนการทุจริต และประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาพิจิตร ได้จัดระดับข้อร้องเรียนตามความสำคัญของข้อร้องเรียน โดยแบ่งออกเป็น ๔ ระดับ ดังนี้

ระดับ	ประเภท	นิยาม	ระยะเวลา	ผู้รับผิดชอบ
๑	ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ การสอบถาม การร้องขอข้อมูล	ผู้ร้องเรียนไม่ได้รับความ เดือดร้อน แต่ติดต่อมาเพื่อให้ ข้อเสนอแนะให้ข้อคิดเห็น สอบถาม หรือร้องขอข้อมูล ของหน่วยงาน	ไม่เกิน ๗ วันทำการ	เจ้าหน้าที่ ผู้รับผิดชอบ จัดการข้อร้องเรียน
๒	ข้อร้องเรียนเล็ก	ผู้ร้องเรียนได้รับความ เดือดร้อน แต่สามารถแก้ไขได้ โดยหน่วยงานเดียว	ไม่เกิน ๑๕ วันทำการ	หน่วยงาน ผู้รับผิดชอบเรื่อง
๓	ข้อร้องเรียนใหญ่	- ผู้ร้องเรียนได้รับความ เดือดร้อน ไม่สามารถแก้ไขได้ โดยหน่วยงานเดียว	ไม่เกิน ๑๕ วันทำการหรือ เกินกว่านั้น	หน่วยงาน ผู้รับผิดชอบเรื่อง

		หรือจะต้องมีการแต่งตั้งคณะกรรมการเพื่อพิจารณาหรือต้องส่งเรื่องต่อให้หน่วยงานอื่นดำเนินการ - เรื่องที่สร้างความเสื่อมเสียต่อชื่อเสียงของหน่วยงาน		
๔	ขอร้องเรียนนอกเหนืออำนาจของหน่วยงาน	ผู้ร้องเรียนร้องขอในสิ่งที่อยู่นอกเหนือบทบาทอำนาจหน้าที่ของหน่วยงาน	ไม่เกิน ๑ วันทำการ (ชี้แจงให้ผู้รับบริการหรือผู้ร้องเรียนทราบ)	เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการขอร้องเรียนของทุกหน่วยงาน

ผู้รับผิดชอบจัดการขอร้องเรียน

๑. กรณีเป็นขอร้องเรียน ณ จุดปฏิบัติงาน เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานธุรการและสารบรรณของกลุ่มงานนำเสนอข้อมูลต่อผู้บังคับบัญชา และทำหน้าที่แจ้งข้อมูลกลับต่อผู้รับบริการ/ผู้ร้องเรียน

๒. กรณีร้องเรียน ณ สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาปิจิตร เจ้าหน้าที่กลุ่มกฎหมายและคดีรับเอกสารขอร้องเรียนและแจ้งให้ผู้ร้องเรียนกรอกแบบฟอร์ม หรือเป็นผู้บันทึกแบบฟอร์ม และนำเสนอต่อผู้บังคับบัญชา เมื่อผู้บังคับบัญชาดำเนินการแก้ไขขอร้องเรียนเรียบร้อยแล้วหรืออยู่ระหว่างดำเนินการแก้ไข จะมอบหมายให้เจ้าหน้าที่ดังกล่าว แจ้งข้อมูลกลับต่อผู้รับบริการ/ผู้ร้องเรียน

๓. กรณีขอร้องเรียนจากช่องทางติดต่อแจ้งเรื่องร้องเรียนหรือสื่อออนไลน์อื่นๆ ให้เจ้าหน้าที่กลุ่มกฎหมายและคดีเป็นผู้รวบรวมข้อมูลเสนอต่อผู้บริหาร และแจ้งกลับข้อมูลกลับผู้รับบริการ/ผู้ร้องเรียน

กระบวนการจัดการขอร้องเรียน

๑. ให้กลุ่มกฎหมายและคดีเป็นหน่วยงานหลักในการรับเรื่องร้องเรียน

๒. เมื่อได้รับเรื่องร้องเรียนให้กลุ่มกฎหมายและคดี รวบรวมข้อมูลการร้องเรียนเสนอผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาปิจิตร ในกรณีเป็นลักษณะบัตรสนเท่ห์ ให้พิจารณาเฉพาะรายที่ระบุหลักฐานกรณีแวดล้อมปรากฏชัดแจ้ง ตลอดจนชี้พยานบุคคลแน่นอนเท่านั้น

