

แนวปฏิบัติ

การจัดการเรื่องร้องเรียน

การทุจริตและประพฤติมิชอบ
ของเจ้าหน้าที่ของหน่วยงาน



นายอำนาจ โพธิ์งาม

นิติกรชำนาญการพิเศษ

ปฏิบัติหน้าที่ผู้อำนวยการกลุ่มกฎหมายและคดี

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาหนองบัวลำภู เขต ๑



แนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียน การทุจริตและประพฤติมิชอบ

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาหนองบัวลำภู เขต ๑

คำนำ

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาหนองบัวลำภู เขต ๑ ได้จัดทำแนวทางปฏิบัติงานการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบฉบับนี้ขึ้น เพื่อเป็นแนวทางในการปฏิบัติงานเกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของข้าราชการครู บุคลากรทางการศึกษาและเจ้าหน้าที่ในสังกัด ให้เป็นมาตรฐานเดียวกัน เพื่อเป็นมาตรการในการป้องกันการทุจริตและประพฤติมิชอบและให้เกิดความเป็นธรรมแก่ทุกฝ่าย โดยกำหนดรายละเอียดวิธีการที่จะทำการร้องเรียน แนวทางการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ชั้นตอนหรือวิธีการในการจัดการต่อเรื่องร้องเรียน ส่วนงานหรือเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ และระยะเวลาในการจัดการเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบไว้อย่างชัดเจนโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อใช้เป็นแนวทางในการจัดการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาหนองบัวลำภู เขต ๑ ให้เป็นไปด้วยความเรียบร้อย ถูกต้องตามระเบียบกฎหมาย เป็นธรรม สามารถตรวจสอบได้ รวมถึงมีมาตรฐานเป็นไปในแนวทางเดียวกันของหน่วยงานในสังกัดและหน่วยงานภาครัฐอื่น

กลุ่มกฎหมายและคดี

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาหนองบัวลำภู เขต ๑

สารบัญ

เรื่อง	หน้า
คำนำ	ก
หลักการและเหตุผล	๑
หน่วยรับเรื่องร้องเรียน	๑
ผู้รับผิดชอบจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบและหน้าที่ความรับผิดชอบ	๑
วัตถุประสงค์	๒
คำจำกัดความ	๒
เรื่องร้องเรียนที่รับดำเนินการ	๓
ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน	๓
การรับและการตรวจสอบเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบจากช่องทางต่าง ๆ	๓
การบันทึกข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ	๔
กระบวนการในการจัดการเรื่องร้องเรียน	๔
แนวทางการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ในการพิจารณาเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ	๔
หลักเกณฑ์วิธีการตอบสนองข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบและการแจ้งผู้ร้องเรียนทราบ	๕
การติดตามการดำเนินการเรื่องร้องเรียนและการร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ	๕
การรายงานผลการดำเนินการให้ผู้บริหารทราบ	๕
มาตรฐานงาน	๖
แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ	๗

ภาคผนวก

คณะจัดทำแนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ
บันทึกการร้องเรียน
แบบรายงานการกำกับ ติดตาม การจัดการเรื่องร้องเรียน

๑. หลักการและเหตุผล

พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.๒๕๔๖ และที่แก้ไขเพิ่มเติม ได้บัญญัติให้การบริหารราชการและแนวทางปฏิบัติราชการของทุกส่วนราชการในการกระทำการกิจว่า จะต้องมิใช่เป้าหมายเกิดประโยชน์สุขของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐมีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในเชิงภารกิจของรัฐ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ การบริหารราชการให้เกิดประโยชน์สุขของประชาชนนั้นต้องอยู่ในแนวทางที่ถือว่าประชาชนเป็นศูนย์กลางในการได้รับบริการจากรัฐ ดังนั้น จึงต้องจัดวางระบบให้การปฏิบัติราชการเป็นไป โดยมีความซื่อสัตย์ สุจริต สามารถตรวจสอบได้ และมุ่งให้เกิดประโยชน์แก่ประชาชนในภาพรวม ในกรณีที่พบปัญหาอุปสรรคต้องจัดให้มีการแก้ไขปัญหาขึ้นโดยเร็วการดำเนินการให้มีความโปร่งใสจะเกิดขึ้นได้เมื่อส่วนราชการได้สร้างหลักเกณฑ์การปฏิบัติในแต่ละเรื่องขึ้นไว้อย่างชัดเจนและตรวจสอบได้ในทุกขั้นตอนด้วยเหตุดังกล่าวข้างต้นจึงจำเป็นต้องมีการจัดทำแนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาหนองบัวลำภู เขต ๑ เพื่อกำหนดแนวทางในการจัดการเรื่องร้องเรียนให้ชัดเจนและตรวจสอบได้ในทุกขั้นตอน

