

คู่มือ



WORLD CLASS
STANDARD SCHOOL

แนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียน
การทุจริตและประพฤติมิชอบ

โรงเรียนพระซองสามัคคีวิทยา
สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษานครพนม



คำนำ

คู่มือแนวทางปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของโรงเรียนพระซองสามัคคีวิทยา จัดทำขึ้นเพื่อใช้เป็นเครื่องมือสำคัญในการสร้างการมีส่วนร่วมจากทุกภาคีเครือข่ายด้าน การป้องกันและปราบปรามการทุจริต การส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรมบุคลากรทุกระดับ เป็นแนวทางการ ดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตของโรงเรียนพระซองสามัคคีวิทยา ทั้งนี้การจัดการเรื่องร้องเรียน การทุจริตจำเป็นต้องมีขั้นตอน หรือกระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานที่ชัดเจนและเป็นมาตรฐาน เดียวกัน เพื่อให้การบริหารราชการเป็นไปด้วยความถูกต้อง ยุติธรรม ควบคู่กับการพัฒนา บำบัดทุกข์ บำรุงสุข ของประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ ด้วยความรวดเร็วและเกิดผลสัมฤทธิ์อย่างเป็นรูปธรรม

สารบัญ

เรื่อง	หน้า
คำนำ	ก
สารบัญ	ข
๑. หลักการและเหตุผล	๑
๒. การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์โรงเรียนพระซองสามัคคีวิทยา	๑
๓. หน้าที่ความรับผิดชอบ	๑
๔. วัตถุประสงค์	๑
๕. คำจำกัดความ	๒
๖. แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน	๒
๗. การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์จากช่องทางต่าง ๆ	๓
๘. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	๓
๙. การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียน/แจ้งเบาะแส	๔
๑๐. รายงานสถิติการรับแจ้งเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส	๔

ภาคผนวก

- แบบคำร้องเรียน/แจ้งเบาะแสการทุจริตและประพฤติมิชอบ

บทที่ ๑

บทนำ

๑. หลักการและเหตุผล

พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ มาตรา ๓๘ กำหนดว่า “เมื่อส่วนราชการใดได้รับการติดต่อสอบถามเป็นหนังสือจากประชาชน หรือส่วนราชการด้วยกัน เกี่ยวกับงานที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของส่วนราชการนั้น ให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้นที่จะต้องตอบคำถามหรือแจ้งการดำเนินการให้ทราบภายใน ๑๕ วัน

แผนยุทธศาสตร์ชาติระยะ ๒๐ ปี (พ.ศ. ๒๕๖๑ - ๒๕๘๐) ได้กำหนดวิสัยทัศน์มุ่งสู่ความมั่นคง มั่งคั่ง และยั่งยืนของประเทศ ยุทธศาสตร์ชาติที่ ๖ ด้านการปรับสมดุลและพัฒนาระบบการบริหารจัดการภาครัฐที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานด้านการกำกับดูแลกิจการที่ดี โดยกำหนดไว้ ๒ เป้าหมาย ได้แก่ เป้าหมายที่ ๑ ภาครัฐมีวัฒนธรรมการทำงานที่มุ่งผลสัมฤทธิ์และผลประโยชน์ส่วนรวม ตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่าง สะดวก รวดเร็ว โปร่งใส และเป้าหมายที่ ๓ ภาครัฐมีความโปร่งใส ปลอดการทุจริตและประพฤติมิชอบในทุก รูปแบบ

สำหรับแผนแม่บทภายใต้ยุทธศาสตร์ชาติ (พ.ศ. ๒๕๖๑ - ๒๕๘๐) (ฉบับแก้ไขเพิ่มเติม) ประเด็น (๒๑) การต่อต้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ ได้กำหนดเป้าหมาย ประเทศไทยปลอดการทุจริตและประพฤติมิชอบ โดยการดำเนินการผ่านการพัฒนาคนและการพัฒนาระบบ หล่อหลอมพฤติกรรมคนทุกกลุ่มให้มีจิตสำนึกและ พฤติกรรมยึดมั่นในความซื่อสัตย์สุจริต และพัฒนานวัตกรรมในการต่อต้านการทุจริตในหน่วยงาน ภาครัฐที่เหมาะสมกับบริบท สภาพปัญหา และพลวัตการทุจริตของแต่ละหน่วยงาน รวมทั้งการเพิ่มประสิทธิภาพการ ดำเนินงานของกระบวนการและกลไกที่เกี่ยวข้องในการปราบปรามการทุจริต เพื่อป้องกันและปราบปรามการ ทุจริตและประพฤติมิชอบได้อย่างมีประสิทธิภาพนำไปสู่ประเทศไทยปลอดการทุจริตและประพฤติมิชอบอย่าง แท้จริง

