



แนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียน การทุจริตและประพฤติมิชอบ

โรงเรียนศรีจันทร์วิทยาคม รัชมังคลาภิเษก



สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา
เพชรบูรณ์

คำนำ

แสดงคู่มือหรือแนวทางการดำเนินการต่อเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ของหน่วยงานของโรงเรียนศรีจันทร์วิทยาคม รัชมังคลาภิเษก ฉบับนี้จัดทำขึ้นเพื่อเป็นดำเนินการต่อเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่โรงเรียนศรีจันทร์วิทยาคม รัชมังคลาภิเษก ทั้งนี้ การจัดการข้อร้องเรียนจนได้ข้อยุติ ให้มีความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ เพื่อตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการ จำเป็นจะต้องมีขั้นตอน/กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานที่ชัดเจนและเป็นมาตรฐานเดียวกัน

โรงเรียนศรีจันทร์วิทยาคม รัชมังคลาภิเษก

สารบัญ

	หน้า
คำนำ	ก
สารบัญ	ข
๑. หลักการและเหตุผล	๑
๒. วัตถุประสงค์	๑
๓. คำจำกัดความ	๑
๔. ช่องทางการร้องเรียน/ร้องทุกข์	๒
๕. หลักเกณฑ์การแจ้งเรื่องร้องเรียน	๒
๖. ขั้นตอนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ	๓
๗. ระยะเวลาในการดำเนินการเรื่องร้องเรียน	๔
๘. ผู้รับผิดชอบเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ	๔
๙. ผังขั้นตอนการให้บริการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ	๕
๑๐. ภาคผนวก	๖
- แบบร้องเรียนของโรงเรียนศรีจันทร์วิทยาคม รัชมังคลาภิเษก	

คู่มือดำเนินการต่อเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ โรงเรียนศรีจันทร์วิทยาคม รัชมังคลาภิเษก

๑. หลักการและเหตุผล

พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.๒๕๔๖ ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการ มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการที่มีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนอง ความต้องการ และมีการประเมินผลการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ

๒. วัตถุประสงค์

คู่มือการดำเนินการฉบับนี้ จัดทำขึ้นเพื่อให้ผู้รับบริการสามารถเข้าถึงการดำเนินงานของหน่วยงานได้อย่างรวดเร็ว และทราบถึงกระบวนการ ขั้นตอนในการดำเนินงาน เรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ และสามารถติดตามการดำเนินงานของผู้ปฏิบัติงาน เพื่อให้เกิดผลสำเร็จตามเจตนารมณ์ของผู้รับบริการ และเป็นการกำหนดมาตรฐานในการดำเนินงานของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติอย่างมีระบบ สามารถตรวจสอบการดำเนินงาน ติดตาม และทราบผลการดำเนินงาน เพื่อความโปร่งใสและเป็นธรรม

๓. คำจำกัดความ

“ผู้รับบริการ” หมายถึง ผู้ที่มารับบริการจากส่วนราชการและประชาชนทั่วไป

“ผู้มีส่วนได้เสีย” หมายถึง ผู้ที่ได้รับผลกระทบ ทั้งทางบวกและทางลบ ทั้งทางตรงและทางอ้อม จากการดำเนินการของส่วนราชการ เช่น ประชาชนในตำบลท่าอิฐ

“การจัดการข้อร้องเรียน” มีความหมายครอบคลุมถึงการจัดการในเรื่องข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์/ข้อเสนอนแนะ/ข้อคิดเห็น/คำชมเชย/การสอบถามหรือการร้องขอข้อมูล

“ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์” หมายถึง ประชาชนทั่วไป/ผู้มีส่วนได้เสียที่มาติดต่อราชการผ่านช่องทางต่างๆ โดยมีวัตถุประสงค์ครอบคลุมการร้องเรียน/ร้องทุกข์/การให้ข้อเสนอนแนะ/การให้ข้อคิดเห็น/ การชมเชย/การร้องขอข้อมูล

“ช่องทางการรับข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์” หมายถึง ช่องทางต่าง ๆ ที่ใช้ในการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์เช่น ติดต่อด้วยตนเอง/ติดต่อทางโทรศัพท์/เว็บไซต์

๔. ช่องทางการร้องเรียน/ร้องทุกข์

๔.๑ ร้องเรียนด้วยตนเอง

ติดต่อร้องเรียนด้วยตนเองที่โรงเรียนศรีจันทร์วิทยาคม รัชมังคลาภิเษก หมู่ที่ ๒ ตำบลท่าอิบุญ อำเภอลำสนัก จังหวัดเพชรบูรณ์

๔.๒ ร้องเรียนทางไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์

ส่งเรื่องร้องเรียนทาง E-mail : seejan_school@seejan.ac.th

๔.๓ ร้องเรียนทางเว็บไซต์สำนักงาน

ส่งเรื่องร้องเรียนทาง Facebook : โรงเรียนศรีจันทร์วิทยาคม รัชมังคลาภิเษก

๔.๔ ร้องเรียนทางโทรศัพท์หมายเลข : ๐๕๖-๐๒๙๘๔๗

๕. หลักเกณฑ์การแจ้งเรื่องร้องเรียน

๕.๑ เรื่องที่ร้องเรียนต้องเป็นเรื่องที่ผู้ร้องได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหาย เนื่องจากเจ้าหน้าที่ ในกรณีดังต่อไปนี้

