



การส่งเสริมความโปร่งใส



แนวปฏิบัติการจัดการ
เรื่องร้องเรียนการทุจริต
และประพฤติมิชอบ



โรงเรียนบ้านท่าไทร(ไทรทอง)

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาอุบลราชธานี เขต ๑

สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน กระทรวงศึกษาธิการ

คำนำ

โรงเรียนบ้านท่าไห(ไทรทอง)มีบทบาทหน้าที่หลัก ในการกำหนดทิศทาง วางกรอบการดำเนินงาน การป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ การส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรมของส่วนราชการ ให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต เพื่อใช้เป็นเครื่องมือสำคัญในการ สร้างการมีส่วนร่วมจากทุกภาคีเครือข่าย ด้านการป้องกันและปราบปรามการทุจริตคอร์รัปชัน

โรงเรียนบ้านท่าไห(ไทรทอง) ได้ทบทวนคู่มือการปฏิบัติงานกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบเพื่อเป็นวิธีปฏิบัติงาน (Work Instruction) สอดรับกับกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ ร้องทุกข์โรงเรียนบ้านท่าไห(ไทรทอง) หวังเป็นอย่างยิ่งว่าคู่มือการปฏิบัติงานกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ จะเป็นประโยชน์สำหรับหน่วยงาน และบุคลากรผู้ปฏิบัติงานที่จะนำไปเป็นมาตรฐานอย่างมีคุณภาพ



(นายวสันตนา ปะบุตร)
ผู้อำนวยการโรงเรียนบ้านท่าไห(ไทรทอง)

บทที่ ๑

บทนำ

๑. หลักการและเหตุผล

โรงเรียนบ้านท่าไห(ไทรทอง) มีบทบาทหน้าที่หลัก ในการกำหนดทิศทาง วางกรอบการดำเนินงาน การป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ การส่งเสริม และคุ้มครองจริยธรรมของส่วนราชการ ให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติ ว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต เพื่อใช้เป็นเครื่องมือสำคัญในการ สร้างการมีส่วนร่วมจากทุกภาคีเครือข่ายด้านการป้องกันและปราบปรามการทุจริตคอร์รัปชัน การส่งเสริมและ คุ้มครองจริยธรรมบุคลากรองค์กร ในการป้องกันและปราบปรามการทุจริต มุ่งเน้นป้องกันการทุจริต โดยร่วม กำหนดเป้าหมายการพัฒนากลยุทธ์การป้องกันการส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรมไปสู่การปฏิบัติตามแผนงาน โครงการที่วางไว้ไปสู่เป้าหมายเดียวกัน คือ ความสำเร็จอย่างมีประสิทธิภาพ และประสิทธิผล ประชาชนได้รับ บริการที่ดี มีความพึงพอใจ เชื่อมั่น และศรัทธาต่อการบริหารราชการของหน่วยงาน

หลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ มาตรา ๓๘ กำหนดว่า “เมื่อส่วน ราชการใดได้รับการติดต่อสอบถามเป็นหนังสือจากประชาชน หรือส่วนราชการด้วยกันเกี่ยวกับงานที่อยู่ในอำนาจ หน้าที่ของส่วนราชการนั้น ให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้นที่จะต้องตอบคำถามหรือแจ้งการดำเนินการให้ทราบ ภายใน ๑๕ วัน หรือภายในระยะเวลาที่กำหนดบนพื้นฐานของข้อร้องเรียนการทุจริต การปฏิบัติหรือการละเว้น การปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบของเจ้าหน้าที่ส่วนราชการ จึงเป็นเรื่องที่ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตโรงเรียน บ้านท่าไห(ไทรทอง) จำเป็นต้องดำเนินการเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน สามารถแก้ไขปัญหาของ ประชาชน สร้างภาพลักษณ์และความเชื่อมั่น ตอบสนองความต้องการของประชาชนเป็นสำคัญ การรับเรื่องราว ร้องเรียน/ร้องทุกข์ คือการป้องกัน ส่งเสริม และยั่งยืนต่อไป

