



## แนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียน การทุจริตและประพฤติมิชอบ



โรงเรียนบางแก้วพิทยาคม  
อำเภอบางแก้ว จังหวัดพัทลุง  
สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา พัทลุง

## คำนำ

แนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของโรงเรียนบางแก้วพิทยาคมฉบับนี้ จัดทำขึ้นเพื่อเป็นแนวทางการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนของศูนย์รับเรื่องราວร้องทุกข์โรงเรียนบางแก้วพิทยาคม ทั้งนี้ การจัดการข้อร้องเรียนจนได้ข้อยุติให้มีความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ เพื่อตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการจำเป็นจะต้องมีขั้นตอน กระบวนการและแนวทางในการปฏิบัติงานที่ชัดเจนและเป็นมาตรฐานเดียวกัน

โรงเรียนบางแก้วพิทยาคม

สารบัญ

| เรื่อง                                                               | หน้า |
|----------------------------------------------------------------------|------|
| คำนำ                                                                 |      |
| สารบัญ                                                               |      |
| ๑ หลักการและเหตุผล                                                   | ๑    |
| ๒ การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์โรงเรียนตำรวจวิเทศศึกษา        | ๑    |
| สถานที่ตั้ง                                                          | ๑    |
| หน้าที่ความรับผิดชอบ                                                 | ๑    |
| ๓ วัตถุประสงค์                                                       | ๑    |
| ๔ คำจำกัดความ                                                        | ๒    |
| ๕ หลักเกณฑ์และรายละเอียดในการร้องเรียน                               | ๓    |
| ๖ กระบวนการพิจารณาดำเนินการ                                          | ๓    |
| ๗ การพิจารณาในการกำหนดชั้นความลับและคุ้มครองบุคคลที่เกี่ยวข้อง       | ๔    |
| ๘ ระยะเวลาดำเนินการ                                                  | ๕    |
| ๑๐ ระยะเวลาเปิดให้บริการ                                             | ๕    |
| ๑๒ การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ไขข้อร้องเรียนและการแจ้งกลับผู้ร้องเรียน | ๖    |
| ๑๓ ติดตามการแก้ไขข้อร้องเรียน                                        | ๖    |
| ๑๔ การรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน                       | ๖    |
| ๑๕ มาตรฐานงาน                                                        | ๖    |
| ๑๖ แบบฟอร์ม                                                          | ๖    |
| ๑๗ จัดทำโดย                                                          | ๖    |
| ภาคผนวก                                                              | ๗    |
| แบบฟอร์มใบรับแจ้งเหตุร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ               |      |

แนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ  
โรงเรียนบางแก้วพิทยาคม

๑. หลักการและเหตุผล

พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีพ.ศ. ๒๕๔๖ ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการ มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลางเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการที่มีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ และมีการประเมินผล การให้บริการอย่างสม่ำเสมอ

๒. การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบโรงเรียนบางแก้วพิทยาคม

เพื่อให้การบริหารระบบราชการเป็นไปด้วยความถูกต้องบริสุทธิ์ยุติธรรม ควบคู่กับการพัฒนาบำบัดทุกข์ บำรุงสุข ตลอดจนดำเนินการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพด้วย ความรวดเร็วประสพผลสำเร็จอย่างเป็นรูปธรรม อีกทั้งเพื่อเป็นศูนย์รับแจ้งเบาะแสการทุจริตหรือไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่โรงเรียนบางแก้วพิทยาคม จึงได้จัดตั้งศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบขึ้น ซึ่งในกรณีการร้องเรียนที่เกี่ยวกับบุคคลจะมีการเก็บรักษาเรื่องราวไว้เป็นความลับและปกปิดชื่อผู้ร้องเรียน เพื่อมิให้ผู้ร้องเรียนได้รับผลกระทบและได้รับความเดือดร้อนจากการร้องเรียน

สถานที่ตั้ง

โรงเรียนบางแก้วพิทยาคม ตั้งอยู่ หมู่ที่ ๖ ตำบลโคกสัก อำเภอบางแก้ว จังหวัดพัทลุง รหัสไปรษณีย์ ๙๓๑๔๐

หน้าที่ความรับผิดชอบ

เป็นศูนย์กลางในการรับเรื่องราวร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบและให้บริการข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษารับเรื่องปัญหาความต้องการและข้อเสนอแนะของผู้ปกครองนักเรียนและประชาชน

