

ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๘



คู่มือแนวปฏิบัติ

การจัดการเรื่องร้องเรียน
การทุจริตและประพฤติมิชอบ



โรงเรียนบ้านบางไม้แก้วประชาสามัคคี

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาชุมพร เขต 1
สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน
กระทรวงศึกษาธิการ





คู่มือแนวปฏิบัติการจัดการ เรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

โรงเรียนบ้านบางไม้แก้วประชาสามัคคี
สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาชุมพร เขต 1
สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน
กระทรวงศึกษาธิการ

คำนำ

โรงเรียนบ้านบางไม้แก้วประชาสามัคคี อำเภอกำแพงแสน จังหวัดนครปฐม มีบทบาทหน้าที่หลักในการกำหนดทิศทาง วางกรอบการดำเนินงานการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ การส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรมของส่วนราชการ ให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต เพื่อให้การขับเคลื่อนยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริตภาครัฐเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ โรงเรียนบ้านบางไม้แก้วประชาสามัคคี จึงได้จัดทำคู่มือปฏิบัติงานการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ของโรงเรียนบ้านบางไม้แก้วประชาสามัคคี เพื่อเป็นแนวทางการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ของโรงเรียนบ้านบางไม้แก้วประชาสามัคคี โดยมีวัตถุประสงค์ให้มีการดำเนินการที่แตกต่างจากคู่มือ ปฏิบัติงานเกี่ยวกับเรื่องร้อง/ร้องทุกข์ทั่วไป เพื่อเปิดโอกาสให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียจากการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ของรัฐ มีช่องทางในการดำเนินการร้องเรียนและได้รับการตอบสนองต่อข้อร้องเรียนอย่างเหมาะสมเพื่อ ยกระดับคุณธรรมและความโปร่งใสของโรงเรียนบ้านบางไม้แก้วประชาสามัคคีให้ดียิ่งขึ้น

โรงเรียนบ้านบางไม้แก้วประชาสามัคคี

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาชุมพร เขต 1

สารบัญ

เรื่อง	หน้า
คำนำ	ก
สารบัญ	๗
1. หลักการและเหตุผล	1
2. การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบโรงเรียนบ้านบางไม้แก้วประชาสามัคคี	2
3. สถานที่ตั้ง	2
4. หน้าที่ความรับผิดชอบ	2
5. วัตถุประสงค์	2
6. คำจำกัดความ	3
7. หลักเกณฑ์การรับเรื่องร้องเรียนการทุจริต	3
8. ระยะเวลาเปิดให้บริการ	4
9. แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ	5
10. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	6
11. การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบจากช่องทางต่าง ๆ	7
12. การบันทึกข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ	9
13. การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ไขข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ และการแจ้งกลับผู้ร้องเรียน	9
14. ติดตามการแก้ไขข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ	9
15. การรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ของหน่วยงาน	9
16. มาตรฐานงาน	10
17. แบบฟอร์ม	10
18. จัดทำโดย	10
แบบฟอร์มใบรับแจ้งเหตุเรื่องราวร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ	11

คู่มือการปฏิบัติงานรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

โรงเรียนบ้านบางไม้แก้วประชาสามัคคี

1. หลักการและเหตุผล

พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการ มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการที่มีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการและมีการประเมินผลการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ

เพื่อให้การดำเนินการด้านการป้องกันและปราบปรามการทุจริตของโรงเรียนบ้านบางไม้แก้วประชาสามัคคี เป็นไปตามนโยบายและสอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต ภาครัฐโรงเรียนบ้านบางไม้แก้วประชาสามัคคี จึงจัดทำคู่มือกำหนดแนวทางการปฏิบัติเกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียน กรณีเกิดการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ ดังนี้

“เจ้าหน้าที่” หมายความว่า ครูและบุคลากรทางการศึกษา โรงเรียนบ้านบางไม้แก้วประชาสามัคคี

“ทุจริต” หมายความว่า การแสวงหาประโยชน์ที่มิควรได้โดยชอบด้วยกฎหมายสำหรับตนเองหรือผู้อื่น

“ประพฤติมิชอบ” หมายความว่า การที่เจ้าหน้าที่ปฏิบัติ หรือละเว้นการปฏิบัติการอย่างใดใน

ตำแหน่งหรือหน้าที่ หรือใช้อำนาจในตำแหน่งหรือหน้าที่อันเป็นการฝ่าฝืนกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ คำสั่งอย่างใดอย่างหนึ่ง ซึ่งมุ่งหมายจะควบคุมดูแลการรับ การเก็บรักษา การใช้เงิน หรือทรัพย์สินของส่วนงานราชการ ไม่ว่าจะการปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัตินั้นเป็นการทุจริตด้วยหรือไม่ก็ตาม และให้หมายความรวมถึงการประมาทเลินเล่ออย่างร้ายแรงในหน้าที่ดังกล่าวด้วย

