



แนวปฏิบัติ

การจัดการเรื่องร้องเรียน

การทุจริต และ **ประพฤติมิชอบ**



โรงเรียนบ้านพะทาย

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษานครพนม เขต 2

สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน

กระทรวงศึกษาธิการ

คำนำ

แนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของโรงเรียนบ้านพะทาย ฉบับนี้ จัดทำขึ้นเพื่อเป็นแนวทางการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียน กรณีเกิดการทุจริตประพฤติมิชอบของครูและบุคลากรทางการศึกษา โรงเรียนบ้านพะทาย ทั้งนี้ เพื่อให้การดำเนินการด้านการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบของครูและบุคลากรทางการศึกษาเป็นไปด้วยความถูกต้อง โปร่งใส และเป็นธรรม รวมทั้งเป็นการอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้ใช้บริการ เนื่องจากแนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบฉบับนี้ ได้อธิบายขั้นตอน กระบวนการและแนวทางปฏิบัติงานที่ชัดเจนและเป็นมาตรฐาน ในการปฏิบัติงานของครูและบุคลากรทางการศึกษา ส่งผลให้การดำเนินการของครูและบุคลากรทางการศึกษา เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลและบรรลุตามวัตถุประสงค์ของผู้ใช้บริการต่อไป

โรงเรียนบ้านพะทาย

สารบัญ

	หน้า
บทนำ	
วัตถุประสงค์	1
ขอบเขต	1
ประโยชน์ที่ได้รับ	2
คำนิยาม	3
บทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบของหน่วยงาน	3
หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริต	4
ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	5
กระบวนการพิจารณาดำเนินการ	6
ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริต	7
การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่างๆ	7
การบันทึกข้อร้องเรียน	8
การวิเคราะห์ระดับข้อร้องเรียน	8
การแจ้งกลับผู้ร้องเรียน	8
การประสานผู้ที่เกี่ยวข้องในหน่วยงานเพื่อดำเนินการแก้ไข/ปรับปรุง	8
ติดตามประเมินและรายงาน	8
การรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนการทุจริต	9
ขั้นตอนการปฏิบัติงานมาตรฐานงาน	9
การติดตามและประเมินผล	9
ตัวอย่างแบบแจ้งการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริต	10
ตัวอย่างแบบแจ้งผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนการทุจริต	11
ตัวอย่างแบบติดตามผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนการทุจริต	12
ภาคผนวก	
แผนผังการปฏิบัติงานจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต	
แบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียนการทุจริต	
ช่องทางการร้องเรียนการทุจริต	

บทนำ

1.หลักการและเหตุผล

โรงเรียนบ้านพะทาย มีบทบาทหน้าที่ในการกำหนดทิศทางการดำเนินงานการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบระบบราชการทั้งส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรมของส่วนราชการให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปราม การทุจริตและประพฤติมิชอบ เพื่อใช้เป็นเครื่องมือสำคัญในการสร้างการมีส่วนร่วมจากทุกภาคเครือข่าย ด้านการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและการส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรมของบุคลากรในสังกัด นอกจากนี้ ยังมีหน้าที่สำคัญในการรับแจ้งเบาะแสและเรื่องร้องเรียน ประสาน ติดตามหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบจากช่องทางการร้องเรียนของโรงเรียนบ้านพะทาย ทั้ง 5 ช่องทาง ประกอบด้วย

ช่องทางที่ 1 ร้องเรียนด้วยตนเอง ณ โรงเรียนบ้านพะทาย

ช่องทางที่ 2 จดหมาย (ทางไปรษณีย์/ผ่านช่องทางอื่น) โรงเรียนบ้านพะทาย 126 หมู่ 6 ตำบลพะทาย อำเภอท่าอุเทน จังหวัดนครพนม 48120

ช่องทางที่ 3 โทรศัพท์ 08-6457-5520

ช่องทางที่ 4 เว็บไซต์ www.banpathai.com

ช่องทางที่ 5 โซเชียลมีเดีย face book : โรงเรียนบ้านพะทาย

2.วัตถุประสงค์

2.1 เพื่อเป็นการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนได้ทราบถึงกระบวนการจัดการข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ หลักเกณฑ์ต่างๆในการร้องเรียน

2.2 เพื่อให้มั่นใจว่ากระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบใช้เป็นแนวทางปฏิบัติงานตามขั้นตอนที่สอดคล้องกับข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์ และกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการรับเรื่องราวร้องทุกข์/ร้องเรียน อย่างครบถ้วนและมีประสิทธิภาพ

