



คู่มือการดำเนินการต่อเรื่องร้องเรียน การทุจริตและประพฤติมิชอบ ของข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา



โรงเรียนท่าศิลาบำรุงราษฎร์
สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา สวชลา สตูล
สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน
กระทรวงศึกษาธิการ

คำนำ

คู่มือการปฏิบัติงานกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริต และ ประพฤติมิชอบของครูและบุคลากร โรงเรียนท่าศิลาบำรุงราษฎร์จัดทำขึ้นเพื่อเป็นแนวทางการดำเนินการ ในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่และผู้ที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและ ประพฤติมิชอบ เพื่อให้การ ดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องดังกล่าว เป็นไปด้วยความรวดเร็ว ถูกต้อง เป็นธรรม โปร่งใสตามหลักธรรมาภิบาล รวมทั้งเป็นการอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้ให้บริการ เนื่องจากคู่มือการดำเนินการเรื่องร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับ การทุจริตและประพฤติมิชอบฉบับนี้ ได้รวบรวมขั้นตอน แนวทาง รวมทั้งช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน ซึ่งจะ เป็นประโยชน์ต่อตัวเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน ผู้ให้บริการ และผู้ที่เกี่ยวข้องทุกฝ่าย ส่งผลให้การดำเนินการของเจ้าหน้าที่เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลและบรรลุตามวัตถุประสงค์ ของผู้ให้บริการ

โรงเรียนท่าศิลาบำรุงราษฎร์

สังกัด สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาสงขลา สตูล

คู่มือการดำเนินการต่อเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

ของข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา

1. หลักการและเหตุผล

โรงเรียนท่าศิลาบำรุงราษฎร์มีบทบาทหน้าที่ในการกำหนดทิศทาง วางกรอบการดำเนินงาน การป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ การส่งเสริม และคุ้มครองจริยธรรมของส่วนราชการ ให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกัน และปราบปรามการทุจริต เพื่อใช้เป็นเครื่องมือ สำคัญในการสร้างการมีส่วนร่วมจากทุกภาคีเครือข่ายด้านการป้องกันและปราบปรามการทุจริตคอร์รัปชัน การ ส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรมบุคลากรของโรงเรียนท่าศิลาบำรุงราษฎร์นอกจากนี้ ยังมีหน้าที่สำคัญในการรับ แจ้งเบาะแส และเรื่องร้องเรียน ประสาน ติดตาม หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการจัดการเรื่องร้องเรียนทุจริตและ ประพฤติมิชอบ จากช่องทาง การร้องเรียนของศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตโดยมี 3 ช่องทาง ประกอบด้วย 1) ตู้ไปรษณีย์ โรงเรียนท่าศิลาบำรุงราษฎร์ หมู่ 5 ตำบล นาทอน อำเภอทุ่งหว้า จังหวัด สตูล 91120 2) เว็บไซต์ โรงเรียนท่าศิลาบำรุงราษฎร์ <http://www.tbbschool.ac.th/> 3) เฟซบุ๊ก “ท่าศิลาบำรุง ราษฎร์” ในส่วนการปฏิบัติงาน ดำเนินการตามกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่สอดคล้องกับ พระราชกฤษฎีกา ว่าด้วย หลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 มาตรา 38 กำหนดว่า “เมื่อส่วนราชการใด ได้รับการติดต่อสอบถามเป็นหนังสือจากประชาชน หรือส่วนราชการด้วยกัน เกี่ยวกับงานที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ ของส่วนราชการนั้น ให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้นที่จะต้องตอบคำถาม หรือแจ้งการดำเนินการให้ทราบ ภายใน 15 วัน หรือภายในระยะเวลาที่กำหนดบนพื้นฐานของหลักธรรมาภิบาล (Good Governance) ซึ่งอำนาจหน้าที่ดำเนินการเกี่ยวกับข้อร้องเรียนการทุจริต การปฏิบัติหรือการ ละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบ ของเจ้าหน้าที่ส่วนราชการโรงเรียนท่าศิลาบำรุงราษฎร์จึงเป็นเรื่องที่ จำเป็นต้องดำเนินการเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน

2. การจัดตั้งศูนย์รับร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบโรงเรียนท่าศิลาบำรุงราษฎร์

เพื่อให้การบริหารระบบราชการเป็นไปอย่างถูกต้อง บริสุทธิ์ ยุติธรรม ควบคู่กับการพัฒนาบำบัดทุกข์ บำรุงสุข ตลอดจนดำเนินการแก้ไขปัญหาคาใจเดือดร้อนของประชาชน ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ด้วยความรวดเร็วประสพผลสำเร็จอย่างเป็นรูปธรรม อีกทั้งเพื่อเป็นศูนย์รับแจ้งเบาะแสการทุจริตและประพฤติมิชอบ หรือไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ โรงเรียนท่าศิลาบำรุงราษฎร์ จึงได้จัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบขึ้น ซึ่งในการร้องเรียนเกี่ยวกับบุคคล จะมีการเก็บรักษาเรื่องราวไว้เป็นความลับและปกปิดชื่อผู้ร้องเรียน เพื่อให้ผู้ร้องเรียนได้รับผลกระทบและได้รับความเดือดร้อนจากการร้องเรียน

3. สถานที่ตั้ง

โรงเรียนท่าศิลาบำรุงราษฎร์ หมู่ที่ 5 ตำบลนาทอน อำเภอทุ่งหว้า จังหวัดสตูล 91120

4. หน้าที่ความรับผิดชอบ

เป็นศูนย์กลางในการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ และบริการข่าวสารให้คำปรึกษา
รับเรื่องปัญหาความต้องการและข้อเสนอแนะของผู้ปกครองนักเรียนและประชาชน

5. วัตถุประสงค์

1) เพื่อให้บุคลากรผู้เกี่ยวข้อง หรือเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบสามารถนำไปเป็นกรอบแนวทาง การ
ดำเนินงานให้เกิดรูปธรรม ปฏิบัติงานตามมาตรฐาน กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ด้านการ
ทุจริต และประพฤติมิชอบ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

2) เพื่อให้มั่นใจว่ากระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริต และ ประพฤติมิชอบ
ใช้เป็นแนวทางการปฏิบัติงานตามขั้นตอน ที่สอดคล้องกับข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์ และ กฎหมาย ที่
เกี่ยวข้องกับการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ อย่างครบถ้วนและมีประสิทธิภาพ

3) เพื่อเป็นหลักฐานแสดงขั้นตอน และวิธีการปฏิบัติงานที่สามารถถ่ายทอดให้กับ ผู้เข้ามาปฏิบัติงาน
ใหม่ พัฒนาให้การทำงานเป็นมืออาชีพ รวมทั้งแสดงหรือเผยแพร่ให้กับบุคคลภายนอก หรือ ผู้ให้บริการให้
สามารถเข้าใจและใช้ประโยชน์จากกระบวนการที่มีอยู่ รวมถึงเสนอแนะ ปรับปรุงกระบวนการ ในการ
ปฏิบัติงาน

4) เพื่อพิทักษ์สิทธิของประชาชนนักเรียนและผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ตามหลักธรรมาภิบาล (Good
Governance)

6. ช่องทางการร้องเรียน/แจ้งเบาะแส

1) ร้องเรียนด้วยตนเอง ที่รับเรื่องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบโรงเรียนท่าศิลาบำรุงราษฎร์

2) ทางไปรษณีย์ (โรงเรียนท่าศิลาบำรุงราษฎร์ หมู่ 5 ตำบลนาทอน อำเภอทุ่งหว้า จังหวัดสตูล
91120)

