

คู่มือ

หลักเกณฑ์ มาตรการ และการปฏิบัติ
เกี่ยวกับการจัดการเรื่องร้องเรียนการ
ทุจริตและประพฤติมิชอบ



โรงเรียนอนุบาลเขาสวนกวาง

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาขอนแก่น เขต ๔
สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน
กระทรวงศึกษาธิการ

คำนำ

โรงเรียนอนุบาลเขาสวนกวาง วางกรอบการดำเนินงานการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ การส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรมของส่วนราชการให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติ ว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต เพื่อใช้เป็นเครื่องมือสำคัญในการสร้างการมีส่วนร่วมจากทุกภาคี เครือข่ายด้านการป้องกันและปราบปรามการทุจริตคอร์รัปชัน การส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรมบุคลากร โรงเรียนอนุบาลเขาสวนกวางทุกระดับ กำหนดมาตรการปลูกจิตสำนึก ป้องกันปราบปราม และสร้างเครือข่าย ในการป้องกันและปราบปรามการทุจริตมุ่งเน้นป้องกันการทุจริต โดยรวมกำหนดเป้าหมายการพัฒนาคุณลักษณะ การป้องกันการส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรมไปสู่การปฏิบัติตามแผนงานโครงการที่วางไว้ไปสู่เป้าหมาย เดียวกัน คือ ความสำเร็จอย่างมีประสิทธิภาพ และประสิทธิผล ประชาชนได้รับบริการที่ดี มีความพึงพอใจ เชื่อมั่น และศรัทธาต่อการบริหารราชการของหน่วยงานนำไปสู่ค่าดัชนีภาพลักษณ์ของประเทศไทย นอกจากนี้ ยังมีหน้าที่สำคัญในการรับแจ้งเบาะแสและเรื่องร้องเรียน ประสาน ติดตาม หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการ จัดการเรื่องร้องเรียนทุจริตและประพฤติมิชอบ จากช่องทาง การร้องเรียนของมี 4 ช่องทาง ประกอบด้วย 1) ส่งข้อร้องเรียน หรือร้องเรียนด้วยตนเองโดยตรงที่โรงเรียนอนุบาลเขาสวนกวาง หมู่ที่ 8 ตำบลเขาสวนกวาง อำเภอเขาสวนกวาง จังหวัดขอนแก่น 40280 2) ตู้ไปรษณีย์โรงเรียนอนุบาลเขาสวนกวาง หมู่ที่ 8 ตำบลเขาสวนกวาง อำเภอเขาสวนกวาง จังหวัดขอนแก่น 40280 3) ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์ของโรงเรียนอนุบาลเขาสวนกวาง <http://www.anubanksk.com/> 4) เฟซบุ๊ก “โรงเรียนอนุบาลเขาสวนกวาง” ในปีงบประมาณ พ.ศ.2565 โรงเรียนอนุบาลเขาสวนกวางได้ทบทวนคู่มือการปฏิบัติงานกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบเพื่อเป็นวิธีปฏิบัติงาน สอดรับกับกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ของโรงเรียนอนุบาลเขาสวนกวางหวังเป็นอย่างยิ่งว่าคู่มือการปฏิบัติงานกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ จะเป็นประโยชน์สำหรับหน่วยงาน และบุคลากรผู้ปฏิบัติงานที่จะนำไปเป็นมาตรฐานอย่างมีประสิทธิภาพ

1. หลักการและเหตุผล

โรงเรียนอนุบาลเขาสวนกวางวางกรอบการดำเนินงานการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ การส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรมของส่วนราชการให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต เพื่อใช้เป็นเครื่องมือสำคัญในการสร้างการมีส่วนร่วมจากทุกภาคีเครือข่ายด้านการป้องกันและปราบปรามการทุจริตคอร์รัปชัน การส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรมบุคลากรโรงเรียนอนุบาลเขาสวนกวางทุกระดับ กำหนดมาตรการปลูกจิตสำนึก ป้องกันปราบปราม และสร้างเครือข่ายในการป้องกันและปราบปรามการทุจริต มุ่งเน้นป้องกันการทุจริตโดยรวมกำหนดเป้าหมายการพัฒนากลยุทธ์การป้องกันการส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรมไปสู่การปฏิบัติตามแผนงานโครงการที่วางไว้ไปสู่เป้าหมายเดียวกัน คือ ความสำเร็จอย่างมีประสิทธิภาพ และประสิทธิผล ประชาชนได้รับบริการที่ดี มีความพึงพอใจเชื่อมั่น และศรัทธาต่อการบริหารราชการของหน่วยงาน นำไปสู่ค่าดัชนีภาพลักษณ์ของประเทศไทย นอกจากนี้ยังมีหน้าที่สำคัญในการรับแจ้งเบาะแสและเรื่องร้องเรียน ประสาน ติดตาม หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการจัดการเรื่องร้องเรียนทุจริตและประพฤติมิชอบ จากช่องทาง การร้องเรียนของมี 4 ช่องทาง ประกอบด้วย

