



แนวปฏิบัติการจัดการ เรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

โรงเรียนชัยเกษมวิทยา
ต.ชัยเกษม อ.บางสะพาน จ.ประจวบคีรีขันธ์
สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาประจวบคีรีขันธ์

สารบัญ

เรื่อง	หน้า
หลักการและเหตุผล	1
วัตถุประสงค์	1
หลักเกณฑ์และรายละเอียดการร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ	1
ช่องทางการร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ	2
วิธีการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ	3
ผู้รับผิดชอบจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ	3
กระบวนการขั้นตอนจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ	3
ส่วนงานที่รับผิดชอบ	4
ระยะเวลาดำเนินการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ	4
กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ	5
กระบวนการการดำเนินการทางวินัย	6
มาตรฐานการปฏิบัติงาน	6
การติดตามและการประเมินผล	7
แบบร้องเรียนร้องทุกข์	8
ติดต่อกลุ่มงาน	9

คู่มือการดำเนินการเรื่องร้องเรียนการทุจริตประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ โรงเรียนชัยเกษมวิทยา

หลักการและเหตุผล

โรงเรียนชัยเกษมวิทยาเป็นหน่วยงานที่ให้ความสำคัญกับ การบริหารงานด้วยระบบคุณธรรมและความโปร่งใส รวมทั้งการธรรมาภิบาลและเสริมสร้างวัฒนธรรมขององค์กร เพื่อนำไปสู่การพัฒนาและยกระดับการบริหารจัดการให้เป็นไปตามหลักธรรมาภิบาล โดยสอดคล้องกับ ยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริตภาครัฐ ซึ่งได้มีการกำหนดมาตรการปลูกจิตสำนึก ป้องกัน ปราบปราม และสร้างเครือข่ายในการป้องกันและปราบปรามการทุจริต และการดำเนินการส่งเสริม คุ่มครองคุณธรรมจริยธรรมของเจ้าหน้าที่โรงเรียนชัยเกษมวิทยาโดยมีเป้าหมาย คือ เจ้าหน้าที่ที่สามารถปฏิบัติราชการได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ประชาชนได้รับบริการที่ดี มีความพึงพอใจ เชื่อมั่นและศรัทธาต่อการบริหารราชการของหน่วยงาน

วัตถุประสงค์

1. เพื่อให้บุคลากรที่เกี่ยวข้องหรือเจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบสามารถนำไปใช้เป็นกรอบแนวทางการดำเนินงานให้เกิดเป็นรูปธรรม ปฏิบัติงานได้ตามมาตรฐานของกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ได้อย่างมีประสิทธิภาพ
2. เพื่อสร้างความมั่นใจว่ากระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ เป็นไปตามขั้นตอนและสอดคล้องกับข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์ และกฎหมายที่เกี่ยวข้องอย่างถูกต้องและครบถ้วน
3. เพื่อเป็นการแสดงขั้นตอนและวิธีการปฏิบัติงาน ซึ่งสามารถถ่ายทอดให้กับผู้ที่เข้ามาปฏิบัติงานในภายหลังได้ ส่งผลให้ผู้ให้บริการสามารถเข้าใจและใช้ประโยชน์จากกระบวนการที่มีอยู่ สามารถพัฒนาการปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ รวมทั้งสามารถแสดงหรือเผยแพร่ให้กับบุคคลภายนอกได้ทราบเพื่อนำไปสู่ การให้ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ ทั้งนี้ เพื่อนำไปสู่การปรับปรุงกระบวนการในการปฏิบัติงานต่อไป
4. เพื่อพิทักษ์สิทธิของประชาชนและผู้ร้องเรียนตามหลักธรรมาภิบาล

