



คู่มือแนวปฏิบัติ

การจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต
และการประพฤติมิชอบ

โรงเรียนสุรินทร์ราชมงคล

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาสุรินทร์
สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน
กระทรวงศึกษาธิการ

คำนำ

โรงเรียนสุรินทรราชมงคล ในฐานะหน่วยงานทางการศึกษา อยู่ภายใต้การกำกับดูแลของสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน มีอำนาจหน้าที่ตามพระราชบัญญัติ ระเบียบบริหารราชการกระทรวงศึกษาธิการ พ.ศ. 2546 มาตรา 37 และภายใต้บทบัญญัติแห่ง พระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา พ.ศ. 2547 และที่แก้ไขเพิ่มเติม

ในการนี้ โรงเรียนสุรินทรราชมงคลจึงได้จัดทำคู่มือการ ปฏิบัติงาน การจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและพฤติกรรมชอบ เพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่และ ผู้เกี่ยวข้อง โดยเนื้อหาคู่มือนี้ประกอบด้วยขั้นตอนการดำเนินงานข้อร้องเรียนของศูนย์รับเรื่องร้องเรียนของ สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาสุรินทร์กระบวนงานตั้งแต่เริ่มต้นจนได้ข้อยุติและการแก้ไขปัญหา อื่นๆ เพื่อให้การบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนเป็นไปด้วยความเรียบร้อยและมีประสิทธิภาพ ด้วยความรวดเร็ว เกิดผลสัมฤทธิ์

สารบัญ

หน้า

บทที่ ๑ บทนำ

- วัตถุประสงค์ ๑
- ขอบเขต ๒
- ประโยชน์ที่ได้รับ ๒

บทที่ ๒ ระบบการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต

- คำนิยาม ๓
- บทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบของหน่วยงาน ๓
- หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริต ๔
- ขั้นตอนการปฏิบัติงาน ๕
- กระบวนการพิจารณาดำเนินการ ๕
- ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริต ๖
- การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่าง ๆ ๖
- การบันทึกข้อร้องเรียน ๗
- การวิเคราะห์ระดับข้อร้องเรียน ๗
- การแจ้งกลับผู้ร้องเรียน ๘
- การประสานผู้ที่เกี่ยวข้องในหน่วยงานเพื่อดำเนินการแก้ไข/ปรับปรุง ๘
- ติดตามประเมินผลและรายงาน ๘
- การรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนการทุจริต ๘
- ขั้นตอนการปฏิบัติงาน ๘
- มาตรฐานงาน ๙
- การติดตามและประเมินผล ๙

ภาคผนวก

- แผนผังการปฏิบัติงานจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต ๑๐
- แบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียนการทุจริต
- ช่องทางการร้องเรียนการทุจริต

บทนำ

๑. หลักการและเหตุผล

โรงเรียนสุรินทร์ราชมงคลมีบทบาทหน้าที่ในการกำหนดทิศทาง วางกรอบการดำเนินงานการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบระบบราชการทั้งส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรมของส่วนราชการให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ เพื่อใช้เป็นเครื่องมือสำคัญในการสร้างการมีส่วนร่วมจากทุกภาคเครือข่ายด้านการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและการส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรมของบุคลากรในสังกัด นอกจากนี้ ยังมีหน้าที่สำคัญในการรับแจ้งเบาะแสและเรื่องร้องเรียน ประสาน ติดตามหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบจากช่องทางการร้องเรียนของโรงเรียนสุรินทร์ราชมงคลทั้ง ๖ ช่องทาง ประกอบด้วย

ช่องทางการร้องเรียน

โรงเรียนสุรินทร์ราชมงคล มีช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่ประชาชนสามารถเข้าถึงได้โดยง่าย สะดวก และไม่สิ้นเปลืองค่าใช้จ่าย ดังนี้

๑. ติดต่อด้วยตนเองที่งานวินัย กลุ่มบริหารงานบุคคล อาคารทรงไทย ชั้น ๒ โรงเรียนสุรินทร์ราชมงคล ตำบลนอกเมือง อำเภอเมืองสุรินทร์ จังหวัดสุรินทร์
๒. ผู้รับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ บริเวณหน้าห้องธุรการ อาคารทรงไทย โรงเรียนสุรินทร์ราชมงคล ตำบลนอกเมือง อำเภอเมืองสุรินทร์ จังหวัดสุรินทร์
๓. จดหมายหรือเอกสารร้องเรียน ร้องทุกข์ ส่งถึงผู้อำนวยการโรงเรียนสุรินทร์ราชมงคล เลขที่ ๓๐๐ หมู่ ๕ ตำบลนอกเมือง อำเภอเมืองสุรินทร์ จังหวัดสุรินทร์ รหัสไปรษณีย์ ๓๒๐๐๐
๔. ทางเว็บไซต์โรงเรียนสุรินทร์ราชมงคล <http://surinrachamongkolschool.ac.th>
๕. เพจโรงเรียนสุรินทร์ราชมงคล
๖. ทางโทรศัพท์หมายเลข ๐๔๔๕๑๒๗๘๕

