



ประกาศสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษามหาสารคาม
เรื่อง มาตรการการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตของ
สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษามหาสารคาม

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษามหาสารคาม ได้กำหนดมาตรการ กลไก และการวางระบบในการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต ของข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา พนักงานราชการ ลูกจ้างประจำ ลูกจ้างชั่วคราว และครูอัตราจ้าง ในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษามหาสารคาม เกี่ยวกับการบริการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ต่าง ๆ ที่มีปัญหาซึ่งอาจจะเกิดขึ้นได้ โดยสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษามหาสารคาม ได้กำหนดรายละเอียดเกี่ยวกับ ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตการตอบสนองต่อเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เพื่อให้สอดคล้องกับการวัดระดับคุณธรรม ความโปร่งใสและการตรวจสอบได้ ตามหลักธรรมาภิบาล ว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๕๖ ซึ่งมีเป้าหมายในการดำเนินการดังนี้

๑. เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อผู้เรียน ผู้ปกครอง ชุมชน และโรงเรียนในสังกัด
๒. เพื่อให้เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจหลักในการจัดการเรียนการสอน
๓. เพื่อให้มีขั้นตอนในการปฏิบัติที่เป็นจริง
๔. เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการปฏิบัติงาน
๕. เพื่อให้มีการประเมินผลการปฏิบัติงานอย่างสม่ำเสมอ

๑. คำจำกัดความ

๑.๑. ผู้รับบริการ หมายถึง ผู้ร้องเรียน ผู้มาปรึกษา ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย รวมถึงส่วนราชการ หรือองค์กรที่ส่งข้อร้องเรียน

๑.๒. ข้อร้องเรียน หมายถึง เรื่องที่มีผู้เสนอร้องเรียน แยกเป็น

๑.๒.๑. ร้องเรียนเกี่ยวกับพฤติกรรมของบุคลากรในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาและโรงเรียนในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษามหาสารคาม

๑.๒.๒. ร้องเรียนการปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติหน้าที่ของโรงเรียนและสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษามหาสารคาม

๑.๓. เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ หมายถึง เจ้าหน้าที่ผู้ได้รับคำสั่งจากผู้บังคับบัญชา ให้รับผิดชอบดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน

๑.๔. หน่วยงานที่รับผิดชอบ หมายถึง หน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบตามกฎหมาย

๑.๕. การบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน หมายความว่า การดำเนินการเพื่อให้ตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการโดยให้ครอบคลุมทุกกลุ่มของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในการจัดการข้อร้องเรียน ข้อคิดเห็นข้อเสนอแนะเกี่ยวกับภารกิจด้านการศึกษา ของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษามหาสารคาม โรงเรียน และบุคลากรในสังกัด

๒. เกณฑ์และรายละเอียดในการร้องเรียน

๒.๑ หลักเกณฑ์การร้องเรียน

๒.๑.๑ เรื่องที่จะนำมาร้องเรียนต้องเป็นเรื่องที่ผู้ร้องได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหายอันเนื่องมาจากเจ้าหน้าที่ของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษามหาสารคาม

๑. กระทำการทุจริตต่อหน้าที่ราชการ
๒. กระทำความผิดต่อตำแหน่งหน้าที่ราชการ
๓. ละเลยหน้าที่ตามที่กฎหมายกำหนดให้ต้องปฏิบัติ
๔. ปฏิบัติหน้าที่ล่าช้าเกินสมควร
๕. กระทำการนอกเหนืออำนาจหน้าที่ หรือขัดหรือไม่ถูกต้องตามกฎหมาย

๓.๑.๒ เรื่องที่ร้องเรียนต้องเป็นเรื่องจริงที่มีมูล มิใช่ลักษณะกระแสรั่วที่สร้างความเสียหายแก่บุคคลที่ขาดหลักฐานแวดล้อมที่ปรากฏชัดแจ้ง ตลอดจนขาดพยานบุคคลแน่นอน

