



คู่มือปฏิบัติงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน การทุจริตและประพฤติชอบ



คำนำ

คู่มือปฏิบัติงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติชอบฉบับนี้ จัดทำขึ้นเพื่อเป็นแนวทาง ดำเนินการจัดการ
ข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของโรงเรียนบ้านทุ่งนาวิทยา โดยคู่มือการปฏิบัติงานดังกล่าวได้กำหนดแนวทาง
ปฏิบัติงานที่ชัดเจน วิธีการดำเนินการ ขั้นตอน กระบวนการ ระยะเวลา ในการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนของโรงเรียน
บ้านทุ่งนาวิทยา ที่เป็นมาตรฐานเดียวกัน ทำให้ข้อ ร้องเรียนของผู้รับบริการได้ช้อยติ มีความรวดเร็ว ถูกต้อง เป็นธรรม และมี
ประสิทธิภาพ เพื่อตอบสนองความ ต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการให้มีความพึงพอใจมากที่สุด

โรงเรียนบ้านทุ่งนาวิทยา

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาอุทัยธานี ชัยนาท

สารบัญ

เรื่อง	หน้า
หลักการและเหตุผล	1
สถานที่ตั้ง	1
หน่วยงานที่รับผิดชอบ	1
หน้าที่รับผิดชอบ	1
วัตถุประสงค์	1
ช่องทางการร้องเรียน/แจ้งเบาะแส	1
หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส	1
ด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ	
แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน	2
การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทาง ต่างๆ	3
การบันทึกข้อร้องเรียน	3
การรับและพิจารณาเรื่องร้องเรียน	3
หลักเกณฑ์วิธีการตอบสนองข้อร้องเรียนและการ แจ้งผู้ร้องเรียนทราบ	4
การติดตามแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน	4
การรายงานผลการดำเนินการข้อร้องเรียนให้ ผู้บริหารทราบ	4
มาตรฐานงาน	4

๑. หลักการและเหตุผล

โรงเรียนบ้านทุ่งนาวิทยา มีบทบาทหน้าที่ในการกำหนดทิศทาง วางกรอบการดำเนินงานการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบการส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรมของส่วนราชการให้ สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต เพื่อใช้เป็นเครื่องมือสำคัญในการ สร้างการมีส่วนร่วมจากทุกภาคีเครือข่ายด้านการป้องกันและปราบปรามการทุจริต การส่งเสริมและคุ้มครอง จริยธรรม ผู้บริหาร ครู และบุคลากรของโรงเรียนบ้านทุ่งนาวิทยา

๒. สถานที่ตั้ง

ตั้งอยู่ ณ โรงเรียนบ้านทุ่งนาวิทยา ๕๒๑ หมู่ ๔ ตำบลเขาบางแกรก อำเภอนongฉาง จังหวัดอุทัยธานี รหัสไปรษณีย์ ๖๑๑๗๐

๓. หน่วยงานที่รับผิดชอบ

โรงเรียนบ้านทุ่งนาวิทยา สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาอุทัยธานี ชัยนาท

๔. หน้าที่รับความรับผิดชอบ

รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบที่อาจเกิดขึ้นในโรงเรียนบ้านทุ่งนาวิทยา

๕. วัตถุประสงค์

๑. เพื่อให้การดำเนินงานจัดการร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของโรงเรียนแม่สายประสิทธิ์ ศาสตร์ มีขั้นตอน/กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน

๒. เพื่อให้มั่นใจได้ว่าได้มี การปฏิบัติตามข้อ กหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการร้องเรียนการ ทุจริตและประพฤติมิชอบที่ กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอและมีประสิทธิภาพ

๓. เพื่อเป็นหลักฐานแสดงขั้นตอนและวิธีการปฏิบัติงานที่สามารถถ่ายทอดให้กับผู้เข้ามาปฏิบัติงานใหม่ พัฒนาให้การทำงานเป็นมืออาชีพ รวมถึงเสนอแนะ ปรับปรุงกระบวนการในการปฏิบัติงาน

๖. ช่องทางการร้องเรียน/แจ้งเบาะแส

๖.๑ แจ้งด้วยตนเอง แจ้งได้ที่โรงเรียนบ้านทุ่งนาวิทยา

๖.๒ ทางไปรษณีย์ โรงเรียนบ้านทุ่งนาวิทยา ๕๒๑ หมู่ ๔ ตำบลเขาบางแกรก อำเภอนongฉาง จังหวัดอุทัยธานี