๓. วัตถุประสงค์

๑. เพื่อให้การดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของศูนย์
๒. เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียน ร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอและมีประสิทธิภาพ

๔. คำจำกัดความ

“ผู้รับบริการ” หมายถึง ผู้ที่มารับบริการจากส่วนราชการและประชาชนทั่วไป  
“ผู้มีส่วนได้เสีย” หมายถึง ผู้ที่ได้รับผลกระทบทั้งทางบวกและทางลบ ทั้งทางตรงและทางอ้อม จากการดำเนินการของส่วนราชการ เช่น ผู้ปกครองนักเรียนและประชาชนในโรงเรียนบางแก้วพิทยาคม “การจัดการข้อร้องเรียน” มีความหมายครอบคลุมถึงการจัดการในเรื่องข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็น คำชมเชย การสอบถามหรือการร้องขอข้อมูล  
“ผู้ร้องเรียน” หมายถึง ประชาชนทั่วไป ผู้มีส่วนได้เสียที่มาติดต่อราชการผ่านช่องทางต่างๆ โดยมีวัตถุประสงค์ครอบคลุมการร้องเรียน ร้องทุกข์ การให้ข้อเสนอแนะ การให้ข้อคิดเห็น การชมเชย การร้องขอข้อมูล

“ช่องทางการรับข้อร้องเรียน” หมายถึงช่องทางต่าง ๆ ที่ใช้ในการรับข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ เช่น ติดต่อด้วยตนเอง ติดต่อทางโทรศัพท์ เว็บไซต์ Facebook

๕. หลักเกณฑ์และรายละเอียดในการร้องเรียน

๕.๑ หลักเกณฑ์การร้องเรียน

- ๕.๑.๑ เรื่องที่จะนำมาร้องเรียนต้องเป็นเรื่องที่ผู้ร้องได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหายอันเนื่องมาจากเจ้าหน้าที่ของโรงเรียนบางแก้วพิทยาคมในเรื่องดังต่อไปนี้

- (๑) กระทำการทุจริตต่อหน้าที่ราชการ
- (๒) กระทำความผิดต่อตำแหน่งหน้าที่ราชการ
- (๓) ละเลยหน้าที่ตามที่กฎหมายกำหนดให้ต้องปฏิบัติ
- (๔) ปฏิบัติหน้าที่ล่าช้าเกินสมควร
- (๕) กระ ทำการนอกเหนืออำนาจหน้าที่ หรือขัดหรือไม่ถูกต้องตามกฎหมาย

๕.๑.๒ เรื่องที่ร้องเรียนต้องเป็นเรื่องจริงที่มีมูลมิใช่ลักษณะกระแสบ่าวที่สร้างความเสียหายแก่บุคคลที่ขาดหลักฐานแวดล้อมที่ปรากฏชัดแจ้งตลอดจนขาดพยานบุคคลแน่นอน

๕.๒ ข้อร้องเรียนให้ใช้ถ้อยคำสุภาพและต้องระบุข้อมูลต่อไปนี้

- ๕.๒.๑ ชื่อและที่อยู่ของผู้ร้องเรียน
- ๕.๒.๒ ชื่อหน่วยงานหรือเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องที่เป็นเหตุแห่งการร้องเรียน
- ๕.๒.๓ การกระ ทำทั้งหลายที่เป็นเหตุแห่งการร้องเรียน พร้อมทั้งข้อเท็จจริงหรือพฤติการณ์ตามสมควรเกี่ยวกับการกระทำความผิดกล่าว (หรือแจ้งช่องทางเบาะแสการทุจริตของเจ้าหน้าที่ อย่างชัดเจนเพื่อดำเนินการสืบสวน สอบสวน)
- ๕.๒.๔ คาขอของผู้ร้องเรียน
- ๕.๒.๕ ลายมือชื่อของผู้ร้องเรียน
- ๕.๒.๖ ระบุวัน เดือน ปี
- ๕.๒.๗ ระบุพยานเอกสาร พยานวัตถุ พยานบุคคล (ถ้ามี)

๕.๓ กรณีการร้องเรียนที่มีลักษณะเป็นบัตรสนเท่ห์ จะรับพิจารณาเฉพาะรายที่ระบุหลักฐานกรณีแวดล้อมปรากฏชัดแจ้ง ตลอดจนชี้พยานบุคคลแน่นอนเท่านั้น