๒. วัตถุประสงค์

๒.๑ เพื่อเป็นการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนได้ทราบถึงกระบวนการจัดการข้อ ร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ หลักเกณฑ์ต่างๆในการร้องเรียน

๒.๒ เพื่อให้มั่นใจว่ากระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ ใช้เป็นแนวทางปฏิบัติงานตามขั้นตอนที่สอดคล้องกับข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์ และกฎหมายที่เกี่ยวข้อง กับการรับเรื่องราวร้องทุกข์/ร้องเรียน อย่างครบถ้วนและมีประสิทธิภาพ

๒.๓ เพื่อพิทักษ์สิทธิของประชาชนและผู้ร้องเรียน

๓. ขอบเขต

๓.๑ ช่องทางการร้องเรียนการทุจริต โรงเรียนสุรินทร์ราชมงคลได้กำหนดช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน การทุจริตและประพฤติมิชอบของข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษาในสังกัด จำนวน ๖ ช่องทาง

๓.๒ การจัดการข้อร้องเรียนการทุจริตโรงเรียนสุรินทร์ราชมงคล ได้กำหนดขั้นตอนการจัดการข้อร้องเรียนการทุจริตและการจัดทำมาตรฐานการจัดการ ดังนี้

๑) ขั้นตอนการรับข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบจากประชาชนผู้ร้องเรียนหรือหน่วยงานที่ส่งข้อร้องเรียนมาโรงเรียนสุรินทร์ราชมงคล

๒) เจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบตรวจสอบวิเคราะห์ข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบหรือไม่

๓) เสนอผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาสุรินทร์พิจารณาตามอำนาจหน้าที่

๔) กรณีเรื่องร้องเรียนไม่อยู่ในอำนาจหน้าที่ ส่งข้อร้องเรียนการทุจริตให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อตรวจสอบข้อเท็จจริงตามอำนาจหน้าที่

๕) ติดตามประเมินผล และการรายงานผลการตรวจสอบข้อเท็จจริง

๖) หาแนวทางแก้ไข ยุติข้อร้องเรียน

๔. ประโยชน์ที่ได้รับ

เพื่อเสริมสร้างวัฒนธรรมและค่านิยมสุจริตและต่อต้านการทุจริตในโรงเรียนสุรินทร์ราชมงคล

บทที่ ๒

ระบบการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต

๑. คำนิยาม

“เจ้าหน้าที่” หมายความว่า ข้าราชการ ลูกจ้างประจำ พนักงานราชการ และพนักงานจ้าง เหมาะบริการ ลูกจ้างชั่วคราวในสังกัดโรงเรียนสุรินทรนาชมงคล

“ทุจริต” หมายความว่า การแสวงหาประโยชน์ที่มิควรได้โดยชอบด้วยกฎหมายสำหรับตนเอง หรือผู้อื่น

“ประพฤติมิชอบ” หมายความว่า การที่เจ้าหน้าที่ปฏิบัติ หรือละเว้นการปฏิบัติกรอย่างใด ในตำแหน่งหรือหน้าที่ หรือใช้อำนาจในตำแหน่งหรือหน้าที่อันเป็นการฝ่าฝืนกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ คำสั่ง อย่างใดอย่างหนึ่ง ซึ่งมุ่งหมายจะควบคุมดูแลการรับ การเก็บรักษา การใช้จ่าย หรือทรัพย์สินของส่วนราชการ ไม่ว่าการปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัตินั้นเป็นการทุจริตด้วยหรือไม่ก็ตาม และให้หมายความรวมถึงการประมาทเลินเล่ออย่างร้ายแรงในหน้าที่ดังกล่าวด้วย

“ข้อร้องเรียน” หมายถึง ข้อร้องเรียนเรื่องการทุจริต การปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติหน้าที่ โดยมีขอบของเจ้าหน้าที่ของรัฐในสังกัด และข้อกล่าวหาเจ้าหน้าที่ของรัฐที่ไม่ได้ปฏิบัติหน้าที่ราชการด้วยความรับผิดชอบต่อประชาชน ไม่มีคุณธรรม จริยธรรม ไม่คำนึงถึงประโยชน์ส่วนรวมเป็นที่ตั้งและไม่มีธรรมาภิบาล ตามที่มีกฎหมาย ระเบียบ แบบแผนของทางราชการที่เกี่ยวข้องได้กำหนดไว้

“การตอบสนอง” หมายถึง การส่งต่อให้แก่หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง การตรวจสอบและนำเรื่อง ร้องเรียนเข้าสู่กระบวนการสืบสวนสอบสวนข้อเท็จจริง แจ้งตักเตือน ดำเนินคดี หรืออื่นๆ ตามระเบียบข้อ กฎหมาย พร้อมกับแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบผลหรือความคืบหน้าของการดำเนินการภายในสิบห้าวัน ทั้งนี้ กรณี ที่ข้อร้องเรียนไม่ได้ระบุชื่อและที่อยู่หรือหมายเลขโทรศัพท์ที่ติดต่อได้ หรืออีเมลติดต่อของผู้ร้องเรียนจะ พิจารณาการตอบสนองสิ้นสุดที่การนำเรื่องร้องเรียนเข้าสู่กระบวนการสืบสวนสอบสวนข้อเท็จจริง แจ้ง ตักเตือน ดำเนินคดี หรืออื่นๆ ตามกฎหมายและระเบียบที่เกี่ยวข้อง

