



คู่มือแนวปฏิบัติ
การจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

โรงเรียนนาเชือกพิทยาสรรค์

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษามหาสารคาม
สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน
กระทรวงศึกษาธิการ

คำนำ

โรงเรียนนาเชือกพิทยาสรรค์มุ่งเน้นการสร้างธรรมาภิบาลในการบริหารงานและส่งเสริมการมีส่วนร่วมจากทุกภาคส่วนในการตรวจสอบเฝ้าระวัง ดังนั้น เพื่อให้การดำเนินการเกี่ยวกับการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตที่อาจเกิดขึ้นในโรงเรียนนาเชือกพิทยาสรรค์ แก้ไขปัญหาการทุจริตและประพฤติมิชอบให้บรรลุผลเป็นไปในแนวทางเดียวกัน เพื่อให้เกิดประโยชน์ต่อการปฏิบัติราชการ และอำนวยความสะดวกต่อเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานและผู้มาใช้บริการ

โรงเรียนนาเชือกพิทยาสรรค์ อำเภอนาเชือก จังหวัดมหาสารคาม สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษามหาสารคาม จึงจัดทำคู่มือแนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบเพื่อกำหนดกระบวนการในการปฏิบัติงานให้ชัดเจน สอดคล้องกับกฎหมายเพื่อประโยชน์ต่อผู้ใช้บริการและผู้ปฏิบัติในการดำเนินให้ได้รับการปฏิบัติด้วยความโปร่งใส และเป็นธรรม

โรงเรียนนาเชือกพิทยาสรรค์

สารบัญ

เรื่อง	หน้า
คำนำ	ก
หลักการและเหตุผล	1
วัตถุประสงค์	1
คำจำกัดความ	1
ผู้รับผิดชอบเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ	1
ช่องทางการร้องเรียนและวิธีการร้องเรียน	1
หลักเกณฑ์ในการแจ้งเรื่องร้องเรียน	2
ขั้นตอนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ	2
ระยะเวลาในการดำเนินการเรื่องร้องเรียน	3
ผังขั้นตอนการให้บริการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ	4
ภาคผนวก	
แบบคำร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ	6

1. หลักการและเหตุผล

โรงเรียนนาเชือกพิทยาสรรค์ มุ่งเน้นการสร้างความปลอดภัย เป็นธรรมและปราศจากการทุจริตและประพฤติมิชอบในการทำงานของหน่วยงาน เพื่อให้การทำงานเกิดประโยชน์สูงสุดแก่ประชาชนและประเทศ สอดคล้อง กับยุทธศาสตร์ชาติ ว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริตภาครัฐ จึงเห็นควรกำหนดแนวทาง ในการดำเนินการป้องกันการทุจริตและประพฤติมิชอบภายในหน่วยงาน เพื่อให้การปฏิบัติราชการเป็นไปอย่าง มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลอย่างสูงสุด

2. วัตถุประสงค์

คู่มือการดำเนินการฉบับนี้จัดทำขึ้นเพื่อให้ผู้รับบริการสามารถเข้าถึงการดำเนินงานของหน่วยงานได้ อย่างรวดเร็ว และทราบถึงกระบวนการ ขั้นตอน ในการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ และสามารถติดตามการดำเนินงานของผู้ปฏิบัติงาน เพื่อให้เกิดผลสำเร็จตามเจตนารมณ์ของผู้รับบริการ และเป็น การกำหนดมาตรฐานในการดำเนินงานของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติอย่างมีระบบ สามารถตรวจสอบการดำเนินงาน ติดตาม และทราบผลการดำเนินงาน เพื่อความโปร่งใสและเป็นธรรม

3. คำจำกัดความ

“เรื่องร้องเรียน” หมายถึง เรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบของหน่วยงาน สถานศึกษา ข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา ในการปฏิบัติงานที่มีการฝ่าฝืนการปฏิบัติงานหรือ การปฏิบัติงาน ไม่ถูกต้อง ไม่เป็นไปตามขั้นตอน หรือใช้อำนาจหน้าที่ในทางมิชอบ ซึ่งต้องการให้ผู้ปฏิบัติงาน ชี้แจงตอบข้อสงสัย ปรับปรุง หรือแก้ไข การปฏิบัติงานให้ถูกต้อง ชัดเจน โปร่งใส สามารถตรวจสอบได้