โรงเรียนพระซองสามัคคีวิทยา จึงได้กำหนดทิศทางวางกรอบการดำเนินงานการป้องกันและ ปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ การส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรมของส่วนราชการ โดยการจัดทำคู่มือ แนวทางปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

๒. การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์โรงเรียนพระซองสามัคคีวิทยา

โรงเรียนพระซองสามัคคีวิทยา ๙๓ หมู่ที่ ๔ ตำบลพระซอง อำเภอนาแก จังหวัดนครพนม ๔๘๑๓๐

๓. หน้าที่ความรับผิดชอบ

เป็นศูนย์กลางในการรับเรื่องราวร้องทุกข์และให้บริการข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษา รับเรื่องปัญหา ความต้องการ และข้อเสนอแนะของผู้ปกครองนักเรียนและประชาชน

๔. วัตถุประสงค์

๑. เพื่อให้การดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ของศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์โรงเรียนพระซองสามัคคีวิทยา มีขั้นตอน / กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน

๒. เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียน/ ร้องทุกข์ที่ กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอและมีประสิทธิภาพ

๕. คำจำกัดความ

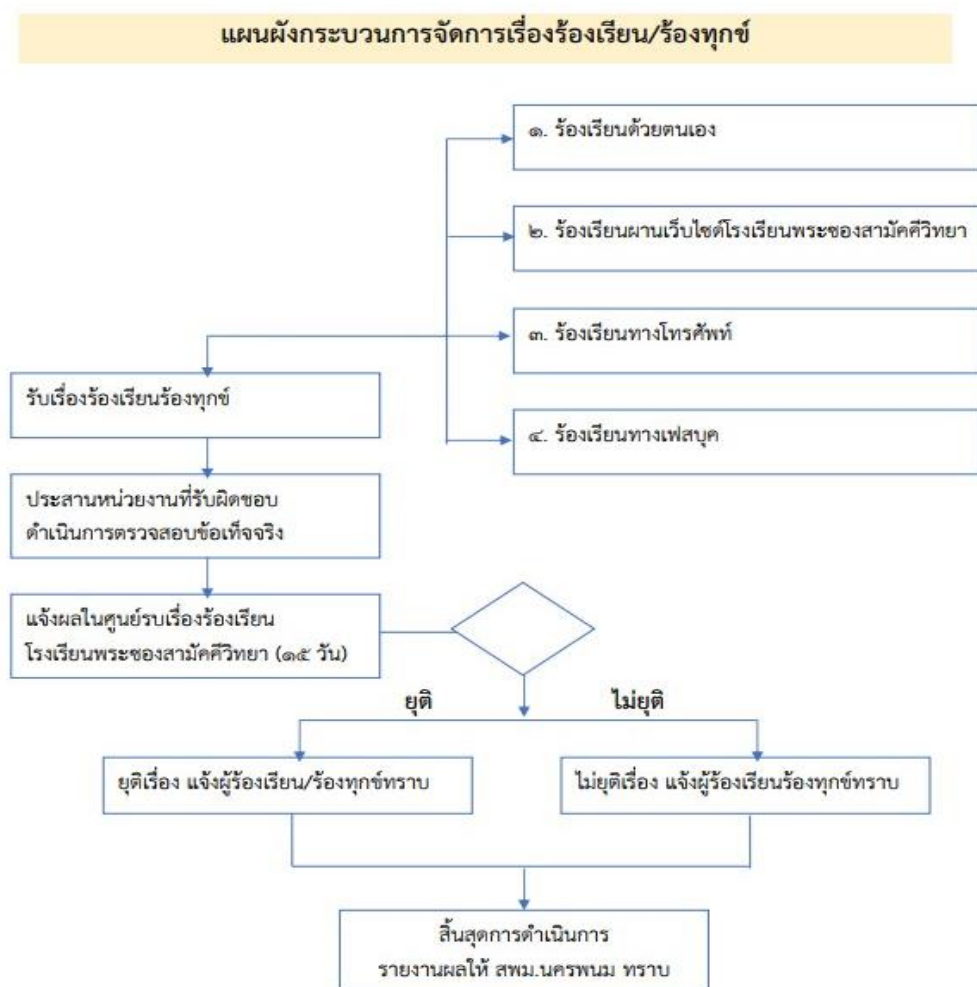
“ผู้รับบริการ” หมายถึง ผู้ที่มารับบริการจากส่วนราชการและประชาชนทั่วไป