๒.๒ ข้อร้องเรียนให้ใช้ถ้อยคำสุภาพและต้องระบุข้อมูลต่อไปนี้

๒.๒.๑ ชื่อและที่อยู่ของผู้ร้องเรียน
๒.๒.๒ ชื่อหน่วยงานหรือเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องที่เป็นเหตุแห่งการร้องเรียน
๒.๒.๓ การกระทำทั้งหลายที่เป็นเหตุแห่งการร้องเรียนพร้อมทั้งข้อเท็จจริงหรือพฤติการณ์ตามสมควรเกี่ยวกับการกระทำดังกล่าว (หรือแจ้งช่องทางเบาะแสการทุจริตของเจ้าหน้าที่อย่างชัดเจนเพื่อดำเนินการสืบสวน สอบสวน)

๒.๒.๔ คำขอของผู้ร้องเรียน

๒.๒.๕ ลายมือชื่อของผู้ร้องเรียน

๒.๒.๖ ระบุวัน เดือน ปี

๒.๒.๗ ระบุพยานเอกสาร พยานวัตถุ พยานบุคคล (ถ้ามี)

๒.๓ กรณีการร้องเรียนที่มีลักษณะเป็นบัตรสนเท่ห์ จะรับพิจารณาเฉพาะรายที่ระบุหลักฐานกรณีแวดล้อมปรากฏชัดเจน ตลอดจนชี้พยานบุคคลแน่นอนเท่านั้น

๒.๔ เรื่องร้องเรียนที่อาจไม่รับพิจารณา

๒.๔.๑ ข้อร้องเรียนที่มีได้ทำเป็นหนังสือ

๒.๔.๒ ข้อร้องเรียนที่ไม่ระบุพยานหรือหลักฐานที่เพียงพอ

๒.๔.๓ ข้อร้องเรียนที่ไม่มีรายการตามข้อ ๒.๒

๒.๕ ช่องทางการร้องเรียน

๒.๕.๑ ส่งข้อร้องเรียนหรือร้องเรียนด้วยตนเองโดยตรงที่ สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษามหาสารคาม เลขที่ ๑๓๔ ถ.เสียงเมือง มค.-รือ. ต.แวงนาง อ.เมือง จ.มหาสารคาม ๔๔๐๐๐

๒.๕.๒ สายตรงผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษามหาสารคาม โทร ๐๘-๕๔๖๔๔๘๖๖

๒.๕.๓ ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์สำนักงานที่ <http://www.web.ses๒๖.go.th/>

๒.๕.๔ สายด่วนศูนย์ดำรงธรรม ๑๕๖๗ (๒๔ ชั่วโมง)

๒.๕.๕ กระดาษถามตอบสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษามหาสารคาม

๒.๕.๖ สายตรงนิติกร ๐๘-๖๒๗๔๕๐๘๘ เบอร์สำนักงาน ๐๔๓-๗๗๗๘๘๗

๒.๖ ขั้นตอนกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน

๒.๖.๑ การแต่งตั้งผู้รับผิดชอบจัดการเรื่องร้องเรียนของหน่วยงาน

๒.๖.๒ การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่าง ๆ

๒.๖.๓ การวิเคราะห์ข้อร้องเรียน

๒.๖.๔ การประสานผู้เกี่ยวข้องเพื่อดำเนินการแก้ไข

๒.๖.๕ การติดตามผลการแก้ไข

๒.๖.๖ การแจ้งกลับผู้ร้องเรียน

๒.๖.๗ การสรุปรายงานผลการจัดการการร้องเรียน

๓. การปฏิบัติในการจัดการเรื่องร้องเรียน

๓.๑ ผู้ร้องเรียนยื่นเรื่องร้องเรียนผ่านช่องทางต่าง ๆ ได้

๓.๒ เมื่อสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษามหาสารคาม ได้รับเรื่องร้องเรียนแล้ว

คณะกรรมการจัดการเรื่องร้องเรียน วิเคราะห์ข้อร้องเรียนและหาแนวทางแก้ไขปัญหา กรณียุติเรื่องได้แล้ว

แจ้งผู้ร้องเรียนทราบ แต่ถ้าพิจารณาแล้วเห็นว่า เป็นอำนาจของผู้บังคับบัญชาคนใด และส่งเรื่องให้ดำเนินการ

ตามอำนาจหน้าที่ ทั้งนี้เป็นไปตามนัย ตามมาตรา ๙๕ แห่งพระราชบัญญัติงานของข้าราชการครูและบุคลากร

ทางการศึกษา พ.ศ.๒๕๔๗ เช่น เรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของข้าราชการครูในโรงเรียน

