



คู่มือ

แนวทางปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ



โรงเรียนทุ่งอุดมวิทยา

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาลำปาง ลำพูน
สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน กระทรวงศึกษาธิการ

คำนำ

คู่มือแนวทางปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของโรงเรียนทุ่งอุดมวิทยา จัดทำขึ้นเพื่อใช้เป็นเครื่องมือสำคัญในการสร้างการมีส่วนร่วมจากทุกภาคีเครือข่ายด้านการป้องกันและปราบปรามการทุจริต การส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรมบุคลากรทุกระดับ เป็นแนวทางการดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตของโรงเรียนทุ่งอุดมวิทยา ทั้งนี้การจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตจำเป็นต้องมีขั้นตอนหรือกระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานที่ชัดเจนและเนมาตรฐานเดียวกัน เพื่อให้การบริหารราชการเป็นไปด้วยความถูกต้อง ยุติธรรม ควบคู่กับการพัฒนา บำบัดทุกข์ บำรุงสุขของประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ ด้วยความรวดเร็วและเกิดผลสัมฤทธิ์อย่างเป็นรูปธรรม

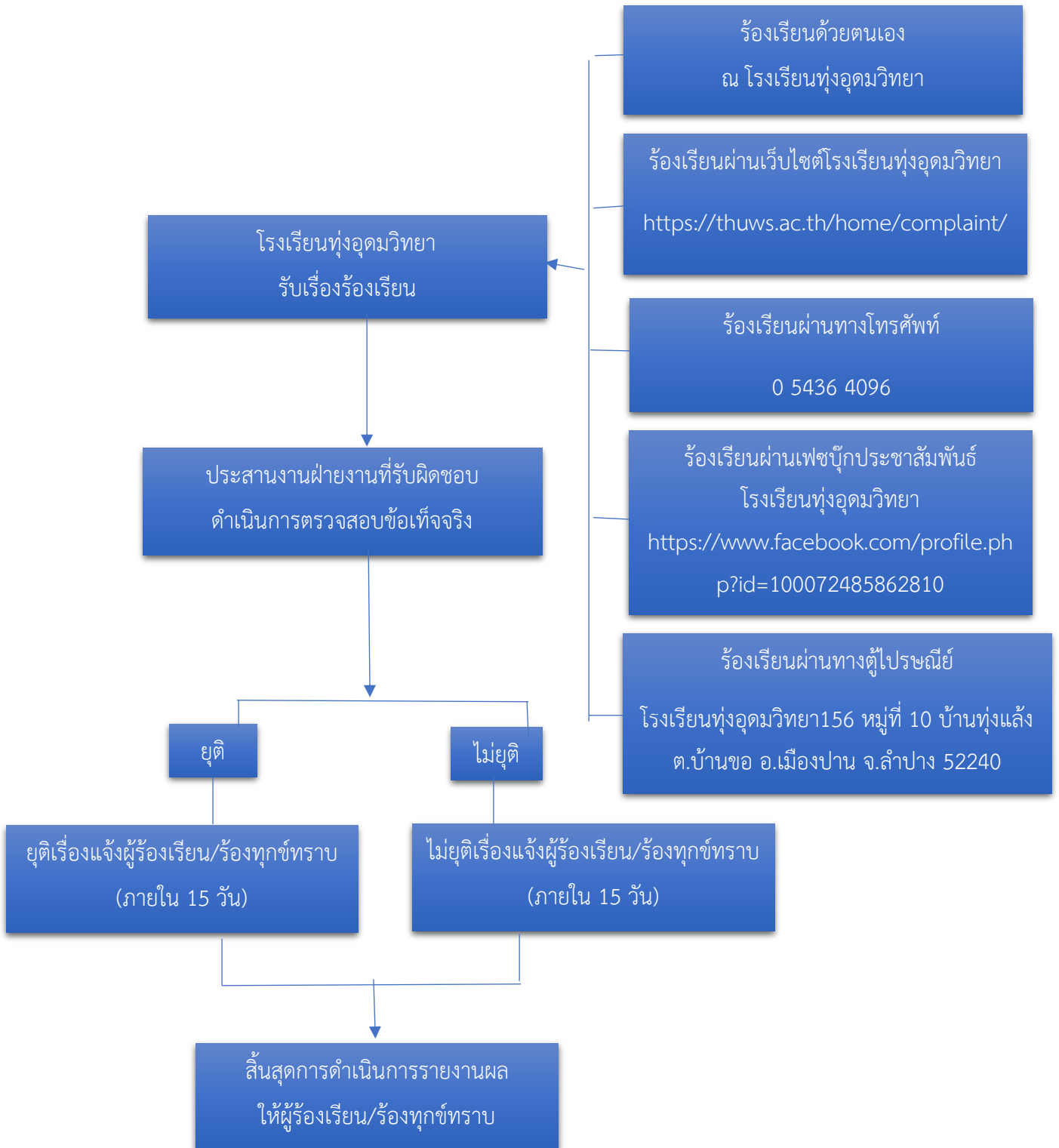
โรงเรียนทุ่งอุดมวิทยา

สารบัญ

บทที่	เรื่อง	หน้า
1	แผนผังการจัดการเรื่องร้องเรียนทุจริตและประพฤติมิชอบ	1
2	บทนำ	2
3	ระบบการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต	3
4	ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	4
5	ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริต	7
	แบบฟอร์มหนังสือร้องเรียนการทุจริตของข้าราชการ	9

บทที่ 1

แผนผังการจัดการเรื่องร้องเรียนทุจริตและประพฤติมิชอบ



บทที่ 2

บทนำ

2.1 หลักการและเหตุผล

โรงเรียนทุ่งอุดมวิทยามีบทบาทหน้าที่ในการกำหนดทิศทาง วางกรอบการดำเนินงานการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบการส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรมของส่วนราชการ ให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต เพื่อใช้เป็นเครื่องมือสำคัญในการสร้างการมีส่วนร่วมจากทุกภาคีเครือข่ายด้านการป้องกันและปราบปรามการทุจริต การส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรมบุคลากรโรงเรียนทุ่งอุดมวิทยา นอกจากนี้ ยังมีหน้าที่สำคัญในการรับแจ้งเบาะแสและร้องเรียน ประสานติดตามหน่วยงานที่เกี่ยวข้องของการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

