



แนวทางปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

โรงเรียนจตุรวิทย์วิทยาการ อำเภอจตุรัส จังหวัดชัยภูมิ
สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาชัยภูมิ
สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน กระทรวงศึกษาธิการ

คำนำ

แนวทางการปฏิบัติงาน รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของโรงเรียนจตุรวิทยาคาร ฉบับนี้ จัดทำขึ้นเพื่อเป็นแนวทางการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนของศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์โรงเรียนจตุรวิทยาคาร และให้ความสำคัญกับผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย จึงได้จัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน รับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ ซึ่งประกอบด้วย ขั้นตอน กระบวนการ แนวปฏิบัติ และระเบียบกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการตอบสนองข้อร้องเรียน เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานใช้อ้างอิงและถือปฏิบัติไปในแนวทางเดียวกัน และเพื่อประโยชน์ในการจัดการหรือตอบสนอง ข้อร้องเรียนร้องทุกข์ ให้มีความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสียอย่างเหมาะสมและทันท่วงที ทั้งนี้ การจัดการข้อร้องเรียนจนได้ข้อยุติให้มีความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ เพื่อตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการ จำเป็นจะต้องมีขั้นตอน/กระบวนการ และแนวทาง ในการปฏิบัติงานที่ชัดเจนและเป็นมาตรฐานเดียวกัน

หวังเป็นอย่างยิ่งว่าคู่มือการปฏิบัติงานรับเรื่องราวร้องเรียน / ร้องทุกข์ ของโรงเรียนจตุรวิทยาคารฉบับนี้จะเป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติงานของโรงเรียนตลอดจนผู้รับบริการหรือผู้มีส่วนได้เสีย หากมีข้อผิดพลาดหรือเสนอแนะประการใด ผู้จัดทำพร้อมรับฟังข้อเสนอแนะเพื่อดำเนินการแก้ไขปรับปรุงในโอกาสต่อไป

โรงเรียนจตุรวิทยาคาร

สารบัญ

หน้า

คำนำ.....	ก
สารบัญ.....	ข
1. ความเป็นมา.....	1
2. วัตถุประสงค์.....	2
3. คำจำกัดความ.....	2
4. บทบาทหน้าที่ของหน่วยงานที่รับผิดชอบ.....	2
5. ช่องทางการร้องเรียน/แจ้งเรื่องทุจริต.....	3
6. หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ.....	3
7. แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ.....	4
8. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน.....	5
9. การรับและการตรวจสอบข้อร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ.....	5
10. รายงานสถิติการรับแจ้งเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสการทุจริตและประพฤติมิชอบ.....	6
11. ภาคผนวก.....	7
แบบคำร้องเรียน/แจ้งเบาะแสการทุจริตและประพฤติมิชอบ.....	8

คู่มือการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

1. ความเป็นมา

การทุจริตในสังคมไทยระหว่างช่วงเวลาทศวรรษ ส่งผลเสียต่อประเทศอย่างมหาศาลและเป็นอุปสรรคสำคัญต่อการพัฒนาเศรษฐกิจ สังคม การเมืองในทุกมิติ รูปแบบการทุจริตจากเดิมที่เป็นการทุจริตทางตรงไม่ซับซ้อน อาทิ การรับสินบน การจัดซื้อจัดจ้าง ในปัจจุบันได้ปรับเปลี่ยนเป็นการทุจริตที่ซับซ้อนมากขึ้น ตัวอย่างเช่น การทุจริตเชิงนโยบาย การทุจริตข้ามแดนข้ามชาติ ซึ่งเชื่อมโยงไปสู่อาชญากรรมอื่น ๆ มากมายและส่งผลกระทบทางลบในวงกว้าง รัฐบาลจึงได้ประกาศนโยบายในการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบในภาครัฐ ข้อ 10.5 ใช้มาตรการทางกฎหมาย การปลูกฝังค่านิยม คุณธรรม จริยธรรมและจิตสำนึกในการรักษาคำสัตย์ของความเป็นข้าราชการและความซื่อสัตย์สุจริต ควบคู่กับการบริหารจัดการภาครัฐที่มีประสิทธิภาพเพื่อป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ของรัฐทุกระดับอย่างเคร่งครัด

