โรงเรียนเตรียมอุดมศึกษาน้อมเกล้า
TRIAMUDOMSUKSANOMKLAO SCHOOL

คู่มือและแนวทางการดำเนินการ

เรื่องร้องเรียนการทุจริตประพฤติมิชอบ

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษากรุงเทพมหานคร เขต 2
สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน กระทรวงศึกษาธิการ

คำนำ

ด้วยโรงเรียนเตรียมอุดมศึกษาน้อมเกล้า ได้กำหนดมาตรการการจัดการเรื่องการร้องเรียนเพื่อให้ประชาชนและข้าราชการที่พบเห็นการกระทำที่ชัดแจ้งว่ามีการกระทำที่ไม่เป็นธรรมหรือพบการทุจริตได้ร้องเรียนพฤติกรรมหรือเหตุการณ์ดังกล่าวให้โรงเรียนเตรียมอุดมศึกษาน้อมเกล้าทราบซึ่งมีเป้าหมายในการดำเนินการเพื่อดำเนินการตามขั้นตอน เป็นการขจัดความไม่ถูกต้องหรือการทุจริตต่าง ๆ ให้หมดไป

โรงเรียนเตรียมอุดมศึกษาน้อมเกล้าจึงจัดทำคู่มือและแนวทางการดำเนินการเรื่องร้องเรียนการทุจริตประพฤติมิชอบเพื่อให้มีกระบวนการในการจัดการเรื่องร้องเรียน สามารถตอบสนองต่อข้อร้องเรียน และมีขั้นตอนในการปฏิบัติงานเกี่ยวกับการร้องเรียนอย่างถูกต้องโปร่งใส

โรงเรียนเตรียมอุดมศึกษาน้อมเกล้า

มกราคม ๒๕๖๗

สารบัญ

เรื่อง	หน้า
คำนำ	ก
สารบัญ	ข
ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน	๑
กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน	๑
หลักเกณฑ์วิธีการตอบสนองข้อร้องเรียนและการแจ้งผู้ร้องเรียนทราบ	๒
ขั้นตอนการปฏิบัติงานเกี่ยวกับการร้องเรียน/ร้องทุกข์	๓
การแจ้งผลการพิจารณาเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	๓

๑ ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน

๑.๑ ร้องเรียนด้วยตนเองที่สำนักงานผู้อำนวยการ โรงเรียนเตรียมอุดมศึกษาน้อมเกล้า

๑.๒ ส่งหนังสือ/จดหมายร้องเรียน ร้องทุกข์ ทางไปรษณีย์ ถึงผู้อำนวยการโรงเรียนเตรียมอุดมศึกษาน้อมเกล้า เลขที่ ๗๘ ถนนรามคำแหง แขวงราษฎร์พัฒนา เขตสะพานสูง กรุงเทพมหานคร ๑๐๒๔๐

๑.๓ ทางโทรศัพท์หมายเลข ๐๒-๓๗๓-๑๔๗๓ ต่อ ๑๓๙

๑.๔ เว็บไซต์โรงเรียนเตรียมอุดมศึกษาน้อมเกล้า www.tun.ac.th

๒ กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน

๒.๑ ลักษณะเรื่องร้องเรียน

๒.๑.๑ ต้องเป็นเรื่องที่พบเห็นว่ามีบุคคลหนึ่งบุคคลใดมีพฤติกรรมที่แสดงให้เห็นอย่างชัดเจนว่ามีการกระทำที่ไม่เป็นไปตามจริยธรรมของข้าราชการ/พบการทุจริตใด และต้องมีเอกสารหรือหลักฐานยืนยันเพียงพอที่จะตรวจสอบได้ว่ามีการกระทำอย่างนั้นจริง และมิใช่เป็นไปโดยไม่มีพยานหรือเอกสาร

๒.๑.๒ ต้องไม่เป็นเรื่องที่มีการเสริมแต่งจากความเป็นจริงที่เกิดขึ้นโดยใช้ความรู้สึกส่วนตัวหรือเป็นการกลั่นแกล้งใส่ร้ายบุคคลอื่นให้ได้รับความเสียหายเพื่อประโยชน์อย่างใดอย่างหนึ่ง

๒.๑.๓ เป็นเรื่องของตนเองที่ไม่ได้รับความเป็นธรรมหรือถูกกลั่นแกล้งจากผู้บังคับบัญชา