“ข้อร้องเรียน” หมายถึง ข้อร้องเรียนเรื่องการทุจริต การปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบของเจ้าหน้าที่ของรัฐในสังกัด และข้อกล่าวหาเจ้าหน้าที่ของรัฐที่ไม่ได้ปฏิบัติหน้าที่ราชการด้วยความรับผิดชอบ ต่อประชาชน ไม่มีคุณธรรม จริยธรรม ไม่คำนึงถึงประโยชน์ส่วนรวมเป็นที่ตั้งและไม่มีธรรมาภิบาลตามที่มิ กฎหมาย ระเบียบ แบบแผนของทางราชการที่เกี่ยวข้องได้กำหนดไว้

“การตอบสนอง” หมายถึง การส่งต่อไปแก่หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง การตรวจสอบและนำเรื่องร้องเรียนเข้าสู่กระบวนการสอบสวนข้อเท็จจริง แจ้งตักเตือน ดำเนินคดี หรืออื่น ๆ ตามระเบียบข้อกฎหมายพร้อมกับแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบผลหรือความคืบหน้าของการดำเนินการภายในเวลาสิบห้าวัน ทั้งนี้ กรณีที่ข้อร้องเรียนไม่ได้ระบุชื่อและที่อยู่หรือหมายเลขโทรศัพท์ที่ติดต่อได้ หรืออีเมลติดต่อของผู้ร้องเรียนจะพิจารณาการตอบสนองสิ้นสุดที่การนำเรื่องร้องเรียนเข้าสู่กระบวนการสอบสวนข้อเท็จจริง แจ้งตักเตือน ดำเนินคดี หรืออื่น ๆ ตามกฎหมายและระเบียบที่เกี่ยวข้อง

2. การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบโรงเรียนบ้านบางไม้แก้วประชาสามัคคี

เพื่อให้การบริหารระบบราชการเป็นไปด้วยความถูกต้อง บริสุทธิ์ ยุติธรรม ควบคู่กับการพัฒนาบำบัดทุกข์บำรุงสุข ตลอดจนดำเนินการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ด้วยความรวดเร็วประสิทธิผลสำเร็จอย่างเป็นรูปธรรม อีกทั้งเพื่อเป็นศูนย์รับแจ้งเบาะแสการทุจริตและประพฤติมิชอบ หรือไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ โรงเรียนบ้านบางไม้แก้วประชาสามัคคี จึงได้จัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบขึ้น ซึ่งในกรณีการร้องเรียนที่เกี่ยวกับบุคคล จะมีการเก็บรักษาเรื่องราวไว้เป็นความลับและปกปิดชื่อผู้ร้องเรียน เพื่อมิให้ผู้ร้องเรียนได้รับผลกระทบและได้รับความเดือดร้อนจากการร้องเรียน

3. สถานที่ตั้ง

ตั้งอยู่ ณ โรงเรียนบ้านบางไม้แก้วประชาสามัคคี 92 หมู่ 15 ตำบลรับร่อ อำเภอกาฬสินธุ์ จังหวัดขอนแก่น

4. หน้าที่ความรับผิดชอบ

โรงเรียนบ้านบางไม้แก้วประชาสามัคคี เป็นศูนย์กลางในการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ และให้บริการข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษา รับเรื่องปัญหาความต้องการและข้อเสนอแนะของผู้ปกครองนักเรียนและประชาชนทั่วไป มีบทบาทหน้าที่ในการดำเนินการเสริมสร้างความเข้มแข็งและเครือข่ายสำคัญในการขับเคลื่อนนโยบายและมาตรการต่าง ๆ ในการต่อต้านการทุจริตในหน่วยงาน มีอำนาจหน้าที่ ดังนี้

1. จัดทำแผนปฏิบัติการป้องกันและปราบปรามการทุจริตของส่วนราชการ ให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริตภาครัฐและนโยบายของรัฐบาลที่เกี่ยวข้อง
2. ประสาน เฝ้าระวัง และกำกับให้เจ้าหน้าที่ผู้เกี่ยวข้อง ดำเนินการตามแผนปฏิบัติการป้องกันการทุจริตของหน่วยงาน
3. ดำเนินการเกี่ยวกับข้อร้องเรียนการทุจริต การปฏิบัติหรือการละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน
4. ปฏิบัติงานร่วมกัน หรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง หรือที่ได้รับมอบหมายระบบการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต

5. วัตถุประสงค์

1. เพื่อให้การดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบโรงเรียนบ้านบางไม้แก้วประชาสามัคคี มีขั้นตอน/กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน
2. เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอและมีประสิทธิภาพ
3. เพื่อให้บุคลากรที่เกี่ยวข้อง หรือเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบสามารถนำไปเป็นกรอบแนวทางการดำเนินงานให้เกิดเป็นรูปธรรม ปฏิบัติงานตามมาตรฐาน กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ
4. เพื่อพิทักษ์สิทธิของประชาชนและผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ตามหลักธรรมาภิบาล (Good Governance)