กระทรวงศึกษาธิการจึงได้ดำเนินการจัดตั้งศูนย์บริการประชาชน เพื่อสนองนโยบายของรัฐบาล โดยมีวัตถุประสงค์ในการบริการข้อมูลข่าวสาร รับฟังข้อเสนอแนะ รับแจ้งเบาะแส และร้องเรียน พฤติกรรมครู นักเรียน ผู้บริหาร และเจ้าหน้าที่ในสังกัดที่มีพฤติกรรมผิดปกติหรือส่อไปในทางที่ไม่เหมาะสม ภายใต้ระเบียบกฎหมายที่เกี่ยวข้อง อันได้แก่ รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2550 พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการจัดการเรื่องร้องเรียน พ.ศ. 2552 และประกาศ / คำสั่ง คณะรักษาความสงบแห่งชาติ (คสช.) ประกอบกับสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน ได้จัดทำโครงการ สพฐ. ใส่สะอาด ปราศจากคอร์รัปชัน โดยกำหนดให้มีการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของ หน่วยงานภาครัฐ เพื่อทราบถึงสถานะระดับคุณธรรมและความโปร่งใสของหน่วยงานว่ามีการดำเนินงานเป็นไปตาม หลักธรรมาภิบาล และเจ้าหน้าที่ในองค์กรปฏิบัติตามประมวลจริยธรรมอยู่ในระดับใด

โรงเรียนจัตุรัสวิทยาการ ได้ตระหนักในสถานการณ์การทุจริตและประพฤติมิชอบจึงได้จัดให้มีระบบการจัดการเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์ ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ เพื่อให้เป็นไปตามรัฐธรรมนูญ พระราชกฤษฎีกา ระเบียบและหลักเกณฑ์ที่กำหนด และจัดทำคู่มือการจัดการเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์ มีการกำหนดช่องทางการติดต่อแจ้งเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์ ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ กำหนดประเภทและกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์ กระบวนการจัดการข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ กำหนดวิธีการเก็บรักษาความลับเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์ ระบบการจัดการ การติดตามและประเมินผล การจัดทำสถิติ รวบรวมและเผยแพร่ข้อมูลการจัดการ ข้อร้องเรียน เพื่อมุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการที่มีประสิทธิภาพ และเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ และมีการประเมินผลการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ

2. วัตถุประสงค์

1) เพื่อให้บุคลากรผู้เกี่ยวข้องหรือเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบสามารถนำไปเป็นกรอบแนวทางการดำเนินงานให้เกิดรูปธรรม ปฏิบัติงานตามมาตรฐาน กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ด้านการทุจริต และประพฤติดีชอบได้อย่างมีประสิทธิภาพ

2) เพื่อให้มั่นใจว่ากระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริต และประพฤติดีชอบใช้เป็นแนวทางการปฏิบัติงานตามขั้นตอนที่สอดคล้องกับข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์ และกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์อย่างครบถ้วนและมีประสิทธิภาพ

3) เพื่อเป็นช่องทางให้ประชาชนหรือผู้รับบริการเข้ามามีส่วนร่วมในการรับรู้ ตรวจสอบ แสดงความคิดเห็นหรือ เสนอแนะ ตลอดจนการแจ้งข้อมูลเบาะแสด้านการปฏิบัติราชการของโรงเรียนจักรังวิทยาคาร เพื่อเป็นประโยชน์ ในการปรับปรุงการบริหารงานของโรงเรียนจักรังวิทยาคาร

3. คำจำกัดความ

เรื่องร้องเรียน หมายถึง ประเด็นปัญหาต่าง ๆ ที่ผู้ร้องเรียนแจ้งผ่านช่องทางต่าง ๆ เช่น ทางโทรศัพท์ ไปรษณีย์ หนังสือ เว็บไซต์ของโรงเรียนจักรังวิทยาคาร สื่ออิเล็กทรอนิกส์ หรือติดต่อด้วยตนเอง เนื่องจากไม่ได้รับการบริการตามสิทธิที่กำหนด ผู้รับบริการไม่ได้รับความสะดวกตามสมควร และไม่ได้รับความในธรรมจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ของรัฐทำให้ได้รับความเดือดร้อน