2.3 เพื่อพิทักษ์สิทธิของประชาชนและผู้ร้องเรียน

3. ขอบเขต

3.1 ช่องทางการร้องเรียนการทุจริต

โรงเรียนบ้านพะทาย ได้กำหนดช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษาในสังกัด จำนวน 5 ช่องทาง

3.2 การจัดการข้อร้องเรียนการทุจริต

โรงเรียนบ้านพะทาย ได้กำหนดขั้นตอนการจัดการข้อร้องเรียนการทุจริตและการจัดทำมาตรฐานการจัดการ ดังนี้

1) ขั้นตอนการรับข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบจากประชาชนผู้เรียนหรือหน่วยงานที่ส่งข้อร้องเรียนมายังโรงเรียนบ้านพะทาย

มิชอบ หรือไม่

- 2) เจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบตรวจสอบวิเคราะห์ข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ หรือไม่
- 3) เสนอผู้อำนวยการโรงเรียนบ้านพะทายพิจารณาตามอำนาจหน้าที่
- 4) กรณีเรื่องร้องเรียนไม่อยู่ในอำนาจหน้าที่ ส่งข้อร้องเรียนการทุจริตให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อตรวจสอบข้อเท็จจริงตามอำนาจหน้าที่
- 5) ติดตามประเมินผล และการรายงานผลการตรวจสอบข้อเท็จจริง
- 6) หาแนวทางแก้ไข ยุติข้อร้องเรียน

4. ประโยชน์ที่ได้รับ

เพื่อเสริมสร้างวัฒนธรรมและค่านิยมสุจริตและต่อต้านการทุจริตในโรงเรียนบ้านพะทาย

บทที่ 2

ระบบการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต

1. คำนิยาม

"เจ้าหน้าที่" หมายความว่า ข้าราชการ ลูกจ้างประจำ พนักงานราชการ และพนักงานจ้างเหมาบริการ ลูกจ้างชั่วคราวในสังกัดโรงเรียนบ้านพะทาย

"ทุจริต" หมายความว่า การแสวงหาประโยชน์ที่มีควรได้โดยชอบด้วยกฎหมายสำหรับตนเอง

"ประพฤติมิชอบ" หมายความว่า การที่เจ้าหน้าที่ปฏิบัติ หรือละเว้นการปฏิบัติการอย่างใดในตำแหน่งหรือหน้าที่ หรือใช้อำนาจในตำแหน่งหรือหน้าที่อันเป็นการฝ่าฝืนกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ คำสั่งอย่างใดอย่างหนึ่ง ซึ่งมุ่งหมายจะควบคุมดูแลการรับ การเก็บรักษา การใช้เงิน หรือทรัพย์สินของส่วนราชการ ไม่ว่าการปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัตินั้นเป็นการทุจริตด้วยหรือไม่ก็ตาม และให้หมายความรวมถึงการประมาทเลินเล่ออย่างร้ายแรงในหน้าที่ดังกล่าวด้วย

"ข้อร้องเรียน" หมายถึง ข้อร้องเรียนเรื่องการทุจริต การปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบของเจ้าหน้าที่ของรัฐในสังกัด และข้อกล่าวหาเจ้าหน้าที่ของรัฐที่ไม่ได้ปฏิบัติหน้าที่ราชการด้วยความรับผิดชอบต่อประชาชน ไม่มีคุณธรรม จริยธรรม ไม่คำนึงถึงประโยชน์ส่วนรวมเป็นที่ตั้งและไม่มีธรรมาภิบาลตามที่มีกฎหมาย ระเบียบ แบบแผนของทางราชการที่เกี่ยวข้องได้กำหนดไว้

"การตอบสนอง" หมายถึง การส่งต่อให้แก่หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง การตรวจสอบและนำเรื่องร้องเรียนเข้าสู่กระบวนการสืบสวนสอบสวนข้อเท็จจริง แจ้งตักเตือน ดำเนินคดี หรืออื่นๆ ตามระเบียบข้อกฎหมาย พร้อมกับแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบผลหรือความคืบหน้าของการดำเนินการภายในสิบห้าวัน ทั้งนี้กรณีที่ข้อร้องเรียนไม่ได้ระบุชื่อและที่อยู่หรือหมายเลขโทรศัพท์ที่ติดต่อได้ หรืออีเมลติดต่อของผู้ร้องเรียน จะพิจารณาการตอบสนองสิ้นสุดที่การนำเรื่องร้องเรียนเข้าสู่กระบวนการสืบสวนสอบสวนข้อเท็จจริง แจ้งตักเตือนดำเนินคดี หรืออื่นๆ ตามกฎหมายและระเบียบที่เกี่ยวข้อง

