



คู่มือแนวทางปฏิบัติการจัดการ

เรื่อง ร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

โรงเรียนละหานเจริญวิทยา

ตำบลละหาน อำเภोजตุรัส จังหวัดชัยภูมิ
สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาชัยภูมิ

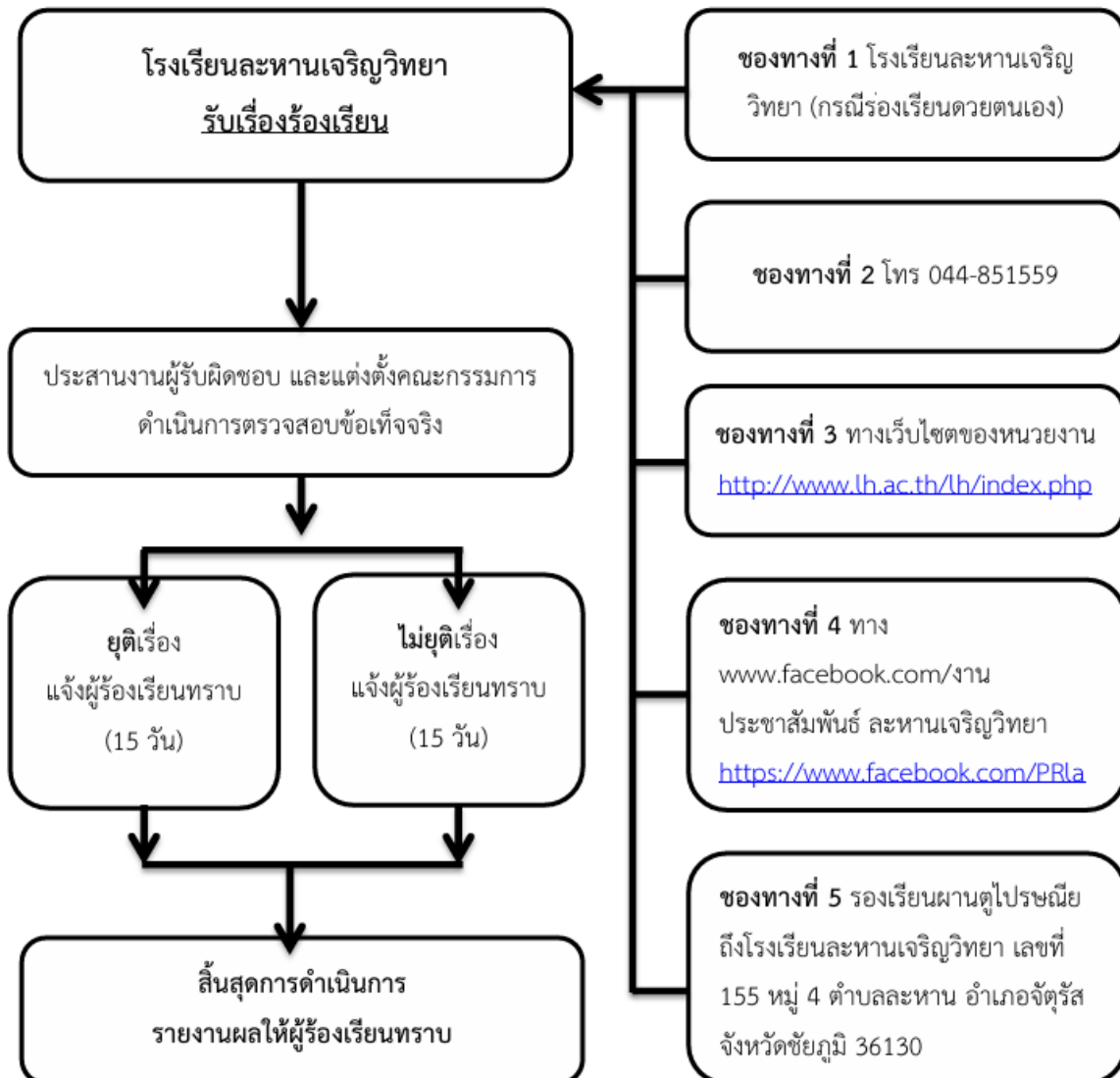
คำนำ

แนวทางการปฏิบัติงานรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของโรงเรียนละหานเจริญวิทยา ฉบับนี้จัดทำขึ้นเพื่อเป็นแนวทางการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนของศูนย์รับเรื่องราວร้องทุกข์โรงเรียนละหานเจริญวิทยา และให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสีย จึงได้จัดทำคู่มือการปฏิบัติงานรับเรื่องราວร้องเรียน/ร้องทุกข์ซึ่งประกอบด้วยขั้นตอน/กระบวนการ/แนวปฏิบัติและระเบียบกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการตอบสนองข้อร้องเรียนเพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานใช้อ้างอิงและถือปฏิบัติไปในแนวทางเดียวกันและเพื่อประโยชน์ในการจัดการหรือตอบสนองข้อร้องเรียนร้องทุกข์ให้มีความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสียอย่างเหมาะสมและทันท่วงที ทั้งนี้ การจัดการข้อร้องเรียนจนได้ข้อยุติให้มีความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ เพื่อตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการ จำเป็นจะต้องมีขั้นตอน/กระบวนการและแนวทาง ในการปฏิบัติงานที่ชัดเจนและเป็นมาตรฐาน เดียวกัน หวังเป็นอย่างยิ่งว่าคู่มือการปฏิบัติงานรับเรื่องราວร้องเรียน / ร้องทุกข์ ของโรงเรียนละหานเจริญวิทยา ฉบับนี้จะเป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติงานของโรงเรียนตลอดจนผู้รับบริการหรือผู้มีส่วนได้เสีย หากมีข้อผิดพลาดหรือเสนอแนะประการใด ผู้จัดทำพร้อมรับฟังข้อเสนอแนะเพื่อดำเนินการแก้ไขปรับปรุงในโอกาสต่อไป