๕.๔ เรื่องร้องเรียนที่อาจไม่รับพิจารณา

- ๕.๔.๑ ข้อร้องเรียนที่มีได้ทำเป็นหนังสือ
- ๕.๔.๒ ข้อร้องเรียนที่ไม่ระบุพยานหรือหลักฐานที่เพียงพอ
- ๕.๔.๓ ข้อร้องเรียนที่ไม่มีรายการตามข้อ ๕.๒

๕.๕ ช่องทางการร้องเรียน ผู้ร้องเรียนสามารถส่งข้อร้องเรียนผ่านช่องทาง ดังนี้

- ๕.๕.๑ ส่งข้อร้องเรียนหรือร้องเรียนด้วยตนเองโดยตรงที่สำนักปลัด โรงเรียนบางแก้วพิทยาคม เลขที่ ๔ หมู่ ๖ อำเภอบางแก้ว จังหวัดพัทลุง
- ๕.๕.๒ ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์โรงเรียนบางแก้วพิทยาคม <https://www.bgp.ac.th> (รับเรื่องราวร้องเรียน ร้องทุกข์)
- ๕.๕.๓ ผู้รับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ อาคารเรียน ๒ ชั้น ๒ โรงเรียนบางแก้วพิทยาคม

## ๖. กระบวนการพิจารณาดำเนินการ

๖.๑ แต่งตั้งคณะทำงานรับแจ้งหรือตรวจสอบการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ของโรงเรียนบางแก้วพิทยาคม

๖.๒ เมื่อได้รับเรื่องร้องเรียนให้คณะทำงานรวบรวมข้อมูลการร้องเรียนเสนอผู้บริหารฯ ตามลำดับในกรณีเป็นลักษณะบัตรสนเท่ห์ให้พิจารณาเฉพาะรายที่มีลักษณะตามที่กำหนดในประกาศนี้

๖.๓ กรณีที่ผู้อำนวยการโรงเรียนบางแก้วพิทยาคม เห็นสมควรให้แต่งตั้งคณะกรรมการสอบสวนข้อเท็จจริงหรือมอบหมายให้ผู้ใดตรวจสอบข้อเท็จจริงให้ดำเนินการตามคำสั่งนั้น

๖.๔ ให้คณะกรรมการสอบสวนข้อเท็จจริงที่ได้รับแต่งตั้ง มีหน้าที่รวบรวมข้อเท็จจริงที่เกี่ยวข้อง และพิจารณาไต่สวนหาข้อเท็จจริงว่าเรื่องร้องเรียนมีมูลความจริงหรือไม่เพียงใด โดยให้ดำเนินการให้แล้วเสร็จโดยเร็วพร้อมทั้ง ทำความเห็นเสนอนายกโรงเรียนบางแก้วพิทยาคม ว่ามีการกระทำทุจริตหรือประพฤติมิชอบเกิดขึ้นหรือไม่และเป็นการกระ ทำผิดวินัยหรือไม่ หากเป็นกรณีไม่มีมูลที่ควรกล่าวหาให้เสนอความเห็นต่อผู้บริหารโรงเรียนบางแก้วพิทยาคม และยุติเรื่อง

๖.๕ ในการพิจารณาไต่สวนข้อเท็จจริงให้ดำเนินการอย่างลับและต้องเปิดโอกาสให้เจ้าหน้าที่ผู้ถูกกล่าวหาพิสูจน์ข้อเท็จจริงอย่างเป็นธรรม

๖.๖ ให้คณะกรรมการสอบสวนข้อเท็จจริงรายงานผลการสอบสวนต่อผู้บริหารโรงเรียนบางแก้วพิทยาคม ภายในสามสิบวันนับแต่วันที่รับแต่งตั้ง หากมีเหตุผลความจำเป็นที่มีอาจหลีกเลี่ยงได้ คณะกรรมการฯ อาจเสนอขอยายระยะเวลา ดำเนินการต่อผู้บริหารโรงเรียนบางแก้วพิทยาคม โดยเสนอ ขอยายระยะเวลาได้ไม่เกินสองครั้ง ครั้งละไม่เกินสิบห้าวัน

