



คู่มือแนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียน
การทุจริตและประพฤติมิชอบ

โรงเรียนละแมวิทยา

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาสุราษฎร์ธานี ชุมพร
สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน
กระทรวงศึกษาธิการ

คำนำ

โรงเรียนละแมวิทยามุ่งเน้นการสร้างธรรมาภิบาลในการบริหารงานและส่งเสริมการมีส่วนร่วมจากทุกภาคส่วนในการตรวจสอบเผื่อระวัง ดังนั้น เพื่อให้การดำเนินการเกี่ยวกับการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตที่อาจเกิดขึ้นในโรงเรียนละแมวิทยา แก้ไขปัญหาการทุจริตและประพฤติมิชอบให้บรรลุผลเป็นไปในแนวทางเดียวกัน เพื่อให้เกิดประโยชน์ต่อการปฏิบัติราชการ และอำนวยความสะดวกต่อเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานและผู้มาใช้บริการ

โรงเรียนละแมวิทยา อำเภอละแม จังหวัดชุมพร สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาสุราษฎร์ธานี ชุมพร จึงจัดทำคู่มือแนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบเพื่อกำหนดกระบวนการในการปฏิบัติงานให้ชัดเจน สอดคล้องกับกฎหมายเพื่อประโยชน์ต่อผู้ใช้บริการและผู้ปฏิบัติในการดำเนินให้ได้รับการปฏิบัติด้วยความโปร่งใส และเป็นธรรม

โรงเรียนละแมวิทยา

สารบัญ

เรื่อง	หน้า
คำนำ	ก
หลักการและเหตุผล	๑
วัตถุประสงค์	๑
คำจำกัดความ	๑
ผู้รับผิดชอบเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ	๑
ช่องทางการร้องเรียนและวิธีการร้องเรียน	๑
หลักเกณฑ์ในการแจ้งเรื่องร้องเรียน	๒
ขั้นตอนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ	๒
ระยะเวลาในการดำเนินการเรื่องร้องเรียน	๓
ผังขั้นตอนการให้บริการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ	๔
ภาคผนวก	
แบบคำร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ	๖

๑. หลักการและเหตุผล

โรงเรียนละแมวิทยา มุ่งเน้นการสร้างความโปร่งใส เป็นธรรม และปราศจากการทุจริตและประพฤติมิชอบในการทำงานของหน่วยงาน เพื่อให้การทำงานเกิดประโยชน์สูงสุดแก่ประชาชนและประเทศ สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติ ว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริตภาครัฐ จึงเห็นควรกำหนดแนวทางในการดำเนินการป้องกันการทุจริตและประพฤติมิชอบภายในหน่วยงาน เพื่อให้การปฏิบัติราชการเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลอย่างสูงสุด

๒. วัตถุประสงค์

คู่มือการดำเนินการฉบับนี้จัดทำขึ้นเพื่อให้ผู้รับบริการสามารถเข้าถึงการดำเนินงานของหน่วยงานได้อย่างรวดเร็ว และทราบถึงกระบวนการ ขั้นตอน ในการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ และสามารถติดตามการดำเนินงานของผู้ปฏิบัติงาน เพื่อให้เกิดผลสำเร็จตามเจตนารมณ์ของผู้รับบริการ และเป็นกำหนดมาตรฐานในการดำเนินงานของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติอย่างมีระบบ สามารถตรวจสอบการดำเนินงาน ติดตาม และทราบผลการดำเนินงาน เพื่อความโปร่งใสและเป็นธรรม

๓. คำจำกัดความ

“เรื่องร้องเรียน” หมายถึง เรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบของหน่วยงาน สถานศึกษา ข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา ในการปฏิบัติงานที่มีการฝ่าฝืนการปฏิบัติงานหรือการปฏิบัติงานไม่ถูกต้อง ไม่เป็นไปตามขั้นตอน หรือใช้อำนาจหน้าที่ในทางมิชอบ ซึ่งต้องการให้ผู้ปฏิบัติงานชี้แจงตอบข้อสงสัย ปรับปรุง หรือแก้ไข การปฏิบัติงานให้ถูกต้อง ชัดเจน โปร่งใส สามารถตรวจสอบได้