๒. วัตถุประสงค์

๑. เพื่อให้บุคลากรผู้เกี่ยวข้อง หรือเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบสามารถนำไปเป็นกรอบแนวทาง การดำเนินงาน ให้เกิดรูปธรรม ปฏิบัติงานตามมาตรฐาน กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ด้านการทุจริต และ ประพฤติมิชอบ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

๒. เพื่อให้มั่นใจว่ากระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริต และ ประพฤติมิชอบใช้ เป็นแนวทางการปฏิบัติงานตามขั้นตอน ที่สอดคล้องกับข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์ และกฎหมาย ที่เกี่ยวข้อง กับการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ อย่างครบถ้วนและมีประสิทธิภาพ

๓. เพื่อเป็นหลักฐานแสดงขั้นตอนและวิธีการปฏิบัติงานที่สามารถถ่ายทอดให้กับ ผู้เข้ามาปฏิบัติงานใหม่ พัฒนาให้การทำงานเป็นมืออาชีพ รวมทั้งแสดงหรือเผยแพร่ให้กับบุคคลภายนอก หรือ ผู้ให้บริการให้สามารถ เข้าใจและใช้ประโยชน์จากกระบวนการที่มีอยู่ รวมถึงเสนอแนะ ปรับปรุงกระบวนการ ในการปฏิบัติงาน

๓. บทบาทหน้าที่ของหน่วยงานที่รับผิดชอบ

มีบทบาทหน้าที่ในการดำเนินการเสริมสร้างความเข้มแข็งและเป็นเครือข่ายสำคัญ ในการขับเคลื่อนนโยบาย และมาตรการต่าง ๆ ในการต่อต้านการทุจริตในองค์กรรวมทั้งบูรณาการเชื่อมโยงกับศูนย์ปฏิบัติการ ต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชัน

๑. เสนอแนะแก่หัวหน้าส่วนราชการเกี่ยวกับการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบของส่วนราชการ รวมทั้งจัดทำแผนปฏิบัติการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและ ประพฤติมิชอบของส่วนราชการ ให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต และนโยบายของรัฐบาลที่เกี่ยวข้อง

๒. ประสาน เร่งรัด และกำกับให้หน่วยงานในสังกัดดำเนินการตามแผนปฏิบัติการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบของส่วนราชการ

๓. ดำเนินการเกี่ยวกับข้อร้องเรียนการทุจริต การปฏิบัติหรือการละเว้นการปฏิบัติหน้าที่ โดยมีขอบของเจ้าหน้าที่ในส่วนราชการ

๔. ประสานงานที่เกี่ยวข้องกับการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ และการคุ้มครองจรรยาบรรณกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๕. ติดตาม ประเมินผล และจัดทำรายงานการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ และการคุ้มครองจรรยาบรรณ เสนอหัวหน้าส่วนราชการและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๖. ปฏิบัติงาน สนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง หรือที่ได้รับมอบหมาย

๔. การร้องเรียน/แจ้งเบาะแส

๑. ร้องเรียนด้วยตนเองที่ศูนย์ต่อต้านการทุจริตโรงเรียนบ้านท่าไห(ไทรทอง) หรือ ผ่านทาง ไปรษณีย์

๒. ร้องเรียนผ่านทางเว็บไซต์หลัก โรงเรียนบ้านท่าไห(ไทรทอง) <http://thahaihaithong.com>

หัวข้อ แจ้งเรื่องร้องเรียนทั่วไป หรือ แจ้งเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

๓. ร้องเรียนผ่านทาง E-mail : 34010097@pracharath.ac.th

๔. ร้องเรียนผ่านทางเว็บเพจ “โรงเรียนบ้านท่าไห(ไทรทอง)”