การดำเนินการ หมายความว่า การติดตามเรื่องร้องเรียนแต่ละขั้นตอน

การติดตามประเมินผล หมายความว่า ๑.การติดตามเรื่องร้องเรียน การทุจริต ๒.การให้บริการของเจ้าหน้าที่ และการแจ้งเตือนการดำเนินการทางวินัย ๓.การประเมินผลจัดการข้อร้องเรียน

๒. บทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบของหน่วยงาน

มีบทบาทหน้าที่ในการดำเนินการเสริมสร้างความเข้มแข็งและเครือข่ายสำคัญในการขับเคลื่อนนโยบายและมาตรการต่างๆ ในการต่อต้านการทุจริตในหน่วยงาน มีอำนาจหน้าที่ ดังนี้

๒.๑ จัดทำแผนปฏิบัติการป้องกันและปราบปรามการทุจริตของส่วนราชการ ให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริตภาครัฐและนโยบายของรัฐบาลที่เกี่ยวข้อง

๒.๒ ประสาน เร่งรัด และกำกับให้เจ้าหน้าที่ผู้เกี่ยวข้อง ดำเนินการตามแผนปฏิบัติการ ป้องกันการทุจริตของหน่วยงาน

๒.๓ ดำเนินการเกี่ยวกับข้อร้องเรียนการทุจริต การปฏิบัติหรือการละเว้นการปฏิบัติหน้าที่ โดยมีขอบของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน

๒.๔ ปฏิบัติงานร่วมกับหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องหรือได้รับมอบหมาย

๓.หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริต

หลักเกณฑ์และรายละเอียดในการร้องเรียน

๓.๑ หลักเกณฑ์การร้องเรียน

๓.๑.๑ เรื่องที่จะนำมาร้องเรียนต้องเป็นเรื่องที่ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหาย อันเนื่องมาจากเจ้าหน้าที่ในเรื่องดังต่อไปนี้

- (๑) กระทำการทุจริตต่อหน้าที่ราชการ
- (๒) กระทำความผิดต่อตำแหน่งหน้าที่ราชการ
- (๓) ละเลยหน้าที่ตามที่กฎหมายกำหนดให้ต้องปฏิบัติ
- (๔) ปฏิบัติหน้าที่ล่าช้าเกินสมควร
- (๕) กระทำการนอกเหนืออำนาจหน้าที่ หรือขัดหรือไม่ถูกต้องตามกฎหมาย

๓.๑.๒ เรื่องร้องเรียนต้องเป็นเรื่องจริงที่มีมูล มีใช้ลักษณะกระแสข่าวที่สร้างความเสียหาย แก่บุคคลที่ขาดหลักฐานแวดล้อมที่ปรากฏชัดแจ้ง ตลอดจนขาดพยานบุคคลแน่นอน

๓.๒ ข้อร้องเรียนให้ใช้ถ้อยคำสุภาพและต้องระบุข้อมูลต่อไปนี้

๓.๒.๑ ชื่อและที่อยู่ของผู้ร้องเรียน พร้อมหมายเลขโทรศัพท์ หรืออีเมลติดต่อกลับ

๓.๒.๒ ชื่อหน่วยงาน หรือเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องที่เป็นเหตุแห่งการร้องเรียน

๓.๒.๓ การกระทำทั้งหลายที่เป็นเหตุแห่งการร้องเรียน พร้อมทั้งข้อเท็จจริงหรือพฤติการณ์ ตามสมควรเกี่ยวกับการกระทำความผิดกล่าว หรือแจ้งช่องทาง เบาะแสการทุจริตของเจ้าหน้าที่อย่าง ชัดเจนเพื่อดำเนินการสืบสวน สอบสวน

๓.๒.๔ คำขอของผู้ร้องเรียน

๓.๒.๕ ลายมือชื่อของผู้ร้องเรียน

๓.๒.๖ ระบุวัน เดือน ปี

๓.๒.๗ ระบุพยานเอกสาร พยานวัตถุ หรือพยานบุคคล(ถ้ามี)

๓.๓ กรณีการร้องเรียนที่มีลักษณะเป็นบัตรสนเท่ห์ จะรับพิจารณาเฉพาะรายที่ระบุหลักฐาน กรณี แวดล้อมปรากฏชัดแจ้ง ตลอดจนชี้พยานบุคคลแน่นอนเท่านั้น

