

คำนำ

แนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของโรงเรียนอนุบาลบ้านแพวง ฉบับนี้ จัดทำขึ้นเพื่อเป็นแนวทางการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียน กรณีเกิดการทุจริตประพฤติมิชอบของคณะครูบุคลากร โรงเรียนอนุบาลบ้านแพวง ทั้งนี้ เพื่อให้การดำเนินการด้านการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ ของเจ้าหน้าที่ เป็นไปด้วยความถูกต้อง โปร่งใส และเป็นธรรม รวมทั้งเป็นการอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้ใช้บริการ เนื่องจากแนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบฉบับนี้ ได้อธิบายขั้นตอน กระบวนการ และแนวทางปฏิบัติงานที่ชัดเจนและเป็นมาตรฐานในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ ส่งผลให้การดำเนินการของ เจ้าหน้าที่เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลและบรรลุตามวัตถุประสงค์ของผู้ใช้บริการต่อไป

โรงเรียนอนุบาลบ้านแพวง

สารบัญ

	หน้า
บทนำ	
วัตถุประสงค์	4
ขอบเขต	4
ประโยชน์ที่ได้รับ	5
คำนิยาม	6
บทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบของหน่วยงาน	6
หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริต	7
ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	8
กระบวนการพิจารณาดำเนินการ	9
ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริต	10
การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่างๆ	10
การบันทึกข้อร้องเรียน	11
การวิเคราะห์ระดับข้อร้องเรียน	11
การแจ้งกลับผู้ร้องเรียน	11
การประสานผู้ที่เกี่ยวข้องในหน่วยงานเพื่อดำเนินการแก้ไข/ปรับปรุง	11
ติดตามประเมินและรายงาน	11
การรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนการทุจริต	12
ขั้นตอนการปฏิบัติงานมาตรฐานงาน	12
การติดตามและประเมินผล	12
ตัวอย่างแบบแจ้งการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริต	13
ตัวอย่างแบบแจ้งผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนการทุจริต	14
ตัวอย่างแบบติดตามผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนการทุจริต	15
ภาคผนวก	
แผนผังการปฏิบัติงานจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต	
แบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียนการทุจริต	
ช่องทางการร้องเรียนการทุจริต	

บทนำ

1. หลักการและเหตุผล

โรงเรียนอนุบาลบ้านแพงมีบทบาทหน้าที่ในการกำหนดทิศทางการดำเนินงานการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบระบบราชการทั้งส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรมของส่วนราชการ ให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปราม การทุจริตและประพฤติมิชอบ เพื่อใช้เป็นเครื่องมือสำคัญในการสร้างการมีส่วนร่วมจากทุกภาคเครือข่าย ด้านการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและการส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรมของบุคลากรในสังกัด นอกจากนี้ ยังมีหน้าที่สำคัญในการรับแจ้งเบาะแสและเรื่องร้องเรียน ประสาน ติดตามหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ จากช่องทางการร้องเรียนของโรงเรียนอนุบาลบ้านแพง ทั้ง 5 ช่องทาง ประกอบด้วย

ช่องทางที่ 1 ร้องเรียนด้วยตนเอง ณ ที่ทำการโรงเรียนอนุบาลบ้านแพง

ช่องทางที่ 2 จดหมาย (ทางไปรษณีย์/ผ่านช่องทางอื่น) โรงเรียนอนุบาลบ้านแพง ตำบลบ้านแพง อำเภอบ้านแพง จังหวัดนครพนม 48140

ช่องทางที่ 3 โทรศัพท์ 042-591241 โทรสาร. 042-591241

ช่องทางที่ 4 อีเมล : banphaeng@nkp2.net

ช่องทางที่ 5 โซเชียลมีเดีย face book : โรงเรียนอนุบาลบ้านแพง

2. วัตถุประสงค์

2.1 เพื่อเป็นการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนได้ทราบถึงกระบวนการจัดการข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ หลักเกณฑ์ต่างๆในการร้องเรียน

2.2 เพื่อให้มั่นใจว่ากระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบใช้เป็นแนวทางปฏิบัติงานตามขั้นตอนที่สอดคล้องกับข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์ และกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการรับเรื่องราวร้องทุกข์/ร้องเรียน อย่างครบถ้วนและมีประสิทธิภาพ

2.3 เพื่อพิทักษ์สิทธิของประชาชนและผู้ร้องเรียน

3. ขอบเขต

3.1 ช่องทางการร้องเรียนการทุจริต

โรงเรียนอนุบาลบ้านแพง ได้กำหนดช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษาในสังกัด จำนวน 5 ช่องทาง

3.2 การจัดการข้อร้องเรียนการทุจริต

โรงเรียนอนุบาลบ้านแพงได้กำหนดขั้นตอนการจัดการข้อร้องเรียนการทุจริตและการจัดทำมาตรฐานการจัดการ ดังนี้

1) ขั้นตอนการรับข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบจากประชาชนผู้เรียนหรือหน่วยงานที่ส่งข้อร้องเรียนมาโรงเรียนอนุบาลบ้านแพง

2) เจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบตรวจสอบวิเคราะห์ข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ หรือไม่

3) เสนอผู้อำนวยการโรงเรียนอนุบาลบ้านแพงพิจารณาตามอำนาจหน้าที่

4) กรณีเรื่องร้องเรียนไม่อยู่ในอำนาจหน้าที่ ส่งข้อร้องเรียนการทุจริตให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อตรวจสอบข้อเท็จจริงตามอำนาจหน้าที่