- 1) ส่งข้อร้องเรียน หรือร้องเรียนด้วยตนเองโดยตรงที่โรงเรียนอนุบาลเขาสวนกวาง หมู่ที่ 8 ตำบลเขาสวนกวาง อำเภอเขาสวนกวาง จังหวัดขอนแก่น 40280
- 2) ตู้ไปรษณีย์โรงเรียนอนุบาลเขาสวนกวาง หมู่ที่ 8 ตำบลเขาสวนกวาง อำเภอเขาสวนกวาง จังหวัดขอนแก่น 40280
- 3) ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์ของโรงเรียนอนุบาลเขาสวนกวาง <http://www.anubanksk.com/>
- 4) เฟซบุ๊ก “โรงเรียนอนุบาลเขาสวนกวาง”

ในส่วนการปฏิบัติงาน ดำเนินการตามกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่สอดคล้องกับพระราชกฤษฎีกา ว่าด้วย หลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 มาตรา 38 กำหนดว่า “เมื่อส่วนราชการใดได้รับการติดต่อสอบถามเป็นหนังสือจากประชาชน หรือส่วนราชการด้วยกันเกี่ยวกับงานที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของส่วนราชการนั้น ให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้นที่จะต้องตอบคำถามหรือแจ้งการดำเนินการให้ทราบภายใน 15 วัน หรือภายในระยะเวลาที่กำหนดบนพื้นฐานของ หลักธรรมาภิบาล ซึ่งอำนาจหน้าที่ดำเนินการเกี่ยวกับข้อร้องเรียนการทุจริต การปฏิบัติหรือการละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบของเจ้าหน้าที่ส่วนราชการ จึงเป็นเรื่องที่โรงเรียนอนุบาลเขาสวนกวางจำเป็นต้องดำเนินการเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน เพื่อให้แนวทางการดำเนินงาน เป็นไปในทิศทางเดียวกัน เกิดเป็นรูปธรรม มีมาตรฐาน และมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลสามารถแก้ไขปัญหาของประชาชน สร้างภาพลักษณ์และความเชื่อมั่น ตอบสนองความต้องการของประชาชนเป็นสำคัญ ภายใต้การอภิบาลระบบการรับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ คือการป้องกันส่งเสริม การรักษา และการฟื้นฟูบนพื้นฐานของหลักธรรมาภิบาล ของระบบอย่างสูงสุดและยั่งยืนต่อไป

2. วัตถุประสงค์

2.1 เพื่อให้บุคลากรผู้เกี่ยวข้อง หรือเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบสามารถนำไปเป็นแนวทางในการดำเนินงานให้เกิดรูปธรรม ปฏิบัติงานตามมาตรฐาน กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริต และประพฤติมิชอบ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

2.2 เพื่อให้มั่นใจว่ากระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริต และประพฤติมิชอบให้เป็นแนวทางการปฏิบัติงานตามขั้นตอน ที่สอดคล้องกับข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์ และกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ อย่างครบถ้วนและมีประสิทธิภาพ

2.3 เพื่อเป็นหลักฐานแสดงขั้นตอนและวิธีการปฏิบัติงานที่สามารถถ่ายทอดให้กับผู้เข้ามาปฏิบัติงานใหม่พัฒนาให้การทำงานเป็นมืออาชีพ รวมทั้งแสดงหรือเผยแพร่ให้กับบุคคลภายนอก หรือผู้ให้บริการให้สามารถเข้าใจและใช้ประโยชน์จากกระบวนการที่มีอยู่ รวมถึงเสนอแนะ ปรับปรุงกระบวนการในการปฏิบัติงาน

2.4 เพื่อพิทักษ์สิทธิของประชาชนและผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ตามหลักธรรมาภิบาล

3. หลักเกณฑ์และมาตรการในการร้องเรียน

3.1. หลักเกณฑ์การร้องเรียน

3.1.1 เรื่องที่จะนำมาร้องเรียนต้องเป็นเรื่องที่ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหาย อันเนื่องมาจาก เจ้าหน้าที่ในเรื่องดังต่อไปนี้

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

3.1.2 เรื่องที่ร้องเรียนต้องเป็นเรื่องจริงที่มีมูล มิใช่ลักษณะกระแสรั่วที่สร้างความเสียหายแก่บุคคลที่ขาดหลักฐานแวดล้อมที่ปรากฏชัดเจน ตลอดจนขาดพยานบุคคลแน่นอน

3.2 ข้อร้องเรียนให้ใช้ถ้อยคำสุภาพและต้องระบุข้อมูลต่อไปนี้

3.2.1 ชื่อและที่อยู่ของผู้ร้องเรียน/ผู้แจ้งเบาะแส พร้อมหมายเลขโทรศัพท์ ไลน์ หรืออีเมลติดต่อกลับ

