สพฐ
สพม.ปข.

แนวทางปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต และประพฤติมิชอบ

โรงเรียนหว้ากอวิทยาลัย

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาประจวบคีรีขันธ์

สารบัญ

เรื่อง	หน้า
คำนำ	
หลักการและเหตุผล	1
วัตถุประสงค์	1
หลักเกณฑ์และรายละเอียด	1
ช่องทางการร้องเรียน	2
วิธีการในการจัดการต่อเรื่องร้องเรียน	3
ผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียน	3
กระบวนการการดำเนินการทางวินัย	3
การตอบสนองต่อการร้องเรียน	4
กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ	5
กระบวนการดำเนินการทางวินัย	6
มาตรฐานการปฏิบัติงาน	7
การติดตามและการประเมินผล	7
แบบร้องเรียนร้องทุกข์	8
เอกสารอ้างอิง	

คู่มือการดำเนินการเรื่องร้องเรียนการทุจริตประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่

โรงเรียนหว้ากอวิทยาลัย

หลักการและเหตุผล

โรงเรียนหว้ากอวิทยาลัย เป็นหน่วยงานที่ให้ความสำคัญกับ การบริหารงานด้วยระบบคุณธรรมและความโปร่งใส รวมทั้งการรณรงค์และเสริมสร้างวัฒนธรรมขององค์กรเพื่อนำไปสู่การพัฒนาและยกระดับการบริหารจัดการให้เป็นไปตามหลักธรรมาภิบาล โดยสอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริตภาครัฐ ซึ่งได้มีการกำหนดมาตรการปลูกจิตสำนึกป้องกัน ปราบปราม และสร้างเครือข่ายในการป้องกันและปราบปรามการทุจริต และการดำเนินการส่งเสริมคุ้มครองคุณธรรมจริยธรรมของเจ้าหน้าที่โรงเรียนหว้ากอวิทยาลัย โดยมีเป้าหมาย คือ เจ้าหน้าที่สามารถปฏิบัติราชการได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ประชาชนได้รับบริการที่ดี มีความพึงพอใจ เชื่อมันและศรัทธาต่อ การบริหารราชการของหน่วยงาน

วัตถุประสงค์

1. เพื่อให้บุคลากรที่เกี่ยวข้องหรือเจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบสามารถนำไปใช้เป็นกรอบแนวทางการดำเนินงานให้เกิดเป็นรูปธรรม ปฏิบัติงานได้ตามมาตรฐานของกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบชอบของเจ้าหน้าที่ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

2. เพื่อสร้างความมั่นใจว่ากระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ เป็นไปตามขั้นตอนและสอดคล้องกับข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์ และกฎหมายที่เกี่ยวข้องอย่างถูกต้องและครบถ้วน

3. เพื่อเป็นการแสดงขั้นตอนและวิธีการปฏิบัติงาน ซึ่งสามารถถ่ายทอดให้กับผู้ที่เข้ามาปฏิบัติงานในภายหลังได้ส่งผลให้ผู้ให้บริการสามารถเข้าใจและใช้ประโยชน์จากกระบวนการที่มีอยู่ สามารถพัฒนาการปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ รวมทั้งสามารถแสดงหรือเผยแพรให้กับบุคคลภายนอกได้ทราบเพื่อนำไปสู่การให้ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ ทั้งนี้ เพื่อนำไปสู่การปรับปรงกระบวนการในการปฏิบัติงานต่อไป

4. เพื่อพิทักษ์สิทธิของประชาชนและผู้ร้องเรียนตามหลักธรรมาภิบาล

หลักเกณฑ์และรายละเอียด การทุจริตและประพฤติมิชอบ

1. หลักเกณฑ์การร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

1.1 เรื่องที่จะนำมาร้องเรียนต้องเป็นเรื่องที่ผู้ร้องได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหาย อันเนื่องมาจากเจ้าหน้าที่ของโรงเรียนหว้ากอวิทยาลัย ในเรื่องดังต่อไปนี้