**๗. การพิจารณาในการกำหนดชั้นความลับและคุ้มครองบุคคลที่เกี่ยวข้อง**

การพิจารณาในการกำหนดชั้นความลับและคุ้มครองบุคคลที่เกี่ยวข้องนั้น จะต้องปฏิบัติตามระเบียบว่าด้วยการรักษาความลับของ ทางราชการ พ.ศ. ๒๕๔๔ และการส่งเรื่องให้หน่วยงานพิจารณานั้น ผู้ให้ข้อมูลผู้ร้องและผู้ถูกร้อง อาจได้รับความเดือดร้อน เช่น ข้อร้องเรียนกล่าวโทษ ในเบื้องต้นให้ถือว่าเป็นความลับทางราชการ การแจ้งเบาะแสผู้มีอิทธิพล ต้องปกปิดชื่อและที่อยู่ผู้ร้อง หากไม่ปกปิดชื่อ ที่อยู่ ผู้ร้องจะต้องแจ้งให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องทราบและให้ความคุ้มครองแก่ผู้ร้องด้วย

๗.๑ กรณีมีการระบุชื่อผู้ถูกร้อง จะต้องคุ้มครองทั้งฝ่ายผู้ร้องและผู้ถูกร้อง เนื่องจากเรื่องยังไม่ได้ผ่านกระบวนการตรวจสอบข้อเท็จจริงและอาจเป็นการกลั่นแกล้งกล่าวหาให้ได้รับความเดือดร้อนและเสียหายได้

๗.๒ เรื่องที่เกี่ยวกับความมั่นคงของชาติ

๗.๓ กรณีผู้ร้องเรียนระบุในคำร้องขอให้ปกปิดหรือไม่ประสงค์ให้เปิดเผยชื่อผู้ร้องเรียน หน่วยงานต้องไม่เปิดเผยชื่อผู้ร้องเนื่องจากผู้ร้องอาจได้รับความเดือดร้อนตามเหตุแห่งการร้องเรียนนั้น ๆ

๗.๔ ข้าราชการหรือเจ้าหน้าที่ของโรงเรียนบางแก้วพิทยาคม ที่แจ้งเรื่องร้องเรียน แจ้งเบาะแส ให้ถ้อยคำหรือข้อมูลใด ๆ ด้วยความสุจริตใจ ไม่ได้มีเจตนาในการให้ร้ายหรือก่อให้เกิดความเสียหายแก่ผู้ใดหรือต่อโรงเรียนบางแก้วพิทยาคม จะได้รับความคุ้มครองที่เหมาะสม ดังนี้

๗.๔.๑ ในกรณีที่ผู้บริหารถูกข้าราชการและเจ้าหน้าที่ในสังกัดโรงเรียนบางแก้วพิทยาคม ผู้ใดกล่าวหา ร้องเรียน ผู้ถูกกล่าวหา นั้นไม่อาจ ดำเนินการเกี่ยวกับการออกคำสั่งแต่งตั้ง โยกย้าย เลื่อนเงินเดือน แต่งตั้งคณะกรรมการสืบสวนข้อเท็จจริงหรือคณะกรรมการสอบสวน ทางวินัยหรือการดำเนินการใดที่เป็นผลร้ายหรือกระทบต่อสิทธิหน้าที่ของข้าราชการและเจ้าหน้าที่ในสังกัดโรงเรียนบางแก้วพิทยาคม นั้นจะกระทำได้

๗.๔.๒ ให้ความคุ้มครองข้าราชการและเจ้าหน้าที่ในสังกัดโรงเรียนบางแก้วพิทยาคม ผู้ให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อ ทางราชการ ดังนี้

๑) ถือว่าการให้ข้อมูลหรือการเป็นพยาน หรือการส่งเอกสารหลักฐานเป็นการปฏิบัติหน้าที่

๒) ผู้บังคับบัญชาจะต้องไม่กลั่นแกล้งใน ทางใดๆ ต่อข้าราชการและเจ้าหน้าที่ผู้ให้ข้อมูล หรือให้ถ้อยคำในฐานะพยาน

๓) ผู้บังคับบัญชาจะต้องให้ความคุ้มครองข้าราชการและเจ้าหน้าที่ผู้ให้ข้อมูลหรือให้ถ้อยคำในฐานะพยานโดยมิให้ถูกกลั่นแกล้งหรือข่มขู่จากผู้ถูกร้องเรียนหรือผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง และขอความร่วมมือประสานกับสำนักงานอัยการจังหวัดเพื่อเป็นทนายแก้ต่างในกรณีที่ผู้ให้ข้อมูลถูกฟ้องร้องในคดีแพ่งหรืออาญา

๔) ผู้บังคับบัญชาอาจพิจารณาให้บำเหน็จความชอบเป็นกรณีพิเศษแก่ข้าราชการ และเจ้าหน้าที่ผู้ให้ข้อมูลหรือให้ถ้อยคำในฐานะพยานที่เป็นประโยชน์และเป็นผลดียิ่งต่อทางราชการได้

