



แนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต และประพฤติมิชอบ



โรงเรียนโนนเทพ

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาสุรินทร์

สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน

กระทรวงศึกษาธิการ

คำนำ

โรงเรียนโนนเทพ ให้ความสำคัญกับการบริหารจัดการที่ยึดหลักธรรมาภิบาล โปร่งใส เป็นธรรม และตรวจสอบได้ เพื่อเสริมสร้างความเชื่อมั่นจากนักเรียน ผู้ปกครอง บุคลากร และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกฝ่าย การป้องกันและปราบปรามการทุจริต รวมถึงการประพุดติมิชอบในทุกรูปแบบ จึงเป็นแนวทางสำคัญในการขับเคลื่อนโรงเรียนสู่การพัฒนาอย่างยั่งยืนเพื่อให้เกิดความชัดเจน เป็นระบบ และมีมาตรฐานเดียวกันในการจัดการกับข้อร้องเรียนต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการทุจริตและการประพุดติมิชอบ โรงเรียนโนนเทพ จึงได้จัดทำแนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพุดติมิชอบของโรงเรียนโนนเทพ ฉบับนี้ขึ้น เพื่อเป็นแนวทางในการรับเรื่อง ตรวจสอบ ดำเนินการ และติดตามผลข้อร้องเรียนอย่างเป็นธรรม โปร่งใส และมีประสิทธิภาพแนวปฏิบัตินี้ครอบคลุมการจัดการเรื่องร้องเรียนจากทุกภาคส่วนที่เกี่ยวข้องกับโรงเรียน ไม่ว่าจะเป็นนักเรียน ครู ผู้ปกครอง บุคลากร หรือชุมชนรอบโรงเรียน โดยคำนึงถึงการคุ้มครองผู้ร้องเรียน การรักษาความลับ และสิทธิของผู้ถูกร้องเรียน อันจะนำไปสู่การป้องกันปัญหาเชิงระบบ และการพัฒนาคุณภาพการจัดการศึกษาของโรงเรียนอย่างแท้จริง

โรงเรียนโนนเทพ หวังเป็นอย่างยิ่งว่า แนวปฏิบัตินี้จะเป็นเครื่องมือที่มีประสิทธิภาพในการส่งเสริมการมีส่วนร่วม ความซื่อสัตย์สุจริต และความรับผิดชอบร่วมกันระหว่างโรงเรียนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกฝ่าย

แนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

โรงเรียนโนนเทพ

๑. หลักการและเหตุผล

โรงเรียนโนนเทพมุ่งเน้นการสร้างธรรมาภิบาลในการบริหารงานและส่งเสริมการมีส่วนร่วมจากทุกภาคส่วนในการตรวจสอบเฝ้าระวัง ดังนั้นเพื่อให้การดำเนินการเกี่ยวกับการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตที่อาจเกิดขึ้นในโรงเรียนโนนเทพแก้ไขปัญหาการทุจริตและประพฤติมิชอบให้บรรลุผลเป็นไปในแนวทางเดียวกัน อำนวยความสะดวกต่อเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน เพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการป้องกันและปราบปรามการทุจริตคอร์รัปชัน และรับแจ้งเบาะแสและเรื่องร้องเรียนการทุจริตจากช่องทางการร้องเรียนโรงเรียนโนนเทพโดยปฏิบัติตามคู่มือการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ซึ่งสอดคล้องกับพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ตามหลักธรรมาภิบาล (Good Governance) เกิดประโยชน์ต่อการปฏิบัติราชการและประชาชน

๒. สถานที่ตั้ง

ตั้งอยู่ ณ ที่ทำการโรงเรียนโนนเทพ หมู่ที่ ๒ ตำบลหนองเทพ อำเภอโนนนารายณ์ จังหวัดสุรินทร์