5) ติดตามประเมินผล และการรายงานผลการตรวจสอบข้อเท็จจริง

6) หาแนวทางแก้ไข ยุติข้อร้องเรียน

4. ประโยชน์ที่ได้รับ

เพื่อเสริมสร้างวัฒนธรรมและค่านิยมสุจริตและต่อต้านการทุจริตในโรงเรียนอนุบาลบ้านแพง
สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษานครพนม เขต 2

บทที่ 2

ระบบการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต

1. คำนิยาม

"เจ้าหน้าที่" หมายความว่า ข้าราชการ ลูกจ้างประจำ พนักงานราชการ และพนักงานจ้างเหมาบริการ ลูกจ้างชั่วคราวในโรงเรียนอนุบาลบ้านแพ้ว สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษานครพนม เขต 2

"ทุจริต" หมายความว่า การแสวงหาประโยชน์ที่มิควรได้โดยชอบด้วยกฎหมายสำหรับตนเอง

"ประพฤติมิชอบ" หมายความว่า การที่เจ้าหน้าที่ปฏิบัติ หรือละเว้นการปฏิบัติการอย่างใด ในตำแหน่งหรือหน้าที่ หรือใช้อำนาจในตำแหน่งหรือหน้าที่อื่นเป็นการฝ่าฝืนกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ คำสั่ง อย่างไม่อย่างหนึ่ง ซึ่งมุ่งหมายจะควบคุมดูแลการรับ การเก็บรักษา การใช้เงิน หรือทรัพย์สินของส่วนราชการไม่ว่า การปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัตินั้นเป็นการทุจริตด้วยหรือไม่ก็ตาม และให้หมายความรวมถึง การประมาทเลินเล่อ อย่างร้ายแรงในหน้าที่ดังกล่าวด้วย

"ข้อร้องเรียน" หมายถึง ข้อร้องเรียนเรื่องการทุจริต การปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบของเจ้าหน้าที่ของรัฐในสังกัด และข้อกล่าวหาเจ้าหน้าที่ของรัฐที่ไม่ได้ปฏิบัติหน้าที่ราชการด้วยความรับผิดชอบ ต่อประชาชน ไม่มีคุณธรรม จริยธรรม ไม่คำนึงถึงประโยชน์ส่วนรวมเป็นที่ตั้งและไม่มีธรรมาภิบาลตามที่กฎหมาย ระเบียบ แบบแผนของทางราชการที่เกี่ยวข้องได้กำหนดไว้

"การตอบสนอง" หมายถึง การส่งต่อให้แก่หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง การตรวจสอบและนำเรื่องร้องเรียน เข้าสู่กระบวนการสืบสวนสอบสวนข้อเท็จจริง แจ้งตักเตือน ดำเนินคดี หรืออื่นๆ ตามระเบียบ ข้อกฎหมาย พร้อมกับ แจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบผลหรือความคืบหน้าของการดำเนินการภายในสิบห้าวัน ทั้งนี้ กรณีที่ข้อร้องเรียนไม่ได้ระบุชื่อ และที่อยู่หรือหมายเลขโทรศัพท์ที่ติดต่อได้ หรืออีเมลติดต่อของผู้ร้องเรียน จะพิจารณาการตอบสนองสิ้นสุดที่การนำ เรื่องร้องเรียนเข้าสู่กระบวนการสืบสวนสอบสวนข้อเท็จจริง แจ้งตักเตือนดำเนินคดี หรืออื่นๆ ตามกฎหมายและ ระเบียบที่เกี่ยวข้อง

การดำเนินการ หมายความว่า การติดตามเรื่องร้องเรียนแต่ละขั้นตอน

การติดตามประเมินผล หมายความว่า

1. การติดตามเรื่องร้องเรียนการทุจริต
2. การให้บริการของเจ้าหน้าที่ และการแจ้งเตือนการดำเนินการทางวินัย
3. การประเมินผลจัดการข้อร้องเรียนการทุจริต

2. บทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบของหน่วยงาน

มีบทบาทหน้าที่ในการดำเนินการเสริมสร้างความเข้มแข็งและเครือข่ายสำคัญในการขับเคลื่อน นโยบายและมาตรการต่างๆ ในการต่อต้านการทุจริตในหน่วยงาน มีอำนาจหน้าที่ ดังนี้

- 2.1 จัดทำแผนปฏิบัติการป้องกันและปราบปรามการทุจริตของส่วนราชการ ให้สอดคล้องกับ ยุทธศาสตร์ว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริตภาครัฐและนโยบายของรัฐบาลที่เกี่ยวข้อง
- 2.2 ประสาน เฝ้าระวัง และกำกับให้เจ้าหน้าที่ผู้เกี่ยวข้อง ดำเนินการตามแผนปฏิบัติการป้องกันการ ทุจริตของหน่วยงาน
- 2.3 ดำเนินการเกี่ยวกับข้อร้องเรียนการทุจริต การปฏิบัติหรือการละเว้นการปฏิบัติหน้าที่ โดยมี ขอบของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน
- 2.4 ปฏิบัติงานร่วมกับหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องหรือได้รับมอบหมาย

3. หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริต

หลักเกณฑ์และรายละเอียดในการร้องเรียน

3.1 หลักเกณฑ์การร้องเรียน

3.1.1 เรื่องที่จะนำมาร้องเรียนต้องเป็นเรื่องที่ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหาย อันเนื่องมาจากเจ้าหน้าที่ในเรื่องดังต่อไปนี้