๕) คณะกรรมการสอบสวนหรือผู้บังคับบัญชาสามารถใช้ดุลพินิจเพื่อกันบุคคลผู้มีส่วนร่วมกระทำผิดไว้เป็นพยานหรือลดหย่อนผ่อนโทษได้ตามเหตุและผลของเรื่อง

**๘. ระยะเวลาการดำเนินการ**

๘.๑ ผู้รับเรื่องร้องเรียน ต้องส่งเรื่องให้ผู้ประสานงานเรื่องร้องเรียน ภายใน ๓ วัน ทำการ นับแต่วันที่ ได้รับเรื่องร้องเรียนจากผู้แจ้งเรื่องร้องเรียน

๘.๒ ผู้ประสานงานเรื่องร้องเรียน ต้องส่งเรื่องให้ผู้ตรวจสอบเรื่องร้องเรียนภายใน ๗ วัน ทำการนับแต่วันที่ ได้รับเรื่องร้องเรียนจากผู้รับเรื่องร้องเรียน หรือจากผู้แจ้งเรื่องร้องเรียน (แล้วแต่กรณี)

๘.๓ ผู้ประสานงานเรื่องร้องเรียน ลงทะเบียนรับเรื่องร้องเรียน และออกหนังสือแจ้งการรับเรื่องร้องเรียนแก่ผู้ร้องเรียน ภายใน ๑๕ วัน นับจากวันที่ได้รับเรื่องร้องเรียน

๘.๔ ผู้ตรวจสอบเรื่องร้องเรียน (เกี่ยวกับการทุจริต /การกระ ทำที่ฝ่าฝืนกฎหมาย /ไม่ปฏิบัติตามกฎหมาย /การกระ ทำที่ฝ่าฝืนจริยธรรม) ต้องพิจารณาและรายงานผลสรุปเรื่องร้องเรียนซึ่งยุติแล้ว และผลส่งลงโทษของผู้มีอำนาจให้ผู้ประสานงานเรื่องร้องเรียนทราบภายใน ๓๐ วัน ทำการ นับแต่วันที่ได้รับเรื่องร้องเรียนจากผู้ประสานงานเรื่องร้องเรียน

๘.๕ คณะกรรมการตรวจสอบข้อเท็จจริง (เรื่องที่ซับซ้อน/ผู้ถูกร้องเรียนได้แก่ ผู้บริหารคนใดคนหนึ่ง) ต้องพิจารณาและรายงานผลสรุปเรื่องร้องเรียน ภายใน ๖๐ วัน ทำการ นับแต่วันที่คณะกรรมการตรวจสอบข้อเท็จจริงได้รับทราบคำสั่งอนุมัติแต่งตั้งคณะกรรมการตรวจสอบข้อเท็จจริง

๘.๖ กรณีมีความจำเป็นที่ไม่สามารถจะ ดำเนินการให้แล้วเสร็จภายในกำหนดระยะเวลา ตามข้อ ๘.๔ ให้ผู้ประสานงานเรื่องร้องเรียนนำเสนอผู้บริหารโรงเรียนบางแก้วพิทยาคม เพื่อพิจารณาอนุมัติขยายระยะเวลาการตรวจสอบได้ครั้งละไม่เกิน ๗ วัน ทำการ