2.2 วัตถุประสงค์

1) เพื่อให้บุคลากร หรือเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบสามารถนำไปเป็นกรอบแนวทางการดำเนินงานให้เกิดเป็นรูปธรรม ปฏิบัติงานตามมาตรฐานกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบได้อย่างมีประสิทธิภาพ

2) เพื่อให้มั่นใจว่ากระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบใช้เป็นแนวทางการปฏิบัติงานตามขั้นตอนที่สอดคล้องกับข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์ และกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการรับเรื่องร้องเรียนทุกข้ออย่างครบถ้วนและมีประสิทธิภาพ

3) เพื่อพิทักษ์สิทธิของประชาชนและผู้ร้องเรียน

2.3 คำจำกัดความ

ผู้ร้องเรียน หมายถึง ข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา พนักงานราชการ ลูกจ้าง ของหน่วยงานราชการ นักเรียน ผู้ปกครอง ประชาชนทั่วไป และหน่วยงานต่าง ๆ ของรัฐ

ผู้ขอรับบริการ หมายถึง ข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา พนักงานราชการ ลูกจ้างของหน่วยงานราชการ นักเรียน ผู้ปกครอง ประชาชนทั่วไป และหน่วยงานต่าง ๆ ของรัฐ

เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ หมายถึง เจ้าหน้าที่ผู้รับมอบหมายเป็นผู้รับผิดชอบดำเนินการข้อร้องเรียน

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย หมายถึง ผู้ที่ได้รับผลกระทบ ทั้งทางบวกและทางลบ ทั้งทางตรงและทางอ้อมจากการดำเนินการของส่วนราชการ และสถานศึกษา

ข้อร้องเรียน หมายถึง ข้อร้องเรียนกล่าวหากรณีการทุจริตและประพฤติมิชอบในตำแหน่งหน้าที่ราชการ

การจัดการข้อร้องเรียน หมายความว่า การจัดการใน กรณีการทุจริต และ ประพฤติมิชอบในตำแหน่งหน้าที่ราชการ

ช่องทางการรับข้อร้องเรียน หมายถึง ช่องทางต่าง ๆ ที่ใช้ในการรับเรื่องร้องเรียน ช่องทางการร้องเรียนของโรงเรียนทุ่งอุดมวิทยาทั้ง 4 ช่องทาง ประกอบด้วย