(1) การกระทำการทุจริตต่อหน้าที่ราชการ

(2) การกระทำความผิดต่อตำแหน่งหน้าที่ราชการ

(3) ละเลยหน้าที่ตามที่กฎหมายกำหนดให้ต้องปฏิบัติ

(4) ปฏิบัติหน้าที่ล่าช้าเกินสมควร

(5) กระทำการมอกเหนืออำนาจหน้าที่ หรือขัดหรือไม่ถูกต้องตามกฎหมาย

1.2 เรื่องที่ร้องเรียนต้องเป็นเรื่องจริงที่มีมูล มิใช่ลักษณะกระแสข่าวที่สร้างความเสียหายแก่บุคคลที่ขาดหลักฐานแวดล้อมที่ปรากฏชัดแจ้ง ตลอดจนขาดพยานบุคคลแน่นอน

2. ข้อข้อร้องเรียนต้องมีสาระสำคัญดังต่อไปนี้

2.1 ชื่อและข้อมูลของผู้ร้องเรียน

2.2 ชื่อหน่วยงานหรือเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องที่เป็นเหตุแห่งการร้องเรียน

2.3 การกระทำทั้งหลายที่เป็นเหตุแห่งการร้องเรียน พร้อมทั้งข้อเท็จจริงหรือพฤติการณ์ ตามสมควรที่เกี่ยวกับการกระทำดังกล่าว

2.5 ลายมือชื่อของผู้ร้องเรียน

2.6 ระบุวัน เดือน ปีที่เกิดเหตุร้องเรียน

2.7 เอกสารหลักฐานอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง เช่น พยานเอกสาร พยานวัตถุ พยานบุคคล เป็นต้น

3. กรณีการร้องเรียนที่มีลักษณะเป็นบัตรสนเท่ห์ จะรับพิจารณาเฉพาะรายที่ระบุหลักฐาน กรณีแวดล้อมปรากฏชัดเจน ตลอดจนชี้พยานบุคคลแน่นอนเท่านั้น

4. กรณีที่มีผู้ร้องเรียนด้วยวาจาหรือทางโทรศัพท์ ให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบสอบถามและบันทึกข้อมูล ดังกล่าวให้ครบถ้วน หรือแจ้งผู้ร้องเรียนทำเป็นหนังสือส่งมายัง โรงเรียนหว้ากอวิทยาลัย

5. ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ร้องเรียนและผู้ถูกร้องเรียนต้องจัดเก็บเป็นความลับ

6. เรื่องร้องเรียนที่อาจไม่รับพิจารณา

6.1 ข้อร้องเรียนที่มิได้ทำเป็นหนังสือ

6.2 ข้อร้องเรียนที่ไม่มีมูลความจริงหรือพยานหลักฐานที่เพียงพอ

6.3 ข้อร้องเรียนที่ไม่มีรายการตามข้อ 2

ช่องทางการร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ บุคคลภายนอกสามารถทำการร้องเรียนได้ ดังนี้

1. ร้องเรียนด้วยตนเองที่โรงเรียนหว้ากอวิทยาลัย

2. ร้องเรียนเป็นหนังสือทางไปรษณีย์มายังโรงเรียนหว้ากอวิทยาลัย 177 หมู่ 7 ตำบลบ่อนอก อำเภอเมือง จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ 77210

3. ร้องเรียนผ่านทางโทรศัพท์ 032-825105

4. ร้องเรียนผ่านทางโทรสาร 032-825105

5. ร้องเรียนผ่านทางออนไลน์ได้แก่

- เว็บไซต์ http://www.whakhor.ac.th/complain
- ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ whakhor@hotmail.com
- เฟซบุ๊ก https://www.facebook.com/whakhorwittayalaischool

6. ร้องเรียนผ่านทางช่องทางอื่นๆ เช่น สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ (ป.ป.ช.) สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตในภาครัฐ (ป.ป.ท) สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน (สพฐ.) หรือศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดประจวบศรีขันธ์ เป็นต้น

