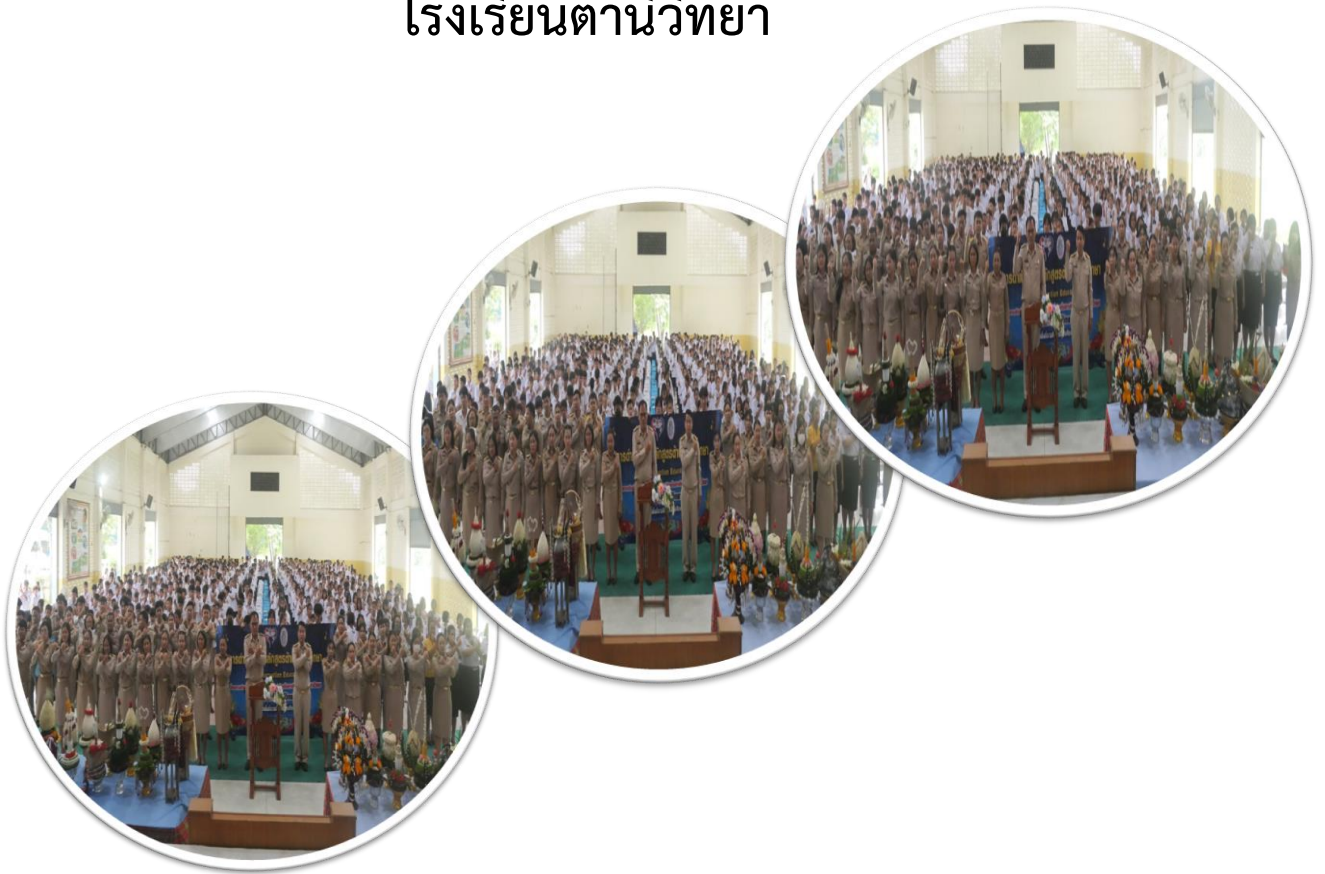




แนวปฏิบัติการจัดการจัดการเรื่องร้องเรียน
การทุจริตและประพฤติมิชอบ
โรงเรียนต่านีวิทยา



โรงเรียนต่านีวิทยา
สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาสุรินทร์

คำนำ

คู่มือปฏิบัติงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบฉบับนี้ จัดทำขึ้นเพื่อเป็นแนวทางการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของโรงเรียนตานีวิทยา โดยคู่มือการปฏิบัติงานดังกล่าวได้กำหนดแนวทางปฏิบัติงานที่ชัดเจนวิธีการดำเนินการ ขั้นตอน กระบวนการ ระยะเวลา ในการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนของโรงเรียนตานีวิทยา ที่เป็นมาตรฐานเดียวกันทำให้ข้อร้องเรียนของผู้รับบริการได้ข้อยุติ มีความรวดเร็ว ถูกต้อง เป็นธรรม และมีประสิทธิภาพ เพื่อตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการให้มีความพึงพอใจมากที่สุด

โรงเรียนตานีวิทยา



ประกาศโรงเรียนตานีวิทยา
เรื่อง แนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ของข้าราชการครูและ
บุคลากรทางการศึกษา ลูกจ้างชั่วคราว
สังกัดโรงเรียนตานีวิทยา

.....