๓. หน้าที่ความรับผิดชอบ

เป็นศูนย์กลางในการรับเรื่องราวร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบที่อาจเกิดขึ้นในโรงเรียนโนนเทพและให้บริการข้อมูลข่าวสารให้คำปรึกษารับเรื่องปัญหาความต้องการและข้อเสนอแนะของประชาชน

๔. วัตถุประสงค์

๔.๑ เพื่อให้การดำเนินงานจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบโรงเรียนโนนเทพ มีกระบวนการ ขั้นตอนและแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน

๔.๒ เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียนที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอและมีประสิทธิภาพ

๔.๓ เพื่อพิทักษ์สิทธิของประชาชนและผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ตามหลักธรรมาภิบาล (Good Governance)

๕. ระยะเวลาเปิดให้บริการ

เปิดให้บริการวันจันทร์ ถึง วันศุกร์ ตั้งแต่เวลา ๐๘.๓๐ – ๑๖.๓๐ น.

เปิดให้บริการทางสื่ออิเล็กทรอนิกส์ ผ่านทางเว็บไซต์โรงเรียนโนนเทพ ตลอด ๒๔ ชั่วโมง

๖. ช่องทางการร้องเรียน

๑) โรงเรียนโนนเทพ

๒) ยื่นโดยตรง (จดหมาย/บัตรสนเท่ห์/เอกสาร) ที่อยู่ โรงเรียนโนนเทพ หมู่ที่ ๒ ตำบลหนองเทพ อำเภอนोनารายณ์ จังหวัดสุรินทร์ ๓๒๑๓๐

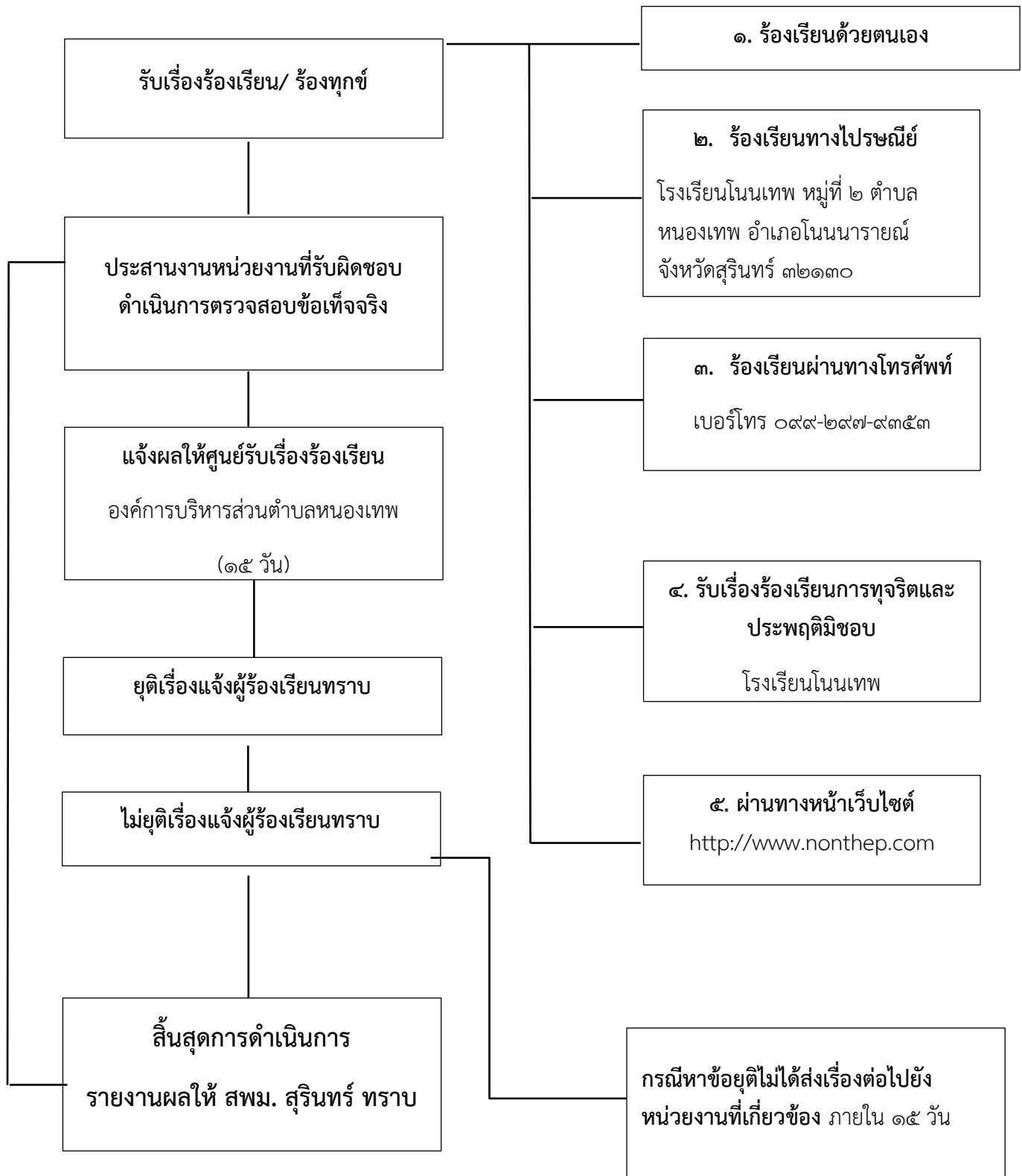
๓) ไปรษณีย์ปกติ (จดหมาย/บัตรสนเท่ห์/เอกสาร) ที่อยู่ โรงเรียนโนนเทพ หมู่ที่ ๒ ตำบลหนองเทพ อำเภอนोनารายณ์ จังหวัดสุรินทร์ ๓๒๑๓๐

