



คู่มือ

การดำเนินการต่อเรื่องร้องเรียน
การทุจริตและประพฤติมิชอบของครู
และบุคลากรทางการศึกษา
2568



โรงเรียนชุมชนบ้านปาดัง
อำเภอ สะเดา จังหวัด สงขลา
สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสงขลา เขต 3



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ โรงเรียนชุมชนบ้านปาดัง

ที่ _____ วันที่ ๙ พฤษภาคม ๒๕๖๘

เรื่อง ประกาศแนวปฏิบัติในการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

เรียน คณะครูและบุคลากรทางการศึกษาโรงเรียนชุมชนบ้านปาดัง

ด้วยคณะกรรมการยุทธศาสตร์ชาติ ได้จัดทำยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกัน และปราบปรามการทุจริต มีวัตถุประสงค์หลัก เพื่อให้สังคมมีพฤติกรรมร่วมต่อต้านการทุจริตให้สอดคล้องกับ แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ ๑๒ ยุทธศาสตร์ชาติระยะ ๒๐ ปี ของประเทศไทย เพื่อยกระดับ การป้องกันและปราบปรามการทุจริตอย่างชัดเจนและเป็นรูปธรรมมีกลไกการบูรณาการการทำงานที่ ประสิทธิภาพ สามารถส่งผลให้การทุจริตในสังคมไทยลดลง

โรงเรียนชุมชนบ้านปาดังได้ตระหนักถึงปัญหาในการทุจริตและประพฤติ มิชอบ โดยคำนึงถึงความ โปร่งใส รวดเร็ว ตรวจสอบได้และเป็นธรรม จึงได้ประกาศแนวปฏิบัติในการจัดการ เรื่องร้องเรียนการทุจริต และประพฤติมิชอบ เพื่อให้เป็นไปตามยุทธศาสตร์ชาติ ๒๐ ปี ให้ภาครัฐมีความโปร่งใส ปลอดการทุจริตและ ประพฤติมิชอบ แผนแม่บทภายใต้ยุทธศาสตร์ชาติประเด็นการต่อต้านทุจริตและประพฤติมิชอบ แผนการ ปฏิรูปประเทศด้านการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ และมาตรฐานทางคุณธรรม จริยธรรม และความโปร่งใส ใน การบริหารงานภายในหน่วยงาน รายละเอียดตามสิ่งที่ส่งมาด้วยนี้

จึงเรียนมาเพื่อทราบ

ลงชื่อ

(นายสุภาพ ทองน้อย)

ผู้อำนวยการโรงเรียนชุมชนบ้านปาดัง



ประกาศโรงเรียนชุมชนบ้านปาดัง
เรื่อง แนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของข้าราชการครูและบุคลากร
ทางการศึกษาของโรงเรียนชุมชนบ้านปาดัง

.....

ด้วยโรงเรียนชุมชนบ้านปาดัง ได้กำหนดมาตรการ กลไกและการวางระบบในการจัดการเรื่องร้องเรียน การทุจริตและประพฤติมิชอบของข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา ลูกจ้าง โรงเรียนชุมชนบ้านปาดัง เกี่ยวกับการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่มีปัญหาซึ่งอาจเกิดขึ้นได้ โดยโรงเรียนชุมชนบ้านปาดัง ได้กำหนดรายละเอียดเกี่ยวกับช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต การตอบสนองต่อเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์ เพื่อให้สอดคล้องกับการวัดระดับคุณธรรม ความโปร่งใส และการตรวจสอบได้ ตามหลักธรรมาภิบาล ว่าด้วยการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ในการปฏิบัติของโรงเรียนชุมชนบ้านปาดัง เพื่อตอบสนองต่อการพัฒนาคุณภาพการจัดการเรียนการสอนให้กับโรงเรียน ให้มีประสิทธิภาพและเกิดประโยชน์สูงสุดต่อเด็กนักเรียนเป็นสำคัญ อีกทั้งเพื่อให้เป็นไปตามพระราชบัญญัติ แห่งชาติ พ.ศ.๒๕๔๒ และที่แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ ๒) พ.ศ.๒๕๔๕ ซึ่งมีเป้าหมายในการดำเนินการเพื่อกำหนด มาตรการ กลไก และการวางระบบในการจัดการการร้องเรียน/ร้องทุกข์ ดังนี้

