



คู่มือการดำเนินการ
ต่อเรื่องร้องเรียนการทุจริตประพฤติมิชอบ
ของข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา
(เจ้าหน้าที่ของหน่วยงาน)

โรงเรียนบางหลวงวิทยา
สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา
นครปฐม

สารบัญ

เรื่อง	หน้า
หลักการและเหตุผล	1
วัตถุประสงค์	1
หลักเกณฑ์และรายละเอียด	1
ช่องทางการร้องเรียน	2
วิธีการในการจัดการต่อเรื่องร้องเรียน	3
ผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียน	4
กระบวนการจัดการข้อร้องเรียน	4
การตอบสนองต่อเรื่องร้องเรียน	4
กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่	5
กระบวนการการดำเนินการทางวินัย	6
มาตรฐานการปฏิบัติงาน	7
การติดตามและการประเมินผล	7
แบบร้องเรียน/ร้องทุกข์	8
ติดต่อโรงเรียนบางหลวงวิทยา	9
คณะผู้จัดทำ	9

คู่มือการดำเนินการต่อเรื่องร้องเรียนการทุจริตประพฤติมิชอบของข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา (เจ้าหน้าที่ของหน่วยงาน) โรงเรียนบางหลวงวิทยา สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา นครปฐม

หลักการและเหตุผล

โรงเรียนบางหลวงวิทยา สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา นครปฐม เป็นหน่วยงานที่ให้ความสำคัญกับการบริหารงานด้วยระบบคุณธรรมและความโปร่งใส รวมทั้งการรณรงค์และเสริมสร้างวัฒนธรรมขององค์กร เพื่อนำไปสู่การพัฒนาและยกระดับการบริหารจัดการให้เป็นไปตามหลักธรรมาภิบาล โดยสอดคล้องกับ ยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริตภาครัฐ ซึ่งได้มีการกำหนดมาตรการปลูกจิตสำนึก ป้องกัน ปราบปราม และสร้างเครือข่ายในการป้องกันและปราบปรามการทุจริต และการดำเนินการส่งเสริม ค้ำครอง คุณธรรมจริยธรรมของข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษาโรงเรียนบางหลวงวิทยา (เจ้าหน้าที่ของหน่วยงาน) โดยมีเป้าหมาย คือ เจ้าหน้าที่ที่สามารถปฏิบัติราชการ ได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล นักเรียน ผู้ปกครอง ประชาชนและหน่วยงานต่างๆ ได้รับการที่ดี มีความพึงพอใจ เชื้อมั่นและศรัทธา ต่อการบริหารราชการของหน่วยงาน

วัตถุประสงค์

1. เพื่อให้บุคลากรที่เกี่ยวข้องหรือเจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบสามารถนำไปใช้เป็นกรอบแนวทางการ ดำเนินงานให้เกิดเป็นรูปธรรม ปฏิบัติงานได้ตามมาตรฐานของกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและ ประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ได้อย่างมีประสิทธิภาพ
2. เพื่อสร้างความมั่นใจว่ากระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ เป็นไปตาม ขั้นตอนและสอดคล้องกับข้อกำหนดระเบียบ หลักเกณฑ์ และกฎหมายที่เกี่ยวข้องอย่างถูกต้องและครบถ้วน
3. เพื่อเป็นการแสดงขั้นตอนและวิธีการปฏิบัติงาน ซึ่งสามารถถ่ายทอดให้กับผู้ที่เข้ามาปฏิบัติงานใน ภายหลังได้ส่งผลให้ ผู้ให้บริการสามารถเข้าใจและใช้ประโยชน์จากกระบวนการที่มีอยู่ สามารถพัฒนาการ ปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ รวมทั้งสามารถแสดงหรือเผยแพร่ให้กับบุคคลภายนอกได้ทราบเพื่อนำไปสู่ การให้ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ ทั้งนี้ เพื่อนำไปสู่การปรับปรุงกระบวนการในการปฏิบัติงานต่อไป
4. เพื่อพิทักษ์สิทธิของประชาชนและผู้ร้องเรียนตามหลักธรรมาภิบาล