วิธีการในการจัดการต่อเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

โรงเรียนหว้ากอวิทยาลัย ได้จัดระดับข้อร้องเรียนตามความสำคัญของข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ โดยแบ่งออกเป็น 4 ระดับ ดังนี้

1. ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ การสอบถาม การร้องขอข้อมูล ผู้ร้องเรียนไม่ได้รับความเดือดร้อน แต่ติดต่อมาเพื่อให้ข้อเสนอแนะ ให้ข้อคิดเห็น สอบถาม หรือร้องขอข้อมูลของหน่วยงาน ระยะเวลาดำเนินการไม่เกิน 7 วัน ทำการเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียน
2. ข้อร้องเรียนเล็ก ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อน แต่สามารถแก้ไขได้โดยหน่วยงานเดียว ระยะเวลาดำเนินการไม่เกิน 15 วันทำการหน่วยงานผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียน
3. ข้อร้องเรียนใหญ่

-ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อน ไม่สามารถแก้ไขได้โดยหน่วยงานเดียว หรือจะต้องมีการแต่งตั้งคณะกรรมการ เพื่อพิจารณา หรือต้องส่งเรื่องต่อให้หน่วยงานอื่นดำเนินการ

- เรื่องที่สร้างความเสื่อมเสียต่อชื่อเสียงของหน่วยงานระยะเวลาดำเนินการ ไม่เกิน 15 วันทำการหรือเกินกว่านั้น หน่วยงานผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียน

4. ข้อร้องเรียนนอกเหนืออำนาจของหน่วยงาน ผู้ร้องเรียนร้องขอในสิ่งที่อยู่นอกเหนือบทบาทอำนาจหน้าที่ของหน่วยงาน ระยะเวลาดำเนินการไม่เกิน 1 วันทำการ (ชี้แจงให้ ผู้รับบริการหรือผู้ร้องเรียนทราบ) เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของทุกหน่วยงาน

ผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

1. กรณีเป็นข้อร้องเรียน ณ จุดปฏิบัติงาน เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานธุรการและสารบรรณของกลุ่มงาน นำเสนอข้อมูลต่อผู้บังคับบัญชา และทำหน้าที่แจ้งข้อมูลกลับต่อผู้รับบริการ/ผู้ร้องเรียน
2. กรณีร้องเรียน ณ โรงเรียนหว้ากอวิทยาลัย เจ้าหน้าที่รับเอกสารข้อร้องเรียนและแจ้งให้ผู้ร้องเรียนกรอกแบบฟอร์ม หรือเป็นผู้บันทึก แบบฟอร์ม และนำเสนอต่อผู้บังคับบัญชา เมื่อผู้บังคับบัญชาดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียนเรียบร้อยแล้ว หรืออยู่ระหว่างดำเนินการแก้ไข จะมอบหมายให้เจ้าหน้าที่ดังกล่าว แจ้งข้อมูลกลับต่อผู้รับบริการ/ผู้ร้องเรียน
3. กรณีข้อร้องเรียนจากช่องทางติดต่อแจ้งเรื่องร้องเรียนหรือสื่อออนไลน์อื่น ๆ ให้เจ้าหน้าที่เป็นผู้รวบรวมข้อมูลเสนอต่อผู้บริหาร และแจ้งกลับข้อมูลกลับผู้รับบริการ/ผู้ร้องเรียน