6. คำจำกัดความ

“ผู้รับบริการ” หมายถึง ผู้ที่มารับบริการจากส่วนราชการและประชาชนทั่วไป

“ผู้มีส่วนได้เสีย” หมายถึง ผู้ที่ได้รับผลกระทบ ทั้งทางบวกและทางลบ ทั้งทางตรงและทางอ้อม จากการดำเนินการของส่วนราชการ เช่น ผู้ปกครองนักเรียนและประชาชนในโรงเรียนบ้านบางไม้แก้วประชาสามัคคี

“การจัดการข้อร้องเรียน” มีความหมายครอบคลุมถึงการจัดการในเรื่องข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ/ร้องทุกข์/ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น/คำขมขย/การสอบถามหรือการร้องขอข้อมูล

“ผู้ร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ” หมายถึง ประชาชนทั่วไป / ผู้มีส่วนได้เสียที่มาติดต่อราชการผ่านช่องทางต่าง ๆ โดยมีวัตถุประสงค์ครอบคลุมการร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ/ร้องทุกข์/การให้ข้อเสนอแนะ/การให้ข้อคิดเห็น/การขมขย/การร้องขอข้อมูล

“ช่องทางการรับข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ” หมายถึง ช่องทางต่าง ๆ ที่ใช้ในการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ / ร้องทุกข์ เช่น ติดต่อด้วยตนเอง / ติดต่อทางโทรศัพท์ / เว็บไซต์/ Facebook

7. หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริต

1. หลักเกณฑ์การร้องเรียน

1.1. เรื่องที่จะนำมาร้องเรียนต้องเป็นเรื่องที่ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหายอันเนื่องมาจากเจ้าหน้าที่ในเรื่องดังต่อไปนี้

- (1) กระทำการทุจริตต่อหน้าที่ราชการ
- (2) กระทำความผิดต่อตำแหน่งหน้าที่ราชการ
- (3) ละเลยหน้าที่ตามที่กฎหมายกำหนดให้ต้องปฏิบัติ
- (4) ปฏิบัติหน้าที่ล่าช้าเกินสมควร
- (5) กระทำการนอกเหนืออำนาจหน้าที่ หรือขัด หรือไม่ถูกต้องตามกฎหมาย

1.2 เรื่องร้องเรียนต้องเป็นเรื่องจริงที่มีมูลมิใช่ลักษณะกระแสข่าวที่สร้างความเสียหายแก่บุคคลที่ขาดหลักฐานแวดล้อมที่ปรากฏชัดเจน ตลอดจนขาดพยานบุคคลแน่นอน

2. ข้อร้องเรียนให้ใช้ถ้อยคำสุภาพและต้องระบุข้อมูลต่อไปนี้

- 2.1 ชื่อและที่อยู่ของผู้ร้องเรียนพร้อมหมายเลขโทรศัพท์หรืออีเมลติดต่อกลับ
- 2.2 ชื่อหน่วยงาน หรือเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องที่เป็นเหตุแห่งการร้องเรียน
- 2.3 การกระทำทั้งหลายที่เป็นเหตุแห่งการร้องเรียน พร้อมทั้งข้อเท็จจริงหรือพฤติการณ์ตามสมควรเกี่ยวกับการกระทำความผิดหรือช่องทางเบาะแสการทุจริตของเจ้าหน้าที่อย่างชัดเจน เพื่อดำเนินการสืบสวนสอบสวน
- 2.4 คำขอของผู้ร้องเรียน
- 2.5 ลายมือชื่อของผู้ร้องเรียน
- 2.6 ระบุวัน เดือน ปี
- 2.7 ระบุพยานเอกสาร พยานวัตถุ หรือพยานบุคคล (ถ้ามี)

3. กรณีการร้องเรียนที่มีลักษณะเป็นบัตรสนเท่ห์ จะรับพิจารณาเฉพาะรายที่ระบุหลักฐานกรณีแวดล้อมปรากฏชัดแจ้ง ตลอดจนชี้พยานบุคคลแน่นอนเท่านั้น