“ผู้ร้องเรียน” หมายถึง นักเรียน ครู บุคลากรทางการศึกษา ผู้ปกครองนักเรียน คู่สัญญา ผู้รับบริการ ผู้ร้องเรียนหรือผู้ที่มาปรึกษา ผู้มีส่วนได้เสียทั้งภายในและภายนอก ของโรงเรียนนาเชือกพิทยาสรรค์

“ผู้ถูกร้องเรียน” หมายถึง ผู้บริหาร ข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษาในโรงเรียนนาเชือกพิทยาสรรค์ ซึ่งมีพฤติการณ์เกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบ มีการปฏิบัติงานที่มีการฝ่าฝืนการปฏิบัติงานหรือการ ปฏิบัติงานไม่ถูกต้อง ไม่เป็นไปตามขั้นตอนหรือใช้อำนาจหน้าที่ในทางมิชอบ

4. ผู้รับผิดชอบเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

หัวหน้างานโครงการโรงเรียนสุจริต โรงเรียนนาเชือกพิทยาสรรค์

มีหน้าที่ดำเนินการเรื่องร้องเรียนให้เป็นไปตามหลักเกณฑ์ที่กำหนด

5. ช่องทางร้องเรียนและวิธีการร้องเรียน

5.1 ร้องเรียนด้วยตนเองที่โรงเรียนนาเชือกพิทยาสรรค์

5.2 ร้องเรียนทางโทรศัพท์ หมายเลข 043-779225 และโทรสาร หมายเลข 043-779225

5.3 จดหมายเจ้าหน้าที่ของถึง โรงเรียนนาเชือกพิทยาสรรค์ 10 หมู่ที่ 12 ถนนนาเชือก-พัคฆภูมิพิสัย ตำบล นาเชือก อำเภอนาเชือก จังหวัดมหาสารคาม 44170

5.4 ร้องเรียนผ่านช่องทางออนไลน์ สื่อสังคมออนไลน์

- เว็บไซต์โรงเรียนนาเชือกพิทยาสรรค์ : <http://www.nachuakpit.ac.th/>
- Facebook : โรงเรียนนาเชือกพิทยาสรรค์

5.5 สายตรงผู้อำนวยการโรงเรียนนาเชือกพิทยาสรรค์

6. หลักเกณฑ์ในการแจ้งร้องเรียน

6.1 เรื่องที่ร้องเรียนต้องเป็นเรื่องที่ได้รับความสะดวกหรือเสียหาย เนื่องจากเจ้าหน้าที่ในกรณีดังต่อไปนี้

- 6.1.1 กระทำการทุจริตต่อหน้าที่ราชการ
- 6.1.2 กระทำความผิดต่อตำแหน่งหน้าที่ราชการ
- 6.1.3 ละเลยหน้าที่ตามที่กฎหมายกำหนดให้ต้องปฏิบัติ
- 6.1.4 ปฏิบัติหน้าที่ล่าช้าเกินสมควร
- 6.1.5 กระทำการนอกเหนืออำนาจหน้าที่ หรือขัดหรือไม่ถูกต้องตามกฎหมาย

6.2 เรื่องร้องเรียนต้องเป็นเรื่องจริงที่มีมูลเหตุ มิได้หวังสร้างกระแสหรือสร้างข่าวที่เสียหายต่อบุคคลอื่นหรือหน่วยงาน โดยขาดพยานหลักฐานที่ปรากฏชัดแจ้ง

6.3 เรื่องร้องเรียนให้ใช้ถ้อยคำสุภาพและต้องระบุข้อมูลต่อไปนี้

- 6.3.1 ชื่อ นามสกุล ที่อยู่ และหมายเลขโทรศัพท์ หรืออีเมล ที่สามารถติดต่อถึงผู้ร้องเรียนได้
- 6.3.2 ชื่อเจ้าหน้าที่หรือหน่วยงานที่เป็นเหตุแห่งการร้องเรียน
- 6.3.3 การกระทำทั้งหลายที่เป็นเหตุแห่งการร้องเรียน ข้อเท็จจริง หรือพฤติการณ์ให้

สามารถเข้าใจได้ว่าได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหาย เพียงพอที่สามารถดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง สืบสวนสอบสวนได้