๒.๒ การเขียนเรื่องร้องเรียน

๒.๒.๑ แจ้งชื่อ ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ อีเมล์ ของผู้ร้องเรียนใช้ถ้อยคำหรือข้อความที่สุภาพและต้องมี

- วัน เดือน ปี
- ชื่อ ที่อยู่ เบอร์โทรติดต่อของผู้ร้องเรียน
- ผู้ถูกร้องเรียน (ชื่อ-สกุล)
- รายละเอียดการร้องเรียน โดยระบุข้อเท็จจริงหรือพฤติการณ์ของเรื่องที่ร้องเรียนได้อย่างชัดเจนว่าได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหายอย่างไร ต้องการให้แก้ไข ดำเนินการอย่างไร หรือชี้ช่องทางแจ้งเบาะแสเกี่ยวกับการทุจริตของเจ้าหน้าที่หน่วยงานได้ชัดเจนเพียงพอที่สามารถดำเนินการ สืบสวน สอบสวนได้

๒.๒.๒ การใช้บริการร้องเรียนนั้นต้องสามารถติดต่อกลับไปยังผู้ใช้บริการได้เพื่อยืนยันว่ามีตัวตนจริง ไม่ได้สร้างเรื่องเพื่อกล่าวหาบุคคลอื่นหรือหน่วยงานต่าง ๆ เพื่อให้เกิดความเสียหาย

๒.๒.๓ เรื่องร้องเรียนที่มีมูลไม่ครบถ้วน ไม่เพียงพอ หรือไม่สามารถหาข้อมูลเพิ่มเติมได้ในการดำเนินการตรวจสอบ สืบสวน สอบสวน ข้อเท็จจริงตามรายละเอียดที่กล่าวมาในข้อ ๒.๒.๑ นั้นให้ยุติเรื่องและเก็บเป็นฐานข้อมูล

๒.๒.๔ ไม่เป็นข้อร้องเรียนที่เข้าลักษณะดังต่อไปนี้

- เรื่องร้องเรียนที่เป็นบัตรสนเท่ห์ เว้นแต่บัตรสนเท่ห์นั้นจะระบุรายละเอียดแห่งพฤติการณ์และปรากฏพยานชัดเจนตามรายละเอียดในข้อ ๒.๒.๑ จึงจะรับพิจารณาไว้เป็นการเฉพาะเรื่อง
- เรื่องร้องเรียนที่เข้าสู่กระบวนการยุติธรรมแล้ว หรือเป็นเรื่องที่ศาลได้มีคำพิพากษาหรือคำสั่งถึงที่สุดแล้ว
- เรื่องร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับสถาบันพระมหากษัตริย์
- เรื่องร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับนโยบายของรัฐบาล
- เรื่องร้องเรียนที่หน่วยงานอื่นได้ดำเนินการตรวจสอบ พิจารณาวินิจฉัยและได้มีข้อสรุปผลการพิจารณาเป็นที่เรียบร้อยแล้ว
- เรื่องที่โรงเรียนเตรียมอุดมศึกษาน้อมเกล้าได้ดำเนินการเรื่องวินัย การลงโทษ และการร้องทุกข์ หรือเรื่องที่ได้รับไว้พิจารณา หรือได้วินิจฉัยเสร็จเด็ดขาดอย่างเป็นธรรมแล้ว และไม่มีพยานหลักฐานใหม่ซึ่งเป็นสาระสำคัญเพิ่มเติม

นอกเหนือจากหลักเกณฑ์ดังกล่าวข้างต้นแล้ว ให้อยู่ในดุลพินิจของผู้บังคับบัญชาว่าจะรับไว้พิจารณาหรือไม่เป็นเฉพาะกรณี

๒.๓ การยื่นเรื่องร้องเรียน

๒.๓.๑ การยื่นเรื่องร้องเรียนทางไปรษณีย์ ให้จ่าหน้าซองว่า “เรื่องร้องเรียน”

๒.๓.๒ การยื่นหนังสือร้องเรียนต่อผู้อำนวยการ ยื่นที่งานสารบรรณ โดยเจ้าหน้าที่จะรับหนังสือร้องเรียนไว้และนำเสนอผู้อำนวยการโรงเรียนเตรียมอุดมศึกษาน้อมเกล้าพิจารณา

ทั้งนี้ ให้ถือเป็นความลับและไม่ให้เปิดซองหนังสือร้องเรียน เป็นการป้องกันมิให้บุคคลที่ไม่มีหน้าที่เปิดดูว่าบุคคลใดเป็นผู้ร้องเรียนเพราะถือว่าเรื่องร้องเรียนเป็นความลับ