- (1) กระทำการทุจริตต่อหน้าที่ราชการ
- (2) กระทำความผิดต่อตำแหน่งหน้าที่ราชการ
- (3) ละเลยหน้าที่ตามที่กฎหมายกำหนดให้ต้องปฏิบัติ
- (4) ปฏิบัติหน้าที่ล่าช้าเกินสมควร
- (5) กระทำการนอกเหนืออำนาจหน้าที่ หรือขัดหรือไม่ถูกต้องตามกฎหมาย

3.1.2 เรื่องร้องเรียนต้องเป็นเรื่องจริงที่มีมูล มิใช่ลักษณะกระแสข่าวที่สร้างความเสียหายแก่บุคคลที่ขาดหลักฐานแวดล้อมที่ปรากฏชัดแจ้ง ตลอดจนขาดพยานบุคคลแน่นอน

3.2 ข้อร้องเรียนให้ใช้ถ้อยคำสุภาพและต้องระบุข้อมูลต่อไปนี้

3.2.1 ชื่อและที่อยู่ของผู้ร้องเรียน พร้อมหมายเลขโทรศัพท์ หรืออีเมลติดต่อกลับ

3.2.2 ชื่อหน่วยงาน หรือเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องที่เป็นเหตุแห่งการร้องเรียน

3.2.3 การกระทำทั้งหลายที่เป็นเหตุแห่งการร้องเรียน พร้อมทั้งข้อเท็จจริงหรือพฤติการณ์ตามสมควรเกี่ยวกับการกระทำดังกล่าว หรือแจ้งช่องทาง เบาะแสการทุจริตของเจ้าหน้าที่อย่างชัดเจนเพื่อดำเนินการสืบสวน สอบสวน

3.2.4 คำขอของผู้ร้องเรียน

3.2.5 ลายมือชื่อของผู้ร้องเรียน

3.2.6 ระบุวัน เดือน ปี

3.2.7 ระบุพยานเอกสาร พยานวัตถุ หรือพยานบุคคล (ถ้ามี)

3.3 กรณีการร้องเรียนที่มีลักษณะเป็นบัตรสนเท่ห์ จะรับพิจารณาเฉพาะรายที่ระบุหลักฐานกรณีแวดล้อมปรากฏชัดแจ้ง ตลอดจนชี้พยานบุคคลแน่นอนเท่านั้น

3.4 เรื่องร้องเรียนที่อาจไม่รับพิจารณา

3.4.1 ข้อร้องเรียนที่มีได้ทำเป็นหนังสือ

3.4.2 ข้อร้องเรียนที่ไม่ระบุพยาน หรือหลักฐานที่เพียงพอ

3.4.3 ข้อร้องเรียนที่ไม่มีรายการตาม 3.2

3.5 ช่องทางการร้องเรียน ผู้ร้องสามารถส่งข้อร้องเรียนผ่านช่องทาง ดังนี้

3.5.1 ส่งข้อร้องเรียนถึงผู้อำนวยการโรงเรียนอนุบาลบ้านแพ้ว ตำบลบ้านแพ้ว อำเภอบ้านแพ้ว จังหวัดนครพนม 48140

3.5.2 ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์ <http://www.nkp2.go.th> (เมนู ร้องเรียน)

3.5.3 โทรศัพท์ 042-591-241 โทรสาร. 042-591-241

3.5.4 ช่องทางที่ 5 โซเชียลมีเดีย face book : โรงเรียนอนุบาลบ้านแพ้ว

4. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

4.1 กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต

ผู้ร้องเรียนยื่นเรื่องร้องเรียนผ่านทางช่องทางๆ ของหน่วยงาน โดยให้เจ้าหน้าที่ผู้เกี่ยวข้องดำเนินการตามขั้นตอน ดังนี้

4.1.1 เจ้าหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายหรือกลุ่มกฎหมายและคดี รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตตามช่องทางต่างๆ

4.1.2 เจ้าหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายหรือกลุ่มกฎหมายและคดี ประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง

4.1.3 เจ้าหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายหรือผู้ได้รับแต่งตั้งฯ ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงให้แล้วเสร็จภายใน 7 วัน

- กรณีเรื่องยุติ ให้แจ้งผลให้ผู้ร้องทราบภายใน 15 วัน

- กรณีเรื่องมีมูล (ไม่ยุติ) ให้เสนอความเห็นต่อผู้บังคับบัญชาพิจารณาตามอำนาจหน้าที่
ดังนี้

1) ให้แต่งตั้งคณะกรรมการสืบสวนข้อเท็จจริง

2) แจ้งผลการดำเนินการให้ผู้ร้องเรียนทราบภายใน 15 วัน

4.1.4 เจ้าหน้าที่จัดทำรายงานสรุปผลเรื่องร้องเรียนการทุจริตเสนอผู้บังคับบัญชา

4.2 การบันทึกเรื่องร้องเรียน

4.2.1 กรอกแบบฟอร์มบันทึกเรื่องร้องเรียน โดยมีรายละเอียด ชื่อ-สกุล ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ติดต่อ เรื่องร้องเรียน และสถานที่เกิดเหตุรวมถึงสาเหตุ

4.2.2 ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียน เจ้าหน้าที่ต้องบันทึกข้อร้องเรียนลงสมุดบันทึกข้อร้องเรียน

4.3 ติดตามการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน

ให้หน่วยงานหรือเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องรายงานผลการดำเนินการให้ผู้บังคับบัญชาทราบภายใน 7 วันทำการ เพื่อดำเนินการแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบ

4.4 การรายงานผลการดำเนินงานให้ผู้บังคับบัญชาทราบ

- รวบรวมข้อมูล และรายงานสรุปการดำเนินการเรื่องร้องเรียนให้ผู้บังคับบัญชาทราบ

- รายงานเรื่องร้องเรียนหลังจากสิ้นปีงบประมาณ เพื่อดำเนินการจัดทำข้อมูลเชิงสถิติเรื่องร้องเรียนการทุจริตประจำปี

5.กระบวนการพิจารณาดำเนินการ

5.1 ให้โรงเรียนอนุบาลบ้านแพ้ว เป็นหน่วยงานหลักในการรับเรื่องร้องเรียน

5.2 เมื่อได้รับเรื่องร้องเรียนให้เจ้าหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย รวบรวมข้อมูลการร้องเรียนเสนอผู้บังคับบัญชาตามลำดับ ในกรณีเป็นลักษณะบัตรสนเท่ห์ให้พิจารณาเฉพาะรายที่มี ลักษณะตามที่กำหนดในประกาศนี้

5.3 ถ้าเห็นว่าข้อร้องเรียนนั้นไม่สมบูรณ์ครบถ้วน ไม่ว่าเหตุใดๆ ให้เจ้าหน้าที่แนะนำให้ผู้ร้องเรียนแก้ไขภายในระยะเวลาที่กำหนด ถ้าเห็นข้อที่ไม่สมบูรณ์ครบถ้วนนั้นเป็นกรณีที่ไม่อาจแก้ไขให้ถูกต้องได้ หรือเป็นข้อร้องเรียนที่ไม่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของโรงเรียนอนุบาลบ้านแพ้ว หรือผู้ร้องเรียนไม่แก้ไขข้อร้องเรียนภายในระยะเวลาที่กำหนด ให้บันทึกไว้แล้วเสนอข้อร้องเรียนดังกล่าว ต่อผู้บังคับบัญชาเพื่อดำเนินการต่อไป และแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบถึงขั้นตอนหรือระยะเวลาการพิจารณาเรื่องร้องเรียนเท่าที่สามารถกระทำได้

5.4 กรณีที่ผู้บังคับบัญชา เห็นสมควรให้แต่งตั้งคณะกรรมการสืบสวนข้อเท็จจริง หรือมอบหมายให้ผู้ที่ได้รับมอบหมายตรวจสอบข้อเท็จจริง ให้ผู้ที่ได้รับมอบหมายดำเนินการตามคำสั่งหรือ สั่งการนั้น

5.5 ให้คณะกรรมการสืบสวนข้อเท็จจริงที่ได้รับแต่งตั้งหรือผู้ที่ได้รับมอบหมาย มีหน้าที่รวบรวมข้อเท็จจริงที่เกี่ยวข้อง และพิจารณาไต่สวนหาข้อเท็จจริงว่าเรื่องร้องเรียนมีมูลความจริงหรือไม่เพียงใด โดยให้ดำเนินการให้แล้วเสร็จโดยเร็ว พร้อมทั้งทำความเข้าใจเสนอผู้บังคับบัญชา ว่ามีการกระทำทุจริตและประพฤติมิชอบ

เกิดขึ้นหรือไม่ และเป็นการกระทำผิดวินัยหรือไม่ หากเป็นกรณีที่ไม่มียุติบัตรกล่าวหาให้เสนอความเห็นต่อผู้บังคับบัญชาและยุติเรื่อง

5.6 ในการพิจารณาไสวนข้อเท็จจริงให้ดำเนินการอย่างลับ และต้องเปิดโอกาสให้เจ้าหน้าที่ ผู้ถูกกล่าวหาพิสูจน์ข้อเท็จจริงอย่างเป็นธรรม

5.7 ให้คณะกรรมการสืบสวนข้อเท็จจริง หรือผู้ที่ได้รับมอบหมาย รายงานผลการตรวจสอบข้อเท็จจริงหรือสืบสวนข้อเท็จจริงต่อผู้บังคับบัญชา ภายในเจ็ดวันนับตั้งแต่วันที่ได้รับแต่งตั้งหากมีเหตุผลการจำเป็นที่มีอาจหลีกเลี่ยงได้ คณะกรรมการฯ หรือผู้ที่ได้รับมอบหมาย อาจเสนอขยายระยะเวลาดำเนินการต่อผู้บังคับบัญชา โดยเสนอขอขยายระยะเวลาได้ไม่เกินสองครั้ง ครั้งละไม่เกินเจ็ดวัน

5.8 เมื่อมีการดำเนินการในเบื้องต้นเป็นประการใด ให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ หรือกลุ่มกฎหมาย และคดี แจ้งผู้ร้องเรียนทราบภายในเวลาสิบห้าวัน เว้นแต่กรณีที่ผู้ร้องเรียนไม่ให้ข้อมูลที่สามารถติดต่อกลับไปยังผู้ร้องเรียนได้

5.9 ในกรณีที่ข้อร้องเรียนเป็นเรื่องที่อยู่นอกเหนืออำนาจการพิจารณาของโรงเรียนอนุบาลบ้านแพ้วให้ดำเนินการดังนี้

5.9.1 ส่งต่อเรื่องร้องเรียนไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้องโดยตรง ในกรณีที่ข้อร้องเรียน ระบุถึงชื่อหน่วยงานนั้นๆ ถือเป็นการสิ้นสุดกระบวนการตอบสนองต่อข้อร้องเรียน