หลักเกณฑ์และรายละเอียด

1. หลักเกณฑ์การร้องเรียน

1.1 เรื่องที่จะนำมาร้องเรียนต้องเป็นเรื่องที่ผู้ร้องได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหาย อันเนื่องมาจากข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษาของโรงเรียนบางหลวงวิทยา (เจ้าหน้าที่ของหน่วยงาน) ในเรื่องดังต่อไปนี้

- (1) การกระทำการทุจริตต่อหน้าที่ราชการ
- (2) การกระทำความผิดต่อตำแหน่งหน้าที่ราชการ
- (3) ละเลยหน้าที่ตามที่กฎหมายกำหนดให้ต้องปฏิบัติ
- (4) ปฏิบัติหน้าที่ล่าช้าเกินสมควร
- (5) กระทำการนอกเหนืออำนาจหน้าที่ หรือขัดหรือไม่ถูกต้องตามกฎหมาย

1.2 เรื่องที่ร้องเรียนต้องเป็นเรื่องจริงที่มีมูล มีใช้ลักษณะกระแสข่าวที่สร้างความเสียหาย แก่บุคคลที่ขาดหลักฐานแวดล้อมที่ปรากฏชัดแจ้ง ตลอดจนขาดพยานบุคคลแน่นอน

2. ข้อร้องเรียนต้องมีสาระสำคัญดังต่อไปนี้
 - 2.1 ชื่อและข้อมูลของผู้ร้องเรียน
 - 2.2 ชื่อหน่วยงานหรือเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องที่เป็นเหตุแห่งการร้องเรียน
 - 2.3 การกระทำทั้งหลายที่เป็นเหตุแห่งการร้องเรียน พร้อมทั้งข้อเท็จจริงหรือพฤติการณ์ ตามสมควรที่เกี่ยวกับการกระทำดังกล่าว
 - 2.5 ระบุวัน เดือน ปีที่เกิดเหตุร้องเรียน
 - 2.6 เอกสารหลักฐานอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง เช่น พยานเอกสาร พยานวัตถุ พยานบุคคล เป็นต้น
3. กรณีการร้องเรียนที่มีลักษณะเป็นบัตรสนเท่ห์ จะรับพิจารณาเฉพาะรายชื่อระบุหลักฐาน กรณีแวดล้อมปรากฏชัดเจน ตลอดจนชี้พยานบุคคลแน่นอนเท่านั้น
4. กรณีที่มีผู้ร้องเรียนด้วยวาจาหรือทางโทรศัพท์ ให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบสอบถามและบันทึกข้อมูลดังกล่าวให้ครบถ้วนหรือแจ้งผู้ร้องเรียน ทำเป็นหนังสือส่งมายัง โรงเรียนบางหลวงวิทยา สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาสมุทรสาครบุรีรัมย์
5. ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ร้องเรียนและผู้ถูกร้องเรียนต้องจัดเก็บเป็นความลับ
6. เรื่องร้องเรียนที่อาจไม่รับพิจารณา
 - 6.1 ข้อร้องเรียนที่มีได้ทำเป็นหนังสือ
 - 6.2 ข้อร้องเรียนที่ไม่มีมูลความจริงหรือพยานหลักฐานที่เพียงพอ
 - 6.3 ข้อร้องเรียนที่ไม่มีรายการตามข้อ 2

ช่องทางการร้องเรียน

1. ร้องเรียนด้วยตนเองที่โรงเรียนบางหลวงวิทยา สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาสมุทรสาครบุรีรัมย์
2. ร้องเรียนเป็นหนังสือทางไปรษณีย์มายังโรงเรียนบางหลวงวิทยา เลขที่ 170 หมู่ 6 ตำบลบางหลวง อำเภอบางเลน จังหวัดนครปฐม รหัสไปรษณีย์ 73190
3. ร้องเรียนผ่านทางโทรศัพท์ 0 3439 9070
4. ร้องเรียนผ่านทางโทรสาร 0 3439 9070
5. ร้องเรียนผ่านทางออนไลน์ ได้แก่
 - เว็บไซต์ <http://www.blwy.ac.th/>
 - ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ blw.school1960@gmail.com
6. ร้องเรียนผ่านทางช่องทางอื่นๆ เช่น สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาสมุทรสาครบุรีรัมย์ สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ (ป.ป.ช.) สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตในภาครัฐ (ป.ป.ท.) สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน (สพฐ.) หรือศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดนครปฐม เป็นต้น