๒. หน่วยรับเรื่องร้องเรียน

กลุ่มกฎหมายและคดี สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประถมศึกษาหนองบัวลำภู เขต ๑ ตั้งอยู่ ณ เลขที่ ๑๑๓/๔ หมู่ ๒ ถนน หนองบัวลำภู-เลย ตำบลลำภู อำเภอเมืองหนองบัวลำภู จังหวัดหนองบัวลำภู รหัสไปรษณีย์ ๓๙๐๐๐

๓. ผู้รับผิดชอบจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบและหน้าที่ความรับผิดชอบ

รับเรื่องร้องเรียนและการดำเนินการจัดการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนและร้องเรียนการทุจริตของข้าราชการครู บุคลากรทางการศึกษา ลูกจ้าง และประชาชนทั่วไป โดยกลุ่มกฎหมายและคดี สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาหนองบัวลำภู เขต ๑ มีนิติกร เป็นผู้รับผิดชอบในการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนและร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาหนองบัวลำภู เขต ๑ ตามขอบข่ายภารกิจของงานกลุ่มกฎหมายและคดี ที่ได้กำหนดไว้ในประกาศกระทรวงศึกษาธิการ เรื่อง การแบ่งส่วนราชการภายในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา (ฉบับที่ ๒) พ.ศ. ๒๕๖๓ โดยกำหนดให้สำนักงานเขตพื้นที่ศึกษามีกลุ่มกฎหมายและคดีและให้ปฏิบัติงานขึ้นตรงกับผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา และมีอำนาจหน้าที่ดังต่อไปนี้

- (ก) ส่งเสริม สนับสนุน พัฒนา การมีวินัยและรักษาวินัย
- (ข) ดำเนินการสืบสวนเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน
- (ค) ดำเนินการสอบสวนเกี่ยวกับวินัยและการตรวจพิจารณาวินัย
- (ง) ดำเนินการเกี่ยวกับการอุทธรณ์และการพิจารณาอุทธรณ์
- (จ) ดำเนินการเกี่ยวกับการร้องทุกข์และการพิจารณาร้องทุกข์
- (ฉ) ดำเนินการเกี่ยวกับความรับผิดชอบละเมิดของ เจ้าหน้าที่
- (ช) ดำเนินการเกี่ยวกับคดีปกครอง คดีแพ่ง คดีอาญา และคดีอื่น ๆ ของรัฐ
- (ซ) ดำเนินการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ

- (ณ) ศึกษา วิเคราะห์ วิจัย จัดทำข้อมูลและติดตามประเมินผลเพื่อพัฒนางานกฎหมายและงานคดีของรัฐ
- (ญ) ปฏิบัติงานร่วมกับหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือที่ได้รับมอบหมาย

๔. วัตถุประสงค์

๔.๑ เพื่อให้การดำเนินการเกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียน และข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาหนองบัวลำภู เขต ๑ มีขั้นตอน กระบวนการและแนวทางในการปฏิบัติงานที่เป็นมาตรฐานเดียวกัน

๔.๒ เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียนร้องทุกข์ ที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอและมีประสิทธิภาพ

๔.๓ เพื่อตอบสนองต่อข้อร้องเรียนของข้าราชการครู บุคลากรทางการศึกษา ลูกจ้างและประชาชนทั่วไปให้ได้รับความเป็นธรรม

๕. คำจำกัดความ

ผู้ร้องเรียน/ผู้รับบริการ หมายถึง ข้าราชการครู บุคลากรทางการศึกษา ลูกจ้างและประชาชนทั่วไป

ผู้ถูกร้องเรียน หมายถึง ข้าราชการครู บุคลากรทางการศึกษา ลูกจ้าง สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาหนองบัวลำภู เขต ๑