ด้วยโรงเรียนตานีวิทยา ได้กำหนดมาตรการ กลไกและการวางระบบในการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ของข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา ลูกจ้างชั่วคราว สังกัดโรงเรียนตานีวิทยา เกี่ยวกับการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่มีปัญหาซึ่งอาจเกิดขึ้นได้ โดยโรงเรียนตานีวิทยา ได้กำหนดรายละเอียดเกี่ยวกับช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต การตอบสนองต่อเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เพื่อให้สอดคล้องกับการวัดระดับคุณธรรมความโปร่งใส และการตรวจสอบได้ ตามหลักธรรมาภิบาล ว่าด้วยการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 ในการปฏิบัติของโรงเรียนตานีวิทยา เพื่อตอบสนองต่อการพัฒนาคุณภาพการจัดการเรียนการสอนให้กับโรงเรียน ให้มีประสิทธิภาพและเกิดประโยชน์สูงสุดต่อเด็กนักเรียนเป็นสำคัญ อีกทั้งเพื่อให้เป็นไปตามพระราชบัญญัติแห่งชาติ พ.ศ.2542 และที่แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ.2545 ซึ่งมีเป้าหมายในการดำเนินการเพื่อกำหนดมาตรการ กลไก และการวางระบบในการจัดการการร้องเรียน/ร้องทุกข์ ดังนี้

1. เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อนักเรียน ผู้ปกครอง โรงเรียนและชุมชน
2. เพื่อให้เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจหลักในการจัดการเรียนการสอน
3. เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการปฏิบัติงาน
4. ไม่ทำให้เกิดการสร้างขั้นตอนในการปฏิบัติงานเกินความจำเป็น
5. เพื่อให้มีการปรับปรุงภารกิจของหน่วยงานให้ทันต่อสถานการณ์ในการให้บริการอย่างทั่วถึงและมีคุณภาพ
6. นักเรียน ผู้ปกครอง ชุมชน ข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา ได้รับการตอบสนองตามอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองตามต้องการ มีขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงาน
7. เพื่อให้มีการประเมินผลการปฏิบัติงานอย่างสม่ำเสมอ

แนวทางการปฏิบัติในการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตประพตติมิชอบ ดังนี้

1. รายละเอียดวิธีการที่บุคคลภายในและภายนอก จะทาการร้องเรียน ร้องทุกข์ การทุจริตประพตติมิชอบ

1.1 แจ้งหน่วยงานต้นสังกัดของผู้ถูกกล่าวหาหรือถูกร้องเรียนโดยตรง ร้องเรียนด้วยตนเอง ณ โรงเรียนตานีวิทยา

1.2 ร้องเรียนผ่าน QR – Cord



1.3 โทรศัพท์สายตรงผู้อำนวยการโรงเรียนตานีวิทยา หมายเลขโทรศัพท์ 08-1976-4628

1.4 ร้องเรียนผ่าน <https://taneewittaya.ac.th> เว็บไซต์โรงเรียนตานีวิทยา

1.5 ร้องเรียนผ่านตู้ไปรษณีย์ หมู่ 9 โรงเรียนตานีวิทยา ตำบลตานี อำเภอบราสาทา จังหวัดสุรินทร์ 32140

2. เงื่อนไขการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต

2.1 ผู้ร้องเรียนต้องเปิดเผยชื่อที่อยู่ หรือเบอร์โทรศัพท์ เพื่อติดต่อกลับ

2.2 รายละเอียดแห่งการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต ต้องให้ไ้ความชัดเจน หรือการชี้เบาะแส พอที่จะสืบหาข้อเท็จจริงของเรื่องเพื่อจะได้ดำเนินการต่อไป

2.3 เรื่องร้องเรียนการทุจริต ต้องเป็นการกล่าวหาข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา ลูกจ้างชั่วคราว ในสังกัดโรงเรียนตานีวิทยา

3. ขั้นตอนหรือวิธีการในการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพตติมิชอบ

3.1 ในกรณีที่มีข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตและประพตติมิชอบของข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา ลูกจ้างชั่วคราว ให้โรงเรียนตานีวิทยา จะต้องดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงในเบื้องต้นให้แล้วเสร็จภายใน 15 วัน และให้พิจารณาดำเนินการทางวินัยหรืออาญาให้แล้วเสร็จ ภายใน 30 วัน รวมทั้งพิจารณาปรับย้ายไปดำรงตำแหน่งอื่นเป็นการชั่วคราว เพื่อมิให้ยุ่งเกี่ยวกับพยานเอกสาร และพยานบุคคล

3.2 ในกรณีที่ตรวจสอบข้อเท็จจริงแล้ว มีพยานหลักฐานที่เชื่อไ้ว่ามีมูลความผิดที่ชัดเจน ให้ดำเนินการทางวินัยกับข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา ลูกจ้างชั่วคราว อย่างเด็ดขาดและรวดเร็ว

3.3 อาจพิจารณาให้ข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา ที่มีมูลความผิดวินัยอย่างร้ายแรง ให้ออกจากข้าราชการไว้ก่อนหรือสั่งให้พักราชการตามความเหมาะสม

3.4 ห้ามปรับย้ายข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา ลูกจ้างชั่วคราว กลับไปดำรงตำแหน่งที่มีลักษณะงานเดิมอีก

4. ส่วนงานที่รับผิดชอบ

4.1 เรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับ พฤติกรรมของนักเรียน จำนวนนักเรียน ส่วนงานที่รับผิดชอบ คือ กลุ่มบริหารทั่วไป

4.2 เรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับ ผลการเรียนของนักเรียน วุฒิการศึกษาของนักเรียน ส่วนงานที่รับผิดชอบ คือกลุ่มบริหารวิชาการ

4.3 เรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับ การจัดหาอัตรากำลัง การรับสินบน การปฏิบัติงานของเจ้าบุคลากรในโรงเรียน ส่วนงานที่รับผิดชอบ คือ กลุ่มบริหารงานบุคคล

4.4 เรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับ การจัดซื้อจัดจ้าง ส่วนงานที่รับผิดชอบคือ กลุ่มบริหารงบประมาณ

5. ระยะเวลาในการดำเนินการตอบสนองต่อเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์

5.1 เมื่อหน่วยงานได้รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์แล้ว เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจะต้องนำเสนอต่อผู้บังคับบัญชาภายใน 3 วัน

5.2 เมื่อผู้บังคับบัญชาพิจารณาแล้วดำเนินการต่อไปนี้

5.2.1 กรณีให้ตรวจสอบข้อเท็จจริง จะใช้เวลาดำเนินการให้แล้วเสร็จ ใช้เวลาประมาณ ไม่เกิน 15 วัน

5.2.2 การแจ้งผลการพิจารณาการตรวจสอบ ให้ผู้ร้องรับทราบภายใน 15 วัน

5.2.3 กรณีมีประเด็นไม่สลับซับซ้อนหรือพยานบุคคลสอบปากคำไม่มาก จะใช้เวลาดำเนินการให้แล้วเสร็จใช้เวลาประมาณไม่เกิน 15

5.3 การแจ้งผลการพิจารณาเมื่อดำเนินการสืบหาข้อเท็จจริงแล้วเสร็จ จะแจ้งผลการพิจารณาให้ผู้ร้องเรียนทราบภายใน 15 วัน

ประกาศ ณ วันที่ 1 เดือน มิถุนายน พ.ศ. 2568



(นายพงษ์ศักดิ์ พรหมมา)
ผู้อำนวยการโรงเรียนตานีวิทยา

แนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

1. หลักการและเหตุผล

คู่มือการปฏิบัติงานฉบับนี้ จัดทำขึ้นเพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานใช้เป็นแนวทางในการจัดการข้อร้องเรียนของโรงเรียนตานีวิทยา ให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ และประสิทธิผล รวดเร็วและทันต่อสถานการณ์ โดยประชาชนได้รับความพึงพอใจสูงสุด บนพื้นฐานของความเป็นธรรมกับคู่กรณีทุกฝ่าย

2. ขอบเขต

การประสานงานรับเรื่องร้องเรียนของหน่วยงานภายใน และส่วนงานกลางของโรงเรียนตานีวิทยา เพื่อดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงและรายงานผลการดำเนินการ ติดตามประเมินผล และรวบรวมเสนอผู้บริหาร

3. สถานที่ตั้ง

ตั้งอยู่ ณ หมู่ 9 โรงเรียนตานีวิทยา ตำบลตานี อำเภอปราสาท จังหวัดสุรินทร์ 32140

4. บทบาทหน้าที่ของหน่วยงานที่รับผิดชอบ

มีบทบาทหน้าที่ในการดำเนินการเสริมสร้างความเข้มแข็งและเป็นเครือข่ายสำคัญในการขับเคลื่อนนโยบายและมาตรการต่าง ๆ ในการต่อต้านการทุจริตในองค์กร รวมทั้งบูรณาการเชื่อมโยงกับศูนย์ปฏิบัติการต่อต้าน การทุจริตคอร์รัปชัน

4.1 เสนอแนะแก่หัวหน้าส่วนราชการเกี่ยวกับการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบของส่วนราชการ รวมทั้งจัดทำแผนปฏิบัติการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบของส่วนราชการ ให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต และนโยบายของรัฐบาลที่เกี่ยวข้อง

4.2 ประสาน เร่งรัดและกำกับให้หน่วยงานในสังกัดดำเนินการตามแผนปฏิบัติการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบของส่วนราชการ

4.3 ดำเนินการเกี่ยวกับข้อร้องเรียนการทุจริต การปฏิบัติหรือการละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบของเจ้าหน้าที่ในส่วนราชการ

4.4 คำนึงจริยธรรมตามประมวลจริยธรรมข้าราชการ

4.5 ประสานงานเกี่ยวข้องกับการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ และการคำนึงจริยธรรมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

4.6 ติดตาม ประเมินผล และจัดทำรายงานการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ และการคำนึงจริยธรรม เสนอหัวหน้าส่วนราชการและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

4.7 ปฏิบัติงาน สนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง หรือที่ได้รับมอบหมาย

5. วัตถุประสงค์

1. เพื่อให้การดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียน ของโรงเรียนตานีวิทยามีขั้นตอน/กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน

2. เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอและมีประสิทธิภาพ

6. ขอบเขตการร้องเรียนการทุจริต

6.1 สอบถามข้อมูลเบื้องต้นจากผู้ขอรับบริการถึงความประสงค์ของการขอรับบริการ

6.2 ดำเนินการบันทึกข้อมูลของผู้ขอรับบริการ เพื่อเก็บไว้เป็นฐานข้อมูลของผู้ขอรับบริการจากเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ

6.3 กรณีขอร้องเรียนการทุจริต/แจ้งเบาะแส เกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง เจ้าหน้าที่ ผู้รับผิดชอบของโรงเรียนตานีวิทยา จะให้ข้อมูลกับผู้ขอรับบริการในเรื่องที่ผู้ขอรับบริการต้องการ ทราบและเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ จะดำเนินการรับเรื่องดังกล่าวไว้ และหัวหน้าหน่วยงาน เป็นผู้พิจารณาส่งต่อ ให้กับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไป ภายใน 1-2 วัน

6.4 กรณีขออนุมัติ/อนุญาต ขอร้องเรียนการทุจริตการทุจริต/แจ้งเบาะแส ให้ผู้ขอรับบริการรอการติดต่อกลับหรือสามารถติดตามเรื่องกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องหากไม่ได้รับการติดต่อกลับ จากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องภายใน 15 วัน ให้ติดต่อกลับที่ศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน 06-2659-1422

7. คำจำกัดความ

ประเภทเรื่องร้องเรียน แบ่งเป็น 2 ประเภท ได้แก่

7.1 เรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ได้แก่ การร้องเรียนการทุจริต หรือประพฤติมิชอบของบุคลากรในโรงเรียน โดยมีลักษณะที่เกี่ยวข้องตามนิยาม ดังนี้

“ทุจริต” หมายความว่า การแสวงหาผลประโยชน์ที่มีควรได้โดยชอบด้วยกฎหมายสำหรับตนเองหรือผู้อื่น *[อ้างอิงตามประมวลกฎหมายอาญา มาตรา 1 (1)]*

“ทุจริตต่อหน้าที่” หมายความว่า ปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติอย่างใดในตำแหน่งหรือหน้าที่หรือปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติอย่างใดในพฤติการณ์ที่อาจทำให้ผู้อื่นเชื่อว่ามีตำแหน่งหรือหน้าที่ซึ่งตนมิได้มีตำแหน่งหรือหน้าที่นั้น หรือใช้อำนาจในตำแหน่งหรือหน้าที่ ทั้งนี้ เพื่อแสวงหาประโยชน์ที่มีควรได้โดยชอบสำหรับตนเองหรือผู้อื่น หรือกระทำการอันเป็นความผิดต่อตำแหน่งหน้าที่ราชการหรือความผิดต่อตำแหน่งหน้าที่ในการยุติธรรมตามประมวลกฎหมายอาญาหรือตามกฎหมายอื่น *[อ้างอิงตามพระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต พ.ศ. 2561 มาตรา 4]*

“มิชอบ” หมายความว่า ไม่เป็นไปตามกฎหมาย ระเบียบของทางราชการ/สำนักงาน คำสั่งของผู้บังคับบัญชา มติคณะรัฐมนตรี แบบธรรมเนียมของทางราชการ หรือตามทำนองคลองธรรม คือ ไม่เป็นไปตามทางที่ถูกที่ควร

7.2 เรื่องร้องเรียนทั่วไป ได้แก่ ร้องเรียนการจัดซื้อจัดจ้าง ร้องเรียนเรื่องการให้บริการหรือการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรในหน่วยงาน ซึ่งทำให้ไม่ได้รับความสะดวกตามสมควรหรือไม่ได้รับการบริการตามสิทธิที่กำหนด

8. ขั้นตอนหรือวิธีการในการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

8.1 ขั้นตอนการร้องเรียน

8.1.1 การยื่นและเสนอเรื่องร้องเรียน มี 2 รูปแบบ ดังนี้

1) ร้องเรียนเป็นหนังสือ เป็นกรณีที่ใช้กับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของบุคลากรโรงเรียนตานีวิทยา และเรื่องร้องเรียนทั่วไปที่ต้องการแก้ไขปัญหาหรือต้องการ ความช่วยเหลือ ซึ่งการร้องเรียนโดยวิธีนี้ ผู้ร้องเรียนต้องทำหนังสือ/เอกสาร เล่าถึงเหตุการณ์หรือพฤติการณ์ของเรื่องที่ต้องการร้องเรียนให้ชัดเจนมากที่สุด แจ้งชื่อและ ที่อยู่ให้ชัดเจนเพียงพอที่สามารถติดต่อได้ พร้อมทั้งลายมือชื่อของผู้ร้องเรียน หากมีเอกสารหรือหลักฐานควรแนบมาพร้อมกันด้วย

2) ร้องเรียนด้วยวาจา กรณีผู้ร้องเรียน ไม่ได้มีการจัดทำหนังสือ/เอกสาร ให้ผู้รับเรื่อง ร้องเรียนบันทึกการร้องเรียน โดยอธิบายถึงเหตุที่ต้องการร้องเรียน ข้อเท็จจริงเกี่ยวกับเรื่องที่ ร้องเรียนและสิ่งที่ต้องการให้สถาบันฯ ดำเนินการ รวมถึงสอบถามรายละเอียด ชื่อ ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ ผู้ร้องเรียนที่สามารถติดต่อได้ ทั้งนี้ หากกรณีผู้ร้องเรียนไม่ประสงค์แสดงตน โดยไม่แจ้งข้อมูลเกี่ยวกับตนเอง จะต้องตรวจสอบข้อเท็จจริงว่ามีข้อมูลน่าเชื่อถือเพียงใด

8.1.2 หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียน

- 1) ชื่อ ที่อยู่ของผู้ร้องเรียน/ผู้แจ้งเบาะแส
- 2) วัน เดือน ปี ของหนังสือร้องเรียน/แจ้งเบาะแส
- 3) ข้อเท็จจริง หรือพฤติการณ์ของเรื่องร้องเรียน/เรื่องแจ้งเบาะแส ปรากฏอย่างชัดเจนว่ามีมูล ข้อเท็จจริง หรือชี้ช่องทางการแจ้งเบาะแส เกี่ยวกับการทุจริตของเจ้าหน้าที่/หน่วยงาน จัดแจ้งเพียงพอที่สามารถ ดำเนินการสืบสวน/สอบสวนได้
- 4) ระบุพยาน เอกสาร พยานวัตถุ และพยานบุคคล (ถ้ามี)
 - ใช้ถ้อยคำสุภาพหรือข้อความสุภาพ
- 5) การร้องเรียนต้องเป็นเรื่องจริงที่มีมูลเหตุ มิได้หวังสร้างกระแสหรือสร้างข่าวที่เสียหายต่อบุคคลอื่นหรือหน่วยงานต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง
- 6) การร้องเรียนจะต้องสามารถติดต่อกลับไปยังผู้ร้องเรียนเพื่อยืนยันว่ามีตัวตนจริง ไม่ได้สร้างเรื่องเพื่อกล่าวหาบุคคลอื่นหรือหน่วยงานต่างๆ ให้เกิดความเสียหาย
- 7) เป็นเรื่องที่ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อน หรือเสียหายอันเนื่องมาจากการปฏิบัติหน้าที่ต่างๆ ของเจ้าหน้าที่
- 8) เป็นเรื่องที่ประสงค์ขอให้โรงเรียนนานาชาติฯ ช่วยเหลือหรือขอจัดการความเดือดร้อนในด้านที่เกี่ยวข้องกับความรับผิดชอบหรือภารกิจโดยตรง
- 9) การร้องเรียนที่มีข้อมูลไม่ครบถ้วน ไม่เพียงพอ หรือไม่สามารถหาข้อมูลเพิ่มเติมได้ในการดำเนินการตรวจสอบ สืบสวน สอบสวนข้อเท็จจริง ให้ยุติเรื่องและเก็บเป็นข้อมูล

8.1.3 การร้องเรียนที่ไม่สามารถดำเนินการตามคู่มือการปฏิบัติงานนี้ ได้แก่

- 1) การร้องเรียนที่เป็นบัตรสนเท่ห์ เว้นแต่ เป็นบัตรสนเท่ห์ระบุหลักฐานพยานแวดล้อมชัดเจนและเพียงพอที่จะทำการสืบสวนสอบสวนต่อไปได้ จึงจะรับไว้พิจารณาเป็นการเฉพาะเรื่อง
- 2) การร้องเรียนที่เข้าสู่กระบวนการยุติธรรมแล้ว หรือเป็นเรื่องที่ศาลได้มีคำพิพากษาหรือคำสั่งถึงที่สุดแล้ว
- 3) การร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับสถาบันพระมหากษัตริย์
- 4) การร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับนโยบายของรัฐบาล
- 5) การร้องเรียนที่หน่วยงานอื่นได้ดำเนินการตรวจสอบ พิจารณาวินิจฉัยและได้มีข้อสรุปผลการพิจารณาเป็นที่เรียบร้อยแล้ว

8.2 ขั้นตอนการรับเรื่องร้องเรียน

8.2.1. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

- 1) รับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบจากช่องทางการร้องเรียน
- 2) คัดแยกหนังสือ วิเคราะห์เนื้อหาของเรื่อง ร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ
- 3) สรุปความเห็นเสนอและจัดทำหนังสือถึงผู้บังคับบัญชาทราบและพิจารณา

- 4) ส่งเรื่องให้ส่วนงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการ ตอบข้อ ซักถาม ชี้แจงข้อเท็จจริง
- 5) แจ้งผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ เพื่อทราบเบื้องต้นภายใน 15 วันทำการ
- 6) รับรายงานและติดตามความก้าวหน้าผลการดำเนินงานจากส่วนงานที่เกี่ยวข้อง
- 7) เก็บข้อมูลในระบบสารบรรณ เพื่อการประมวลผล และสรุปวิเคราะห์เสนอผู้บริหาร
- 8) ส่วนงาน/เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดเก็บเรื่อง

8.2.1 เรื่องร้องเรียนที่เป็นลายลักษณ์อักษร ให้เจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องเรียนตามระบบสารบรรณ

8.2.2 เรื่องร้องเรียนที่ไม่เป็นลายลักษณ์อักษร ให้เจ้าหน้าที่ที่รับเรื่องร้องเรียนสอบถามรายละเอียด ชื่อ ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ที่สามารถติดต่อได้ พร้อมรายละเอียดที่ต้องการร้องเรียนเกี่ยวข้องกับบุคคลหรือองค์กร และปัญหาที่ส่งผลกระทบต่อผู้ร้องเรียน และบันทึกลงในแบบฟอร์มตามที่กำหนดไว้ ทั้งนี้ หากกรณีผู้ร้องเรียนไม่ประสงค์แสดงตน โดยไม่แจ้งข้อมูลเกี่ยวกับตนเอง จะต้องตรวจสอบข้อเท็จจริงว่ามีข้อมูลน่าเชื่อถือเพียงใด ส่วนงานผู้รับผิดชอบจะต้องสามารถรับเรื่องได้ในทันที แม้เพื่ออำนวยความสะดวกและไม่ทำให้ผู้ร้องเรียนเกิดความไม่พอใจ

หากผู้ร้องเรียนไม่ได้รับการตอบกลับภายในระยะเวลาดังต่อไปนี้

- 1) เรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ภายใน 30 – 45 วัน
- 2) เรื่องร้องเรียนทั่วไป ภายใน 15 วัน

8.3 การส่งต่อเรื่องร้องเรียน

ส่วนงาน/เจ้าหน้าที่ที่รับเรื่องร้องเรียน ลงทะเบียนรับเรื่องร้องเรียน และพิจารณาความน่าเชื่อถือของประเด็นที่ร้องเรียน ต้องไม่ขัดแย้งกับกฎหมาย กฎระเบียบของสำนักงานบริหารและพัฒนาองค์ความรู้ และอยู่ในอำนาจที่สามารถดำเนินการได้ หากเรื่องร้องเรียนนั้นเกี่ยวข้องกับหน่วยงานใดให้มีหนังสือแจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องภายใน 1 วันทำการหลังได้รับแจ้ง เพื่อให้ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง จากนั้นบันทึกเรื่องไว้ในฐานข้อมูลและสำเนาเรื่องร้องเรียนเสนอผู้บริหารทราบ

8.4 การตรวจสอบข้อเท็จจริง

เมื่อได้รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ จะต้องให้ความสำคัญต่อเรื่องร้องเรียนเป็นลำดับแรก โดยเร่งตรวจสอบข้อเท็จจริง ปัญหา สาเหตุ และแนวทางการแก้ไข รวมทั้งการป้องกันมิให้เกิดปัญหาได้อีกและแจ้งผลการดำเนินการแก้ไขปัญหาให้ผู้ร้องเรียนทราบทันทีที่ได้ข้อสรุป หรือภายในระยะเวลาที่กำหนด ตามประเภทเรื่องร้องเรียน ดังนี้

- 1) เรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ ภายใน 30 – 45 วัน
- 2) เรื่องร้องเรียนทั่วไป ภายใน 15 วัน

8.5 การตอบข้อร้องเรียน

ส่วนงานที่เกี่ยวข้องกับข้อร้องเรียนต้องแจ้งผลให้ผู้ร้องเรียนทราบภายใน 15 วันนับถัดจากวันที่ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงแล้วเสร็จ พร้อมกับรายงานผลการดำเนินการเสนอผู้อำนวยการโรงเรียนตानीเพื่อทราบ

8.6 การรวบรวมข้อมูล

ส่วนงานผู้รับผิดชอบ จะรวบรวมข้อมูลเรื่องร้องเรียน คำชี้แจงหน่วยงาน จัดทำสรุปสถิติและผลการดำเนินการข้อร้องเรียนพร้อมทั้งข้อเสนอแนะ เสนอผู้อำนวยการ เพื่อทราบเป็นประจำทุกๆ หกเดือน

8.7 ผู้รับผิดชอบการจัดการข้อร้องเรียน :

งานกฎหมาย ฝ่ายอำนวยการ/ฝ่ายสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานภายใน/หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

9. มาตรการคุ้มครองผู้ร้องและผู้เป็นพยาน

9.1 การพิจารณาข้อร้องเรียน ให้กำหนดชั้นความลับและคุ้มครองผู้เกี่ยวข้องตามระเบียบว่าด้วยการรักษาความลับของทางราชการ พ.ศ. 2544 และการส่งเรื่องให้หน่วยงานพิจารณานั้น ผู้ให้ข้อมูลและผู้ร้องอาจจะได้รับความเดือดร้อน เช่น ข้อร้องเรียนกล่าวโทษข้าราชการในเบื้องต้นให้ถือว่าเป็นความลับทางราชการ หากเป็นบัตรสนเท่ห์ ให้พิจารณาเฉพาะรายที่ระบุหลักฐาน กรณีแวดล้อมปรากฏชัดแจ้ง ตลอดจนชี้พยานแน่นอนเท่านั้น การแจ้งเบาะแสผู้มีอิทธิพลต้องปกปิดชื่อและที่อยู่ผู้ร้อง หากไม่ปกปิดชื่อและที่อยู่ของผู้ร้องจะต้องแจ้งให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องทราบและให้ความคุ้มครองแก่ผู้ร้อง ดังนี้ “ให้ผู้บังคับบัญชาใช้ดุลพินิจสั่งการตามสมควรเพื่อคุ้มครองผู้ร้อง ผู้เป็นพยาน และบุคคลที่ให้ข้อมูล ในการสืบสวนสอบสวน อย่าให้ต้องรับภัยหรือความไม่เป็นธรรมที่อาจเกิดมาจากการร้องเรียน การเป็นพยานหรือการให้ข้อมูล” กรณีมีการระบุชื่อผู้ถูกกล่าวหา จะต้องคุ้มครองทั้งฝ่ายผู้ร้องและผู้ถูกร้อง เนื่องจากเรื่องยังไม่ได้ผ่านกระบวนการตรวจสอบข้อเท็จจริงและอาจเป็นการกลั่นแกล้งกล่าวหาให้ได้รับความเดือดร้อนและเสียหายได้ และกรณีผู้ร้องระบุในคำร้องขอให้ปกปิดหรือไม่ประสงค์ให้เปิดเผยชื่อผู้ร้องเรียน หน่วยงานต้องไม่เปิดเผยชื่อผู้ร้องเรียนให้หน่วยงานผู้ถูกร้องทราบ เนื่องจากผู้ร้องอาจจะได้รับความเดือดร้อนตามเหตุแห่งการร้องเรียนนั้น ๆ

9.2 เมื่อมีการร้องเรียน ผู้ร้องและพยานจะไม่ถูกดำเนินการใดๆ ที่กระทบต่อหน้าที่การงานหรือการดำรงชีวิต หากจำเป็นต้องมีการดำเนินการใดๆ เช่น การแยกสถานที่ทำงานเพื่อป้องกันมิให้ผู้ร้องผู้เป็นพยาน และผู้ถูกกล่าวหาพบปะกัน เป็นต้น ต้องได้รับความยินยอมจากผู้ร้องและผู้เป็นพยาน

9.3 ข้อร้องขอของผู้เสียหาย ผู้ร้อง หรือพยาน เช่น การขอย้ายสถานที่ทำงานหรือวิธีการในการป้องกันหรือแก้ไขปัญหา ควรได้รับการพิจารณาจากบุคคลหรือหน่วยงานที่รับผิดชอบตามความเหมาะสม

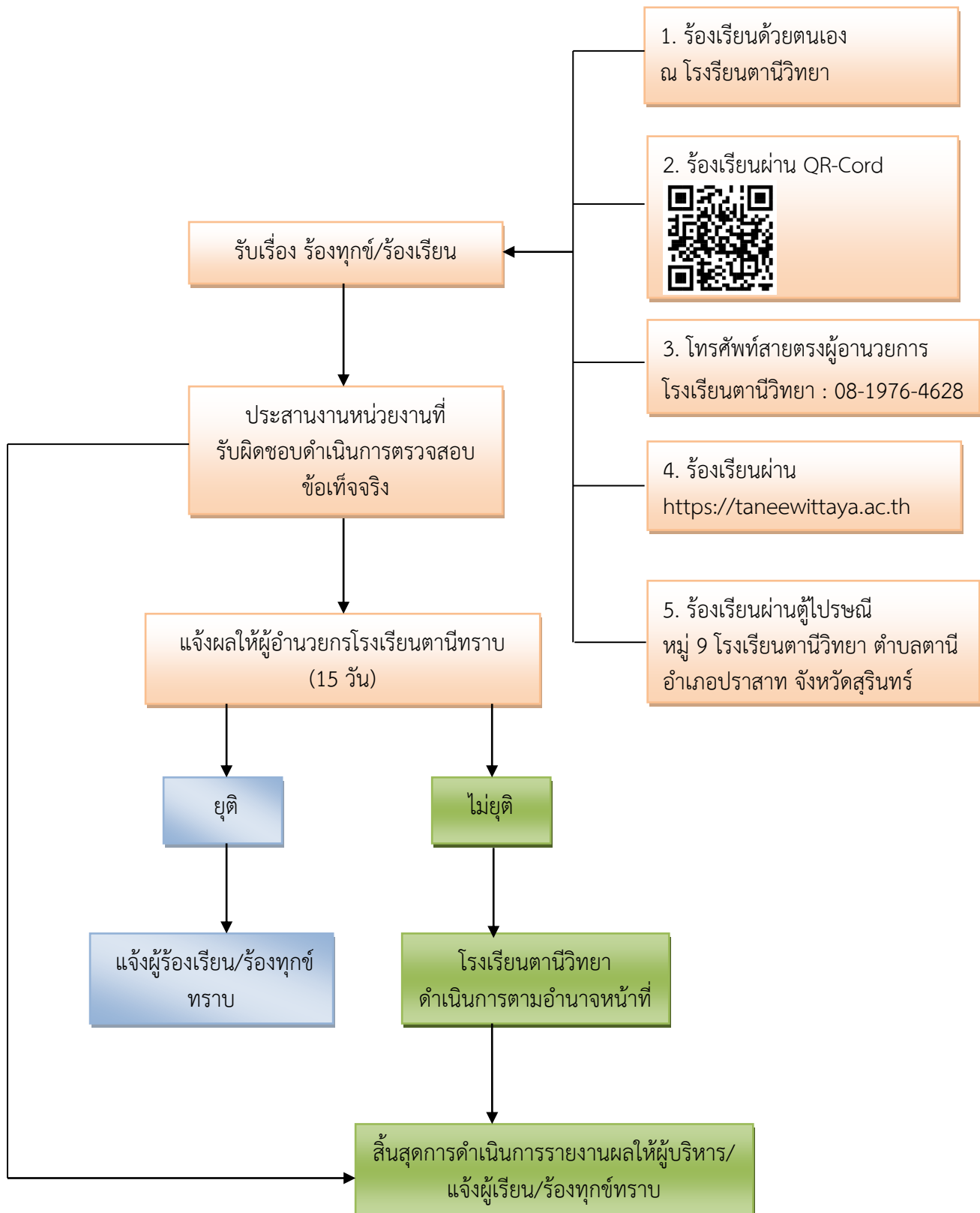
9.4 ให้ความคุ้มครองผู้ร้องเรียนไม่ให้ถูกกลั่นแกล้ง

10. มาตรการคุ้มครองผู้ถูกกล่าวหา

10.1 ในระหว่างการพิจารณาข้อร้องเรียนยังไม่ถือว่าผู้ถูกกล่าวหามีความผิด ต้องให้ความเป็นธรรมและให้ได้รับการปฏิบัติเช่นเดียวกับบุคลากรอื่น

10.2 ให้โอกาสผู้ถูกกล่าวหาในการชี้แจงข้อกล่าวหาอย่างเต็มที่ รวมทั้งสิทธิในการแสดงเอกสาร/พยานหลักฐาน

แผนผังการดำเนินการต่อการจัดการเรื่องร้องเรียนทุจริตและประพฤติมิชอบ



11. การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบจากช่องทางต่าง ๆ

ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบ ข้อร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ ที่เข้ามายังหน่วยงานจากช่องทางต่าง ๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