๕. หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ

๑. ชื่อ ที่อยู่ของผู้ร้องเรียน/ผู้แจ้งเบาะแส

๒. วัน เดือน ปี ของหนังสือร้องเรียน/แจ้งเบาะแส

๓. ข้อเท็จจริง หรือพาดพิการณ ประกอบเรื่องร้องเรียน/เรื่องแจ้งเบาะแส ปรากฏอย่างชัดเจน ว่ามีมูลข้อเท็จจริง หรือชี้ช่องทางการแจ้งเบาะแส เกี่ยวกับการทุจริตของเจ้าหน้าที่/หน่วยงาน ชัดแจ้ง เพียงพอที่จะสามารถดำเนินการสืบสวน/สอบสวนได้

๔. ระบุยานเอกสาร พยานวัตถุ และพยานบุคคล (ถ้ามี)

๕. ใช้ถ้อยคำสุภาพหรือข้อความสุภาพ

๖. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

๑. เจ้าหน้าที่ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตโรงเรียนบ้านท่าไห(ไทรทอง) รับเรื่อง ร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ จากช่องทางการร้องเรียน ๔ ช่องทาง

๒. เจ้าหน้าที่ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต คัดแยกหนังสือ วิเคราะห์เนื้อหา ของเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ

๓. เจ้าหน้าที่ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต สรุปความเห็นเสนอและจัดทำหนังสือ ถึงผู้บังคับบัญชาเหนือขึ้นไป ทราบและพิจารณา

๔. เจ้าหน้าที่ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต ส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการ / ตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อเท็จจริง

๕. เจ้าหน้าที่ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต แจ้งผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ เพื่อทราบเบื้องต้นภายใน ๑๕ วัน

๖. เจ้าหน้าที่ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต รับรายงานและติดตามความก้าวหน้าผลการ ดำเนินงานจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๗. เจ้าหน้าที่ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต เก็บข้อมูลในระบบสารบรรณ เพื่อการประมวลผล และสรุปวิเคราะห์เสนอผู้บริหาร

๘. เจ้าหน้าที่ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต จัดเก็บเรื่อง

๗. การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ

ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและ ประพฤติมิชอบที่เข้ามายังหน่วยงานจากช่องทางต่าง ๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องเรียนเพื่อประสานหาทางแก้ไข	หมายเหตุ
๑. ร้องเรียนด้วยตนเองที่ศูนย์ต่อต้านการทุจริตโรงเรียนบ้านท่าไห(ไทรทอง) หรือ ผ่านทาง ไปรษณีย์	ทุกวัน	ภายใน ๑๕ วันทำการ	
๒. ร้องเรียนผ่านทางเว็บไซต์หลัก โรงเรียนบ้านท่าไห(ไทรทอง) http://thahaihaithong.com หัวข้อ แจ้งเรื่องร้องเรียนทั่วไป หรือ แจ้งเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ	ทุกวัน	ภายใน ๑๕ วันทำการ	
๓. ร้องเรียนผ่านทาง E-mail : 34010097@pracharath.ac.th	ทุกวัน	ภายใน ๑๕ วันทำการ	
๔. ร้องเรียนผ่านทางเว็บเพจ “โรงเรียนบ้านท่าไห(ไทรทอง)”	ทุกวัน	ภายใน ๑๕ วันทำการ	

แผนผังกระบวนการจัดการ
เรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส
ด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ
กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/
ร้องทุกข์



กระบวนการ จัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต

เพื่อให้การบริหารงานและพัฒนาองค์กร
สอดคล้องกับหลักธรรมาภิบาล
โรงเรียนบ้านท่าไทร(ไทรทอง) ได้ให้ความสำคัญ
ต่อการแก้ไขปัญหาการร้องเรียน



โรงเรียนบ้านท่าไทร(ไทรทอง)

หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียน

1 ใช้ถ้อยคำหรือข้อความที่สุภาพ



- วัน/เดือน/ปี
- ชื่อ / ที่อยู่ / เบอร์โทรศัพท์ / E-mail
- ข้อเท็จจริง หรือ พฤติกรรมการร้องเรียนที่ชัดเจน
- พยานเอกสาร และบุคคล (ถ้ามี)

2 ร้องเรียนต้องเป็นเรื่องจริงที่มีมูลเหตุ

3 เป็นเรื่องที่ผู้ร้องได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหาย

4 ร้องเรียนที่มีข้อมูลไม่ครบถ้วน ให้ยุติเรื่องและเก็บเป็นฐานข้อมูล

ประเภทข้อร้องเรียน



เรื่องร้องเรียนทั่วไป



เรื่องร้องเรียน
เกี่ยวกับการปฏิบัติงาน
ของข้าราชการในโรงเรียน

ช่องทางการร้องเรียน



ยื่นเรื่องด้วยตนเอง



ส่งหนังสือร้องเรียน



ผ่านระบบ Internet
ทาง

การตอบข้อร้องเรียน

1 ตอบข้อร้องเรียนให้ผู้ร้องเรียนได้รับทราบผลการดำเนินการ ในเบื้องต้น (ภายใน 15 วัน)

2 ตอบข้อร้องเรียนเมื่อทราบผลการดำเนินการพิจารณา หรือความคืบหน้า ตามระยะเวลาที่กำหนดไว้ในแต่ละเรื่อง

ช่องทางการตอบข้อร้องเรียน



ไปรษณีย์



E-mail

หรือช่องทางอื่นใดตามที่เหมาะสม

ระดับความรุนแรงของปัญหา และการตอบสนองต่อเรื่องร้องเรียน



ระดับ 4 : **ด่วนมาก**

ให้ดำเนินการแก้ไข ภายใน **24 ชม.**



ระดับ 3 : **ด่วน**

ให้ดำเนินการแก้ไข ภายใน **7 วัน**



ระดับ 2 : **ปานกลาง**

ให้ดำเนินการแก้ไข ภายใน **30 วัน**



ระดับ 1 : **ไม่ด่วน**

ให้ดำเนินการแก้ไข ภายใน **180 วัน**



ระดับ 0 : **ไม่มีผลกระทบ**

ไม่ต้องดำเนินการ



แบบคำร้องเรียน/แจ้งเบาะแส
การทุจริตและประพฤติมิชอบ

โรงเรียนบ้านท่าไห(ไทรทอง)
หมู่ ๑๑ ตำบลท่าไห อำเภอลำทะเมนชัย
จังหวัดบุรีรัมย์ ๓๔๑๕๐

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.

เรื่อง

เรียน ผู้อำนวยการโรงเรียนบ้านท่าไห(ไทรทอง)

ข้าพเจ้าอายุ.....ปี

อยู่บ้านเลขที่.....หมู่ที่.....ตำบลอำเภอ

จังหวัดโทรศัพท์.....อาชีพ

เลขที่บัตรประชาชนออกโดย

วันออกบัตรวันหมดอายุ.....มีความประสงค์ขอร้องเรียน/แจ้งเบาะแส

การต่อต้านการทุจริต เพื่อให้โรงเรียนบ้านท่าไห(ไทรทอง) พิจารณาดำเนินการตรวจสอบหรือช่วยเหลือ
และแก้ไขปัญหาในเรื่อง

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

ทั้งนี้ ข้าพเจ้าขอรับรองว่าคำขอร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการต่อต้านการทุจริต ตามข้างต้น
เป็นจริงทุกประการ โดยข้าพเจ้าขอส่งเอกสารหลักฐานประกอบการร้องเรียน/ร้องทุกข์ (ถ้ามี) ได้แก่

๑)จำนวน.....ชุด

๒)จำนวน.....ชุด

๓)จำนวน.....ชุด

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการต่อไป

ลงชื่อ.....ผู้ยื่นคำร้อง

(.....)