ข้าราชการครู หมายถึง ผู้ที่ประกอบวิชาชีพทำหน้าที่หลักทางด้านการเรียนการสอนและส่งเสริมการเรียนรู้ของผู้เรียนด้วยวิธีการต่าง ๆ ในสถานศึกษาของรัฐ

บุคลากรทางการศึกษา หมายถึง ผู้บริหารสถานศึกษา ผู้บริหารการศึกษา รวมทั้งผู้สนับสนุนการศึกษา ซึ่งเป็นผู้ทำหน้าที่ให้บริการหรือปฏิบัติงานเกี่ยวเนื่องกับการจัดกระบวนการเรียนการสอน การนิเทศ การบริหารการศึกษา และปฏิบัติงานอื่นในหน่วยงานการศึกษา

ลูกจ้าง หมายถึง ลูกจ้างประจำ ลูกจ้างชั่วคราว และพนักงานราชการในหน่วยงานของรัฐ

ประชาชน หมายถึง ประชาชนทั่วไป

ผู้มีส่วนได้เสีย หมายความว่ารวมถึง ผู้ที่ได้รับผลกระทบทั้งทางบวกและทางลบ ทั้งทางตรงและทางอ้อมจากการดำเนินการของส่วนราชการ เช่น ข้าราชการในสังกัด เด็กนักเรียน ครู ผู้บริหารสถานศึกษา ผู้ปกครองและประชาชนทั่วไป

การจัดการข้อร้องเรียน มีความหมายครอบคลุมถึง การจัดการในเรื่องข้อร้องเรียน/ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น/คำชมเชย/การสอบถามหรือการร้องขอข้อมูล

ช่องทางการรับข้อร้องเรียน หมายถึง ช่องทางต่าง ๆ ที่ใช้ในการรับเรื่องร้องเรียนที่กำหนด และที่ได้กำหนดเพิ่มเติมโดยประกาศสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาหนองบัวลำภู เขต ๑ หรือหน่วยงานอื่นของรัฐในภายหลัง

๖. เรื่องร้องเรียนที่รับดำเนินการ

๖.๑ เป็นเรื่องร้องเรียนที่อยู่ในอำนาจและหน้าที่ตามกฎหมาย

๖.๒ เรื่องร้องเรียนที่ระบุชื่อและที่อยู่ของผู้ร้องเรียน เรื่องและเหตุแห่งการร้องเรียน โดยข้อเท็จจริง พฤติการณ์หรือพยานหลักฐานพอสมควร กรณีเป็นบัตรสนเท่ห์ต้องมีรายละเอียดของเรื่องพยานหลักฐานหรือ พฤติการณ์แวดล้อมเพียงพอ

๗. ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน

๗.๑ ร้องเรียนด้วยตนเอง/ทางจดหมาย ที่สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประถมศึกษา หนองบัวลำภู เขต ๑ ตั้งอยู่ ณ เลขที่ ๑๑๓/๔ หมู่ ๒ ถนน หนองบัวลำภู-เลย ตำบลลำภู อำเภอเมืองหนองบัวลำภู จังหวัดหนองบัวลำภู รหัสไปรษณีย์ ๓๙๐๐๐

๗.๒ ร้องเรียนทางโทรศัพท์ หมายเลข ๐๘๗-๒๒๓๓๔๓๓

๗.๓ ร้องเรียนทางโทรสาร หมายเลข ๐๔๒-๓๑๑๖๖๐

๗.๔ ร้องเรียนทางเว็บไซต์ www.nb1.go.th.

๗.๕ ร้องเรียนทาง E-Mail: nb1dlict@gmail.com

๘. การรับและการตรวจสอบข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบจากช่องทางต่าง ๆ

ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบที่เข้ามายัง หน่วยงานผ่านช่องทางต่าง ๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการ ตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องเรียน เพื่อประสานหาทางแก้ไขปัญหา	หมายเหตุ
ร้องเรียนด้วยตนเอง/ ไปรษณีย์	ทุกครั้งที่มีการ ร้องเรียน	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนทางโทรศัพท์	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนทางโทรสาร	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนทางเว็บไซต์/ E-mail	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	

