แนวปฏิบัติการจัดการ

เรื่องร้องเรียนการทุจริต

และประพฤติมิชอบ ประจำปีการศึกษา ๒๕๖๗

โรงเรียนวัดทศทิศ

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาปทุมธานี เขต ๒

กระทรวงศึกษาธิการ

คำนำ

โรงเรียนวัดทศทิศ มีบทบาทหน้าที่หลักในการกำหนดทิศทาง วางกรอบการดำเนินงานเพื่อเตรียมเยาวชนให้เป็นผู้ใหญ่ที่ดี สามารถดำรงชีวิอยู่ในสังคมอย่างมีความสุข บทบาทของโรงเรียนจะมีลักษณะคล้ายๆกับสถาบันครอบครัวหรือบ้าน ด้วยเหตุนี้จึงทำให้โรงเรียนมีภารกิจหรือหน้าที่ต้องทำเพิ่มมากขึ้น ดังนี้

๑. สนองความต้องการทางสังคม คือ ฝึกคนให้มีความรับผิดชอบในหน้าที่ของตน เพื่อให้บุคคลเป็นพลเมืองที่ดี ฝึกให้มีความสามารถในด้านต่างๆไม่ว่าจะเป็นในด้านมนุษยสัมพันธ์ การรู้จักนำหลักประชาธิปไตยมาใช้ในการดำรงชีวิตและปลูกฝังให้มีจิตใจเป็นประชาธิปไตย

๒. สนองความต้องการของแต่ละบุคคล คือ ส่งเสริมให้บุคคลรู้จักสร้างความเจริญให้กับตนเอง มีความกระตือรือร้นในการศึกษาหาความรู้ มีศีลธรรมและมีวัฒนธรรมอันดีงาม รู้จักตนเอง รู้จักยับยั้งชั่งใจ

นอกจากนี้โรงเรียนจะต้องกำหนดหน้าที่ของตนให้กว้างขวางและแน่นอน เพื่อโรงเรียนจะได้ทำหน้าที่ของตนได้เหมาะสม เจริญก้าวหน้าและมีประสิทธิภาพ

ดังนั้น เพื่อให้การดำเนินการเกี่ยวกับการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตที่อาจเกิดขึ้นในโรงเรียนวัดทศทิศเป็นไปแนวทางเดียวกัน เกิดประโยชน์ต่อการปฏิบัติราชการและประชาชน และอำนวยความสะดวกต่อเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน จึงได้จัดทำคู่มือการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียนการทุจริต โดยได้รวบรวมแนวทางการดำเนินการเรื่องร้องเรียนการทุจริต ทั้งนี้เพื่อให้การจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตบรรลุผลสัมฤทธิ์ตามภารกิจ

โรงเรียนวัดทศทิศ
กรกฎาคม ๒๕๖๗

สารบัญ

เรื่อง	**หน้า**
หลักการและเหตุผล	๑
สถานที่ตั้ง	๑
หน้าที่ความรับผิดชอบ	๑
วัตถุประสงค์	๑
คำจำกัดความ	๑
ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน	๒
แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต	๓
ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	๔
การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่าง ๆ	๔
หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ	๔
การบันทึกข้อร้องเรียน	๕
การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ไขข้อร้องเรียนและการแจ้งกลับผู้ร้องเรียน	๕
การรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน	๖
ภาคผนวก	
แบบฟอร์มใบรับแจ้งเหตุเรื่องราวร้องเรียนการทุจริต	๘

คู่มือการปฏิบัติงานกระบวนการจัดเรื่องร้องเรียนการทุจริต ของโรงเรียนวัดทศทิศ

๑. หลักการและเหตุผล

โรงเรียนวัดทศทิศ มีบทบาทหน้าที่หลักในการกำหนดทิศทาง วางกรอบการดำเนินงานเพื่อเตรียมเยาวชนให้เป็นผู้ใหญ่ที่ดี สามารถดำรงชีวิตอยู่ในสังคมอย่างมีความสุข บทบาทของโรงเรียนจะมีลักษณะคล้ายๆกับสถาบันครอบครัวหรือบ้าน ด้วยเหตุนี้จึงทำให้โรงเรียนมีภารกิจหรือหน้าที่ต้องทำเพิ่มมากขึ้น ดังนี้