การดำเนินการ หมายความว่า การติดตามเรื่องร้องเรียนแต่ละขั้นตอน

การติดตามประเมินผล หมายความว่า

1. การติดตามเรื่องร้องเรียนการทุจริต
2. การให้บริการของเจ้าหน้าที่ และการแจ้งเตือนการดำเนินการทางวินัย
3. การประเมินผลจัดการข้อร้องเรียนการทุจริต

2. บทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบของหน่วยงาน

มีบทบาทหน้าที่ในการดำเนินการเสริมสร้างความเข้มแข็งและเครือข่ายสำคัญในการขับเคลื่อนนโยบายและมาตรการต่างๆ ในการต่อต้านการทุจริตในหน่วยงาน มีอำนาจหน้าที่ ดังนี้

2.1 จัดทำแผนปฏิบัติการป้องกันและปราบปรามการทุจริตของส่วนราชการ ให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริตภาครัฐและนโยบายของรัฐบาลที่เกี่ยวข้อง

2.2 ประสาน เร่งรัด และกำกับให้เจ้าหน้าที่ผู้เกี่ยวข้อง ดำเนินการตามแผนปฏิบัติการป้องกันการทุจริตของหน่วยงาน

2.3 ดำเนินการเกี่ยวกับข้อร้องเรียนการทุจริต การปฏิบัติหรือการละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน

2.4 ปฏิบัติงานร่วมกับหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องหรือได้รับมอบหมาย

3. หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริต

หลักเกณฑ์และรายละเอียดในการร้องเรียน

3.1 หลักเกณฑ์การร้องเรียน

3.1.1 เรื่องที่จะนำมาร้องเรียนต้องเป็นเรื่องและผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหาย อันเนื่องมาจากเจ้าหน้าที่ในเรื่องดังต่อไปนี้

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

3.1.2 เรื่องร้องเรียนต้องเป็นเรื่องจริงที่มีมูล มีใช้ลักษณะกระแสบางที่สร้างความเสียหายแก่บุคคลที่ขาดหลักฐานแวดล้อมที่ปรากฏชัดแจ้ง ตลอดจนขาดพยานบุคคลแน่นอน

3.2 ข้อร้องเรียนให้ใช้ถ้อยคำสุภาพและต้องระบุข้อมูลต่อไปนี้

3.2.1 ชื่อและที่อยู่ของผู้ร้องเรียน พร้อมหมายเลขโทรศัพท์ หรืออีเมลติดต่อกลับ

3.2.2 ชื่อหน่วยงาน หรือเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องที่เป็นเหตุแห่งการร้องเรียน

3.2.3 การกระทำทั้งหลายที่เป็นเหตุแห่งการร้องเรียน พร้อมทั้งข้อเท็จจริงหรือพฤติการณ์ตามสมควรเกี่ยวกับการกระทำความผิดกล่าว 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 ส่งข้อร้องเรียนถึงผู้อำนวยการโรงเรียนบ้านพะทาย หรือร้องเรียนด้วยตนเองที่
โรงเรียนบ้านพะทาย 126 หมู่ 6 ตำบลพะทาย อำเภอท่าอุเทน จังหวัดนครพนม 48120

3.5.2 ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์ [http:// www.banpathai.com](http://www.banpathai.com) (เมนู ร้องเรียน)

3.5.3 โทรศัพท์ 08-6457-5520

3.5.4 โซเชียลมีเดีย face book : โรงเรียนบ้านพะทาย

4.ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

4.1 กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต

ผู้ร้องเรียนยื่นเรื่องร้องเรียนผ่านทางช่องทางๆ ของหน่วยงาน โดยให้เจ้าหน้าที่ผู้เกี่ยวข้อง
ดำเนินการตามขั้นตอน ดังนี้

4.1.1 เจ้าหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตตามช่องทางต่างๆ

4.1.2 เจ้าหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย ประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการตรวจสอบ
ข้อเท็จจริง

4.1.3 เจ้าหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายหรือผู้ได้รับแต่งตั้งฯ ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง
ให้แล้วเสร็จภายใน 7 วัน

- กรณีเรื่องยุติ ให้แจ้งผลให้ผู้ร้องทราบภายใน 15 วัน

- กรณีเรื่องมีมูล (ไม่ยุติ) ให้เสนอความเห็นต่อผู้บังคับบัญชาพิจารณาตามอำนาจ
หน้าที่ ดังนี้