กระบวนการขั้นตอนจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

1. ผู้ร้องเรียนสามารถร้องเรียนผ่านช่องทางที่กำหนดให้ เพื่อเป็นข้อมูลในการแจ้งผลกลับ ให้ผู้ร้องเรียนมีการบันทึกข้อมูล รายละเอียดการร้องเรียน ชื่อผู้ร้องเรียน ที่อยู่โทรศัพท์ ชื่อหน่วยงาน หรือ ชื่อผู้ถูกร้องเรียน และเหตุที่ร้องเรียน
2. เมื่อได้รับข้อร้องเรียน ให้เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานทุกกลุ่มงาน ดำเนินการตามกระบวนการและ ขั้นตอน โดยพิจารณาแบ่งประเภทข้อร้องเรียนและดำเนินการปรับปรุงแก้ไขข้อร้องเรียนภายในระยะเวลาที่ได้ กำหนดไว้ ส่วนเรื่องการให้การบริการ ให้ดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียนในทันทีพร้อมและแจ้งข้อมูลกลับให้ ผู้รับบริการได้รับทราบ รายงานและบันทึกข้อมูลข้อร้องเรียน/วิธีการแก้ไขแต่ผู้บังคับบัญชา

3. ข้อร้องเรียนประเภทอื่น ให้เสนอข้อมูลต่อผู้อำนวยการกลุ่ม และผู้อำนวยการโรงเรียนหว้ากอวิทยาลัย เพื่อพิจารณาแก้ไข ปรับปรุง และให้มีการแจ้งกลับต่อผู้รับบริการ ภายใน 15 วัน

4. ในกรณีที่ข้อร้องเรียนทางสื่อสิ่งพิมพ์สื่อมวลชน หรือข้อร้องเรียนที่ไม่ระบุผู้ร้องเรียนในลักษณะ เป็นบัตรสนเท่ห์ ให้กลุ่มงานที่รับผิดชอบในเรื่องที่ร้องเรียน รวบรวมข้อมูลนำเสนอผู้อำนวยการโรงเรียนหว้ากอวิทยาลัย เพื่อพิจารณาเป็นเฉพาะกรณีไป

ส่วนงานที่รับผิดชอบ

โรงเรียนหว้ากอวิทยาลัย

ระบุผู้รับผิดชอบ นายนิธิ สุกิจปาณีนิจ

ระยะเวลาดำเนินการต่อเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

1. รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์จากช่องทางต่าง ๆ ระยะเวลา ทันที่/ วันทำการ

2. ตรวจสอบข้อมูล เอกสารหลักฐานเบื้องต้น เพื่อตั้งสำนวนเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบระยะเวลา 3 วัน

3. วิเคราะห์เรื่องร้องเรียนร้องทุกข์และบันทึกรายงานเสนอ ผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นการศึกษามัธยมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ ระยะเวลา 1 วัน

4. ประสานผู้ที่เกี่ยวข้องทราบและดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ ระยะเวลา 15 วัน

5. ตรวจสอบข้อเท็จจริง สรุปเรื่องและบันทึกรายงานเสนอผู้อำนวยการสำนักงานพื้นที่มัธยมศึกษาประจวะจวบคีรีขันธ์ 3 วันนับแต่ข้อเท็จจริงครบถ้วน

6. กรณีไม่มีมูล ยุติเรื่อง แจ้งผลการดำเนินการให้ผู้ร้องเรียนทราบ ภายใน 3 วันนับแต่วันที่ดำเนินการเสร็จสิ้น

กรณีมีมูลเข้าสู่กระบวนการการดำเนินการทางวินัย เข้าสู่กระบวนการการดำเนินการทางวินัย แจ้งผลการดำเนินการให้ผู้ร้องเรียนทราบ ภายใน 3 วันนับแต่วันที่ดำเนินการเสร็จสิ้น

การแจ้งการดำเนินการกลับให้ผู้รับบริการ/ผู้ร้องเรียนทราบ ด้วยวิธีการแจ้งให้รับทราบด้วยตนเอง หรือทางไปรษณีย์ลงทะเบียนตอบรับ ณ ที่อยู่ของผู้รับบริการ/ผู้ร้องเรียน ดังนี้

