



คู่มือ

การปฏิบัติงานรับเรื่อง ร้องเรียนการทุจริตและ ประพฤติมิชอบ

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2568

โรงเรียนจุฬาราชกุมารี

อำเภอบ้านตาก จังหวัดตาก
สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา
ประถมศึกษา ตาก เขต 1



คำนำ

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน โรงเรียนซูวชิราษฏร์ มีบทบาทหน้าที่หลัก ในการกำหนดทิศทาง วางกรอบ การดำเนินงานการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบการส่งเสริม และคุ้มครองจริยธรรม ของส่วนราชการ ให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติ ว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต เพื่อใช้เป็น เครื่องมือสำคัญในการสร้างการมีส่วนร่วมจากทุกภาคีเครือข่าย ด้านการป้องกันและปราบปรามการทุจริต คอร์รัปชั่น การส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรมทั้งภาครัฐ ภาคเอกชน โดยร่วมกำหนดเป้าหมายการพัฒนา กลยุทธ์ไปสู่การปฏิบัติตามแผนงาน/โครงการที่วางไว้ไปสู่เป้าหมายเดียวกัน คือความสำเร็จอย่างมีประสิทธิภาพ และประสิทธิผล นอกจากนี้ ยังมีหน้าที่สำคัญในการประสาน ติดตามหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเกี่ยวกับการจัดการ เรื่องร้องเรียนการทุจริต และประพฤติมิชอบจากช่องทาง การร้องเรียนของศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต

ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2568 ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน โรงเรียนซูวชิราษฏร์ ได้ทบทวนคู่มือการ ปฏิบัติงานกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบเพื่อเป็นวิธี ปฏิบัติงาน (Work Instruction) สอดรับกับกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน โรงเรียนซูวชิราษฏร์ หวังเป็น อย่างยิ่งว่าคู่มือการปฏิบัติงานกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและ ประพฤติมิชอบ จะเป็นประโยชน์สำหรับหน่วยงาน และบุคลากรผู้ปฏิบัติงานที่จะนำไปเป็นมาตรฐานอย่างมี คุณภาพ

คณะทำงาน

โรงเรียนซูวชิราษฏร์

สารบัญ

หน้า

คำนำ.....	1
สารบัญ.....	2

1. หลักการและเหตุผล

รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2560 มาตรา 63 และ 76 วรรคสาม กำหนดให้รัฐและหน่วยงานของรัฐดำเนินงานด้วยความโปร่งใสและรับผิดชอบ เปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการตรวจสอบ การบริหารงานภาครัฐและหน่วยงานในสังกัดกระทรวงศึกษาธิการ มุ่งเน้นการดำเนินงานด้วยหลักธรรมาภิบาล (Good Governance) ความโปร่งใส ตรวจสอบได้ และการมีส่วนร่วมของประชาชน ตามแนวนโยบายของรัฐบาล และแผนปฏิรูปประเทศด้านการป้องกันและปราบปรามการทุจริต โรงเรียนซูวาราษฎร์ ในฐานะหน่วยงานภาครัฐที่ให้บริการด้านการศึกษา ตระหนักถึงความสำคัญในการส่งเสริมคุณธรรม จริยธรรม และการป้องกันการทุจริตคอร์รัปชัน จึงได้จัดทำแนวปฏิบัติในการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและการประพฤติมิชอบ เพื่อให้เป็นแนวทางที่ชัดเจนสำหรับบุคลากรในการดำเนินการตามกระบวนการรับเรื่อง ตรวจสอบ และรายงานผลการดำเนินงานตามกรอบกฎหมายที่เกี่ยวข้อง เช่น พระราชบัญญัติวินัยการเงินการคลังของรัฐ พ.ศ. 2561 กำหนดให้หน่วยงานของรัฐต้องบริหารจัดการงบประมาณด้วยความโปร่งใส ประสิทธิภาพ และประสิทธิผล รวมถึงกำกับดูแลให้เกิดธรรมาภิบาล พระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ. 2558 ส่งเสริมให้หน่วยงานของรัฐมีขั้นตอนและแนวปฏิบัติที่ชัดเจน โปร่งใส และตรวจสอบได้ ประกาศคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ (ป.ป.ช.) ว่าด้วยมาตรฐานทางจริยธรรม และแนวทางการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต และมาตรการส่งเสริมคุณธรรมและความโปร่งใส (ITA) ตามนโยบายของสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน (สพฐ.) ที่ส่งเสริมให้สถานศึกษามีระบบรับเรื่องร้องเรียนที่ชัดเจน โปร่งใส และมีประสิทธิภาพ ด้วยเหตุนี้ โรงเรียนจึงจัดตั้ง “ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ” พร้อมทั้งจัดทำคู่มือแนวปฏิบัตินี้ เพื่อสร้างกลไกในการรับฟังข้อร้องเรียน ตรวจสอบ แก้ไข และรายงานผลอย่างมีมาตรฐาน อันจะนำไปสู่ความเชื่อมั่น ความเป็นธรรม และคุณภาพในการบริหารงานของโรงเรียนโดยรวม

2. การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียน

โรงเรียนซูวาราษฎร์จัดตั้ง “ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ” ขึ้นภายในโรงเรียน เพื่อเป็นช่องทางกลางในการรับ แจ้ง ตรวจสอบ และดำเนินการตามกระบวนการเรื่องร้องเรียนอย่างเป็นระบบ และมีประสิทธิภาพ เก็บรักษาความลับและปกปิดชื่อผู้ร้องเรียน เพื่อมิให้ผู้ร้องเรียนได้รับผลกระทบหรือความเดือดร้อน

