



แนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียน การทุจริตและประพฤติมิชอบ



โรงเรียนอนุบาลปะทิว (บางสนพิพิธราชภูริบำรุง)
สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษามุพร เขต 1

คู่มือแนวปฏิบัติการจัดการร้องเรียนการทุจริต
และ ประพฤติมิชอบ

โรงเรียนอนุบาลปะทิว(บางสนพิพิธราษฎร์บำรุง)

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาชุมพร เขต ๑
สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน
กระทรวงศึกษาธิการ

คำนำ

โรงเรียนอนุบาลปะทิว(บางสนพิพิธราษฎร์บำรุง) มุ่งเน้นการสร้างธรรมาภิบาลในการบริหารงานและส่งเสริมการมีส่วนร่วมจากทุกภาคส่วนในการตรวจสอบเฝ้าระวัง ดังนั้นเพื่อให้การดำเนินการเกี่ยวกับการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตที่อาจเกิดขึ้นในโรงเรียนโรงเรียนอนุบาลปะทิว(บางสนพิพิธราษฎร์บำรุง) แก้ไขปัญหาการทุจริต และประพฤติมิชอบให้บรรลุผลเป็นไปในแนวทางเดียวกัน ให้เกิดประโยชน์ต่อการปฏิบัติราชการ และประชาชน และอำนวยความสะดวกต่อเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน จึงได้จัดทำคู่มือการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียนการทุจริต และประพฤติมิชอบ โดยได้รวบรวมแนวทางการดำเนินการเรื่องร้องเรียนการทุจริต และประพฤติมิชอบทั้งนี้เพื่อให้การจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตบรรลุผลสัมฤทธิ์ตามภารกิจโรงเรียนอนุบาลปะทิว(บางสนพิพิธราษฎร์บำรุง)

เรื่อง	สารบัญ	หน้า
คำนำ		ก
สารบัญ		ข
หลักการและเหตุผล		๑
สถานที่ตั้ง		๑
ส่วนงานที่รับผิดชอบ		๑
หน้าที่		๑
วัตถุประสงค์		๑
ระยะเวลาเปิดให้บริการ		๒
ช่องทางการร้องเรียน		๒
แผนผังกระบวนการและขั้นตอนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต		๓
หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ		๕
การบันทึกข้อร้องเรียน		๕
การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ไขข้อร้องเรียนและการแจ้งกลับข้อร้องเรียน		๕
การรายงานผลการดำเนินการให้ผู้บริหารทราบ		๕
มาตรฐานงาน		๕
แบบคำร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ		๖

คู่มือการปฏิบัติงานกระบวนการจัดเรื่องร้องเรียนการทุจริต และประพฤติมิชอบของ โรงเรียนอนุบาลปะทิว(บางสนพิพิธราษฎร์บำรุง)

๑. หลักการ และเหตุผล

โรงเรียนอนุบาลปะทิว(บางสนพิพิธราษฎร์บำรุง)มุ่งเน้นการสร้างธรรมาภิบาลในการบริหารงานและส่งเสริมการมีส่วนร่วมจากทุกภาคส่วนในการตรวจสอบเฝ้าระวัง ดังนั้นเพื่อให้การดำเนินการเกี่ยวกับการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตที่อาจเกิดขึ้นในโรงเรียนอนุบาลปะทิว(บางสนพิพิธราษฎร์บำรุง) แก้ไขปัญหาการทุจริตและประพฤติมิชอบให้บรรลุผลเป็นไปในแนวทางเดียวกัน อำนวยความสะดวกต่อเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน เพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการป้องกันและปราบปรามการทุจริตคอร์รัปชัน และรับแจ้งเบาะแสและเรื่องร้องเรียน การทุจริตจากช่องทางการร้องเรียนโรงเรียนอนุบาลปะทิว(บางสนพิพิธราษฎร์บำรุง) โดยปฏิบัติตามคู่มือการ ปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบซึ่งสอดคล้องกับพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และ วิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ตามหลักธรรมาภิบาล (Good Governance) เกิดประโยชน์ต่อ การปฏิบัติราชการและประชาชน

๒. สถานที่ตั้ง

โรงเรียนอนุบาลปะทิว(บางสนพิพิธราษฎร์บำรุง) ๕๗ หมู่ที่ ๗ ตำบลบางสน อำเภอปะทิว จังหวัดชุมพร ๘๖๑๖๐

๓. ส่วนงานที่รับผิดชอบ

โรงเรียนอนุบาลปะทิว(บางสนพิพิธราษฎร์บำรุง)

๔. หน้าที่

รับเรื่องร้องเรียนการทุจริต และประพฤติมิชอบที่อาจเกิดขึ้นในโรงเรียนอนุบาลปะทิว(บางสนพิพิธราษฎร์บำรุง)

๕. วัตถุประสงค์

๕.๑ โรงเรียนอนุบาลปะทิว(บางสนพิพิธราษฎร์บำรุง)เพื่อให้การดำเนินงานจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบโรงเรียนอนุบาลปะทิว(บางสนพิพิธราษฎร์บำรุง) มีกระบวนการขั้นตอน และแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน

๕.๒ เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียนที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอ และมีประสิทธิภาพ

๕.๓ เพื่อพิทักษ์สิทธิของประชาชนและผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแสตามหลักธรรมาภิบาล (Good Governance)

๖. ระยะเวลาเปิดให้บริการ

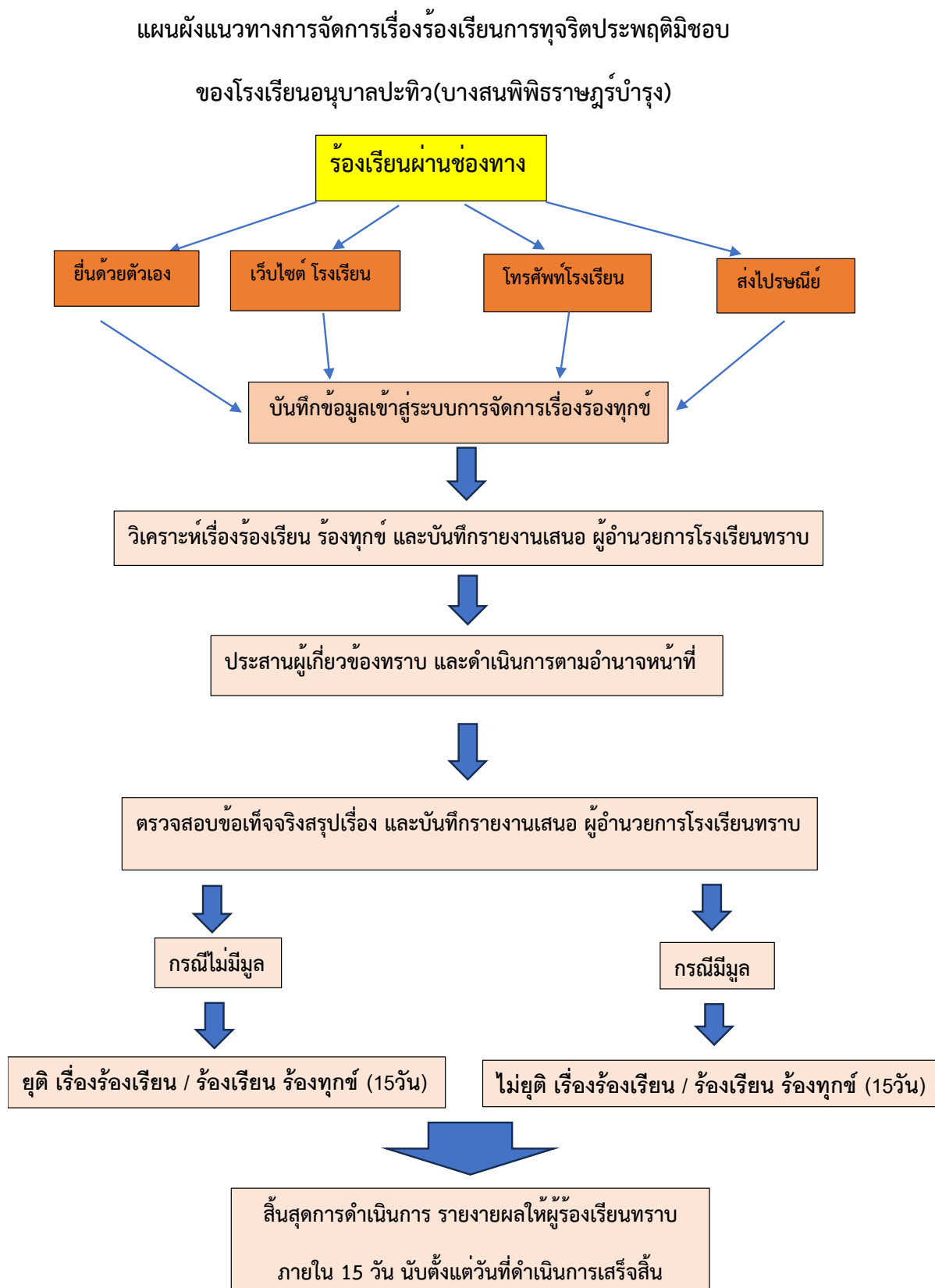
เปิดให้บริการวันจันทร์ ถึง วันศุกร์ ตั้งแต่เวลา ๐๘.๓๐ – ๑๖.๓๐ น.

เปิดให้บริการทางสื่ออิเล็กทรอนิกส์ผ่านทางเว็บไซต์โรงเรียนอนุบาลปะทิว(บางสนพิพิธราษฎร์บำรุง) ตลอด ๒๔ ชั่วโมง

๗. ช่องทางการร้องเรียน

- ๑) แจ้งด้วยตนเอง แจ้งได้ที่ ฝ่ายธุรการโรงเรียนอนุบาลปะทิว(บางสนพิพิธราษฎร์บำรุง)
- ๒) ทางไปรษณีย์ โรงเรียนอนุบาลปะทิว(บางสนพิพิธราษฎร์บำรุง) ๕๗ หมู่ที่ ๗ ตำบลบางสน อำเภอปะทิว จังหวัดชุมพร ๘๖๑๖๐
 - ๓) โทรสารหมายเลข ๐๗๗- ๕๙๑๑๘๐ หมายเลขโทรศัพท์ ๐๙๘ - ๓๕๒๙๐๑๔๔
 - ๔) ผ่านทางเว็บไซต์ <https://anubanpathiu.ac.th/>
 - ๕) ตู้รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบโรงเรียนอนุบาลปะทิว(บางสนพิพิธราษฎร์บำรุง)
 - ๖) สายตรงผู้อำนวยการโรงเรียน ๐๙๘ - ๓๕๒๙๐๑๔๔

๘. แผนผังกระบวนการและขั้นตอนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต



ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบ ช่องทาง	ระยะเวลาการดำเนินการ รับร้องเรียน/ร้องทุกข์ เพื่อประสานหาทางแก้ไขปัญหา	หมายเหตุ
ร้องเรียนด้วยตนเอง	ทุกครั้งที่มีการร้องเรียน	ภายใน ๑ วันทำการ	
ทางไปรษณีย์	ทุกครั้ง	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนทางโทรศัพท์	ทุกวันทำการ	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์ https://anubanpathiu.ac.th	ทุกวันทำการ	ภายใน ๑ วันทำการ	
สายตรงผู้อำนวยความสะดวก โรงเรียน	ทุกวันทำการ	ภายใน ๑ วันทำการ	

๙. หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

- ๑) ใช้ถ้อยคำหรือข้อความสุภาพ
- ๒) ข้อร้องเรียน ต้องเป็นเรื่องจริงที่มีมูลเหตุ มิได้หวังสร้างกระแสหรือสร้างข่าวที่เสียหายต่อบุคคลอื่นหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
- ๓) เป็นเรื่องที่ผู้ร้องเรียนได้รับความไม่ชอบธรรม อันเนื่องมาจากการปฏิบัติหน้าที่ต่างๆ ของเจ้าหน้าที่สังกัดโรงเรียนอนุบาลปะทิว(บางสนพิพิธราษฎร์บำรุง)
- ๔) เรื่องร้องเรียนที่มีข้อมูลไม่ครบถ้วน ไม่เพียงพอหรือไม่สามารถหาข้อมูลเพิ่มเติมได้ในการดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง สืบสวน สอบสวน ให้ยุติเรื่อง หรือรับทราบเป็นข้อมูลและเก็บเป็นฐานข้อมูล

๑๐. การบันทึกข้อร้องเรียน

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

๑๑. การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ไขข้อร้องเรียนและการแจ้งกลับข้อร้องเรียน

๑๑.๑ กรณีเป็นการขอข้อมูลข่าวสาร ประสานหน่วยงานผู้ครอบครองเอกสาร เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องเพื่อให้ข้อมูลแก่ผู้ร้องขอได้ทันที

๑๑.๒ ข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ที่เป็นการร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของหน่วยงาน จัดทำบันทึกข้อความเสนอไปยังผู้บริหารเพื่อสั่งการหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง โดยเบื้องต้นอาจโทรศัพท์แจ้งไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๑๑.๓ ข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ที่ไม่อยู่ในความรับผิดชอบของโรงเรียนอนุบาลปะทิว(บางสนพิพิธราษฎร์บำรุง) ให้ดำเนินการประสานหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้เกิดความรวดเร็วและถูกต้อง ในการแก้ไขปัญหาต่อไป

๑๑.๔ ข้อร้องเรียนที่ส่งผลกระทบต่อหน่วยงาน เช่น กรณี ผู้ร้องเรียนทำหนังสือร้องเรียนความไม่โปร่งใสในการจัดซื้อจัดจ้าง ให้เจ้าหน้าที่จัดทำบันทึกข้อความเพื่อเสนอผู้บริหารพิจารณาสั่งการไปยังหน่วยงานที่รับผิดชอบเพื่อดำเนินการตรวจสอบ และแจ้งผู้ร้องเรียนทราบต่อไป

๑๒. การรายงานผลการดำเนินการให้ผู้บริหารทราบ

- ๑) ให้รวบรวมและรายงานสรุปการจัดการข้อร้องเรียนให้ผู้บริหารทราบทุกเดือน
- ๒) จัดทำแบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการประชาชน
- ๓) ให้รวบรวมรายงานสรุปข้อร้องเรียนหลังจากสิ้นปีงบประมาณ เพื่อนำมาวิเคราะห์การจัดการ ข้อร้องเรียนในภาพรวมของหน่วยงาน เพื่อใช้เป็นแนวทางในการแก้ไข ปรับปรุง พัฒนางองค์กรต่อไป

๑๓. มาตรฐานงาน

๑. การดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด
๒. กรณีได้รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ให้ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์โรงเรียนอนุบาลปะทิว(บางสนพิพิธราษฎร์บำรุง) ดำเนินการตรวจสอบ และพิจารณาส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ดำเนินการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ให้แล้วเสร็จภายใน 1 วัน ทำการ

๑๔. แบบคำร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

แบบคำร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

โรงเรียนอนุบาลปะทิว(บางสนพิพิธราษฎร์บำรุง)

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

เรื่อง

เรียน

ข้าพเจ้า.....อายุ.....ปี อยู่บ้านเลขที่..... หมู่ที่.....

ตำบล.....อำเภอ.....จังหวัด.....โทรศัพท์.....

อาชีพ.....ตำแหน่ง.....

เลขที่บัตรประชาชน.....ออกโดย.....

วันออกบัตร.....บัตรหมดอายุ.....

มีความประสงค์ขอร้องเรียน/แจ้งเบาะแสต่อต้านการทุจริต เพื่อให้โรงเรียนอนุบาลปะทิว(บางสนพิพิธราษฎร์บำรุง) พิจารณาดำเนินการ ดังนี้

1. ชื่อ – สกุลของผู้ถูกร้อง.....
2. ช่วงระยะเวลาที่ทำผิด.....
3. พฤติการณ์การทุจริตและประพฤติมิชอบ.....

ทั้งนี้ ข้าพเจ้าขอรับรองว่าคำร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบตามข้อความข้างต้นเป็นจริงทุกประการ โดย ข้าพเจ้าขอส่งเอกสารหลักฐานประกอบการร้องเรียน (ถ้ามี) ได้แก่

- | | |
|---------|-----------|
| ๑)..... | จำนวน ชุด |
| ๒)..... | จำนวน ชุด |
| ๓)..... | จำนวน ชุด |

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการต่อไป

ขอแสดงความนับถือ

.....

(.....)