- 6.3.4 คำขอของผู้ร้องเรียน
- 6.3.5 ลายมือชื่อของผู้ร้องเรียน
- 6.3.6 ระบุพยานเอกสาร พยานวัตถุ และพยานบุคคล (ถ้ามี)

6.4 กรณีเรื่องร้องเรียนที่มีลักษณะเป็นบัตรสนเท่ห์ จะรับพิจารณาเฉพาะที่ระบุหลักฐาน กรณีแวดล้อมปรากฏชัด ตลอดจนชี้พยานบุคคลแน่นอนเท่านั้น

6.5 เรื่องร้องเรียนที่ไม่สามารถรับไว้พิจารณา ดังต่อไปนี้

- 6.5.1 เรื่องร้องเรียนที่มีได้ทำเป็นหนังสือ
- 6.5.2 เรื่องร้องเรียนที่ไม่ระบุพยานหลักฐานเพียงพอ

7. ขั้นตอนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

ขั้นตอนที่ 1 รับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ ประกอบด้วย

- 1) ชื่อ ที่อยู่ของผู้ร้องเรียน/ผู้แจ้งเบาะแส
- 2) วัน เดือน ปีของหนังสือร้องเรียน/แจ้งเบาะแส
- 3) ข้อเท็จจริง หรือพฤติการณ์ของเรื่องที่ร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ปรากฏอย่างชัดเจนว่ามีมูลข้อเท็จจริงหรือชี้ช่องทางแจ้งเบาะแสเกี่ยวกับการทุจริตของเจ้าหน้าที่ ชัดแจ้งเพียงพอที่สามารถดำเนินการสืบสวน/สอบสวนได้
- 4) ระบุพยาน เอกสาร พยานวัตถุและพยานบุคคล (ถ้ามี)

ขั้นตอนที่ 2 ดำเนินการคัดแยกประเภทเรื่องร้องเรียน วิเคราะห์เนื้อหาของเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ

ขั้นตอนที่ 3 สรุปความเห็นเสนอและจัดทำหนังสือถึงผู้อำนวยการโรงเรียนนาเชือกพิทยาสรรค์ พิจารณาลงนาม

ขั้นตอนที่ 4 ส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการ หรือเสนอแต่งตั้งคณะกรรมการ/คณะทำงานตรวจสอบเรื่องร้องเรียน

ขั้นตอนที่ 5 แจ้งผู้ร้องเรียน (กรณีมีชื่อ/ที่อยู่/หน่วยงาน ชัดเจน) ทราบเบื้องต้นภายใน 15 วัน

ขั้นตอนที่ 6 เจ้าหน้าที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ โรงเรียนนาเชือกพิทยาสรรค์ รับรายงานและติดตามความก้าวหน้าผลการดำเนินงานจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเสนอผู้อำนวยการโรงเรียนนาเชือกพิทยาสรรค์

ขั้นตอนที่ 7 ดำเนินการเก็บข้อมูลในแบบบันทึกเรื่องร้องเรียน เพื่อการประมวลผลและสรุปวิเคราะห์

ขั้นตอนที่ 8 จัดทำรายงานสรุปผลการวิเคราะห์เสนอผู้บริหาร (รายปี) และบันทึกจัดเก็บเรื่องเป็นข้อมูลของโรงเรียน

8. ระยะเวลาในการดำเนินการเรื่องร้องเรียน

8.1 พิจารณาเรื่องร้องเรียนว่าเป็นตามหลักเกณฑ์ที่จะรับเรื่องไว้พิจารณาหรือไม่ ภายใน 1 วันทำการ นับแต่วันที่ได้รับเรื่องร้องเรียน ผลเป็นประการใดให้แจ้งผู้ร้องเรียนทันที

8.2 เมื่อรับเรื่องร้องเรียนไว้พิจารณา ดำเนินการตรวจสอบข้อมูล เอกสารประกอบ ภายใน 3 วันและสรุปเรื่องเสนอผู้อำนวยการโรงเรียนนาเชือกพิทยาสรรค์ กรณีร้องเรียนไม่ได้เกี่ยวข้องกับหน่วยงานให้แจ้งผู้ร้องเรียน และส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องภายใน 3 วันทำการ