๑. เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อนักเรียน ผู้ปกครอง โรงเรียนและชุมชน
๒. เพื่อให้เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจหลักในการจัดการเรียนการสอน
๓. เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการปฏิบัติงาน
๔. ไม่ทำให้เกิดการสร้างขั้นตอนในการปฏิบัติงานเกินความจำเป็น
๕. เพื่อให้มีการปรับปรุงภารกิจของหน่วยงานให้ทันต่อสถานการณ์ในการให้บริการอย่างทั่วถึงและมีคุณภาพ
๖. นักเรียน ผู้ปกครอง ชุมชน ข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา ได้รับการตอบสนองตามความสะดวกและได้รับการตอบสนองตามต้องการ มีขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงาน
๗. เพื่อให้มีการประเมินผลการปฏิบัติงานอย่างสม่ำเสมอ

ประกาศ ณ วันที่ ๑๖ เดือน พฤษภาคม พ.ศ. ๒๕๖๘

ลงชื่อ

(นายสุภาพ ทองน้อย)

ผู้อำนวยการโรงเรียนชุมชนบ้านปาดัง

คำนำ

โรงเรียนชุมชนบ้านปาดัง มุ่งเน้นการสร้างธรรมาภิบาลในการบริหารงานและส่งเสริมการมีส่วนร่วม จากทุกภาคส่วนในการตรวจสอบเฝ้าระวัง ดังนั้น เพื่อให้การดำเนินการเกี่ยวกับการจัดการเรื่องร้องเรียน การทุจริตที่อาจเกิดขึ้นในโรงเรียนบ้านอุไร แก้ไขปัญหาการทุจริตและประพฤติมิชอบให้บรรลุผลเป็นไป ในแนวทางเดียวกัน เกิดประโยชน์ต่อการปฏิบัติราชการและประชาชน และอำนวยความสะดวกต่อเจ้าหน้าที่ ผู้ปฏิบัติงาน จึงได้จัดทำคู่มือการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ โดยได้รวบรวม แนวทางการดำเนินการเรื่องร้องเรียนการทุจริต ทั้งนี้เพื่อให้การจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตบรรลุผลสัมฤทธิ์ ตามภารกิจโรงเรียนชุมชนบ้านปาดัง

สารบัญ

เรื่อง	หน้า
คำนำ	ก
สารบัญ	๗
หลักการและเหตุผล	๑
สถานที่ตั้ง	๑
ส่วนงานที่รับผิดชอบ	๑
หน้าที่	๑
วัตถุประสงค์	๑
ระยะเวลาเปิดให้บริการ	๑
ช่องทางการร้องเรียน	๒
ขั้นตอนการปฏิบัติงานการรับเรื่องร้องเรียน	๒
แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต	๔
หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ	๖
การบันทึกข้อร้องเรียน	๖
การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ไขข้อร้องเรียนและการแจ้งกลับข้อร้องเรียน	๖
การรายงานผลการดำเนินการให้ผู้บริหารทราบ	๖
มาตรฐานงาน	๖
แบบคำร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ	๗

คู่มือการปฏิบัติงานกระบวนการจัดเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

ของโรงเรียนชุมชนบ้านปาดัง

๑. หลักการและเหตุผล

โรงเรียนชุมชนบ้านปาดัง มุ่งเน้นการสร้างธรรมาภิบาลในการบริหารงานและส่งเสริมการมีส่วนร่วม จากทุกภาคส่วนในการตรวจสอบเฝ้าระวัง ดังนั้นเพื่อให้การดำเนินการเกี่ยวกับการจัดการเรื่องร้องเรียน การทุจริตที่อาจเกิดขึ้นในโรงเรียนบ้านอุไร แก้ไขปัญหาการทุจริตและประพฤติมิชอบให้บรรลุผลเป็นไป ในแนวทางเดียวกัน อำนวยความสะดวกต่อเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน เพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการป้องกัน และปราบปรามการทุจริตคอรัปชัน และรับแจ้งเบาะแสและเรื่องร้องเรียนการทุจริตจากช่องทางการร้องเรียน ของโรงเรียนชุมชนบ้านปาดัง โดยปฏิบัติตามคู่มือการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ซึ่งสอดคล้องกับพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๕๖ ตามหลักธรรมาภิบาล (Good Governance) เกิดประโยชน์ต่อการปฏิบัติราชการและประชาชน

๒. สถานที่ตั้ง

โรงเรียนชุมชนบ้านปาดัง ตำบลปาดังเบซาร์ อำเภอสะเดา จังหวัดสงขลา

๓. ส่วนงานที่รับผิดชอบ

งานบริหารงานทั่วไป โรงเรียนชุมชนบ้านปาดัง

๔. หน้าที่

รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบที่อาจเกิดขึ้นในโรงเรียนชุมชนบ้านปาดัง

๕. วัตถุประสงค์

๕.๑ เพื่อให้การดำเนินงานจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบโรงเรียนชุมชนบ้านปาดัง มีกระบวนการ ขั้นตอนและแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน

๕.๒ เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียน ที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอและมีประสิทธิภาพ

๕.๓ เพื่อพิทักษ์สิทธิของประชาชนและผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ตามหลักธรรมาภิบาล (Good Governance)

๖. ระยะเวลาเปิดให้บริการ

เปิดให้บริการวันจันทร์ ถึง วันศุกร์ ตั้งแต่เวลา ๐๘.๓๐ - ๑๖.๓๐ น.