ผู้บังคับบัญชาตามมาตรา ๙๕ หมายถึง ผู้อำนวยการโรงเรียน ต้องส่งเรื่องให้ผู้อำนวยการโรงเรียนพิจารณา

ดำเนินการต่อไป แต่ถ้าเป็นการร้องเรียนผู้อำนวยการโรงเรียน ผู้บังคับบัญชาหมายถึง ผู้อำนวยการสำนักงาน

เขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษามหาสารคาม ต้องดำเนินการต่อไป

๓.๓ ผู้บังคับบัญชาตามมาตรา ๙๕ ทำการพิจารณาข้อร้องเรียน และดำเนินการแต่งตั้ง

คณะกรรมการสืบสวนข้อเท็จจริง เพื่อตรวจสอบข้อเท็จจริงในเรื่องที่ร้องเรียน

๓.๔ คณะกรรมการสืบสวนข้อเท็จจริง แสวงหาข้อเท็จจริง สรุปผลและรายงานให้

ผู้บังคับบัญชาตามมาตรา ๙๕ เพื่อพิจารณาดำเนินการต่อไป

๓.๕ ผู้บังคับบัญชาตามมาตรา ๙๕ พิจารณาเรื่องที่ร้องเรียนว่า มีมูลที่ควรกล่าวหาว่า

กระทำผิดวินัยหรือไม่ ถ้าไม่มีมูลจึงจะยุติเรื่องได้ แต่ถ้าหากมีมูลที่ควรกล่าวหาว่ากระทำผิดวินัย และอยู่ใน

อำนาจของตนให้ดำเนินการทางวินัยทันที หากเห็นว่ากรณีกระทำผิดวินัยดังกล่าวไม่อยู่ในอำนาจของตนให้

รายงานผู้บังคับบัญชาที่มีอำนาจตามมาตรา ๙๘ แห่งพระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการครูและบุคลากร

ทางการศึกษา พิจารณาดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ต่อไป

๓.๖ แจ้งให้ผู้ร้องเรียน หรือหน่วยงานที่แจ้งเรื่องให้ดำเนินการ ทราบผลการตรวจสอบ

ข้อเท็จจริง

๓.๗ สรุปรายงานผลการจัดการเรื่องร้องเรียน

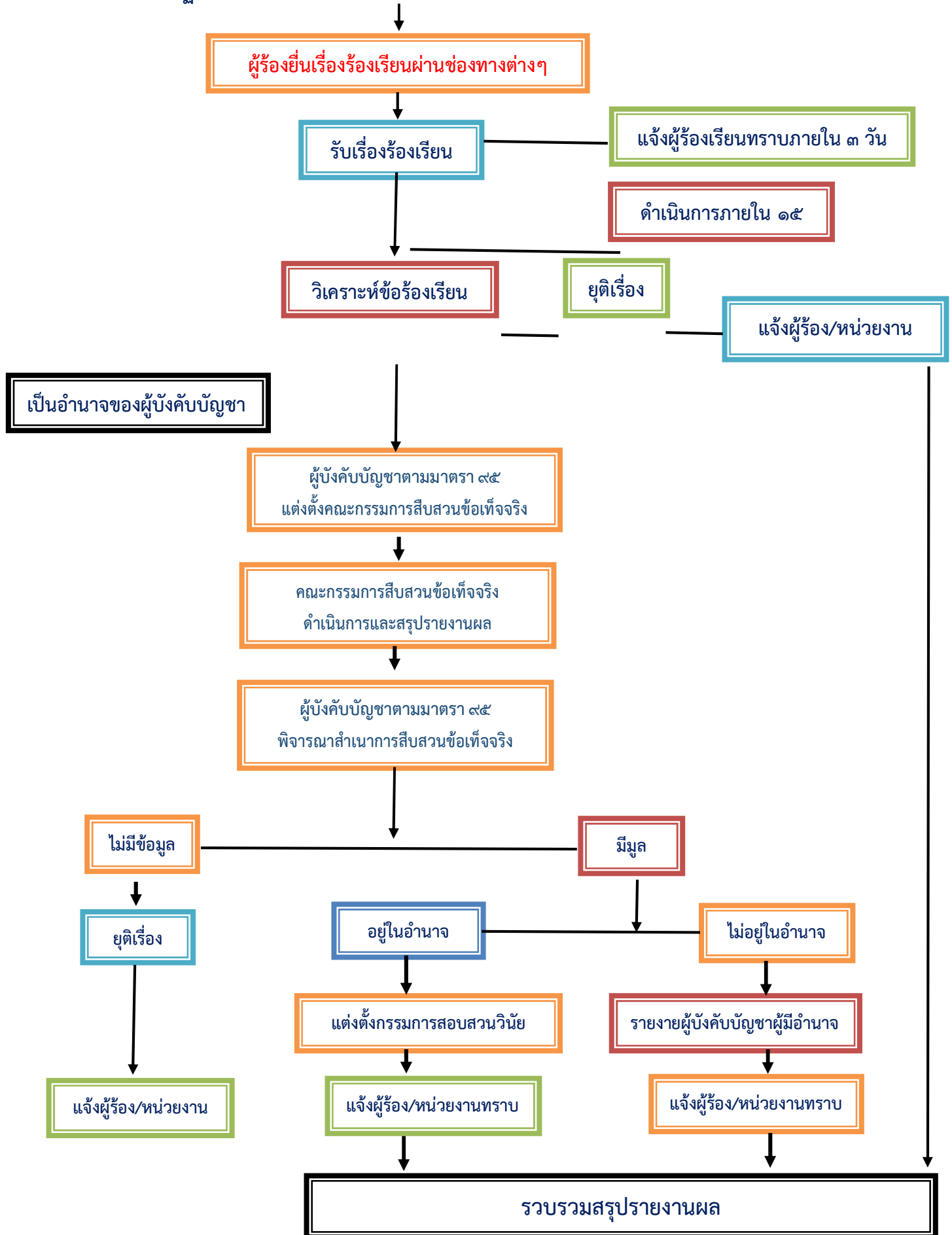
ประกาศ ณ วันที่ ๑ กรกฎาคม พ.ศ. ๒๕๖๔



(นายสวาท ภาชา)

ผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษามหาสารคาม

แผนผังการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียนสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษามหาสารคาม





คำสั่งสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษามหาสารคาม

ที่ ๑๗๓/๒๕๖๔

เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการจัดการเรื่องร้องเรียน ของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษามหาสารคาม
ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔

.....
สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษามหาสารคาม ได้กำหนดมาตรการ กลไก และการวางระบบในการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต ของข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา พนักงานราชการ ลูกจ้างประจำ ลูกจ้างชั่วคราว และครูอัตราจ้าง ในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษามหาสารคาม เกี่ยวกับการบริการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ต่าง ๆ ที่มีปัญหาซึ่งอาจจะเกิดขึ้นได้ โดยสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษามหาสารคาม เพื่อให้สอดคล้องกับ การวัดระดับคุณธรรม ความโปร่งใสและการตรวจสอบได้ ตามหลักธรรมาภิบาล ว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการ บริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๕๖

ดังนั้น สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษามหาสารคาม จึงแต่งตั้งคณะกรรมการจัดการเรื่องร้องเรียน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ ประกอบด้วยบุคคลดังต่อไปนี้

๑. นายสวาท ภาษา	ผู้อำนวยการ สพม.มค	ประธานกรรมการ
๒. นายสุรียา ทองบุญมา	รองผู้อำนวยการ สพม.มค	รองประธานกรรมการ
๓. นายวิศิษฐ์ สมจิตศรีปัญญา	รองผู้อำนวยการ สพม.มค	รองประธานกรรมการ
๔. นายวงศกร ประกอบนันท์	รองผู้อำนวยการ สพม.มค	รองประธานกรรมการ
๕. นายปาลีวิชร์ คະສຸວຣຣນວງສີ	นิติกรชำนาญการพิเศษ ปฏิบัติหน้าที่ ผู้อำนวยการกลุ่มกฎหมายและคดี	กรรมการและเลขานุการ

ให้คณะกรรมการที่ได้รับการแต่งตั้งคณะกรรมการจัดการเรื่องร้องเรียน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ ปฏิบัติหน้าที่ให้บังเกิดผลที่ต่อทางราชการ หากเกิดปัญหาอุปสรรคประการใด ให้รายงานผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษามหาสารคาม ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔ ทราบทันที

ทั้งนี้ ตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไป

สั่ง ณ วันที่ ๑๖ กรกฎาคม พ.ศ. ๒๕๖๔

(นายสวาท ภาษา)

ผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษามหาสารคาม