



คู่มือ หลักเกณฑ์มาตรฐานการและปฏิบัติเกี่ยวกับการ
เรื่องร้องเรียนทุจริตและประพฤติมิชอบ



โรงเรียนกระเทียมวิทยา จังหวัดสุรินทร์
สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา จังหวัดสุรินทร์

คำนำ

โรงเรียนกระเทียมวิทยา จังหวัดสุรินทร์ วางกรอบการดำเนินงานการป้องกันและปราบปรามการทุจริต และประพฤติมิชอบการส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรมของส่วนราชการให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริตเพื่อใช้เป็นเครื่องมือสำคัญในการสร้างการมีส่วนร่วมจากทุกภาคีเครือข่ายด้านการป้องกันและปราบปรามการทุจริตคอร์รัปชันการส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรมบุคลากรโรงเรียนกระเทียมวิทยา จังหวัดสุรินทร์ ทุกระดับกำหนดมาตรการปลูกจิตสำนึกป้องกันปราบปรามและสร้างเครือข่ายในการป้องกันและปราบปรามการทุจริตมุ่งเน้นป้องกันการทุจริตโดยร่วมกำหนดเป้าหมายการพัฒนากลยุทธ์การป้องกันการส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรมไปสู่การปฏิบัติตามแผนงานโครงการที่วางไว้ไปสู่เป้าหมายเดียวกัน คือความสำเร็จอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลประชาชนได้รับบริการที่ดีมีความพึงพอใจเชื่อมั่นและศรัทธาต่อการบริหารราชการของหน่วยงานนำไปสู่ค่าดัชนีภาพลักษณ์ของประเทศไทยนอกจากนี้ยังมีหน้าที่สำคัญในการรับแจ้งเบาะแสและเรื่องร้องเรียนประสานติดตามหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการจัดการเรื่องร้องเรียนทุจริตและประพฤติมิชอบจากช่องทางการร้องเรียนของมี 4 ช่องทาง ประกอบด้วย 1) ส่งข้อร้องเรียนหรือร้องเรียนด้วยตนเองโดยตรงที่โรงเรียนกระเทียมวิทยา 240 ม.2 ตำบลกระเทียม อำเภอสังขะ จังหวัดสุรินทร์ 32150 2) ตู้ไปรษณีย์โรงเรียน 240 ม.2 ตำบลกระเทียม อำเภอสังขะ จังหวัดสุรินทร์ 3) ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์ของโรงเรียนกระเทียมวิทยา <http://www.ktv.ac.th> 4) เฟสบุ๊ก “งานประชาสัมพันธ์โรงเรียนกระเทียมวิทยา จังหวัดสุรินทร์”

ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2567 โรงเรียนกระเทียมวิทยา จังหวัดสุรินทร์ ได้ทบทวนคู่มือการปฏิบัติงานกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบเพื่อเป็นวิธีปฏิบัติงานสอดคล้องกับกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ ร้องทุกข์ของโรงเรียนกระเทียมวิทยา จังหวัดสุรินทร์หวังเป็นอย่างยิ่งว่า คู่มือการปฏิบัติงานกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ จะเป็นประโยชน์สำหรับหน่วยงานและบุคลากรผู้ปฏิบัติงานที่จะนำไปเป็นมาตรฐานอย่างมีประสิทธิภาพ

1. หลักการและเหตุผล

โรงเรียนกระเทียมวิทยา จังหวัดสุรินทร์ วางกรอบการดำเนินงานการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบการส่งเสริม และคุ้มครองจริยธรรมของส่วนราชการให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกัน และปราบปรามการทุจริต เพื่อใช้เป็นเครื่องมือสำคัญในการสร้างการมีส่วนร่วมจากทุกภาคีเครือข่ายด้านการป้องกันและปราบปรามการทุจริตคอร์รัปชันการส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรมบุคลากรโรงเรียนกระเทียมวิทยา จังหวัดสุรินทร์ทุกระดับกำหนดมาตรการปลูกจิตสำนึกป้องกันปราบปรามและสร้างเครือข่ายในการ ป้องกันและปราบปรามการทุจริตมุ่งเน้นป้องกันการทุจริตโดยรวมกำหนดเป้าหมายการพัฒนากลยุทธ์การป้องกันการส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรมไปสู่การปฏิบัติตามแผนงานโครงการที่วางไว้ไปสู่เป้าหมายเดียวกัน คือความสำเร็จอย่างมีประสิทธิภาพ และประสิทธิผล ประชาชนได้รับบริการที่ดี มีความพึงพอใจเชื่อมั่น และศรัทธาต่อการบริหารราชการของหน่วยงานนำไปสู่ค่าดัชนีภาพลักษณ์ของประเทศไทย นอกจากนี้ ยังมีหน้าที่สำคัญในการรับแจ้งเบาะแสและเรื่องร้องเรียนประสาน ติดตาม หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการจัดการเรื่องร้องเรียนทุจริตและประพฤติมิชอบ จากช่องทาง การร้องเรียนของมี 4 ช่องทาง ประกอบด้วย 1) ส่งข้อ ร้องเรียนหรือร้องเรียนด้วยตนเองโดยตรงที่โรงเรียนกระเทียมวิทยา 240 ม.2 ตำบลกระเทียม อำเภอสังขะ จังหวัดสุรินทร์ 2) ตู้ไปรษณีย์โรงเรียน 240 ม.2 ตำบลกระเทียม อำเภอสังขะ จังหวัดสุรินทร์ 3) ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์ของโรงเรียนกระเทียมวิทยา <http://www.ktv.ac.th> 4) เฟสบุ๊ก “งานประชาสัมพันธ์โรงเรียนกระเทียมวิทยา จังหวัดสุรินทร์”