“ผู้รับบริการ” หมายถึง ผู้ร้องเรียน หรือผู้มาปรึกษา ส่วนราชการหรือหน่วยงานอื่นของรัฐ องค์กรเอกชน ประชาชนทั่วไปหรือผู้ที่มาติดต่อประสานงานหรือใช้บริการของโรงเรียนจักรังวิทยาคาร

“ผู้มีส่วนได้เสีย” หมายถึง ผู้ที่ได้รับผลกระทบ ทั้งทางบวกและทางลบ ทั้งทางตรงและทางอ้อมจากการดำเนินการของโรงเรียนจักรังวิทยาคาร เช่น ผู้ปกครองนักเรียนและประชาชนในโรงเรียนจักรังวิทยาคาร

“ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์” หมายถึง ประชาชนทั่วไป/ผู้มีส่วนได้เสียที่มาติดต่อราชการผ่านช่องทางต่าง ๆ โดยมีวัตถุประสงค์ครอบคลุมการร้องเรียน / ร้องทุกข์/ การให้ข้อเสนอแนะ / การให้ข้อคิดเห็น / การชมเชย / การร้องขอข้อมูล

“ช่องทางการรับข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์” หมายถึง ช่องทางต่าง ๆ ที่ใช้ในการรับเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์เช่น ติดต่อด้วยตนเอง / ติดต่อทางโทรศัพท์/ เว็บไซต์ / Facebook

4. บทบาทหน้าที่ของหน่วยงานที่รับผิดชอบ

มีบทบาทหน้าที่ในการดำเนินการเสริมสร้างความเข้มแข็งและเป็นเครือข่ายสำคัญในการขับเคลื่อนนโยบาย และมาตรการต่าง ๆ ในการต่อต้านการทุจริตในองค์กรรวมทั้งบูรณาการเชื่อมโยงกับศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชัน

1) เสนอแนะแก่หัวหน้าส่วนราชการเกี่ยวกับการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติดีชอบของส่วนราชการ รวมทั้งจัดทำแผนปฏิบัติการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติดีชอบของส่วนราชการให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต และนโยบายของรัฐบาลที่เกี่ยวข้อง

2) ประสาน เฝ้าระวัง และกำกับให้หน่วยงานในสังกัดดำเนินการตามแผนปฏิบัติการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติดีชอบของส่วนราชการ

3) ดำเนินการเกี่ยวกับข้อร้องเรียนการทุจริต การปฏิบัติหรือการละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบของเจ้าหน้าที่ในส่วนราชการ

4) คຸ້ມครองจริยธรรมตามประมวลจริยธรรมข้าราชการครูและบุคลากร

5) ประสานงานที่เกี่ยวข้องกับการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ และการคุ้มครองจริยธรรมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

6) ติดตาม ประเมินผล และจัดทำรายงานการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ และการคุ้มครองจริยธรรม เสนอหัวหน้าส่วนราชการและหน่วยที่เกี่ยวข้อง

7) ปฏิบัติงาน สนับสนุนการปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้อง หรือที่ได้รับมอบหมาย

5. ช่องทางการร้องเรียน/แจ้งเรื่องทุจริต

1) โทรศัพท์ : 044-851163

2) ส่งหนังสือร้องเรียนมาตามที่อยู่ของโรงเรียน : โรงเรียนจตุรวิทยาการ 304 หมู่ที่ 12 ตำบลกุดน้ำใส อำเภोजตุรัส จังหวัดชัยภูมิ 36130

3) เว็บไซต์ของโรงเรียนจตุรวิทยาการ : www.ctr.ac.th

4) เฟซบุ๊กโรงเรียนจตุรวิทยาการ : ชื่อเฟซบุ๊ก โรงเรียนจตุรวิทยาการ (ckschool)

5) E-mail : chatturatwittayakarn.info@gmail.com และ

kitpho0412@obecmail.obec.go.th

6) ยื่นหนังสือด้วยตนเองที่สำนักงานผู้อำนวยการหรือฝ่ายบริหารงานบุคคล โรงเรียนจตุรวิทยาการ

6. หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ

1) ชื่อ ที่อยู่ของผู้ร้องเรียน/ผู้แจ้งเบาะแส

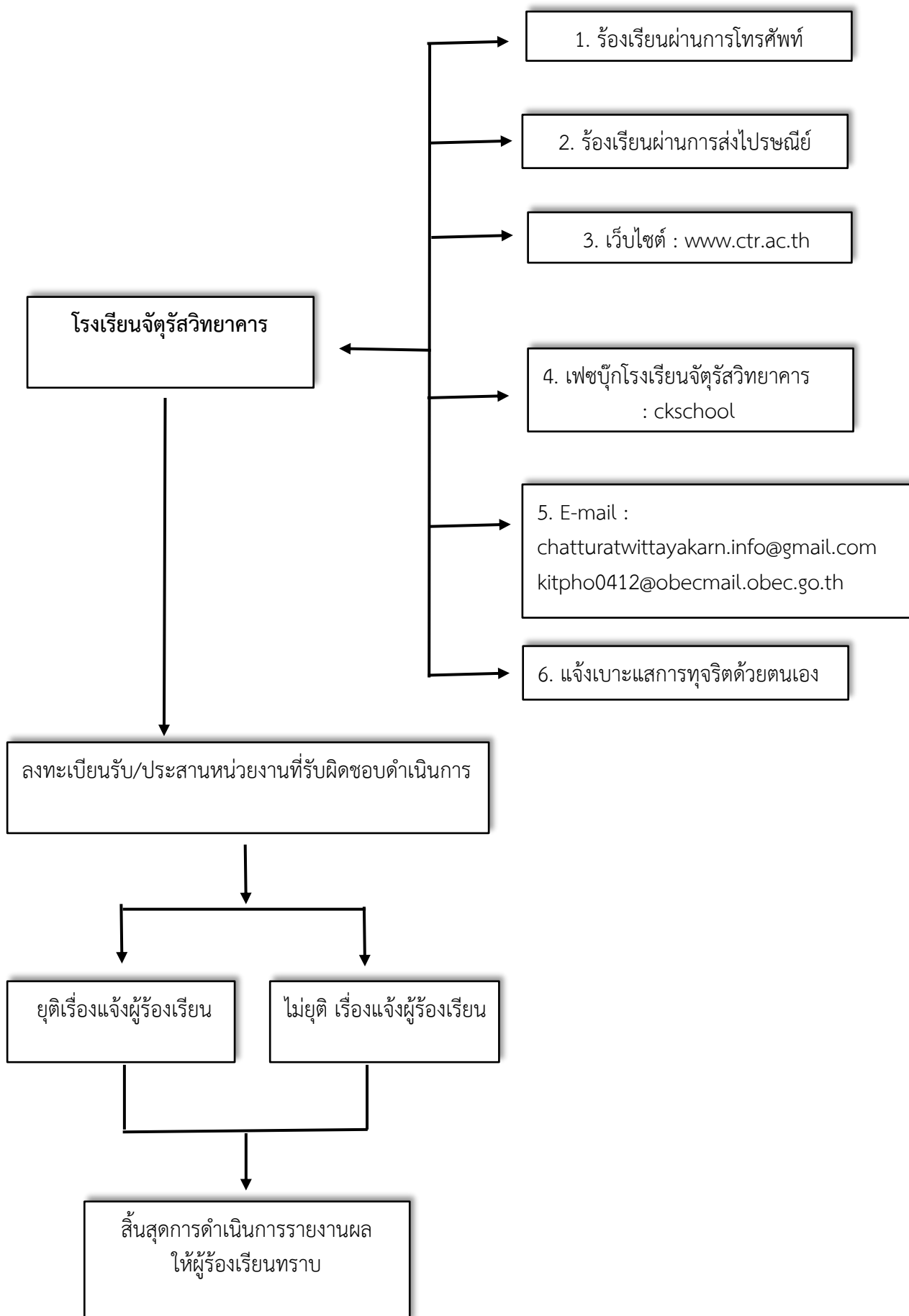
2) ชื่อ – สกุลของผู้ถูกร้อง

3) วัน เดือน ปี หรือช่วงเวลากระทำความผิด

4) ข้อเท็จจริง หรือพฤติการณ์ประกอบเรื่องร้องเรียน/เรื่องแจ้งเบาะแส ปรากฏอย่างชัดเจนว่ามีข้อมูลข้อเท็จจริง หรือชี้ช่องทางการแจ้งเบาะแส เกี่ยวกับการทุจริตของเจ้าหน้าที่/หน่วย ชัดแจ้ง เพียงพอที่จะสามารถดำเนินการสืบสวน/สอบสวนได้

