



คู่มือการปฏิบัติงาน  
แนวปฏิบัติการจัดการร้องเรียนการทุจริต  
และประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่

โรงเรียนอนุบาลพุทไธสง(โสภาสประชาชนกุล)  
จังหวัดบุรีรัมย์

## คำนำ

โรงเรียนอนุบาลพุทไธสง(โอบาสประชานุกุล) มุ่งเน้นการสร้างธรรมาภิบาลในการบริหารงานและส่งเสริมการมีส่วนร่วมจากทุกภาคส่วนในการตรวจสอบเฝ้าระวัง ดังนั้น เพื่อให้การดำเนินการเกี่ยวกับการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตที่อาจเกิดขึ้นในโรงเรียนอนุบาลพุทไธสง(โอบาสประชานุกุล) แก้ไขปัญหาการทุจริตและประพฤติมิชอบให้บรรลุผลเป็นไปในแนวทางเดียวกัน เกิดประโยชน์ต่อการปฏิบัติราชการและประชาชน และอำนวยความสะดวกต่อเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน จึงได้จัดทำคู่มือการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบโดยได้รวบรวมแนวทางการดำเนินการเรื่องร้องเรียนการทุจริต ทั้งนี้เพื่อให้การจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตบรรลุผลสัมฤทธิ์ตามภารกิจโรงเรียนอนุบาลพุทไธสง(โอบาสประชานุกุล)

## สารบัญ

| เรื่อง                                                            | หน้า |
|-------------------------------------------------------------------|------|
| คำนำ                                                              | ก    |
| สารบัญ                                                            | ๗    |
| หลักการและเหตุผล                                                  | ๑    |
| สถานที่ตั้ง                                                       | ๑    |
| ส่วนงานที่รับผิดชอบ                                               | ๑    |
| หน้าที่                                                           | ๑    |
| วัตถุประสงค์                                                      | ๑    |
| ระยะเวลาเปิดให้บริการ                                             | ๑    |
| ช่องทางการร้องเรียน                                               | ๒    |
| แผนผังกระบวนการและขั้นตอนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต        | ๓    |
| หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ          | ๕    |
| การบันทึกข้อร้องเรียน                                             | ๕    |
| การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ไขข้อร้องเรียนและการแจ้งกลับข้อร้องเรียน | ๕    |
| การรายงานผลการดำเนินการให้ผู้บริหารทราบ                           | ๕    |
| มาตรฐานงาน                                                        | ๖    |
| แบบคำร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ                            | ๗    |

## คู่มือการปฏิบัติงานกระบวนการจัดเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ของโรงเรียนอนุบาลพุทไธสง(โอบาสประชานุกุล)

### ๑. หลักการและเหตุผล

โรงเรียนอนุบาลพุทไธสง(โอบาสประชานุกุล) มุ่งเน้นการสร้างธรรมาภิบาลในการบริหารงานและส่งเสริมการมีส่วนร่วมจากทุกภาคส่วนในการตรวจสอบเฝ้าระวัง ดังนั้นเพื่อให้การดำเนินการเกี่ยวกับการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตที่อาจเกิดขึ้นในโรงเรียนอนุบาลพุทไธสง(โอบาสประชานุกุล) แก้ไขปัญหาการทุจริตและประพฤติมิชอบให้บรรลุผลเป็นไปในแนวทางเดียวกัน อำนวยความสะดวกต่อเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานเพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการป้องกันและปราบปรามการทุจริตคอร์รัปชัน และรับแจ้งเบาะแสและเรื่องร้องเรียนการทุจริตจากช่องทางการร้องเรียนโรงเรียนอนุบาลพุทไธสง(โอบาสประชานุกุล)โดยปฏิบัติตามคู่มือการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบซึ่งสอดคล้องกับพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ตามหลักธรรมาภิบาล (Good Governance) เกิดประโยชน์ต่อการปฏิบัติราชการและประชาชน

### ๒. สถานที่ตั้ง

โรงเรียนอนุบาลพุทไธสง(โอบาสประชานุกุล) อำเภอพุทไธสงจังหวัดบุรีรัมย์

### ๓. ส่วนงานที่รับผิดชอบ

โรงเรียนอนุบาลพุทไธสง(โอบาสประชานุกุล)

### ๔. หน้าที่

รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบที่อาจเกิดขึ้นในโรงเรียนอนุบาลพุทไธสง  
(โอบาสประชานุกุล)

### ๕. วัตถุประสงค์

๕.๑ เพื่อให้การดำเนินงานจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบโรงเรียนอนุบาลพุทไธสง(โอบาสประชานุกุล)มีกระบวนการ ขั้นตอนและแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน

๕.๒ เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียนที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอและมีประสิทธิภาพ

๕.๓ เพื่อพิทักษ์สิทธิของประชาชนและผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ตามหลักธรรมาภิบาล (Good Governance)

## ๖. ระยะเวลาเปิดให้บริการ

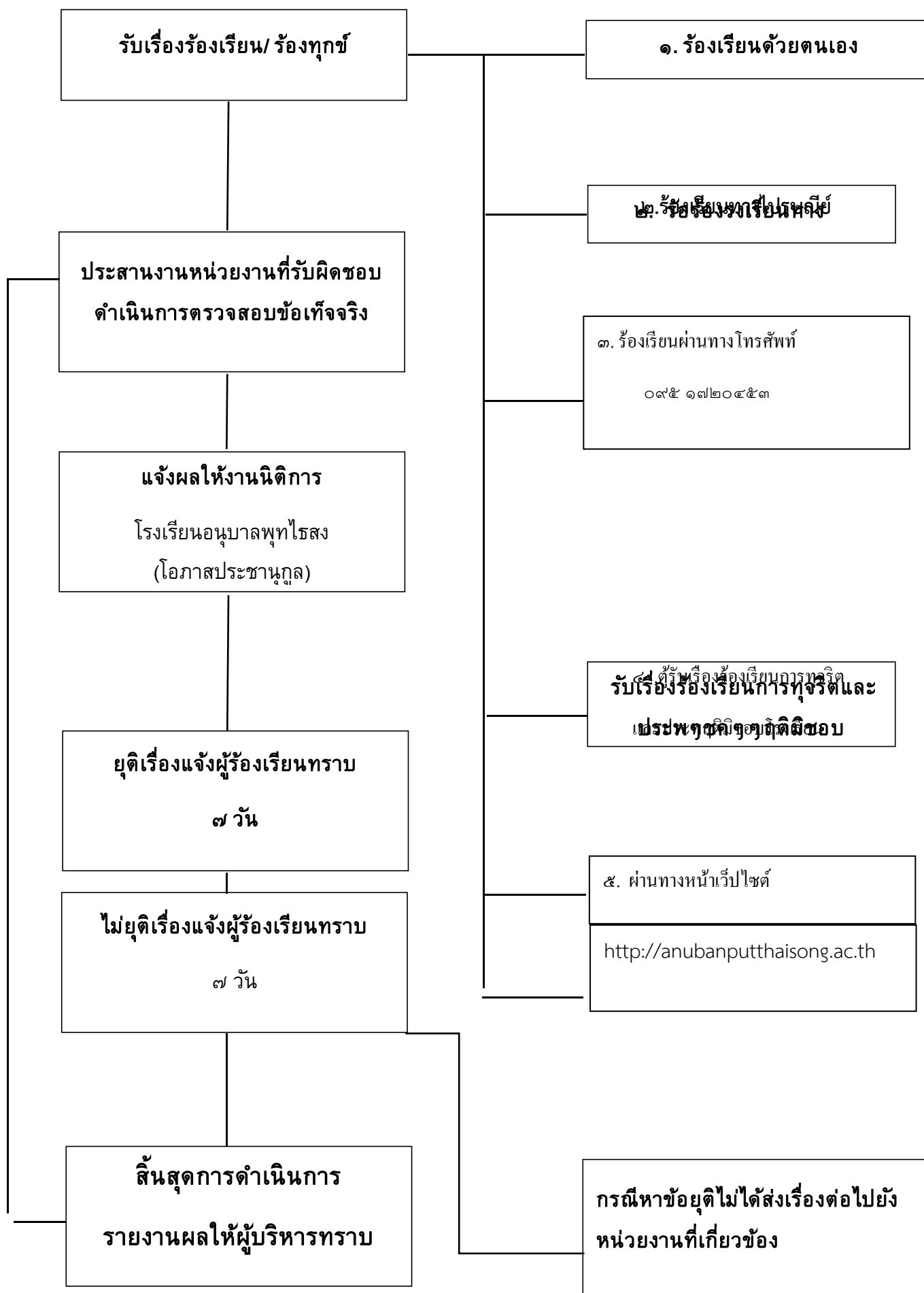
เปิดให้บริการวันจันทร์ ถึง วันศุกร์ ตั้งแต่เวลา ๐๘.๓๐ – ๑๖.๓๐ น.