3. ส่วนงานที่รับผิดชอบและสถานที่ตั้ง

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ตั้งอยู่ที่ โรงเรียนซูวาราษฎร์ หมู่ 5 ตำบลเกาะตะเภา อำเภอบ้านตาก จังหวัดตาก

4. หน้าที่ความรับผิดชอบ

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของโรงเรียนซูวาราษฎร์ มีหน้าที่ในการดำเนินการเกี่ยวกับการรับเรื่องร้องเรียนจากบุคคลหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ทั้งภายในและภายนอกโรงเรียน โดยทำหน้าที่เป็นหน่วยกลางในการรวบรวม ตรวจสอบ และดำเนินการเบื้องต้นตามขั้นตอนที่กำหนด เพื่อให้

สามารถตรวจสอบข้อเท็จจริงเกี่ยวกับการทุจริต หรือพฤติกรรมที่ไม่เหมาะสมของบุคลากรในโรงเรียนได้อย่างถูกต้องและเป็นธรรม นอกจากการรับเรื่องร้องเรียนแล้ว ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของโรงเรียนสุวิซาราชูร์ ยังมีหน้าที่ในการกลั่นกรองข้อมูลเบื้องต้น จัดลำดับความสำคัญของเรื่องร้องเรียน และพิจารณาว่าเรื่องใดควรดำเนินการในระดับโรงเรียน และเรื่องใดควรส่งต่อไปยังหน่วยงานที่มีอำนาจพิจารณาต่อ ทั้งนี้ต้องยึดหลักความลับ ความปลอดภัย และความเป็นธรรมต่อทั้งผู้ร้องและผู้ถูกร้อง โดยไม่เปิดเผยชื่อหรือข้อมูลส่วนบุคคลที่อาจทำให้เกิดผลกระทบต่อสิทธิของบุคคลใดโดยไม่จำเป็น ภายหลังจากการตรวจสอบข้อเท็จจริงเบื้องต้นแล้ว ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของโรงเรียนสุวิซาราชูร์ ต้องดำเนินการประสานกับหน่วยงานหรือฝ่ายที่เกี่ยวข้องเพื่อดำเนินการแก้ไขปัญหาหรือข้อบกพร่องที่ปรากฏให้เกิดผลอย่างเป็นรูปธรรม พร้อมทั้งติดตามผลการดำเนินงานจนแล้วเสร็จ และจัดทำรายงานสรุปผลเสนอผู้บริหารสถานศึกษาอย่างต่อเนื่อง เพื่อใช้ประกอบการพัฒนาระบบการบริหารงานของโรงเรียนให้มีความโปร่งใส เป็นธรรม และเป็นที่เชื่อถือของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกฝ่าย

5. วัตถุประสงค์

1. เพื่อเปิดโอกาสให้บุคลากร นักเรียน ผู้ปกครอง และประชาชนสามารถแจ้งเบาะแสการทุจริต
2. เพื่อดำเนินการแก้ไขและป้องกันพฤติกรรมที่ไม่เหมาะสม
3. เพื่อส่งเสริมคุณธรรม ความโปร่งใส และความเชื่อมั่นในหน่วยงาน
4. เพื่อพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการของโรงเรียน

6. คำจำกัดความ

เพื่อให้เกิดความเข้าใจตรงกันในการดำเนินงานตามคู่มือฉบับนี้ คำสำคัญที่ใช้มีความหมายดังต่อไปนี้

“ผู้รับบริการ” หมายถึง บุคคลหรือกลุ่มบุคคลที่เข้ามาใช้บริการหรือมีปฏิสัมพันธ์กับโรงเรียน ไม่ว่าจะเป็นนักเรียน ผู้ปกครอง ชุมชน หรือประชาชนทั่วไป ที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการดำเนินงานของสถานศึกษา

“ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย” หมายถึง บุคคล กลุ่มบุคคล หน่วยงาน หรือองค์กรที่มีความเกี่ยวข้องกับโรงเรียน และอาจได้รับผลกระทบในทางบวกหรือทางลบจากการดำเนินงานของโรงเรียน เช่น นักเรียน ผู้ปกครอง ครู บุคลากรทางการศึกษา คณะกรรมการสถานศึกษา ชุมชนท้องถิ่น และหน่วยงานต้นสังกัด

“การจัดการข้อร้องเรียน” หมายถึง กระบวนการหรือวิธีการที่โรงเรียนใช้ในการรับเรื่อง ตรวจสอบ ดำเนินการแก้ไข และติดตามผลของข้อร้องเรียนหรือข้อร้องทุกข์ ที่เกี่ยวข้องกับการบริหารจัดการ การบริการ หรือพฤติกรรมของบุคลากรภายในโรงเรียน เพื่อให้เกิดความโปร่งใส เป็นธรรม และตอบสนองต่อความคาดหวังของผู้ร้องเรียน

