



แนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียน การทุจริตและประพฤติมิชอบ



โรงเรียนบ้านพะทาย

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษานครพนม เขต 2
สำนักงานคณะกรรมการศึกษาขั้นพื้นฐาน
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	9
การประสานผู้ที่เกี่ยวข้องในหน่วยงานเพื่อดำเนินการแก้ไข/ปรับปรุง	9
ติดตามประเมินผลและรายงาน	9
การรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนการทุจริต	9
ขั้นตอนการปฏิบัติงานมาตรฐานงาน	9
การติดตามและประเมินผล	10
ตัวอย่างแบบแจ้งการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริต	11
ตัวอย่างแบบแจ้งผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนการทุจริต	12
ตัวอย่างแบบติดตามผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนการทุจริต	13
ภาคผนวก	
แผนผังการปฏิบัติงานจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต	
แบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียนการทุจริต	
ช่องทางการร้องเรียนการทุจริต	

บทนำ

1. หลักการและเหตุผล

โรงเรียนบ้านพะทายมีบทบาทหน้าที่ในการกำหนดทิศทางการดำเนินการป้องกันการและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบระบบราชการทั้งส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรมของส่วนราชการให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปราม 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 08-6451-0798

ช่องทางที่ 4 เว็บไซต์ www.banpathai.com

ช่องทางที่ 5 โซเชียลมีเดีย facebook : โรงเรียนบ้านพะทาย

2. วัตถุประสงค์

2.1 เพื่อเป็นการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนได้ทราบถึงกระบวนการจัดการข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ หลักเกณฑ์ต่างๆในการร้องเรียน

2.2 เพื่อให้มั่นใจว่ากระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบใช้เป็นแนวทางปฏิบัติงานตามขั้นตอนที่สอดคล้องกับข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์ และกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์/ร้องเรียน อย่างครบถ้วนและมีประสิทธิภาพ

2.3 เพื่อพิทักษ์สิทธิของประชาชนและผู้ร้องเรียน

3. ขอบเขต

3.1 ช่องทางการร้องเรียนการทุจริต

โรงเรียนบ้านพะทาย ได้กำหนดช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษาในสังกัด จำนวน 5 ช่องทาง

3.2 การจัดการข้อร้องเรียนการทุจริต

โรงเรียนบ้านพะทาย ได้กำหนดขั้นตอนการจัดการข้อร้องเรียนการทุจริตและการจัดทำมาตรฐานการจัดการ ดังนี้

1) ขั้นตอนการรับข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบจากประชาชนผู้เรียนหรือหน่วยงานที่ส่งข้อร้องเรียนมายังโรงเรียนบ้านพะทาย

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 คำสั่ง อย่างใดอย่างหนึ่ง ซึ่งมุ่งหมายจะควบคุมดูแลการรับ การเก็บรักษา การใช้เงิน หรือทรัพย์สินของส่วนราชการ ไม่ว่าการปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัตินั้นเป็นการทุจริตด้วยหรือไม่ก็ตาม และให้หมายความรวมถึงการประมาทเลินเล่ออย่างร้ายแรงในหน้าที่ดังกล่าวด้วย

"ข้อร้องเรียน" หมายถึง ข้อร้องเรียนเรื่องการทุจริต การปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติหน้าที่ โดยมีขอบของเจ้าหน้าที่ของรัฐในสังกัด และข้อกล่าวหาเจ้าหน้าที่ของรัฐที่ไม่ได้ปฏิบัติหน้าที่ราชการด้วยความรับผิดชอบต่อประชาชน ไม่มีคุณธรรม จริยธรรม ไม่คำนึงถึงประโยชน์ส่วนรวมเป็นที่ตั้งและไม่มีธรรมาภิบาล ตามที่มีกฎหมาย ระเบียบ แบบแผนของทางราชการที่เกี่ยวข้องได้กำหนดไว้

"การตอบสนอง" หมายถึง การส่งต่อให้แก่หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง การตรวจสอบและนำเรื่องร้องเรียนเข้าสู่กระบวนการสืบสวนสอบสวนข้อเท็จจริง แจ้งตักเตือน ดำเนินคดี หรืออื่นๆ ตามระเบียบ ข้อกฎหมาย พร้อมกับแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบผลหรือความคืบหน้าของการดำเนินการภายในสิบห้าวัน ทั้งนี้ กรณีที่ข้อร้องเรียนไม่ได้ระบุชื่อและที่อยู่หรือหมายเลขโทรศัพท์ที่ติดต่อได้ 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 เฝ้าระวัง และกำกับให้เจ้าหน้าที่ผู้เกี่ยวข้อง ดำเนินการตามแผนปฏิบัติการป้องกันการทุจริตของหน่วยงาน

2.3 ดำเนินการเกี่ยวกับข้อร้องเรียนการทุจริต การปฏิบัติหรือการละเว้นการปฏิบัติหน้าที่ โดยมีขอบของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน

2.4 ปฏิบัติงานร่วมกับหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องหรือได้รับมอบหมาย

3. หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริต

หลักเกณฑ์และรายละเอียดในการร้องเรียน

3.1 หลักเกณฑ์การร้องเรียน

3.1.1 เรื่องที่จะนำมาร้องเรียนต้องเป็นเรื่อง que ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหาย อันเนื่องมาจากเจ้าหน้าที่ในเรื่องดังต่อไปนี้

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

3.1.2 เรื่องร้องเรียนต้องเป็นเรื่องจริงที่มีมูล มีใช้ลักษณะกระแซ้ำที่สร้างความเสียหายแก่บุคคลที่ขาดหลักฐานแวดล้อมที่ปรากฏชัดแจ้ง 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 ส่งข้อร้องเรียนถึงผู้อำนวยการโรงเรียนบ้านพะทาย หรือร้องเรียนด้วยตนเองที่โรงเรียนบ้านพะทาย 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 08-6451-0798
- 3.5.4 โซเชียลมีเดีย facebook : โรงเรียนบ้านพะทาย

4. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

4.1 กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต

ผู้ร้องเรียนยื่นเรื่องร้องเรียนผ่านทางช่องทางๆ ของหน่วยงาน โดยให้เจ้าหน้าที่ผู้เกี่ยวข้องดำเนินการตามขั้นตอน ดังนี้

4.1.1 เจ้าหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตตามช่องทางต่างๆ

4.1.2 เจ้าหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย ประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง

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 กรอกรูปแบบฟอร์มบันทึกเรื่องร้องเรียน โดยมีรายละเอียด ชื่อ-สกุล ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ติดต่อ เรื่องร้องเรียน และสถานที่เกิดเหตุรวมถึงสาเหตุ

4.2.2 ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียน เจ้าหน้าที่ต้องบันทึกข้อร้องเรียนลงสมุดบันทึกข้อร้องเรียน

4.3 ติดตามการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน

ให้หน่วยงานหรือเจ้าหน้าที่ผู้เกี่ยวข้องรายงานผลการดำเนินการให้ผู้บังคับบัญชาทราบภายใน 7 วันทำการ เพื่อดำเนินการแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบ

4.4 การรายงานผลการดำเนินงานให้ผู้บังคับบัญชาทราบ

- รวบรวมข้อมูล และรายงานสรุปการดำเนินการเรื่องร้องเรียนให้ผู้บังคับบัญชาทราบ

- รายงานเรื่องร้องเรียนหลังจากสิ้นปีงบประมาณ เพื่อดำเนินการจัดทำข้อมูลเชิงสถิติเรื่อง 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 เห็นสมควรให้แต่งตั้งคณะกรรมการสืบสวนข้อเท็จจริง หรือมอบหมายให้ผู้ที่ได้รับมอบหมายตรวจสอบข้อเท็จจริง ให้ผู้ที่ได้รับมอบหมายดำเนินการตามคำสั่งหรือสั่งการนั้น

5.5 ให้คณะกรรมการสืบสวนข้อเท็จจริงที่ได้รับแต่งตั้งหรือผู้ที่ได้รับมอบหมาย มีหน้าที่รวบรวมข้อเท็จจริงที่เกี่ยวข้อง และพิจารณาไต่สวนหาข้อเท็จจริงว่าเรื่องร้องเรียนมีมูลความจริงหรือไม่เพียงใด โดยให้ดำเนินการให้แล้วเสร็จโดยเร็ว พร้อมทั้งทำความเข้าใจเสนอผู้บังคับบัญชา ว่ามีการกระทำทุจริตและประพฤติมิชอบเกิดขึ้นหรือไม่ และเป็นการกระทำผิดวินัยหรือไม่ หากเป็นกรณีที่ไม่มียุติการกล่าวหาให้เสนอความเห็นต่อผู้บังคับบัญชาและยุติเรื่อง

5.6 ในการพิจารณาไต่สวนข้อเท็จจริงให้ดำเนินการอย่างลับ และต้องเปิดโอกาสให้เจ้าหน้าที่ผู้ถูกกล่าวหาพิสูจน์ข้อเท็จจริงอย่างเป็นธรรม

5.7 ให้คณะกรรมการสืบสวนข้อเท็จจริง หรือผู้ที่ได้รับมอบหมาย รายงานผลการตรวจสอบข้อเท็จจริงหรือสืบสวนข้อเท็จจริงต่อผู้บังคับบัญชา ภายในเจ็ดวันนับตั้งแต่วันที่ได้รับแต่งตั้งหากมีเหตุผลความจำเป็นที่มีอาจหลีกเลี่ยงได้ คณะกรรมการฯ หรือผู้ที่ได้รับมอบหมาย 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 08-6451-0798

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 facebook : 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 (นับจากวันทำงาน สารบรรณของหน่วยงานลงรับ เลขหนังสือ /จดหมาย)	ภายใน 15 วันทำการ
เว็บไซต์ www.banpathai.com	ภายใน 7 วัน	ภายใน 15 วันทำการ
อื่นๆ เช่น กล้องรับข้อความข้อร้องเรียน/ กล่องแสดงความคิดเห็น	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 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 ที่กระทบต่อสังคมและ
-

