



คู่มือแนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ
ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๖

โรงเรียนบ้านดงพอง

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาขอนแก่น เขต ๑
สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน กระทรวงศึกษาธิการ

คำนำ

แนวทางปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของโรงเรียนบ้านดงพอง ฉบับนี้จัดทำขึ้นเพื่อเป็นแนวทางการดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของโรงเรียนบ้านดงพองวิทยาคาร เพื่อให้กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต และประพฤติมิชอบเป็นไปด้วยความโปร่งใส รวดเร็วและมีประสิทธิภาพตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการจำเป็นต้องมีขั้นตอน/กระบวนการแนวทางการปฏิบัติงานที่ชัดเจนเป็นมาตรฐานเดียวกันและเป็นการส่งเสริมความรู้ความเข้าใจให้แก่ประชาชนให้สามารถใช้สิทธิได้โดยถูกต้องตามบทบัญญัติของกฎหมายได้กำหนดแนวปฏิบัติในการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต และประพฤติมิชอบนี้ขึ้น

โรงเรียนบ้านดงพอง

สารบัญ

เรื่อง	หน้า
หลักการและเหตุผล	๑
หลักเกณฑ์และรายละเอียดการร้องเรียน/ร้องทุกข์	๑
กระบวนการจัดการข้อร้องเรียน/พิจารณาดำเนินการ	๒
แนวทางการตรวจสอบตามคู่มือการปฏิบัติงาน	๓
มาตรการคุ้มครองและรักษาความลับของผู้ร้องเรียนและผู้ให้ข้อมูล	๓
มาตรฐานงาน	๓
รวบรวมสถิติประจำปีงบประมาณ (ภายใน ๓๐ วัน)	๓
แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	๔

แนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

โรงเรียนบ้านดงพอง สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาขอนแก่น เขต ๑

หลักการและเหตุผล

พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีพ.ศ.๒๕๔๖ ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการมุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชนโดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการที่มีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการไม่มีขั้นตอนการปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจได้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการและมีการประเมินผลการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ

หลักเกณฑ์และรายละเอียดการร้องเรียน/ร้องทุกข์

๑. เรื่องที่จะนำมาร้องเรียน/ร้องทุกข์ ต้องเป็นเรื่องที่ผู้ร้องได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหาย อันเนื่องมาจากบุคลากรในสถานศึกษาของโรงเรียนบ้านดงพองในเรื่องดังต่อไปนี้

- (๑) กระทำการทุจริตต่อหน้าที่ราชการ
- (๒) กระทำความผิดต่อตำแหน่งหน้าที่ราชการ
- (๓) ละเลยหน้าที่ตามที่กฎหมายกำหนดให้ต้องปฏิบัติ
- (๔) กระทำการนอกเหนืออำนาจหน้าที่หรือขัดหรือไม่ถูกต้องตามกฎหมาย

๒. เรื่องที่ร้องเรียน/ร้องทุกข์ ต้องเป็นเรื่องจริงที่มีมูลมิใช่ลักษณะกระแสข่าวที่สร้างความเสียหายแก่บุคคลที่ขาดหลักฐานแวดล้อมที่ปรากฏชัดแจ้งตลอดจนขาดพยานบุคคลแน่นอน

๒.๑ ข้อร้องเรียนให้ใช้ถ้อยคำสุภาพและต้องระบุข้อมูลต่อไปนี้

- ๒.๑.๑ ชื่อและที่อยู่ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์
- ๒.๑.๒ ชื่อหน่วยงานหรือบุคลากรที่เกี่ยวข้องที่เป็นเหตุแห่งการร้องเรียน/ร้องทุกข์
- ๒.๑.๓ การกระทำทั้งหลายที่เป็นเหตุแห่งการร้องเรียน/ร้องทุกข์ พร้อมทั้งข้อเท็จจริงหรือ

พฤติการณ์ตามสมควรเกี่ยวกับการกระทำความผิดกล่าว (หรือแจ้งช่องทางเบาะแสการทุจริตของบุคลากรในสถานศึกษาอย่างชัดเจนเพื่อดำเนินการสืบสวน สอบสวน)

๒.๑.๔ คำขอของผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์

๒.๑.๕ ลายมือชื่อของผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์

๒.๑.๖ ระบุวัน เดือน ปี

๒.๑.๗ ระบุพยานเอกสาร พยานวัตถุ พยานบุคคล (ถ้ามี)