โรงเรียนละหานเจริญวิทยา

บทที่ 1

แผนผังการจัดการเรื่องร้องเรียนทุจริตและประพฤติมิชอบ



บทที่ 2

บทนำ

2.1 หลักการและเหตุผล

โรงเรียนละหานเจริญวิทยา มีบทบาทหน้าที่ในการกำหนดทิศทาง วางกรอบการดำเนินงานการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบการส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรมของส่วนราชการให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติ ว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต เพื่อใช้เป็นเครื่องมือสำคัญในการสร้าง การมีส่วนร่วมจากทุกภาคีเครือข่ายด้านการป้องกันและปราบปรามการทุจริต การส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรมบุคลากรโรงเรียนละหานเจริญวิทยา

นอกจากนี้ ยังมีหน้าที่สำคัญในการรับแจ้งเบาะแสและเรื่องร้องเรียน ประสาน ติดตามหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ จากช่องทางการร้องเรียนของโรงเรียนละหานเจริญวิทยา ทั้ง 5 ช่องทาง ประกอบด้วย

- ช่องทางที่ 1 โรงเรียนละหานเจริญวิทยา (กรณีร้องเรียนด้วยตนเอง)
- ช่องทางที่ 2 โทร 044-851559 ในวันและเวลาราชการ
- ช่องทางที่ 3 ทางเว็บไซต์ของหน่วยงาน <http://www.lh.ac.th/lh/index.php>
- ช่องทางที่ 4 ทาง www.facebook.com/งานประชาสัมพันธ์_ละหานเจริญวิทยา

<https://www.facebook.com/PRLahanwit>

- ช่องทางที่ 5 ร้องเรียนผ่านตู้ไปรษณีย์ ถึงโรงเรียนละหานเจริญวิทยา เลขที่ 155 หมู่ 4 ตำบลละหาน อำเภोजัตุรัส จังหวัดชัยภูมิ 36130

2.2 วัตถุประสงค์

1) เพื่อให้บุคลากรผู้เกี่ยวข้อง หรือเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบสามารถนำไปเป็นกรอบแนวทางการดำเนินงานให้เกิดเป็นรูปธรรม ปฏิบัติงานตามมาตรฐานกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบได้อย่างมีประสิทธิภาพ