หลักเกณฑ์และรายละเอียด การทุจริตและประพฤติมิชอบ

1. หลักเกณฑ์การร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ
 - 1.1 เรื่องที่จะนำมาร้องเรียนต้องเป็นเรื่องที่ได้รับความสะดวกหรือเสียหาย อันเนื่องมาจากเจ้าหน้าที่ของโรงเรียนชัยเกษมวิทยา ในเรื่องดังต่อไปนี้
 - (1) การกระทำการทุจริตต่อหน้าที่ราชการ
 - (2) การกระทำความผิดต่อตำแหน่งหน้าที่ราชการ
 - (3) ละเลยหน้าที่ตามที่กฎหมายกำหนดให้ต้องปฏิบัติ
 - (4) ปฏิบัติหน้าที่ล่าช้าเกินสมควร
 - (5) กระทำการนอกเหนืออำนาจหน้าที่ หรือขัดหรือไม่ถูกต้องตามกฎหมาย

1.2 เรื่องที่ร้องเรียนต้องเป็นเรื่องจริงที่มีมูล มิใช่ลักษณะกระแสบ่าวที่สร้างความเสียหายแก่บุคคลที่ขาดหลักฐานแวดล้อมที่ปรากฏชัดแจ้ง ตลอดจนขาดพยานบุคคลแน่นอน

2. ข้อข้อร้องเรียนต้องมีสาระสำคัญดังต่อไปนี้

2.1 ชื่อและข้อมูลของผู้ร้องเรียน

2.2 ชื่อหน่วยงานหรือเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องที่เป็นเหตุแห่งการร้องเรียน

2.3 การกระทำทั้งหลายที่เป็นเหตุแห่งการร้องเรียน พร้อมทั้งข้อเท็จจริงหรือพฤติการณ์ ตามสมควรที่เกี่ยวกับการกระทำดังกล่าว

2.5 ลายมือชื่อของผู้ร้องเรียน

2.6 ระบุวัน เดือน ปีที่เกิดเหตุร้องเรียน

2.7 เอกสารหลักฐานอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง เช่น พยานเอกสาร พยานวัตถุ พยานบุคคล เป็นต้น

3. กรณีการร้องเรียนที่มีลักษณะเป็นบัตรสนเท่ห์ จะรับพิจารณาเฉพาะรายที่ระบุหลักฐาน กรณีแวดล้อมปรากฏชัดเจน ตลอดจนชี้พยานบุคคลแน่นอนเท่านั้น

4. กรณีที่มีผู้ร้องเรียนด้วยวาจาหรือทางโทรศัพท์ ให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบสอบถามและบันทึกข้อมูลดังกล่าวให้ครบถ้วน หรือแจ้งผู้ร้องเรียนทำเป็นหนังสือส่งมายัง โรงเรียนชัยเกษมวิทยา

5. ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ร้องเรียนและผู้ถูกร้องเรียนต้องจัดเก็บเป็นความลับ

6. เรื่องร้องเรียนที่อาจไม่รับพิจารณา

6.1 ข้อร้องเรียนที่มีได้ทำเป็นหนังสือ

6.2 ข้อร้องเรียนที่ไม่มีมูลความจริงหรือพยานหลักฐานที่เพียงพอ

6.3 ข้อร้องเรียนที่ไม่มีรายการตามข้อ 2

ช่องทางการร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ บุคคลภายนอกสามารถทำการร้องเรียนได้ดังนี้

1. ร้องเรียนด้วยตนเองที่โรงเรียนชัยเกษมวิทยา

2. ร้องเรียนเป็นหนังสือทางไปรษณีย์มายังโรงเรียนชัยเกษมวิทยา

ที่อยู่ 33 หมู่ 7 ต.ชัยเกษม อ.บางสะพาน จ.ประจวบคีรีขันธ์ 77190

3. ร้องเรียนผ่านทางโทรศัพท์ 086-478-6523

4. ร้องเรียนผ่านทางโทรสาร -

5. ร้องเรียนผ่านทางออนไลน์ได้แก่

- เว็บไซต์ <http://www.chaikasemwit.ac.th>

- ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ chaiksem@hotmail.com

- เฟซบุ๊ก <https://www.facebook.com/PRChaikasem/>

- กูเกิ้ลฟอรัม -

6. ร้องเรียนผ่านทางช่องทางอื่นๆ เช่น สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ (ป.ป.ช.) สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตในภาครัฐ (ป.ป.ท.) สำนักงาน คณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน (สพฐ.) หรือศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ เป็นต้น