ประเทศชาติ 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/เจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบ

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 เพื่อบรรณเรื่องร้องเรียน/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/

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..... 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

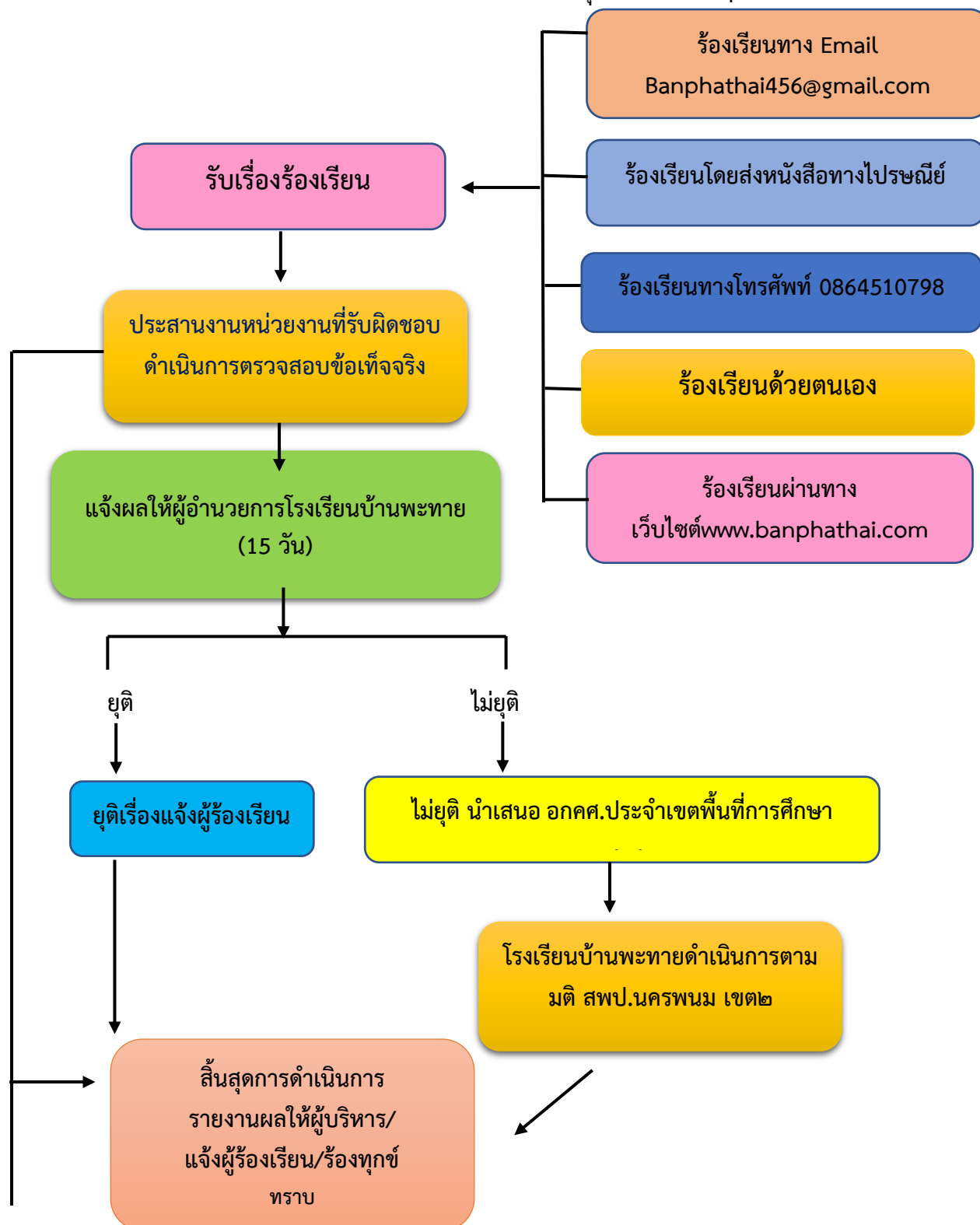
จึงเรียนมาเพื่อทราบ

ขอแสดงความนับถือ

(.....)

ผู้อำนวยการโรงเรียนบ้านพะทาย

แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ



แบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียนการทุจริต

บันทึกคำร้องเรียนการทุจริต

โรงเรียนบ้านพะทาย ตำบลพะทาย อำเภอท่าอุเทน จังหวัดนครพนม

1. ข้อมูลผู้ร้องเรียนร้องทุกข์/ขอความช่วยเหลือ

ชื่อ-สกุล เลขที่บัตรประชาชน.....
 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

ข้าพเจ้าขอรับรองข้อความดังกล่าวข้างต้นได้ร้องเรียนต่อโรงเรียนบ้านพะทาย 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 08-6451-0798
- ช่องทางที่ 4 เว็บไซต์ www.banpathai.com
- ช่องทางที่ 5 โซเชียลมีเดีย face book : โรงเรียนบ้านพะทาย