๑. สนองความต้องการทางสังคม คือ ฝึกคนให้มีความรับผิดชอบในหน้าที่ของตน เพื่อให้บุคคลเป็นพลเมืองที่ดี ฝึกให้มีความสามารถในด้านต่างๆไม่ว่าจะเป็นในด้านมนุษยสัมพันธ์ การรู้จักนำหลักประชาธิปไตยมาใช้ในการดำรงชีวิตและปลูกฝังให้มีจิตใจเป็นประชาธิปไตย

๒. สนองความต้องการของแต่ละบุคคล คือ ส่งเสริมให้บุคคลรู้จักสร้างความเจริญให้กับตนเอง มีความกระตือรือร้นในการศึกษาหาความรู้ มีศีลธรรมและมีวัฒนธรรมอันดีงาม รู้จักตนเอง รู้จักยับยั้งชั่งใจนอกจากนี้โรงเรียนจะต้องกำหนดหน้าที่ของตนให้กว้างขวางและแน่นอน เพื่อโรงเรียนจะได้ทำหน้าที่ของตนได้เหมาะสม เจริญก้าวหน้าและมีประสิทธิภาพ ดังนั้น เพื่อให้การดำเนินการเกี่ยวกับการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตที่อาจเกิดขึ้นในโรงเรียนวัดทศทิศเป็นไปแนวทางเดียวกัน เกิดประโยชน์ต่อการปฏิบัติราชการและประชาชนและอำนวยความสะดวกต่อเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน จึงได้จัดทำคู่มือการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียนการทุจริต โดยได้รวบรวมแนวทางการดำเนินการเรื่องร้องเรียนการทุจริต ซึ่งอำนาจหน้าที่ดำเนินการเกี่ยวกับข้อร้องเรียนการทุจริต การปฏิบัติหรือการละเว้น การปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบของเจ้าหน้าที่ จึงเป็นเรื่องที่โรงเรียนวัดทศทิศจำเป็นต้องดำเนินการเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน ภายใต้หลักธรรมาภิบาล

๒. สถานที่ตั้ง

โรงเรียนวัดทศทิศ เลขที่ ๒๐/๑ หมู่ ๒ ตำบลบึงทองหลาง อำเภอลำลูกกา จังหวัดปทุมธานี

๓. หน้าที่ความรับผิดชอบ

รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตที่อาจเกิดขึ้นภายในโรงเรียน

๔. วัตถุประสงค์

๑. เพื่อให้การดำเนินงานจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตโรงเรียนวัดทศทิศ มีขั้นตอน/กระบวนการและแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน

๒. เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียนที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอและมีประสิทธิภาพ

๓. เพื่อพิทักษ์สิทธิของผู้รับบริการและผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ตามหลักธรรมาภิบาล

๕. คำจำกัดความ

เรื่องร้องเรียน หมายถึง ความเดือดร้อนเสียหายอันเกิดจากการปฏิบัติหน้าที่ต่างๆ เช่น การประพฤติมิชอบหรือมีพฤติการณ์ส่อไปในทางทุจริต หรือพบความผิดปกติในกระบวนการจัดซื้อ จัดจ้าง ภายในโรงเรียนวัดทศทิศ

ผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแส หมายถึง ผู้พบเห็นการกระทำอันมิชอบด้านการทุจริตคอรัปชั่น เช่น มีสิทธิ

เสนอคำร้องเรียน/แจ้งเบาะแส หรือส่วนราชการที่เกี่ยวข้อง

เจ้าหน้าที่ หมายถึง เจ้าหน้าที่ของรัฐ ข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา

หน่วยรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส หมายถึง โรงเรียนวัดทศทิศ

การดำเนินการ หมายถึง การจัดการกับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสตั้งแต่ต้นจนถึงการได้รับการแก้ไข หรือได้ข้อสรุป เพื่อแจ้งผู้ร้องเรียนกรณีที่ผู้ร้องเรียนแจ้งชื่อ ที่อยู่ชัดเจน