5.9.2 ส่งเรื่องร้องเรียนไปยังผู้ร้องเรียน กรณีที่ผู้ร้องเรียนไม่ได้ระบุถึงหน่วยงานที่เกี่ยวข้องตรง พร้อมชี้แจงเหตุผล และแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบ ถือเป็นการสิ้นสุดกระบวนการตอบสนองข้อร้องเรียน

6. ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริต

กระบวนการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริต และดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนการทุจริตของเจ้าหน้าที่ในสังกัดโรงเรียนอนุบาลบ้านแพ้วโดยผ่านทางช่องทางต่างๆ ดังต่อไปนี้

6.1 ยื่นโดยตรง (จดหมาย/บัตรสนทน่/เอกสาร)

6.2 โทรศัพท์ 042-591241 โทรสาร 042-591241

6.3 ทางไปรษณีย์ปกติ หรือผ่านช่องทางต่าง ๆ เช่น ศูนย์บริการประชาชน สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี (สายด่วน 1111) ศูนย์ดำรงธรรม (สายด่วน 1567)

6.4 ทางเว็บไซต์ website

6.5 ทางโซเชียลมีเดีย face book : โรงเรียนอนุบาลบ้านแพ้ว

7. การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่าง ๆ

เจ้าหน้าที่ฯ ต้องดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียนที่เข้ามายังหน่วยงานจากช่องทางต่าง ๆ ทุกวันทำการ โดยปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

ช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องเรียน เพื่อประสานหาทางแก้ไข	ระยะเวลาในการตอบสนองข้อร้องเรียน
โทรศัพท์	ภายใน 1 วัน	ภายใน 15 วันทำการ
เรื่องร้องเรียนกับเจ้าหน้าที่ฯ ณ ศูนย์/ จุดรับข้อร้องเรียนของหน่วยงาน	ภายใน 1 วัน	ภายใน 15 วันทำการ

หนังสือ / จดหมาย / Fax	ภายใน 1 วัน (นับจากวันทำงาน สารบรรณของหน่วยงานลงรับ เลขหนังสือ /จดหมาย	ภายใน 15 วันทำการ
เว็บไซต์.....	ภายใน 7 วัน	ภายใน 15 วันทำการ
อื่นๆ เช่น กล้องรับข้อความข้อร้องเรียน/ กล้องแสดงความคิดเห็น	ภายใน 1 วัน	ภายใน 15 วันทำการ
หน่วยงานอื่น เช่น ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด สำนักปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ทำเนียบรัฐบาล โทร. 1111	ภายใน 15	หมายเหตุ ได้ดำเนินการตอบข้อ ร้องเรียนเป็นระยะ จนกว่าจะยุติเรื่อง/ เป็นที่พอใจ

8. การบันทึกข้อร้องเรียน

8.1 ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียน เจ้าหน้าที่ฯ ต้องบันทึกข้อร้องเรียนลงบนแบบฟอร์มช่องทาง ต่างๆตามข้อร้องเรียน

8.2 การกรอกแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียนของโรงเรียนอนุบาลบ้านแพวง(โทรศัพท์) ควรถามชื่อ-สกุล หมายเลขติดต่อกลับของผู้ร้องเรียน เพื่อเป็นหลักฐานยืนยัน และป้องกันการกลั่นแกล้ง รวมทั้งเป็นประโยชน์ในการแจ้งข้อมูลการดำเนินงานแก้ไข/ปรับปรุงกลับแก่ผู้ร้องเรียน

9. การวิเคราะห์ระดับข้อร้องเรียนการทุจริต

พิจารณาจำแนกระดับข้อร้องเรียนการทุจริต ดังนี้

- ข้อร้องเรียนการทุจริตระดับข้อคิดเห็น, ข้อเสนอแนะ, สอบถามหรือร้องขอข้อมูล กล่าวคือ ผู้ร้องเรียนไม่ได้รับความเดือดร้อน แต่ติดต่อมาเพื่อให้ข้อเสนอนแนะ / ให้ข้อคิดเห็น / ชมเชย / สอบถามหรือร้องขอข้อมูลของหน่วยงาน/ เจ้าหน้าที่ที่หน่วยงานที่เกี่ยวข้องให้ข้อคิดเห็น หรือตอบคำถามได้เลย
- ข้อร้องเรียนการทุจริต ระดับข้อร้องเรียน/แจ้งเบาะแส /ร้องทุกข์ ที่กระทบต่อสังคมและประเทศชาติ กล่าวคือ ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อน ต้องเสนอผู้บริหารทราบโดยด่วน และประสานเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง เพื่อดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงหาแนวทางแก้ไข/ยุติเรื่อง
- ข้อร้องเรียนการทุจริต ระดับนอกเหนืออำนาจหน้าที่ กล่าวคือ ผู้ร้องเรียนร้องขอในสิ่งที่ยอยู่นอกเหนือบทบาทอำนาจหน้าที่ของโรงเรียนอนุบาลบ้านแพวงประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง/แนะนำผู้ร้องเรียนดำเนินการหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

10. การแจ้งกลับผู้ร้องเรียน

10.1 กรณีทราบชื่อ/ที่อยู่ ต้องดำเนินการแจ้งผู้ร้องเรียนทราบ ภายใน ๑๕ วันทำการ

10.2 กรณีไม่ทราบชื่อ/ที่อยู่ ต้องดำเนินการ (บันทึก/ตรวจสอบข้อเท็จจริง) ภายใน ๑๕ วันทำการ และลงเว็บไซต์

10.3 กรณียังไม่ยุติเรื่อง ต้องมีการติดตามผลการดำเนินการเป็นระยะ และแจ้งผู้ร้องเรียนเป็นระยะ จนได้ข้อยุติเรื่อง/แนวทางการแก้ไข