๙. การติดตามประเมินผลของกระบวนการ

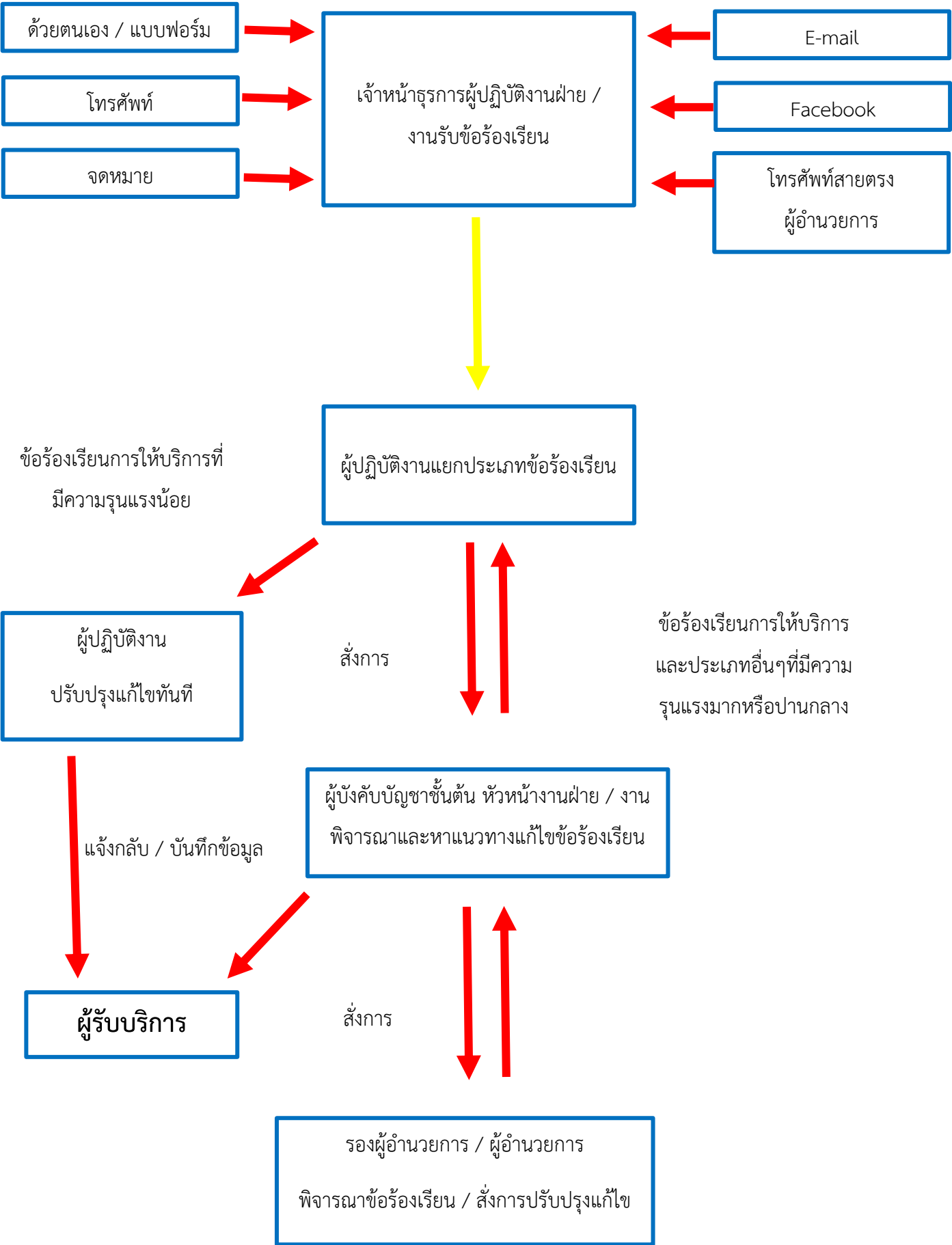
๙.๑ มีการลงทะเบียนรับ – ส่ง เรื่องร้องเรียน

๙.๒ การสรุปผลการดำเนินงาน

## ๑๐. ระยะเวลาเปิดให้บริการ

เปิดให้บริการวันจันทร์ถึงวันศุกร์ (ยกเว้นวันหยุดที่ทางราชการกำหนด) ตั้งแต่เวลา ๐๘.๓๐ – ๑๖.๓๐ น.

กระบวนการจัดการข้อร้องเรียน





๑๒. การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบจากช่องทางต่างๆ

ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบที่  
เข้ามายังหน่วยงานจากช่องทางต่าง ๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

| ช่องทาง                                                                                                                                                  | ความถี่ในการ<br>ตรวจสอบ<br>ช่องทาง | ระยะเวลาดำเนินการรับ<br>ข้อร้องเรียนการทุจริต<br>และประพฤติมิชอบ<br>เพื่อประสานหาทางแก้ไข<br>ปัญหา | หมายเหตุ |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|
| ร้องเรียนด้วยตนเอง ณ ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์                                                                                                          | วันเวลา<br>ราชการ                  | ภายใน ๑ วันทำการ                                                                                   |          |
| ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์<br><a href="https://www.bgp.ac.th">https://www.bgp.ac.th</a>                                                                       | ทุกวัน                             | ภายใน ๑ วันทำการ                                                                                   |          |
| ร้องเรียนทาง Facebook<br>โรงเรียนบางแก้วพิทยาคม<br>อำเภอบางแก้ว จังหวัดพัทลุง                                                                            | ทุกวัน                             | ภายใน ๑ วันทำการ                                                                                   |          |
| ร้องเรียนทางจดหมาย จ่าหน้าซองถึง โรงเรียนบาง<br>แก้วพิทยาคม หมู่ที่ ๖ ตำบลโคกสัก อำเภอบาง<br>แก้ว จังหวัดพัทลุง รหัสไปรษณีย์ ๙๓๑๔๐<br>โทรศัพท์๐๗๔-๖๙๗๑๖๔ | ทุกวัน                             | ภายใน ๑ วันทำการ                                                                                   |          |
| โทรศัพท์สายตรงผู้อำนวยการโรงเรียน<br><br>โทรศัพท์ ๐๙๗-๓๕๙๕๗๘๑                                                                                            | ทุกวัน                             | ภายใน ๑ วันทำการ                                                                                   |          |