วิธีการในการจัดการต่อเรื่องร้องเรียน

โรงเรียนบางหลวงวิทยา สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา นครปฐม ได้จัดระดับข้อร้องเรียนตามความสำคัญของข้อร้องเรียน โดยแบ่งออกเป็น 4 ระดับ ดังนี้

ระดับ	ประเภท	นิยาม	ระยะเวลา	ผู้รับผิดชอบ
1.	ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ การสอบถาม การร้องขอข้อมูล	ผู้ร้องเรียนไม่ได้รับความเดือดร้อน แต่ติดต่อมาเพื่อให้ข้อเสนอแนะ ให้ข้อคิดเห็น สอบถาม หรือ ร้องขอข้อมูลของหน่วยงาน	ไม่เกิน 7 วันทำการ	เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียน
2.	ข้อร้องเรียนเล็ก	ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อน แต่สามารถแก้ไขได้โดยหน่วยงานเดียว	ไม่เกิน 15 วันทำการ	หน่วยงานผู้รับผิดชอบเรื่อง
3.	ข้อร้องเรียนใหญ่	- ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อน ไม่สามารถแก้ไขได้โดยหน่วยงานเดียวหรือจะต้องมีการแต่งตั้งคณะกรรมการเพื่อพิจารณา หรือต้องส่งเรื่องต่อให้หน่วยงานอื่นดำเนินการ - เรื่องที่สร้างความเสียหายต่อชื่อเสียงของหน่วยงาน	ไม่เกิน 15 วันทำการหรือเกินกว่านั้น	หน่วยงานผู้รับผิดชอบเรื่อง
4.	ข้อร้องเรียนนอกเหนืออำนาจของหน่วยงาน	ผู้ร้องเรียนร้องขอในสิ่งที่อยู่นอกเหนือขอบเขตอำนาจหน้าที่ของหน่วยงาน	ไม่เกิน 1 วันทำการ (ชี้แจงให้ผู้รับบริการหรือผู้ร้องเรียนทราบ)	เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของทุกหน่วยงาน

ผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียน

1. กรณีเป็นข้อร้องเรียน ณ จุดปฏิบัติงาน เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานธุรการและสารบรรณของกลุ่มงาน นำเสนอข้อมูลต่อผู้บังคับบัญชา และทำหน้าที่แจ้งข้อมูลกลับต่อผู้รับบริการ/ผู้ร้องเรียน
2. กรณี ร้องเรียน ณ โรงเรียนบางหลวงวิทยา เจ้าหน้าที่ธุรการและสารบรรณของโรงเรียน รับเอกสารข้อร้องเรียนและแจ้งให้ผู้ร้องเรียนกรอกแบบฟอร์ม หรือเป็นผู้บันทึก แบบฟอร์ม และนำเสนอต่อผู้บังคับบัญชา เมื่อผู้บังคับบัญชาดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียนเรียบร้อยแล้ว หรืออยู่ระหว่างดำเนินการแก้ไข จะมอบหมายให้เจ้าหน้าที่ดังกล่าว แจ้งข้อมูลกลับต่อผู้รับบริการ/ผู้ร้องเรียน
3. กรณีข้อร้องเรียนจากช่องทางติดต่อแจ้งเรื่องร้องเรียนหรือสื่อออนไลน์อื่น ๆ ให้เจ้าหน้าที่ผู้ดูแลระบบสื่อออนไลน์ของโรงเรียน เป็นผู้รวบรวมข้อมูลเสนอต่อผู้บริหาร และแจ้งกลับข้อมูลกลับผู้รับบริการ/ผู้ร้องเรียน