4. เรื่องร้องเรียนที่อาจไม่รับพิจารณา

4.1 ข้อร้องเรียนที่มีได้ทำเป็นหนังสือ

4.2 ข้อร้องเรียนที่มีได้ระบุพยาน หรือหลักฐานที่เพียงพอ

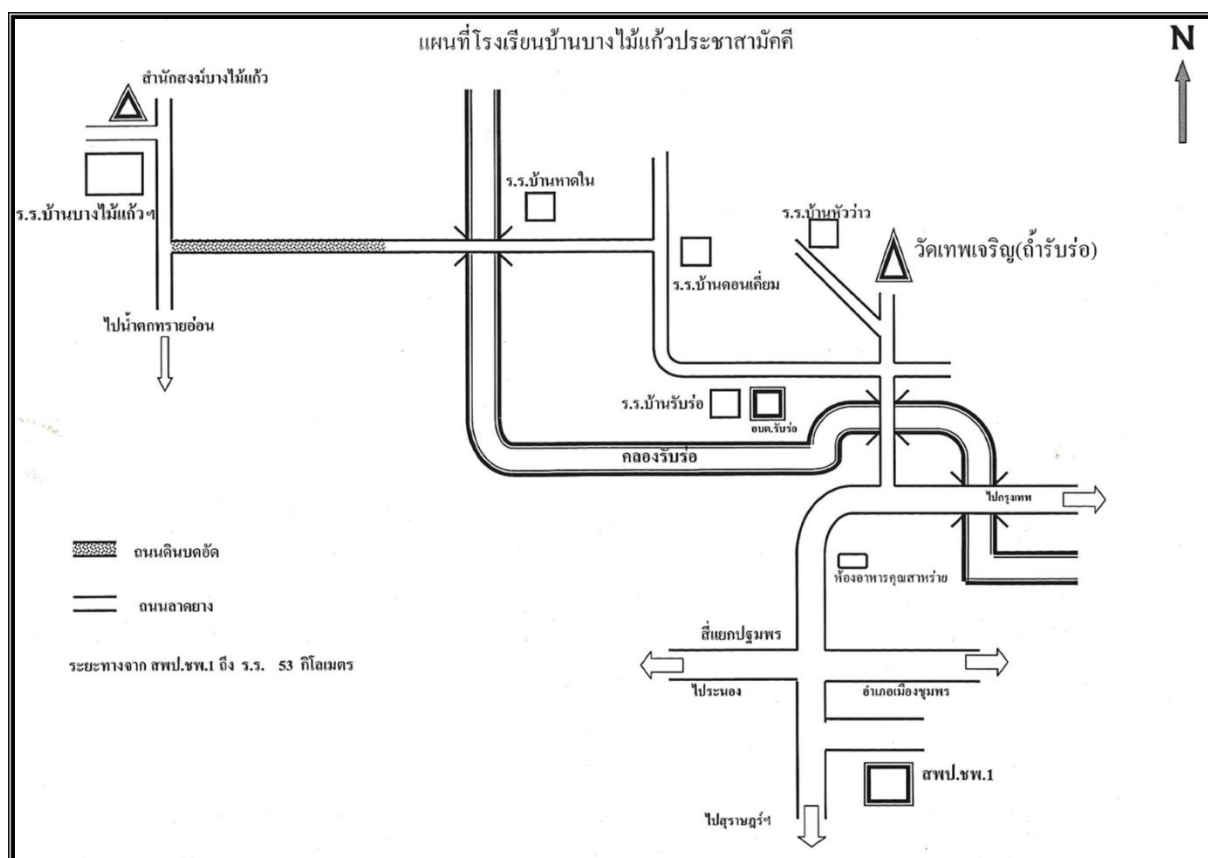
5. ช่องทางการร้องเรียน ผู้ร้องเรียนสามารถส่งข้อร้องเรียนผ่านช่องทาง ดังนี้

5.1 ส่งข้อร้องเรียน หรือร้องเรียนด้วยตนเองโดยตรงที่ โรงเรียนบ้านบางไม้แก้วประชาสามัคคี อำเภอท่าแพะ จังหวัดชุมพร 86190 โทร. 077-630767 /08-1737-9607

5.2 ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์สำนักงานที่ (<https://bmkschool.ac.th/>)