“ผู้มีส่วนได้เสีย” หมายถึง ผู้ที่ได้รับผลกระทบ ทั้งทางบวกและทางลบ ทั้งทางตรงและทางอ้อม จาก การดำเนินการของส่วนราชการ เช่น ผู้ปกครองนักเรียนและประชาชนในโรงเรียนพระจอมเกล้าศรีวิทยา “การจัดการข้อร้องเรียน” มีความหมายครอบคลุมถึงการจัดการในเรื่องข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์/ข้อเสนอนแนะ/ ข้อคิดเห็น/คำชมเชย/การสอบถามหรือการร้องขอข้อมูล

“ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์” หมายถึง ประชาชนทั่วไป/ผู้มีส่วนได้เสียที่มาติดต่อราชการผ่านช่องทางต่าง ๆ โดย มีวัตถุประสงค์ครอบคลุมการร้องเรียน/ร้องทุกข์/การให้ข้อเสนอนแนะ/การให้ข้อคิดเห็น/การชมเชย/การ ร้องขอข้อมูล

“ช่องทางการรับข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์” หมายถึง ช่องทางต่าง ๆ ที่ใช้ในการรับเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์ เช่น ติดต่อด้วยตนเอง / ติดต่อทางโทรศัพท์/ เว็บไซต์/ FaceBook

๖. แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์



๗. ช่องทางการรับข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์

- ๑) ร้องเรียนด้วยตนเอง ณ โรงเรียนพระซองสามัคคีวิทยา
- ๒) เว็บไซต์ โรงเรียนพระซองสามัคคีวิทยา www.phrasong.ac.th
- ๓) หมายเลขโทรศัพท์ ๐๔๒-๕๘๓๑๑๓
- ๔) เฟซบุ๊ก “โรงเรียนพระซองสามัคคีวิทยา”
- ๕) กล่องรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตในโรงเรียน(จดหมาย/บัตรสนเท่ห์/เอกสาร)
- ๖) ตู้ไปรษณีย์ เลขที่ ๙๓ หมู่ ๔ ตำบลพระซอง อำเภอนาแก จังหวัดนครพนม ๔๘๑๓๐
- ๗) ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ **Email:phrasong@phrasong.ac.th**

๘. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

- ๑) เจ้าหน้าที่ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตโรงเรียนพระซองสามัคคีวิทยา รับเรื่องร้องเรียน / แจ้งเบาะแส ด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบจากช่องทางการร้องเรียน ๔ ช่องทาง
- ๒) เจ้าหน้าที่ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตคัดแยกหนังสือวิเคราะห์เนื้อหาของเรื่องร้องเรียน / แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ
- ๓) เจ้าหน้าที่ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต สรุปความเห็นเสนอและจัดทำหนังสือถึงผู้บังคับบัญชา เหนือขึ้นไปทราบและพิจารณา
- ๔) เจ้าหน้าที่ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต ส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการ / ตอบข้อ ซักถาม ชี้แจงข้อเท็จจริง
- ๕) เจ้าหน้าที่ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตแจ้งผู้ร้องเรียน / ร้องทุกข์เพื่อทราบเบื้องต้นภายใน ๑๕ วัน
- ๖) เจ้าหน้าที่ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต รับรายงานและติดตามความก้าวหน้าผลการ ดำเนินงานจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
- ๗) เจ้าหน้าที่ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต เก็บข้อมูลในระบบสารบรรณ เพื่อการประมวลผล และ สรุปวิเคราะห์เสนอผู้บริหาร
- ๘) เจ้าหน้าที่ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต จัดเก็บเรื่อง