เปิดให้บริการทางสื่ออิเล็กทรอนิกส์ ผ่านทางเว็บไซต์โรงเรียนอนุบาลพุทไธสง(โอกาสประชาชนกุล) ตลอด ๒๔ ชั่วโมง

## ๗. ช่องทางการร้องเรียน

- ๑) แจ้งด้วยตนเอง แจ้งได้ที่ งานนิติการ โรงเรียนอนุบาลพุทไธสง(โอกาสประชาชนกุล)
- ๒) ทางไปรษณีย์ เลขที่๕๔๒หมู่ที่๑บ้านพุทไธสงตำบลพุทไธสงอำเภอพุทไธสงจังหวัดบุรีรัมย์๓๑๑๒๐
- ๓) ร้องเรียนทางโทรศัพท์ ๐๔๔๖๘๙๐๑๘      ๐๙๕ ๑๗๒๐๔๕๓
- ๔) ผู้รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบโรงเรียนอนุบาลพุทไธสง(โอกาสประชาชนกุล)
- ๕) ผ่านทางเว็บไซต์ <http://anubanphutthaisong.ac.th/mainpage>

๘. แผนผังกระบวนการและขั้นตอนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต



ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริต

| ช่องทาง                   | ความถี่ในการตรวจสอบ<br>ช่องทาง | ระยะเวลาการดำเนินการ<br>รับร้องเรียน/ร้องทุกข์<br>เพื่อประสานหาทางแก้ไขปัญหา | หมายเหตุ |
|---------------------------|--------------------------------|------------------------------------------------------------------------------|----------|
| ร้องเรียนด้วยตนเอง        | ทุกครั้งที่มีการร้องเรียน      | ภายใน๑๕วันทำการ                                                              |          |
| ทางไปรษณีย์               | ทุกครั้ง                       | ภายใน๑๕วันทำการ                                                              |          |
| ร้องเรียนทางโทรศัพท์      | ทุกวันทำการ                    | ภายใน๑๕วันทำการ                                                              |          |
| ร้องเรียนผ่านผู้ร้องเรียน | ทุกวันทำการ                    | ภายใน๑๕วันทำการ                                                              |          |
| ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์     | ทุกวันทำการ                    | ภายใน๑๕วันทำการ                                                              |          |

## ๙. หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

- ๑) ใช้ถ้อยคำหรือข้อความสุภาพ
- ๒) ข้อร้องเรียน ต้องเป็นเรื่องจริงที่มีมูลเหตุ มิได้หวังสร้างกระแสหรือสร้างข่าวที่เสียหายต่อบุคคลอื่นหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
- ๓) เป็นเรื่องและผู้ร้องเรียนได้รับความไม่ชอบธรรม อันเนื่องมาจากการปฏิบัติหน้าที่ต่างๆ ของเจ้าหน้าที่สังกัดโรงเรียนอนุบาลพุทไธสง(โอบาสประชาชนกุล)
- ๔) เรื่องร้องเรียนที่มีข้อมูลไม่ครบถ้วน ไม่เพียงพอหรือไม่สามารถหาข้อมูลเพิ่มเติมได้ในการดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง สืบสวน สอบสวน ให้ยุติเรื่อง หรือรับทราบเป็นข้อมูลและเก็บเป็นฐานข้อมูล

## ๑๐. การบันทึกข้อร้องเรียน

- ๑) กรอกรูปแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียน โดยรายละเอียด คือ ชื่อ - สกุล ผู้ร้องเรียน ที่อยู่ หมายเลขติดต่อกลับเรื่องร้องเรียนการทุจริต พฤติการณ์ที่เกี่ยวข้องและสถานที่เกิดเหตุ
- ๒) ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียน เจ้าหน้าที่ต้องบันทึกข้อร้องเรียนลงในสมุดรับเรื่องร้องเรียนการทุจริต

## ๑๑. การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ไขข้อร้องเรียนและการแจ้งกลับข้อร้องเรียน

- ๑) หากเรื่องร้องเรียนอยู่ในอำนาจหน้าที่ของกองหรือสำนักให้หน่วยงานนั้นรายงานผลให้ผู้ร้องเรียนทราบโดยตรงภายใน ๑๕ วัน นับแต่วันที่ได้รับเรื่องร้องเรียนและสำเนาให้โรงเรียนอนุบาลพุทไธสง(โอบาสประชาชนกุล)จำนวน ๑ ชุด เพื่อจะได้ รวบรวมสรุปรายงานรายไตรมาสต่อไป
- ๒) หากเรื่องร้องเรียนนั้นผู้บังคับบัญชามอบหมายให้เจ้าหน้าที่กลุ่มงานนิติการดำเนินการโดยตรง ให้เจ้าหน้าที่รายงานผู้ร้องเรียนทราบภายใน ๑๕ วัน นับแต่ได้รับเรื่องร้องเรียน

## ๑๒. การรายงานผลการดำเนินการให้ผู้บริหารทราบ

- ๑) ให้รวบรวมและรายงานสรุปการจัดการข้อร้องเรียนให้ผู้บริหารทราบทุกเดือน
- ๒) จัดทำแบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการประชาชน
- ๓) ให้รวบรวมรายงานสรุปข้อร้องเรียนหลังจากสิ้นปีงบประมาณ เพื่อนำมาวิเคราะห์การจัดการข้อร้องเรียนในภาพรวมของหน่วยงาน เพื่อใช้เป็นแนวทางในการแก้ไข ปรับปรุง พัฒนาองค์กร ต่อไป