๓. กรณีที่ผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาปิจิตร เห็นสมควร ให้แต่งตั้งคณะกรรมการสืบสวนข้อเท็จจริงหรือมอบหมายให้ผู้ใดตรวจสอบข้อเท็จจริง ให้กลุ่มกฎหมายและคดี ดำเนินการตามคำสั่งนั้น

๔. ให้คณะกรรมการสืบสวนข้อเท็จจริงที่ได้รับแต่งตั้ง มีหน้าที่รวบรวมข้อเท็จจริงที่เกี่ยวข้องและพิจารณาไต่สวนหาข้อเท็จจริงว่าเรื่องร้องเรียนมีมูลความจริงหรือไม่เพียงใด โดยให้ดำเนินการ ให้แล้วเสร็จโดยเร็ว พร้อมทั้งทำความเข้าใจเสนอผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาปิจิตร ว่ามีการกระทำทุจริตและประพฤติมิชอบเกิดขึ้นหรือไม่ และเป็นการกระทำผิดวินัยหรือไม่ หากเป็นกรณี ไม่มีมูลที่ควรกล่าวหาให้เสนอความเห็นต่อผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาปิจิตรและยุติเรื่อง

๕. ในการพิจารณาไต่สวนให้ดำเนินการอย่างลับ และต้องเปิดโอกาสให้เจ้าหน้าที่ผู้ถูกกล่าวหาพิสูจน์ข้อเท็จจริงอย่างเป็นธรรม

๖. ให้คณะกรรมการสืบสวนข้อเท็จจริงรายงานผลการสืบสวนต่อผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาปิจิตร

๗. เมื่อมีการดำเนินการในเบื้องต้นเป็นประการใด ให้กลุ่มกฎหมายและคดีแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบภายใน ๓๐ วัน เว้นแต่กรณีผู้ร้องเรียนไม่ให้ข้อมูลที่สามารถติดต่อกลับไปยังผู้ร้องเรียนได้

๘. ในกรณีที่ข้อร้องเรียนเป็นเรื่องที่ยื่นนอกเหนืออำนาจการพิจารณาสำนักงานเขตพื้นที่ การศึกษามัธยมศึกษาพิจิตร ให้ดำเนินการดังนี้

๘.๑ ส่งต่อเรื่องร้องเรียนไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้องโดยตรง ในกรณีที่ข้อร้องเรียนระบุถึง ชื่อ หน่วยงานนั้นๆ ถือเป็นการสิ้นสุดกระบวนการจัดการข้อร้องเรียน