๖๑๑๗๐

๖.๓ ร้องเรียนทางโทรศัพท์ ๐๕๖-๙๗๒๐๖๓

๖.๔ ผ่าน Facebook โรงเรียนบ้านทุ่งนาวิทยา

<https://www.facebook.com/tnw.uthaithani?mibextid=ZbWKwL>

๖.๕ ผ่านเว็บไซต์โรงเรียนบ้านทุ่งนาวิทยา

<http://banthungna.ac.th/#>

๖.๖ ผ่าน E-Mail โรงเรียนบ้านทุ่งนาวิทยา_bantungnawittaya.com

๗. หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ

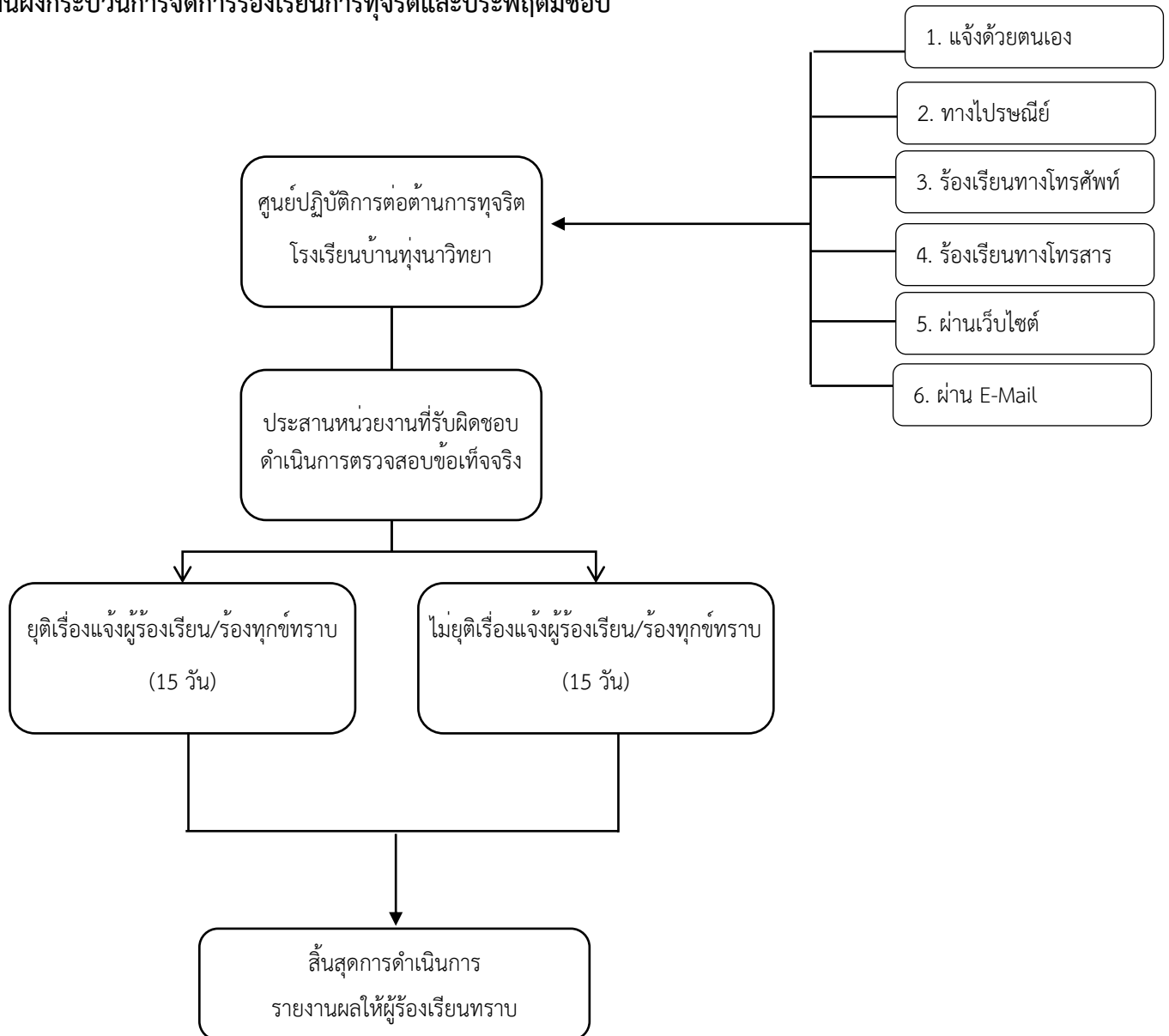
๑. ใช้ถ้อยคำหรือข้อความสุภาพ

๒. ข้อร้องเรียน ต้องเป็นเรื่องจริงที่มีมูลเหตุ มิได้หวังสร้างกระแสหรือสร้างข่าวที่เสียหายต่อบุคคลอื่น หรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๓. เป็นเรื่องที่ผู้ร้องเรียนได้รับความไม่ชอบธรรม อันเนื่องมาจากการปฏิบัติหน้าที่ต่างๆ ของผู้บริหาร ครู และบุคลากรของโรงเรียนบ้านทุ่งนาวิทยา