**๑๓. มาตรฐานงาน**

๑. การดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด
๒. กรณีได้รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ให้ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์โรงเรียนอนุบาลพุทธโสธร(โอกาสประชาชนทุก)ดำเนินการตรวจสอบและพิจารณาส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ดำเนินการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ให้แล้วเสร็จภายใน๑๕วันทำการ

## ๑๕. แบบคำร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

### แบบคำร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

โรงเรียนอนุบาลพุทไธสง(โอบาสประชานุกุล)

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

เรื่อง .....

เรียน .....

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

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

อาชีพ.....ตำแหน่ง.....

เลขที่บัตรประชาชน.....ออกโดย.....

วันออกบัตร.....บัตรหมดอายุ.....มีความประสงค์ขอร้องเรียน/

แจ้งเบาะแสต่อต้านการทุจริต เพื่อให้โรงเรียนอนุบาลพุทไธสง(โอบาสประชานุกุล)พิจารณาดำเนินการ

ตรวจสอบหรือช่วยเหลือและแก้ไขปัญหากรณีชื่อ - นามสกุลของผู้ถูก

ร้อง..... รายละเอียดการ

ร้อง.....

ทั้งนี้ ข้าพเจ้าขอรับรองว่าคำร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบตามข้อความข้างต้นเป็นจริงทุกประการ

โดย ข้าพเจ้าขอส่งเอกสารหลักฐานประกอบการร้องเรียน (ถ้ามี) ได้แก่

๑).....จำนวน.....ชุด

๒).....จำนวน.....ชุด

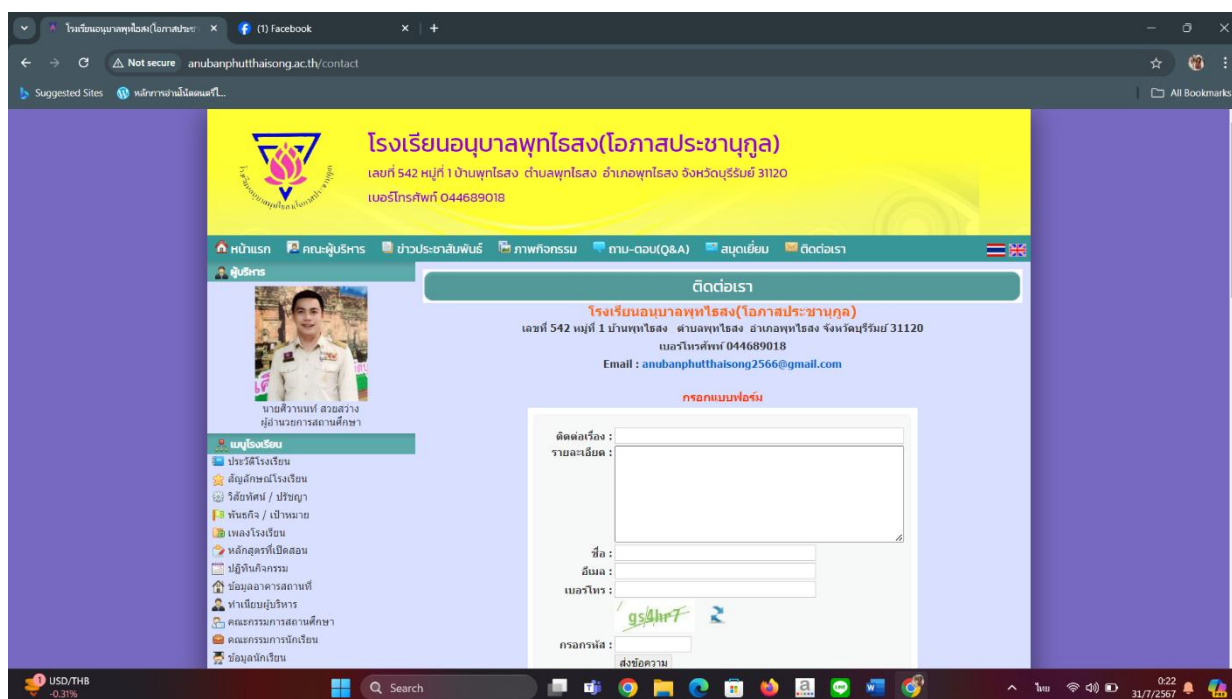
๓).....จำนวน.....ชุด

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการต่อไป

ขอแสดงความนับถือ

.....

(.....)



ช่องทางร้องเรียนผ่านหน้าเว็บไซต์โรงเรียน