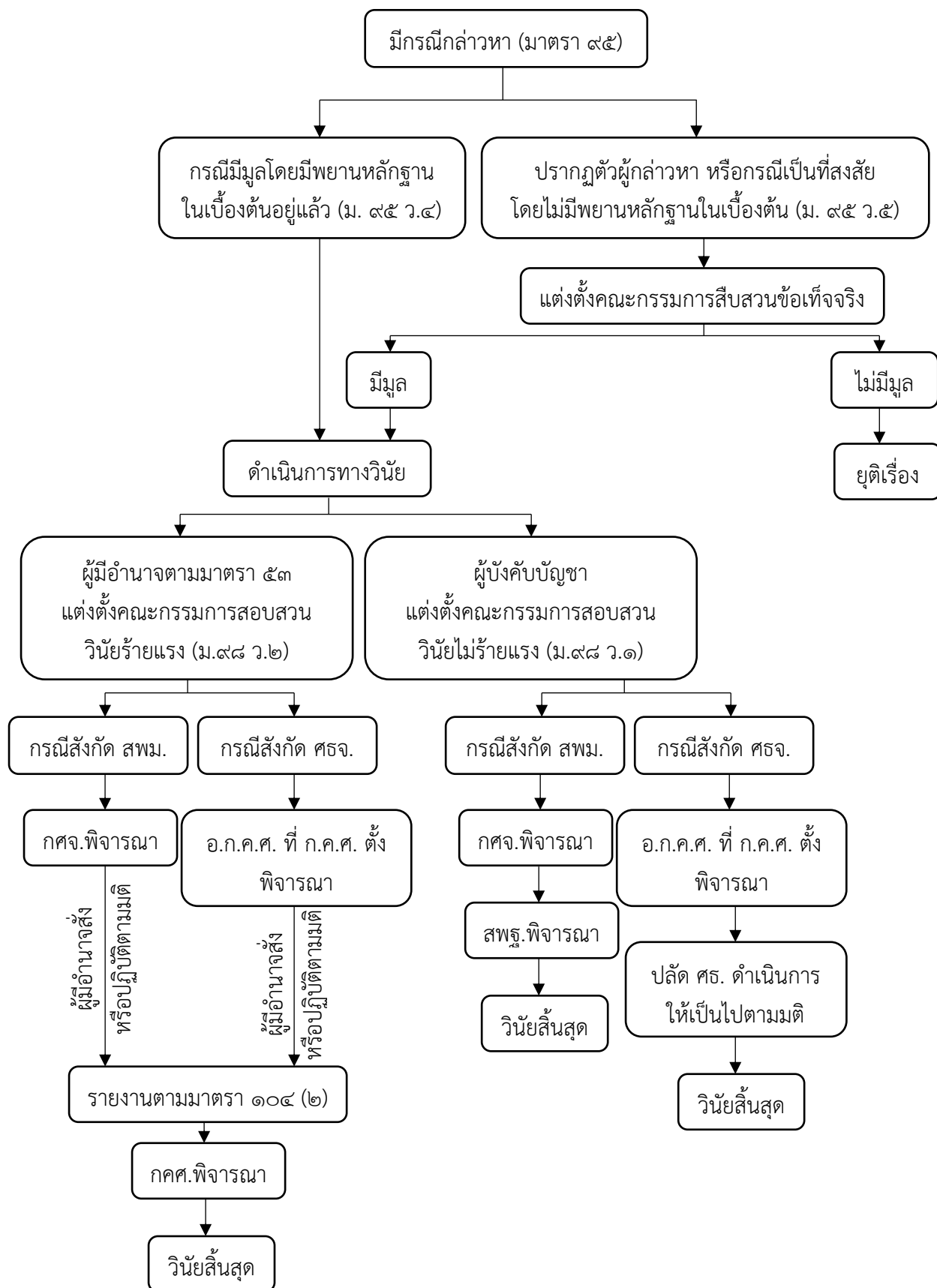
๘.๒ ส่งเรื่องร้องเรียนไปยังผู้ร้องเรียน กรณีที่ผู้ร้องเรียนไม่ได้ระบุถึงหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง โดยตรง พร้อมชี้แจงเหตุผล และแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบถือเป็นการสิ้นสุดกระบวนการจัดการ ข้อร้องเรียน มาตรการคุ้มครองและรักษาความลับของผู้ร้องเรียนและผู้ให้ข้อมูล เพื่อเป็นการคุ้มครองสิทธิของผู้ร้องเรียนและ ผู้ให้ข้อมูลที่กระทำโดยเจตนาสุจริต หน่วยงาน ต้องปกปิดชื่อที่อยู่หรือข้อมูลใดๆ ที่สามารถระบุถึงตัวผู้ร้องหรือ ผู้ให้ข้อมูล และเก็บรักษาข้อมูลของผู้ร้องเรียน และผู้ให้ข้อมูลไว้เป็นความลับ โดยจำกัดเฉพาะผู้รับผิดชอบในการ ดำเนินการตรวจสอบเรื่องร้องเรียนเท่านั้น ที่สามารถเข้าถึงข้อมูลดังกล่าวได้ ทั้งนี้ ผู้ได้รับข้อมูลจากการปฏิบัติ หน้าที่ที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียน มีหน้าที่เก็บข้อมูลข้อร้องเรียน และเอกสารหลักฐานของผู้ร้องเรียนและผู้ให้ ข้อมูลไว้เป็นความลับ ห้ามเปิดเผยข้อมูล แก่บุคคลอื่นที่ไม่มีหน้าที่เกี่ยวข้อง เว้นแต่ เป็นการเปิดเผยตามหน้าที่ที่ กฎหมายกำหนดหรือต่อเจ้าหน้าที่ ผู้มีอำนาจสั่งให้เปิดเผยข้อมูลตามที่กฎหมายกำหนด