เปิดให้บริการทางสื่ออิเล็กทรอนิกส์ ผ่านทางหน้าเพจโรงเรียนชุมชนบ้านปาดัง ตลอด ๒๔ ชั่วโมง

๗. ช่องทางการร้องเรียน

๑. แจ้งด้วยตนเอง แจ้งได้ที่ งานธุรการ โรงเรียนชุมชนบ้านปาดัง

๒. ทางไปรษณีย์ ที่อยู่โรงเรียนชุมชนบ้านปาดัง ตำบลปาดังเบซาร์ อำเภอสะเตาะ จังหวัดสงขลา

รหัสไปรษณีย์ ๙๐๒๔๐

๓. ร้องเรียนทางโทรศัพท์ หมายเลข ๐๗๔-๕๒๑๐๐๗

๔. ผู้รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบโรงเรียนชุมชนบ้านปาดัง

๕. ผ่านทางเว็บไซต์ www.chbpd.ac.th

๖. สายตรงผู้อำนวยการโรงเรียนชุมชนบ้านปาดัง หมายเลข ๐๖๕-๔๑๙๖๑๔๗

๘. ขั้นตอนการปฏิบัติงานการรับเรื่องร้องเรียน

ขั้นตอนที่ ๑

กรณีรับเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์ เจ้าหน้าที่รับเรื่อง ลงทะเบียนในระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์/ ทะเบียนรับ - ส่ง เรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ และส่งเรื่องให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ

ขั้นตอนที่ ๒

เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ ตรวจสอบและวิเคราะห์เรื่องร้องเรียนร้องทุกข์แล้ว บันทึกรายงานเสนอผู้อำนวยการโรงเรียนชุมชนบ้านปาดัง เพื่อพิจารณา มอบหมายผู้ตรวจสอบ/สืบสวน ข้อเท็จจริง

ขั้นตอนที่ ๓

เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบดำเนินการแต่งตั้งคณะกรรมการตรวจสอบข้อเท็จจริง/สืบสวนหาข้อเท็จจริง (ดำเนินการภายในระยะเวลาไม่เกิน ๓ วัน) และประสานงานผู้เกี่ยวข้อง

ขั้นตอนที่ ๔

เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง สรุปเรื่องและทำบันทึกเสนอรายงาน ผู้อำนวยการโรงเรียนชุมชนบ้านป่าดง พิจารณา (ดำเนินการภายในระยะเวลาไม่เกิน ๑๕ วัน)