- ช่องทางที่ 1 ร้องเรียนด้วยตนเอง ณ โรงเรียนทุ่งอุดมวิทยา
- ช่องทางที่ 2 โทร 0 5436 4096 ในวันและเวลาราชการ
- ช่องทางที่ 3 ทางเว็บไซต์ของโรงเรียน <https://thuws.ac.th/home/complaint/>
- ช่องทางที่ 4 ทาง <https://www.facebook.com/profile.php?id=100072485862810>
- ช่องทางที่ 5 ร้องเรียนผ่านตู้ไปรษณีย์ ถึงโรงเรียนทุ่งอุดมวิทยา 156 หมู่ที่ 10 บ้านทุ่งแล้ง ต.บ้านขอ อ.เมืองปาน จ.ลำปาง 52240

บทที่ 3

ระบบการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต

3.1 บทบาทหน้าที่รับผิดชอบของหน่วยงาน

ส่วนงาน/ผู้รับผิดชอบ การรับเรื่องร้องเรียน งานธุรการ โรงเรียนทุ่งอุดมวิทยา
สถานที่ตั้ง 156 หมู่ 10 บ้านทุ่งแล้ง ตำบลบ้านขอ อำเภอเมืองปาน จังหวัดลำปาง 52240

มีบทบาทหน้าที่ในการดำเนินการเสริมสร้างความเข้มแข็งและเครือข่ายสำคัญในการขับเคลื่อนนโยบายและมาตรการต่าง ๆ ในการต่อต้านการทุจริตในหน่วยงาน มีอำนาจหน้าที่ ดังนี้

1. จัดทำแผนปฏิบัติการป้องกันและปราบปรามการทุจริตของส่วนราชการ ให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริตภาครัฐและนโยบายของรัฐบาลที่เกี่ยวข้อง

2. ประสาน เร่งรัด และกำกับในเจ้าหน้าที่ผู้เกี่ยวข้อง ดำเนินการตามแผนปฏิบัติการป้องกันการทุจริตของหน่วยงาน

3. ดำเนินการเกี่ยวกับข้อร้องเรียนการทุจริต การปฏิบัติหรือการละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน

4. ปฏิบัติงานร่วมกับ หรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง หรือได้รับมอบหมาย

3.2 หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริต

3.2.1 ไข้อยู่คำเบื้องต้น และใช้ข้อความสุภาพ ประกอบด้วย

- 1) ชื่อ ที่อยู่ของผู้ร้องเรียนชัดเจน
- 2) วัน เดือน ปีของหนังสือร้องเรียน
- 3) ข้อเท็จจริง หรือพฤติการณ์ของเรื่องที่ร้องเรียน ปรากฏอย่างชัดเจนว่ามีมูลข้อเท็จจริง เกี่ยวกับการทุจริตของเจ้าหน้าที่หรือหน่วยงาน ชัดเจนเพียงพอที่สามารถดำเนินการสืบสวนหรือสอบสวนได้
- 4) ระบุพยานเอกสาร พยานวัตถุและพยานบุคคล (ถ้ามี)

3.2.2 ข้อร้องเรียน ต้องเป็นเรื่องจริงที่มีมูลเหตุ มิได้หวังสร้างกระแสหรือสร้างข่าวที่เสียหายต่อบุคคลอื่นหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

3.2.3 เป็นเรื่อง que ผู้ร้องเรียนได้รับความไม่ชอบธรรม อันเนื่องมาจากการปฏิบัติหน้าที่ต่าง ๆ ของเจ้าหน้าที่โรงเรียนทุ่งอุดมวิทยา

3.2.4 ไม่เป็นคำร้องเรียนที่เราลักษณะดังต่อไปนี้

- 1) คำร้องเรียน ที่เข้าสู่กระบวนการยุติธรรมแล้ว หรือเป็นเรื่องที่ศาลได้มีคำพิพากษาหรือคำสั่งถึงที่สุดแล้ว
- 2) คำร้องเรียนที่เกิดจากการโต้แย้งสิทธิระหว่างบุคคลต่อบุคคลด้วยกันนอกเหนือจากหลักเกณฑ์ ดังกล่าวแล้ว ให้อยู่ในดุลพินิจของผู้บริหารว่าจะรับไว้พิจารณาหรือไม่ เป็นเรื่องเฉพาะกรณีไป