๔. เรื่องร้องเรียนที่มีข้อมูลไม่ครบถ้วน ไม่เพียงพอหรือไม่สามารถหาข้อมูลเพิ่มเติมได้ในการดำเนินการ ตรวจสอบข้อเท็จจริง สืบสวน สอบสวน ให้ยุติเรื่อง หรือรับทราบเป็นข้อมูลและเก็บเป็นฐานข้อมูล

๘. แผนผังกระบวนการจัดการร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ



๙. การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบจากช่องทางต่างๆ

ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่เข้ามายังหน่วยงานจากช่องทางต่างๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาการดำเนินการรับข้อร้องเรียนเพื่อประสานหาทางแก้ไข	หมายเหตุ
ร้องเรียนด้วยตนเอง	ทุกครั้งที่มีการร้องเรียน	ภายใน ๑๕ วันทำการ	
ร้องเรียนทางไปรษณีย์	ทุกวัน	ภายใน ๑๕ วันทำการ	
ร้องเรียนทางโทรศัพท์ ๐๕๖-๙๗๒๐๖๓	ทุกวัน	ภายใน ๑๕ วันทำการ	
ร้องเรียนทางโทรสาร ๐๕๖-๙๗๒๐๖๓	ทุกวัน	ภายใน ๑๕ วันทำการ	
ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์	ทุกวัน	ภายใน ๑๕ วันทำการ	
ร้องเรียนผ่าน E-Mail	ทุกวัน	ภายใน ๑๕ วันทำการ	
ร้องเรียนผ่านเฟซบุ๊ค	ทุกวัน	ภายใน ๑๕ วันทำการ	

๑๐. การบันทึกข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

โดยการเขียนบันทึกด้วยลายมือ และลงชื่อด้วยลายมือของผู้ร้องเรียน ให้ระบุรายละเอียด ของข้อมูลเพื่อใช้ในการร้องเรียน เช่น ชื่อ-สกุล ตำแหน่ง สถานที่ ช่วงเวลาการกระทำความผิดพฤติการณ์การทุจริตและประพฤติมิชอบของผู้ถูกร้องเรียน หากทางผู้ร้องเรียนไม่สามารถดำเนินการเขียนเองด้วยลายมือชื่อได้ หรือไม่สะดวกให้ทางเจ้าพนักงานพิมพ์ถ้อยคำหรือเขียนบันทึกความพร้อมทั้งลายมือชื่อของผู้ร้องด้วยตนเอง

๑๑. การรับ และพิจารณาเรื่องร้องเรียน

๑. เจ้าหน้าที่ต้องอ่านหนังสือร้องเรียนและตรวจสอบข้อมูลรวมทั้งเอกสารประกอบการร้องเรียนโดยละเอียด
๒. สรุปประเด็นการร้องเรียน โดยย่อเพื่อเสนอผู้บังคับบัญชา หากเรื่องร้องเรียนมีประเด็นเกี่ยวข้องกับกฎหมายให้ระบุตัวบทกฎหมายเสนอผู้บังคับบัญชาเพื่อประกอบการพิจารณาด้วย
๓. หนังสือที่ส่งถึงหน่วยงาน หากมีความเห็นหรือข้อสังเกตเพื่อเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพหรือการเอาใจใส่ของหน่วยงาน ก็ควรใส่ความเห็นหรือข้อสังเกตนั้น ๆ ด้วย
๔. เรื่องร้องเรียนกล่าวโทษ ควรแจ้งให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องคุ้มครองความปลอดภัยให้แก่ผู้ร้องเรียนและพยานที่เกี่ยวข้อง ตามมติคณะรัฐมนตรี พ.ศ. ๒๕๔๑ และประทับตรา “ลับ” ในเอกสารทุกแผ่น
๕. เรื่องร้องเรียนกล่าวโทษ แจ้งเบาะแสการกระทำความผิด หรือผู้มีอิทธิพลซึ่งน่าจะเป็นอันตรายต่อผู้ร้อง ควรปกปิดชื่อและที่อยู่ของผู้ร้องก่อนถ่ายสำเนาคำร้องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องแต่หากเป็นการกล่าวหาใน เรื่องที่เป็นภัยร้ายแรงและน่าจะเป็นอันตรายต่อผู้ร้องเป็นอย่างมาก ก็ไม่ควรส่งสำเนาคำร้องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง แต่ควรใช้วิธีคัดย่อคำร้องแล้วพิมพ์ขึ้นใหม่ส่งให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องและประทับตรา “ลับ” ใน เอกสารทุกแผ่น