การตอบสนองต่อเรื่องร้องเรียน

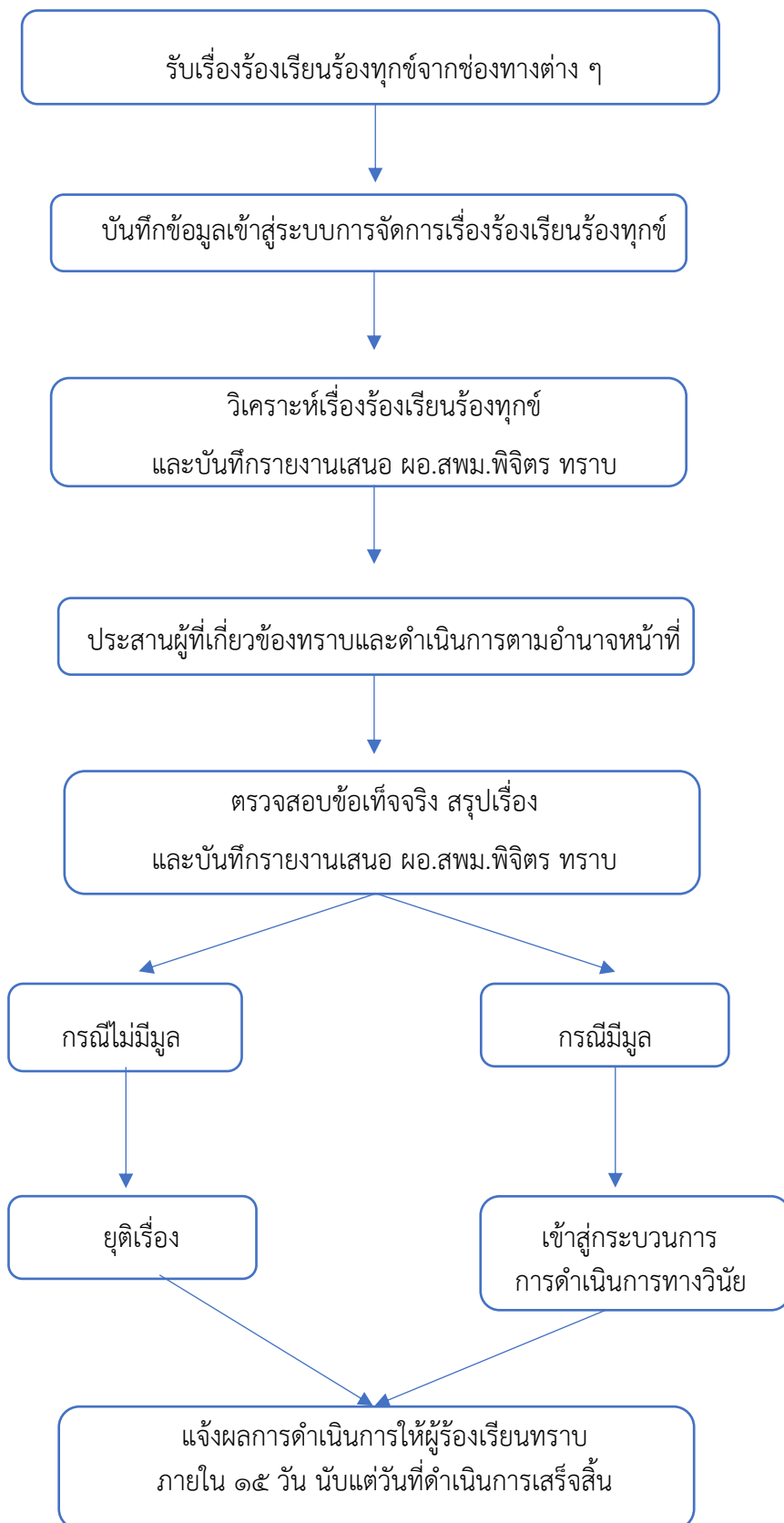
การแจ้งการดำเนินการกลับให้ผู้รับบริการ/ผู้ร้องเรียนทราบ ด้วยวิธีการแจ้งให้รับทราบด้วยตนเอง หรือ ทางไปรษณีย์ลงทะเบียนตอบรับ ณ ที่อยู่ของผู้รับบริการ/ผู้ร้องเรียน ดังนี้