ในส่วนการปฏิบัติงานดำเนินการตามกระบวนการงานจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่สอดคล้องกับพระราชกฤษฎีกา ว่าด้วย หลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 มาตรา 38 กำหนดว่า “เมื่อส่วนราชการใดได้รับการติดต่อสอบถามเป็นหนังสือจากประชาชน หรือส่วนราชการด้วยกันเกี่ยวกับงานที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของส่วนราชการนั้น ให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้นที่จะต้องตอบคำถามหรือแจ้งการดำเนินการให้ทราบภายใน 15 วัน หรือภายในระยะเวลาที่กำหนดบนพื้นฐานของ หลักธรรมาภิบาล ซึ่งอำนาจหน้าที่ดำเนินการเกี่ยวกับข้อร้องเรียนการทุจริต การปฏิบัติหรือการละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบของเจ้าหน้าที่ส่วนราชการ จึงเป็นเรื่องที่โรงเรียนกระเทียมวิทยา จังหวัดสุรินทร์ จำเป็นต้องดำเนินการเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน เพื่อให้แนวทางการดำเนินงาน เป็นไปในทิศทางเดียวกัน เกิดเป็นรูปธรรม มีมาตรฐาน และมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลสามารถแก้ไขปัญหาของประชาชน สร้างภาพลักษณ์และความเชื่อมั่นตอบสนองความต้องการของประชาชนเป็นสำคัญ ภายใต้การอภิบาลระบบการรับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ คือการป้องกันส่งเสริมการรักษาและการฟื้นฟูบนพื้นฐานของหลักธรรมาภิบาลของระบบอย่างสูงสุดและยั่งยืน ต่อไป

2. วัตถุประสงค์

- 2.1 เพื่อให้บุคลากรผู้เกี่ยวข้อง หรือเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบสามารถนำไปเป็นแนวทางในการดำเนินงานให้เกิดรูปธรรม ปฏิบัติงานตามมาตรฐาน กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน / แจ้งเบาะแสด้านการทุจริต และ ประพฤติมิชอบได้อย่างมีประสิทธิภาพ
- 2.2 เพื่อให้มั่นใจว่ากระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน / แจ้งเบาะแสด้านการทุจริต และประพฤตินมิชอบให้เป็นแนวทางการปฏิบัติงานตามขั้นตอน ที่สอดคล้องกับข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์ และกฎหมายที่ เกี่ยวข้องกับการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ อย่างครบถ้วนและมีประสิทธิภาพ
- 2.3 เพื่อเป็นหลักฐานแสดงขั้นตอนและวิธีการปฏิบัติงานที่สามารถถ่ายทอดให้กับผู้เข้ามาปฏิบัติงานใหม่พัฒนาให้การทำงานเป็นมืออาชีพรวมทั้งแสดงหรือเผยแพร่ให้กับบุคคลภายนอกหรือผู้ให้บริการให้สามารถ เข้าใจและใช้ประโยชน์จากกระบวนการที่มีอยู่ รวมถึงเสนอแนะปรับปรุงกระบวนการในการปฏิบัติงาน
- 2.4 เพื่อพิทักษ์สิทธิของประชาชนและผู้ร้องเรียน /แจ้งเบาะแส ตามหลักธรรมาภิบาล