๒.๒ กรณีการร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่มีลักษณะเป็นบัตรสนเท่ห์จะรับพิจารณาเฉพาะรายที่ระบุ

หลักฐานกรณีแวดล้อมปรากฏชัดแจ้ง ตลอดจน

ชี้พยานบุคคลแน่นอนเท่านั้น

๒.๓ เรื่องร้องเรียนที่ไม่อาจรับพิจารณา

๒.๓.๑ ข้อร้องเรียนที่มีได้ทำเป็นหนังสือ

๒.๓.๒ ข้อร้องเรียนที่ไม่ระบุพยานหลักฐานที่เพียงพอ

๒.๓.๓ ข้อร้องเรียนที่ไม่มีรายการตามข้อ ๒.๑

๒.๔ ช่องทางการร้องเรียน/ร้องทุกข์ ผู้ร้องเรียนสามารถส่งข้อร้องเรียนผ่านช่องทาง ดังนี้

๒.๔.๑ ส่งข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ หรือร้องเรียน/ร้องทุกข์ ด้วยตนเองโดยตรงที่โรงเรียน บ้านดงพอง หมู่ที่ ๒ ตำบลศิลา อำเภอเมืองขอนแก่น จังหวัดขอนแก่น ๔๐๐๐๐ โทร. ๐๘๘-๕๖๓ ๔๑๔๖

๒.๔.๒ ร้องเรียน/ร้องทุกข์ ผ่าน Google Form โดยสแกน QR Code

๒.๔.๓ ร้องเรียน/ร้องทุกข์ ผ่านเว็บไซต์โรงเรียน

๒.๔.๔ ร้องเรียน/ร้องทุกข์ ผ่าน FACEBOOK โรงเรียนบ้านดงพอง

๒.๔.๕ ร้องเรียน/ร้องทุกข์ ผ่านตู้รับเรื่องร้องเรียนในโรงเรียน

กระบวนการจัดการข้อร้องเรียน/พิจารณาอุทธรณ์การ

๑. เมื่อได้รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ให้เจ้าหน้าที่รวบรวมข้อมูลการร้องเรียน/ร้องทุกข์ เสนอผู้บังคับบัญชา ตามลำดับ ในกรณีเป็นลักษณะบัตรสนเท่ห์ให้พิจารณาเฉพาะรายที่มีลักษณะตามที่กำหนดในประกาศนี้

๒. กรณีที่ผู้อำนวยการโรงเรียนบ้านดงพองเห็นสมควรให้แต่งตั้งคณะกรรมการสอบสวน ข้อเท็จจริงหรือ มอบหมายให้ผู้ใดตรวจสอบข้อเท็จจริงให้ศูนย์ให้ความช่วยเหลือ และรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ดำเนินการตามคำสั่ง นั้น

๓. ให้คณะกรรมการสอบสวนข้อเท็จจริงที่ได้รับการแต่งตั้งมีหน้าที่รวบรวมข้อเท็จจริงที่เกี่ยวข้องและพิจารณา ใต้วงข้อเท็จจริงว่าเรื่องร้องเรียนมีมูลความจริงหรือไม่เพียงใด โดยให้ดำเนินการให้แล้วเสร็จโดยเร็วพร้อมทั้งทำความเข้าใจกับผู้ร้องเรียนว่ามีการกระทำทุจริตและประพฤติน่าสงสัยเกิดขึ้นหรือไม่และเป็นการกระทำ ผิดวินัยหรือไม่ หากเป็นกรณีไม่มีมูลที่ควรกล่าวหาให้เสนอความเห็นต่อผู้อำนวยการโรงเรียนบ้าน ดงพอง วิทยาคารและยุติเรื่อง

๔. ในการพิจารณาใต้วงข้อเท็จจริงให้ดำเนินการอย่างลับและต้องเปิดโอกาสให้บุคลากรที่ถูกกล่าวหา พิสูจน์ข้อเท็จจริงอย่างเป็นธรรม

๕. ให้คณะกรรมการสอบสวนข้อเท็จจริงรายงานผลการสอบสวนต่อผู้อำนวยการโรงเรียนบ้านดงพอง วิทยาคาร ภายในเจ็ดวันนับแต่วันที่รับแต่งตั้งหากมีเหตุผลความจำเป็นคณะกรรมการอาจเสนอขอขยาย ระยะเวลา ดำเนินการต่อผู้อำนวยการโรงเรียนบ้านดงพอง เพื่อพิจารณา

