



แนวทางปฏิบัติ การจัดการเรื่องร้องเรียน การทุจริตและประพฤติมิชอบ

โรงเรียนวิเชียรประชาสรรค์
สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา

นครศรีธรรมราช
สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน
กระทรวงศึกษาธิการ

คำนำ

โรงเรียนวิเชียรประชาสรรค์มุ่งเน้นการสร้างธรรมาภิบาลในการบริหารงานและส่งเสริมการมีส่วนร่วมจากทุกภาค ส่วนในการตรวจสอบเฝ้าระวัง ดังนั้น เพื่อให้การดำเนินการเกี่ยวกับการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตที่อาจ เกิดขึ้นในโรงเรียนวิเชียรประชาสรรค์ แก้ไขปัญหาการทุจริตและประพฤติมิชอบให้บรรลุผลเป็นไป ในแนวทางเดียวกัน เกิดประโยชน์ต่อการปฏิบัติราชการและประชาชน และอำนวยความสะดวกต่อเจ้าหน้าที่ ผู้ปฏิบัติงาน จึงได้ จัดทำคู่มือการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ โดยได้รวบรวมแนวทางการดำเนินการ เรื่องร้องเรียนการทุจริต ทั้งนี้เพื่อให้การจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตบรรลุผลสัมฤทธิ์ตามภารกิจโรงเรียนวิเชียรประชาสรรค์



ประกาศโรงเรียนวิเชียรประชาสรรค์

เรื่อง แนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

โรงเรียนวิเชียรประชาสรรค์ สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา นครศรีธรรมราช

ตามยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริตระยะที่ ๓ (พ.ศ.๒๕๖๐ – ๒๕๖๔) มีวัตถุประสงค์หลักเพื่อเพื่อสร้างวัฒนธรรมการต่อต้านการทุจริต ยกระดับธรรมาภิบาลในการบริหาร จัดการ ทุกภาคส่วน และปฏิรูปกระบวนการป้องกันและปราบปรามการทุจริตให้สังคมมีพฤติกรรมร่วมต้านการ ทุจริต ในวงกว้าง โดยประชาชนไทยต้องก้าวข้ามค่านิยมอุปถัมภ์และความเพิกเฉยต่อการทุจริตพฤติกรรมชอบ ดังนั้น เพื่อให้การบริหารงานของโรงเรียนวัดหนึ่งเป็นไปด้วยความโปร่งใส ตรวจสอบได้ทุกขั้นตอน เปิดเผย และ เกิด ประโยชน์สูงสุดต่อผู้เรียน รวมทั้งได้รับความไว้วางใจและความเชื่อมั่นจากผู้ปกครอง ชุมชน และสังคม จึง ได้ กำหนดมาตรการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตของโรงเรียนวัดหนึ่ง เพื่อความโปร่งใส ตรวจสอบได้ และ เป็น ธรรมต่อทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้อง

เพื่อให้การดำเนินการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบของโรงเรียนวัดหนึ่ง ตั้งอยู่ บนมาตรฐานทางคุณธรรมจริยธรรมและความโปร่งใสจึงขอประกาศใช้มาตรการดังกล่าว เพื่อให้ ผู้ปฏิบัติงานที่ เกี่ยวข้องกับการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของโรงเรียนวัดหนึ่ง ยึดถือ ปฏิบัติ ดังมาตรการแนบท้ายประกาศนี้

จึงประกาศให้ทราบโดยทั่วกัน

ประกาศ ณ วันที่ ๑๓ มีนาคม ๒๕๖๘

(นางสาวธัญญ์จุฑา ผกากรอง)

ผู้อำนวยการโรงเรียนวิเชียรประชาสรรค์

แนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของโรงเรียนวิเชียรประชาสรรค์