การรับและตรวจสอบข้อร้องทุกข์ ร้องเรียน จากช่องทางต่าง ๆ

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาการรับข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์	หมายเหตุ
1. ร้องเรียนด้วยตนเอง ณ โรงเรียนตานีวิทยา	ทุกครั้งที่มีการร้องเรียน	ภายใน 15 วันทำการ	
2. ร้องเรียนผ่าน QR-Coed 	ทุกวัน	ภายใน 15 วันทำการ	
3. สายตรงผู้อำนวยการโรงเรียนตานีวิทยา : 08-1976-4628	ทุกวัน	ภายใน 15 วันทำการ	
4. ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์โรงเรียนตานีวิทยา https://taneewittaya.ac.th	ทุกวัน	ภายใน 15 วันทำการ	
5. ร้องเรียนผ่านตู้ไปรษณีย์ หมู่ 9 โรงเรียนตานีวิทยา ตำบลตานี อำเภอปราสาท จังหวัดสุรินทร์ 32140	ทุกวัน	ภายใน 15 วันทำการ	

12. การบันทึกข้อร้องเรียน

12.1 กรอกรูปแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ โดยมีรายละเอียด ชื่อ-สกุล ที่อยู่ หมายเลข โทรศัพท์ติดต่อ เรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน และสถานที่เกิดเหตุ

12.2 ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียน เจ้าหน้าที่ต้องบันทึกข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ลงสมุดบันทึกข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

13. การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ปัญหาข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ และการแจ้งผู้ร้องเรียน/ทราบ

13.1 กรณีเป็นการขอข้อมูลข่าวสาร ประสานหน่วยงานผู้ครอบครองเอกสาร เจ้าหน้าที่ ที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ข้อมูลแก่ผู้ร้องขอได้ทันที

13.2 ข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ที่เป็นการร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของหน่วยงาน จัดทำบันทึกข้อความ เสนอไปยังผู้บริหารเพื่อสั่งการหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง โดยเบื้องต้นอาจโทรศัพท์แจ้งไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

13.3 ข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ที่ไม่อยู่ในความรับผิดชอบของโรงเรียนตานีวิทยา ให้ดำเนินการประสานหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้เกิดความรวดเร็วและถูกต้อง ในการแก้ไข ปัญหาต่อไป

13.4 ข้อร้องเรียนที่ส่งผลกระทบต่อหน่วยงาน เช่น กรณี ผู้ร้องเรียนทำหนังสือร้องเรียน ความไม่โปร่งใสในการจัดซื้อจัดจ้าง ให้เจ้าหน้าที่จัดทำบันทึกข้อความเพื่อเสนอผู้บริหารพิจารณาสั่งการไปยังหน่วยงานที่รับผิดชอบ เพื่อดำเนินการตรวจสอบและแจ้งผู้ร้องเรียนทราบ ต่อไป

14. การติดตามแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน

ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องรายงานผลการดำเนินการให้ทราบภายใน 7 วันทำการ เพื่อเจ้าหน้าที่/ส่วนงานที่เกี่ยวข้อง จะได้แจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบ ต่อไป



แบบฟอร์มการแจ้งเรื่องร้องเรียนการทุจริต
โรงเรียนตานีวิทยา

เขียนที่.....
วันที่..... เดือน..... พ.ศ.....

เรียน ผู้อำนวยการโรงเรียนตานีวิทยา

เรื่อง ร้องเรียนการทุจริต

ข้าพเจ้า ชื่อ-สกุล ผู้ร้องเรียน/ผู้แจ้ง.....

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

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

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

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

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

ขอร้องเรียนการทุจริต ต่อผู้อำนวยการโรงเรียนตานีวิทยา ข้อกล่าวหา/ข้อร้องเรียน(เรื่อง).....

รายละเอียด (พร้อมระบุพยานหลักฐาน).....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

เพื่อให้ดำเนินการช่วยเหลือและแก้ไขปัญหา ดังนี้.....

.....

.....

.....

.....

.....

ผู้ที่สามารถให้ข้อมูลเพิ่มเติมได้ (ชื่อ-สกุล).....

หน่วยงาน.....หมายเลขโทรศัพท์.....

สถานที่ติดต่อกลับ.....

.....

.....

.....

ข้าพเจ้าได้แนบเอกสารต่างๆ ดังนี้

1. สำเนาบัตรประจำตัวประชาชน จำนวน..... ชุด
2. บัญชีรายชื่อของผู้ที่ได้รับความเดือดร้อน จำนวน..... ชุด
3. เอกสารอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง โปรดระบุ.....

ขอแสดงความนับถือ

ลงชื่อ..... ผู้ร้องเรียน
(.....)

ลงชื่อ.....
(นายพงษ์ศักดิ์ พรหมมา)
ผู้อำนวยการโรงเรียนตานีวิทยา

- ***
1. ข้อมูลเกี่ยวกับชื่อ สกุล หมายเลขโทรศัพท์ E-Mail สถานที่ติดต่อกลับจะถูกจัดเก็บเป็นความลับไว้แต่ที่จำเป็นต้องเปิดเผยตามข้อกำหนดของกฎหมาย
 2. ผู้ร้องเรียน ผู้ถูกกล่าวหา และผู้เกี่ยวข้องจะได้รับความคุ้มครองที่เหมาะสมจากโรงเรียนตานีวิทยา
 3. การนำความเท็จมาร้องเรียนต่อเจ้าหน้าที่ ซึ่งทำให้ผู้อื่นได้รับความเสียหายอาจเป็นความผิดฐานแจ้งความเท็จต่อเจ้าพนักงานตามประมวลกฎหมายอาญา
 4. ข้าพเจ้าขอรับรองว่าข้อเท็จจริงที่ได้ยื่นร้องเรียนต่อโรงเรียนตานีวิทยา เป็นเรื่องที่เกิดขึ้นจริงทั้งหมดและขอรับผิดชอบต่อข้อเท็จจริงดังกล่าวข้างต้นทุกประการ