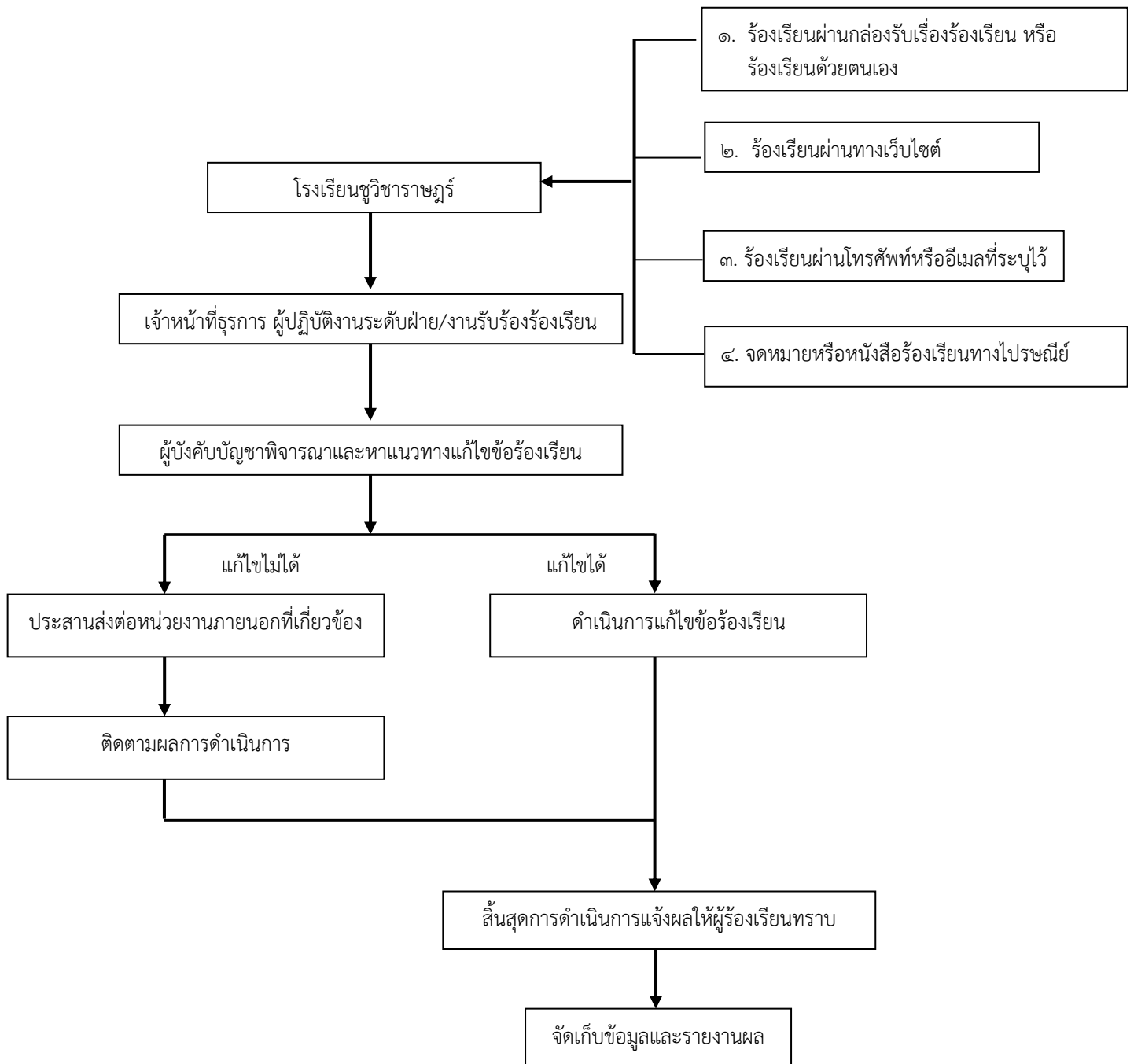
“ผู้ร้องเรียน / ผู้ร้องทุกข์” หมายถึง บุคคลหรือกลุ่มบุคคลที่เห็นว่าตนได้รับความเดือดร้อนเสียหายหรือไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการดำเนินงานของโรงเรียน หรือพบเห็นการกระทำที่ไม่เหมาะสม ทุจริต หรือฝ่าฝืนกฎหมาย/จริยธรรม และประสงค์แจ้งข้อมูลดังกล่าวต่อโรงเรียนเพื่อให้ดำเนินการตรวจสอบ

“ช่องทางการรับข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์” หมายถึง วิธีการหรือสื่อที่โรงเรียนจัดเตรียมไว้ให้ผู้ร้องสามารถแจ้งข้อร้องเรียนได้อย่างสะดวกและหลากหลาย เช่น กล้องรับเรื่องร้องเรียนภายในโรงเรียน เว็บไซต์หรือระบบออนไลน์ของโรงเรียน เบอร์โทรศัพท์ หรืออีเมลที่ระบุไว้ การร้องเรียนด้วยตนเอง ณ ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน จดหมายหรือหนังสือร้องเรียนทางไปรษณีย์ ทุกช่องทางต้องดำเนินการภายใต้หลักการรักษาความลับและคุ้มครองสิทธิของผู้ร้องอย่างเคร่งครัด

7. ระยะเวลาเปิดให้บริการ

เปิดให้บริการทุกวันจันทร์ – ศุกร์ (ยกเว้นวันหยุดราชการ) ทำการตั้งแต่เวลา 08.30 – 16.30 น.

