



คู่มือ

แนวปฏิบัติการจัดการร้องเรียนการทุจริต
และประพฤติมิชอบ



โรงเรียนธรรมโฆสิตวิทยา

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษานครพนม
สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน
กระทรวงศึกษาธิการ

คำนำ

คู่มือการปฏิบัติงานรับเรื่องราวร้องทุกข์ของโรงเรียนธรรมโฆสิตวิทยา ฉบับนี้ จัดทำขึ้น เพื่อเป็นแนวทางการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนของศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์โรงเรียนธรรม โฆสิตวิทยา ทั้งนี้ การจัดการข้อร้องเรียนจนได้ข้อยุติให้มีความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ เพื่อ ตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการจำเป็นจะต้องมีขั้นตอน กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานที่ชัดเจนและเป็นมาตรฐานเดียวกัน

โรงเรียนธรรมโฆสิตวิทยา

สารบัญ

เรื่อง	หน้า
คำนำ	ก
สารบัญ	ข
๑ หลักการและเหตุผล	๑
๒ การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์โรงเรียนธรรมโฆสิตวิทยา	๑
๓ สถานที่ตั้ง	๑
๔ ส่วนงานที่รับผิดชอบ	๑
๕ หน้าที่	๑
๖ วัตถุประสงค์	๑
๗ ระยะเวลาเปิดให้บริการ	๒
๘ ช่องทางการร้องเรียน	๒
๙ แผนผังกระบวนการและขั้นตอนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต	๓
๑๐ ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	๔
๑๑ การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียน ร้องทุกข์จากช่องทางต่างๆ	๔
๑๒ หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ	๕
๑๓ การบันทึกข้อร้องเรียน	๕
๑๔ การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ไขข้อร้องเรียนและการแจ้งกลับข้อร้องเรียน	๕
๑๕ การติดตามแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน	๕
๑๖ การรายงานผลการดำเนินการให้ผู้บริหารทราบ	๖
๑๗ มาตรฐานงาน	๖
๑๘ แบบคำร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ	๖
๑๙ จัดทำโดย	๖
ภาคผนวก	๗
แบบคำร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ	๘

คู่มือแนวปฏิบัติการจัดการร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ของโรงเรียนธรรมโฆษิตวิทยา

๑. หลักการและเหตุผล

พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีพ.ศ.๒๕๔๖ ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการ มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการที่มีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ และมีการประเมินผล การให้บริการอย่างสม่ำเสมอ

๒. การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์โรงเรียนธรรมโฆษิตวิทยา

เพื่อให้การบริหารระบบราชการเป็นไปด้วยความถูกต้องบริสุทธิ์ยุติธรรม ควบคู่กับการพัฒนา บำบัดทุกข์ บำรุงสุข ตลอดจนดำเนินการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพด้วยความรวดเร็วประสพผลสำเร็จอย่างเป็นรูปธรรม อีกทั้งเพื่อเป็นศูนย์รับแจ้งเบาะแสการทุจริตหรือไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่โรงเรียนธรรมโฆษิตวิทยา จึงได้จัดตั้งศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ขึ้น ซึ่งในกรณีการร้องเรียนที่เกี่ยวกับบุคคลจะมีการเก็บรักษาเรื่องราวไว้เป็นความลับและปกปิดชื่อผู้ร้องเรียน เพื่อมิให้ผู้ร้องเรียนได้รับผลกระทบและได้รับความเดือดร้อนจากการร้องเรียน

๓. สถานที่ตั้ง

โรงเรียนธรรมโฆษิตวิทยา ตั้งอยู่เลขที่ ๑๓๑ หมู่ที่ ๘ ตำบลโคกสูง อำเภอปลาปาก จังหวัดนครพนม รหัสไปรษณีย์ ๔๘๑๖๐

๔. ส่วนงานที่รับผิดชอบ

กลุ่มงานบริหารงานบุคคล โรงเรียนธรรมโฆษิตวิทยา

๕. หน้าที่

รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบที่อาจเกิดขึ้นในโรงเรียนธรรมโฆษิตวิทยา

๖. วัตถุประสงค์

๖.๑ เพื่อให้การดำเนินงานจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบในโรงเรียนธรรมโฆษิตวิทยา มีกระบวนการ ขั้นตอนและแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน

๖.๒ เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียนที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอและมีประสิทธิภาพ

๗. ระยะเวลาเปิดให้บริการ

เปิดให้บริการวันจันทร์ ถึง วันศุกร์ ตั้งแต่เวลา ๐๘.๓๐ – ๑๖.๓๐ น.