11. การประสานผู้ที่เกี่ยวข้องในหน่วยงานเพื่อดำเนินการแก้ไข / ปรับปรุง

11.1 กรณีร้องเรียนเรื่องปฏิบัติหน้าที่ทั่วไป แจ้งเจ้าหน้าที่ทำการตรวจสอบข้อเท็จจริงในเบื้องต้นเพื่อให้ได้ข้อยุติ และรายงานผู้บังคับบัญชาทราบ/รายงานหรือเสนอผู้มีอำนาจตามกฎหมาย/หน่วยงานที่เกี่ยวข้องพิจารณาดำเนินการตามอำนาจหน้าที่

11.2 กรณีร้องเรียนเรื่องเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง มอบหมายเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบหรือหน่วยตรวจสอบภายใน เพื่อตรวจสอบข้อเท็จจริงในเบื้องต้นเพื่อให้ได้ข้อยุติ และรายงานผู้บังคับบัญชาทราบ/รายงานหรือเสนอผู้มีอำนาจตามกฎหมาย/หน่วยงานที่เกี่ยวข้องพิจารณาดำเนินการตามอำนาจหน้าที่

12. ติดตามประเมินผลและรายงาน

หน่วยงานที่รับผิดชอบต้องติดตามการรายงาน/ความคืบหน้าเป็นระยะอย่างต่อเนื่อง จนยุติเรื่องหรือหาแนวทางการแก้ไขเรียบร้อยแล้ว

13. การรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนการทุจริต

หน่วยงานที่รับผิดชอบ โรงเรียนอนุบาลบ้านแพ้วจัดทำรายงานผลการดำเนินงาน/แก้ไขปัญหา และข้อเสนอแนะต่อผู้อำนวยการโรงเรียนอนุบาลบ้านแพ้วทุกสิ้นปีงบประมาณ

14. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

ขั้นตอนที่ 1

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

ขั้นตอนที่ 2

- เจ้าหน้าที่เสนอผู้บริหารทราบและพิจารณามอบหมายแก่หน่วยงาน/เจ้าหน้าที่รับผิดชอบ

ขั้นตอนที่ 3

- หน่วยงานที่รับผิดชอบ/รับเรื่องร้องเรียน แจ้งผู้ร้องเรียนภายใน 15 วันทำการ (ได้รับเรื่องร้องเรียนและได้ประสานเจ้าหน้าที่ เพื่อตรวจสอบข้อเท็จจริง กรณีทราบชื่อ/ที่อยู่ชัดเจน หากไม่ทราบชื่อ/ที่อยู่ชัดเจนให้ดำเนินการ ภายใน 15 วัน)

ขั้นตอนที่ 4

- หน่วยงานที่รับผิดชอบ ตรวจสอบข้อเท็จจริง ประสานเจ้าหน้าที่ทราบและดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ตามมาตรฐานการดำเนินงาน

ขั้นตอนที่ 5

- หน่วยงานที่รับผิดชอบแจ้งผลการดำเนินการสรุปเรื่องและทำบันทึกเสนอผู้อำนวยการโรงเรียนอนุบาลบ้านแพ้วทราบ เพื่อรวบรวมเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ของหน่วยงาน

ขั้นตอนที่ 6

- ยุติเรื่อง แจ้งผลการพิจารณาแก่ผู้ร้องเรียน
- ไม่ยุติ ติดตามผลการดำเนินงานเป็นระยะและแจ้งผู้ร้องเรียนทราบเป็นระยะ (กรณี ทราบชื่อ/ที่อยู่)

15. มาตรฐานงาน

มาตรฐานด้านระยะเวลา (การดำเนินงาน) แล้วแต่ข้อเท็จจริง/ข้อกฎหมาย (โดยมีการติดตามเป็นระยะจนหาทางแก้ไข/ยุติเรื่อง)

มาตรฐานด้านคุณภาพ

- ดำเนินกิจกรรมตามแผน และกำหนดการที่วางไว้อย่างครบถ้วน ถูกต้องตามระยะเวลา
- สามารถตอบสนองต่อเรื่องร้องเรียนภายในระยะเวลา และความจำเป็นสำคัญเร่งด่วน มีความ รวดเร็ว เป็นธรรม ตรวจสอบได้

16. การติดตามและประเมินผล

จัดทำรายงานสรุปผลการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนการทุจริตทุกสิ้นปีงบประมาณ

ตัวอย่างแบบแจ้งการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริต



ที่ ศธ 04061/

โรงเรียนอนุบาลบ้านแพง
ตำบลบ้านแพง อำเภอบ้านแพง
จังหวัดนครพนม 48140

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

เรื่อง ตอบรับการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริต

เรียน

ตามที่ท่านได้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ ผ่านศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียนการทุจริต โรงเรียนอนุบาลบ้านแพง โดยทาง () หนังสือร้องเรียนทางไปรษณีย์ () ด้วยตนเอง () ทางโทรศัพท์ () อื่น
..... ลงวันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

ในเรื่อง.....นั้น

โรงเรียนอนุบาลบ้านแพงได้ลงทะเบียนรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตของท่านไว้แล้ว ตามทะเบียนรับเรื่องฯ เลขที่.....ลงวันที่.....เดือน.....พ.ศ.....โดยโรงเรียนอนุบาลบ้านแพงได้พิจารณาเรื่องของท่านแล้วเห็นว่า

() เป็นเรื่องที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของโรงเรียนอนุบาลบ้านแพง และได้จัดส่งเรื่องให้.....เบอร์โทร.....เป็นหน่วยตรวจสอบและดำเนินการ