๓.๔ เรื่องร้องเรียนที่อาจไม่รับพิจารณา

๓.๔.๑ ข้อร้องเรียนที่มีได้ทำเป็นหนังสือ

๓.๔.๒ ข้อร้องเรียนที่ไม่ระบุพยาน หรือหลักฐานที่เพียงพอ

๓.๔.๓ ข้อร้องเรียนที่ไม่มีรายการตาม ๓.๒

๓.๕ ช่องทางการร้องเรียน ผู้ร้องสามารถส่งข้อร้องเรียนผ่านช่องทาง ดังนี้

๓.๕.๑ จดหมายหรือเอกสารร้องเรียน ร้องทุกข์ ส่งถึงผู้อำนวยการโรงเรียนสุรินทร์ราชมงคล เลขที่ ๓๐๐ หมู่ ๕ ตำบลนอกเมือง อำเภอเมืองสุรินทร์ จังหวัดสุรินทร์ รหัสไปรษณีย์ ๓๒๐๐๐

๓.๕.๒ ทางเว็บไซต์โรงเรียนสุรินทร์ราชมงคล <http://surinrachamongkholschool.ac.th>

๓.๕.๓ เพจโรงเรียนสุรินทร์ราชมงคล

๓.๕.๔ ทางโทรศัพท์หมายเลข ๐๔๔๕๑๒๗๘๕

๔. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

๔.๑ กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต ผู้ร้องเรียนยื่นเรื่องร้องเรียนผ่านทางช่องทางๆ ของหน่วยงาน โดยให้เจ้าหน้าที่ผู้เกี่ยวข้องดำเนินการตาม ขั้นตอน ดังนี้

๔.๑.๑ เจ้าหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายหรือกลุ่มกฎหมายและคดี รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตตามช่องทางต่างๆ

๔.๑.๒ เจ้าหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย ประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง

๔.๑.๓ เจ้าหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายหรือผู้ได้รับแต่งตั้งฯ ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงให้แล้วเสร็จภายใน ๗ วัน

- กรณีเรื่องยุติ ให้แจ้งผลให้ผู้ร้องทราบภายใน ๑๕ วัน
- กรณีเรื่องมีมูล(ไม่ยุติ) ให้เสนอความเห็นต่อผู้บังคับบัญชาพิจารณาตามอำนาจหน้าที่ ดังนี้

๑) ให้แต่งตั้งคณะกรรมการสืบสวนข้อเท็จจริง

๒) แจ้งผลการดำเนินการให้ผู้ร้องเรียนทราบภายใน ๑๕ วัน

๔.๑.๔ เจ้าหน้าที่จัดทำรายงานสรุปผลเรื่องร้องเรียนการทุจริตเสนอผู้บังคับบัญชา

๔.๒ การบันทึกเรื่องร้องเรียน

๔.๒.๑ กรอกรูปแบบฟอร์มบันทึกเรื่องร้องเรียน โดยมีรายละเอียด ชื่อ-สกุล ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ติดต่อ เรื่องร้องเรียน และสถานที่เกิดเหตุรวมถึงสาเหตุ

๔.๒.๒ ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียน เจ้าหน้าที่ต้องบันทึกข้อร้องเรียนลงสมุดบันทึกข้อร้องเรียน

๔.๓ ติดตามการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน ให้หน่วยงานหรือเจ้าหน้าที่ผู้เกี่ยวข้องรายงานผลการดำเนินการให้ผู้บังคับบัญชาทราบภายใน ๗ วันทำการ เพื่อดำเนินการแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบ

๔.๔ การรายงานผลการดำเนินงานให้ผู้บังคับบัญชาทราบ -รวบรวมข้อมูล และรายงานสรุปการดำเนินการเรื่องร้องเรียนให้ผู้บังคับบัญชาทราบ -รายงานเรื่องร้องเรียนหลังจากสิ้นปีงบประมาณ เพื่อดำเนินการจัดทำข้อมูลเชิงสถิติเรื่อง ร้องเรียนการทุจริตประจำปี

๕. กระบวนการพิจารณาดำเนินการ

๕.๑ ให้ผู้ที่ได้รับมอบหมายเป็นหน่วยงานหลักในการรับเรื่องร้องเรียน

๕.๒ เมื่อได้รับเรื่องร้องเรียนให้เจ้าหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย รวบรวม ข้อมูลการร้องเรียนเสนอผู้บังคับบัญชาตามลำดับ ในกรณีเป็นลักษณะบัตรสนเท่ห์ให้พิจารณาเฉพาะรายที่มี ลักษณะตามที่กำหนดในประกาศนี้

๕.๓ ถ้าเห็นว่าข้อร้องเรียนนั้นไม่สมบูรณ์ครบถ้วน ไม่ว่าเหตุใดๆ ให้เจ้าหน้าที่แนะนำให้ผู้ร้องเรียนแก้ไขภายในระยะเวลาที่กำหนด ถ้าเห็นข้อที่ไม่สมบูรณ์ครบถ้วนนั้นเป็นกรณีที่ไม่อาจแก้ไขให้ถูกต้องได้ หรือเป็นข้อร้องเรียนที่ไม่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของโรงเรียนสุรินทรราชมงคลหรือผู้ร้องเรียนไม่ แก้ไขข้อร้องเรียนภายในระยะเวลาที่กำหนด ให้บันทึกไว้แล้วเสนอข้อร้องเรียนดังกล่าว ต่อผู้บังคับบัญชาเพื่อ ดำเนินการต่อไป และแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบถึงขั้นตอนหรือระยะเวลาการพิจารณาเรื่องร้องเรียนเท่าที่ สามารถกระทำได้