วิธีการในการจัดการต่อเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

โรงเรียนชัยเกษมวิทยาได้จัดระดับข้อร้องเรียนตามความสำคัญของข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ โดยแบ่งออกเป็น 4 ระดับ ดังนี้

1. ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ การสอบถาม การร้องขอข้อมูล ผู้ร้องเรียนไม่ได้รับความเดือดร้อน แต่ติดต่อมาเพื่อให้ข้อเสนอแนะ ให้ข้อคิดเห็น สอบถาม หรือร้องขอข้อมูลของหน่วยงาน ระยะเวลาดำเนินการไม่เกิน 7 วันทำการ เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียน

2. ข้อร้องเรียนเล็กน้อย ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อน แต่สามารถแก้ไขได้โดยหน่วยงานเดียว ระยะเวลาดำเนินการไม่เกิน 15 วันทำการหน่วยงานผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียน

3. ข้อร้องเรียนใหญ่

- ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อน ไม่สามารถแก้ไขได้โดยหน่วยงานเดียว หรือจะต้องมีการแต่งตั้งคณะกรรมการ เพื่อพิจารณา หรือต้องส่งเรื่องต่อให้หน่วยงานอื่นดำเนินการ

- เรื่องที่สร้างความเสื่อมเสียต่อชื่อเสียงของหน่วยงาน

ระยะเวลาดำเนินการ ไม่เกิน 15 วันทำการหรือเกินกว่านั้น หน่วยงานผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียน

4. ข้อร้องเรียนนอกเหนืออำนาจของหน่วยงาน ผู้ร้องเรียนร้องขอในสิ่งที่อยู่นอกเหนือบทบาทอำนาจหน้าที่ของหน่วยงาน ระยะเวลาดำเนินการไม่เกิน 1 วันทำการ (ชี้แจงให้ ผู้รับบริการหรือผู้ร้องเรียนทราบ) เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของทุกหน่วยงาน

ผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

1. กรณีเป็นข้อร้องเรียน ณ จุดปฏิบัติงาน เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานธุรการและสารบรรณของกลุ่มงาน นำเสนอข้อมูลต่อผู้บังคับบัญชา และทำหน้าที่แจ้งข้อมูลกลับต่อผู้รับบริการ/ผู้ร้องเรียน

2. กรณีร้องเรียน ณ โรงเรียนชัยเกษมวิทยา เจ้าหน้าที่ที่รับเอกสารข้อร้องเรียนและแจ้งให้ผู้ร้องเรียนกรอกแบบฟอร์ม หรือเป็นผู้บันทึก แบบฟอร์ม และนำเสนอต่อผู้บังคับบัญชา เมื่อผู้บังคับบัญชาดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียนเรียบร้อยแล้ว หรืออยู่ระหว่างดำเนินการแก้ไข จะมอบหมายให้เจ้าหน้าที่ดังกล่าว แจ้งข้อมูลกลับต่อผู้รับบริการ/ผู้ร้องเรียน

3. กรณีข้อร้องเรียนจากช่องทางติดต่อแจ้งเรื่องร้องเรียนหรือสื่อออนไลน์อื่น ๆ ให้เจ้าหน้าที่เป็นผู้รวบรวมข้อมูลเสนอต่อผู้บริหาร และแจ้งกลับข้อมูลกลับผู้รับบริการ/ผู้ร้องเรียน

กระบวนการขั้นตอนจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

1. ผู้ร้องเรียนสามารถร้องเรียนผ่านช่องทางที่กำหนดให้ เพื่อเป็นข้อมูลในการแจ้งผลกลับ ให้ผู้ร้องเรียนมีการบันทึกข้อมูล รายละเอียดการร้องเรียน ชื่อผู้ร้องเรียน ที่อยู่โทรศัพท์ ชื่อหน่วยงาน หรือ ชื่อผู้ถูกร้องเรียน และเหตุที่ร้องเรียน