การทุจริต (corruption) เป็นการอำนาจอ้างได้มาหรือการใช้ทรัพย์สินที่มีอยู่ในทางมิชอบ เพื่อประโยชน์ต่อตนเองหรือพวกพ้อง ซึ่งก่อให้เกิดความเสียหายต่อประโยชน์ส่วนรวม การทุจริตและประพฤติมิชอบในปัจจุบันเกิดขึ้นได้หลายรูปแบบ อาทิ การมีผลประโยชน์ทับซ้อน การรับสินบนไม่ว่าจะเป็นของขวัญหรือผลประโยชน์อื่นใด การปกปิด ข้อเท็จจริง การขัดขวางกระบวนการยุติธรรม เป็นต้น ซึ่งการทุจริตในรูปแบบต่างๆเป็นปัญหาที่สะสมมาแต่อดีต จนถึงปัจจุบัน โดยเจ้าพนักงานของรัฐมักจะใช้อำนาจหน้าที่ในการแสวงหาประโยชน์อันมิควรได้ต่อตนเองและผู้อื่น ด้วยการปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติหน้าที่ หรือรับสินบน การกระทำความผิดกล่าวถือว่าเป็นการทุจริตและประพฤติมิชอบต่อหน้าที่ตามพระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต พ.ศ. ๒๕๖๑ หากเกิดการทุจริตและประพฤติมิชอบขึ้นในหน่วยงาน จะทำให้การบริหารงานขาดประสิทธิภาพ เกิดความไม่เป็นธรรมและส่งผลกระทบต่อผลประโยชน์ของรัฐและผลประโยชน์สาธารณะ รวมทั้งทำให้ผู้เรียน ผู้ปกครอง ชุมชนขาดความไว้วางใจ ขาดความเชื่อมั่นและศรัทธา ในการใช้อำนาจหน้าที่ของเจ้าพนักงานของรัฐ ท้ายที่สุดทำให้เกิดการร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบในหน่วยงานขึ้น

โรงเรียนวิเชียรประชาสรรค์ จึงได้ตระหนักถึงความโปร่งใส รวดเร็ว ตรวจสอบได้ และเป็นธรรม กรณีหากเกิด การร้องเรียนขึ้น ดังนั้นโรงเรียนวิเชียรประชาสรรค์จึงได้กำหนดมาตรการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ เพื่อให้เป็นไปตามยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริตระยะที่ ๓ (พ.ศ.๒๕๖๐ – ๒๕๖๔) และมาตรฐานทางคุณธรรม จริยธรรมและความโปร่งใสในการบริหารจัดการภายในหน่วยงาน ดังนี้

๑. สถานที่ตั้ง โรงเรียนวิเชียรประชาสรรค์ ตำบลเชียรใหญ่ อำเภอเชียรใหญ่ จังหวัดนครศรีธรรมราช

๒. ส่วนงานที่รับผิดชอบ นางสาวธัญญ์จุฑา ผกากรอง ผู้อำนวยการโรงเรียนวิเชียรประชาสรรค์

๓. หน้าที่ รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบที่อาจเกิดขึ้นในโรงเรียนวิเชียรประชาสรรค์

๔. วัตถุประสงค์

๑. เพื่อให้การดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียน/ ร้องทุกข์ของศูนย์รับเรื่องร่ำร้องเรียน ร้องทุกข์โรงเรียนวิเชียรประชาสรรค์ หนึ่งมีขั้นตอน / กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน

๒. เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอและมีประสิทธิภาพ

๕. การร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ต้องเป็นเรื่องที่ได้รับร้องเรียนได้รับความเดือดร้อนเสียหายอันเนื่องมาจากเจ้าหน้าที่กระทำความผิดต่อไปนี้

๕.๑ กระทำความผิดต่อตำแหน่งหน้าที่ราชการ

๕.๒ กระทำความผิดต่อตำแหน่งหน้าที่ราชการหรือทุจริตต่อหน้าที่ตามกฎหมายอื่น

๕.๓ กระทำความผิดอันเนื่องมาจากการประพฤติมิชอบ

๖. การยื่นเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบจากช่องทางต่าง ๆ ดังนี้

๖.๑ ร้องเรียนด้วยตนเอง ณ โรงเรียนวิเชียรประชาสรรค์

๖.๒ ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์โรงเรียนวิเชียรประชาสรรค์

๖.๓ ร้องเรียนทางโทรศัพท์ ๐๘๔-๓๕๖๒๓๒๕

๖.๔ ร้องเรียนทาง Facebook

๖.๕ ร้องเรียนทาง Line (ศูนย์รับฟังปัญหา)