1) ให้แต่งตั้งคณะกรรมการสืบสวนข้อเท็จจริง

2) แจ้งผลการดำเนินการให้ผู้ร้องเรียนทราบภายใน 15 วัน

4.1.4 เจ้าหน้าที่จัดทำรายงานสรุปผลเรื่องร้องเรียนการทุจริตเสนอผู้บังคับบัญชา

4.2 การบันทึกเรื่องร้องเรียน

4.2.1 กรอกแบบฟอร์มบันทึกเรื่องร้องเรียน โดยมีรายละเอียด ชื่อ-สกุล ที่อยู่ หมายเลข
โทรศัพท์ติดต่อ เรื่องร้องเรียน และสถานที่เกิดเหตุรวมถึงสาเหตุ

4.2.2 ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียน เจ้าหน้าที่ต้องบันทึกข้อร้องเรียนลงสมุดบันทึก
ข้อร้องเรียน

4.3 ติดตามการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน

ให้หน่วยงานหรือเจ้าหน้าที่ผู้เกี่ยวข้องรายงานผลการดำเนินการให้ผู้บังคับบัญชาทราบ
ภายใน 7 วันทำการ เพื่อดำเนินการแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบ

4.4 การรายงานผลการดำเนินงานให้ผู้บังคับบัญชาทราบ

- รวบรวมข้อมูล และรายงานสรุปการดำเนินการเรื่องร้องเรียนให้ผู้บังคับบัญชาทราบ

- รายงานเรื่องร้องเรียนหลังจากสิ้นปีงบประมาณ เพื่อดำเนินการจัดทำข้อมูลเชิงสถิติ
เรื่อง ร้องเรียนการทุจริตประจำปี

5.กระบวนการพิจารณาดำเนินการ

5.1 ให้ผู้รับผิดชอบการต่อต้านการทุจริตโรงเรียนบ้านพะทาย เป็นเจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องเรียน

5.2 เมื่อได้รับเรื่องร้องเรียนให้เจ้าหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย รวบรวมข้อมูลการร้องเรียนเสนอผู้บังคับบัญชาตามลำดับ ในกรณีเป็นลักษณะบัตรสนเท่ห์ให้พิจารณาเฉพาะรายที่มี ลักษณะตามที่กำหนดในประกาศนี้

5.3 ถ้าเห็นว่าข้อร้องเรียนนั้นไม่สมบูรณ์ครบถ้วน ไม่ว่าเหตุใดๆ ให้เจ้าหน้าที่แนะนำให้ผู้ร้องเรียนแก้ไขภายในระยะเวลาที่กำหนด ถ้าเห็นข้อที่ไม่สมบูรณ์ครบถ้วนนั้นเป็นกรณีที่ไม่อาจแก้ไขให้ถูกต้องได้ หรือเป็นข้อร้องเรียนที่ไม่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของโรงเรียนบ้านพะทายหรือผู้ร้องเรียนไม่แก้ไขข้อร้องเรียนภายในระยะเวลาที่กำหนด ให้บันทึกไว้แล้วเสนอข้อร้องเรียนดังกล่าวต่อผู้บังคับบัญชาเพื่อดำเนินการต่อไป และแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบถึงขั้นตอนหรือระยะเวลาการพิจารณาเรื่องร้องเรียนเท่าที่สามารถกระทำได้

5.4 กรณีที่ผู้บังคับบัญชา เห็นสมควรให้แต่งตั้งคณะกรรมการสืบสวนข้อเท็จจริงหรือมอบหมายให้ผู้ที่ได้รับมอบหมายตรวจสอบข้อเท็จจริง ให้ผู้ที่ได้รับมอบหมายดำเนินการตามคำสั่งหรือสั่งการนั้น

5.5 ให้คณะกรรมการสืบสวนข้อเท็จจริงที่ได้รับแต่งตั้งหรือผู้ที่ได้รับมอบหมาย มีหน้าที่รวบรวมข้อเท็จจริงที่เกี่ยวข้อง และพิจารณาไต่สวนหาข้อเท็จจริงว่าเรื่องร้องเรียนมีมูลความจริงหรือไม่เพียงใด โดยให้ดำเนินการให้แล้วเสร็จโดยเร็ว พร้อมทั้งทำความเข้าใจเสนอผู้บังคับบัญชา ว่ามีการกระทำทุจริตและประพฤติมิชอบเกิดขึ้นหรือไม่ และเป็นการกระทำผิดวินัยหรือไม่ หากเป็นกรณีที่ไม่มียุติการกล่าวหาให้เสนอความเห็นต่อผู้บังคับบัญชาและยุติเรื่อง