() เป็นเรื่องที่ไม่อยู่ในอำนาจของโรงเรียนอนุบาลบ้านแพง และได้จัดส่งเรื่องให้.....เบอร์โทร.....ซึ่งเป็นหน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไปแล้ว ท่านสามารถติดต่อประสานงานหรือขอทราบผลโดยตรงกับหน่วยงานดังกล่าวได้อีกทางหนึ่ง

() เป็นเรื่องที่มีกฎหมายบัญญัติขั้นตอนและวิธีการไว้เป็นการเฉพาะแล้วตามกฎหมาย.....จึงขอให้ท่านดำเนินการตามขั้นตอนและวิธีการที่กฎหมายนั้นบัญญัติไว้ต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อทราบ

ขอแสดงความนับถือ

(.....)

ผู้อำนวยการโรงเรียนอนุบาลบ้านแพง

ที่ ศธ ๐๔๐๖๑/



โรงเรียนอนุบาลบ้านแพวง
ตำบลบ้านแพวง อำเภอบ้านแพวง
จังหวัดนครพนม 48140

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

เรื่อง แจ้งผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนการทุจริต

เรียน

อ้างถึง หนังสือ.....

สิ่งที่ส่งมาด้วย ๑.....

๒.....

ตามที่ โรงเรียนอนุบาลบ้านแพวง (ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริต/ร้องทุกข์ ผ่านศูนย์รับเรื่องราว
ร้องเรียน/ร้องทุกข์สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษานครพนม เขต ๒) ได้แจ้งตอบรับการรับเรื่องร้องเรียน/
ร้องทุกข์ของท่าน ตามที่ท่านได้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ไว้ ความละเอียดแจ้งแล้ว นั้น

โรงเรียนอนุบาลบ้านแพวงได้แจ้งผลการดำเนินการจากส่วนราชการ/หน่วยงานที่เกี่ยวข้องตาม
ประเด็นที่ท่านได้ร้องเรียนการทุจริต แล้ว ปรากฏข้อเท็จจริงโดยสรุปได้ดังนี้

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

ดังมีรายละเอียดปรากฏตามสิ่งที่ส่งมาพร้อมนี้ หากไม่เห็นด้วยประการใด ขอให้คัดค้านพร้อมพยานหลักฐาน
ประกอบด้วย

จึงเรียนมาเพื่อทราบ

ขอแสดงความนับถือ

(.....)

ผู้อำนวยการโรงเรียนอนุบาลบ้านแพวง

ตัวอย่างแบบติดตามผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนการทุจริต



ที่ ศธ ๐๔๐๖๑/

โรงเรียนอนุบาลบ้านแพวง
ตำบลบ้านแพวง อำเภอบ้านแพวง
จังหวัดนครพนม 48140

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

เรื่อง ขอดูติดตามผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน (กรณี อยู่ในอำนาจ/หน้าที่ของหน่วยงานอื่น)
เรียน

อ้างถึง หนังสือโรงเรียนอนุบาลบ้านแพวง ที่ ศธ ๐๔๐๖๑/.....ลงวันที่.....

ตามที่ โรงเรียนอนุบาลบ้านแพวง แจ้งเรื่องมาเพื่อขอให้ท่านตรวจสอบและดำเนินการเรื่อง
ร้องเรียน/ร้องทุกข์ กรณี.....โดยขอให้แจ้งหรือ รายงานผลการ
พิจารณามาให้ทราบภายในวันที่.....เดือน.....พ.ศ.....ด้วย นั้น

บัดนี้ ระยะเวลาได้ล่วงเลยกำหนดแล้ว และโรงเรียนอนุบาลบ้านแพวง ยังไม่ได้รับรายงานผลการ
พิจารณาตรวจสอบข้อเท็จจริง/สอบสวนข้อเท็จจริง ดังนั้น จึงขอให้ท่านเร่งการดำเนินการ พร้อมกับแจ้งหรือ
รายงานผลการพิจารณาให้ทราบ ภายในวันที่.....เพื่อจักได้แจ้ง/รายงานผู้เกี่ยวข้องทราบต่อไป