3. หลักเกณฑ์และมาตรการในการร้องเรียน

3.1. หลักเกณฑ์การร้องเรียน

3.1.1 เรื่องที่จะนำมาร้องเรียนต้องเป็นเรื่องที่ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหายอันเนื่องมาจากเจ้าหน้าที่ในเรื่องดังต่อไปนี้

- 1) การกระทำการทุจริตต่อหน้าที่ราชการ
- 2) การกระทำความผิดต่อตำแหน่งหน้าที่ราชการ
- 3) ละเลยหน้าที่ตามที่กฎหมายกำหนดให้ต้องปฏิบัติ
- 4) ปฏิบัติหน้าที่ล่าช้าเกินสมควร
- 5) การกระทำนอกเหนืออำนาจหน้าที่ หรือขัด หรือไม่ถูกต้องตามกฎหมาย

3.1.2 เรื่องที่ร้องเรียนต้องเป็นเรื่องจริงที่มีมูลมิใช่ลักษณะกระแสวิกฤตที่สร้างขึ้น

ความเสียหายแก่บุคคล ที่ขาดหลักฐานแวดล้อมที่ปรากฏชัดเจน ตลอดจนขาดพยานบุคคลแน่นอน

3.2 ข้อร้องเรียนให้ใช้ถ้อยคำสุภาพและต้องระบุข้อมูลต่อไปนี้

3.2.1 ชื่อและที่อยู่ของผู้ร้องเรียน/ผู้แจ้งเบาะแสพร้อมหมายเลขโทรศัพท์มือถือไลน์หรืออีเมลติดต่อกลับ

3.2.2 ชื่อหน่วยงาน หรือเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องที่เป็นเหตุแห่งการร้องเรียน

3.2.3 การกระทำทั้งหลายที่เป็นเหตุแห่งการร้องเรียน พร้อมทั้งข้อเท็จจริง

หรือพฤติกรรมตามสมควรเกี่ยวกับการกระทำความผิดกล่าวหรือแจ้งช่องทางเบาะแสการทุจริตของเจ้าหน้าที่อย่างชัดเจนเพื่อ ดำเนินการสืบสวนสอบสวน

3.2.4 คำขอของผู้ร้องเรียน

3.2.5 ลายมือชื่อผู้ร้องเรียน

3.2.6 ระบุวัน เดือน ปี

3.2.7 ระบุพยานเอกสาร พยานวัตถุ หรือพยานบุคคล (ถ้ามี)

3.3 กรณีการร้องเรียนที่มีลักษณะเป็นบัตรสนเท่ห์จะรับพิจารณาเฉพาะรายที่ระบุหลักฐานกรณีแวดล้อมปรากฏชัดแจ้ง ตลอดจนชี้พยานบุคคลที่แน่นอนเท่านั้น

3.4 เรื่องร้องเรียนที่อาจไม่รับพิจารณา

3.4.1 ข้อร้องเรียนที่มีได้ทำเป็นหนังสือ

3.4.2 ข้อร้องเรียนที่ไม่ระบุพยาน หรือหลักฐานที่เพียงพอ

3.4.3 ข้อร้องเรียนที่ไม่มีรายการตามข้อ 2.5

3.5 ช่องทางการร้องเรียน ผู้ร้องเรียนสามารถส่งข้อร้องเรียนผ่านช่องทาง ดังนี้

3.5.1 ส่งข้อร้องเรียน หรือร้องเรียนด้วยตนเองโดยตรงที่โรงเรียนกระเทียมวิทยา 240 ม.2

ตำบลกระเทียม อำเภอสงขะ จังหวัดสุรินทร์

3.5.2 ตู้ไปรษณีย์โรงเรียนกระเทียมวิทยา 240 ม.2 ตำบลกระเทียม อำเภอสงขะ จังหวัดสุรินทร์

3.5.3 ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์ของโรงเรียนกระเทียมวิทยา จังหวัดสุรินทร์ <http://www.ktv.ac.th>

3.5.4 เฟสบุ๊ก “งานประชาสัมพันธ์โรงเรียนกระเทียมวิทยา จังหวัดสุรินทร์”

4. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

ขั้นตอนที่ 1

กรณีได้รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เจ้าหน้าที่รับเรื่อง ลงทะเบียนระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์/ ทะเบียนรับ – ส่ง เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

ขั้นตอนที่ 2

เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบวิเคราะห์เรื่องร้องเรียน บันทึกรายงานเสนอผู้อำนวยการโรงเรียนกระเทียมวิทยา จังหวัดสุรินทร์พิจารณา มอบหมายตรวจสอบข้อเท็จจริง/แต่งตั้งคณะกรรมการสืบสวนข้อเท็จจริง(กรณีแต่งตั้งคณะกรรมการสืบสวนข้อเท็จจริงดำเนินการภายในระยะเวลา 60 วัน)