5.6 ในการพิจารณาไต่สวนข้อเท็จจริงให้ดำเนินการอย่างลับ และต้องเปิดโอกาสให้เจ้าหน้าที่ผู้ถูกกล่าวหาพิสูจน์ข้อเท็จจริงอย่างเป็นธรรม

5.7 ให้คณะกรรมการสืบสวนข้อเท็จจริง หรือผู้ที่ได้รับมอบหมาย รายงานผลการตรวจสอบข้อเท็จจริงหรือสืบสวนข้อเท็จจริงต่อผู้บังคับบัญชา ภายในเจ็ดวันนับตั้งแต่วันที่ได้รับการแต่งตั้งหากมีเหตุผลความจำเป็นที่อาจหลีกเลี่ยงได้ คณะกรรมการฯหรือผู้ที่ได้รับมอบหมาย อาจเสนอขยายระยะเวลาดำเนินการต่อผู้บังคับบัญชา โดยเสนอขอขยายระยะเวลาได้ไม่เกินสองครั้ง ครั้งละไม่เกินเจ็ดวัน

5.8 เมื่อมีการดำเนินการในเบื้องต้นเป็นประการใด ให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ หรือกลุ่มกฎหมายและคดี แจ้งผู้ร้องเรียนทราบภายในเวลาสิบห้าวัน เว้นแต่กรณีที่ผู้ร้องเรียนไม่ให้ข้อมูลที่สามารถติดต่อกลับไปยังผู้ร้องเรียนได้

5.9 ในกรณีที่ข้อร้องเรียนเป็นเรื่องที่อยู่นอกเหนืออำนาจการพิจารณาของโรงเรียนบ้านพะทาย ให้ดำเนินการดังนี้

5.9.1 ส่งต่อเรื่องร้องเรียนไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้องโดยตรง ในกรณีที่ข้อร้องเรียน ระบุถึงชื่อหน่วยงานนั้นๆ ถือเป็นการสิ้นสุดกระบวนการตอบสนองต่อข้อร้องเรียน

5.9.2 ส่งเรื่องร้องเรียนไปยังผู้ร้องเรียน กรณีที่ผู้ร้องเรียนไม่ได้ระบุถึงหน่วยงานที่เกี่ยวข้องตรง พร้อมชี้แจงเหตุผล และแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบ ถือเป็นการสิ้นสุดกระบวนการตอบสนองเรื่องร้องเรียน

6. ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริต

กระบวนการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริต และดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนการทุจริตของเจ้าหน้าที่ในสังกัดของโรงเรียนบ้านพะทาย โดยผ่านทางช่องทางต่างๆ ดังต่อไปนี้

6.1 ยื่นโดยตรง (จดหมาย/บัตรสนเท่ห์/เอกสาร) โรงเรียนบ้านพะทาย 126 หมู่ 6 ตำบลพะทาย อำเภอท่าอุเทน จังหวัดนครพนม 48120

6.2 โทรศัพท์ 08-6457-5520

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

6.4 ทางเว็บไซต์ [http:// www.banpathai.com](http://www.banpathai.com) (เมนู ร้องเรียน)

6.5 ทางโซเชียลมีเดีย face book : โรงเรียนบ้านพะทาย

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 (นับจากวันที่ยื่นสารบรรณของหน่วยงานลงรับเลขหนังสือ /จดหมาย)	ภายใน 15 วันทำการ
เว็บไซต์ www.banpathai.com	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	<u>หมายเหตุ</u> ได้ดำเนินการตอบข้อร้องเรียนเป็นระยะจนกว่าจะยุติเรื่อง/เป็นที่พอใจ

8. การบันทึกข้อร้องเรียน

8.1 ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียน เจ้าหน้าที่ ที่ต้องบันทึกข้อร้องเรียนลงบนแบบฟอร์มช่องทางต่างๆตามข้อร้องเรียน

