

แนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต
และประพฤติมิชอบ

โรงเรียนตุมพิตยานุสรณ์
อำเภอปรางค์กู่ จังหวัดศรีสะเกษ

คำนำ

โรงเรียนตูมพิทยานุสรณ์ มุ่งเน้นการสร้างธรรมาภิบาลในการบริหารงานและส่งเสริมการมีส่วนร่วมจากทุกภาคส่วนในการตรวจสอบเฝ้าระวัง ดังนั้น เพื่อให้การดำเนินการเกี่ยวกับการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตที่อาจเกิดขึ้นในโรงเรียนตูมพิทยานุสรณ์ แก้ไขปัญหาการทุจริตและประพฤติมิชอบให้บรรลุผลเป็นไปในแนวทางเดียวกัน เกิดประโยชน์ต่อการปฏิบัติราชการและประชาชน และอำนวยความสะดวกต่อเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน จึงได้จัดทำคู่มือการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ โดยได้รวบรวมแนวทางการดำเนินการเรื่องร้องเรียนการทุจริต ทั้งนี้เพื่อให้การจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตบรรลุผลสัมฤทธิ์ตามภารกิจ โรงเรียนตูมพิทยานุสรณ์

สารบัญ

เรื่อง	หน้า
คำนำ	ก
สารบัญ	๗
หลักการและเหตุผล	1
สถานที่ตั้ง	1
ส่วนงานที่รับผิดชอบ	1
หน้าที่	1
วัตถุประสงค์	1
ระยะเวลาเปิดให้บริการ	1
ช่องทางการร้องเรียน	1
แผนผังกระบวนการและขั้นตอนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต	2-3
หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ	4
การบันทึกข้อร้องเรียน	4
การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ไขข้อร้องเรียนและการแจ้งกลับข้อร้องเรียน	4
การรายงานผลการดำเนินการให้ผู้บริหารทราบ	4
มาตรฐานงาน	4
แบบคำร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ	5

คู่มือการปฏิบัติงานกระบวนการจัดเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ของโรงเรียนตูมพิทยานุสรณ์

1. หลักการและเหตุผล

โรงเรียนตูมพิทยานุสรณ์มุ่งเน้นการสร้างธรรมาภิบาลในการบริหารงานและส่งเสริมการมีส่วนร่วมจากทุกภาคส่วนในการตรวจสอบเฝ้าระวัง ดังนั้นเพื่อให้การดำเนินการเกี่ยวกับการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตที่อาจเกิดขึ้นในโรงเรียนตูมพิทยานุสรณ์ แก้ไขปัญหาการทุจริตและประพฤติมิชอบให้บรรลุผลเป็นไปในแนวทางเดียวกัน อำนาจความสะดวกต่อเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน เพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการป้องกันและปราบปรามการทุจริตคอร์รัปชัน และรับแจ้งเบาะแสและเรื่องร้องเรียนการทุจริตจากช่องทางการร้องเรียน

โรงเรียนตูมพิทยานุสรณ์ โดยปฏิบัติตามคู่มือการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ซึ่งสอดคล้องกับพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ตามหลักธรรมาภิบาล (Good Governance) เกิดประโยชน์ต่อการปฏิบัติราชการและประชาชน

2. สถานที่ตั้ง

โรงเรียนตูมพิทยานุสรณ์ อำเภอปรางค์กู่ จังหวัดศรีสะเกษ

3. ส่วนงานที่รับผิดชอบ

กลุ่มบริหารงานกิจการนักเรียน โรงเรียนตูมพิทยานุสรณ์

4. หน้าที่

รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบที่อาจเกิดขึ้นในโรงเรียนตูมพิทยานุสรณ์

5. วัตถุประสงค์

5.1 เพื่อให้การดำเนินงานจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบโรงเรียนตูมพิทยานุสรณ์ มีกระบวนการ ขั้นตอนและแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน

5.2 เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียนที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอและมีประสิทธิภาพ

5.3 เพื่อพิทักษ์สิทธิของประชาชนและผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ตามหลักธรรมาภิบาล (Good Governance)