๔) ร้องเรียนทางโทรศัพท์ หมายเลข ๐๙๙-๒๙๗-๙๓๕๓

๕) ผู้รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบโรงเรียนโนนเทพ

๖) ร้องเรียนผ่านทางเว็บไซต์ <http://www.nonthep.com> /FacbookK Fan page โรงเรียนโนนเทพ - ข่าวสารประชาสัมพันธ์

๗. แผนผังกระบวนการและขั้นตอนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต



๘. หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

- ๑) ใช้ถ้อยคำหรือข้อความสุภาพ
- ๒) ข้อร้องเรียน ต้องเป็นเรื่องจริงที่มีมูลเหตุ มิได้หวังสร้างกระแสหรือสร้างข่าวที่เสียหายต่อบุคคลอื่นหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
- ๓) เป็นเรื่องและผู้ร้องเรียนได้รับความไม่ชอบธรรม อันเนื่องมาจากการปฏิบัติหน้าที่ต่าง ๆ ของเจ้าหน้าที่สังกัดชื่อหน่วยงานโรงเรียนโนนเทพ
- ๔) เรื่องร้องเรียนที่มีข้อมูลไม่ครบถ้วน ไม่เพียงพอหรือไม่สามารถหาข้อมูลเพิ่มเติมได้ในการดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง สืบสวน สอบสวน ให้ยุติเรื่อง หรือรับทราบเป็นข้อมูลและเก็บเป็นฐานข้อมูล

๙. การบันทึกข้อร้องเรียน

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

๑๐. การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ไขข้อร้องเรียนและการแจ้งกลับข้อร้องเรียน

- ๑) หากเรื่องร้องเรียนอยู่ในอำนาจหน้าที่ของกองหรือสำนักให้หน่วยงานนั้นรายงานผลให้ผู้ร้องเรียนทราบโดยตรงภายใน ๗ วัน นับแต่วันที่ได้รับเรื่องร้องเรียนและสำเนาให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง จำนวน ๑ ชุด เพื่อจะได้ รวบรวมสรุปรายงานรายไตรมาสต่อไป