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

9. การวิเคราะห์ระดับข้อร้องเรียนการทุจริต

พิจารณาจำแนกระดับข้อร้องเรียนการทุจริต ดังนี้

- ข้อร้องเรียนการทุจริตระดับข้อคิดเห็น, ข้อเสนอแนะ, สอบถามหรือร้องขอข้อมูล กล่าวคือ ผู้ร้องเรียนไม่ได้รับความเดือดร้อน แต่ติดต่อมาเพื่อให้ข้อเสนอแนะ / ให้ข้อคิดเห็น / ชมเชย / สอบถามหรือร้องขอข้อมูลของหน่วยงาน/ เจ้าหน้าที่ที่หน่วยงานที่เกี่ยวข้องให้ข้อคิดเห็น หรือตอบคำถามได้เลย
- ข้อร้องเรียนการทุจริต ระดับข้อร้องเรียน/แจ้งเบาะแส /ร้องทุกข์ ที่กระทบต่อสังคมและประเทศชาติ กล่าวคือ ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อน ต้องเสนอผู้บริหารทราบโดยด่วน และประสานเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง เพื่อดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงหาแนวทางแก้ไข/ ยุติเรื่อง
- ข้อร้องเรียนการทุจริต ระดับนอกเหนืออำนาจหน้าที่ กล่าวคือ ผู้ร้องเรียนร้องขอในสิ่งที่อยู่นอกเหนือบทบาทอำนาจหน้าที่ของโรงเรียนบ้านพะทาย ประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง/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 โรงเรียนบ้านพะทาย จัดทำรายงานผลการดำเนินงาน/แก้ไขปัญหา และข้อเสนอแนะต่อผู้อำนวยการโรงเรียนบ้านพะทาย ทุกสิ้นปีงบประมาณ

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

- หน่วยงานที่รับผิดชอบแจ้งผลการดำเนินการสรุปเรื่องและทำบันทึกเสนอผู้อำนวยการโรงเรียนบ้านพะทาย ทราบ เพื่อรวบรวมเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ของหน่วยงาน

ขั้นตอนที่ 6

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

15. มาตรฐานงาน

มาตรฐานด้านระยะเวลา (การดำเนินงาน) แล้วแต่ข้อเท็จจริง/ข้อกฎหมาย (โดยมีการติดตามเป็นระยะ จนหาทางแก้ไข/ยุติเรื่อง)

มาตรฐานด้านคุณภาพ

- ดำเนินกิจกรรมตามแผน และกำหนดการที่วางไว้อย่างครบถ้วน ถูกต้องตามระยะเวลา
- สามารถตอบสนองต่อเรื่องร้องเรียนภายในระยะเวลา และความจำเป็นสำคัญเร่งด่วน มีความรวดเร็ว เป็นธรรม ตรวจสอบได้

16. การติดตามและประเมินผล

จัดทำรายงานสรุปผลการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนการทุจริตทุกสิ้นปีงบประมาณ

ตัวอย่างแบบแจ้งการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริต



ที่ ศธ 04061.33/

โรงเรียนบ้านพะทาย
ตำบลพะทาย อำเภอท่าอุเทน
จังหวัดนครพนม 48120

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

เรื่อง ตอบรับการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริต

เรียน

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

ในเรื่อง.....นั้น

โรงเรียนบ้านพะทาย ได้ลงทะเบียนรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตของท่านไว้แล้ว ตามทะเบียนรับเรื่องฯ เลขที่.....ลงวันที่.....เดือน.....พ.ศ..... โดยโรงเรียนบ้านพะทาย ได้พิจารณาเรื่องของท่านแล้วเห็นว่า

() เป็นเรื่องที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของโรงเรียนบ้านพะทาย และได้จัดส่งเรื่องให้.....เบอร์โทร.....เป็นหน่วยตรวจสอบและดำเนินการ

() เป็นเรื่องที่ไม่อยู่ในอำนาจโรงเรียนบ้านพะทายและได้จัดส่งเรื่องให้.....เบอร์โทร.....ซึ่งเป็นหน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไปแล้ว ท่านสามารถติดต่อประสานงานหรือขอทราบผลโดยตรงกับหน่วยงานดังกล่าวได้อีกทางหนึ่ง

() เป็นเรื่องที่มีกฎหมายบัญญัติขั้นตอนและวิธีการไว้เป็นการเฉพาะแล้วตามกฎหมาย.....จึงขอให้ท่านดำเนินการตามขั้นตอนและวิธีการที่กฎหมายนั้นบัญญัติไว้ต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อทราบ

ขอแสดงความนับถือ

(.....)

ผู้อำนวยการโรงเรียนบ้านพะทาย

ที่ ศธ ๐๔๐๖๑.33/



โรงเรียนบ้านพะทาย
ตำบลพะทาย อำเภอท่าอุเทน
จังหวัดนครพนม 48120

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

เรื่อง แจ้งผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนการทุจริต

เรียน

อ้างถึง หนังสือ.....

สิ่งที่ส่งมาด้วย ๑.....

๒.....