๖. ช่องทางการร้องเรียน/แจ้งเบาะแส

๑. ร้องเรียนด้วยตนเอง ที่โรงเรียนวัดทศทิศ

๒. ทางไปรษณีย์

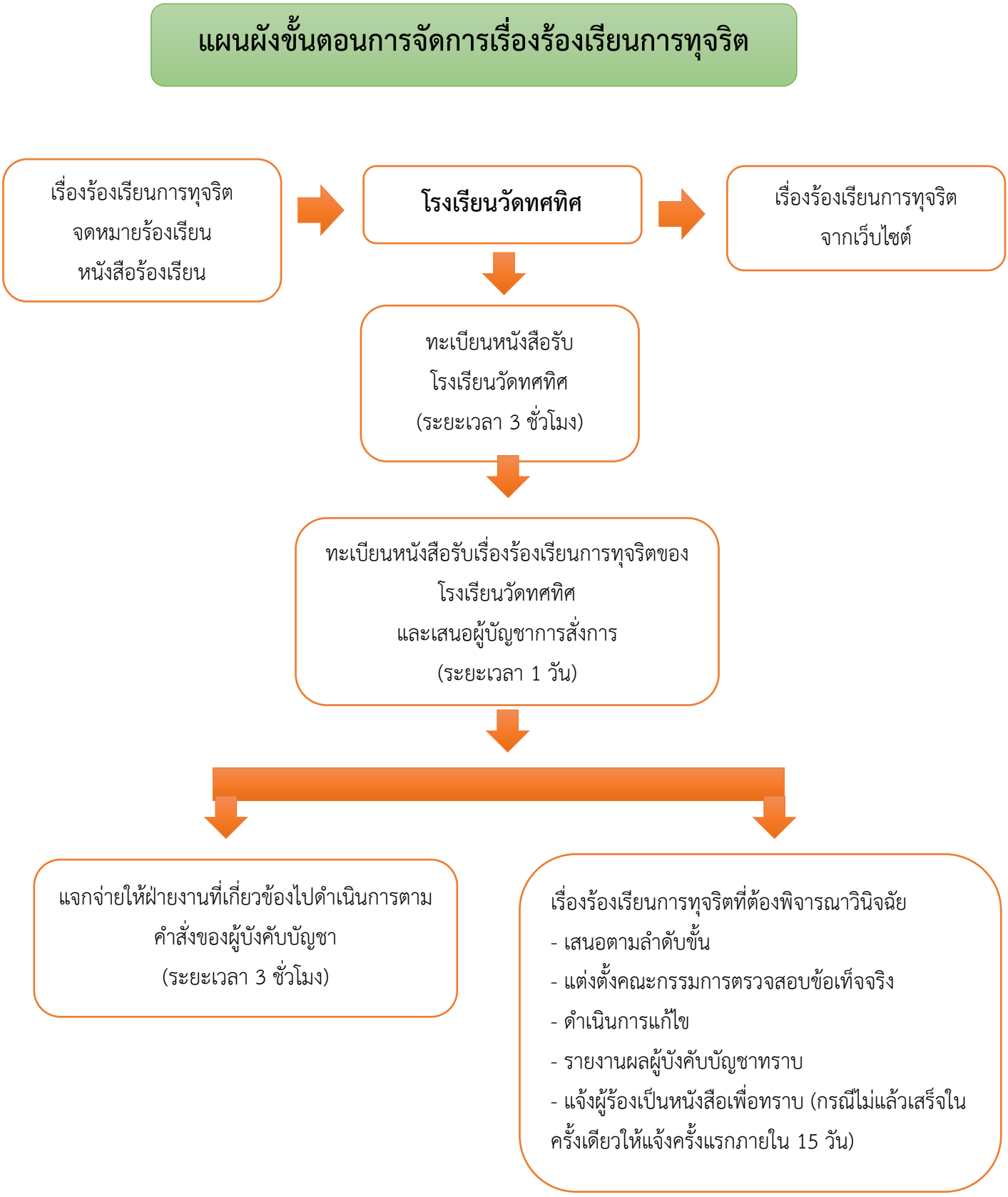
๓. ร้องเรียนทางโทรศัพท์หมายเลข ๐๒-๐๐๗๐๓๘๔ หมายเลขโทรสาร ๐๒-๐๐๗๐๓๘๔