๖. เมื่ออ่านคำร้องแล้วต้องประเมินด้วยว่าเรื่องน่าเชื่อถือเพียงใด หากผู้ร้องแจ้งหมายเลขโทรศัพท์มาด้วยควรสอบถามข้อมูลเพิ่มเติมจากผู้ร้องโดยขอให้ยืนยันว่า ผู้ร้องได้ร้องเรียนจริง เพราะบางครั้งอาจมีการแอบอ้างชื่อเป็นผู้ร้อง วิธีการสอบถามไม่ควรบอกเรื่องหรือประเด็นการร้องเรียนก่อนควรถามว่า ท่านได้ส่งเรื่องร้องเรียนมาจริงหรือไม่ ในลักษณะใดหากผู้ร้องปฏิเสธก็จะชี้แจงว่า โทรศัพท์มาเพื่อตรวจสอบข้อมูลเบื้องต้นแล้วรีบจบการสนทนา

๑๒. หลักเกณฑ์วิธีการตอบสนองข้อร้องเรียนและการแจ้งผู้ร้องเรียนทราบ

๑. กรณีเป็นการขอข้อมูลข่าวสาร ประสานหน่วยงานผู้ครอบครองเอกสาร เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ข้อมูลแก่ผู้ร้องขอได้ทันที

๒. ข้อร้องเรียน ที่เป็นการร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของหน่วยงาน เช่น การใช้วาจาไม่สุภาพ การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่กริยา มารยาทไม่สุภาพ ไม่เหมาะสม การอำนวยความสะดวกต่างๆ เป็นต้น จัดทำบันทึกข้อความเสนอไปยังผู้บริหารเพื่อสั่งการหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง โดยเบื้องต้นอาจโทรศัพท์แจ้งไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๓. ข้อร้องเรียนที่ไม่อยู่ในความรับผิดชอบของโรงเรียนบ้านทุ่งนาวิทยา ให้ดำเนินการประสานหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้เกิดความรวดเร็วและถูกต้องในการแก้ไขปัญหาต่อไป

๔. ข้อร้องเรียนที่ส่งผลกระทบต่อหน่วยงาน เช่น กรณีผู้ร้องเรียนทำหนังสือร้องเรียนความไม่โปร่งใสใน การจัดซื้อจัดจ้าง ให้เจ้าหน้าที่จัดทำบันทึกข้อความเพื่อเสนอผู้บริหารพิจารณาสั่งการไปยังหน่วยงานที่ รับผิดชอบ เพื่อดำเนินการตรวจสอบและแจ้งผู้ร้องเรียนทราบต่อไป

๑๓. การติดตามแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน

ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องรายงานผลการดำเนินการให้ทราบภายใน ๓๐ วันทำการเพื่อเจ้าหน้าที่ จะได้แจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบต่อไป

๑๔. การรายงานผลการดำเนินการให้ผู้บริหารทราบ

๑. ให้รวบรวมและรายงานสรุปการจัดการข้อร้องเรียนให้ผู้บริหารทราบทุกเดือน

๒. ให้รวบรวมรายงานสรุปข้อร้องเรียนหลังจากสิ้นปีงบประมาณเพื่อนำมาวิเคราะห์การจัดการข้อร้องเรียนในภาพรวมของหน่วยงาน เพื่อใช้เป็นแนวทางในการแก้ไข ปรับปรุง พัฒนา องค์กรต่อไป

๑๕. มาตรฐานงาน

การดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียนให้แล้วเสร็จภายในเวลาที่กำหนดกรณีได้รับเรื่องร้องเรียนให้กลุ่มกฎหมายและคดี ดำเนินการตรวจสอบและพิจารณาส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ดำเนินการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน ให้แล้วเสร็จภายใน ๓๐ วันทำการ