๙. การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ
ดำเนินการรับและติดตาม ตรวจสอบข้อร้องทุกข์/ร้องเรียนฯ ที่เข้ามายังหน่วยงานจากช่องทางต่างๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการ ตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องทุกข์/ ร้องเรียน/ร้องเรียนการทุจริต และประพฤติมิชอบ
ร้องเรียนด้วยตนเอง	ทุกครั้งที่มีการร้องเรียน	ภายใน ๑ วัน ทำการ
เว็บไซต์ องค์การบริหารส่วนตำบลคลองสี่	ทุกวัน	ภายใน ๑ วัน ทำการ
หมายเลขโทรศัพท์	ทุกวัน	ภายใน ๑ วัน ทำการ
กล่องรับเรื่องร้องเรียนการทุจริต	ทุกวัน	ภายใน ๑ วัน ทำการ
ตู้ไปรษณีย์	ทุกวัน	ภายใน ๑ วัน ทำการ
ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์	ทุกวัน	ภายใน ๑ วัน ทำการ

๑๐.รายงานสถิติการรับแจ้งเรื่องร้องเรียน/ แจ้งเบาะแส การทุจริตและประพฤติมิชอบ

เดือน	จำนวนเรื่องร้องเรียน	ดำเนินการเรียบร้อยแล้ว	อยู่ระหว่างดำเนินการ	ยังไม่ได้ดำเนินการ
ตุลาคม ๒๕๖๗	-	-	-	-
พฤศจิกายน ๒๕๖๗	-	-	-	-
ธันวาคม ๒๕๖๗	-	-	-	-
มกราคม ๒๕๖๘	-	-	-	-
กุมภาพันธ์ ๒๕๖๘	-	-	-	-
มีนาคม ๒๕๖๘	-	-	-	-
เมษายน ๒๕๖๘	-	-	-	-
พฤษภาคม ๒๕๖๘	-	-	-	-
มิถุนายน ๒๕๖๘	-	-	-	-
กรกฎาคม ๒๕๖๘				
สิงหาคม ๒๕๖๘				
กันยายน ๒๕๖๘				
รวม	-	-	-	-

โรงเรียนพระซองสามัคคีวิทยา ไม่ได้รับเรื่องร้องเรียน / แจ้งเบาะแส การทุจริตและประพฤติมิชอบ

ภาคผนวก

-แบบคำร้องเรียน / แจ้งเบาะแสการทุจริตและประพฤติมิชอบ

แบบฟอร์มคำร้องเรียน/แจ้งเบาะแสการทุจริตและประพฤติมิชอบ

โรงเรียนพระซองสามัคคีวิทยา

๙๓ หมู่ที่ ๔ ตำบลพระซอง

อำเภอนาแก จังหวัดนครพนม ๔๘๑๓๐

วันที่เดือน.....พ.ศ.....

เรื่อง.....

เรียน ผู้อำนวยการโรงเรียนพระซองสามัคคีวิทยา

ข้าพเจ้า.....อายุ.....ปี อยู่บ้านเลขที่.....

หมู่.....ตำบล.....อำเภอ.....จังหวัด.....

โทรศัพท์.....อาชีพ.....ตำแหน่ง.....

บัตรประชาชน.....เลขที่.....ออกโดย.....

วันออกบัตร.....บัตรหมดอายุ.....มีความประสงค์ขอร้องทุกข์/ร้องเรียนมี

ความประสงค์ขอร้องเรียน/แจ้งเบาะแส การต่อต้านการทุจริต เพื่อให้โรงเรียนพระซองสามัคคีวิทยาพิจารณา

ดำเนินการตรวจสอบหรือช่วยเหลือและแก้ไขปัญหาใน

เรื่อง.....

.....

ทั้งนี้ ข้าพเจ้าขอรับรองว่าคำร้องเรียน/แจ้งเบาะแส การต่อต้านการทุจริต ข้างต้นเป็นจริงทุกประการโดยข้าพเจ้าขอส่งเอกสารหลักฐานประกอบการร้องทุกข์/ร้องเรียน(ถ้ามี) ได้แก่

๑).....จำนวน.....ชุด

๒).....จำนวน.....ชุด

๓).....จำนวน.....ชุด

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการต่อไป

ลงชื่อ.....ผู้ยื่นคำร้อง

(.....)

ลงชื่อ.....เจ้าหน้าที่

(.....)

ลงชื่อ.....

(.....)

ผู้อำนวยการโรงเรียนพระซองสามัคคีวิทยา