๔. ตู้รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์โรงเรียนวัดทศทิศ

๕. เว็ปไซต์โรงเรียน : www.wattossatis.ac.th

๖. Facebook : โรงเรียนวัดทศทิศ

๗. แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต



๘.ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

๑. แต่งตั้งเจ้าหน้าที่รับผิดชอบประจำศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตโรงเรียนวัดทศทิศ

๒. แจ้งคำสั่งให้แก่เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบตามคำสั่ง เพื่อความสะดวกในการประสานการปฏิบัติงาน

๙. การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่าง ๆ

ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียนการทุจริตที่เข้ามายังโรงเรียนวัดทศทิศ จากช่องทางต่างๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์เพื่อประสานหาทางแก้ไขปัญหา	หมายเหตุ
ร้องเรียนด้วยตนเอง	ทุกครั้งที่มีการร้องเรียน	ภายใน ๑ วันทำการ	
ทางไปรษณีย์	ทุกครั้ง	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนทางโทรศัพท์ ๐๒-๐๐๗๐๓๘๔	ทุกวันทำการ	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนผ่านตู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์	ทุกวันทำการ	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์ www.wattossatis.ac.th	ทุกวันทำการ	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนทาง Facebook	ทุกวันทำการ	ภายใน ๑ วันทำการ	

๑๐. หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ

๑๐.๑ ใช้ถ้อยคำหรือข้อความสุภาพ ประกอบด้วย

๑. ชื่อ ที่อยู่ของผู้ร้องเรียน/ผู้แจ้งเบาะแส

๒. วัน เดือน ปีของหนังสือร้องเรียน/แจ้งเบาะแส

๓. ข้อเท็จจริง หรือพฤติการณ์ของเรื่องที่ร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ปรากฏอย่างชัดเจนว่ามีมูลข้อเท็จจริงหรือชี้ช่องทางแจ้งเบาะแสเกี่ยวกับการทุจริตของเจ้าหน้าที่ ชัดแจ้งเพียงพอที่สามารถดำเนินการสืบสวน/สอบสวนได้

๔. ระบุพยาน เอกสาร พยานวัตถุและพยานบุคคล (ถ้ามี)

๑๐.๒ ข้อร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ต้องเป็นเรื่องจริงที่มีมูลเหตุ มิได้หวังสร้างกระแสหรือสร้างข่าวที่เสียหายต่อบุคคลอื่นหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๑๐.๓ เป็นเรื่องที่ผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ได้รับความไม่ชอบธรรม อันเนื่องมาจากการปฏิบัติหน้าที่ต่างๆ ของเจ้าหน้าที่ภายในโรงเรียน

๑๐.๔ เรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสที่มีข้อมูลไม่ครบถ้วน ไม่เพียงพอหรือไม่สามารถหาข้อมูลเพิ่มเติมได้ในการดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง สืบสวน สอบสวน ให้ยุติเรื่อง หรือรับทราบเป็นข้อมูลและเก็บเป็นฐานข้อมูล

๑๐.๕ ไม่เป็นคำร้องเรียนที่เข้าลักษณะดังต่อไปนี้

๑. คำร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ที่เป็นบัตรสนเท่ห์ เว้นแต่บัตรสนเท่ห์ระบุพยานหลักฐานแวดล้อมชัดเจนและเพียงพอที่จะทำการสืบสวน สอบสวนต่อไปได้

๒. คำร้องเรียน/แจ้งเบาะแสที่เข้าสู่กระบวนการยุติธรรมแล้ว หรือเป็นเรื่องที่ศาลได้มีคำพิพากษาหรือคำสั่งถึงที่สุดแล้ว

๓. เรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานที่มีหน้าที่รับผิดชอบโดยตรงหรือองค์กรอิสระที่กฎหมายกำหนดไว้เป็นการเฉพาะ เว้นแต่คำร้องจะระบุว่าหน่วยงานดังกล่าวไม่ดำเนินการหรือดำเนินการแล้วยังไม่มีผลความคืบหน้า ทั้งนี้ขึ้นอยู่ในดุลยพินิจของผู้บังคับบัญชา