5) ระบุพยานเอกสาร พยานวัตถุ และพยานบุคคล (ถ้ามี) – ใช้ถ้อยคำสุภาพหรือข้อความสุภาพ

7. แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติชอบ



8. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

- 1) ฝ่ายบริหารงานบุคคลโรงเรียนจัตุรัสวิทยาคาร รับร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและการประพฤติมิชอบ จากช่องทางการร้องเรียน 6 ช่องทาง
- 2) ฝ่ายบริหารงานบุคคลคัดแยกหนังสือ วิเคราะห์เนื้อหาของเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและการประพฤติมิชอบ
- 3) ฝ่ายบริหารงานบุคคลสรุปความเห็นเสนอและจัดทำหนังสือถึงผู้บังคับบัญชาเหนือขึ้นไปทราบและพิจารณา
- 4) ฝ่ายบริหารงานบุคคลส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการ/ตอบข้อซักถามชี้แจงข้อเท็จจริง
- 5) ฝ่ายบริหารงานบุคคลแจ้งผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์เพื่อทราบเบื้องต้นภายใน 15 วัน
- 6) ฝ่ายบริหารงานบุคคลรับรายงาน และติดตามความก้าวหน้าผลการดำเนินงานจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
- 7) ฝ่ายบริหารงานบุคคลเก็บข้อมูลในระบบสารบรรณ เพื่อการประมวลผลและสรุป วิเคราะห์เสนอผู้บริหาร
- 8) ฝ่ายบริหารงานบุคคลจัดเก็บเรื่อง

9. การรับและการตรวจสอบข้อร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ

ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบที่เข้ามายังหน่วยงานจากช่องทางต่าง ๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบ	ระยะเวลาดำเนินการ	หมายเหตุ
ร้องเรียนด้วยตนเอง	วันเวลาราชการ	ภายใน 15 วันทำการ	
ร้องเรียนผ่านการส่งไปรษณีย์	วันเวลาราชการ	ภายใน 15 วันทำการ	
ร้องเรียนผ่านช่องทางโซเชียลหรือ E-mail	ทุกวัน	ภายใน 15 วันทำการ	

ภาคผนวก

- แบบคำร้องเรียน / แจ้งเบาะแสการทุจริตและประพฤติมิชอบ

แบบคำร้องเรียน/แจ้งเบาะแสการทุจริตและการประพฤตินิชอบ

เขียนที่.....

วันที่..... เดือน..... พ.ศ.....

เรื่อง

เรียน ผู้อำนวยการโรงเรียนจตุรสิริวิทยาการ

ข้าพเจ้า..... อายุ..... ปี อยู่บ้านเลขที่

ตำบล.....อำเภอ.....จังหวัด.....โทรศัพท์.....

อาชีพ.....ตำแหน่ง.....

เลขบัตรประชาชน.....

ออกโดย.....วันออกบัตร.....วันหมดอายุ.....

มีความประสงค์ขอร้องเรียน/แจ้งเบาะแสการต่อต้านการทุจริต เพื่อให้ทางโรงเรียนจตุรสิริวิทยาการ
พิจารณาดำเนินการตรวจสอบหรือช่วยเหลือและแก้ไขปัญหาในเรื่อง (ระบุชื่อ-สกุลของผู้ถูกร้อง/ช่วงเวลากระทำ
ความผิด/พฤติการณ์การทุจริตและประพฤตินิชอบ)

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

ทั้งนี้ข้าพเจ้าขอรับรองว่าคำขอร้องเรียน / แจ้งเบาะแส การต่อต้านการทุจริต ตามข้างต้นเป็นความจริง
ทุกประการ โดยข้าพเจ้าขอส่งเอกสารหลักฐานประกอบการร้องเรียน / ร้องทุกข์ (ถ้ามี) ได้แก่

๑)จำนวน.....ชุด

๒)จำนวน.....ชุด

๓)จำนวน.....ชุด

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการต่อไป

ลงชื่อ.....ผู้ยื่นคำร้อง
(.....)

ลงชื่อ.....เจ้าหน้าที่
(.....)

ขอแสดงความนับถือ

ลงชื่อ.....
(.....)

ผู้อำนวยการโรงเรียนจตุรสิริวิทยาการ