3) ร้องเรียนทางโทรศัพท์ หมายเลข 074-750933 หมายเลขโทรสาร 074-750933

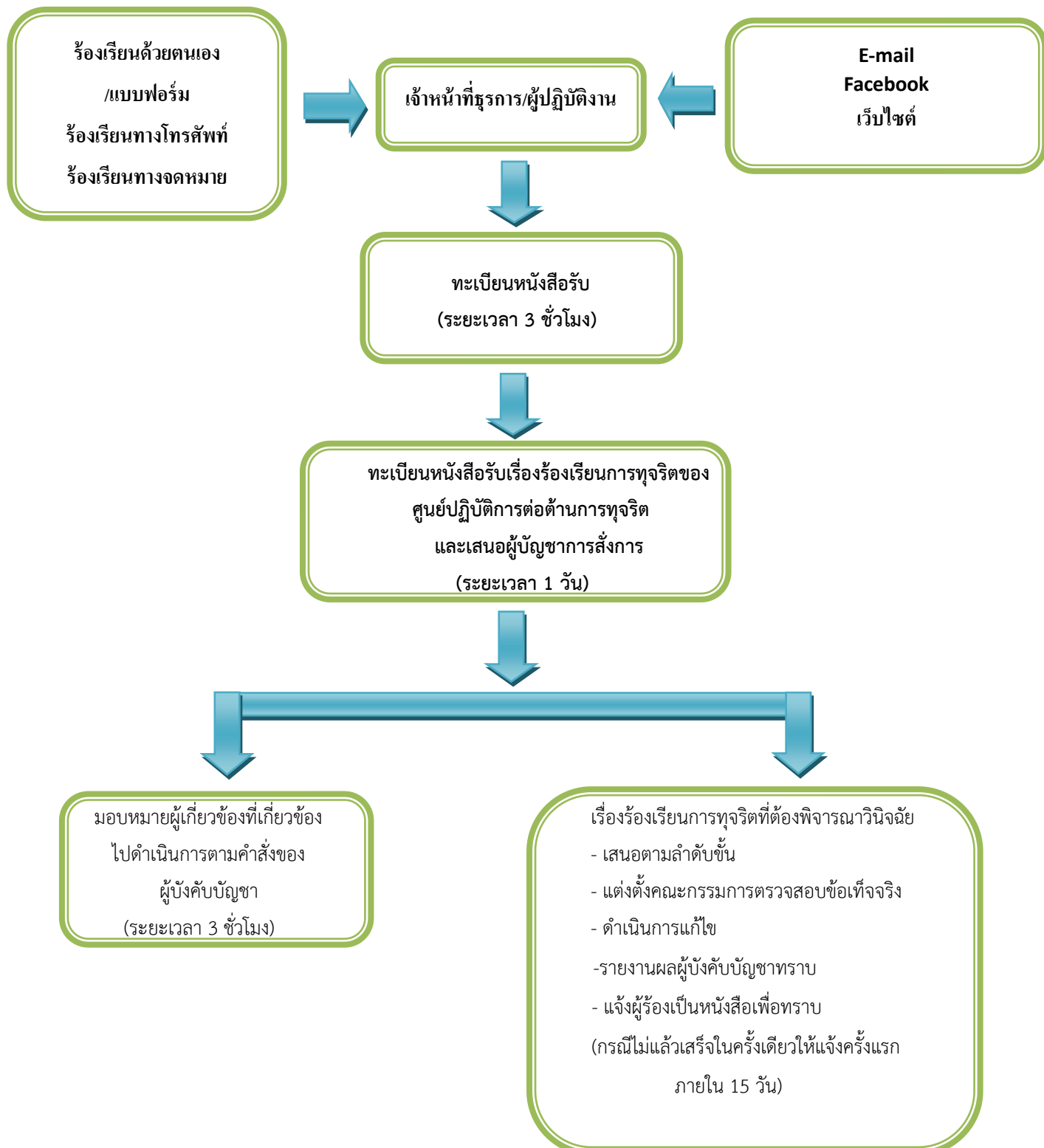
5) เว็บไซต์ www.tbbschool.ac.th

6) Facebook : ท่าศิลาบำรุงราษฎร์

7) E-mail : tbbschool2536@gmail.com

7. แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต

กระบวนการจัดการร้องเรียน



8. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

- ๑) ประกาศจัดตั้งศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ
- ๒) แต่งตั้งเจ้าหน้าที่รับผิดชอบประจำศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต
- ๓) แจกคำสั่งให้แก่เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบตามคำสั่ง เพื่อความสะดวกในการประสานการปฏิบัติงาน

9. การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่าง ๆ

ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียนการทุจริตที่เข้ามายังองค์การบริหารส่วนตำบลเปลี่ยนจากช่องทางต่าง ๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์เพื่อประสานหาทางแก้ไขปัญหา	หมายเหตุ
ร้องเรียนด้วยตนเอง	ทุกครั้งที่มีการร้องเรียน	ภายใน 1 วันทำการ	
ทางไปรษณีย์	ทุกครั้ง	ภายใน 1 วันทำการ	
ร้องเรียนทางโทรศัพท์	ทุกวันทำการ	ภายใน 1 วันทำการ	
ร้องเรียนผ่านตู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์	ทุกวันทำการ	ภายใน 1 วันทำการ	
ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์ www.tbbschool.ac.th	ทุกวันทำการ	ภายใน 1 วันทำการ	
ร้องเรียนทาง FaceBook	ทุกวันทำการ	ภายใน 1 วันทำการ	
ร้องเรียนผ่าน Email	ทุกวันทำการ	ภายใน 1 วันทำการ	

10. หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ

10.1 ใช้ถ้อยคำหรือข้อความสุภาพ ประกอบด้วย

- 1) ชื่อ ที่อยู่ของผู้ร้องเรียน/ผู้แจ้งเบาะแส
- 2) วัน เดือน ปี ของหนังสือร้องเรียน/แจ้งเบาะแส

3) ข้อเท็จจริง หรือพฤติการณ์ของเรื่องที่ร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ปรากฏอย่างชัดเจนว่ามีมูล ข้อเท็จจริงหรือชี้ช่องทางแจ้งเบาะแสเกี่ยวกับการทุจริตของเจ้าหน้าที่ ชัดแจ้งเพียงพอที่สามารถดำเนินการ สืบสวน/สอบสวนได้

4) ระบุพยาน เอกสาร พยานวัตถุและพยานบุคคล (ถ้ามี)

10.2 ข้อร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ต้องเป็นเรื่องจริงที่มีมูลเหตุ มิได้หวังสร้างกระแสหรือสร้างข่าวที่ เสียหายต่อบุคคลอื่นหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

10.3 เป็นเรื่องที่ผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ได้รับความไม่ชอบธรรม อันเนื่องมาจากการปฏิบัติหน้าที่ต่าง ๆ ของข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา

10.4 เรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสที่มีข้อมูลไม่ครบถ้วน ไม่เพียงพอหรือไม่สามารถหาข้อมูลเพิ่มเติมได้ ในการดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง สืบสวน สอบสวน ให้ยุติเรื่อง หรือรับทราบเป็นข้อมูลและเก็บเป็น ฐานข้อมูล

10.5 ให้เป็นคำร้องเรียนที่เข้าลักษณะดังต่อไปนี้

1) คำร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ที่เป็นบัตรสนเท่ห์ เว้นแต่บัตรสนเท่ห์ระบุพยานหลักฐาน แวดล้อมชัดเจนและเพียงพอที่จะทำการสืบสวน สอบสวนต่อไปได้ ซึ่งเป็นไปตามมติคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ 22 ธันวาคม 2551 จึงจะรับไว้พิจารณาเป็นการเฉพาะเรื่อง

2) คำร้องเรียน/แจ้งเบาะแสที่เข้าสู่กระบวนการยุติธรรมแล้ว หรือเป็นเรื่องที่ศาลได้มีคำ พิพากษาหรือคำสั่งที่สุดแล้ว

3) เรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานที่มีหน้าที่รับผิดชอบ โดยตรงหรือองค์กรอิสระที่กฎหมายกำหนดไว้เป็นการเฉพาะ เว้นแต่คำร้องจะระบุว่าหน่วยงานดังกล่าวไม่ ดำเนินการหรือดำเนินการแล้วยังไม่มีผลความคืบหน้า ทั้งนี้ ขึ้นอยู่ในดุลยพินิจของผู้บังคับบัญชา

4) คำร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ที่เกิดจากการโต้แย้งยังสิทธิระหว่างบุคคลต่อบุคคลด้วยกัน นอกเหนือจากหลักเกณฑ์ดังกล่าวข้างต้นแล้ว ให้อยู่ในดุลยพินิจของผู้บังคับบัญชาว่าจะรับไว้พิจารณาหรือไม่ เป็นเรื่องเฉพาะกรณี