8. แผนผังขั้นตอนหรือวิธีการในการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ



9. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

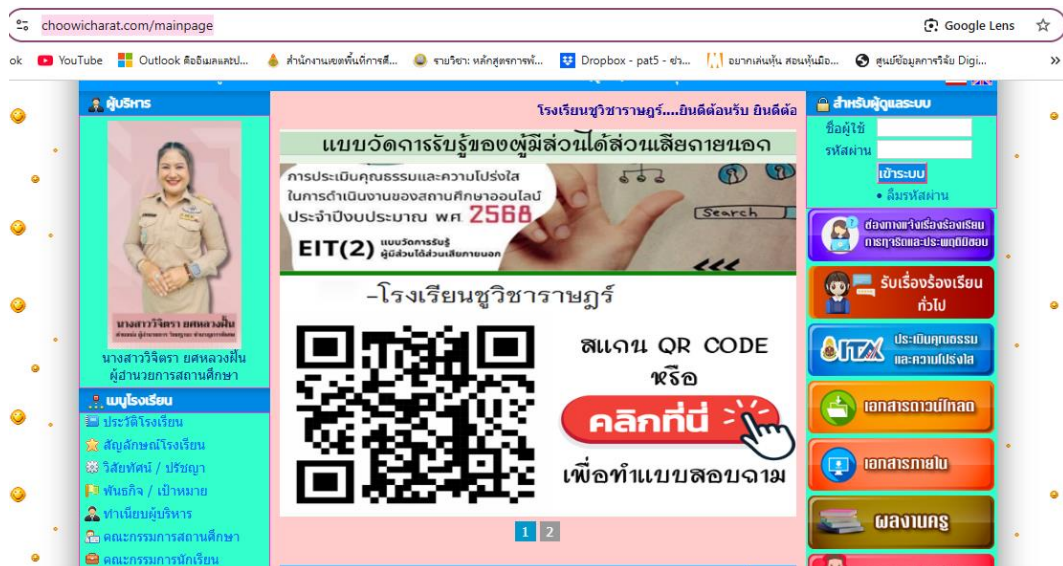
1. การบันทึกข้อร้องเรียน

1) กรอกแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียน โดยต้องมีรายละเอียด ชื่อ-นามสกุล ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ที่สามารถติดต่อได้ของผู้ร้องเรียน เรื่องร้องเรียนและสถานที่เกิดเหตุ ตามช่องทางร้องเรียนต่างๆ ดังนี้

- การร้องเรียนด้วยตนเอง ณ ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน หรือ กล้องรับเรื่องร้องเรียนภายในโรงเรียน ณ โรงเรียนซูวิซาราษฎร์
- เว็บไซต์หรือระบบออนไลน์ของโรงเรียน

<https://www.choowicharat.com/mainpage> หัวข้อ ช่องทางแจ้งเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

ขอบ

A screenshot of the online complaint form on the school website. The form is titled 'ช่องทางแจ้งเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ' (Channel for reporting corruption and misconduct). It includes the school's name 'โรงเรียนซูวิซาราษฎร์' (Suwicharat School) and contact information: 'หมู่ที่ 5 ถนนยุทธหัตถี-สามเงา บ้านวังหม้อ ตำบลเกาะตะเภา อำเภอบ้านตาก จังหวัดตาก 63120', 'เบอร์โทรศัพท์ 055898219 เบอร์แฟกซ์ 055-550197', and 'Email : chuwicha2457@gmail.com'. The form contains several input fields: 'เรื่องร้องเรียน' (Complaint subject), 'รายละเอียด' (Details), 'วันเวลา ที่กระทำ' (Date and time of occurrence) with dropdown menus for day, month, and year, 'ชื่อผู้ร้องเรียน (ถ้ามี)' (Complainant name), 'เบอร์โทร (ถ้ามี)' (Phone number), and 'ไฟล์แนบ' (Attachments) with a file selection button. A CAPTCHA '4ctg25' is visible above the 'กรอกรหัส' (Enter code) field.

- เบอร์โทรศัพท์ หรืออีเมลที่ระบุไว้
 ร้องเรียนผ่าน โทรศัพท์ - โทรสาร 055-550197
 ร้องเรียนผ่าน E-mail ของโรงเรียนชิววิคาราชฎร์ chowicha2457@gmail.com
 - จดหมายหรือหนังสือร้องเรียนทางไปรษณีย์
 ส่งมาที่ ที่อยู่ หมู่ 5 ตำบลเกาะตะเภา อำเภอบ้านตาก จังหวัดตาก 63120
- 2) ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียน เจ้าหน้าที่ต้องบันทึกข้อร้องเรียนลงใน สมุดทะเบียนคุมข้อร้องเรียน