๑๓. บทบาทหน้าที่รับผิดชอบของหน่วยงาน

- ๑๓.๑ มีบทบาทหน้าที่ในการดำเนินการเสริมสร้างความเข้มแข็งและเครือข่ายสำคัญในการ  
ขับเคลื่อนนโยบายและมาตรการต่าง ๆ ในการต่อต้านการทุจริตในหน่วยงาน มีอำนาจหน้าที่ ดังนี้
- ๑๓.๑.๑ จัดทำแผนปฏิบัติการป้องกันและปราบปรามการทุจริตของส่วนราชการให้  
สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริตภาครัฐและนโยบายของรัฐบาล  
ที่เกี่ยวข้อง
- ๑๓.๑.๒ ประสาน เร่งรัด และกำกับในเจ้าหน้าที่ผู้เกี่ยวข้องดำเนินการตาม  
แผนปฏิบัติการป้องกันการทุจริตของหน่วยงาน
- ๑๓.๑.๓ ดำเนินการเกี่ยวกับข้อร้องเรียนการทุจริตการปฏิบัติหรือการละเว้นการ  
ปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน
- ๑๓.๑.๔ ปฏิบัติงานร่วมกับหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง  
หรือได้รับมอบหมาย

**๑๓.๒ หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริต**

๑๓.๒.๑ ใช้ถ้อยคำหรือข้อความสุภาพ ประกอบด้วย

๑) ชื่อ ที่อยู่ของผู้ร้องเรียนชัดเจน

๒) วัน เดือน ปีของหนังสือร้องเรียน

๓) ข้อเท็จจริง หรือพฤติการณ์ของเรื่องที่ร้องเรียนปรากฏอย่างชัดเจนว่ามี  
มูลข้อเท็จจริงเกี่ยวกับการทุจริตของเจ้าหน้าที่หรือหน่วยงานชัดเจนเพียงพอที่  
สามารถดำเนินการสืบสวนหรือสอบสวนได้

๔) ระบูปยานเอกสาร พยานวัตถุและพยานบุคคล (ถ้ามี)

๑๓.๒.๒ ข้อร้องเรียน ต้องเป็นเรื่องจริงที่มีมูลเหตุมิได้หวังสร้างกระแสหรือสร้างข่าว  
ที่เสียหายต่อบุคคลอื่นหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๑๓.๒.๓ เป็นเรื่องที่ผู้ร้องเรียนได้รับความไม่ชอบธรรมอันเนื่องมาจากการปฏิบัติ  
หน้าที่ต่างๆของเจ้าหน้าที่

๑๓.๒.๔ ไม่เป็นคำร้องเรียนที่เข้าลักษณะดังต่อไปนี้

๑) คำร้องเรียน ที่เข้าสู่กระบวนการยุติธรรมแล้วหรือเป็นเรื่องที่ศาลได้มีคำ  
พิพากษาหรือคำสั่งถึงที่สุดแล้ว

๒) ทำร้องเรียนที่เกิดจากการโต้แย้งสิทธิระหว่างบุคคลต่อบุคคลด้วยกัน  
นอกเหนือจากหลักเกณฑ์ดังกล่าวแล้วให้อยู่ในดุลพินิจของผู้บริหารว่าจะรับไว้  
พิจารณาหรือไม่เป็นเรื่องเฉพาะกรณี

**๑๔. การบันทึกข้อร้องเรียน**

๑๔.๑ กรอกรูปแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบโดยมี  
รายละเอียด ชื่อ – สกุล ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ ติดต่อเรื่องร้องเรียนการทุจริตและ  
ประพฤติมิชอบและสถานที่เกิดเหตุ