๗. พิจารณาคำร้องเรียนการทุจริต

๗.๑ เจ้าหน้าที่ต้องอ่านหนังสือร้องเรียนและตรวจสอบข้อมูลรวมทั้งเอกสารประกอบการร้องเรียนโดยละเอียด

๗.๒ สรุปประเด็นการร้องเรียนโดยย่อ เพื่อเสนอผู้บังคับบัญชาหากเรื่องร้องเรียน มีประเด็นเกี่ยวข้องกับกฎหมายให้ระบุตัวบทกฎหมายเสนอผู้บังคับบัญชาเพื่อประกอบการพิจารณาด้วย

๗.๓ หนังสือที่ส่งถึงหน่วยงานหากมีความเห็นหรือข้อสังเกตเพื่อเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพหรือการเอาใจใส่ของหน่วยงานก็ควรใส่ความเห็นหรือข้อสังเกตนั้นๆ

๗.๔ เรื่องร้องเรียนกล่าวโทษ ควรแจ้งให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องคุ้มครองความปลอดภัย ให้แก่ผู้ร้องเรียนและพยานที่เกี่ยวข้องตามมติคณะรัฐมนตรีพ.ศ. ๒๕๔๑ และประทับตรา "ลับ" ในเอกสารทุกแผ่น

๗.๕ เรื่องร้องเรียนกล่าวโทษ แจ้งเบาะแสการกระทำผิดหรือผู้มีอิทธิพล ซึ่งน่าจะเป็นอันตรายต่อผู้ร้อง ควรปกปิดชื่อและที่อยู่ของผู้ร้องก่อนถ่ายสำเนาคำร้องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง แต่หากเป็น การกล่าวหาในเรื่องที่เป็นภัยร้ายแรงและน่าจะเป็นอันตรายต่อผู้ร้องเป็นอย่างมากก็ไม่ควรส่งสำเนาคำร้องให้ หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง แต่ควรใช้วิธีคัดย่อคำร้องแล้วพิมพ์ขึ้นใหม่ส่งให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องและประทับตรา "ลับ" ในเอกสารทุกแผ่น