กระบวนการจัดการข้อร้องเรียน

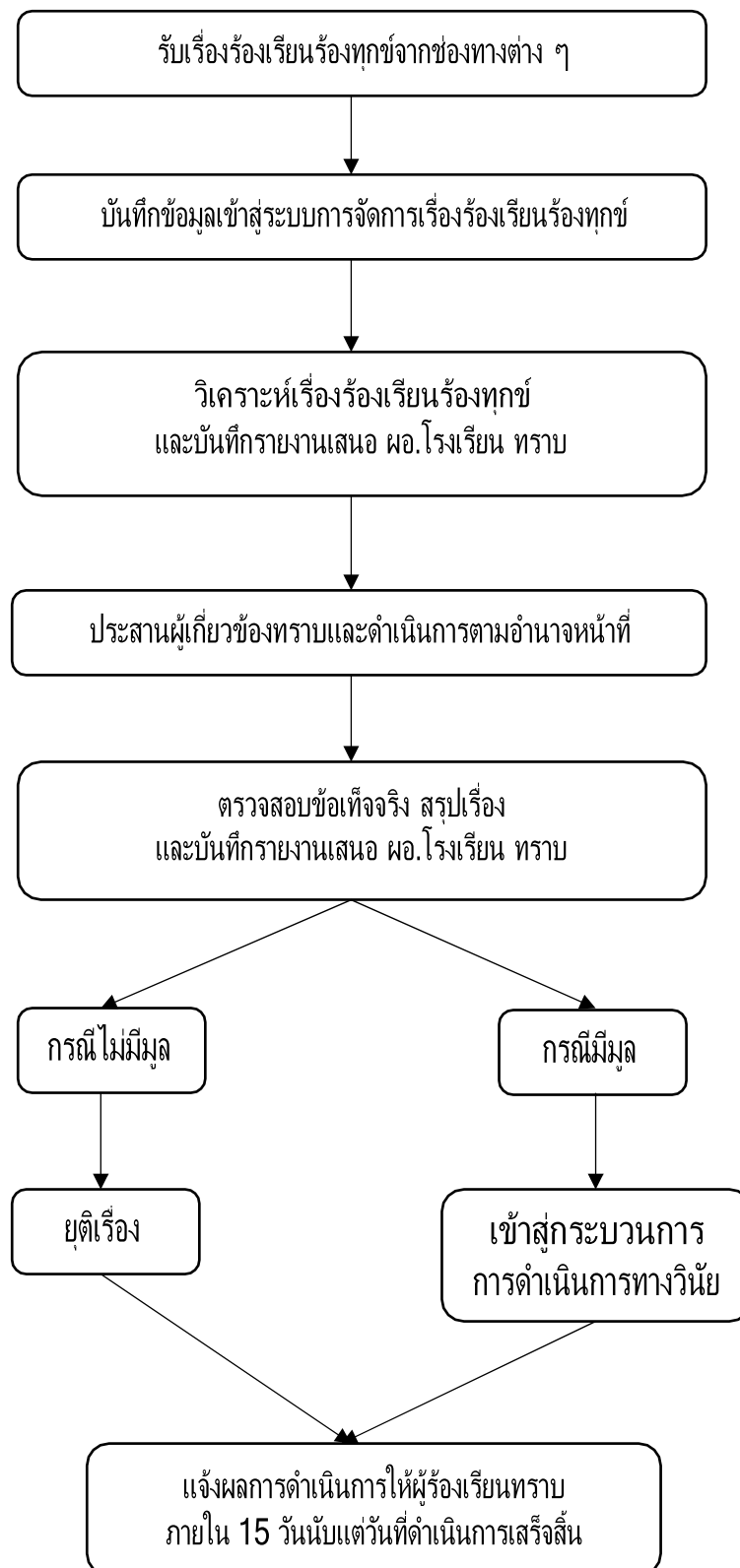
1. ผู้ร้องเรียนสามารถร้องเรียนผ่านช่องทางที่กำหนดให้ เพื่อเป็นข้อมูลในการแจ้งผลกลับ ให้ผู้ร้องเรียนมีการบันทึกข้อมูลรายละเอียดการร้องเรียน ชื่อผู้ร้องเรียน ที่อยู่โทรศัพท์ ชื่อหน่วยงาน หรือ ชื่อผู้ถูกร้องเรียน และเหตุที่ร้องเรียน
2. เมื่อได้รับข้อร้องเรียน ให้เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานทุกกลุ่มงาน ดำเนินการตามกระบวนการและ ขั้นตอน โดยพิจารณาแบ่งประเภทข้อร้องเรียนและดำเนินการปรับปรุงแก้ไขข้อร้องเรียนภายในระยะเวลาที่ได้ กำหนดไว้ ส่วนเรื่องการให้บริการ ให้ดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียนในที่พร้อมและแจ้งข้อมูลกลับให้ ผู้รับบริการได้รับทราบ รายงานและบันทึกข้อมูลข้อร้องเรียน/วิธีการแก้ไขต่อผู้บังคับบัญชา
3. ข้อร้องเรียนประเภทอื่น ให้เสนอข้อมูลต่อผู้อำนวยการกลุ่ม และผู้อำนวยการหรือคณะบริหาร โรงเรียนบางหลวงวิทยา เพื่อพิจารณาแก้ไขปรับปรุง และให้มีการแจ้งกลับต่อผู้รับบริการ ภายใน 15 วัน
4. ในกรณีที่ข้อร้องเรียนทางสื่อสิ่งพิมพ์ สื่อมวลชน หรือข้อร้องเรียนที่ไม่ระบุผู้ร้องเรียนในลักษณะ เป็นบัตรสนเท่ห์ ให้กลุ่มงานที่รับผิดชอบในเรื่องที่ร้องเรียน รวบรวมข้อมูลนำเสนอผู้อำนวยการผู้อำนวยการหรือคณะบริหาร โรงเรียนบางหลวงวิทยาเพื่อพิจารณาเป็นเฉพาะกรณีไป
5. ให้ทุกกลุ่มงาน รายงานผลข้อมูลการร้องเรียนต่อผู้อำนวยการโรงเรียนบางหลวงวิทยา ทุก 3 เดือน