- | | |
|--|--|
| ๑. ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ การสอบถาม หรือการร้องขอข้อมูล | การแจ้งกลับไม่เกิน ๗ วันทำการ |
| ๒. ข้อร้องเรียนเล็ก | การแจ้งกลับไม่เกิน ๑๕ วันทำการ |
| ๓. ข้อร้องเรียนใหญ่ | การแจ้งกลับไม่เกิน ๑๕ วันทำการ หรือเกินกว่านั้น |
| ๔. ข้อร้องเรียนนอกเหนืออำนาจของหน่วยงาน | การแจ้งกลับไม่เกิน ๑ วันทำการ (ชี้แจงให้ผู้รับบริการ/ผู้ร้องเรียนทราบ) |

กระบวนการการดำเนินการทางวินัย



กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่



มาตรฐานการปฏิบัติงาน

มาตรฐานการปฏิบัติงาน	ค่าเป้าหมาย
ร้อยละของข้อร้องเรียนที่ประสบความสำเร็จในการแก้ไขปัญหา	ร้อยละ ๘๐
ร้อยละของข้อร้องเรียนที่ได้รับการส่งการ และไม่กลับมาร้องเรียนซ้ำในเรื่องเดิมในรอบหนึ่งงบประมาณ	ร้อยละ ๘๐

การติดตามและการประเมินผล

การติดตามและการประเมินผลการปฏิบัติงานกระบวนการจัดการข้อร้องเรียน ข้อร้องเรียนการทุจริตข้อร้องทุกข์ ข้อคิดเห็น และข้อเสนอแนะ โดยวิธีการตรวจสอบเอกสารและมีระบบการติดตามและการประเมินผลการดำเนินงานของกระบวนการ ดังนี้

การดำเนินงาน	ระยะเวลา ดำเนินงาน	ผู้รับผิดชอบ
๑. ดำเนินการติดตามผลการดำเนินการ และความคืบหน้าในการแก้ไขปัญหา การประเมินผลการดำเนินงาน ของกระบวนการ	ทั้งปี	กลุ่มกฎหมาย และคดี
๒. รวบรวมและสรุปผลการติดตามและการประเมินผลการดำเนินงานของกระบวนการ	ธันวาคม มกราคม มิถุนายน กันยายน	กลุ่มกฎหมาย และคดี
๓. รายงานผลการติดตามและประเมินผลต่อผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาสภานครศรีธรรมราช เพื่อให้ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงกระบวนการ	ธันวาคม มกราคม มิถุนายน กันยายน	กลุ่มกฎหมาย และคดี
๔. นำข้อเสนอมาปรับปรุงกระบวนการ	เมษายน ตุลาคม	กลุ่มกฎหมาย และคดี
๕. ประเมินผลความสำเร็จของการดำเนินงานตามมาตรฐานการปฏิบัติงาน	ตุลาคม	กลุ่มกฎหมาย และคดี

ผู้จัดทำ นางสาวนงนุช คงเขียว ตำแหน่ง นิติกร

-ตัวอย่าง-
แบบแจ้งเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่

ข้อมูลผู้ร้องเรียน

ข้อมูลผู้ร้องเรียน หมายเลขบัตรประจำตัวประชาชน.....
ชื่อ-สกุล ผู้ร้องเรียน/ผู้แจ้ง.....อาชีพ.....
อยู่บ้านเลขที่.....หมู่ที่.....หมู่บ้าน.....ถนน.....
ตำบล/แขวง.....อำเภอ/เขต.....จังหวัด.....
รหัสไปรษณีย์.....โทรศัพท์.....E-Mail.....

รายละเอียดการร้องเรียน

เรื่อง.....

ผู้ถูกร้องเรียน.....

ข้อความ(รายละเอียด).....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ลงชื่อ.....ผู้ร้องเรียน

(.....)

วันที่.....



คู่มือ
การดำเนินการต่อเรื่องร้องเรียนการทุจริต
และประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่
ของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาปิจิตร

กลุ่มกฎหมายและคดี