๙. การบันทึกข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

- ๙.๑ กรอกรูปแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียน โดยมีรายละเอียด ชื่อ-นามสกุล ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ติดต่อของผู้ร้องเรียน เรื่องร้องเรียน พฤติการณ์ตามความจำเป็น สถานที่เกิดเหตุ เวลาเกิดเหตุ และผู้ถูกร้องเรียน
- ๙.๒ ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียน เจ้าหน้าที่ต้องบันทึกข้อร้องเรียนลงสมุดบันทึกข้อร้องเรียน

๑๐. กระบวนการในการจัดการเรื่องร้องเรียน

- ๑๐.๑ เมื่อได้รับเรื่องร้องเรียน ให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบลงทะเบียนและออกใบรับแก่ผู้ร้องภายใน ๑ วันทำการนับแต่วันที่ได้รับเรื่องร้องเรียน
- ๑๐.๒ เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบรายงานให้ผู้บังคับบัญชาทราบภายใน ๑ วันทำการนับแต่วันรับเรื่องร้องเรียน
- ๑๐.๓ ผู้บังคับบัญชามอบหมายให้บุคคล/คณะบุคคลทำ การตรวจสอบข้อเท็จจริงภายใน ๑ วันทำการนับแต่วันที่ได้รับทราบรายงานเรื่องร้องเรียน
- ๑๐.๔ บุคคลหรือคณะบุคคลที่ได้รับมอบหมายให้ทำการตรวจสอบข้อเท็จจริงดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงให้แล้วเสร็จภายใน ๓ วันทำการนับแต่วันที่ได้รับมอบหมาย
- ๑๐.๕ หากผลการตรวจสอบข้อเท็จจริงพบว่ามีมูลตามที่ร้องเรียนให้ผู้บังคับบัญชาสั่งให้เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องดำเนินการแก้ไขให้ถูกต้องภายใน ๓ วันทำการนับแต่วันที่ได้รับทราบผลการตรวจสอบข้อเท็จจริงและแจ้งผลการดำเนินการให้ผู้ร้องเรียนทราบภายใน ๑ วันทำการนับแต่วันดำเนินการแก้ไขแล้วเสร็จ
- กรณีตรวจสอบพบว่ามีมูลเป็นความผิดทางวินัย อาญา หรือแพ่ง ให้ผู้บังคับบัญชาดำเนินการทางวินัย อาญา หรือแพ่ง กับเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง และรายงานผลการดำเนินการให้ส่วนราชการต้นสังกัด ทราบต่อไป
- ๑๐.๖ หากผลการตรวจสอบข้อเท็จจริงพบว่าไม่มีมูลตามที่ร้องเรียนให้ยุติเรื่องและแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบภายใน ๑ วันทำการนับแต่วันที่สั่งให้ยุติเรื่อง

๑๑. แนวทางการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ในการพิจารณาเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

- ๑๑.๑ เจ้าหน้าที่ต้องอ่านหนังสือร้องเรียนและตรวจสอบข้อมูลรวมทั้งเอกสารประกอบการร้องเรียนโดยละเอียด
- ๑๑.๒ สรุปประเด็นการร้องเรียนโดยย่อเพื่อเสนอผู้บังคับบัญชา หากเรื่องร้องเรียนมีประเด็นเกี่ยวข้องกับกฎหมายให้ระบุตัวบทกฎหมายเสนอผู้บังคับบัญชาเพื่อประกอบการพิจารณาด้วย
- ๑๑.๓ หนังสือที่ส่งถึงหน่วยงานผ่านช่องทางต่าง ๆ หากมีความเห็นหรือข้อสังเกตเพื่อเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพหรือการเอาใจใส่ของหน่วยงานก็ควรใส่ความเห็นหรือข้อสังเกตนั้น ๆ ด้วย
- ๑๑.๔ เรื่องร้องเรียนกล่าวโทษ ควรแจ้งให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องคุ้มครองความปลอดภัยให้แก่ผู้ร้องเรียนและพยานที่เกี่ยวข้อง และประทับตรา"ลับ"ในเอกสารทุกแผ่น
- ๑๑.๕ เรื่องร้องเรียนกล่าวโทษ แจ้งเบาะแสการกระทำความผิด หรือผู้มีส่วนได้เสียที่น่าจะเป็นอันตรายต่อผู้ร้อง ควรปกปิดชื่อและที่อยู่ของผู้ร้องก่อนถ่ายสำเนาคำร้องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง แต่หากเป็นการกล่าวหาในเรื่องที่เป็นภัยร้ายแรงและน่าจะเป็นอันตรายต่อผู้ร้องเป็นอย่างมาก ก็ไม่ควรส่งสำเนาคำร้องให้หน่วยงานที่