การตอบสนองต่อเรื่องร้องเรียน

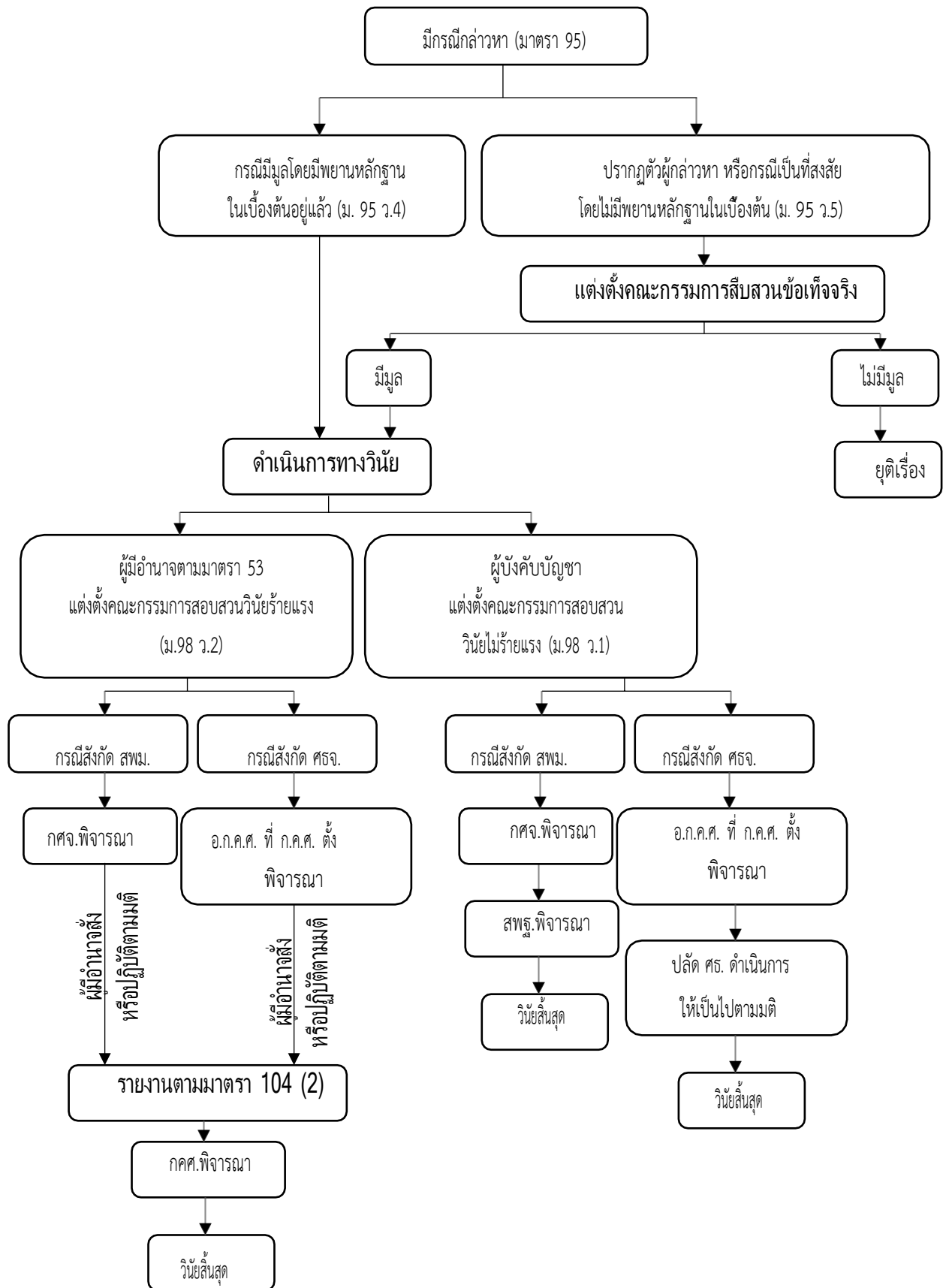
การแจ้งการดำเนินการกลับให้ผู้รับบริการ/ผู้ร้องเรียนทราบ ด้วยวิธีการแจ้งให้รับทราบด้วยตนเอง หรือทางไปรษณีย์ลงทะเบียนตอบรับ ณ ที่อยู่ของผู้รับบริการ/ผู้ร้องเรียน ดังนี้

- | | |
|--|---|
| 1. ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ การสอบถาม หรือการร้องขอข้อมูล | การแจ้งกลับไม่เกิน 7 วันทำการ |
| 2. ข้อร้องเรียนเล็ก | การแจ้งกลับไม่เกิน 15 วันทำการ |
| 3. ข้อร้องเรียนใหญ่ | การแจ้งกลับไม่เกิน 15 วันทำการ
หรือเกินกว่านั้น |
| 4. ข้อร้องเรียนนอกเหนืออำนาจของหน่วยงาน | การแจ้งกลับไม่เกิน 1 วันทำการ
(ชี้แจงให้ผู้รับบริการ/ผู้ร้องเรียนทราบ) |

กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่



กระบวนการการดำเนินการทางวินัย



มาตรฐานการปฏิบัติงาน

มาตรฐานการปฏิบัติงาน	ค่าเป้าหมาย
ร้อยละของข้อร้องเรียนที่ประสบความสำเร็จในการแก้ปัญหา	ร้อยละ 85
ร้อยละของข้อร้องเรียนที่ได้รับการสั่งการและไม่กลับมาร้องเรียนซ้ำในเรื่องเดิมในรอบหนึ่งงบประมาณ	ร้อยละ 85

การติดตามและการประเมินผล

การติดตามและการประเมินผลการปฏิบัติงานกระบวนการจัดการข้อร้องเรียน ข้อร้องเรียนการทุจริต ข้อร้องทุกข์ ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ โดยวิธีการตรวจสอบเอกสารและมีระบบการติดตามและ การประเมินผลการดำเนินงานของกระบวนการ ดังนี้

การดำเนินงาน	ระยะเวลาดำเนินงาน	ผู้รับผิดชอบ
1. ดำเนินการติดตามผลการดำเนินการและความคืบหน้าในการแก้ไขปัญหา การประเมินผลการดำเนินงานของกระบวนการ	ตลอดทั้งปี	1) งานธุรการและสารบรรณ โรงเรียน 2) ผู้ดูแลระบบสื่อออนไลน์ 3) คณะบริหาร
2. รวบรวมและสรุปผลการติดตาม และการประเมินผล การดำเนินงานของกระบวนการ	ธันวาคม มกราคม มิถุนายน กันยายน	1) งานธุรการและสารบรรณ โรงเรียน 2) ผู้ดูแลระบบสื่อออนไลน์ 3) คณะบริหาร
3. รายงานผลการติดตามและประเมินผลต่อผู้อำนวยการโรงเรียน บางหลวงวิทย เพื่อให้ออกเสนอแนะในการปรับปรุงกระบวนการ	ธันวาคม มกราคม มิถุนายน กันยายน	1) งานธุรการและสารบรรณ โรงเรียน 2) ผู้ดูแลระบบสื่อออนไลน์ 3) คณะบริหาร
4. นำข้อเสนอมาปรับปรุงกระบวนการ	เมษายน ตุลาคม	คณะบริหาร
5. ประเมินผลความสำเร็จของการดำเนินงาน ตามมาตรฐานการปฏิบัติงาน	ตุลาคม	คณะบริหาร

แบบร้องเรียน/ร้องทุกข์ โรงเรียนบางหลวงวิทยา สพม.นครปฐม

เขียนที่.....

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.

50

เรียน ผู้อำนวยการโรงเรียนบางหลวงวิทยา

ข้าพเจ้า.....เลขประจำตัวประชาชน.....

เกิดวันที่.....อายุ.....ปี อาชีพ.....

อยู่บ้านเลขที่ _____ หมู่ที่ _____ ซอย _____ ถนน _____ ตำบล _____

อำเภอ..... จังหวัด..... รหัสไปรษณีย์.....

โทรศัพท์..... e-mail

ข้าพเจ้าขอรับรองเรียน/ร้องทุกข์ตามความสัจจริงดังต่อไปนี้

[illegible]

ลงชื่อ ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์
 (.....)

ติดต่อโรงเรียนบางหลวงวิทยา

ที่อยู่	เลขที่ 170 หมู่ 6 ตำบลบางหลวง อำเภอบางเลน จังหวัดนครปฐม 73190
โทรศัพท์	0 3439 9070
โทรสาร	0 3439 9070
เว็บไซต์	http://www.blwy.ac.th/
ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์	blw.school1960@gmail.com

คณะผู้จัดทำ

- | | | |
|-------------------|-----------|--|
| 1. นางธารมล | สีหธิบุ่น | ผู้อำนวยการโรงเรียน |
| 2. นางสาวชิราภรณ์ | สมตน | รองผู้อำนวยการโรงเรียน |
| 3. นางสุนนา | สิงหาทอง | หัวหน้ากลุ่มบริหารวิชาการ |
| 4. นางสุมาลี | ทิพย์เทพ | หัวหน้ากลุ่มบริหารงบประมาณและทรัพย์สิน |
| 5. นายธงชัย | พาศรี | หัวหน้ากลุ่มบริหารงานบุคคล |
| 6. น.ส.สุพรเพ็ญ | วัลมาลี | หัวหน้ากลุ่มบริหารทั่วไป |
| 7. นายพิบูล | โพธิ์งาม | หัวหน้ากลุ่มบริหารกิจการนักเรียน |