2. การรับและพิจารณาเรื่องร้องเรียน

- 1) เจ้าหน้าที่ต้องอ่านหนังสือร้องเรียนและตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลรวมทั้งเอกสารประกอบการร้องเรียนโดยละเอียด
- 2) สรุปประเด็นการร้องเรียนโดยสรุปเพื่อเสนอต่อผู้บังคับบัญชาหากเรื่องร้องเรียน มีประเด็นที่เกี่ยวข้องกับกฎหมายให้ระบุข้อกฎหมายนั้นเสนอต่อผู้บังคับบัญชา เพื่อประกอบการพิจารณาด้วย
- 3) หนังสือที่ส่งถึงหน่วยงาน หากมีความเห็นหรือข้อสังเกตเพื่อเป็นการเพิ่ม
- 4) ประสิทธิภาพหรือการเอาใจใส่ของหน่วยงานให้ระบุข้อสังเกตนั้นๆ ด้วย เรื่องร้องเรียนกล่าวโทษ ควรแจ้งให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องคุ้มครองความปลอดภัยแก่ผู้ร้องเรียนและพยานที่เกี่ยวข้อง ตามมติคณะรัฐมนตรี พ.ศ.2541 และประกาศตรา "ลับ" ในเอกสารทุกแผ่น
- 5) เรื่องร้องเรียนกล่าวโทษ แจ้งเบาะแสการกระทำความผิด หรือผู้มีอิทธิพลซึ่ง น่าจะเป็นอันตรายแก่ผู้ร้อง ควรปกปิดชื่อและที่อยู่ของผู้ร้องก่อนทำการสำเนา คำร้องให้หน่วยที่เกี่ยวข้อง แต่หากเป็นการกล่าวหาในเรื่องที่เป็นภัยร้ายแรงและ น่าจะเป็นอันตรายต่อผู้ร้องเป็นอย่างมาก ก็ไม่ควรส่งสำเนาคำร้องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องและประกาศตรา "ลับ" ในเอกสารทุกแผ่น
- 6) เมื่ออ่านคำร้องแล้วต้องมีการประเมินว่า เรื่องมีความน่าเชื่อถือเพียงใด หากผู้ร้องแจ้งหมายเลขโทรศัพท์มาด้วย ควรสอบถามข้อมูลเพิ่มเติมจากผู้ร้อง โดยขอให้ยืนยันว่าผู้ร้องได้ร้องเรียนจริง เพราะบางครั้งอาจมีการแอบอ้างชื่อผู้อื่น เป็นผู้ร้อง วิธีการสอบถามไม่ควรบอกเรื่องหรือประเด็นการร้องเรียนก่อนควร ถามว่า ท่านได้ส่งเรื่องร้องเรียนมาจริงหรือไม่ ในลักษณะใดหากผู้ร้องปฏิเสธก็ให้ มีการชี้แจงเพื่อตรวจสอบข้อมูลเบื้องต้น

3. ผู้บังคับบัญชาพิจารณาและหาแนวทางแก้ไขข้อร้องเรียน

ผู้บริหารสถานศึกษาหรือผู้ได้รับมอบหมายพิจารณาแนวทางการดำเนินการตามความเหมาะสม อาจตั้งคณะกรรมการตรวจสอบข้อเท็จจริงหากจำเป็น หรือสั่งการให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการแก้ไขปัญหา โดยมีหลักเกณฑ์พิจารณา และ วิธีการตอบสนองข้อร้องเรียน ดังนี้

- 1) กรณีเป็นการขอข้อมูลข่าวสาร ประสานหน่วยงานผู้ครอบครองเอกสาร เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ข้อมูลแก่ผู้ร้องขอได้ทันที
- 2) ข้อร้องเรียนที่ไม่อยู่ในความรับผิดชอบของโรงเรียนชิววิคาราชฎร์ ให้มีการดำเนินการ

- 3) ประสานหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้องเพื่อให้เกิดความรวดเร็วและถูกต้องในการแก้ไข ปัญหาต่อไป
- 4) ขอร้องเรียนที่ส่งผลกระทบต่อหน่วยงาน เช่น กรณีผู้ร้องเรียนทำหนังสือ ร้องเรียนความ ไม่โปร่งใสในการจัดซื้อจัดจ้าง ให้เจ้าหน้าที่จัดทำบันทึกข้อความ เพื่อเสนอผู้บริหาร พิจารณาสั่งการไปยังหน่วยงานที่รับผิดชอบ เพื่อดำเนินการ ตรวจสอบและแจ้งผู้ ร้องเรียนทราบต่อไป

กรณีมีมูลความผิดทางวินัย

1. ไม่อยู่ในอำนาจหน้าที่แจ้งผู้มีอำนาจ ตามมาตรา 53 ผู้บังคับบัญชาแต่งตั้ง คณะกรรมการ สอบสวนทางวินัย
2. อยู่ในอำนาจหน้าที่ ดำเนินการแต่งตั้งคณะกรรมการสอบสวนทางวินัย

กรณีไม่มีมูลความผิดทางวินัย

1. ดำเนินการตรวจสอบคำชี้แจง พยานหลักฐาน รายงานผู้บังคับบัญชา
2. พิจารณายุติเรื่อง
 - กรณียุติเรื่องแจ้งผู้ร้องเรียน/หน่วยงานที่เกี่ยวข้องทราบ
 - กรณีไม่ยุติเรื่องพิจารณาขอร้องเรียนดำเนินการทางวินัย
3. ดำเนินการอื่นตามมติ อ.ก.ค.ศ.เขตพื้นที่การศึกษา เมื่อสิ้นสุดการดำเนินการ รายงานผลให้ ผู้บริหาร/แจ้งผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ทราบ

หมายเหตุ กฎหมายที่เกี่ยวข้อง พระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา พ.ศ.๒๕๔๗ และ การดำเนินการดังกล่าวไม่มีค่าธรรมเนียม

4. การดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียนหรือประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียน และหากไม่สามารถแก้ไขได้ จะประสานหน่วยงาน ที่เกี่ยวข้องให้แก้ไขข้อร้องเรียน และติดตาม ตรวจสอบว่าได้มีการดำเนินการแล้วเสร็จอย่างเหมาะสมหรือไม่ หากยังไม่แล้วเสร็จในระยะเวลาที่กำหนด ให้ประสานและเร่งรัดหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

5. สิ้นสุดการดำเนินการ แจ้งผลให้ผู้ร้องเรียนทราบ

เมื่อดำเนินการแก้ไขแล้วเสร็จ ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของโรงเรียนชูวิชา ราษฎร์ จะจัดทำหนังสือแจ้งผลการดำเนินการให้แก่ผู้ร้องเรียน พร้อมชี้แจงรายละเอียดในกรณีที่ไม่สามารถ ดำเนินการบางส่วนได้ตามที่ร้อง

6. จัดเก็บข้อมูลและรายงานผล

เมื่อเรื่องร้องเรียนสิ้นสุดกระบวนการ ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของโรงเรียน ชูวิชาราษฎร์ จะดำเนินการจัดเก็บเอกสารทั้งหมดไว้ในระบบหรือแฟ้มอย่างเป็นระเบียบ และรายงานสรุปผล

การดำเนินงานให้ผู้บริหารทราบ รวมถึงนำข้อมูลไปวิเคราะห์การจัดการข้อร้องเรียนในภาพรวมของหน่วยงาน เพื่อใช้เป็นแนวทางในการ แก้ไขปรับปรุงและพัฒนาองค์กรต่อไป

10. การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่าง ๆ

ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียน / แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ ที่เข้ามาถึงหน่วยงานจากช่องทางต่าง ๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

ช่องทางร้องเรียน	ระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องเรียน เพื่อประสานหาทางแก้ไข	หมายเหตุ
1. ร้องเรียนด้วยตนเอง หรือ ทางโทรศัพท์	ภายใน 15 วันทำการ	
2. กล่องรับจดหมายบริเวณหน้าห้องสำนักงาน	ภายใน 15 วันทำการ	
3. ทางไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ (E-Mail)	ภายใน 15 วันทำการ	
4. เว็บไซต์ของโรงเรียนซูวาคาราษฎร์	ภายใน 15 วันทำการ	

11. การบันทึกข้อร้องเรียน

1. เมื่อมีการแจ้งเรื่องร้องเรียนหรือร้องทุกข์ ไม่ว่าจะผ่านช่องทางใด เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจะต้อง ดำเนินการให้ผู้ร้องกรอก แบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ โดยระบุรายละเอียดให้ครบถ้วน ประกอบด้วย

- ชื่อ-สกุลของผู้ร้องเรียน
- ที่อยู่สำหรับติดต่อ
- หมายเลขโทรศัพท์หรือช่องทางติดต่อกลับ
- รายละเอียดของเรื่องร้องเรียนหรือร้องทุกข์
- วัน เวลา และสถานที่ที่เกิดเหตุ
- หลักฐาน (ถ้ามี) หรือพยานแวดล้อมที่เกี่ยวข้อง

ทั้งนี้ เจ้าหน้าที่ต้องอธิบายให้ผู้ร้องเข้าใจสิทธิในการเก็บข้อมูลเป็นความลับ และการดำเนินการของ โรงเรียนตามแนวปฏิบัติที่โปร่งใสและเป็นธรรม

2. สำหรับทุกช่องทางที่ได้รับข้อร้องเรียน ไม่ว่าจะ เป็นกล่องรับเรื่อง เว็บไซต์ โทรศัพท์ อีเมล หรือด้วยตนเอง เจ้าหน้าที่มีหน้าที่ บันทึกข้อมูล ลงใน สมุดทะเบียนข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ หรือระบบฐานข้อมูล ของศูนย์รับเรื่อง เพื่อจัดเก็บข้อมูลอย่างเป็นระบบ โดยต้องระบุวัน เวลา ช่องทางที่ได้รับ และผู้รับเรื่อง อย่างชัดเจน พร้อมกำกับเลขทะเบียนเรื่องที่ไม่ซ้ำกัน เพื่อใช้ติดตามผลในลำดับถัดไป

12. การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ไขข้อร้องเรียนและการแจ้งกลับผู้ร้องเรียน

เมื่อมีการตรวจสอบเบื้องต้นแล้วพบว่าเรื่องร้องเรียนที่ได้รับมีมูลความจริง หรืออยู่ในขอบเขตที่สามารถดำเนินการแก้ไขได้ โรงเรียนจะดำเนินการประสานกับหน่วยงานหรือฝ่ายที่เกี่ยวข้องภายในโรงเรียน

เพื่อให้เร่งดำเนินการแก้ไขปัญหาดังกล่าว โดยต้องดำเนินการภายใต้กรอบระยะเวลาที่เหมาะสม เพื่อไม่ให้เรื่องร้องเรียนยืดเยื้อหรือสร้างความเสียหายแก่ผู้เกี่ยวข้อง

นอกจากนี้ เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจะต้องติดตามการดำเนินงานจากหน่วยงานที่รับผิดชอบ และดำเนินการแจ้งผลความคืบหน้าหรือผลการดำเนินงานที่แล้วเสร็จให้แก่ผู้ร้องเรียนทราบโดยเร็วที่สุด ทั้งนี้ การแจ้งผลต้องใช้ภาษาที่สุภาพ ชัดเจน และเคารพสิทธิของผู้ถูกร้องเรียน โดยคำนึงถึงการรักษาความลับและความเป็นธรรมของทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้อง