ขั้นตอนที่ 3

เจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบ ประสานงานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องและดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ตามมาตรฐานที่กำหนด / ตามระเบียบกฎหมายที่กำหนดและเกี่ยวข้อง

ขั้นตอนที่ 4

เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง สรุปเรื่องและทำบันทึกเสนอผู้อำนวยการ โรงเรียนกระเทียมวิทยา จังหวัดสุรินทร์พิจารณา

ขั้นตอนที่ 5

1. ยุติเรื่อง แจ้งผลการพิจารณาแก่ผู้ร้องเรียน (กรณีทราบชื่อ/ที่อยู่)
2. ไม่ยุติเรื่อง กรณีมีมูลแต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินการทางวินัย (วินัยอย่างร้ายแรง/ไม่ร้ายแรง)
 - กรณีแต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินการทางวินัยไม่ร้ายแรง ดำเนินการภายในระยะเวลา 90 วัน
 - กรณีแต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินการทางวินัยอย่างร้ายแรง ดำเนินการภายในระยะเวลา 180 วันถ้ามีเหตุจำเป็นขอขยายระยะเวลาได้ครั้งละไม่เกิน 30 วัน และไม่เกิน 240 วัน

ขั้นตอนการดำเนินการทางวินัย

1. แต่งตั้งคณะกรรมการสอบสวน
2. คำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการสอบสวน
 - 2.1 แจ้งให้ผู้ถูกลงกล่าวหาทราบภายใน 3 วันทำการ นับแต่วันที่มีคำสั่งแต่งตั้งฯ
 - 2.2 แจ้งให้คณะกรรมการฯ ทราบ ภายใน 3 วันทำการ นับแต่วันที่มีคำสั่งแต่งตั้งฯ
3. ทำแบบบันทึกการแจ้งและรับทราบข้อกล่าวหาภายใน 15 วันนับแต่วันที่ประธานคณะกรรมการฯ ทราบ ตามข้อ 2.2
4. รวบรวมพยานหลักฐานของผู้กล่าวหา ภายใน 60 วัน นับแต่วันที่ได้นำดำเนินการตามข้อ 3 แล้วเสร็จ
5. ทำแบบบันทึกการแจ้งและรับทราบข้อกล่าวหา และสรุปพยานหลักฐานที่สนับสนุนข้อกล่าวหาตามข้อ 4 ภายใน 15 วัน นับแต่วันที่ได้นำดำเนินการตามข้อ 4 แล้วเสร็จ
6. รวบรวมพยานหลักฐานของผู้กล่าวหาภายใน 60 วัน นับแต่วันที่ได้นำดำเนินการตามข้อ 5 แล้วเสร็จ
7. ประชุมพิจารณาลงมติ ทำรายงานการสอบสวนเสนอผู้สั่งแต่งตั้งคณะกรรมการ ภายใน 30 วัน นับแต่วันที่ได้นำดำเนินการตามข้อ 6 แล้วเสร็จ

แบบหนังสือร้องเรียน/แจ้งเบาะแสการทุจริต

โรงเรียนกระเทียมวิทยา สพม.สุรินทร์

240 ม.2 ต.กระเทียม อ.สังขะ จ.สุรินทร์ 32150

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.

เรื่อง

เรียน

ข้าพเจ้าอายุ.....ปี อยู่บ้านเลขที่.....

หมู่ที่.....ตำบลอำเภอจังหวัด.....

โทรศัพท์.....อาชีพ

ประสงค์ร้องเรียน/แจ้งเบาะแสการทุจริต เพื่อให้พิจารณาดำเนินการตรวจสอบและแก้ไขปัญหาในเรื่อง

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

ทั้งนี้ข้าพเจ้าขอรับรองว่าคำขอร้องเรียน/แจ้งเบาะแสการต่อต้านการทุจริตตามข้างต้นเป็นจริงทุกประการ โดย
ข้าพเจ้าขอสงวนเอกสารหลักฐานประกอบการร้องเรียน/ร้องทุกข์ (ถ้ามี) ได้แก่

1.จำนวน.ชุด

2.จำนวน.ชุด

3.จำนวน.ชุด

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการต่อไป

ลงชื่อ ผู้ยื่นคำร้อง

ลงชื่อ เจ้าหน้าที่ผู้รับเรื่องร้องเรียน