2) เพื่อให้มั่นใจว่ากระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ ใช้เป็นแนวทางการปฏิบัติงานตามขั้นตอนที่สอดคล้องกับข้อกำหนดระเบียบ หลักเกณฑ์ และกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการรับเรื่องร้องทุกข์อย่างครบถ้วนและมีประสิทธิภาพ

- 3) เพื่อพิทักษ์สิทธิของประชาชนและผู้ร้องเรียน

บทที่ 3

ระบบการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต

3.1 บทบาทหน้าที่รับผิดชอบของหน่วยงาน

มีบทบาทหน้าที่ในการดำเนินการเสริมสร้างความเข้มแข็งและเครือข่ายสำคัญในการขับเคลื่อนนโยบายและมาตรการต่างๆ ในการต่อต้านการทุจริตในหน่วยงาน มีอำนาจหน้าที่ ดังนี้

- 1) จัดทำแผนปฏิบัติการป้องกันและปราบปรามการทุจริตของส่วนราชการ ให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริตภาครัฐและนโยบายของรัฐบาลที่เกี่ยวข้อง
- 2) ประสาน เฝ้าระวัง และกำกับให้เจ้าหน้าที่ผู้เกี่ยวข้องดำเนินการตามแผนปฏิบัติการป้องกันการทุจริตของหน่วยงาน
- 3) ดำเนินการเกี่ยวกับข้อร้องเรียนการทุจริต การปฏิบัติหรือการละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน
- 4) ปฏิบัติงาน หรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง หรือได้รับมอบหมาย

3.2 หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริต

- 1) ใช้ถ้อยคำเบื้องต้น และใช้ข้อความสุภาพ ประกอบด้วย
 - ชื่อ ที่อยู่ของผู้ร้องเรียนชัดเจน
 - วัน เดือน ปีของหนังสือร้องเรียน
 - ข้อเท็จจริง หรือพฤติการณ์ของเรื่องที่ร้องเรียนปรากฏอย่างชัดเจนว่า มีมูลข้อเท็จจริง เกี่ยวกับการทุจริตของเจ้าหน้าที่หรือหน่วยงานอย่างชัดเจนเพียงพอที่สามารถดำเนินการสืบสวนหรือสอบสวนได้
 - ระบุพยานเอกสาร พยานวัตถุ และพยานบุคคล (ถ้ามี)
- 2) ข้อร้องเรียนต้องเป็นเรื่องจริงที่มีมูลเหตุ มิได้หวังสร้างกระแสหรือสร้างข่าวที่เสียหายต่อบุคคลอื่นหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
- 3) เป็นเรื่องที่ผู้ร้องเรียนได้รับความไม่ชอบธรรม อันเนื่องมาจากการปฏิบัติหน้าที่ต่างๆของเจ้าหน้าที่
- 4) ไม่เป็นคำร้องเรียนที่เข้าลักษณะดังต่อไปนี้
 - คำร้องเรียนที่เข้าสู่กระบวนการยุติธรรมหรือเป็นเรื่องที่ศาลได้มีคำพิพากษาหรือคำสั่งถึงที่สุดแล้ว
 - คำร้องเรียนที่เกิดจากการโต้แย้งสิทธิระหว่างบุคคลต่อบุคคลด้วยกัน

นอกเหนือจากหลักเกณฑ์ดังกล่าวแล้ว ให้อยู่ในดุลพินิจของผู้บริหารว่าจะรับไว้พิจารณาหรือไม่ (เฉพาะกรณี)

บทที่ 4

ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

4.1 หน่วยงานที่รับผิดชอบ โรงเรียนละหานเจริญวิทยา

4.2 กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต

ผู้ร้องเรียนยื่นเรื่องร้องเรียนผ่านทางช่องทางต่างๆ ของโรงเรียนละหานเจริญวิทยา โดยให้เจ้าหน้าที่ผู้เกี่ยวข้องดำเนินการตามขั้นตอน ดังนี้

- 1) เจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตตามช่องทางต่างๆ
- 2) เจ้าหน้าที่ประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง
- 3) เจ้าหน้าที่ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง
 - กรณีเรื่องยุติ ให้แจ้งผลให้ผู้ร้องเรียนทราบภายใน 15 วัน
 - กรณีเรื่องไม่ยุติ ปฏิบัติดังนี้
 1. ให้ตั้งคณะกรรมการสอบข้อเท็จจริง
 2. แจ้งการดำเนินงานให้ผู้ร้องเรียนทราบเบื้องต้น ภายใน 15 วัน
- 4) เจ้าหน้าที่จัดทำรายงานสรุปผลเรื่องร้องเรียนการทุจริตเสนอผู้บริหาร