๕.๔ กรณีที่ผู้บังคับบัญชา เห็นสมควรให้แต่งตั้งคณะกรรมการสืบสวนข้อเท็จจริง หรือมอบหมาย ให้ผู้ที่ได้รับมอบหมายตรวจสอบข้อเท็จจริง ให้ผู้ที่ได้รับมอบหมายดำเนินการตามคำสั่งหรือสั่งการนั้น

๕.๕ ให้คณะกรรมการสืบสวนข้อเท็จจริงที่ได้รับแต่งตั้งหรือผู้ที่ได้รับมอบหมาย มีหน้าที่รวบรวมข้อเท็จจริงที่เกี่ยวข้อง และพิจารณาไต่สวนหาข้อเท็จจริงว่าเรื่องร้องเรียนมีมูลความจริงหรือไม่เพียงใด โดยให้ดำเนินการให้แล้วเสร็จโดยเร็ว พร้อมทั้งทำความเข้าใจเสนอผู้บังคับบัญชา ว่ามีการกระทำทุจริตและประพฤติมิชอบเกิดขึ้นหรือไม่ และเป็นการกระทำผิดวินัยหรือไม่ หากเป็นกรณีที่ไม่มีความผิดควรกล่าวหาให้เสนอความเห็นต่อผู้บังคับบัญชาและยุติเรื่อง

๕.๖ ในการพิจารณาไต่สวนข้อเท็จจริงให้ดำเนินการอย่างลับ และต้องเปิดโอกาส ให้เจ้าหน้าที่ผู้ถูกกล่าวหาพิสูจน์ข้อเท็จจริงอย่างเป็นธรรม

๕.๗ ให้คณะกรรมการสืบสวนข้อเท็จจริง หรือผู้ที่ได้รับมอบหมาย รายงานผลการตรวจสอบข้อเท็จจริงหรือสืบสวนข้อเท็จจริงต่อผู้บังคับบัญชา ภายในเจ็ดวันนับตั้งแต่วันที่ ได้รับแต่งตั้งหากมีเหตุผลความจำเป็นที่มีอาจหลีกเลี่ยงได้ คณะกรรมการฯหรือผู้ที่ได้รับมอบหมาย อาจเสนอขยายระยะเวลาดำเนินการต่อผู้บังคับบัญชา โดยเสนอขอขยายระยะเวลาได้ไม่เกินสองครั้ง ครั้งละไม่เกินเจ็ดวัน

๕.๘ เมื่อมีการดำเนินการในเบื้องต้นเป็นประการใด ให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ แจ้งผู้ร้องเรียนทราบ ภายในเวลาสิบห้าวัน เว้นแต่กรณีที่ผู้ร้องเรียนไม่ให้ข้อมูลที่สามารถติดต่อกลับไป ยังผู้ร้องเรียนได้

๕.๙ ในกรณีที่ข้อร้องเรียนเป็นเรื่องที่อยู่นอกเหนืออำนาจการพิจารณาของโรงเรียนสุรินทร์ราชมงคล ให้ดำเนินการดังนี้

๕.๙.๑ ส่งต่อเรื่องร้องเรียนไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้องโดยตรง ในกรณีที่ข้อร้องเรียน ระบุถึงชื่อหน่วยงานนั้นๆ ถือเป็นการสิ้นสุดกระบวนการตอบสนองต่อข้อร้องเรียน

๕.๙.๒ ส่งเรื่องร้องเรียนไปยังผู้ร้องเรียน กรณีที่ผู้ร้องเรียนไม่ได้ระบุถึงหน่วยงานที่เกี่ยวข้องโดยตรง พร้อมชี้แจงเหตุผล และแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบ ถือเป็นการสิ้นสุดกระบวนการตอบสนองต่อข้อร้องเรียน

๖. ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริต

กระบวนการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริต และดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนการทุจริตของเจ้าหน้าที่ในโรงเรียนสุรินทร์ราชมงคลโดยผ่านทางช่องทางต่างๆ ดังต่อไปนี้

๖.๑ ยื่นโดยตรง (จดหมาย/บัตรสนเท่ห์/เอกสาร)

๖.๒ ทางโทรศัพท์ ๐๔๔๕๑๒๗๘๕

๖.๓ ทางไปรษณีย์ปกติ หรือผ่านช่องทางต่าง ๆ เช่น ศูนย์บริการประชาชน สำนักงานปลัด สำนักนายกรัฐมนตรี (สายด่วน ๑๑๑๑) ศูนย์ดำรงธรรม(สายด่วน ๑๕๖๗)