6. ระยะเวลาเปิดให้บริการ

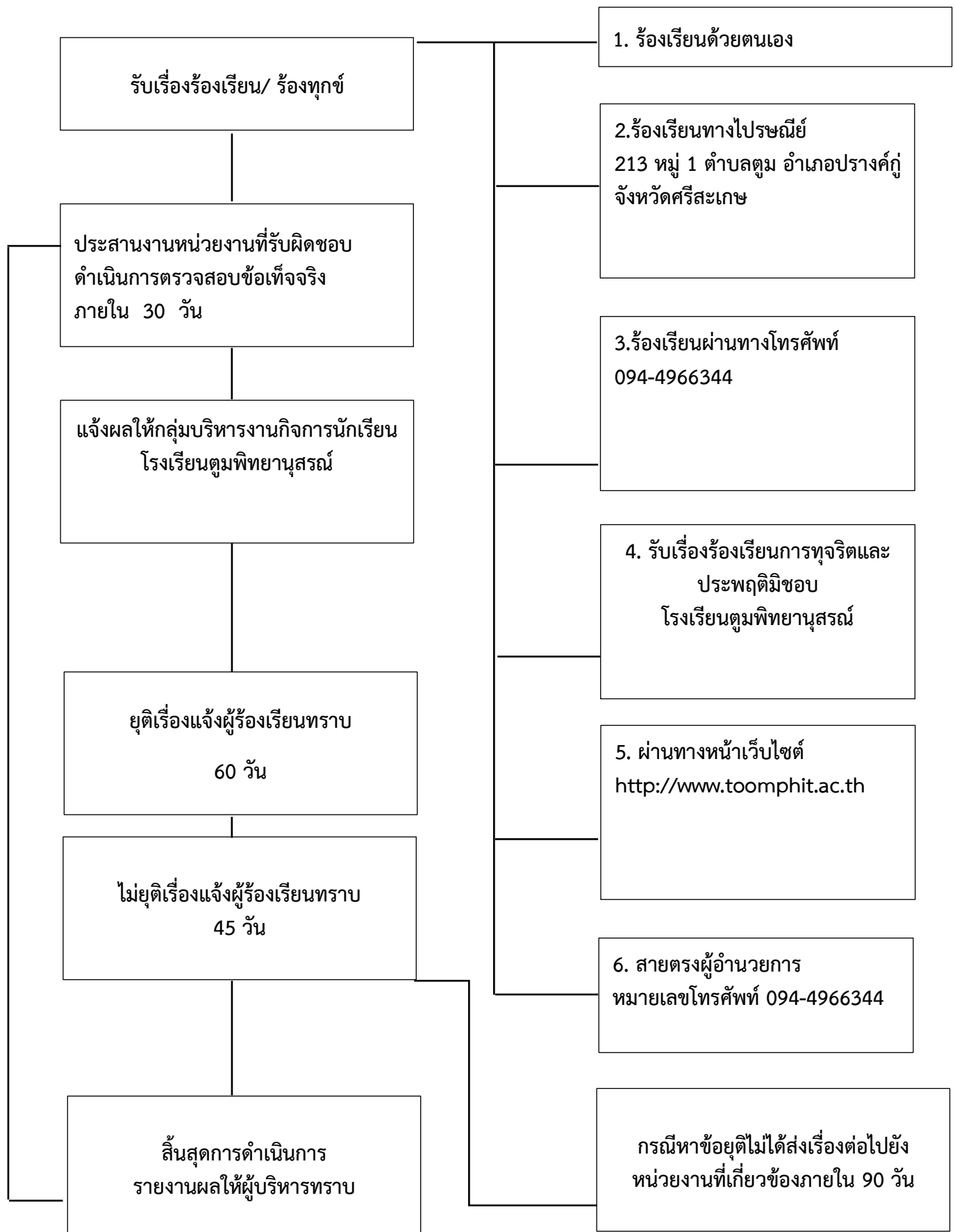
เปิดให้บริการวันจันทร์ ถึง วันศุกร์ ตั้งแต่เวลา 08.30 – 16.30 น.

เปิดให้บริการทางสื่ออิเล็กทรอนิกส์ ผ่านทางหน้าเว็บไซต์โรงเรียนตูมพิทยานุสรณ์ ตลอด 24 ชั่วโมง

7. ช่องทางการร้องเรียน

- 1) แจ้งด้วยตนเอง แจ้งได้ที่ กลุ่มบริหารงานกิจการนักเรียน โรงเรียนตูมพิทยานุสรณ์
- 2) ทางไปรษณีย์ โรงเรียนตูมพิทยานุสรณ์ 213 หมู่ 1 ตำบลตูม อำเภอปรางค์กู่ จังหวัดศรีสะเกษ 33170
- 3) ร้องเรียนทางโทรศัพท์ 094-4966344
- 4) ตู้รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบโรงเรียนตูมพิทยานุสรณ์
- 5) ผ่านทางหน้าเว็บไซต์ <http://www.toomphit.ac.th>
- 6) สายตรงนายปณพพงษ์ เภาวรินทร์ หมายเลข 094-4966344

8. แผนผังกระบวนการและขั้นตอนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต



ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบ ช่องทาง	ส่วนงานที่รับผิดชอบ	ระยะเวลาการดำเนินการ รับร้องเรียน/ร้องทุกข์ เพื่อประสานหาทางแก้ไขปัญหา	หมายเหตุ
ร้องเรียนด้วยตนเอง	ทุกครั้งที่มีการร้องเรียน	กลุ่มบริหารงานกิจการนักเรียน	ภายใน 5 วันทำการ	
ทางไปรษณีย์	ทุกครั้ง	กลุ่มบริหารงานกิจการนักเรียน	ภายใน 5 วันทำการ	
ร้องเรียนทางโทรศัพท์	ทุกวันทำการ	กลุ่มบริหารงานกิจการนักเรียน	ภายใน 5 วันทำการ	
ร้องเรียนผ่านตู้ร้องเรียน	ทุกวันทำการ	กลุ่มบริหารงานกิจการนักเรียน	ภายใน 5 วันทำการ	
ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์	ทุกวันทำการ	กลุ่มบริหารงานกิจการนักเรียน	ภายใน 5 วันทำการ	
สายตรงผู้อำนวยการ โรงเรียนตุมพิทยานุสรณ์	ทุกวันทำการ	กลุ่มบริหารงานกิจการนักเรียน	ภายใน 5 วันทำการ	

9. หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

- 1) ใช้ถ้อยคำหรือข้อความสุภาพ
- 2) ข้อร้องเรียน ต้องเป็นเรื่องจริงที่มีมูลเหตุ มิได้หวังสร้างกระแสหรือสร้างข่าวที่เสียหายต่อบุคคลอื่นหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
- 3) เป็นเรื่องและผู้ร้องเรียนได้รับความไม่ชอบธรรม อันเนื่องมาจากการปฏิบัติหน้าที่ต่างๆ ของบุคลากรที่สังกัดโรงเรียนตุมพิตยานุสรณ์
- 4) เรื่องร้องเรียนที่มีข้อมูลไม่ครบถ้วน ไม่เพียงพอหรือไม่สามารถหาข้อมูลเพิ่มเติมได้ในการดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง สืบสวน สอบสวน ให้ยุติเรื่อง หรือรับทราบเป็นข้อมูลและเก็บเป็นฐานข้อมูล

10. การบันทึกข้อร้องเรียน

- 1) กรอกรูปแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียน โดยรายละเอียด คือ ชื่อ - สกุล ผู้ร้องเรียน ที่อยู่ หมายเลขติดต่อกลับเรื่องร้องเรียนการทุจริต พฤติการณ์ที่เกี่ยวข้องและสถานที่เกิดเหตุ
- 2) ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียน เจ้าหน้าที่ต้องบันทึกข้อร้องเรียนลงในสมุดรับเรื่องร้องเรียนการทุจริต

11. การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ไขข้อร้องเรียนและการแจ้งกลับข้อร้องเรียน

- 1) หากเรื่องร้องเรียนอยู่ในอำนาจหน้าที่ของกองหรือสำนักให้หน่วยงานนั้นรายงานผลให้ผู้ร้องเรียนทราบโดยตรงภายใน 30 วัน นับแต่วันที่ได้รับเรื่องร้องเรียนและสำเนาให้กลุ่มบริหารงานกิจการนักเรียน จำนวน 1 ชุด เพื่อจะได้ รวบรวมสรุปรายงานต่อไป
- 2) หากเรื่องร้องเรียนนั้นผู้บังคับบัญชามอบหมายให้เจ้าหน้าที่กลุ่มบริหารงานกิจการนักเรียนดำเนินการโดยตรงให้เจ้าหน้าที่รายงานผู้ร้องเรียนทราบภายใน 30 วัน นับแต่ได้รับเรื่องร้องเรียน

12. การรายงานผลการดำเนินการให้ผู้บริหารทราบ

- 1) ให้รวบรวมและรายงานสรุปการจัดการข้อร้องเรียนให้ผู้บริหารทราบทุกเดือน
- 2) จัดทำแบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการประชาชน
- 3) ให้รวบรวมรายงานสรุปข้อร้องเรียนหลังจากสิ้นปีงบประมาณ เพื่อนำมาวิเคราะห์การจัดการข้อร้องเรียนในภาพรวมของหน่วยงาน เพื่อใช้เป็นแนวทางในการแก้ไข ปรับปรุง พัฒนาองค์กร ต่อไป

13. มาตรฐานงาน

1. การดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด
2. กรณีได้รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ให้ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ โรงเรียนตุมพิตยานุสรณ์ ดำเนินการตรวจสอบและพิจารณาส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ดำเนินการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ให้แล้วเสร็จภายใน 30 วัน ทำการ

14. แบบคำร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

แบบคำร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

โรงเรียนตุมพิตยานุสรณ์

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

เรื่อง

เรียน

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

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

อาชีพ..... ตำแหน่ง.....

เลขที่บัตรประชาชน.....ออกโดย.....

วันออกบัตร.....บัตรหมดอายุ.....มีความประสงค์ขอร้องเรียน/
แจ้งเบาะแสต่อต้านการทุจริต เพื่อให้โรงเรียนตุมพิตยานุสรณ์ พิจารณาดำเนินการตรวจสอบหรือช่วยเหลือ
และแก้ไขปัญหากรณี ชื่อ - นามสกุลของผู้ถูกร้อง.....

รายละเอียดการร้อง.....

ทั้งนี้ ข้าพเจ้าขอรับรองว่าคำร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบตามข้อความข้างต้นเป็นจริงทุก
ประการ โดย ข้าพเจ้าขอส่งเอกสารหลักฐานประกอบการร้องเรียน (ถ้ามี) ได้แก่

- 1).....จำนวน.....ชุด
- 2).....จำนวน.....ชุด
- 3).....จำนวน.....ชุด

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการต่อไป

ขอแสดงความนับถือ

.....
(.....)