8.3 เมื่อแต่งตั้งคณะกรรมการตรวจสอบข้อเท็จจริง/สืบสวนข้อเท็จจริง ให้ดำเนินการให้แล้วเสร็จและรายงานผลการดำเนินการต่อผู้อำนวยการโรงเรียนนาเชือกพิทยาสรรค์ ภายใน 30 วันทำการ

8.4 รายงานผลการดำเนินการให้ผู้ร้องเรียนทราบภายใน 3 วันทำการ

แผนผังขั้นตอนการดำเนินการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนการทุจริต ของ
โรงเรียนนาเชือกพิทยาสรรค์ อำเภอนาเชือก จังหวัดมหาสารคาม

ขั้นตอนที่ 1 รับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ



ขั้นตอนที่ 2 ดำเนินการคัดแยกประเภทเรื่องร้องเรียน วิเคราะห์เนื้อหาของ
เรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ



ขั้นตอนที่ 3 สรุปความเห็นเสนอและจัดทำหนังสือถึงผู้อำนวยการ
โรงเรียนนาเชือกพิทยาสรรค์ พิจารณาลงนาม



ขั้นตอนที่ 5 แจ้งผู้ร้องเรียน (กรณีมีชื่อ/ที่อยู่/หน่วยงาน ชัดเจน)
ทราบเบื้องต้นภายใน 15 วัน



ขั้นตอนที่ 6 เจ้าหน้าที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ โรงเรียนนาเชือกพิทยาสรรค์
รับรายงานและติดตามความก้าวหน้าผลการดำเนินงานจากหน่วยงานที่
เกี่ยวข้องเสนอผู้อำนวยการโรงเรียนนาเชือกพิทยาสรรค์



ขั้นตอนที่ 7 ดำเนินการเก็บข้อมูลในแบบบันทึกเรื่องร้องเรียน เพื่อการ
ประมวลผลและสรุปวิเคราะห์



ขั้นตอนที่ 8 จัดทำรายงานสรุปผลการวิเคราะห์เสนอผู้บริหาร (รายปี) และ
บันทึกจัดเก็บเรื่องเป็นข้อมูลของโรงเรียน

ภาคผนวก

แบบคำร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

โรงเรียนนาเชือกพิทยาสรรค์

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

หมายเลขบัตรประจำตัวประชาชน.....อายุ.....ปี

ชื่อ-สกุล ผู้ร้องเรียน/ผู้แจ้ง.....อาชีพ.....

อยู่บ้านเลขที่.....หมู่ที่.....หมู่บ้าน.....ถนน.....

ตำบล/แขวง.....อำเภอ/เขต.....จังหวัด.....

รหัสไปรษณีย์.....โทรศัพท์.....E-Mail.....

ผู้ถูกร้องเรียน (ชื่อ-สกุล/องค์กร).....

ข้อกล่าวหา/ข้อร้องเรียน (เรื่อง).....

รายละเอียด (พร้อมระบุพยานหลักฐาน).....

.....

.....

.....

.....

.....

ผู้ที่สามารถให้ข้อมูลเพิ่มเติมได้ (ชื่อ-สกุล).....

หน่วยงาน.....หมายเลขโทรศัพท์.....

สถานที่ติดต่อกลับ.....

.....

*** 1. ข้อมูลเกี่ยวกับชื่อ-สกุล หมายเลขโทรศัพท์ E-Mail สถานที่ติดต่อกลับจะถูกจัดเก็บเป็นความลับ
เว้นแต่ที่จำเป็นต้องเปิดเผยตามข้อกำหนดของกฎหมาย

2. ผู้ร้องเรียน ผู้ถูกกล่าวหา และผู้เกี่ยวข้องจะได้รับความคุ้มครองที่เหมาะสมจากโรงเรียนนาเชือก
พิทยาสรรค์

3. การนำความเท็จมาร้องเรียนต่อเจ้าหน้าที่ ซึ่งทำให้ผู้อื่นได้รับความเสียหายอาจเป็นความผิดฐาน
แจ้งความเท็จต่อเจ้าพนักงานตามประมวลกฎหมายอาญา

4. ข้าพเจ้าขอรับรองว่าข้อเท็จจริงที่ได้ยื่นร้องเรียนต่อโรงเรียนนาเชือกพิทยาสรรค์ เป็นเรื่องที่เกิดขึ้นจริง
ทั้งหมดและขอรับผิดชอบต่อข้อเท็จจริงดังกล่าวข้างต้นทุกประการ