“ผู้ร้องเรียน” หมายถึง นักเรียน ครู บุคลากรทางการศึกษา ผู้ปกครองนักเรียน คู่สัญญา ผู้รับบริการ ผู้ร้องเรียนหรือผู้ที่มาปรึกษา ผู้มีส่วนได้เสียทั้งภายในและภายนอก ของโรงเรียนละแมวิทยา

“ผู้ถูกร้องเรียน” หมายถึง ผู้บริหาร ข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษาในโรงเรียนละแมวิทยา ซึ่งมีพฤติการณ์เกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบ มีการปฏิบัติงานที่มีการฝ่าฝืนการปฏิบัติงานหรือการปฏิบัติงานไม่ถูกต้อง ไม่เป็นไปตามขั้นตอนหรือใช้อำนาจหน้าที่ในทางมิชอบ

๔. ผู้รับผิดชอบเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

โรงเรียนละแมวิทยา มีหน้าที่ดำเนินการเรื่องร้องเรียนให้เป็นไปตามหลักเกณฑ์ที่กำหนด

๕. ช่องทางร้องเรียนและวิธีการร้องเรียน

๕.๑ ร้องเรียนด้วยตนเองที่โรงเรียนละแมวิทยา

๕.๒ ร้องเรียนทางโทรศัพท์ หมายเลข ๐๗๗-๕๕๙๑๐๔ และโทรสาร หมายเลข ๐๗๗-๕๕๙๑๐๓

๕.๓ จัดหมายเจ้าหน้าที่ของถึง โรงเรียนละแมวิทยา ๖๒ หมู่ที่ ๑๐ ตำบลละแม อำเภอละแม จังหวัดชุมพร ๘๖๑๗๐

๕.๔ ร้องเรียนผ่านช่องทางออนไลน์ สื่อสังคมออนไลน์

- เว็บไซต์โรงเรียนละแมวิทยา : <https://www.lw.ac.th>

- Facebook : โรงเรียนละแมวิทยา

- Email : lamaewit@hotmail.com

๕.๕ สายตรงผู้อำนวยการโรงเรียนละแมวิทยา ๐๘๒-๒๘๓๒๒๙๕

๖. หลักเกณฑ์ในการแจ้งเรื่องร้องเรียน

๖.๑ เรื่องที่ร้องเรียนต้องเป็นเรื่องที่ผู้ร้องได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหาย เนื่องจากเจ้าหน้าที่ในกรณีดังต่อไปนี้

- ๖.๑.๑ กระทำการทุจริตต่อหน้าที่ราชการ
- ๖.๑.๒ กระทำความผิดต่อตำแหน่งหน้าที่ราชการ
- ๖.๑.๓ ละเลยหน้าที่ตามที่กฎหมายกำหนดให้ต้องปฏิบัติ
- ๖.๑.๔ ปฏิบัติหน้าที่ล่าช้าเกินสมควร
- ๖.๑.๕ กระทำการนอกเหนืออำนาจหน้าที่ หรือขัดหรือไม่ถูกต้องตามกฎหมาย

๖.๒ เรื่องร้องเรียนต้องเป็นเรื่องจริงที่มีมูลเหตุ มิได้หวังสร้างกระแสหรือสร้างข่าวที่เสียหายต่อบุคคลอื่นหรือหน่วยงาน โดยขาดพยานหลักฐานที่ปรากฏชัดแจ้ง

๖.๓ เรื่องร้องเรียนให้ใช้ถ้อยคำสุภาพและต้องระบุข้อมูลต่อไปนี้

- ๖.๓.๑ ชื่อ นามสกุล ที่อยู่ และหมายเลขโทรศัพท์ หรืออีเมล ที่สามารถติดต่อถึงผู้ร้องเรียนได้
- ๖.๓.๒ ชื่อเจ้าหน้าที่หรือหน่วยงานที่เป็นเหตุแห่งการร้องเรียน
- ๖.๓.๓ การกระทำทั้งหลายที่เป็นเหตุแห่งการร้องเรียน ข้อเท็จจริง หรือพฤติการณ์ให้สามารถเข้าใจได้ว่าได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหาย เพียงพอที่สามารถดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง สืบสวนสอบสวนได้