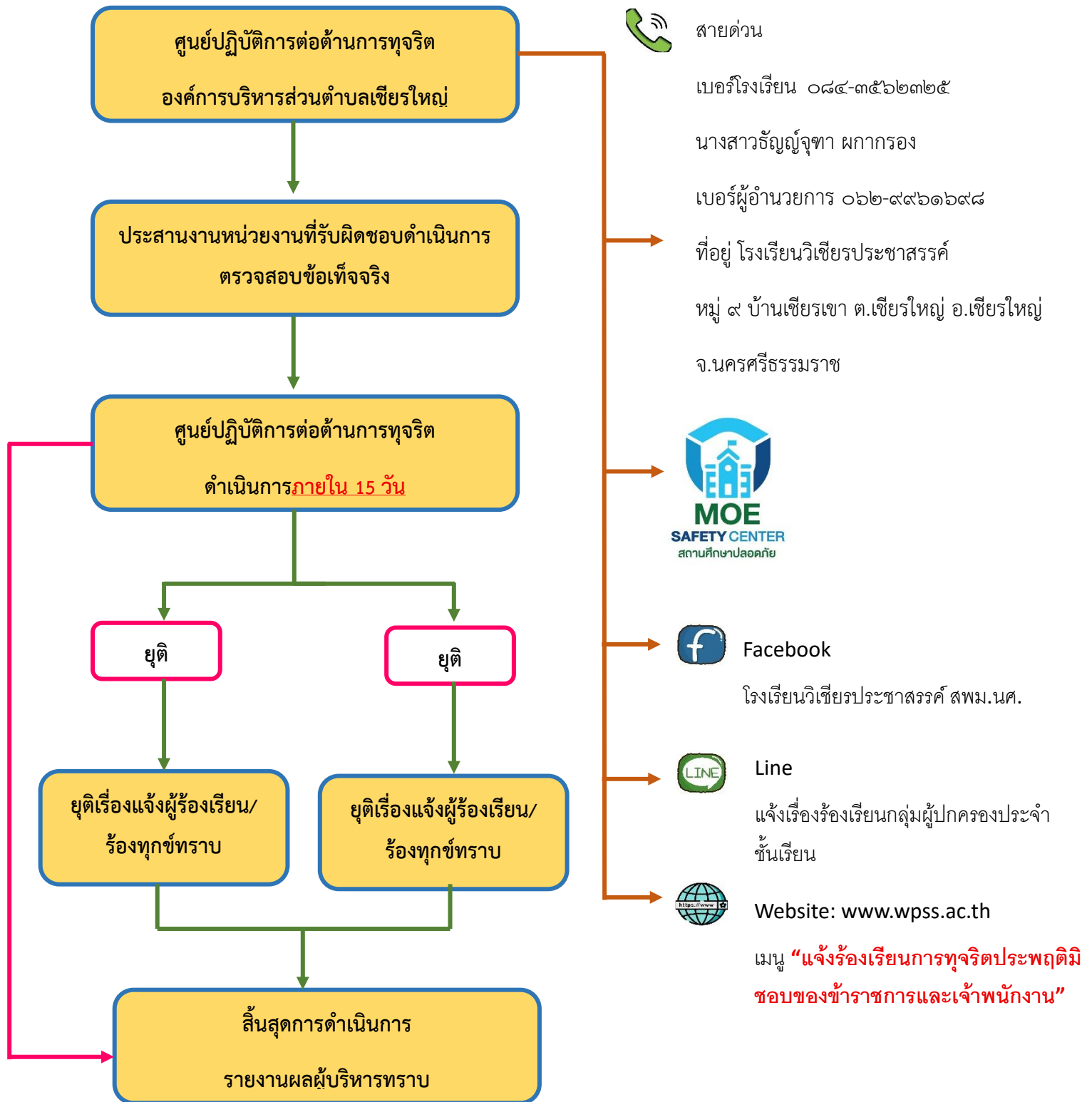
๗.๖ เมื่ออ่านคำร้องแล้วต้องประเมินด้วยว่าเรื่องน่าเชื่อถือเพียงใด หากผู้ร้องแจ้งหมายเลขโทรศัพท์ มาด้วยควรสอบถามข้อมูลเพิ่มเติมจากผู้ร้อง โดยขอให้ยืนยันว่าผู้ร้องได้ร้องเรียนจริง เพราะบางครั้ง อาจมีการแอบอ้างชื่อผู้อื่นเป็นผู้ร้อง วิธีการสอบถามไม่ควรบอกเรื่องหรือประเด็นการร้องเรียนก่อนควรถามว่า ท่านได้ส่งเรื่องร้องเรียนมาจริงหรือไม่ในลักษณะใด หากผู้ร้องปฏิเสธก็จะชี้แจงว่าโทรศัพท์มาเพื่อตรวจสอบ ข้อมูลเบื้องต้นแล้วรีบจบการสนทนา

๘. มาตรฐานงาน

๘.๑ การดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียนให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด

๘.๒ กรณีได้รับเรื่องร้องเรียน ให้ดำเนินการตรวจสอบข้อร้องเรียนการทุจริตและดำเนินการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียนให้แล้วเสร็จ หรือรายงานความคืบหน้าให้ผู้ร้องเรียนทราบภายใน ๑๕ วัน/ต่อราย

ขั้นตอนการจัดการ เรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ



๙. หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

- ๑) ใช้ถ้อยคำหรือข้อความสุภาพ
- ๒) ข้อร้องเรียน ต้องเป็นเรื่องจริงที่มีมูลเหตุ มิได้หวังสร้างกระแสหรือสร้างข่าวที่เสียหายต่อบุคคลอื่นหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
- ๓) เป็นเรื่องและผู้ร้องเรียนได้รับความไม่ชอบธรรม อันเนื่องมาจากปฏิบัติหน้าที่ต่างๆ ของเจ้าหน้าที่สังกัดโรงเรียนวัดหนัง
- ๔) เป็นเรื่องและผู้ร้องเรียนที่มีข้อมูลไม่ครบถ้วน ไม่เพียงพอหรือไม่สามารถหาข้อมูลเพิ่มเติมได้ในการดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง สืบสวน สอบสวน ให้ยุติเรื่อง หรือรับทราบเป็นข้อมูลและเก็บเป็น ฐานข้อมูล

๑๐. การบันทึกข้อร้องเรียน

- ๑) กรอกรูปแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียน โดยรายละเอียด คือ ชื่อ-สกุล ผู้ร้องเรียน ที่อยู่ หมายเลขติดต่อกลับเรื่องร้องเรียนการทุจริต พฤติกรรมที่เกี่ยวข้องและสถานที่เกิดเหตุ
- ๒) ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียน เจ้าหน้าที่ต้องบันทึกข้อร้องเรียนลงในสมุดรับเรื่องร้องเรียนการทุจริต

๑๑. การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ไขร้องเรียนและการแจ้งกลับข้อร้องเรียน

- ๑) หากเรื่องร้องเรียนอยู่ในอำนาจหน้าที่ของกองหรือสำนักให้หน่วยงานนั้นรายงานผลให้ผู้ร้องเรียนทราบโดยตรงภายใน ๓-๗ วัน นับตั้งแต่วันที่ได้เรื่องร้องเรียนและสำเนาให้กลุ่มงานบุคคล จำนวน ๑ ชุด เพื่อจะได้รวบรวมสรุปรายงานรายไตรมาสต่อไป
- ๒) หากเรื่องร้องเรียนนั้นผู้บังคับบัญชามอบหมายให้เจ้าหน้าที่กลุ่มงานบุคคล ดำเนินการ โดยตรงให้เจ้าหน้าที่รายงานผู้ร้องเรียนทราบภายใน ๓-๗ วัน นับแต่ได้รับเรื่องร้องเรียน

๑๒. การรายงานผลการดำเนินการให้ผู้บริหารทราบ

- ๑) ให้รวบรวมและรายงานสรุปการจัดการข้อร้องเรียนให้ผู้บริหารทราบทุกเดือน
- ๒) จัดทำแบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการประชาชน
- ๓) ให้รวบรวมรายงานสรุปข้อร้องเรียนหลังจากสิ้นปีงบประมาณ เพื่อนำมาวิเคราะห์การจัดการข้อร้องเรียนในภาพรวมของหน่วยงาน เพื่อใช้เป็นแนวทางในการแก้ไข ปรับปรุง พัฒนาองค์กรต่อไป

๑๓. มาตรฐานงาน

๑) การดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด

๒) กรณีได้รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ให้ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์โรงเรียนวิเชียรประชาสรรค์

ดำเนินการตรวจสอบและพิจารณาส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ดำเนินการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์

ให้แล้วเสร็จ ภายใน ๓-๗ วันทำการ



หนังสือร้องเรียนการทุจริต โรงเรียนวิเชียรพชาสรรค์

เขียนที่.....

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

เรียน ผู้อำนวยการโรงเรียนวิเชียรพชาสรรค์

เรื่อง ร้องเรียนการทุจริต

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

ผู้ปกครอง (ด.ช./ด.ญ.).....ชั้น.....

อยู่บ้านเลขที่.....หมู่.....ซอย.....แขวง/ตำบล.....

เขต/อำเภอ.....จังหวัด.....เบอร์โทรศัพท์.....

ขอร้องเรียนการทุจริต ต่อผู้อำนวยการโรงเรียนวิเชียรพชาสรรค์ เนื่องจาก.....

.....

.....

เพื่อให้ดำเนินการช่วยเหลือและแก้ไขปัญหา ดังนี้.....

.....

.....

ข้าพเจ้าได้แนบเอกสารต่างๆ ดังนี้

1. สำเนาบัตรประจำตัวประชาชน จำนวน.....ชุด
2. บัญชีรายชื่อของผู้ที่ได้รับความเดือดร้อน จำนวน.....ชุด
3. เอกสารอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง โปรดระบุ.....

ขอแสดงความนับถือ

ลงชื่อ.....ผู้ร้องเรียน

(.....)

ลงชื่อ.....

ผู้อำนวยการโรงเรียนวิเชียรพชาสรรค์

(นางสาวธัญญ์จุฑา ผกากรอง)