2. เมื่อได้รับข้อร้องเรียน ให้เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานทุกกลุ่มงาน ดำเนินการตามกระบวนการและ ขั้นตอนโดยพิจารณาแบ่งประเภทข้อร้องเรียนและดำเนินการปรับปรุงแก้ไขข้อร้องเรียนภายในระยะเวลาที่ได้ กำหนดไว้ ส่วนเรื่องการให้บริการ ให้ดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียนในทันทีพร้อมและแจ้งข้อมูลกลับให้ ผู้รับบริการได้รับทราบ รายงานและบันทึกข้อมูลข้อร้องเรียน/วิธีการแก้ไขต่อผู้บังคับบัญชา

3. ข้อร้องเรียนประเภทอื่น ให้เสนอข้อมูลต่อผู้อำนวยการกลุ่ม และผู้อำนวยการโรงเรียนชัยเกษมวิทยา เพื่อพิจารณาแก้ไข ปรับปรุง และให้มีการแจ้งกลับต่อผู้รับบริการ ภายใน 15 วัน

4. ในกรณีที่ข้อร้องเรียนทางสื่อสิ่งพิมพ์สื่อมวลชน หรือข้อร้องเรียนที่ไม่ระบุผู้ร้องเรียนในลักษณะ เป็น บัตรสนทนา ให้กลุ่มงานที่รับผิดชอบในเรื่องที่ร้องเรียน รวบรวมข้อมูลนำเสนอผู้อำนวยการโรงเรียนชัยเกษมวิทยา เพื่อพิจารณาเป็นเฉพาะกรณีไป