5.3 ร้องเรียนผ่าน Facebook โรงเรียนบ้านบางไม้แก้วประชาสามัคคี

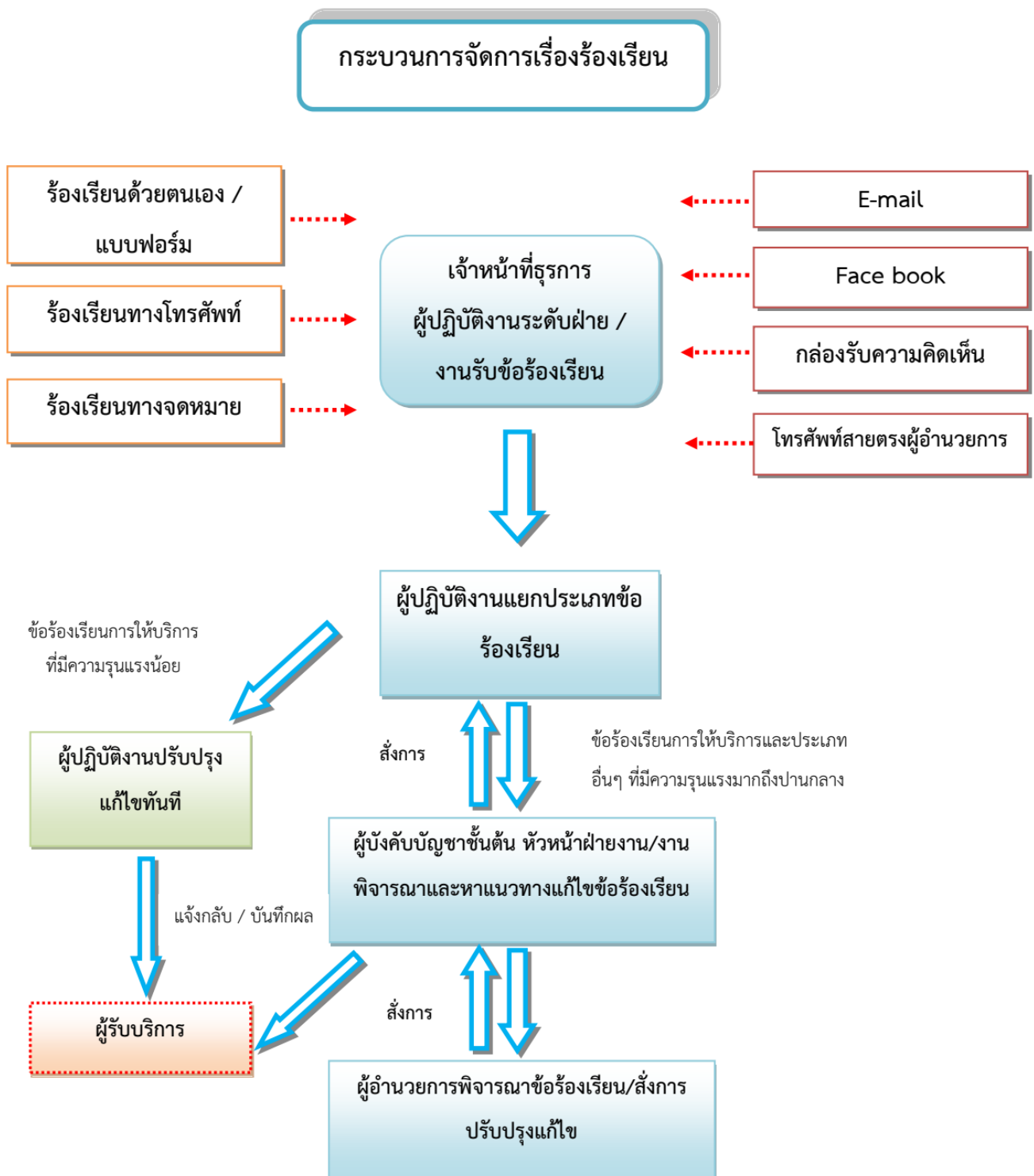
แผนที่โรงเรียน



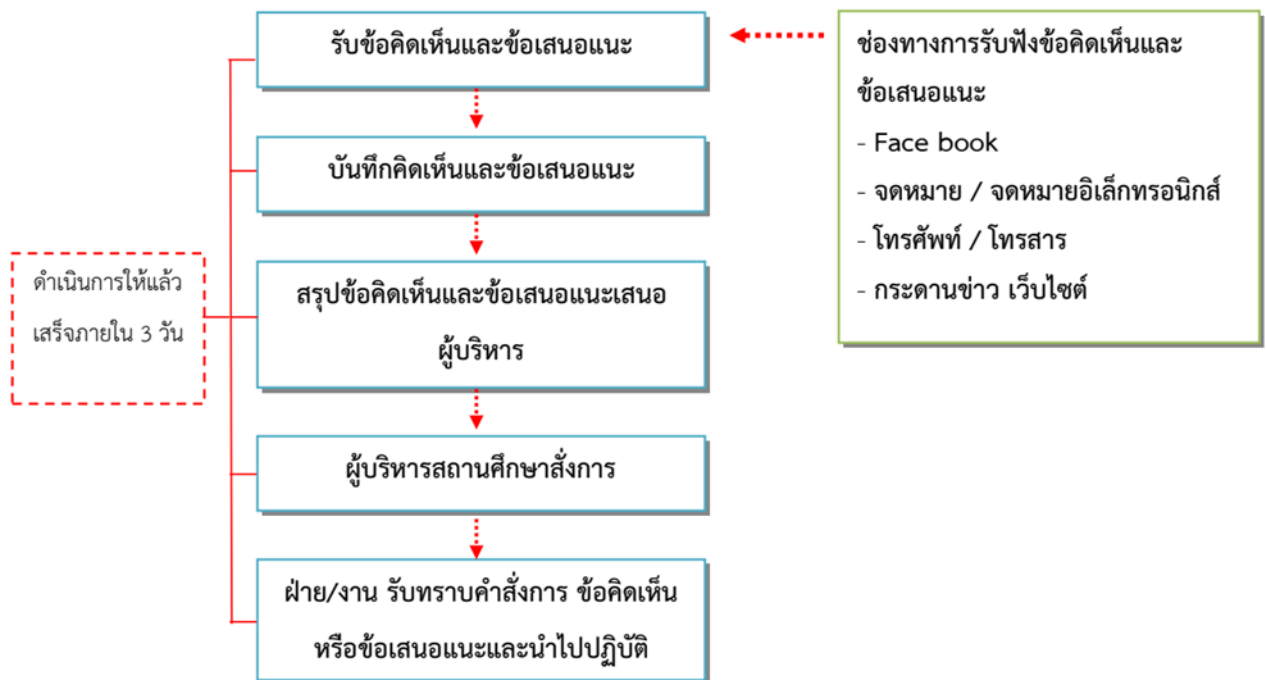
8. ระยะเวลาเปิดให้บริการ

เปิดให้บริการวันจันทร์ - วันศุกร์ (ยกเว้นวันหยุดที่ทางราชการกำหนด) ตั้งแต่เวลา 08.30 - 16.30 น.

9. แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ



ขั้นตอนการรับข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ



10. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

กระบวนการพิจารณาดำเนินการ

1. ให้ศูนย์ร้องเรียนการปฏิบัติหน้าที่ของโรงเรียนบ้านบางไม้แก้วประชาสามัคคี ครูและบุคลากรทางการศึกษา โรงเรียนบ้านบางไม้แก้วประชาสามัคคี เป็นหน่วยงานหลักในการรับเรื่องร้องเรียน
2. เมื่อได้รับร้องเรียนให้ เลขานุการศูนย์ร้องเรียนการปฏิบัติหน้าที่ของโรงเรียนบ้านบางไม้แก้วประชาสามัคคี รวบรวมข้อมูลการร้องเรียนเสนอคณะกรรมการศูนย์ร้องเรียนการปฏิบัติหน้าที่ของโรงเรียนบ้านบางไม้แก้วประชาสามัคคี ตามลำดับ ในกรณีเป็นลักษณะบัตรสนเท่ห์ให้พิจารณาเฉพาะรายที่มีลักษณะตามที่กำหนดในคู่มือนี้
3. ถ้าเห็นว่าข้อร้องเรียนนั้นไม่สมบูรณ์ครบถ้วน ไม่ว่าเหตุใด ๆ ให้เจ้าหน้าที่แนะนำให้ผู้ร้องเรียนแก้ไขภายในระยะเวลาที่กำหนด ถ้าเห็นว่าข้อไม่สมบูรณ์ครบถ้วนนั้นเป็นกรณีที่ไม่อาจแก้ไขให้ถูกต้องได้หรือผู้ร้องเรียนไม่แก้ไขข้อร้องเรียน ภายในระยะเวลาที่กำหนด ให้บันทึกไว้แล้วเสนอข้อร้องเรียนดังกล่าวต่อผู้อำนวยการสถานศึกษาเพื่อดำเนินการต่อไป และแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบ ถึงขั้นตอนหรือระยะเวลาการพิจารณาเรื่องร้องเรียนเท่าที่สามารถทำได้
4. กรณีที่เห็นสมควรให้แต่งตั้งคณะกรรมการสอบสวนข้อเท็จจริงหรือมอบหมายให้ผู้ใดตรวจสอบข้อเท็จจริง
5. ให้คณะกรรมการสอบสวนข้อเท็จจริงที่ได้รับแต่งตั้ง มีหน้าที่รวบรวมข้อเท็จจริงที่เกี่ยวข้อง และพิจารณาไต่สวนหาข้อเท็จจริงว่าเรื่องร้องเรียนมีมูลความจริงหรือไม่เพียงใดโดยให้ดำเนินการให้แล้วเสร็จโดยเร็วพร้อมทั้งทำความเข้าใจเสนอผู้อำนวยการสถานศึกษา โรงเรียนบ้านบางไม้แก้วประชาสามัคคี ว่ามีการกระทำทุจริตและประพฤติมิชอบเกิดขึ้นหรือไม่ และเป็นการกระทำผิดวินัยหรือไม่ หากเป็นกรณีที่ไม่มีความผิดกล่าวหาให้เสนอความเห็นต่อผู้อำนวยการสถานศึกษาโรงเรียนบ้านบางไม้แก้วประชาสามัคคี และยุติเรื่อง

6. ในการพิจารณาโต้สวนข้อเท็จจริงให้ดำเนินการอย่างลับ และต้องเปิดโอกาสให้เจ้าหน้าที่ผู้ถูกกล่าวหาพิสูจน์ข้อเท็จจริงอย่างเป็นธรรม

7. ให้คณะกรรมการสอบสวนข้อเท็จจริงรายงานผลการสอบสวนต่อผู้อำนวยการสถานศึกษาภายในสามสิบวันนับตั้งแต่วันที่ได้รับแต่งตั้ง

8. เมื่อมีการดำเนินการในเบื้องต้นเป็นประการใด ให้แจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบภายในเวลาสิบห้าวันเว้นแต่กรณี que ผู้ร้องเรียนไม่ให้ข้อมูลที่สามารถติดต่อกลับไปยังผู้ร้องเรียนได้

ส่วนงานที่รับผิดชอบ

มอบหมายให้ ฝ่ายบริหารงานบุคคล โรงเรียนบ้านบางไม้แก้วประชาสามัคคี เป็นส่วนงานที่รับผิดชอบหลัก และทุกส่วนราชการเป็นส่วนราชการที่รับผิดชอบรอง มีหน้าที่ในการควบคุมดูแลการดำเนินงานของหน่วยงานให้เป็นไปตามให้ผู้รับบริการหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเข้ามามีส่วนร่วมในการดำเนินงานของโรงเรียนบ้านบางไม้แก้วประชาสามัคคี

11. การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ / ร้องทุกข์ จากช่องทางต่าง ๆ

ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ/ร้องทุกข์ ที่เข้ามายังหน่วยงานจากช่องทางต่าง ๆ โดยมี ข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

ลำดับ	ช่องทางการร้องเรียน	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องเรียนเพื่อประสานงานหาทางแก้ไข	หมายเหตุ
1	โรงเรียนบ้านบางไม้แก้วประชาสามัคคี/ไปรษณีย์	ทุกครั้งที่มีผู้ร้องเรียน	ภายใน 1 – 2 วันทำการ	ยกเว้นวันหยุดราชการ
2	ร้องเรียนทางโทรศัพท์ 077-630767 / 08-1737-9607	ทุกวัน	ภายใน 1 – 2 วันทำการ	ยกเว้นวันหยุดราชการ
3	ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์ โรงเรียนบ้านบางไม้แก้วประชาสามัคคี (https://bmkschool.ac.th/)	ทุกวัน	ภายใน 1 – 2 วันทำการ	
4	ร้องเรียนผ่าน Facebook ของโรงเรียนบ้านบางไม้แก้วประชาสามัคคี	ทุกวัน	ภายใน 1 – 2 วันทำการ	



ช่องทางการร้องเรียนการทุจริตบนเว็บไซต์ โรงเรียนบ้านบางไม้แก้วประชาสามัคคี
(<https://bmkschool.ac.th/>)

หน้าแรก

คณะผู้บริหาร

ข่าวประชาสัมพันธ์

ภาพกิจกรรม

ถาม-ตอบ(Q&A)

สมุดเยี่ยม

ติดต่อเรา

ผู้บริหาร



นางสาวสุดใจ คำคำ
ผู้อำนวยการสถานศึกษา

เมนูโรงเรียน

ประวัติโรงเรียน
สัญลักษณ์โรงเรียน
วิสัยทัศน์ / เป้าหมาย
เอกลักษณ์ / อัตลักษณ์ / ปรัชญา
เพลงโรงเรียน
หลักสูตรที่เปิดสอน
ข้อมูลนักเรียน
ข้อมูลอาคารเรียนและห้องเรียน
ทำเนียบผู้บริหาร
ปฏิทินกิจกรรม
คณะกรรมการสถานศึกษา
จดหมายข่าวโรงเรียนบ้านบางไม้แก้วประชาสามัคคี
ดาวน์โหลดแบบฟอร์มต่าง ๆ

ช่องทางแจ้งเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

โรงเรียนบ้านบางไม้แก้วประชาสามัคคี

92 หมู่ที่ 15 ตำบลรั้ว อำเภอกำแพง จังหวัดชุมพร 86190

เบอร์โทรศัพท์ 077-630-767 เบอร์แฟกซ์ -

กรอกแบบฟอร์ม

เรื่องร้องเรียน :

รายละเอียด :

วันเวลา ที่กระทำ :

วัน เดือน ปี เวลา น.

ชื่อผู้ร้องเรียน (ถ้ามี) :

เบอร์โทร (ถ้ามี) :

ไฟล์แนบ :

เลือกไฟล์

ไม่ได้เลือกไฟล์ใด

กรอกรหัส :

9788x7

ส่งข้อความ

ร้องเรียนผ่านทางเพจ Facebook โรงเรียนบ้านบางไม้แก้วประชาสามัคคี



12. การบันทึกข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

12.1 กรอกแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ / ร้องทุกข์ โดยมีรายละเอียด ชื่อ-สกุลที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ติดต่อ เรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ/ร้องทุกข์ และสถานที่เกิดเหตุ

12.2 ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียน เจ้าหน้าที่ต้องบันทึกข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ / ร้องทุกข์ ลงสมุดบันทึกข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ / ร้องทุกข์

13. การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ปัญหาข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ / ร้องทุกข์ และการแจ้งผู้ร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ / ร้องทุกข์ทราบ

13.1 กรณีเป็นการขอข้อมูลข่าวสาร ประสานหน่วยงานผู้ครอบครองเอกสาร เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ข้อมูลแก่ผู้ร้องขอได้ทันที

13.2 ข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ / ร้องทุกข์ ที่เป็นการร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของหน่วยงาน เช่นการขอหลักฐานทางการศึกษา การเก็บเงินระดมทรัพยากรนักเรียน เป็นต้น จัดทำบันทึกข้อความเสนอไปยังผู้บริหารเพื่อสั่งการหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง โดยเบื้องต้นอาจโทรศัพท์แจ้งไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

13.3 ขอร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ / ร้องทุกข์ ที่ไม่อยู่ในความรับผิดชอบของ โรงเรียนบ้านบางไม้แก้วประชาสามัคคี ให้ดำเนินการประสานหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้เกิดความรวดเร็ว และถูกต้อง ในการแก้ไขปัญหาต่อไป

13.4 ขอร้องเรียนที่ส่งผลกระทบต่อหน่วยงาน เช่น กรณี ผู้ร้องเรียนทำหนังสือร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ความไม่โปร่งใสในการจัดซื้อจัดจ้าง ให้เจ้าหน้าที่จัดทำบันทึกข้อความเพื่อเสนอผู้บริหาร พิจารณาสั่งการไปยังหน่วยงานที่รับผิดชอบ เพื่อดำเนินการตรวจสอบและแจ้งผู้ร้องเรียนทราบ ต่อไป

14. การติดตามแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน

ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องรายงานผลการดำเนินการให้ทราบภายใน 5 วันทำการ เพื่อเจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ จะได้แจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบ ต่อไป

15. การรายงานผลการดำเนินการให้ผู้บริหารทราบ

15.1 ให้รวบรวมและรายงานสรุปการจัดการข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ/ร้องทุกข์ ให้ผู้บริหารทราบทุกเดือน

15.2 ให้รวบรวมรายงานสรุปข้อร้องเรียนหลังจากสิ้นปีงบประมาณ เพื่อนามาวิเคราะห์การจัดการข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ / ร้องทุกข์ ในภาพรวมของหน่วยงาน เพื่อใช้เป็นแนวทางในการแก้ไข ปรับปรุง พัฒนางองค์กร ต่อไป

16. มาตรฐานงาน

การดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ / ร้องทุกข์ ให้แล้วเสร็จภายใน ระยะเวลาที่กำหนด กรณีได้รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ / ร้องทุกข์ ให้ศูนย์รับเรื่องราว ร้องทุกข์โรงเรียนบ้านบางไม้แก้วประชาสามัคคี ดำเนินการตรวจสอบและพิจารณาส่งเรื่องให้หน่วยงานที่ เกี่ยวข้อง ดำเนินการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ให้แล้วเสร็จภายใน 15 วัน ทำการ

17. แบบฟอร์ม

แบบฟอร์มใบรับแจ้งเหตุเรื่องราวร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ / ร้องทุกข์

18. จัดทำโดย

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบโรงเรียนบ้านบางไม้แก้วประชาสามัคคี

หนังสือร้องเรียน/ร้องทุกข์ การทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

เรื่อง

เรียน โรงเรียนบ้านบางไม้แก้วประชาสามัคคี

ชื่อผู้ร้องเรียน.....
หมายเลขบัตรประจำตัวประชาชน.....
วัน/เดือน/ปีเกิดอายุ.....ปี อาชีพ.....
ที่อยู่.....
โทรศัพท์E-Mail.....

มีความประสงค์ขอร้องเรียน/แจ้งเบาะแสการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ เพื่อให้โรงเรียนบ้านบางไม้แก้วประชาสามัคคีพิจารณาดำเนินการตรวจสอบหรือช่วยเหลือและแก้ไขปัญหา ในเรื่อง

(รายละเอียด).....
.....
.....
.....
.....
.....

ทั้งนี้ ข้าพเจ้าขอรับรองว่า คำร้องเรียน/แจ้งเบาะแสการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ ตามข้างต้นเป็นความจริงทุกประการ โดยข้าพเจ้าขอส่งหลักฐานประกอบการร้องเรียน/ร้องทุกข์ (ถ้ามี) ดังนี้

- 1).....จำนวน.....ฉบับ
- 2).....จำนวน.....ฉบับ
- 3).....จำนวน.....ฉบับ

จึงเรียนมาเพื่อดำเนินการต่อไป

ขอแสดงความนับถือ

***ข้อมูลของผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ จะถูกปกปิดเป็นความลับ

(.....)



โรงเรียนบ้านบางไม้แก้วประชาสามัคคี
สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาชุมพร เขต 1
สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน
กระทรวงศึกษาธิการ