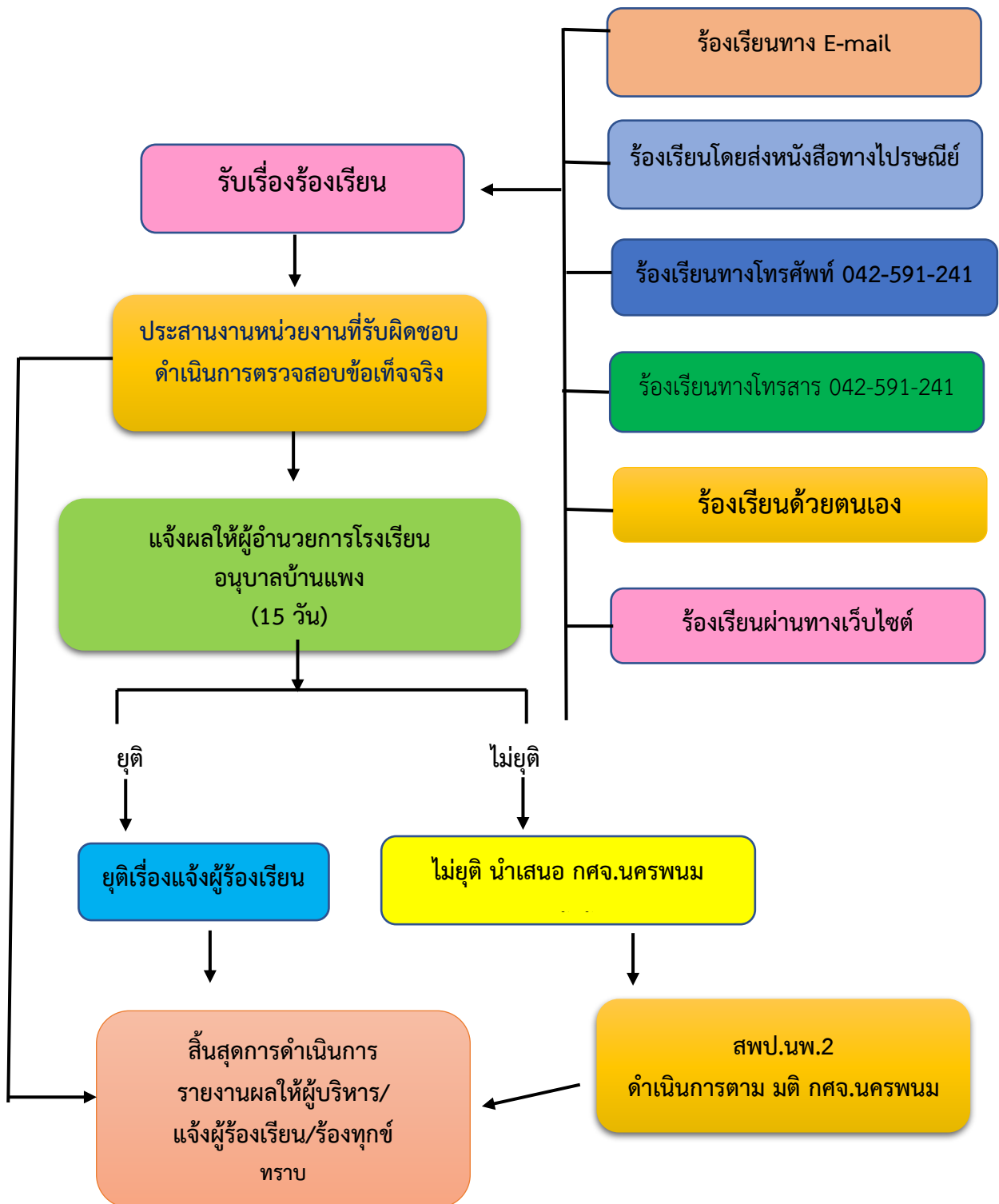
จึงเรียนมาเพื่อทราบ

ขอแสดงความนับถือ

(.....)

ผู้อำนวยการโรงเรียนอนุบาลบ้านแพวง

แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ



แบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียนการทุจริตบันทึกคำร้องเรียนการทุจริต

โรงเรียนอนุบาลบ้านแพง

1. ข้อมูลผู้ร้องเรียนร้องทุกข์/ขอความช่วยเหลือ

ชื่อ-สกุลเลขที่บัตรประชาชน.....
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.....

2. ข้อมูลเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์/ขอความช่วยเหลือ

ประเภทปัญหา () การทุจริต () ร้องเรียนเจ้าหน้าที่/หน่วยงานของรัฐ () อื่นๆ ระบุ.....
รายละเอียดเรื่องร้องเรียน

3.ความประสงค์ของผู้ร้องเรียนการทุจริตขอความช่วยเหลือ

3.1

3.2

3.3

ข้าพเจ้าขอรับรองว่าข้อความดังกล่าวข้างต้นที่ได้ยื่นกลุ่มกฎหมายและคดี โรงเรียนอนุบาลบ้านแพงเป็นความจริงทุกประการและขอรับผิดชอบต่อข้อเท็จจริงดังกล่าวข้างต้นทั้งหมด และข้าพเจ้ารับทราบว่าการนำความเท็จมาร้องทุกข์ต่อเจ้าหน้าที่ซึ่งทำให้ผู้อื่นได้รับความเสียหาย เป็นความผิดตามประมวลกฎหมายอาญาฐานแจ้งความเท็จต่อเจ้าพนักงาน

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

ช่องทางการร้องเรียน / ร้องทุกข์

- ร้องเรียนด้วยตนเองที่โรงเรียนอนุบาลบ้านแพวง
ตำบลบ้านแพวง อำเภอบ้านแพวง จังหวัดนครพนม
48140
- ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์ <http://www.anubalbp.ac.th>
(เมนู ร้องเรียน)
- โทรศัพท์ 042-591-241 โทรสาร. 042-591-241
- โซเชียลมีเดีย face book : โรงเรียนอนุบาลบ้านแพวง

คณะจัดทำแนวปฏิบัติ
การจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ
ของโรงเรียนอนุบาลบ้านแพวง

คณะกรรมการที่ปรึกษา

นายลิขิต พิมพ์คำ	ผู้อำนวยการโรงเรียนอนุบาลบ้านแพวง	ประธานที่ปรึกษา
นายสายันต์ โชติวงโส	รองผู้อำนวยการโรงเรียนอนุบาลบ้านแพวง	ที่ปรึกษา
นายประจักษ์ ทามี่	รองผู้อำนวยการโรงเรียนอนุบาลบ้านแพวง	ที่ปรึกษา
นางสาวปาริฉัตร คำเห็น	รองผู้อำนวยการโรงเรียนอนุบาลบ้านแพวง	ที่ปรึกษา

ผู้จัดทำ

นายฉัตรชัย จันทา ครูโรงเรียนอนุบาลบ้านแพวง