ตามที่ โรงเรียนบ้านพะทาย (ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริต/ร้องทุกข์ ผ่านศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์โรงเรียนบ้านพะทาย) ได้แจ้งตอบรับการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ของท่าน ตามที่ท่านได้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ไว้ ความละเอียดแจ้งแล้ว นั้น

โรงเรียนบ้านพะทายได้แจ้งผลการดำเนินการจากส่วนราชการ/หน่วยงานที่เกี่ยวข้องตามประเด็นที่ท่านได้ร้องเรียนการทุจริต แล้ว ปรากฏข้อเท็จจริงโดยสรุปได้ดังนี้

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

ดังมีรายละเอียดปรากฏตามสิ่งที่ส่งมาพร้อมนี้ หากไม่เห็นด้วยประการใด ขอให้คัดค้านพร้อมพยานหลักฐานประกอบด้วย

จึงเรียนมาเพื่อทราบ

ขอแสดงความนับถือ

(.....)

ผู้อำนวยการโรงเรียนบ้านพะทาย

ตัวอย่างแบบติดตามผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนการทุจริต



ที่ ศธ ๐๔๐๖๑/

โรงเรียนบ้านพะทาย
ตำบลพะทาย อำเภอท่าอุเทน
จังหวัดนครพนม 48120

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

เรื่อง ขอดติดตามผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน (กรณี อยู่ในอำนาจ/หน้าที่ของหน่วยงานอื่น)
เรียน

อ้างถึง หนังสือโรงเรียนบ้านพะทาย ที่ ศธ ๐๔๐๖๑.33/.....ลงวันที่.....

ตามที่ โรงเรียนบ้านพะทาย แจ้งเรื่องมาเพื่อขอให้ท่านตรวจสอบและดำเนินการเรื่อง
ร้องเรียน/ร้องทุกข์ กรณี.....โดยขอให้แจ้งหรือรายงานผล
การพิจารณามาให้ทราบภายในวันที่.....เดือน.....พ.ศ.....ด้วย นั้น

บัดนี้ ระยะเวลาได้ล่วงเลยกำหนดแล้ว และโรงเรียนบ้านพะทาย ยังไม่ได้รับรายงานผลการ
พิจารณาตรวจสอบข้อเท็จจริง/สอบสวนข้อเท็จจริง ดังนั้น จึงขอให้ท่านเร่งการดำเนินการ พร้อมกับแจ้งหรือ
รายงานผลการพิจารณาให้ทราบ ภายในวันที่.....เพื่อจักได้แจ้ง/รายงานผู้เกี่ยวข้องทราบ
ต่อไป