13. ติดตามการแก้ไขข้อร้องเรียน

ภายหลังจากการส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียน ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนจะต้องมีระบบติดตามและตรวจสอบความคืบหน้าของการดำเนินงานอย่างต่อเนื่อง โดยเฉพาะในกรณีที่เรื่องร้องเรียนมีลักษณะเร่งด่วนหรือส่งผลกระทบต่อในวงกว้าง โรงเรียนอาจมอบหมายให้คณะกรรมการ หรือตั้งผู้รับผิดชอบเฉพาะเรื่อง เพื่อประสาน ติดตาม และรายงานความคืบหน้าให้กับผู้บริหารโรงเรียน

หากพบว่าการดำเนินการล่าช้าหรือไม่เกิดผลตามวัตถุประสงค์ ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของโรงเรียนสุวิภาราชภัฏ มีหน้าที่แจ้งเตือนหรือเร่งรัดการดำเนินงาน พร้อมบันทึกเหตุผลประกอบไว้เป็นหลักฐาน เพื่อใช้ในการปรับปรุงกระบวนการทำงานในระยะยาว และสร้างความเชื่อมั่นให้แก่ผู้ร้องเรียนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

14. การรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

เมื่อกระบวนการจัดการข้อร้องเรียนแล้วเสร็จในแต่ละกรณี ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนต้องจัดทำรายงานผลการดำเนินงาน เสนอต่อผู้บริหารสถานศึกษาเพื่อทราบ และเพื่อใช้ประกอบการวางแผนเชิงนโยบายในการพัฒนา ปรับปรุง หรือป้องกันไม่ให้เกิดปัญหาในลักษณะเดียวกันซ้ำอีก

นอกจากนี้ โรงเรียนควรรวบรวมข้อมูลข้อร้องเรียนเป็นรายเดือน รายไตรมาส หรือรายปี (ตามความเหมาะสม) เพื่อวิเคราะห์แนวโน้มปัญหา ข้อบกพร่องเชิงระบบ หรือประเด็นที่เกิดขึ้นซ้ำ และจัดทำเป็นรายงานสรุปเสนอคณะกรรมการสถานศึกษา หรือหน่วยงานต้นสังกัด เช่น สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา เพื่อให้สามารถนำข้อมูลไปใช้ในการกำกับดูแลและประเมินประสิทธิภาพการดำเนินงานในภาพรวมของโรงเรียนต่อไป

15. มาตรฐานงาน

เพื่อให้การดำเนินงานเกี่ยวกับข้อร้องเรียนเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ และสามารถตรวจสอบย้อนกลับได้ โรงเรียนกำหนดมาตรฐานงานในการรับเรื่องร้องเรียนและการดำเนินการแก้ไขไว้ ดังนี้

1. ข้อร้องเรียนที่ได้รับจะต้องมีการตอบรับภายในระยะเวลาไม่เกิน 3 วันทำการ
2. การตรวจสอบข้อเท็จจริงเบื้องต้นควรดำเนินการให้แล้วเสร็จภายใน 15 วันทำการ
3. หากเรื่องร้องเรียนมีความซับซ้อนหรือเกี่ยวข้องกับหลายฝ่าย ควรดำเนินการแล้วเสร็จภายใน ไม่เกิน 30 วันทำการ
4. ผู้ร้องเรียนจะต้องได้รับการแจ้งผลการดำเนินการภายใน 45 วัน นับจากวันที่รับเรื่อง

5. ข้อมูลและเอกสารที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียนจะต้องได้รับการจัดเก็บอย่างเป็นระบบและรักษาความลับอย่างเคร่งครัด

มาตรฐานเหล่านี้จะเป็นแนวทางที่ช่วยเสริมสร้างความเชื่อมั่นให้แก่ผู้รับบริการ และสะท้อนถึงความโปร่งใสในการบริหารจัดการของโรงเรียน

16. แบบฟอร์ม

- แบบฟอร์มหนังสือร้องทุกข์ – ร้องเรียน โรงเรียนชูวิธาราษฎร์

17. จัดทำโดย

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของโรงเรียนชูวิธาราษฎร์

ภาคผนวก



แบบฟอร์มหนังสือร้องทุกข์ – ร้องเรียน

เขียนที่.....

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.

เรียน ผู้อำนวยการโรงเรียนช1วิชาการราษฎร์

ข้าพเจ้า (นาย/นาง/นางสาว).....อายุ.....ปี

อยู่บ้านเลขที่.....หมู่ที่.....ตำบล.....อำเภอ.....จังหวัด.....

ขอร้องทุกข์ – ร้องเรียน แก่ท่าน เนื่องจาก

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

เพื่อให้ดำเนินการช่วยเหลือและแก้ไขปัญหาดังนี้

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

พร้อมนี้ข้าพเจ้าได้แนบเอกสาร/หลักฐาน ดังนี้

1. สำเนาบัตรประชาชน จำนวน.....ฉบับ
2. เอกสาร/หลักฐานอื่น ๆ ดังนี้

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

ขอแสดงความนับถือ

(ลงชื่อ).....ผู้ร้องทุกข์ / ร้องเรียน

(.....)

หมายเลขโทรศัพท์.....