3.3 การรับเรื่องร้องเรียน

1 กรณีร้องเรียนด้วยตนเอง

(1) ให้ผู้ขอรับบริการ/ผู้ร้องเรียน กรอกแบบคำร้องเรียน (รร.1) โดยมีรายละเอียด เช่น ชื่อ-สกุล ของผู้ถูกร้องเรียน ช่วงเวลาการกระทำความผิด พฤติการณ์ การทุจริตและประพฤตินิยมชอบ ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ติดต่อ เรื่องร้องเรียน และสถานที่เกิดเหตุ พร้อมทั้งลงลายมือชื่อผู้ขอรับบริการ/ผู้ร้องเรียน

(2) ออกใบรับข้อร้องเรียน (รร.11) ให้กับ ผู้รับบริการ/ผู้ร้องเรียน พร้อมลงลายมือชื่อเจ้าหน้าที่ผู้รับเรื่องร้องเรียน

(3) แจ้งให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการเรื่องร้องเรียน ภายใน 1 วันทำการ

2 กรณีร้องเรียนเป็นหนังสือ

(1) ให้เจ้าหน้าที่ทะเบียนลับของ โรงเรียนทุ่งอุดมวิทยา ออกเลขทะเบียนหนังสือ(ลับ) ในทะเบียนหนังสือลับของโรงเรียน

(2) แจ้งให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการเรื่องร้องเรียน ภายใน 1 วันทำการ

3 กรณีร้องเรียนทางโทรศัพท์

(1) ให้เจ้าหน้าที่กรอกข้อร้องเรียนในแบบคำร้องเรียนทางโทรศัพท์ (รร.2) โดยมีรายละเอียด เช่น ชื่อ-สกุล ผู้ขอรับบริการ/ผู้ร้องเรียน ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ติดต่อ เรื่องร้องเรียน และสถานที่เกิดเหตุ พร้อมทั้ง ลงลายมือชื่อผู้รับโทรศัพท์/ผู้บันทึกข้อความ

(2) แจ้งให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการเรื่องร้องเรียน ภายใน 1 วันทำการ

4 กรณีร้องเรียนทางเว็บไซต์

(1) ให้เจ้าหน้าที่ดูแลระบบเว็บไซต์ นำข้อความร้องเรียนแจ้ง เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบรับเรื่องร้องเรียน เพื่อจดรายละเอียดลงในแบบคำร้องเรียนทางเว็บไซต์ (รร.2) โดยมีรายละเอียด เช่น ชื่อ-สกุล ผู้ขอรับบริการ/ผู้ร้องเรียน ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ติดต่อ เรื่องร้องเรียน และสถานที่เกิดเหตุ พร้อมทั้งลงลายมือชื่อผู้รับโทรศัพท์/ผู้บันทึกข้อความ

(2) แจ้งให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการเรื่องร้องเรียน ภายใน 1 วันทำการ

บทที่ 4

ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

4.1 กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต

ผู้ร้องเรียนยื่นเรื่องร้องเรียนผ่านทางช่องทางต่าง ๆ ของโรงเรียนทุ่งอุดมวิทยา โดยให้เจ้าหน้าที่ผู้เกี่ยวข้องดำเนินการตามขั้นตอน ดังนี้

4.1.1 เจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตตามช่องทางต่าง ๆ

4.1.2 เจ้าหน้าที่ประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง

4.1.3 เจ้าหน้าที่ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง

- กรณีเรื่องยุติ ให้แจ้งผลให้ผู้ร้องเรียนทราบภายใน 15 วัน

- กรณีเรื่องไม่ยุติ

1) ให้ตั้งคณะกรรมการสอบข้อเท็จจริง

2) แจ้งการดำเนินงานให้ผู้ร้องเรียนทราบเบื้องต้น ภายใน 15 วัน

4.1.4 เจ้าหน้าที่จัดทำรายงานสรุปผลเรื่องร้องเรียนการทุจริตเสนอผู้บริหาร

4.2 การบันทึกเรื่องร้องเรียน

4.2.1 กรอกแบบฟอร์มบันทึกเรื่องร้องเรียน โดยมีรายละเอียด ชื่อ-สกุล ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ติดต่อ เรื่องร้องเรียน และสถานที่เกิดเหตุรวมถึงสาเหตุ