๘. ช่องทางการร้องเรียน

๑) แจ้งด้วยตนเอง แจ้งได้ที่ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์โรงเรียนธรรมโฆษิตวิทยา กลุ่มงานบริหารงานบุคคล โรงเรียนธรรมโฆษิตวิทยา

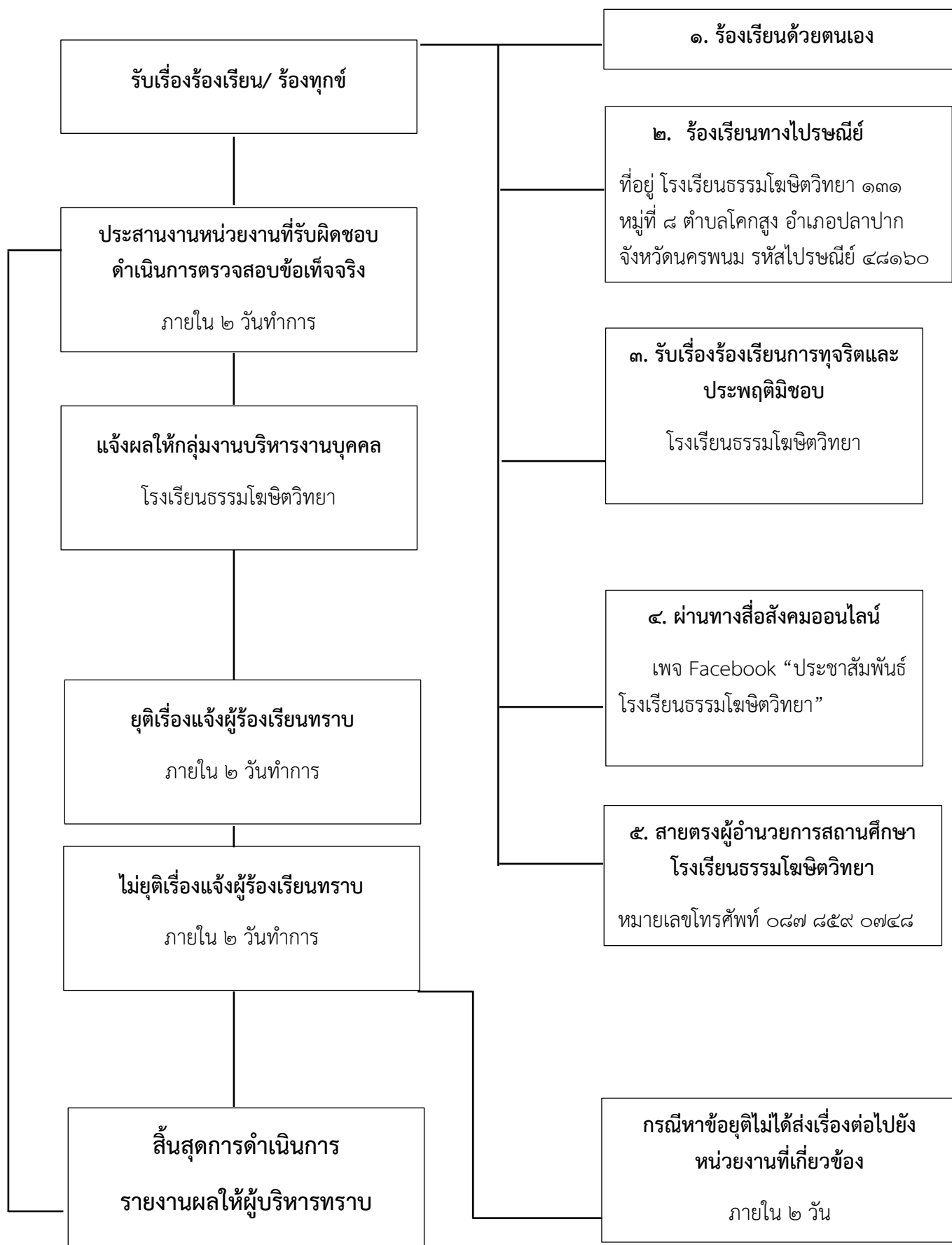
๒) ทางไปรษณีย์ ที่อยู่ โรงเรียนธรรมโฆษิตวิทยา ๑๓๑ หมู่ ๘ ตำบลโคกสูง อำเภอปลาปาก นครพนม รหัสไปรษณีย์ ๔๘๑๖๐

๓) ผู้รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบโรงเรียนธรรมโฆษิตวิทยา

๔) ร้องเรียนทางสื่อสังคมออนไลน์ ทางเพจ Facebook “ประชาสัมพันธ์โรงเรียนธรรมโฆษิตวิทยา”

๕) สายตรงผู้อำนวยการสถานศึกษาโรงเรียนธรรมโฆษิตวิทยา หมายเลขโทรศัพท์ ๐๘๗ ๘๕๙ ๐๗๔๘

๙. แผนผังกระบวนการและขั้นตอนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต



๑๐. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

การแต่งตั้งผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ของหน่วยงาน

๑๐.๑ จัดตั้งศูนย์ จุดรับข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ของประชาชน

๑๐.๒ จัดทำคำสั่งแต่งตั้งเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์

๑๐.๓ แจ้งผู้รับผิดชอบตามคำสั่งโรงเรียนธรรมโฆษิตวิทยา เพื่อความสะดวกในการประสานงาน

๑๑. การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียน ร้องทุกข์จากช่องทางต่างๆ

ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ที่เข้ามายังหน่วยงานจากช่องทางต่าง ๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง	ส่วนงานที่รับผิดชอบ	ระยะเวลาการดำเนินการรับร้องเรียน/ร้องทุกข์เพื่อประสานหาทางแก้ไขปัญหา	หมายเหตุ
ร้องเรียนด้วยตนเอง ณ ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์โรงเรียน ธรรมโฆษิตวิทยา	ทุกครั้งที่มีการ ร้องเรียน	ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ โรงเรียนธรรมโฆษิตวิทยา	ภายใน ๑ วันทำการ	
ทางไปรษณีย์ จำหน่ายซองถึง โรงเรียนธรรมโฆษิตวิทยา ๑๓๑ หมู่ที่ ๘ ตำบลโคกสูง อำเภอปลาปาก จังหวัดนครพนม รหัสไปรษณีย์ ๔๘๑๖๐	ทุกวันทำการ	ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ โรงเรียนธรรมโฆษิตวิทยา	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนผ่านผู้ร้องเรียน	ทุกวันทำการ	ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ โรงเรียนธรรมโฆษิตวิทยา	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนผ่านทางสื่อสังคมออนไลน์ เพจ Facebook “ประชาสัมพันธ์ โรงเรียนธรรมโฆษิตวิทยา”	ทุกวันทำการ	ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ โรงเรียนธรรมโฆษิตวิทยา	ภายใน ๑ วันทำการ	
สายตรงผู้อำนวยการสถานศึกษา โรงเรียนธรรมโฆษิตวิทยา หมายเลขโทรศัพท์ ๐๘๗ ๘๕๙ ๐๗๔๘	ทุกวันทำการ	ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ โรงเรียนธรรมโฆษิตวิทยา	ภายใน ๑ วันทำการ	

๑๒. หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

๑๒.๑ ใช้ถ้อยคำหรือข้อความสุภาพ

๑๒.๒ ข้อร้องเรียน ต้องเป็นเรื่องจริงที่มีมูลเหตุ มิได้หวังสร้างกระแสหรือสร้างข่าวที่เสียหายต่อบุคคลอื่นหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๑๒.๓ เป็นเรื่องและผู้ร้องเรียนได้รับความไม่ชอบธรรม อันเนื่องมาจากการปฏิบัติหน้าที่ต่างๆ ของเจ้าหน้าที่สังกัดโรงเรียนธรรมโฆษิตวิทยา

๑๒.๔ เรื่องร้องเรียนที่มีข้อมูลไม่ครบถ้วน ไม่เพียงพอหรือไม่สามารถหาข้อมูลเพิ่มเติมได้ในการดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง สืบสวน สอบสวน ให้ยุติเรื่อง หรือรับทราบเป็นข้อมูลและเก็บเป็นฐานข้อมูล

๑๓. การบันทึกข้อร้องเรียน

๑๓.๑ กรอบแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียน โดยรายละเอียด คือ ชื่อ - สกุล ผู้ร้องเรียน ที่อยู่ หมายเลขติดต่อกลับเรื่องร้องเรียนการทุจริต พฤติการณ์ที่เกี่ยวข้องและสถานที่เกิดเหตุ

๑๓.๒ ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียน เจ้าหน้าที่ต้องบันทึกข้อร้องเรียนลงในสมุดรับเรื่องร้องเรียนการทุจริต

๑๔. การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ไขข้อร้องเรียนและการแจ้งกลับข้อร้องเรียน