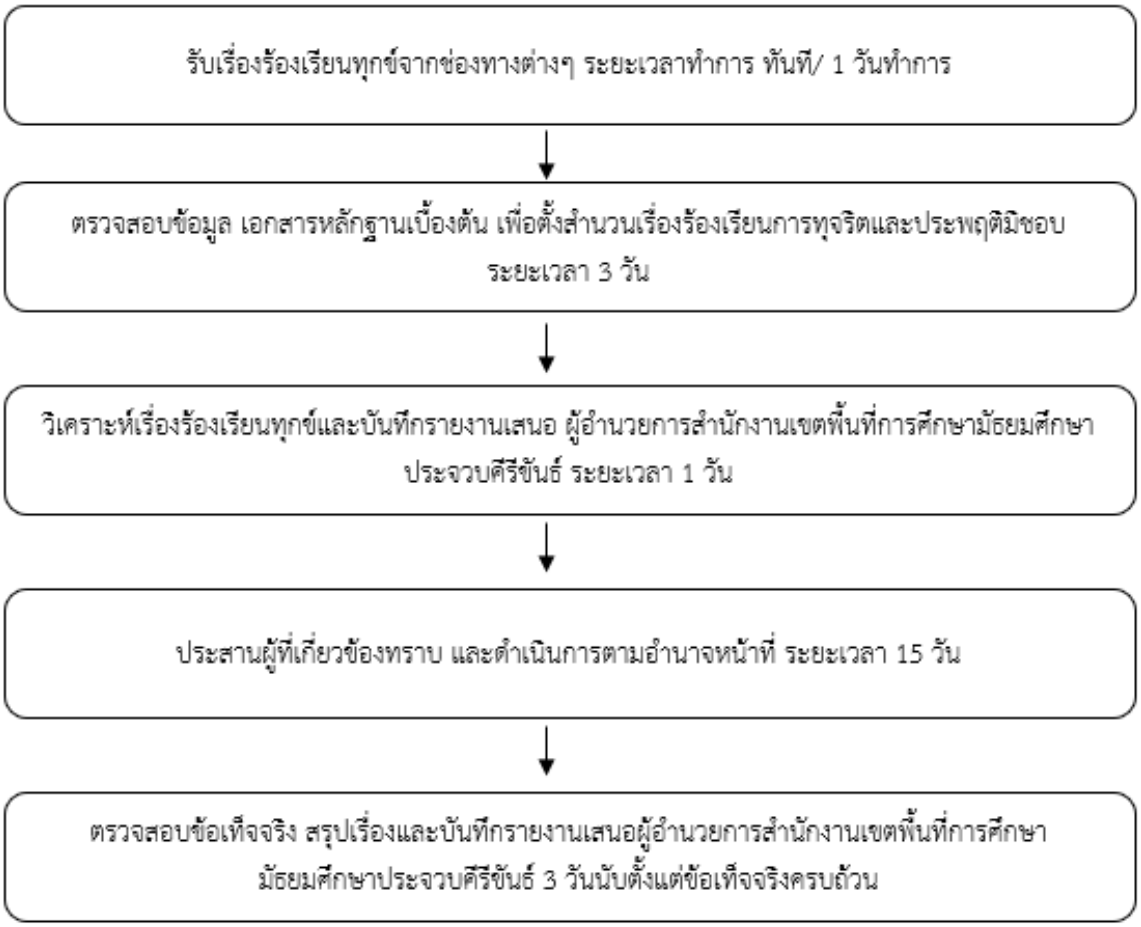
1. ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ การสอบถาม หรือการร้องขอข้อมูล การแจ้งกลับไม่เกิน 7 วันทำการ