๓ หลักเกณฑ์วิธีการตอบสนองข้อร้องเรียนและการแจ้งผู้ร้องเรียนทราบ

๓.๑ ผู้อำนวยการโรงเรียน ฯ มอบหมายให้กลุ่มบริหารงานบุคคลดำเนินการเกี่ยวกับกรณีร้องเรียน หรืออาจมอบหมายให้บุคคลที่มีความเหมาะสมดำเนินการ

๓.๒ ผู้ร้องเรียนสามารถสอบถามความก้าวหน้าการพิจารณาวินิจฉัยเรื่องร้องเรียนเมื่อคณะกรรมการ ฯ วินิจฉัยเรื่องร้องเรียนเป็นประการใดแล้ว ให้แจ้งผลการวินิจฉัยให้ผู้ร้องเรียนทราบต่อไป

๓.๓ กรณีเป็นการขอข้อมูลข่าวสาร ประสานหน่วยงานผู้ครอบครองเอกสาร เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ข้อมูลแก่ผู้ร้องได้ทันที

๓.๔ ข้อร้องเรียนที่เป็นการร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของหน่วยงาน เช่นการใช้วาจาไม่สุภาพ การปฏิบัติงานเจ้าหน้าที่มีกิริยามารยาท ไม่สุภาพ ไม่เหมาะสม การอำนวยความสะดวกต่าง ๆ เป็นต้น จัดทำบันทึกข้อความเสนอไปยังผู้บริหารเพื่อสั่งการบุคคลที่เกี่ยวข้อง

๓.๕ ข้อร้องเรียนที่ไม่อยู่ในความรับผิดชอบของโรงเรียน ฯ ให้ดำเนินการประสานหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้องเพื่อให้เกิดความรวดเร็วในการแก้ไขปัญหาต่อไป

๓.๖ ข้อร้องเรียนที่ส่งผลกระทบต่อหน่วยงาน เช่นกรณีผู้ร้องเรียนทำหนังสือร้องเรียนความไม่โปร่งใสในการจัดซื้อจัดจ้าง ให้เจ้าหน้าที่จัดทำบันทึกข้อความเพื่อเสนอผู้บริหารพิจารณาสั่งการไปยังหน่วยงานที่รับผิดชอบเพื่อดำเนินการตรวจสอบและแจ้งผู้ร้องเรียนทราบต่อไป

๔ ขั้นตอนการปฏิบัติงานเกี่ยวกับการร้องเรียน/ร้องทุกข์

ขั้นตอนที่ ๑ กรณีรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เจ้าหน้าที่รับเรื่อง/รับผิดชอบ ลงทะเบียนในระบบงานสารบรรณ ทะเบียนรับ-ส่ง เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ และส่งเรื่องให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ

ขั้นตอนที่ ๒ เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ตรวจสอบและวิเคราะห์เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์แล้ว บันทึกรายงานเสนอผู้อำนวยการโรงเรียนฯ เพื่อพิจารณา มอบหมายผู้ตรวจสอบ/สืบสวนข้อเท็จจริง

ขั้นตอนที่ ๓ เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบดำเนินการแต่งตั้งคณะกรรมการตรวจสอบ/สืบสวนข้อเท็จจริง (ดำเนินการภายในระยะเวลาไม่เกิน ๗ วัน) และประสานงานผู้เกี่ยวข้อง

ขั้นตอนที่ ๔ เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง สรุปเรื่องและทำบันทึกเสนอรายงานผู้อำนวยการโรงเรียน ฯ (ดำเนินการภายในระยะเวลาไม่เกิน ๑๕ วัน)

ขั้นตอนที่ ๔ ยุติเรื่อง แจ้งผลการพิจารณาแก่ผู้ร้องเรียน

- กรณีมีมูลที่ควรกล่าวหาว่ากระทำผิดวินัยไม่ร้ายแรง แจ้งผลการพิจารณาแก่ผู้ร้องเรียน และตั้งคณะกรรมการสอบวินัยไม่ร้ายแรง
- กรณีมีมูลที่ควรกล่าวหาว่ากระทำผิดวินัยอย่างร้ายแรง แจ้งผลการพิจารณาแก่ผู้ร้องเรียน และส่งเรื่องให้ผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษากรุงเทพมหานคร เขต ๒ พิจารณาดำเนินการตามอำนาจหน้าที่