ส่วนงานที่รับผิดชอบ

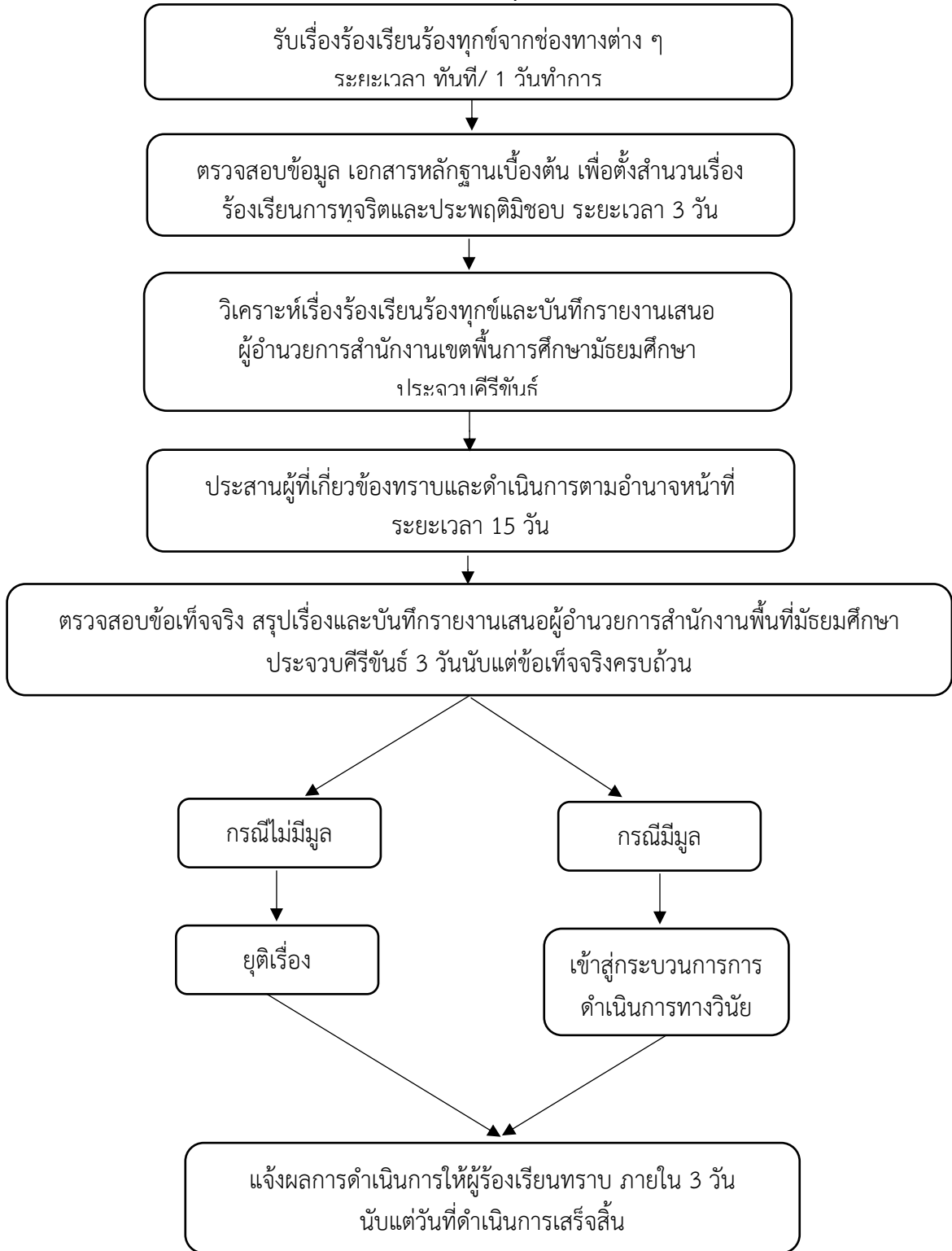
โรงเรียนชัยเกษมวิทยา

- | | |
|-------------------------|------------------------|
| 1. นายวัชรินทร์ บัวด้วง | ผู้อำนวยการโรงเรียน |
| 2. นายเอกราช ล้อแก้ว | รองผู้อำนวยการโรงเรียน |

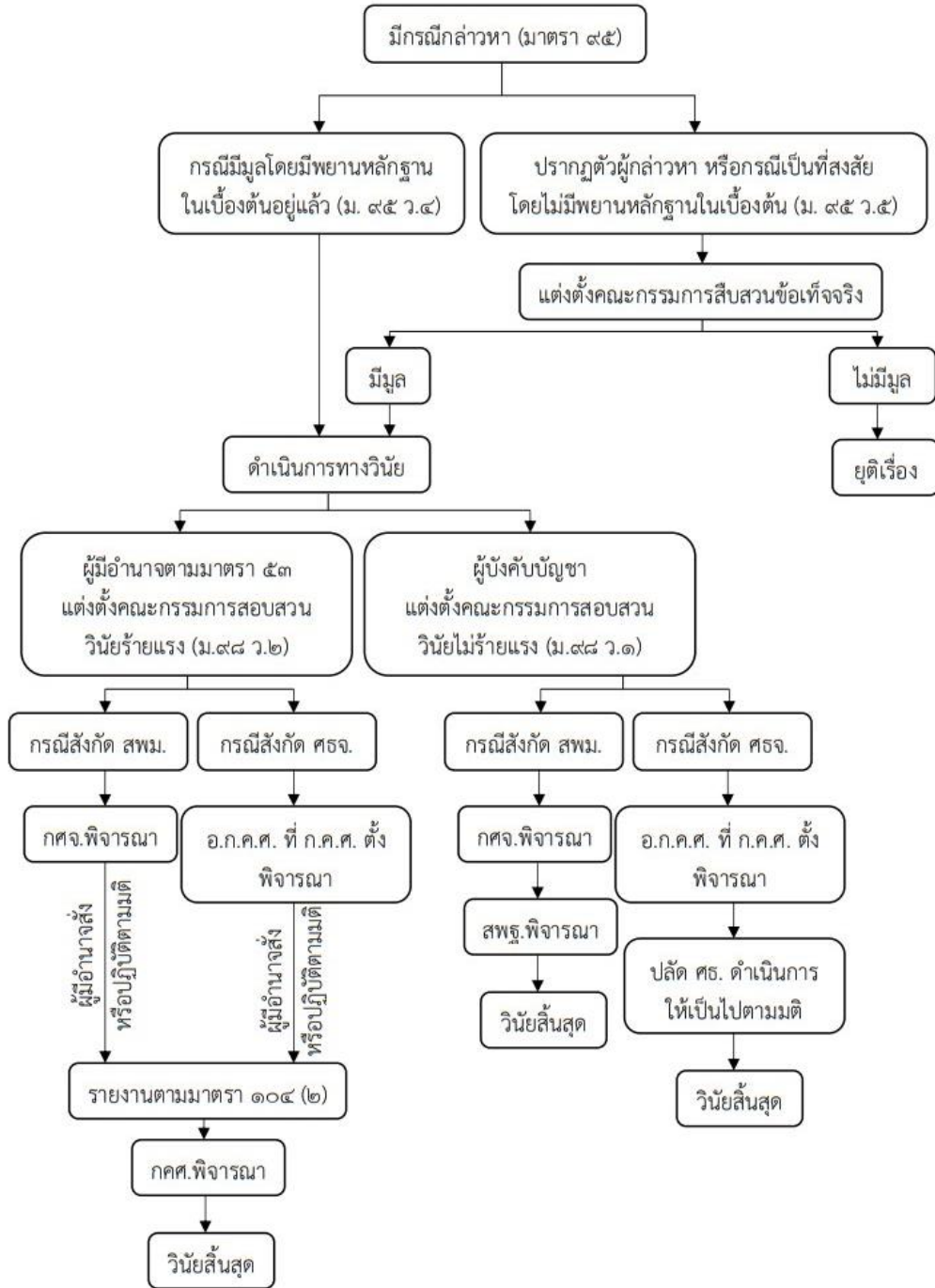
ระยะเวลาดำเนินการต่อเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

1. รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์จากช่องทางต่าง ๆ ระยะเวลา ทันที/ 1 วันทำการ
 2. ตรวจสอบข้อมูล เอกสารหลักฐานเบื้องต้น เพื่อตั้งสำนวนเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ระยะเวลา 3 วัน
 3. วิเคราะห์เรื่องร้องเรียนร้องทุกข์และบันทึกรายงานเสนอ ผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา มัชฌิมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ ระยะเวลา 1 วัน
 4. ประสานผู้ที่เกี่ยวข้องทราบและดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ ระยะเวลา 15 วัน
 5. ตรวจสอบข้อเท็จจริง สรุปรายชื่อและบันทึกรายงานเสนอผู้อำนวยการสำนักงานพื้นที่มัธยมศึกษา ประจวบคีรีขันธ์ 3 วันนับแต่ข้อเท็จจริงครบถ้วน
 6. กรณีไม่มีมูล ยุติเรื่อง แจ้งผลการดำเนินการให้ผู้ร้องเรียนทราบ ภายใน 3 วันนับแต่วันที่ดำเนินการเสร็จสิ้นกรณีมีมูลเข้าสู่กระบวนการการดำเนินการทางวินัย เข้าสู่กระบวนการการดำเนินการทางวินัย แจ้งผลการดำเนินการให้ผู้ร้องเรียนทราบ ภายใน 3 วันนับแต่วันที่ดำเนินการเสร็จสิ้น
- การแจ้งการดำเนินการกลับให้ผู้รับบริการ/ผู้ร้องเรียนทราบ ด้วยวิธีการแจ้งให้รับทราบด้วยตนเอง หรือทางไปรษณีย์ลงทะเบียนตอบรับ ณ ที่อยู่ของผู้รับบริการ/ผู้ร้องเรียน ดังนี้
1. ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ การสอบถาม หรือการร้องขอข้อมูล การแจ้งกลับไม่เกิน 7 วันทำการ
 2. ข้อร้องเรียนเล็ก การแจ้งกลับไม่เกิน 15 วันทำการ
 3. ข้อร้องเรียนใหญ่ การแจ้งกลับไม่เกิน 15 วันทำการ หรือเกินกว่านั้น
 4. ข้อร้องเรียนนอกเหนืออำนาจของหน่วยงาน การแจ้งกลับไม่เกิน 1 วันทำการ (ชี้แจงให้ผู้รับบริการ/ผู้ร้องเรียนทราบ)

กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ



กระบวนการการดำเนินการทางวินัย



มาตรฐานการปฏิบัติงาน

มาตรฐานการปฏิบัติงาน	ค่าเป้าหมาย
ร้อยละของข้อร้องเรียนที่ประสบความสำเร็จในการแก้ปัญหา	ร้อยละ 80
ร้อยละของข้อร้องเรียนที่ได้รับการสั่งการ และไม่กลับมาร้องเรียนซ้ำในเรื่องเดิมในรอบหนึ่งงบประมาณ	ร้อยละ 80