- ๖.๓.๔ คำขอของผู้ร้องเรียน
- ๖.๓.๕ ลายมือชื่อของผู้ร้องเรียน
- ๖.๓.๖ ระบุพยานเอกสาร พยานวัตถุ และพยานบุคคล (ถ้ามี)

๖.๔ กรณีเรื่องร้องเรียนที่มีลักษณะเป็นบัตร์สนเท่ห์ จะรับพิจารณาเฉพาะที่ระบุหลักฐานกรณีแวดล้อมปรากฏชัด ตลอดจนชี้พยานบุคคลแน่นอนเท่านั้น

๖.๕ เรื่องร้องเรียนที่ไม่สามารถรับไว้พิจารณา ดังต่อไปนี้

- ๖.๕.๑ เรื่องร้องเรียนที่มีได้ทำเป็นหนังสือ
- ๖.๕.๒ เรื่องร้องเรียนที่ไม่ระบุพยานหลักฐานเพียงพอ

๗. ขั้นตอนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

ขั้นตอนที่ ๑ รับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ ประกอบด้วย

- ๑) ชื่อ ที่อยู่ของผู้ร้องเรียน/ผู้แจ้งเบาะแสด
- ๒) วัน เดือน ปีของหนังสือร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด
- ๓) ข้อเท็จจริง หรือพฤติการณ์ของเรื่องที่ร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด ปรากฏอย่างชัดเจนว่ามีมูลข้อเท็จจริงหรือชี้ช่องทางแจ้งเบาะแสดเกี่ยวกับการทุจริตของเจ้าหน้าที่ ชัดแจ้งเพียงพอที่สามารถดำเนินการสืบสวน/สอบสวนได้

๔) ระบุพยาน เอกสาร พยานวัตถุและพยานบุคคล (ถ้ามี)

ขั้นตอนที่ ๒ ดำเนินการคัดแยกประเภทเรื่องร้องเรียน วิเคราะห์เนื้อหาของเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ

ขั้นตอนที่ ๓ สรุปความเห็นเสนอและจัดทำหนังสือถึงผู้อำนวยการโรงเรียนละแมวิทยา พิจารณาลงนาม

ขั้นตอนที่ ๔ ส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการ หรือเสนอแต่งตั้งคณะกรรมการ/คณะทำงาน ตรวจสอบเรื่องร้องเรียน

ขั้นตอนที่ ๕ แจ้งผู้ร้องเรียน (กรณีมีชื่อ/ที่อยู่/หน่วยงาน ชัดเจน) ทราบเบื้องต้นภายใน ๑๕ วัน

ขั้นตอนที่ ๖ เจ้าหน้าที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ โรงเรียนละแมวิทยา รับรายงานและติดตามความก้าวหน้าผลการดำเนินงานจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเสนอผู้อำนวยการโรงเรียนละแมวิทยา

ขั้นตอนที่ ๗ ดำเนินการเก็บข้อมูลในแบบบันทึกเรื่องร้องเรียน เพื่อการประมวลผลและสรุปวิเคราะห์

ขั้นตอนที่ ๘ จัดทำรายงานสรุปผลการวิเคราะห์เสนอผู้บริหาร (รายปี) และบันทึกจัดเก็บเรื่องเป็นข้อมูลของโรงเรียน

๘. ระยะเวลาในการดำเนินการเรื่องร้องเรียน

๘.๑ พิจารณาเรื่องร้องเรียนว่าเป็นตามหลักเกณฑ์ที่จะรับเรื่องไว้พิจารณาหรือไม่ ภายใน ๑ วันทำการ นับแต่วันที่ได้รับเรื่องร้องเรียน ผลเป็นประการใดแจ้งผู้ร้องเรียนทันที

๘.๒ เมื่อรับเรื่องร้องเรียนไว้พิจารณา ดำเนินการตรวจสอบข้อมูล เอกสารประกอบ ภายใน ๓ วันและสรุปเรื่องเสนอผู้อำนวยการโรงเรียนละแมวิทยา กรณีร้องเรียนไม่ได้เกี่ยวข้องกับหน่วยงานแจ้งผู้ร้องเรียน และส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องภายใน ๓ วันทำการ