๖.๔ ทางเว็บไซต์ <http://surinrachamongkhol.school.ac.th>

๗. การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่าง ๆ

เจ้าหน้าที่ฯ ต้องดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียนที่เข้ามายังหน่วยงานจาก ช่องทางต่าง ๆ ทุกวันทำการ โดยปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

ช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการ รับข้อร้องเรียน เพื่อประสาน หาทางแก้ไข	ระยะเวลาในการ ตอบสนองข้อ ร้องเรียน
โทรศัพท์ ๐๔๔๕๑๒๗๘๕	ภายใน ๑ วัน	ภายใน ๑๕ วันทำการ
ร้องเรียนกับเจ้าหน้าที่ฯ ณ ศูนย์ / จุดรับข้อ ร้องเรียนของหน่วยงาน	ภายใน ๑ วัน	ภายใน ๑๕ วันทำการ
หนังสือ / จดหมาย/ Fax	ภายใน ๗ วัน (นับจากวันทำงาน สารบรรณของหน่วยงานลงเลข รับหนังสือ / จดหมาย)	ภายใน ๑๕ วันทำการ
เว็บไซต์ http://surinrachamongkholschool.ac.th	ภายใน ๗ วัน	ภายใน ๑๕ วันทำการ
อื่นๆ เช่น เพจ Facebook กล้องรับข้อ ร้องเรียน / กล้องแสดงความคิดเห็น	ภายใน ๓ วัน	ภายใน ๑๕ วันทำการ
หน่วยงานอื่น เช่น ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ทำเนียบ รัฐบาล โทร. ๑๑๑๑	ภายใน ๑๕ วัน	หมายเหตุได้ดำเนินการ ตอบข้อร้องเรียนเป็น ระยะ จนกว่าจะยุติ เรื่อง/เป็นที่พอใจ

๘. การบันทึกข้อร้องเรียน

๘.๑ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียน เจ้าหน้าที่ฯ ต้องบันทึกข้อร้องเรียนลงบนแบบฟอร์มช่องทาง ต่างๆ ตามข้อร้องเรียน

๘.๒ การกรอกแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียนของโรงเรียนสุรินทร์ราชมงคล (โทรศัพท์) ควรถามชื่อ-สกุล หมายเลขติดต่อกลับของผู้ร้องเรียน เพื่อเป็นหลักฐานยืนยัน และป้องกันการกลั่น แกล้ง รวมทั้งเป็นประโยชน์ในการแจ้งข้อมูลการดำเนินงานแก้ไข/ปรับปรุงกลับแก่ผู้ร้องเรียน

๙.การวิเคราะห์ระดับข้อร้องเรียนการทุจริต

พิจารณาจำแนกระดับข้อร้องเรียนการทุจริต ดังนี้

- ข้อร้องเรียนการทุจริตระดับข้อคิดเห็น, ข้อเสนอแนะ, สอบถามหรือร้องขอข้อมูล กล่าวคือ ผู้ ร้องเรียนไม่ได้รับความเดือดร้อน แต่ติดต่อมาเพื่อให้ข้อเสนอแนะ / ให้ข้อคิดเห็น / ชมเชย / สอบถามหรือ ร้องขอข้อมูลของหน่วยงาน/ เจ้าหน้าที่ที่หน่วยงานที่เกี่ยวข้องให้ข้อคิดเห็น หรือตอบคำถามได้เลย
- ข้อร้องเรียนการทุจริต ระดับข้อร้องเรียน/แจ้งเบาะแส /ร้องทุกข์ ที่กระทบต่อสังคมและประเทศชาติ กล่าวคือ ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อน ต้องเสนอผู้บริหารทราบโดยด่วน และประสาน เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง เพื่อดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงหาแนวทางแก้ไข/ยุติ เรื่อง
- ข้อร้องเรียนการทุจริต ระดับนอกเหนืออำนาจหน้าที่ กล่าวคือ ผู้ร้องเรียนร้องขอในสิ่งที่ยู่ นอกเหนือบทบาทอำนาจหน้าที่ของโรงเรียนสุรินทร์ราชมงคล ประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง/แนะนำผู้ ร้องเรียนดำเนินการหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๑๐.การแจ้งกลับผู้ร้องเรียน

๑๐.๑ กรณีทราบชื่อ/ที่อยู่ ต้องดำเนินการแจ้งผู้ร้องเรียนทราบ ภายใน ๑๕ วันทำการ

๑๐.๒ กรณีไม่ทราบชื่อ/ที่อยู่ ต้องดำเนินการ(บันทึก,ตรวจสอบข้อเท็จจริง) ภายใน ๑๕ วัน ทำการ และลงเว็บไซต์

๑๐.๓ กรณียังไม่ยุติเรื่อง ต้องมีการติดตามผลการดำเนินการเป็นระยะ และแจ้งผู้ร้องเรียน เป็นระยะ จนได้ข้อยุติเรื่อง/แนวทางการแก้ไข