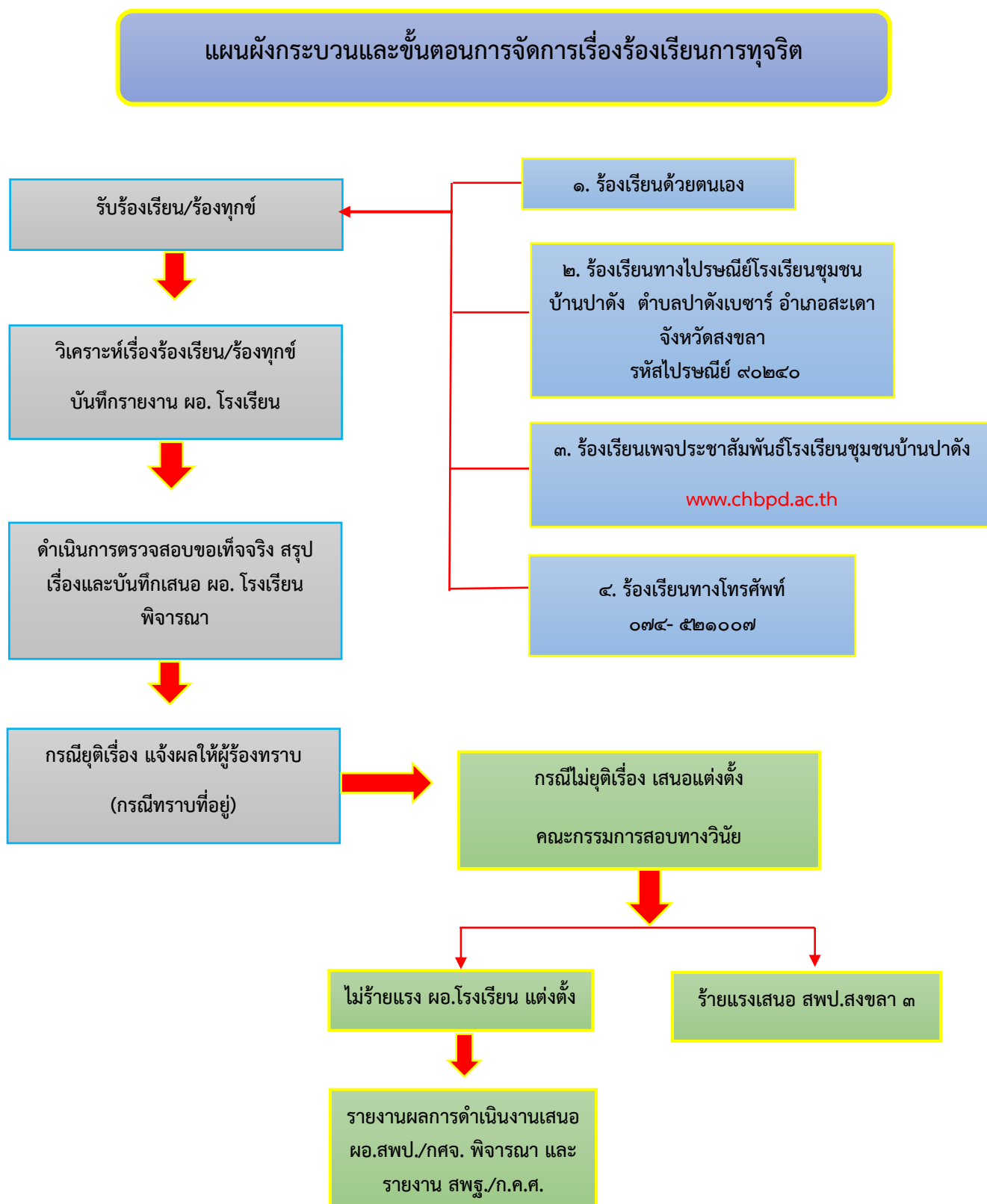
ขั้นตอนที่ ๕

กรณียุติเรื่อง แจ้งผลการพิจารณาแก่ผู้ร้องเรียน (กรณีทราบชื่อและที่อยู่)

กรณีมีมูลที่ควรกล่าวหากระทำผิดวินัยไม่ร้ายแรง แจ้งผลการพิจารณาแก่ผู้ร้องเรียน และแต่งตั้ง คณะกรรมการสอบสวนวินัยไม่ร้ายแรง (ดำเนินการสอบสวนวินัยไม่ร้ายแรง ภายในระยะเวลา ๙๐ วัน)

กรณีมีมูลที่ควรกล่าวหากระทำผิดวินัยอย่างร้ายแรง แจ้งผลการพิจารณาแก่ผู้ร้องเรียน และส่งเรื่องให้ ศึกษาธิการจังหวัดสตูลพิจารณาดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ (แต่งตั้ง คณะกรรมการสอบสวนวินัยอย่างร้ายแรง ดำเนินการสอบสวนวินัยอย่างร้ายแรง ภายในระยะเวลา ๑๘๐ วัน ถ้ามีเหตุจำเป็นขอขยายระยะเวลาได้ครั้งละ ไม่เกิน ๓๐ วัน แต่รวมแล้วไม่เกิน ๒๔๐ วัน)

๙. แผนผังกระบวนการและขั้นตอนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต



ช่องทาง	ความถี่ในการ ตรวจสอบช่องทาง	ส่งงานที่รับผิดชอบ	ระยะเวลาการดำเนินการรับ ร้องเรียน/ร้องทุกข์ เพื่อประสานหาทางแก้ไขปัญหา	หมายเหตุ
ร้องเรียนด้วยตนเอง	ทุกครั้งที่มีร้องเรียน	งานบริหารงานทั่วไป	ภายใน ๗ วันทำการ	
ทางไปรษณีย์	ทุกครั้ง	งานบริหารงานทั่วไป	ภายใน ๑๕ วันทำการ	
ร้องเรียนทางโทรศัพท์	ทุกวันทำการ	งานบริหารงานทั่วไป	ภายใน ๑๕ วันทำการ	
ร้องเรียนผ่านตู้ร้องเรียน	ทุกวันทำการ	งานบริหารงานทั่วไป	ภายใน ๑๕ วันทำการ	
ร้องเรียนผ่านเพจโรงเรียน	ทุกวันทำการ	งานบริหารงานทั่วไป	ภายใน ๑๕ วันทำการ	
สายตรงผู้อำนวยการโรงเรียน ชุมชนบ้านป่าดง	ทุกวันทำการ	ฝ่ายบริหาร	ภายใน ๗ วันทำการ	