๘.๓ เมื่อแต่งตั้งคณะกรรมการตรวจสอบข้อเท็จจริง/สืบสวนข้อเท็จจริง ให้ดำเนินการให้แล้วเสร็จและรายงานผลการดำเนินการต่อผู้อำนวยการโรงเรียนละแมวิทยา ภายใน ๓๐ วันทำการ

๘.๔ รายงานผลการดำเนินการให้ผู้ร้องเรียนทราบภายใน ๓ วันทำการ

แผนผังขั้นตอนการดำเนินการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนการทุจริตของ
โรงเรียนละแมวิทยา อำเภอละแม จังหวัดชุมพร

ขั้นตอนที่ ๑ รับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ

ขั้นตอนที่ ๒ ดำเนินการคัดแยกประเภทเรื่องร้องเรียน วิเคราะห์เนื้อหาของ
เรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ

ขั้นตอนที่ ๓ สรุปรายงานความเห็นเสนอและจัดทำหนังสือถึงผู้อำนวยการ
โรงเรียนละแมวิทยา พิจารณาลงนาม

ขั้นตอนที่ ๕ แจ้งผู้ร้องเรียน (กรณีมีชื่อ/ที่อยู่/หน่วยงาน ชัดเจน)
ทราบเบื้องต้นภายใน ๑๕ วัน

ขั้นตอนที่ ๖ เจ้าหน้าที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ โรงเรียนละแมวิทยา
รับรายงานและติดตามความก้าวหน้าผลการดำเนินงานจากหน่วยงานที่
เกี่ยวข้องเสนอผู้อำนวยการโรงเรียนละแมวิทยา

ขั้นตอนที่ ๗ ดำเนินการเก็บข้อมูลในแบบบันทึกเรื่องร้องเรียน เพื่อการ
ประมวลผลและสรุปวิเคราะห์

ขั้นตอนที่ ๘ จัดทำรายงานสรุปผลการวิเคราะห์เสนอผู้บริหาร (รายปี) และ
บันทึกจัดเก็บเรื่องเป็นข้อมูลของโรงเรียน

ภาคผนวก

แบบคำร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ
โรงเรียนละแมวิทยา

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

หมายเลขบัตรประจำตัวประชาชน.....อายุ.....ปี

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

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

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

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

ผู้ถูกร้องเรียน (ชื่อ-สกุล/องค์กร).....

ข้อกล่าวหา/ข้อร้องเรียน (เรื่อง).....

รายละเอียด (พร้อมระบุพยานหลักฐาน).....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ผู้ที่สามารถให้ข้อมูลเพิ่มเติมได้ (ชื่อ-สกุล).....

หน่วยงาน.....หมายเลขโทรศัพท์.....

สถานที่ติดต่อกลับ.....

.....

.....

*** ๑. ข้อมูลเกี่ยวกับชื่อ-สกุล หมายเลขโทรศัพท์ E-Mail สถานที่ติดต่อกลับจะถูกจัดเก็บเป็นความลับ
เว้นแต่ที่จำเป็นต้องเปิดเผยตามข้อกำหนดของกฎหมาย

๒. ผู้ร้องเรียน ผู้ถูกกล่าวหา และผู้เกี่ยวข้องจะได้รับความคุ้มครองที่เหมาะสมจากโรงเรียน ละแม
วิทยา

๓. การนำความเท็จมาร้องเรียนต่อเจ้าหน้าที่ ซึ่งทำให้ผู้อื่นได้รับความเสียหายอาจเป็นความผิดฐาน
แจ้งความเท็จต่อเจ้าพนักงานตามประมวลกฎหมายอาญา

๔. ข้าพเจ้าขอรับรองว่าข้อเท็จจริงที่ได้ยื่นร้องเรียนต่อโรงเรียนละแมวิทยา เป็นเรื่องที่เกิดขึ้นจริง
ทั้งหมดและขอรับผิดชอบต่อข้อเท็จจริงดังกล่าวข้างต้นทุกประการ