- ๒) หากเรื่องร้องเรียนนั้นผู้บังคับบัญชามอบหมายให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ดำเนินการโดยตรง ให้เจ้าหน้าที่รายงานผู้ร้องเรียนทราบภายใน ๗ วัน นับแต่ได้รับเรื่องร้องเรียน

๑๑. การรายงานผลการดำเนินการให้ผู้บริหารทราบ

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

๑๒. มาตรฐานงาน

๑. การดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด
๒. กรณีได้รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ให้ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ชื่อหน่วยงานโรงเรียนโนนเทพ ดำเนินการตรวจสอบและพิจารณาส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ดำเนินการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ให้แล้วเสร็จภายใน ๑๕ วัน ทำการ

๑๓. การรับและการตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่าง ๆ

การดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียนที่เข้ามายังหน่วยงานจากช่องทางต่าง ๆ โดยปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องเรียนเพื่อประสานหาทางแก้ไข	หมายเหตุ
ร้องเรียนด้วยตนเอง ณ โรงเรียนโนนเทพ	ทุกครั้งที่มีผู้ร้องเรียน	ภายใน ๑ – ๒ วันทำการ	
ร้องเรียนทางโทรศัพท์ ๐๙๙-๒๙๗-๙๓๕๓	ทุกวัน	ภายใน ๑ – ๒ วันทำการ	
ร้องเรียนทาง Facebook	ทุกวัน	ภายใน ๑ – ๒ วันทำการ	

ภาคผนวก

หนังสือร้องเรียนการทุจริตของข้าราชการ

วันที่.....เดือน..... พ.ศ.

*หมายเลขประจำตัวบัตรประชาชน.....

ชื่อผู้ร้อง.....

เรียน.....

จังหวัด.....โทรศัพท์.....

E-mail.....

ข้อกล่าวหา/ข้อร้องเรียน

(เรื่อง).....
.....

รายละเอียด :
.....
.....

วัน/เดือน/ปี หรือช่วงเวลาที่เกิด

เหตุ.....

เหตุการณ์ย่อ :
.....
.....

ผู้ที่เกี่ยวข้องกระทำทุจริต (ถ้าสามารถระบุได้).....
.....

* ผู้ที่สามารถให้ข้อมูลเพิ่มเติมได้

ชื่อ.....สกุล.....

สถานที่ติดต่อกลับ :

** ข้อมูลเกี่ยวกับ ชื่อ สกุล หมายเลขโทรศัพท์ อีเมล และสถานที่ติดต่อกลับ จะถูกเก็บข้อมูลเป็นความลับ

แบบคำร้องทุกข์/ร้องเรียน (ด้วยตนเอง) (แบบคำร้องเรียน ๑)

ที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนโรงเรียนโนนเทพ

วันที่.....เดือน..... พ.ศ.

เรื่อง.....

เรียน ผู้อำนวยการโรงเรียนโนนเทพ

ข้าพเจ้า.....อายุ.....ปี อยู่บ้านเลขที่.....หมู่ ที่.....

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

อาชีพ.....ตำแหน่ง.....

ถือบัตร.....เลขที่.....

ออกโดย.....วันออกบัตร.....บัตรหมดอายุ.....

มีความประสงค์ขอร้องว่าคำร้องทุกข์/ร้องเรียนเพื่อให้โรงเรียนโนนเทพพิจารณาดำเนินการช่วยเหลือหรือแก้ไข
ปัญหาในเรื่อง.....

.....
.....

ทั้งนี้ข้าพเจ้าขอรับรองว่าคำร้องทุกข์/ร้องเรียนตามข้างต้นเป็นจริงและยินดีรับผิดชอบทั้งทางแพ่งและ
ทางอาญาหากจะพึงมี

โดยข้าพเจ้าขอส่งหลักฐานประกอบการร้องทุกข์/ร้องเรียน (ถ้ามี) ได้แก่

๑)จำนวน.....ชุด

๒)จำนวน.....ชุด

๓)จำนวน.....ชุด

๔)จำนวน.....ชุด

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาต่อไป

ขอแสดงความนับถือ

(ลงชื่อ).....