2. ข้อร้องเรียนเล็ก การแจ้งกลับไม่เกิน 15 วันทำการ

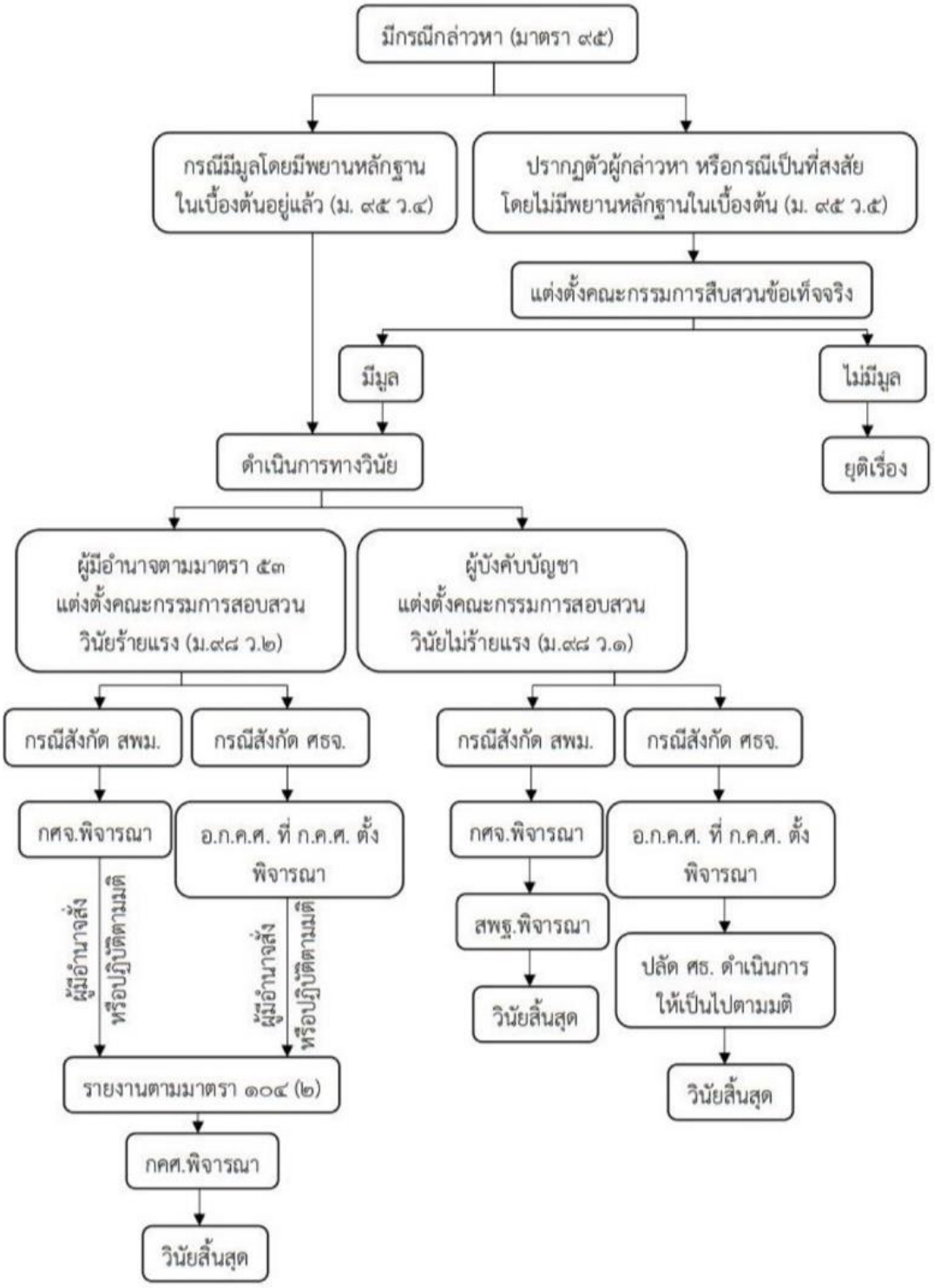
3. ข้อร้องเรียนใหญ่ การแจ้งกลับไม่เกิน 15 วันทำการ หรือเกินกว่านั้น

4. ข้อร้องเรียนนอกเหนืออำนาจของหน่วยงาน การแจ้งกลับไม่เกิน 1 วันทำการ (ชี้แจงให้ผู้รับบริการ/ผู้ร้องเรียนทราบ)

กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและความประพฤติมิชอบ



กระบวนการการดำเนินการทางวินัย



มาตรฐานการปฏิบัติงาน

มาตรฐานการปฏิบัติงาน	ค่าเป้าหมาย
ร้อยละของข้อร้องเรียนที่ประสบความสำเร็จในการแก้ปัญหา	ร้อยละ 80
ร้อยละของข้อร้องเรียนที่ได้รับการสั่งการ และไม่กลับมาร้องเรียนซ้ำในเรื่องเดิมในรอบหนึ่งปีงบประมาณ	ร้อยละ 80

การติดตามและการประเมินผล

การติดตามและการประเมินผลการปฏิบัติงานกระบวนการจัดการข้อร้องเรียน ข้อร้องเรียน การทุจริต ข้อร้องทุกข์ข้อคิดเห็น และข้อเสนอแนะ โดยวิธีการตรวจสอบเอกสารและมีระบบการติตตามและการประเมินผลการดำเนินงานของกระบวนการ ดังนี้

การดำเนินงาน	ระยะเวลาดำเนินงาน	ผู้รับผิดชอบ
1. ดำเนินการติดตามผลการดำเนินการ และความคืบหน้าในการแก้ไขปัญหา การประเมินผลการดำเนินงาน ของกระบวนการ	ทุกเดือน	งานนโยบายและแผนและครูนิธิ
2. รวบรวมและสรุปผลการติดตามและประเมินผลการดำเนินงาน ของกระบวนการ	ไตรมาสที่1 ภายในเดือนธันวาคม ไตรมาสที่2 ภายในเดือนมีนาคม ไตรมาสที่3 ภายในเดือนมิถุนายน ไตรมาสที่4 ภายในเดือนกันยายน	งานนโยบายและแผนและครูนิธิ
3. รายงานผลการติดตามและประเมินผล ต่อผู้อำนวยการโรงเรียนหว้ากอวิทยาลัย เพื่อให้ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงกระบวนการ	ไตรมาสที่1 ภายในเดือนธันวาคม ไตรมาสที่2 ภายในเดือนมีนาคม ไตรมาสที่3 ภายในเดือนมิถุนายน ไตรมาสที่4 ภายในเดือนกันยายน	งานนโยบายและแผนและครูนิธิ
4. นำข้อเสนอมาปรับปรุงกระบวนการ	ครั้งที่ 1 ภายในเดือนเมษายน ครั้งที่ 2 ภายในเดือนตุลาคม	งานนโยบายและแผนและครูนิธิ
5. ประเมินผลความสำเร็จของการดำเนินงานตามมาตรฐานการปฏิบัติงาน	ภายในเดือนตุลาคม	งานนโยบายและแผนและครูนิธิ

แบบร้องเรียนร้องทุกข์

เขียนที่.....

วันที่ .....เดือน.....พ.ศ.....

เรื่อง

เรียน ผู้อำนวยการโรงเรียนหว้ากอวิทยาลัย

ข้าพเจ้า.....เลขประจำตัวประชน.....

วันที่เกิด.....อายุ .....ปี อาชีพ.....

อยู่บ้านเลขที่.....หมู่ที่.....ซอย.....ถนน..... ตำบล.....

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

โทรศัพท์..... e-mail.....

ข้าพเจ้าขอร้องเรียนร้องทุกข์ตามความสัตย์จริงดังต่อไปนี้

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ลงชื่อ.....ผู้ให้ถ้อยคำ

(.....)

คำเตือน ผู้ใดแจ้งข้อเท็จจริงหรือแสดงหลักฐานอันเป็นเท็จแก่เจ้าหน้าที่ ถือว่ามีความผิดตามประมวล กฎหมายอาญา กองทุนยุติธรรมจะดำเนินการตามกฎหมายต่อไป นอกจากนี้กองทุนยุติธรรมจะดำเนินการยกเลิกคำขอรับความช่วยเหลือด้วย