๑๔.๑ กรณีเป็นการขอข้อมูลข่าวสาร ประสานหน่วยงานผู้ครอบครองเอกสาร เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ข้อมูลแก่ผู้ร้องขอได้ทันที

๑๔.๒ ข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ ที่เป็นการร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของหน่วยงาน เช่น การขอ หลักฐานทางการศึกษาการเก็บเงินระดมทรัพยากรนักเรียน เป็นต้น จัดทำบันทึกข้อความเสนอไปยังผู้บริหาร เพื่อสั่งการหน่วยงานที่เกี่ยวข้องโดยเบื้องต้นอาจโทรศัพท์แจ้งไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๑๔.๓ ข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ที่ไม่อยู่ในความรับผิดชอบของโรงเรียนธรรมโฆษิตวิทยาให้ดำเนินการประสานหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้องเพื่อให้เกิดความรวดเร็วและถูกต้อง ในการแก้ไขปัญหาต่อไป

๑๔.๔ ข้อร้องเรียนที่ส่งผลกระทบต่อหน่วยงาน เช่นกรณีผู้ร้องเรียนทำหนังสือร้องเรียนความไม่โปร่งใสในการจัดซื้อจัดจ้าง ให้เจ้าหน้าที่จัดทำบันทึกข้อความเพื่อเสนอผู้บริหารพิจารณาสั่งการไปยังหน่วยงานที่รับผิดชอบเพื่อดำเนินการตรวจสอบและแจ้งผู้ร้องเรียนทราบต่อไป

๑๕. การติดตามแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน

ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องรายงานผลการดำเนินการให้ทราบภายใน ๕ วันทำการ เพื่อ เจ้าหน้าที่ศูนย์ ฯ จะได้แจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบต่อไป

๑๖. การรายงานผลการดำเนินการให้ผู้บริหารทราบ

๑๖.๑ ให้รวบรวมและรายงานสรุปการจัดการข้อร้องเรียนให้ผู้บริหารทราบทุกเดือน

๑๖.๒ ให้รวบรวมรายงานสรุปข้อร้องเรียนหลังจากสิ้นปีงบประมาณ เพื่อนำมาวิเคราะห์การจัดการข้อร้องเรียนในภาพรวมของหน่วยงาน เพื่อใช้เป็นแนวทางในการแก้ไข ปรับปรุง พัฒนาองค์กร ต่อไป

๑๗. มาตรฐานงาน

๑๗.๑ การดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด

๑๗.๒ กรณีได้รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ให้ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์โรงเรียนธรรมโฆษิตวิทยา ดำเนินการตรวจสอบและพิจารณาส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ดำเนินการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ให้แล้วเสร็จภายใน ๑๕ วันทำการ

๑๘. แบบฟอร์ม

แบบคำร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

๑๙. จัดทำโดย

ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์โรงเรียนธรรมโฆษิตวิทยา

ภาคผนวก



แบบคำร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

เขียนที่.....

วันที่.....เดือน..... พ.ศ.....

เรียน ผู้อำนวยการโรงเรียนธรรมโฆษิตวิทยา

ข้าพเจ้า (นาย/นาง/นางสาว).....อายุ.....ปี อยู่

บ้านเลขที่..... หมู่ที่..... ตำบล..... อำเภอ..... จังหวัด.....

โทรศัพท์..... อาชีพ..... ตำแหน่ง.....

เลขที่บัตรประชาชน..... ออกโดย.....

วันออกบัตร..... บัตรหมดอายุ..... มีความประสงค์ขอร้องเรียน/

แจ้งเบาะแสต่อต้านการทุจริต เพื่อให้โรงเรียนธรรมโฆษิตวิทยาพิจารณาดำเนินการตรวจสอบหรือช่วยเหลือ

และแก้ไขปัญหากรณี ชื่อ - นามสกุลของผู้ถูกร้อง.....

รายละเอียดการร้อง.....

.....

.....

.....

ทั้งนี้ ข้าพเจ้าขอรับรองว่าคำร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบตามข้อความข้างต้นเป็นจริงทุกประการ

โดย ข้าพเจ้าขอส่งเอกสารหลักฐานประกอบการร้องเรียน (ถ้ามี) ได้แก่

๑)..... จำนวน..... ชุด

๒)..... จำนวน..... ชุด

๓)..... จำนวน..... ชุด

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการต่อไป

ขอแสดงความนับถือ

.....

(.....)

หมายเลขโทรศัพท์.....