3.2.2 ชื่อหน่วยงาน หรือเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องที่เป็นเหตุแห่งการร้องเรียน

3.2.3 การกระทำทั้งหลายที่เป็นเหตุแห่งการร้องเรียน พร้อมทั้งข้อเท็จจริงหรือพฤติกรรมตามสมควรเกี่ยวกับการกระทำดังกล่าว หรือแจ้งช่องทางเบาะแสการทุจริตของเจ้าหน้าที่อย่างชัดเจนเพื่อดำเนินการ สืบสวน สอบสวน

3.2.4 คำขอของผู้ร้องเรียน

3.2.5 ลายมือชื่อผู้ร้องเรียน

3.2.6 ระบุวัน เดือน ปี

2.7 ระบุพยานเอกสาร พยานวัตถุ หรือพยานบุคคล (ถ้ามี)

3.3 กรณีการร้องเรียนที่มีลักษณะเป็นบัตรสนเท่ห์จะรับพิจารณาเฉพาะรายที่ระบุหลักฐานกรณีแวดล้อมปรากฏชัดแจ้ง ตลอดจนชี้พยานบุคคลที่แน่นอนเท่านั้น

3.4 เรื่องร้องเรียนที่อาจไม่รับพิจารณา

3.4.1 ข้อร้องเรียนที่ไม่ได้ทำเป็นหนังสือ

3.4.2 ข้อร้องเรียนที่ไม่ระบุพยาน หรือหลักฐานที่เพียงพอ

3.4.3 ข้อร้องเรียนที่ไม่มีรายการตามข้อ 2.5

3.5 ช่องทางการร้องเรียน ผู้ร้องเรียนสามารถส่งข้อร้องเรียนผ่านช่องทาง ดังนี้

3.5.1 ส่งข้อร้องเรียน หรือร้องเรียนด้วยตนเองโดยตรงที่โรงเรียนอนุบาลเขาสวนกวาง หมู่ที่ 8 ตำบลเขาสวนกวาง อำเภอเขาสวนกวาง จังหวัดขอนแก่น 40280

3.5.2 ตู้ไปรษณีย์โรงเรียนอนุบาลเขาสวนกวาง หมู่ที่ 8 ตำบลเขาสวนกวาง อำเภอเขาสวนกวาง จังหวัดขอนแก่น 40280

3.5.3 ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์ของโรงเรียนอนุบาลเขาสวนกวาง <http://www.anubanksk.com/>

3.5.4 เฟซบุ๊ก “โรงเรียนอนุบาลเขาสวนกวาง”

4. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

ขั้นตอนที่ 1

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

ขั้นตอนที่ 2

เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ (งานบริหารงานบุคคล) วิเคราะห์เรื่องร้องเรียน บันทึกรายงานเสนอผู้อำนวยการโรงเรียนอนุบาล เขาสวนกวางพิจารณา มอบหมายตรวจสอบข้อเท็จจริง/แต่งตั้งคณะกรรมการสืบสวนข้อเท็จจริง (กรณีแต่งตั้ง คณะกรรมการ สืบสวนข้อเท็จจริงดำเนินการภายในระยะเวลา 60 วัน)

ขั้นตอนที่ 3

เจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบ (งานบริหารงานบุคคล) ประสานงานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องและดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ ตามมาตรฐานที่กำหนด/ตามระเบียบกฎหมายที่กำหนดและเกี่ยวข้อง

ขั้นตอนที่ 4

เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ (งานบริหารงานบุคคล) ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง สรุปเรื่องและทำบันทึกเสนอผู้อำนวยการโรงเรียนอนุบาลเขาสวนกวางพิจารณา

ขั้นตอนที่ 5

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

วัน ถ้ามีเหตุจำเป็นขอขยายระยะเวลาได้ครั้งละไม่เกิน 30 วัน และไม่เกิน 240 วัน

ขั้นตอนการดำเนินการทางวินัย

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

แบบคำร้องเรียน / แจ้งเบาะแสการทุจริตและประพฤติมิชอบ

โรงเรียนอนุบาลเขาสวนกวาง หมู่ที่ 8
ตำบลเขาสวนกวาง อำเภอเขาสวนกวาง
จังหวัดขอนแก่น 40280

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

เรื่อง

เรียน ผู้อำนวยการโรงเรียนอนุบาลเขาสวนกวาง

ข้าพเจ้า.....อายุ.....ปี อยู่บ้านเลขที่.....หมู่ที่
ตำบลอำเภอ จังหวัด.....
เบอร์โทรศัพท์..... เลขที่ประจำตัวประชาชน
มีความประสงค์ขอร้องเรียน / แจ้งเบาะแสการทุจริต เพื่อให้โรงเรียนอนุบาลเขาสวนกวางพิจารณาดำเนินการ
ตรวจสอบหรือช่วยเหลือและแก้ไขปัญหาในเรื่อง

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการต่อไป

ลงชื่อผู้ยื่นคำร้อง
(.....)