๑๑. การประสานผู้ที่เกี่ยวข้องในหน่วยงานเพื่อดำเนินการแก้ไข / ปรับปรุง

๑๑.๑ กรณีร้องเรียนเรื่องปฏิบัติหน้าที่ทั่วไป แจ้งเจ้าหน้าที่ทำการตรวจสอบข้อเท็จจริงในเบื้องต้น เพื่อให้ได้ข้อยุติและรายงานผู้บังคับบัญชาทราบ/รายงานหรือเสนอผู้มีอำนาจตามกฎหมาย/หน่วยงาน ที่เกี่ยวข้องพิจารณาดำเนินการตามอำนาจหน้าที่

๑๑.๒ กรณีร้องเรียนเรื่องเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง มอบหมายเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบหรือ หน่วยตรวจสอบภายใน เพื่อตรวจสอบข้อเท็จจริงในเบื้องต้นเพื่อให้ได้ข้อยุติ และรายงานผู้บังคับบัญชาทราบ/รายงานหรือเสนอผู้มีอำนาจตามกฎหมาย/หน่วยงานที่เกี่ยวข้องพิจารณาดำเนินการตามอำนาจหน้าที่

๑๒. ติดตามประเมินผลและรายงาน

หน่วยงานที่รับผิดชอบต้องติดตามการรายงาน/ความคืบหน้าเป็นระยะอย่างต่อเนื่อง จนยุติ เรื่องหรือหาแนวทางการแก้ไขเรียบร้อยแล้ว

๑๓. การรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนการทุจริต

หน่วยงานที่รับผิดชอบ โรงเรียนสุรินทร์ราชมงคลจัดทำรายงานผลการ ดำเนินงาน/แก้ไขปัญหา และข้อเสนอแนะต่อผู้อำนวยการโรงเรียนสุรินทร์ราชมงคลทุกสิ้นปีงบประมาณ

๑๔. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

ขั้นตอนที่ ๑

- ผู้ร้องเรียนมาติดต่อหรือรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ทุกช่องทาง เจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบรับเรื่อง/ รับผิดชอบ ลงทะเบียนระบบสารบรรณ/ทะเบียนรับ-ส่ง และวิเคราะห์เรื่องร้องเรียนที่รับ

ขั้นตอนที่ ๒

-เจ้าหน้าที่เสนอผู้บริหารทราบและพิจารณา มอบหมายแก่หน่วยงาน/เจ้าหน้าที่รับผิดชอบ

ขั้นตอนที่ ๓

-หน่วยงานที่รับผิดชอบ/รับเรื่องร้องเรียน แจ้งผู้ร้องเรียนภายใน ๑๕ วันทำการ (ได้รับเรื่องร้องเรียน และได้ประสานเจ้าหน้าที่ เพื่อตรวจสอบข้อเท็จจริง กรณีทราบชื่อ/ที่อยู่ชัดเจน หากไม่ทราบชื่อ/ที่อยู่ชัดเจน ให้ดำเนินการ ภายใน ๑๕ วัน

ขั้นตอนที่ ๔

-หน่วยงานที่รับผิดชอบ ตรวจสอบข้อเท็จจริง ประสานเจ้าหน้าที่ทราบและดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ตามมาตรฐานการดำเนินงาน

ขั้นตอนที่ ๕

-หน่วยงานที่รับผิดชอบแจ้งผลการดำเนินการสรุปเรื่องและทำบันทึกเสนอผู้อำนวยการโรงเรียน
สุรินทร์ราชมงคลทราบ เพื่อรวบรวมเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ของหน่วยงาน

ขั้นตอนที่ ๖

๑๕. มาตรฐานงาน

มาตรฐานด้านระยะเวลา (การดำเนินงาน) แล้วแต่ข้อเท็จจริง/ข้อกฎหมาย (โดยมีการติดตามเป็น
ระยะ จนหาทางแก้ไข/ยุติเรื่อง)

มาตรฐานด้านคุณภาพ

- ดำเนินกิจกรรมตามแผน และกำหนดการที่วางไว้อย่างครบถ้วน ถูกต้องตามระยะเวลา
- สามารถตอบสนองต่อเรื่องร้องเรียนภายในระยะเวลา และความจำเป็นสำคัญเร่งด่วน มีความ

รวดเร็ว เป็นธรรม ตรวจสอบได้

๑๖. การติดตามและประเมินผล

จัดทำรายงานสรุปผลการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนการทุจริตทุกสิ้นปีงบประมาณ

ภาคผนวก

แผนผังขั้นตอนการจัดการเรื่องร้องเรียนทุจริตและประพฤติมิชอบ

จ ั น ๓ ๐ ๓

การการจัดการเรื่องร้องเรียน ทุจริตและประพฤติมิชอบ

1

- ผู้ร้องเรียนมาติดต่อหรือรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ทุกช่องทาง
เจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบรับเรื่อง/รับผิดชอบลงทะเบียนระบบ
สารบรรณ/ทะเบียนรับ-ส่ง และวิเคราะห์เรื่องร้องเรียนที่ได้รับ