(.....)

ผู้ร้องทุกข์/ร้องเรียน

แบบคำร้องทุกข์/ร้องเรียน (โทรศัพท์) (แบบคำร้องเรียน ๒)

ที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนโรงเรียนนนทพ

วันที่.....เดือน..... พ.ศ.

เรื่อง.....

เรียน ผู้อำนวยการโรงเรียนนนทพ

ข้าพเจ้า.....อายุ.....ปี อยู่บ้านเลขที่.....หมู่ ที่.....
ตำบล.....อำเภอ.....จังหวัด.....โทรศัพท์.....

อาชีพ.....ตำแหน่ง.....

ถือบัตร.....เลขที่.....

ออกโดย.....วันออกบัตร.....บัตรหมดอายุ.....

มีความประสงค์ขอร้องว่าคำร้องทุกข์/ร้องเรียนเพื่อให้โรงเรียนนนทพพิจารณาดำเนินการช่วยเหลือหรือแก้ไข
ปัญหาในเรื่อง.....

.....

.....

โดยขออ้าง.....

.....

.....

.....เป็นพยานหลักฐานประกอบ

ทั้งนี้ข้าพเจ้าขอรับรองว่าคำร้องทุกข์/ร้องเรียนตามข้างต้นเป็นจริงและเจ้าหน้าที่ที่ได้แจ้งให้ข้าพเจ้า
ทราบแล้วว่าหากเป็นคำร้องเรียนที่ไม่สุจริตอาจต้องรับผิดชอบตามกฎหมายได้

(ลงชื่อ).....เจ้าหน้าที่ผู้รับเรื่อง

(.....)

วันที่.....เดือน..... พ.ศ.

เวลา.....

แบบแจ้งการรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน

(ตอบข้อร้องเรียน ๑)

ที่.....(เรื่องร้องเรียน)/.....

โรงเรียนโนนเทพ ตำบลหนองเทพ

อำเภอโนนนารายณ์ จังหวัดสุรินทร์

วันที่.....เดือน..... พ.ศ.

เรื่อง ตอบรับการรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน

เรียน.....

ตามที่ท่านได้ร้องทุกข์/ร้องเรียนผ่านศูนย์รับเรื่องร้องเรียนโรงเรียนโนนเทพ

โดยทาง () หนังสือร้องเรียนทางไปรษณีย์ () ด้วยตนเอง () ทางโทรศัพท์

() อื่น ๆ

ลงวันที่.....เกี่ยวกับเรื่อง.....

โรงเรียนโนนเทพได้พิจารณาเรื่องของท่านแล้วเห็นว่า

() เป็นเรื่องที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของโรงเรียนโนนเทพและได้รับมอบหมายให้.....

.....เป็นหน่วยตรวจสอบและดำเนินการ

() เป็นเรื่องที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของโรงเรียนโนนเทพและได้จัดส่งเรื่องให้.....

.....ซึ่งเป็นหน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่
เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไปแล้วทั้งนี้สามารถติดต่อประสานงานหรือขอทราบผลโดยตรงกับหน่วยงานดังกล่าวได้
อีกทางหนึ่ง

() เป็นเรื่องที่มีกฎหมายบัญญัติขั้นตอนและวิธีการปฏิบัติไว้เป็นการเฉพาะแล้วตามกฎหมาย.....

.....จึงขอให้ท่านดำเนินการตามขั้นตอนและวิธีการ
ที่กฎหมายนั้นบัญญัติไว้ต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อทราบ

ขอแสดงความนับถือ

โรงเรียนโนนเทพ

(ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน)

โทรศัพท์ ๐๙๙-๒๙๗-๙๓๕๓

แบบแจ้งการรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน

(ตอบข้อร้องเรียน ๒)

ที่.....(เรื่องร้องเรียน)/.....

โรงเรียนโนนเทพ ตำบลหนองเทพ

อำเภอโนนนารายณ์ จังหวัดสุรินทร์

วันที่.....เดือน..... พ.ศ.

เรื่อง ตอบรับการรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน

เรียน.....

อ้างถึง หนังสือ.....ลงวันที่.....

สิ่งที่ส่งมาด้วย ๑.

๒.

๓.

๔.

ตามที่โรงเรียนโนนเทพ (ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน) ได้แจ้งตอบรับการรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน
ของท่านตามที่ท่านได้ร้องทุกข์/ร้องเรียนไว้ความละเอียดแจ้งแล้วนั้น

โรงเรียนโนนเทพได้รับแจ้งผลการดำเนินการจากส่วนราชการ/หน่วยงานที่เกี่ยวข้องตาม
ประเด็นที่ท่านได้ร้องทุกข์/ร้องเรียนแล้วปรากฏข้อเท็จจริงโดยสรุปว่า.....

.....

.....

.....ดังรายละเอียดปรากฏตามสิ่งที่ส่งมาพร้อมนี้

ทั้งนี้หากท่านไม่เห็นด้วยประการใดขอแจ้งคัดค้านพร้อมพยานหลักฐานประกอบด้วย

จึงเรียนมาเพื่อทราบ

ขอแสดงความนับถือ

โรงเรียนโนนเทพ

(ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน)

โทรศัพท์ ๐๙๙-๒๙๗-๙๓๕๓

ข้อมูลสถิติเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ของหน่วยงาน
โรงเรียนโนนเทพ สพม. สุรินทร์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘
ตั้งแต่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๗ - ๓๐ กันยายน ๒๕๖๘

เดือน	ประเภทเรื่อง กล่าวหา	จำนวนเรื่อง ร้องเรียนทั้งหมด		จำนวนเรื่องร้อง ที่ดำเนินการ แล้วเสร็จ		จำนวนเรื่อง ที่อยู่ระหว่าง ดำเนินการ		หมายเหตุ
		เรื่อง	ราย	เรื่อง	ราย	เรื่อง	ราย	
ตุลาคม ๒๕๖๗	ไม่มี	๐	๐	๐	๐	๐	๐	ไม่มีเรื่องร้องเรียน
พฤศจิกายน ๒๕๖๗	ไม่มี	๐	๐	๐	๐	๐	๐	ไม่มีเรื่องร้องเรียน
ธันวาคม ๒๕๖๗	ไม่มี	๐	๐	๐	๐	๐	๐	ไม่มีเรื่องร้องเรียน
มกราคม ๒๕๖๘	ไม่มี	๐	๐	๐	๐	๐	๐	ไม่มีเรื่องร้องเรียน
กุมภาพันธ์ ๒๕๖๘	ไม่มี	๐	๐	๐	๐	๐	๐	ไม่มีเรื่องร้องเรียน
มีนาคม ๒๕๖๘	ไม่มี	๐	๐	๐	๐	๐	๐	ไม่มีเรื่องร้องเรียน
เมษายน ๒๕๖๘	ไม่มี	๐	๐	๐	๐	๐	๐	ไม่มีเรื่องร้องเรียน
พฤษภาคม ๒๕๖๘	ไม่มี	๐	๐	๐	๐	๐	๐	ไม่มีเรื่องร้องเรียน
มิถุนายน ๒๕๖๘	ไม่มี	๐	๐	๐	๐	๐	๐	ไม่มีเรื่องร้องเรียน
กรกฎาคม ๒๕๖๘								
สิงหาคม ๒๕๖๘								
กันยายน ๒๕๖๘								
รวม	ไม่มี	๐	๐	๐	๐	๐	๐	-

หมายเหตุ : โรงเรียนโนนเทพ ไม่มีเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน

ลงชื่อ..........ผู้รายงาน

(นางสาวกมนทรศน์ รัตนธัยวงศ์)

ครูโรงเรียนโนนเทพ