การติดตามและการประเมินผล

การติดตามและการประเมินผลการปฏิบัติงานกระบวนการจัดการข้อร้องเรียน ข้อร้องเรียน การทุจริต ข้อร้องทุกข์ข้อคิดเห็น และข้อเสนอแนะ โดยวิธีการตรวจสอบเอกสารและมีระบบการติดตามและการประเมินผลการดำเนินงานของกระบวนการ ดังนี้

การดำเนินงาน	ระยะเวลาดำเนินงาน	ผู้รับผิดชอบ
1. ดำเนินการติดตามผลการดำเนินการ และความคืบหน้าในการแก้ไขปัญหา การประเมินผลการดำเนินงาน ของกระบวนการ	ทุกเดือน	กลุ่มกฎหมายและคดี
2. รวบรวมและสรุปผลการติดตาม และการประเมินผลการดำเนินงาน ของกระบวนการ	ไตรมาสที่1 ภายในเดือนธันวาคม ไตรมาสที่2 ภายในเดือนมีนาคม ไตรมาสที่3 ภายในเดือนมิถุนายน ไตรมาสที่4 ภายในเดือนกันยายน	กลุ่มกฎหมายและคดี
3. รายงานผลการติดตามและประเมินผล ต่อผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา มัธยมศึกษาประจำบุรีรัมย์ เพื่อให้ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงกระบวนการ	ไตรมาสที่1 ภายในเดือนธันวาคม ไตรมาสที่2 ภายในเดือนมีนาคม ไตรมาสที่3 ภายในเดือนมิถุนายน ไตรมาสที่4 ภายในเดือนกันยายน	กลุ่มกฎหมายและคดี
4. นำข้อเสนอมาปรับปรุงกระบวนการ	ครั้งที่ 1 ภายในเดือนเมษายน ครั้งที่ 2 ภายในเดือนตุลาคม	กลุ่มกฎหมายและคดี
5. ประเมินผลความสำเร็จของการดำเนินงานตามมาตรฐานการปฏิบัติงาน	ภายในเดือนตุลาคม	กลุ่มกฎหมายและคดี

แบบร้องเรียนร้องทุกข์

เขียนที่.....

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

เรื่อง.....

เรียน ผู้อำนวยการโรงเรียนชัยเกษมวิทยา

ข้าพเจ้า.....เลขประจำตัวประชาชน.....

วันที่เกิด.....อายุ.....ปี อาชีพ.....

อยู่บ้านเลขที่.....หมู่ที่.....ซอย.....ถนน.....ตำบล.....

อำเภอ.....จังหวัด.....รหัสไปรษณีย์.....

โทรศัพท์.....e-mail.....

ข้าพเจ้าขอเรียนร้องทุกข์ตามความสัจจริงดังต่อไปนี้

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

คำเตือน ผู้ใดแจ้งข้อเท็จจริงหรือแสดงหลักฐานอันเป็นเท็จแก่เจ้าหน้าที่ ถือว่ามีความผิดตามประมวลกฎหมายอาญา

ลงชื่อ.....ผู้ให้ถ้อยคำ
(.....)

ติดต่อกลุ่มงาน

1. โรงเรียนชัยเกษมวิทยา ที่อยู่ 33 หมู่ 7 ต.ชัยเกษม อ.บางสะพาน จ.ประจวบคีรีขันธ์ 77190
2. เว็บไซต์ : <http://www.chaikasemwit.ac.th>
3. หมายเลขโทรศัพท์ : 086-478-6523
4. E-Mail : chaiksem@hotmail.com

คณะผู้จัดทำ

- | | |
|---------------------------|------------------------|
| 1. นายวัชรินทร์ บัวด้วง | ผู้อำนวยการโรงเรียน |
| 2. นายเอกราช ล้อแก้ว | รองผู้อำนวยการโรงเรียน |
| 3. นางสาวอัยลัดดา ตองอ่อน | ครู |



โรงเรียนชัยเกษมวิทยา

ต.ชัยเกษม อ.บางสะพาน จ.ประจวบคีรีขันธ์
สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาประจวบคีรีขันธ์