



คู่มือการดำเนินการ

ต่อเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ
ของครูและบุคลากรทางการศึกษา



โรงเรียนจะนะชนูปถัมภ์ อำเภอจะนะ จังหวัดสงขลา
สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาสงขลา สตูล

คำนำ

โรงเรียนจะนะชนูปถัมภ์ มุ่งเน้นการสร้างธรรมาภิบาลในการบริหารงานและส่งเสริมการมีส่วนร่วม จากทุกภาคส่วนในการตรวจสอบเฝ้าระวัง ดังนั้น เพื่อให้การดำเนินการเกี่ยวกับการจัดการต่อเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของครูและบุคลากรทางการศึกษา ที่อาจเกิดขึ้นในโรงเรียนจะนะชนูปถัมภ์ แก้ไขปัญหาการทุจริตและประพฤติมิชอบ ให้บรรลุผลเป็นไปในแนวทางเดียวกัน เกิดประโยชน์ต่อการปฏิบัติราชการและประชาชน และอำนวยความสะดวกต่อเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน จึงได้จัดทำคู่มือการดำเนินการต่อเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของครูและบุคลากรทางการศึกษา โดยได้รวบรวมแนวทางการดำเนินการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของครูและบุคลากรทางการศึกษา ทั้งนี้เพื่อให้การจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของครูและบุคลากรทางการศึกษา บรรลุผลสัมฤทธิ์ตามภารกิจโรงเรียนจะนะชนูปถัมภ์

สารบัญ

เรื่อง	หน้า
คำนำ	ก
สารบัญ	๗
หลักการและเหตุผล	๑
สถานที่ตั้ง	๑
ส่วนงานที่รับผิดชอบ	๑
หน้าที่	๑
วัตถุประสงค์	๑
ระยะเวลาเปิดให้บริการ	๒
ช่องทางการร้องเรียน	๒
ขั้นตอนการดำเนินงานกรณีรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ หรือแจ้งเบาะแสด้านการทุจริต	๓
หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ	๕
การบันทึกข้อร้องเรียน	๕
การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ไขข้อร้องเรียนและการแจ้งกลับข้อร้องเรียน	๕
การรายงานผลการดำเนินการให้ผู้บริหารทราบ	๕
มาตรฐานงาน	๖
แบบคำร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ	๗

คู่มือการปฏิบัติงานกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของโรงเรียนจะนะชนูปถัมภ์

๑. หลักการและเหตุผล

โรงเรียนจะนะชนูปถัมภ์ มุ่งเน้นการสร้างธรรมาภิบาลในการบริหารงานและส่งเสริมการมีส่วนร่วม จากทุกภาคส่วนในการตรวจสอบเฝ้าระวัง ดังนั้น เพื่อให้การดำเนินการเกี่ยวกับการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตที่อาจเกิดขึ้นในโรงเรียนจะนะชนูปถัมภ์ แก้ไขปัญหาการทุจริตและประพฤติมิชอบ ให้บรรลุผล เป็นไปในแนวทางเดียวกัน อำนวยความสะดวกต่อเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน เพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการป้องกัน และปราบปรามการทุจริตคอร์รัปชัน และรับแจ้ง เบาะแสและเรื่องร้องเรียนการทุจริตจากช่องทางการร้องเรียนของโรงเรียนจะนะชนูปถัมภ์ โดยปฏิบัติตามคู่มือการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียน การทุจริตและ ประพฤติมิชอบ ซึ่งสอดคล้องกับพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีพุทธศักราช ๒๕๔๖ ตามหลักธรรมาภิบาล (Good Governance) เกิดประโยชน์ต่อการปฏิบัติราชการและประชาชน

๒. สถานที่ตั้ง

โรงเรียนจะนะชนูปถัมภ์ ๖๔ หมู่ที่ ๓ ตำบลคู อำเภोजะนะ จังหวัดสงขลา

๓. ส่วนงานที่รับผิดชอบ

กลุ่มบริหารงานบุคคล โรงเรียนจะนะชนูปถัมภ์ ซึ่งประกอบด้วย นางอัญชลี แควยหา หัวหน้ากลุ่มบริหารงานบุคคล และนางสาธินี ประดิษฐ์ รองผู้อำนวยการโรงเรียนจะนะชนูปถัมภ์

๔. หน้าที่

รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบที่อาจเกิดขึ้นในโรงเรียนจะนะชนูปถัมภ์

๕. วัตถุประสงค์

๑) เพื่อให้การดำเนินงานจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบโรงเรียนจะนะชนูปถัมภ์ มีกระบวนการ ขั้นตอนและแนวทาง ในการ ปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน

๒) เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียนที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอ และมีประสิทธิภาพ

๓) เพื่อพิทักษ์สิทธิของประชาชนและผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ตามหลักธรรมาภิบาล (Good Governance)

๖. ระยะเวลาเปิดให้บริการ

เปิดให้บริการวันจันทร์ ถึง วันศุกร์ ตั้งแต่เวลา ๐๘.๓๐ – ๑๖.๓๐ น.

เปิดให้บริการทางสื่ออิเล็กทรอนิกส์ ผ่านทางเว็บไซต์โรงเรียนจนะชนูปถัมภ์ ตลอด ๒๔ ชั่วโมง

๗. ช่องทางการร้องเรียน

๑) แจ้งด้วยตนเองที่โรงเรียนจนะชนูปถัมภ์ ในวันจันทร์ - วันศุกร์ ระหว่างเวลา ๐๘.๐๐ – ๑๖.๐๐ น.

๒) ทางไปรษณีย์ ที่อยู่ โรงเรียนจนะชนูปถัมภ์ เลขที่ ๖๔ หมู่ที่ ๓ ตำบลคู อำเภोजนะ จังหวัดสงขลา

๓) ร้องเรียนทางโทรศัพท์ หมายเลข ๐๗๔- ๘๘๐-๕๐๕ ในวันจันทร์ - วันศุกร์ ระหว่างเวลา ๐๘.๐๐ – ๑๖.๐๐ น.

๔) ผู้รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบโรงเรียนจนะชนูปถัมภ์

๕) ผ่านทางเว็บไซต์ <http://www.chanachanu.ac.th>

๖) สายตรงผู้อำนวยการโรงเรียนจนะชนูปถัมภ์ หมายเลข ๐๘๖-๒๘๔-๔๕๑๖

๘. ขั้นตอนการดำเนินงานกรณีรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ หรือแจ้งเบาะแสด้านการทุจริต

ขั้นที่ ๑ รับเรื่องร้องเรียนจากช่องทางต่าง ๆ

- หน่วยงานรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ รับข้อมูลจาก ๖ ช่องทาง
- ดำเนินการรวบรวมรายละเอียดเบื้องต้น
- เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจะดำเนินการรับเรื่อง และส่งต่อเพื่อดำเนินการตามขั้นตอนที่เหมาะสม

ขั้นที่ ๒ ดำเนินการคัดกรองและแยกประเภทเรื่องร้องเรียน

- เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบดำเนินการแยกประเภทของข้อร้องเรียนตามลักษณะของเรื่อง เพื่อให้สามารถจัดการและพิจารณาได้อย่างเหมาะสมและมีประสิทธิภาพ เพื่อ ตรวจสอบข้อเท็จจริงภายใน ๑ วัน

ขั้นที่ ๓ รวบรวมและสรุปข้อมูลการร้องเรียนเสนอต่อผู้อำนวยการโรงเรียนจะนะชนูปถัมภ์ เพื่อพิจารณาดำเนินการ

- ข้อร้องเรียนที่มีความซับซ้อน หรือเกี่ยวข้องกับการให้บริการที่อาจส่งผลกระทบรุนแรง จะถูกรายงานให้หัวหน้าหน่วยงาน หรือผู้มีอำนาจพิจารณาแนวทางในการแก้ไขปัญหา และออกคำสั่งให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไป
- เสนอความเห็นและ จัดทำหนังสือแจ้งผู้บังคับบัญชา ทราบและพิจารณาแนวทางดำเนินการ

ขั้นที่ ๔ ส่งเรื่องให้บุคลากรที่เกี่ยวข้องตรวจสอบและดำเนินการในเรื่องที่ร้องเรียน

- เพื่อส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการ หรือชี้แจง/ตอบข้อซักถาม
- หน่วยงานหรือเจ้าหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย จะดำเนินการปรับปรุง แก้ไขปัญหาตามคำสั่งที่ได้รับ และบันทึกผลการดำเนินการไว้อย่างเป็นทางการ

ขั้นที่ ๕ แจ้งผู้ร้องเรียนทราบเบื้องต้น (กรณีระบุผู้ร้องเรียน)

- ภายหลังการดำเนินการ หน่วยงานจะทำการแจ้งผลกลับให้ผู้ร้องเรียนทราบถึงแนวทางการแก้ไขหรือผลลัพธ์ของเรื่องที่ร้องเรียน เพื่อสร้างความโปร่งใสและความเชื่อมั่นต่อกระบวนการแจ้งผลให้ผู้ร้องเรียนทราบ ภายใน ๑ วัน
- กรณีไม่สามารถหาข้อยุติได้ ส่งต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ภายใน ๑ วัน

ขั้นที่ ๖ ผู้รับผิดชอบติดตามและรายงานการดำเนินงานเสนอผู้อำนวยการโรงเรียนจะนะชนูปถัมภ์

- ดำเนินการเก็บข้อมูลเพื่อประมวลผลและสรุปผลการดำเนินงาน
- จัดทำรายงานสรุปผลการดำเนินงานเสนอผู้อำนวยการโรงเรียนจะนะชนูปถัมภ์ภายใน ๓๐ วัน

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง	ส่วนงานที่รับผิดชอบ	ระยะเวลาการดำเนินการรับร้องเรียน/ร้องทุกข์ เพื่อประสานหาทางแก้ไขปัญหา	หมายเหตุ
ร้องเรียนด้วยตนเอง	ทุกครั้งที่มีการร้องเรียน	ฝ่ายบริหารงานบุคคล	ภายใน ๑ วันทำการ	
ทางไปรษณีย์	ทุกครั้ง	ฝ่ายบริหารงานบุคคล	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนทางโทรศัพท์	ทุกวันทำการ	ฝ่ายบริหารงานบุคคล	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนผ่านตู้ร้องเรียน	ทุกวันทำการ	ฝ่ายบริหารงานบุคคล	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์	ทุกวันทำการ	ฝ่ายบริหารงานบุคคล	ภายใน ๑ วันทำการ	
สายตรงผู้อำนวยการโรงเรียนจะนะชนูปถัมภ์	ทุกวันทำการ	ผู้อำนวยการ	ภายใน ๑ วันทำการ	

๙. หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

- ๑) ใช้ถ้อยคำหรือข้อความสุภาพ
- ๒) ร้องเรียน ต้องเป็นเรื่องจริงที่มีมูลเหตุ มิได้หวังสร้างกระแสหรือสร้างข่าวที่เสียหายต่อบุคคลอื่น หรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
- ๓) เป็นเรื่องที่ผู้ร้องเรียนได้รับความไม่ชอบธรรม อันเนื่องมาจากการปฏิบัติหน้าที่ต่าง ๆ ของเจ้าหน้าที่สังกัดโรงเรียนจะชนูปถัมภ์
- ๔) เรื่องร้องเรียนที่มีข้อมูลไม่ครบถ้วน ไม่เพียงพอหรือไม่สามารถหาข้อมูลเพิ่มเติมได้ในการดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง สืบสวน สอบสวน ให้ยุติเรื่อง หรือรับทราบเป็นข้อมูลและเก็บเป็นฐานข้อมูล

๑๐. การบันทึกข้อร้องเรียน

- ๑) กรอกแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียน โดยรายละเอียด คือ ชื่อ - สกุล ผู้ร้องเรียน ที่อยู่ หมายเลขติดต่อกลับ เรื่องร้องเรียนการทุจริต พฤติการณ์ที่เกี่ยวข้องและสถานที่เกิดเหตุ
- ๒) ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียน เจ้าหน้าที่ต้องบันทึกข้อร้องเรียนลงในสมุดรับเรื่องร้องเรียนการทุจริต

๑๑. การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ไขข้อร้องเรียนและการแจ้งกลับข้อร้องเรียน

- ๑) หากเรื่องร้องเรียนอยู่ในอำนาจหน้าที่ของกองหรือสำนักให้หน่วยงานนั้นรายงานผลให้ผู้ร้องเรียนทราบโดยตรงภายใน ๑ วัน นับแต่วันที่ได้รับเรื่องร้องเรียนและสำเนาให้กลุ่มบริหารงานบุคคล จำนวน ๑ ชุด เพื่อจะได้รวบรวมสรุปรายงานรายไตรมาสต่อไป
- ๒) หากเรื่องร้องเรียนนั้นผู้บังคับบัญชามอบหมายให้เจ้าหน้าที่กลุ่มบริหารงานบุคคลดำเนินการโดยตรงให้เจ้าหน้าที่รายงานผู้ร้องเรียนทราบ ภายใน ๑ วัน นับแต่ได้รับเรื่องร้องเรียน

๑๒. การรายงานผลการดำเนินการให้ผู้บริหารทราบ

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

๑๓. มาตรฐานงาน

- ๑) การดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด
- ๒) กรณีได้รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ให้ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์โรงเรียนจะนะชนูปถัมภ์ ดำเนินการตรวจสอบและพิจารณา ส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ดำเนินการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ให้แล้วเสร็จภายใน ๑ วันทำการ

๑๔. แบบคำร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

แบบคำร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบโรงเรียนจะนะชนูปถัมภ์

โรงเรียนจะนะชนูปถัมภ์

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

เรื่อง

เรียน.....

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

หมู่ที่.....ตำบล.....อำเภอ.....จังหวัด.....

โทรศัพท์.....อาชีพ..... ตำแหน่ง.....

เลขที่บัตรประชาชน.....ออกโดย.....วันออกบัตร.....

บัตรหมดอายุ.....มีความประสงค์ขอร้องเรียน/แจ้งเบาะแสต่อต้านการทุจริต เพื่อให้

โรงเรียนจะนะชนูปถัมภ์ พิจารณาดำเนินการตรวจสอบหรือช่วยเหลือ และแก้ไขปัญหากรณี ชื่อ - นามสกุลของผู้

ถูกร้อง.....รายละเอียดการร้อง.....

ทั้งนี้ ข้าพเจ้าขอรับรองว่าคำร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบตามข้อความข้างต้นเป็นจริงทุกประการ โดย
 ข้าพเจ้าขอส่งเอกสารหลักฐานประกอบ การร้องเรียน (ถ้ามี) ได้แก่

๑)..... จำนวน.....ชุด

๒)..... จำนวน.....ชุด

๓)..... จำนวน.....ชุด

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการต่อไป

ขอแสดงความนับถือ

.....

()



โรงเรียนจะนะชนูปถัมภ์ อำเภोजะนะ จังหวัดสงขลา
สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาสงขลา สตูล