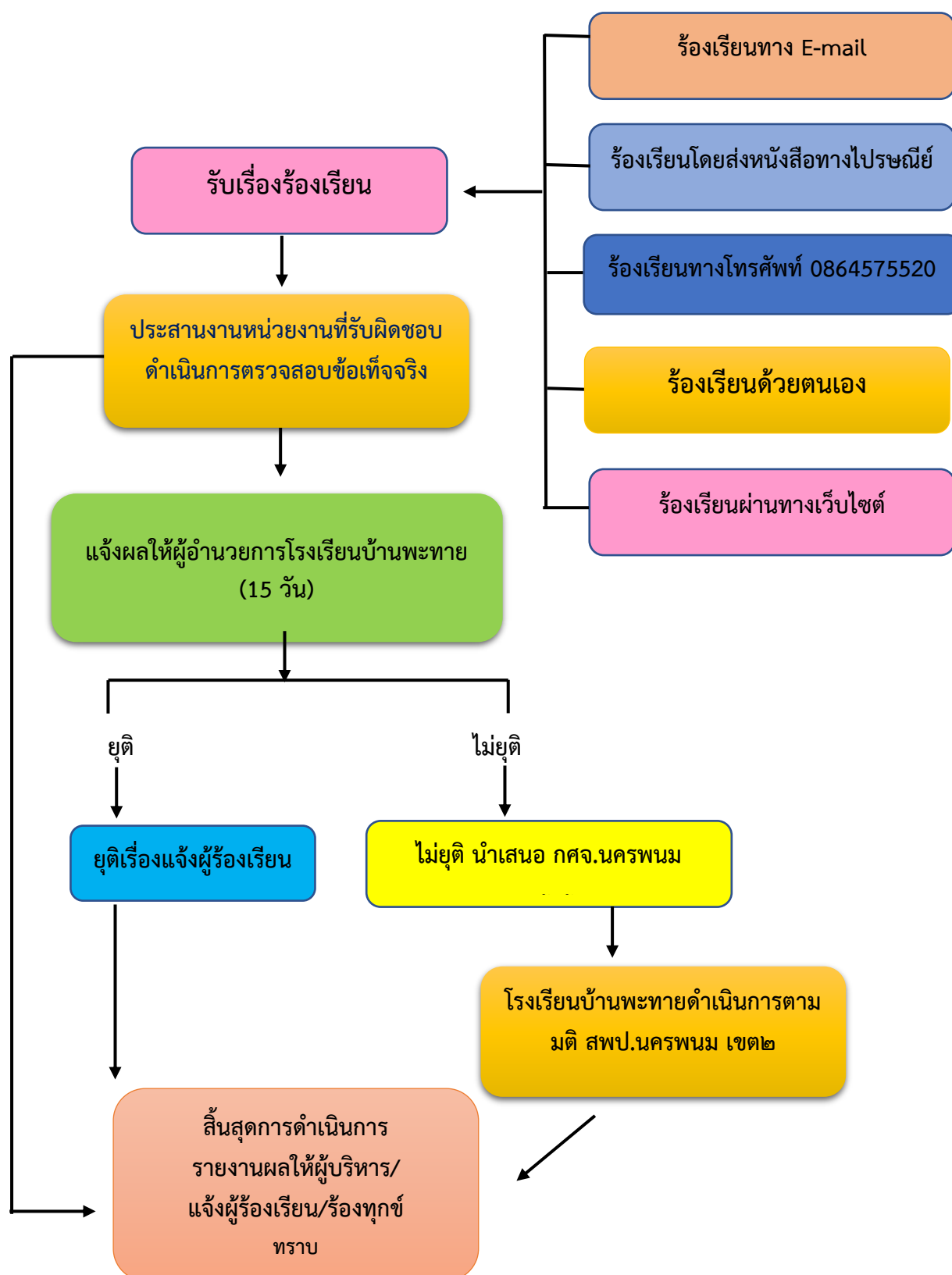
จึงเรียนมาเพื่อทราบ

ขอแสดงความนับถือ

(.....)

ผู้อำนวยการโรงเรียนบ้านพะทาย

แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ



แบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียนการทุจริต

บันทึกคำร้องเรียนการทุจริต

โรงเรียนบ้านพะทาย ตำบลพะทาย อำเภอท่าอุเทน จังหวัดนครพนม

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

ข้าพเจ้าขอรับร้องข้อความดังกล่าวข้างต้นได้ร้องเรียนต่อโรงเรียนบ้านพะทาย เป็นความจริงทุกประการ และขอรับผิดชอบข้อเท็จจริงดังกล่าวข้างต้นทั้งหมด และข้าพเจ้ารับทราบว่าการนำความเท็จมาร้องเรียนต่อเจ้าหน้าที่ ซึ่งทำให้ผู้อื่นได้รับความเสียหาย เป็นความผิดตามประมวลกฎหมายอาญา ฐานแจ้งความเท็จต่อเจ้าพนักงาน จึงลงลายมือชื่อไว้เป็นหลักฐาน

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

ช่องทางการร้องเรียน / ร้องทุกข์

- ช่องทางที่ 1 ร้องเรียนด้วยตนเอง ณ โรงเรียนบ้านพะทาย
- ช่องทางที่ 2 จดหมาย (ทางไปรษณีย์/ผ่านช่องทางอื่น) โรงเรียนบ้านพะทาย 126 หมู่ 6 ตำบลพะทาย อำเภอท่าอุเทน จังหวัดนครพนม 48120
- ช่องทางที่ 3 โทรศัพท์ 08-6457-5520
- ช่องทางที่ 4 เว็บไซต์ www.banpathai.com
- ช่องทางที่ 5 โซเชียลมีเดีย face book : โรงเรียนบ้านพะทาย

คณะกรรมการแนวปฏิบัติ
การจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ
ของโรงเรียนบ้านพะทาย

คณะกรรมการที่ปรึกษา

นายคารมณัฏ์ เพียรภายลุน	ผู้อำนวยการโรงเรียนบ้านพะทาย	ประธานที่ปรึกษา
นายนวนภพ ภพนพรัตน์	ครู คศ.3 โรงเรียนบ้านพะทาย	ที่ปรึกษา
นางสุกัญญา พลสุวรรณ	ครู คศ.3 โรงเรียนบ้านพะทาย	ที่ปรึกษา

ผู้จัดทำ

นางสาวภักสร	ภูมิศาสตร์ ตำแหน่ง ครู คศ.1 โรงเรียนบ้านพะทาย
นายธนาวุฒิ	คำคุณ ตำแหน่ง ครู คศ.1 โรงเรียนบ้านพะทาย