ประกาศโรงเรียนซูวชิราราษฎร์
เรื่อง แนวปฏิบัติ การจัดการ เรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

ตามทียุทธศาสตร์ชาติ มีวัตถุประสงค์หลักเพื่อให้สังคมมีพฤติกรรมร่วมกันต่อต้านการทุจริตในวงกว้าง ประชาชนชาวไทยต้องไม่เพิกเฉยต่อการทุจริต ในกรณีที่ส่วนราชการได้รับคำร้องเรียน เสนอแนะหรือความคิดเห็นเกี่ยวกับวิธีปฏิบัติราชการ อุปสรรค ความยุ่งยาก หรือปัญหาอื่นใดจากบุคคลใด โดยมีข้อมูลและสาระตามสมควร ให้เป็นหน้าที่ของส่วน ราชการนั้น ที่จะต้องพิจารณาดำเนินการให้ลุล่วงไป ดังนั้น เพื่อให้การบริหารราชการของโรงเรียนซูวชิราราษฎร์ เป็นไปด้วยความถูกต้อง ยุติธรรม ตลอดจนดำเนินการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริต ในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ รวดเร็ว และประสบผลสำเร็จอย่างเป็น รูปธรรม จึงได้จัดทำมาตรการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต และให้เจ้าหน้าที่ถือปฏิบัติตามแนวทางดังกล่าว อย่างเคร่งครัด ดังนี้

๑. แนวปฏิบัติของหน่วยงาน

๑.๑ กำหนดให้หน่วยงานมีช่องทางการร้องเรียนการทุจริตในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ผ่านช่องทางต่างๆที่เหมาะสมและอำนวยความสะดวก เข้าถึงง่าย แก่ประชาชนในการแจ้งเรื่องร้องเรียน

๑.๒ ให้หน่วยงานมีคู่มือและแนวปฏิบัติเกี่ยวกับการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตที่โปร่งใส เป็นธรรม และตรวจสอบได้

๑.๓ ให้หน่วยงานมีสรุปผลและข้อมูลเชิงสถิติเรื่องร้องเรียนประจำปีเสนอผู้บังคับบัญชา และเผยแพร่ในเว็บไซต์ของหน่วยงานภายในสิ้นปีงบประมาณนั้นๆ

๒. ขั้นตอนและวิธีการดำเนินงาน

๒.๑ ช่องทางการร้องเรียนการทุจริตในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตามช่องทาง
ดังนี้

- ๑) ร้องเรียนด้วยตนเอง ณ โรงเรียนซูวชิราราษฎร์
- ๒) ร้องเรียนผ่านกล่องแสดงความคิดเห็น ของสำนักงานเขตพื้นที่ การศึกษา
มัธยมศึกษาเชียงใหม่
- ๓) ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์โรงเรียนซูวชิราราษฎร์

<https://www.choowicharat.com/mainpage> หัวข้อ ช่องทางแจ้งเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

- ๔) ร้องเรียนเป็นหนังสือผ่านช่องทางไปรษณีย์ ที่อยู่ หมู่ ๕ ตำบลเกาะตะเภา
อำเภอบ้านตาก จังหวัดตาก ๖๓๑๒๐
- ๕) ร้องเรียนผ่านโทรศัพท์ โทรสาร ๐๕๕-๕๕๐๑๙๗
- ๖) ร้องเรียนผ่าน E-mail ของโรงเรียนซูชิซาราษฎร์
chowichab๒๔๕๗@gmail.com

๒.๒ เมื่อได้รับเรื่องร้องเรียนให้มีการรวบรวมข้อมูลและตรวจสอบข้อมูลเบื้องต้น พร้อมให้ความเห็นเสนอผู้บังคับบัญชาภายใน ๑๕ วันนับแต่วันได้รับเรื่องร้องเรียน เพื่อให้ผู้บังคับบัญชา พิจารณาสั่งการ อย่างใดอย่างหนึ่ง ดังนี้

(๑) กรณียังไม่มีมูลที่ควรกล่าวหาว่ากระทำความผิดวินัยจะสั่งยุติเรื่อง หรือสั่ง การ ให้ดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่งตามที่เห็นสมควร

(๒) กรณีมีมูลที่ควรกล่าวหาว่ากระทำความผิดวินัย ให้แต่งตั้งคณะกรรมการ สอบสวนและดำเนินการแล้วเสร็จภายใน ๑๒๐ วัน นับแต่วันที่คณะกรรมการรับทราบคำสั่ง

๒.๓ กรณีข้อร้องเรียนอยู่นอกเหนืออำนาจการพิจารณาของหน่วยงาน ให้ส่งเรื่อง ร้องเรียนไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้องโดยตรง

๒.๔ ให้แจ้งผลดำเนินงานและผลการพิจารณาให้ผู้ร้องเรียนทราบภายใน ๑๕ วัน

๓. ส่วนงานที่รับผิดชอบ

มอบหมายให้งานนิติกร มีหน้าที่ในการควบคุมดูแลการดำเนินงานของหน่วยงานให้ เป็นไปตามมาตรการการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตนี้

จึงประกาศให้ทราบโดยทั่วกัน

ประกาศ ณ วันที่ ๑ ตุลาคม พ.ศ. ๒๕๖๗

(ลงชื่อ)



(นางสาววิจิตร ยศหลวงฝัน)
ผู้อำนวยการโรงเรียนซูชิซาราษฎร์