4.2.2 ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียน เจ้าหน้าที่ต้องบันทึกข้อร้องเรียนลงสมุดบันทึกข้อร้องเรียน

4.3 การติดตามแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน

ให้หน่วยงานหรือเจ้าหน้าที่ผู้เกี่ยวข้องรายงานผลการดำเนินการให้คณะกรรมการร้องเรียนการทุจริตทราบ ภายใน 15 วันทำการ เพื่อดำเนินการแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบ

4.4 การรายงานผลการดำเนินงานให้ผู้บริหารทราบ

- รวบรวมข้อมูล และรายงานสรุปการดำเนินการเรื่องร้องเรียนการทุจริตให้ผู้บริหารทราบ

- รายงานเรื่องร้องเรียนหลังจากสิ้นปีงบประมาณ เพื่อดำเนินการจัดทำข้อมูลเชิงสถิติเรื่องร้องเรียนการทุจริตประจำปี

บทที่ 5

ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริต

ช่องทางในการร้องเรียน	ความถี่ในการตรวจสอบ	หมายเหตุ
ช่องทางที่ 1 ร้องเรียนด้วยตนเอง ณ โรงเรียนทุ่งอุดมวิทยา	ทุกวัน	ในวันและเวลาราชการ
ช่องทางที่ 2 โทร 0 5436 4096	ทุกวัน	ในวันและเวลาราชการ
ช่องทางที่ 3 ทางเว็บไซต์ของโรงเรียน https://thuws.ac.th/home/complaint/	ทุกวัน	
ช่องทางที่ 4 ทางเฟซบุ๊ก ประชาสัมพันธ์โรงเรียนทุ่งอุดมวิทยา https://www.facebook.com/profile.php?id=100072485862810	ทุกวัน	
ช่องทางที่ 5 ร้องเรียนผ่านตู้ไปรษณีย์ ถึงโรงเรียนทุ่งอุดมวิทยา 156 หมู่ที่ 10 บ้านทุ่งแล้ง ต.บ้านขอ อ.เมืองปาน จ.ลำปาง 52240	ทุกวัน	

๕. สถานที่เกิดเหตุ

.....
.....

๖. พยานหลักฐาน.....

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

ข้าพเจ้า ขอรับรองว่าคำร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ดังกล่าวข้างต้นเป็นความจริง และหากเป็นการร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบปราศจากความจริงเป็นคำร้องที่ไม่สุจริต ยินดีรับความรับผิดชอบตามกฎหมายทั้งทางแพ่งและอาญาหากพึงมี

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการต่อไป

ขอแสดงความนับถือ

(ลงชื่อ)

(.....) ผู้ร้องเรียน

๕. สถานที่เกิดเหตุ

.....
.....

๖. พยานหลักฐาน.....

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

ข้าพเจ้า ขอรับรองว่าคำร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ดังกล่าวข้างต้นเป็นความจริง และ
หาก เป็นการร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบปราศจากความจริงเป็นคำร้องที่ไม่สุจริต ยินดีรับความรับ
ผิด ตามกฎหมายทั้งทางแพ่งและอาญาหากพึงมี

(ลงชื่อ)เจ้าหน้าที่รับเรื่อง

(.....)

วันที่..... เดือน..... พ.ศ. เวลาน.

ใบรับคำร้องเรียน/ร้องทุกข์

ที่.....

วันที่..... เดือน..... พ.ศ.

เรื่อง แจ้งการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

เรียนผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์

ตามที่ท่านได้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ ต่อ โรงเรียน ทุ่งอุดมวิทยา เมื่อวันที่ เดือน
พ.ศ. เกี่ยวกับเรื่อง

..... นั้น ได้รับ

เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ของท่านไว้ดำเนินการเรียบร้อยแล้ว เพื่อได้พิจารณา ดำเนินการ ต่อไป

จึงแจ้งเพื่อทราบ

ขอแสดงความนับถือ

(ลงชื่อ) เจ้าหน้าที่รับเรื่อง
(.....)



คู่มือ

แนวทางปฏิบัติการจัดการ
เรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ
โรงเรียนทุ่งอุดมวิทยา