๔. คำร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ที่เกิดจากการโต้แย้งแห่งสิทธิระหว่างบุคคลต่อบุคคลด้วยกัน นอกเหนือจากหลักเกณฑ์ดังกล่าวข้างต้นแล้ว ให้อยู่ในดุลยพินิจของผู้บังคับบัญชาว่าจะรับไว้พิจารณาหรือไม่เป็นเรื่องเฉพาะกรณี

๑๑. การบันทึกข้อร้องเรียน

๑. กรอกแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียน โดยรายละเอียด คือ ชื่อ-สกุล ผู้ร้องเรียน ที่อยู่ หมายเลขติดต่อกลับเรื่องร้องเรียนการทุจริต พฤติการณ์ที่เกี่ยวข้องและสถานที่เกิดเหตุ

๒. ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียน เจ้าหน้าที่ต้องบันทึกข้อร้องเรียนลงในสมุดรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตของโรงเรียนวัดทศทิศ

๑๒. การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ไขข้อร้องเรียนและการแจ้งกลับข้อร้องเรียน

๑. หากเรื่องร้องเรียนอยู่ในอำนาจหน้าที่ของกองหรือสำนักให้หน่วยงานนั้นรายงานผลให้ผู้ร้องเรียนทราบโดยตรงภายใน ๑๕ วัน นับแต่วันที่ได้รับเรื่องร้องเรียนและสำเนาให้เจ้าหน้าที่ จำนวน ๑ ชุด เพื่อจะได้รวบรวมสรุปรายงานรายไตรมาสต่อไป

๒. หากเรื่องร้องเรียนนั้นผู้บังคับบัญชามอบหมายให้เจ้าหน้าที่ ดำเนินการโดยตรงให้เจ้าหน้าที่รายงานผู้ร้องเรียนทราบภายใน ๑๕ วัน นับแต่ได้รับเรื่องร้องเรียน

๑๓. การรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

๑. รวบรวมและรายงานสรุปการจัดการข้อร้องเรียนประจำไตรมาสรายงานให้ผู้บังคับบัญชา ทราบทุกไตรมาส

๒. รวบรวมรายงานสรุปข้อร้องเรียน หลังจากสิ้นปีงบประมาณเพื่อนำมาวิเคราะห์การจัดการข้อร้องเรียนในภาพรวมของหน่วยงาน เพื่อใช้เป็นนำทางในการแก้ไข ปรับปรุง พัฒนาองค์กรต่อไป

ภาคผนวก

ตัวอย่างแบบคำร้องเรียน/แจ้งเบาะแส (ด้วยตัวเอง)

โรงเรียนวัดทศทิศ
สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาปทุมธานี เขต ๒
อำเภอลำลูกกา จังหวัดปทุมธานี ๑๒๑๕๐
วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

เรื่อง.....
เรียน ผู้อำนวยการโรงเรียนวัดทศทิศ

ข้าพเจ้า.....อายุ.....ปี
อยู่บ้านเลขที่.....หมู่ที่.....ตำบล.....อำเภอ.....
จังหวัด.....โทรศัพท์.....อาชีพ.....
ตำแหน่ง.....เลขบัตรประชาชน.....
ออกโดย.....วันออกบัตร.....บัตรหมดอายุ.....
มีความประสงค์ขอร้องเรียน/แจ้งเบาะแสต่อต้านการทุจริต เพื่อให้โรงเรียนวัดทศทิศ พิจารณาดำเนินการตรวจสอบหรือช่วยเหลือและแก้ไขปัญหาในเรื่อง.....
.....
.....
.....

ทั้งนี้ ข้าพเจ้าขอรับรองว่าคำขอร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ตามข้อความข้างต้นเป็นจริงทุกประการ โดยข้าพเจ้าขอส่งเอกสารหลักฐานประกอบการร้องเรียน/แจ้งเบาะแส (ถ้ามี) ได้แก่

๑. .....จำนวน.....ชุด
๒. .....จำนวน.....ชุด
๓. .....จำนวน.....ชุด

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการต่อไป

ขอแสดงความนับถือ

(.....)