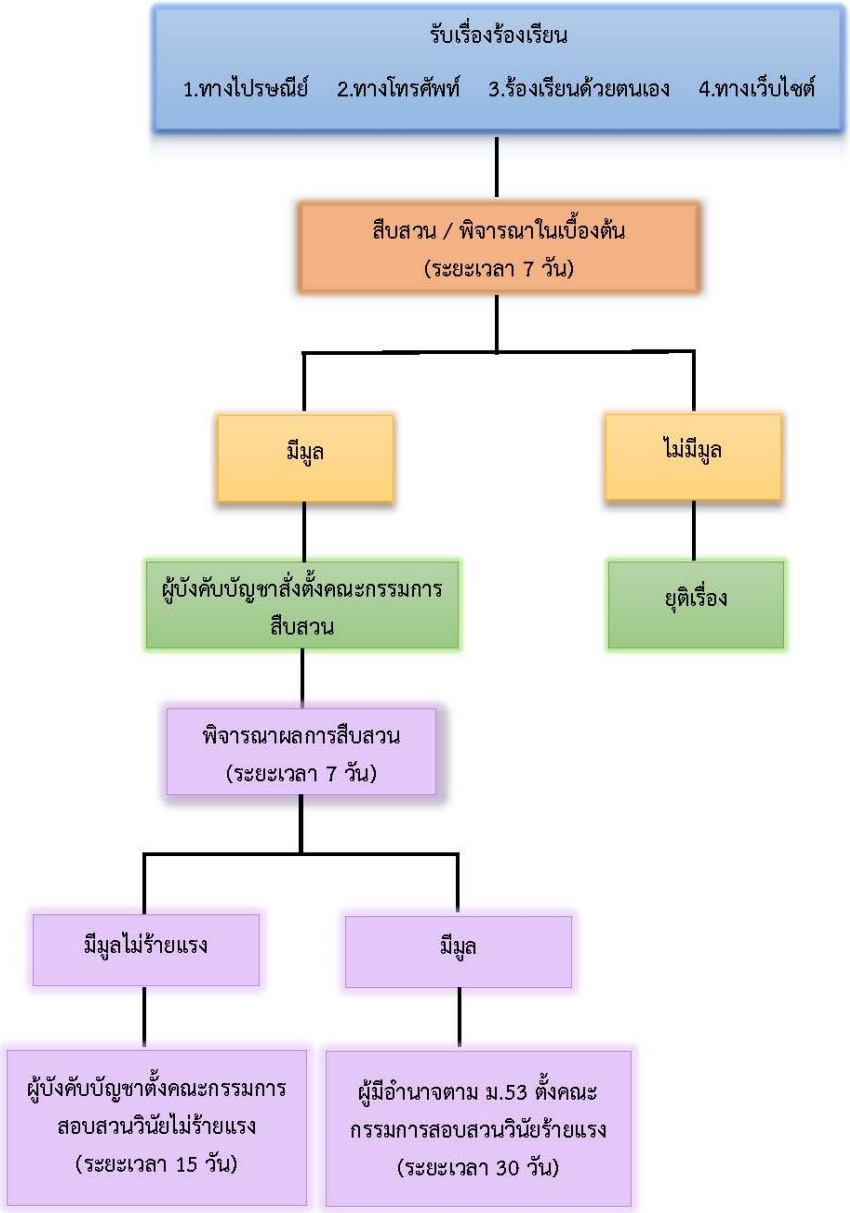
๕ การแจ้งผลการพิจารณาเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

๕.๑ เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจะแจ้งผลการดำเนินการให้ผู้ร้องทราบ ภายใน ๑๕ วัน นับแต่วันที่ได้ดำเนินการเสร็จสิ้นตามกระบวนการด้วยการมีหนังสือแจ้งผลการพิจารณาดำเนินการจัดส่งตามที่ผู้ร้องแจ้งไว้