11. การบันทึกข้อร้องเรียน

1) กรอกแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียน โดยรายละเอียด คือ ชื่อ-สกุล ผู้ร้องเรียน ที่อยู่ หมายเลข ติดต่อกลับเรื่องร้องเรียนการทุจริต พฤติการณ์ที่เกี่ยวข้องและสถานที่เกิดเหตุ

2) ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียน เจ้าหน้าที่ต้องบันทึกข้อร้องเรียนลงในสมุดรับเรื่องร้องเรียนการทุจริต องค์การบริหารส่วนตำบลเปลี่ยน

12. การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ไขข้อร้องเรียนและการแจ้งกลับข้อร้องเรียน

1) หากเรื่องร้องเรียนอยู่ในอำนาจหน้าที่ของกองหรือสำนักให้หน่วยงานนั้นรายงานผลให้ผู้ร้องเรียนทราบโดยตรงภายใน 15 วัน นับแต่วันที่ได้รับเรื่องร้องเรียนและสำเนาให้เจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ จำนวน 1 ชุด เพื่อจะได้รวบรวมสรุปรายงานรายไตรมาสต่อไป

2) หากเรื่องร้องเรียนนั้นผู้บังคับบัญชามอบหมายให้เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ฯ ดำเนินการโดยตรงให้เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ฯ รายงานผู้ร้องเรียนทราบภายใน 15 วัน นับแต่ได้รับเรื่องร้องเรียน

13. การรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

1) รวบรวมและรายงานสรุปการจัดการข้อร้องเรียนประจำไตรมาส

2) รวบรวมรายงานสรุปข้อร้องเรียน หลังจากสิ้นปีงบประมาณเพื่อนำมาวิเคราะห์การจัดการข้อร้องเรียนในภาพรวมของหน่วยงาน เพื่อใช้เป็นแนวทางในการแก้ไข ปรับปรุง พัฒนางองค์กรต่อไป

14. ระยะเวลาเปิดให้บริการ

เปิดบริการวันจันทร์ ถึงวันศุกร์ (ยกเว้นวันหยุดราชการ กำหนดตั้งแต่ 08.30 – 16.30)

15. ส่วนงานที่รับผิดชอบ

ศูนย์รับร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบโรงเรียนท่าศาลาบำรุงราษฎร์

แบบคำร้องเรียน/แจ้งเบาะแส
การทุจริตและประพฤติมิชอบ

โรงเรียนท่าศิลาบำรุงราษฎร์ หมู่ ๕
ตำบลนาทอน อำเภอทุ่งหว้า
จังหวัดสตูล ๙๑๑๒๐

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.

เรื่อง

เรียน ผู้อำนวยการโรงเรียนท่าศิลาบำรุงราษฎร์

ข้าพเจ้าอายุ.....ปี
อยู่บ้านเลขที่.....หมู่ที่.....ตำบลอำเภอจังหวัด
.....โทรศัพท์.....อาชีพ เลขที่บัตรประชาชน
.....ออกโดยวันออกบัตรวันหมดอายุ
.....มีความประสงค์ขอร้องเรียน/แจ้งเบาะแสการต่อต้านการทุจริต เพื่อให้โรงเรียนท่าศิลา
บำรุงราษฎร์ พิจารณาดำเนินการตรวจสอบหรือช่วยเหลือและแก้ไขปัญหาในเรื่อง

ทั้งนี้ ข้าพเจ้าขอรับรองว่าคำขอร้องเรียน/แจ้งเบาะแสการต่อต้านการทุจริต ตามข้างต้นเป็นจริง
ทุกประการ โดยข้าพเจ้าขอส่งเอกสารหลักฐานประกอบการร้องเรียน/ร้องทุกข์ (ถ้ามี) ได้แก่

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

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการต่อไป

ลงชื่อ.....ผู้ยื่นคำร้อง

(.....)

ลงชื่อ.....เจ้าหน้าที่

(.....)