๑๔.๒ ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียนเจ้าหน้าที่ต้องบันทึกข้อร้องเรียนการทุจริตและ  
ประพฤติมิชอบลงสมุดบันทึก

**๑๕. การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ไขข้อร้องเรียนและการแจ้งกลับผู้ร้องเรียน**

๑๕.๑ กรณีเป็นการขอข้อมูลข่าวสาร ประสานหน่วยงานผู้ครอบครองเอกสารเจ้าหน้าที่ที่  
เกี่ยวข้องเพื่อให้ข้อมูลแก่ผู้ร้องขอได้ทันที

๑๕.๒ ข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ ที่เป็นการร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของหน่วยงาน  
เช่น การขอ หลักฐานทางการศึกษาการเก็บเงินระดมทรัพยากรนักเรียน เป็นต้น จัดทำ บันทึกข้อความ  
เสนอไปยังผู้บริหาร เพื่อสั่งการหน่วยงานที่เกี่ยวข้องโดยเบื้องต้นอาจโทรศัพท์แจ้งไปยังหน่วยงานที่  
เกี่ยวข้อง

๑๕.๓ ข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ที่ไม่อยู่ในความรับผิดชอบของโรงเรียนบางแก้วพิทยาคม ให้ดำ  
เนินการประสานหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้องเพื่อให้เกิดความรวดเร็วและถูกต้อง ในการแก้ไขปัญหา  
ต่อไป

๑๕.๔ ข้อร้องเรียนที่ส่งผลกระทบต่อหน่วยงาน เช่นกรณีผู้ร้องเรียนทำหนังสือร้องเรียนความ  
ไม่โปร่งใสในการจัดซื้อจัดจ้าง ให้เจ้าหน้าที่จัดทำบันทึกข้อความเพื่อเสนอผู้บริหารพิจารณาสั่งการไป  
ยังหน่วยงานที่รับผิดชอบเพื่อดำเนินการตรวจสอบและแจ้งผู้ร้องเรียนทราบต่อไป

**๑๖. การติดตามแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน**

ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องรายงานผลการดำเนินการให้ทราบภายใน ๑๕ วันทำการ เพื่อ  
เจ้าหน้าที่ศูนย์ ฯ จะได้แจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบต่อไป

**๑๗. การรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน**

๑๗.๑ ให้รวบรวมและรายงานสรุปการจัดการข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ให้ผู้บริหารทราบทุก  
เดือน

๑๗.๒ ให้รวบรวมรายงานสรุปข้อร้องเรียนหลังจากสิ้นปีงบประมาณ เพื่อนำมาวิเคราะห์การจัดการข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบในภาพรวมของหน่วยงาน เพื่อใช้เป็นแนวทางในการแก้ไขปรับปรุงพัฒนาองค์กรต่อไป

**๑๘. มาตรฐานงาน**

การดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด กรณีได้รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบให้ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์โรงเรียนบางแก้วพิทยาคม ดำเนินการตรวจสอบและพิจารณาส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบให้แล้วเสร็จภายใน ๑๕ วันทำการ

**๑๙. แบบฟอร์ม**

แบบฟอร์มใบรับแจ้งเหตุเรื่องราวร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

**๒๐. จัดทำโดย**

ศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบโรงเรียนบางแก้วพิทยาคม

ภาคผนวก



แบบฟอร์มหนังสือร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

วันที่.....เดือน.....พ.ศ. ....

เรียน ผู้อำนวยการโรงเรียนบางแก้วพิทยาคม

ข้าพเจ้า (นาย/นาง/นางสาว).....อายุ.....ปี

อยู่บ้านเลขที่..... หมู่ที่..... ตำบล.....อำเภอ.....

จังหวัด.....

หมายเลขโทรศัพท์.....

อีเมล.....

ขอร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ แก่ท่าน เนื่องจาก (ระบุพฤติกรรมการกระทำความผิด)

.....

.....

.....

วัน เดือน ปี /ช่วงเวลาเกิดเหตุ .....

ผู้เกี่ยวข้องกระทำทุจริต ชื่อ.....สกุล.....ตำแหน่ง.....

.....

.....

.....

ขอแสดงความนับถือ

(ลงชื่อ).....ผู้ร้องเรียน

(.....)

หมายเลขโทรศัพท์.....

\* ข้อมูลเกี่ยวกับชื่อสกุล หมายเลขโทรศัพท์ อีเมลและที่อยู่ผู้ร้องเรียน จะถูกเก็บเป็นความลับ