๖. เมื่อมีการดำเนินการในเบื้องต้นเป็นประการใดให้ศูนย์ให้ความช่วยเหลือและรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ แจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบภายในสิบห้าวัน เว้นแต่กรณีผู้ร้องเรียนไม่ให้ข้อมูลที่สมารถติดต่อกลับไปยังผู้ร้องเรียนได้

๗. ในกรณีที่ข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ เป็นเรื่องที่อยู่นอกเหนืออำนาจการพิจารณาของผู้ผู้อำนวยการโรงเรียน บ้านดงพอง วิทยาคารให้ ดำเนินการ ดังนี้

๗.๑ ส่งต่อเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้องโดยตรง ในกรณีที่ข้อร้องเรียนระบุถึง ชื่อหน่วยงานนั้น ๆ ถือเป็น การสิ้นสุดการตอบสนองข้อร้องเรียน

๗.๒ ส่งเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ไปยังผู้ร้องเรียน กรณีที่ผู้ร้องเรียนไม่ได้ระบุถึงหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง โดยตรง พร้อมชี้แจงเหตุผลและแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบถือเป็น การสิ้นสุดกระบวนการตอบสนองต่อข้อร้องเรียน

แนวทางการตรวจสอบตามคู่มือการปฏิบัติงาน

การปฏิบัติงานตามกระบวนการมีระบบการตรวจสอบการปฏิบัติงานตามคู่มือ ดังนี้

๑. หัวหน้างานบริหารงานบุคคล ตรวจสอบการปฏิบัติงานและระยะเวลาที่กำหนดรวมทั้งตรวจสอบ ผลการดำเนินงานก่อนเสนอผู้อำนวยการโรงเรียนบ้านดงพอง เพื่อพิจารณา
๒. ผู้อำนวยการโรงเรียนบ้านดงพอง พิจารณาผลการดำเนินงานตามกระบวนการจัดการข้อ ร้องเรียน/ร้องทุกข์และพิจารณาสั่งการตามความเห็นสมควร

มาตรการคุ้มครองและรักษาความลับของผู้ร้องเรียนและผู้ให้ข้อมูล

เพื่อเป็นการคุ้มครองสิทธิของผู้ร้องเรียนและผู้ให้ข้อมูลที่กระทำโดยเจตนาสุจริต สถานศึกษาต้องปกปิดชื่อที่อยู่หรือข้อมูลใดๆที่สามารถระบุถึงตัวผู้ร้องหรือผู้ให้ข้อมูลและเก็บรักษาข้อมูลของผู้ร้องเรียนและผู้ให้ข้อมูลไว้เป็นความลับ โดยจำกัดเฉพาะผู้รับผิดชอบในการดำเนินการตรวจสอบเรื่องร้องเรียนเท่านั้นที่สามารถเข้าถึงข้อมูลดังกล่าวได้ทั้งนี้ผู้ได้รับข้อมูลจากการปฏิบัติหน้าที่ที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียนมีหน้าที่เก็บข้อมูลข้อร้องเรียนและเอกสารหลักฐานของผู้ร้องเรียนและผู้ให้ข้อมูลไว้เป็นความลับ ห้ามเปิดเผยข้อมูลแก่บุคคลอื่นที่ไม่มีหน้าที่เกี่ยวข้อง เว้นแต่เป็นการเปิดเผยตามหน้าที่ที่กฎหมายกำหนดหรือต่อเจ้าหน้าที่ผู้มีอำนาจสั่งให้เปิดเผยข้อมูลตามที่กฎหมายกำหนด

มาตรฐานงาน

การรับและตอบข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานเมื่อได้รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ จะต้องดำเนินการโดยทันที หากเป็นเรื่องซึ่งเกี่ยวข้องกับหน่วยงานอื่นจะต้องอำนวยความสะดวกโดยการประสานงานจากนั้นแจ้งให้ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ รับทราบในเบื้องต้นและเมื่อเสร็จสิ้นกระบวนการต้องแจ้งผลการดำเนินการให้ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ทราบ

รวบรวมสถิติประณัติปีงบประมาณ (ภายใน ๓๐ วัน)

เมื่อสิ้นปีงบประมาณโรงเรียนบ้านดงพองจัดทำสถิติในการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์พร้อมทั้งแจ้งปัญหาอุปสรรคและข้อเสนอแนะ เพื่อใช้เป็นข้อมูลในการปรับปรุงแก้ไขกระบวนการจัดการต่อไป

แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