2

-เจ้าหน้าที่เสนอผู้บริหารทราบและพิจารณา
มอบหมายแก่งาน/เจ้าหน้าที่รับผิดชอบ

3

-หน่วยงานที่รับผิดชอบ/รับเรื่องร้องเรียน แจ้งผู้ร้องเรียนภายใน ๑๕ วันทำการ
(ได้รับเรื่องร้องเรียน และได้ประสานเจ้าหน้าที่ เพื่อตรวจสอบข้อเท็จจริง
กรณีทราบชื่อ/ที่อยู่ชัดเจน หากไม่ทราบชื่อ/ที่อยู่ชัดเจน ให้ดำเนินการ ภายใน ๑๕ วัน

4

-หน่วยงานที่รับผิดชอบ ตรวจสอบข้อเท็จจริง ประสาน
เจ้าหน้าที่ทราบและดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ตามมาตรฐาน
การดำเนินงาน

5

• หน่วยงานที่รับผิดชอบแจ้งผลการดำเนินการสรุปเรื่อง
และทำบันทึกเสนอผู้อำนวยการโรงเรียนสุรินทร์ราชมงคลทราบ
เพื่อรวบรวมเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ของหน่วยงาน

6

• ยุติเรื่อง แจ้งผลการพิจารณาแก่ผู้ร้องเรียน
• ไม่ยุติติดตามผลการดำเนินงานเป็นระยะและ
แจ้งผู้ร้องเรียนทราบเป็นระยะ (กรณีทราบชื่อ/ที่อยู่)

บันทึกคำร้องเรียนการทุจริต
โรงเรียนสุรินทร์ราชมงคล อำเภอเมืองสุรินทร์ จังหวัดสุรินทร์

๑. ข้อมูลผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์/ขอความช่วยเหลือ

ชื่อ-สกุล
เลขที่บัตรประชาชน..... เพศ ☐ ชาย ☐ หญิง อายุ.....ปี เชื้อชาติ.....
สัญชาติ.....อาชีพ..... ที่อยู่ เลขที่..... หมู่ที่..... ถนน.....
ตำบล/แขวง..... อำเภอ/เขต..... จังหวัด.....
รหัสไปรษณีย์..... โทรศัพท์..... ID LINE.....
E-mail..... ได้รับมอบอำนาจจาก (ถ้ามี).....
ตามหนังสือมอบอำนาจเลขที่.....

๒. ข้อมูลเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์/ขอความช่วยเหลือ

ประเภทปัญหา ☐ การทุจริต ☐ ร้องเรียนเจ้าหน้าที่/หน่วยงานของรัฐ ☐ อื่นๆ ระบุ.....
รายละเอียดเรื่องร้องเรียน

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

๓. ความประสงค์ของผู้ร้องเรียนการทุจริตขอความช่วยเหลือ

๓.๑.....

๓.๒.....

๓.๓.....

ข้าพเจ้าขอรับรองว่าข้อความดังกล่าวข้างต้นที่ได้ยื่นต่อเจ้าหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายของโรงเรียน
สุรินทร์ราชมงคลเป็นความจริงทุกประการและขอรับผิดชอบต่อข้อเท็จจริงดังกล่าวข้างต้นทั้งหมด และข้าพเจ้า
รับทราบว่าการนำความเท็จมาร้องทุกข์ต่อเจ้าหน้าที่ซึ่งทำให้ผู้อื่นได้รับความเสียหาย เป็นความผิด ตาม
ประมวลกฎหมายอาญาฐานแจ้งความเท็จต่อเจ้าพนักงาน

ลงชื่อ.....ผู้ร้องเรียน/ผู้มอบอำนาจ
(.....)

ช่องทางการร้องเรียน/ร้องทุกข์

โรงเรียนสุรินทร์ราชมงคล มีช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่ประชาชนสามารถเข้าถึงได้โดยง่าย สะดวก และไม่สิ้นเปลืองค่าใช้จ่าย ดังนี้

๑. ติดต่อด้วยตนเองที่งานวินัย กลุ่มบริหารงานบุคคล อาคารทรงไทย ชั้น ๒ โรงเรียนสุรินทร์ราชมงคล ตำบลนอกเมือง อำเภอเมืองสุรินทร์ จังหวัดสุรินทร์
๒. ตู้รับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ บริเวณหน้าห้องธุรการ อาคารทรงไทย โรงเรียนสุรินทร์ราชมงคล ตำบลนอกเมือง อำเภอเมืองสุรินทร์ จังหวัดสุรินทร์
๓. จดหมายหรือเอกสารร้องเรียน ร้องทุกข์ ส่งถึงผู้อำนวยการโรงเรียนสุรินทร์ราชมงคล เลขที่ ๓๐๐ หมู่ ๕ ตำบลนอกเมือง อำเภอเมืองสุรินทร์ จังหวัดสุรินทร์ รหัสไปรษณีย์ ๓๒๐๐๐
๔. ทางเว็บไซต์โรงเรียนสุรินทร์ราชมงคล <http://surinrachamongkholschool.ac.th>
๕. เพจโรงเรียนสุรินทร์ราชมงคล
๖. ทางโทรศัพท์หมายเลข ๐๔๔๕๑๒๗๘๕