เกี่ยวข้อง แต่ควรใช้วิธีคัดย่อคำร้องแล้วพิมพ์ขึ้นใหม่ส่งให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องและประทับตรา "ลับ" ในเอกสารที่กักแผ่น

๑๑.๖ เมื่ออ่านคำร้องแล้วต้องประเมินด้วยว่า เรื่องน่าเชื่อถือเพียงใด หากผู้ร้องแจ้งหมายเลขโทรศัพท์มาด้วย ควรสอบถามข้อมูลเพิ่มเติมจากผู้ร้องโดยขอให้ยืนยันว่า ผู้ร้องได้ร้องเรียนจริง เพราะบางครั้งอาจมีการแอบอ้างชื่อผู้อื่นมาเป็นผู้ร้อง วิธีการสอบถามไม่ควรบอกเรื่องหรือประเด็นการร้องเรียนก่อน ควรถามว่าท่านได้ส่งเรื่องร้องเรียนมาจริงหรือไม่ ในลักษณะใด หากผู้ร้องปฏิเสธให้ชี้แจงว่า เป็นการประสานตรวจสอบข้อมูลเบื้องต้นแล้วรีบจบการสนทนา

๑๒. หลักเกณฑ์การแจ้งผู้ร้องเรียนทราบและวิธีการตอบสนองข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

๑๒.๑ กรณีเป็นการขอข้อมูลข่าวสาร ประสานหน่วยงานผู้ครอบครองเอกสาร เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องเพื่อให้ข้อมูลแก่ผู้ร้องขอในทันที

๑๒.๒ ข้อร้องเรียนที่ไม่อยู่ในความรับผิดชอบของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาหนองบัวลำภู เขต ๑ ให้ดำเนินการประสานหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้องซึ่งมีอำนาจหน้าที่ในการแก้ไขปัญหาดังกล่าวเพื่อให้เกิดความถูกต้อง รวดเร็วต่อไป

๑๒.๓ ข้อร้องเรียนที่ส่งผลกระทบต่อหน่วยงาน เช่น กรณีผู้ร้องเรียนทำหนังสือร้องเรียนความไม่โปร่งใสในการจัดซื้อจัดจ้าง ให้เจ้าหน้าที่จัดทำบันทึกข้อความเพื่อเสนอผู้บริหารพิจารณาสั่งการไปยังหน่วยงานที่รับผิดชอบ เพื่อดำเนินการตรวจสอบและแจ้งผู้ร้องเรียนทราบต่อไป

๑๓. การติดตามการดำเนินการเรื่องร้องเรียนและร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

๑๓.๑ มีการกำกับติดตามการดำเนินการจัดการร้องเรียนโดยผู้ที่ได้รับมอบหมาย

๑๓.๒ มีการจัดทำรายงานสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียน

๑๔. การรายงานผลการดำเนินการให้ผู้บริหารทราบ

๑๔.๓ ให้รวบรวมและรายงานสรุปการจัดการข้อร้องเรียนให้ผู้บริหารทราบต่อไป

๑๔.๒ ให้รวบรวมรายงานสรุปข้อร้องเรียนหลังจากสิ้นปีงบประมาณ เพื่อนำมาวิเคราะห์การจัดการข้อร้องเรียนในภาพรวมของหน่วยงาน เพื่อให้เป็นแนวทางในการแก้ไข ปรับปรุงและพัฒนาองค์กรต่อไป

๑๕. มาตรฐานงาน

๑๕.๑ ดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด

๑๕.๒ กรณีได้รับเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบ ที่ไม่อยู่ในความรับผิดชอบของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาหนองบัวลำภู เขต ๑ ให้กลุ่มกฎหมายและคดี สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาหนองบัวลำภู เขต ๑ ดำเนินการตรวจสอบและพิจารณาส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบให้แล้วเสร็จภายใน ๓๐ วันทำการ

๑๕.๓ การแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบ ให้แจ้งภายใน ๓ วัน นับจากดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียนแล้วเสร็จ

**แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน
การทุจริตและประพฤติมิชอบ สปป.นบ ๑**