4.3 การบันทึกเรื่องร้องเรียน

- 1) กรอกรูปแบบฟอร์มบันทึกเรื่องร้องเรียน โดยมีรายละเอียด ชื่อ-สกุล ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ติดต่อเรื่องร้องเรียน และสถานที่เกิดเหตุ รวมถึงสาเหตุ
- 2) ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียน เจ้าหน้าที่ต้องบันทึกข้อร้องเรียนลงสมุดบันทึกข้อร้องเรียน

4.4 การติดตามแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน

ให้หน่วยงานหรือเจ้าหน้าที่ผู้เกี่ยวข้องรายงานผลการดำเนินการให้คณะกรรมการร้องเรียน การทุจริตทราบภายใน 15 วันทำการ เพื่อดำเนินการแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบ

4.5 การรายงานผลการดำเนินงานให้ผู้บริหารทราบ

- 1) รวบรวมข้อมูล และรายงานสรุปการดำเนินการเรื่องร้องเรียนการทุจริตให้ผู้บริหารทราบ
- 2) รายงานเรื่องร้องเรียนหลังจากสิ้นปีงบประมาณ เพื่อดำเนินการจัดทำข้อมูลเชิงสถิติเรื่อง ร้องเรียนการทุจริตประจำปี

บทที่ 5
ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริต

ช่องทางการร้องเรียน	ความถี่ในการตรวจสอบ ช่องทาง	หมายเหตุ
ช่องทางที่ 1 โรงเรียนละหานเจริญวิทยา (กรณีร้องเรียนด้วยตนเอง)	ทุกวัน	ในวันและเวลาราชการ
ช่องทางที่ 2 โทร 044-851559	ทุกวัน	ในวันและเวลาราชการ
ช่องทางที่ 3 ทางเว็บไซต์ของหน่วยงาน http://www.lh.ac.th/lh/index.php	ทุกวัน	ทุกวัน
ช่องทางที่ 4 ทาง www.facebook.com/ งานประชาสัมพันธ์ ละหานเจริญวิทยา https://www.facebook.com/PRLahanwit	ทุกวัน	ทุกวัน
ช่องทางที่ 5 ร้องเรียนผ่านตู้ไปรษณีย์ ส่งถึง โรงเรียนละหานเจริญวิทยา เลขที่ 155 หมู่ 4 ตำบลละหาน อำเภोजตุรัส จังหวัดชัยภูมิ รหัสไปรษณีย์ 36130	ทุกวัน	ในวันและเวลาราชการ

หนังสือร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของข้าราชการ โรงเรียนละหานเจริญวิทยา

วันที่.....เดือน..... พ.ศ.....

หมายเลขบัตรประจำตัวประชาชนของผู้ร้องเรียน.....
ชื่อ - สกุล ผู้ร้องเรียน
ที่อยู่ผู้ร้องเรียน
โทรศัพท์มือถือ E-mail

ข้อกล่าวหา/ข้อร้องเรียน (เรื่อง).....
รายละเอียด

วัน/เดือน/ปี หรือช่วงเวลาที่เกิดเหตุ.....
เหตุการณ์โดยย่อ

ผู้เกี่ยวข้องกับการกระทำทุจริต.....

ผู้ที่สามารถให้ข้อมูลเพิ่มเติมได้
ชื่อ.....สกุล..... ความเกี่ยวข้อง.....
หน่วยงาน.....หมายเลขโทรศัพท์.....

สถานที่ติดต่อกลับผู้ร้องเรียน:
☐ ตามที่อยู่ / เบอร์โทร / E-mail ข้างต้น
☐ อื่นๆ.....

*** ข้อมูลเกี่ยวกับเลขบัตรประจำตัวประชาชน ชื่อ-สกุล หมายเลขโทรศัพท์ อีเมล และสถานที่ติดต่อกลับ จะถูก
จัดเก็บเป็นความลับ