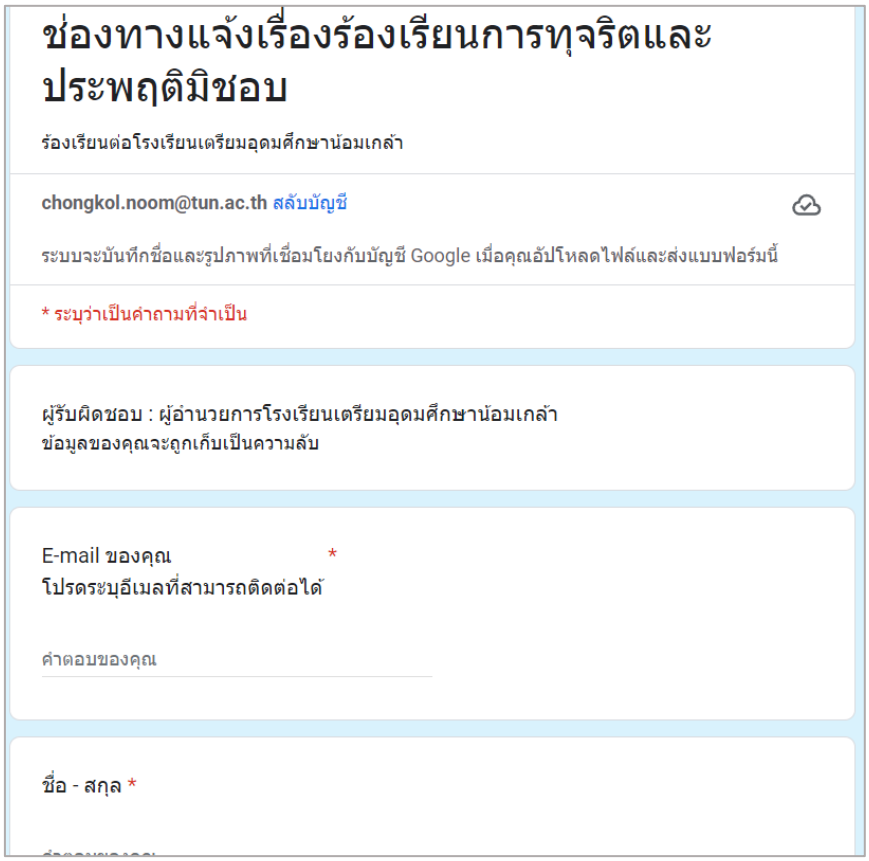
Join hands for our school
@TUN

แผนผังกระบวนการการจัดการเรื่องร้องเรียน

ส่วนงานที่รับผิดชอบ : สำนักงานผู้อำนวยการ โรงเรียนเตรียมอุดมศึกษาน้อมเกล้า



ช่องทางแจ้งเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ



ช่องทางแจ้งเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

ร้องเรียนต่อโรงเรียนเตรียมอุดมศึกษาน้อมเกล้า

chongkol.noom@tun.ac.th สลับบัญชี

ระบบจะบันทึกชื่อและรูปภาพที่เชื่อมโยงกับบัญชี Google เมื่อคุณอัปโหลดไฟล์และส่งแบบฟอร์มนี้

* ระบุว่าเป็นคำถามที่จำเป็น

ผู้รับผิดชอบ : ผู้อำนวยการโรงเรียนเตรียมอุดมศึกษาน้อมเกล้า
ข้อมูลของคุณจะถูกเก็บเป็นความลับ

E-mail ของคุณ *
โปรดระบุอีเมลที่สามารถติดต่อได้

คำตอบของคุณ

ชื่อ - สกุล *

หมายเลขบัตรประจำตัวประชาชน *

คำตอบของคุณ

หมายเลขโทรศัพท์ติดต่อกลับ *

คำตอบของคุณ

ประเภทของการร้องเรียน *

- ◯ การทุจริต
- ◯ การประพฤติมิชอบ
- ◯ ละเว้นการปฏิบัติหน้าที่
- ◯ การเรียกรับเงิน สินบน ค่าตอบแทนในการดำเนินการ
- ◯ การกระทำส่อทุจริต
- ◯ อื่นๆ: _____

ฐานะดิ...

บุคคล/กลุ่มบุคคลที่ต้องการร้องเรียนว่าเป็นผู้ทุจริตและประพฤติมิชอบ หากทราบข้อมูล ถ้าไม่ทราบ ใส่(-) *

คำตอบของคุณ

ช่วงเวลาและสถานที่ ที่พบการกระทำผิด *
ระบุสถานที่ เวลา (หากระบุได้)

คำตอบของคุณ

พฤติกรรมการกระทำความผิด *

คำตอบของคุณ

ช่องทางส่งหลักฐานที่เป็นไฟล์ภาพไม่เกิน 100MB

เพิ่มไฟล์

ขั้นตอนในการดำเนินการเรื่องร้องเรียน