๑๐. หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

- ๑) ใช้ถ้อยคำหรือข้อความสุภาพ
- ๒) ข้อร้องเรียน ต้องเป็นเรื่องจริงที่มีมูลเหตุ มิได้หวังสร้างกระแสหรือสร้างข่าวที่เสียหายต่อบุคคลอื่น หรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
- ๓) เป็นเรื่องที่ผู้ร้องเรียนได้รับความไม่ชอบธรรม อันเนื่องมาจากการปฏิบัติหน้าที่ต่างๆ ของเจ้าหน้าที่สังกัดโรงเรียนชุมชนบ้านป่าดง
- ๔) เรื่องร้องเรียนที่มีข้อมูลไม่ครบถ้วน ไม่เพียงพอหรือไม่สามารถหาข้อมูลเพิ่มเติมได้ในการดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง สืบสวน สอบสวน ให้อยู่ติเรื่อง หรือรับทราบเป็นข้อมูลและเก็บเป็นฐานข้อมูล

๑๑. การบันทึกข้อร้องเรียน

- ๑) กรอกแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียน โดยรายละเอียด คือ ชื่อ - สกุล ผู้ร้องเรียน ที่อยู่ หมายเลข ติดต่อกลับเรื่องร้องเรียนการทุจริต พฤติการณ์ที่เกี่ยวข้องและสถานที่เกิดเหตุ
- ๒) ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียน เจ้าหน้าที่ต้องบันทึกข้อร้องเรียนลงในสมุดรับเรื่องร้องเรียนการทุจริต

๑๒. การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ไขข้อร้องเรียนและการแจ้งกลับข้อร้องเรียน

- ๑) หากเรื่องร้องเรียนอยู่ในอำนาจหน้าที่ของกองหรือสำนักให้หน่วยงานนั้นรายงานผลให้ผู้ร้องเรียน ทราบโดยตรงภายใน ๑๕ วัน นับแต่วันที่ได้รับเรื่องร้องเรียนและสำเนาให้กลุ่มงานบริหารงานทั่วไป จำนวน ๑ ชุด เพื่อจะได้ รวบรวมสรุปรายงานรายไตรมาสต่อไป
- ๒) หากเรื่องร้องเรียนนั้นผู้บังคับบัญชามอบหมายให้เจ้าหน้าที่กลุ่มงานบริหารงานทั่วไป ดำเนินการโดยตรงให้เจ้าหน้าที่รายงานผู้ร้องเรียนทราบภายใน ๑๕ วัน นับแต่ได้รับเรื่องร้องเรียน

๑๓. การรายงานผลการดำเนินการให้ผู้บริหารทราบ

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

๑๔. มาตรฐานงาน

๑. การดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด
๒. กรณีได้รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ให้ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์โรงเรียนชุมชนบ้านปาดัง ดำเนินการตรวจสอบและพิจารณาส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ดำเนินการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ให้แล้วเสร็จภายใน ๑๕ วัน ทำการ

๑๕. แบบคำร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

แบบคำร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

โรงเรียนชุมชนบ้านปาดัง

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

เรื่อง

เรียน ผู้อำนวยการโรงเรียนชุมชนบ้านปาดัง

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

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

อายุ.....ตำแหน่ง.....

เลขที่บัตรประชาชน.....ออกโดย.....

วันออกบัตร..... บัตรหมดอายุ.....มีความประสงค์ขอร้อง

เรียน/แจ้งเบาะแสต่อต้านการทุจริต เพื่อให้โรงเรียนชุมชนบ้านปาดัง.....พิจารณา

ดำเนินการตรวจสอบหรือช่วยเหลือและแก้ไขปัญหากรณี ชื่อ - นามสกุลของผู้ถูก

ร้อง.....รายละเอียด

ร้อง.....

ทั้งนี้ ข้าพเจ้าขอรับรองว่าคำร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบตามข้อความข้างต้นเป็นจริงทุกประการ

โดย ข้าพเจ้าขอส่งเอกสารหลักฐานประกอบการร้องเรียน (ถ้ามี) ได้แก่

๑).....จำนวน.....ชุด

๒).....จำนวน.....ชุด

๓).....จำนวน.....ชุด

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการต่อไป

ขอแสดงความนับถือ

.....

(.....)



โรงเรียนชุมชนบ้านป่าดง