๕.๑.๑ กระทำการทุจริตต่อหน้าที่ราชการ

๕.๑.๒ กระทำความผิดต่อตำแหน่งหน้าที่ราชการ

๕.๑.๓ ละเลยหน้าที่ตามที่กฎหมายกำหนดให้ต้องปฏิบัติ

๕.๑.๔ ปฏิบัติหน้าที่ล่าช้าเกินสมควร

๕.๑.๕ กระทำการนอกเหนืออำนาจหน้าที่ หรือขัดหรือไม่ถูกต้องตามกฎหมาย

๕.๒ เรื่องร้องเรียนต้องเป็นเรื่องจริงที่มีมูลเหตุ มิได้หวังสร้างกระแสหรือสร้างข่าวที่เสียหายต่อบุคคลอื่นหรือหน่วยงาน โดยขาดพยานหลักฐานที่ปรากฏชัดแจ้ง

๕.๓ เรื่องร้องเรียนให้ใช้ถ้อยคำสุภาพและต้องระบุข้อมูลต่อไปนี้

๕.๓.๑ ชื่อ นามสกุล ที่อยู่ และหมายเลขโทรศัพท์ หรืออีเมล ที่สามารถติดต่อถึงผู้ร้องเรียนได้

๕.๓.๒ ชื่อเจ้าหน้าที่หรือหน่วยงานที่เป็นเหตุแห่งการร้องเรียน

๕.๓.๓ การกระทำทั้งหลายที่เป็นเหตุแห่งการร้องเรียน ข้อเท็จจริง หรือพฤติการณ์ให้สามารถเข้าใจได้ว่าได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหาย เพียงพอที่สามารถดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง สืบสวน สอบสวนได้

๕.๓.๔ คำขอของผู้ร้องเรียน

๕.๓.๕ ลายมือชื่อของผู้ร้องเรียน

๕.๓.๖ ระบุพยานเอกสาร พยานวัตถุ และพยานบุคคล (ถ้ามี)

๕.๔ กรณีเรื่องร้องเรียนที่มีลักษณะเป็นบัตรสนเท่ห์ จะรับพิจารณาเฉพาะที่ระบุหลักฐาน กรณีแวดล้อมปรากฏชัด ตลอดจนถึงพยานบุคคลแน่นอนเท่านั้น

๕.๕ เรื่องร้องเรียนที่ไม่สามารถรับไว้พิจารณา ดังต่อไปนี้

๕.๗.๑ เรื่องร้องเรียนที่มีได้ทำเป็นหนังสือ

๕.๗.๒ เรื่องร้องเรียนที่ไม่ระบุพยานหลักฐานเพียงพอ

๕.๗.๓ เรื่องร้องเรียนที่ไม่มีรายการตามข้อ ๕.๓

๖. ขั้นตอนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

๖.๑ เมื่อได้รับเรื่องร้องเรียน ให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบตรวจสอบข้อมูลที่ร้องเรียน เอกสารหลักฐานประกอบว่าเป็นไปตามหลักเกณฑ์เรื่องร้องเรียนที่จะรับพิจารณาได้หรือไม่ ภายใน ๑ วัน กรณีเป็นประการใดให้แจ้งผู้ร้องเรียนทราบ

๖.๒ พิจารณาเรื่องร้องเรียนที่รับพิจารณาว่าเป็นกรณีเกี่ยวข้องกับหน่วยงานหรือไม่

๖.๒.๑ หากเป็นกรณีร้องเรียนที่ไม่เกี่ยวข้องกับหน่วยงานให้แจ้งผู้ร้องเรียนทราบและส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๖.๒.๒ หากเป็นกรณีร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับหน่วยงานให้นำเรื่องร้องเรียนพร้อมเอกสารหลักฐานนำเสนอผู้อำนวยการโรงเรียนศรีจันทร์วิทยาคม รัชมังคลาภิเษก

๖.๓ แต่งตั้งคณะกรรมการตรวจสอบข้อเท็จจริงหรือสืบสวนข้อเท็จจริง เพื่อพิจารณาว่าเรื่องร้องเรียนกล่าวหาเจ้าหน้าที่ผู้ถูกร้องเรียน ว่ามีมูลการกระทำทุจริตหรือประพฤติมิชอบ หรือไม่ เพียงใด ดำเนินการให้แล้วเสร็จภายใน ๓๐ วัน

๖.๔ เมื่อคณะกรรมการดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงหรือสืบสวนข้อเท็จจริงเสร็จสิ้นแล้ว ให้รายงานผู้อำนวยการโรงเรียนศรีจันทร์วิทยาคม รัชมังคลาภิเษก เพื่อพิจารณาสั่งการ

๖.๔.๑ กรณีไม่มีมูล ให้เสนอผู้อำนวยการโรงเรียนศรีจันทร์วิทยาคม รัชมังคลาภิเษก เพื่อสั่งการให้ยุติเรื่อง และแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบ

๖.๔.๒ กรณีมีมูล ให้เสนอผู้อำนวยการโรงเรียนศรีจันทร์วิทยาคม รัชมังคลาภิเษก ว่ากรณีร้องเรียนเป็นการกระทำผิดวินัยไม่ร้ายแรงหรือร้ายแรง เพื่อพิจารณาดำเนินการตามระเบียบ กฎหมาย ที่เกี่ยวข้องต่อไป และแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบ

๗. ระยะเวลาในการดำเนินการเรื่องร้องเรียน

๗.๑ พิจารณาเรื่องร้องเรียนว่าเป็นตามหลักเกณฑ์ที่จะรับเรื่องไว้พิจารณาหรือไม่ ภายใน ๑ วันทำการ นับแต่วันที่ได้รับเรื่องร้องเรียน ผลเป็นประการใดให้แจ้งผู้ร้องเรียนทันที

๗.๒ เมื่อรับเรื่องร้องเรียนไว้พิจารณา ดำเนินการตรวจสอบข้อมูล เอกสารประกอบ ภายใน ๓ วัน และสรุปเรื่องเสนอผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาเพชรบูรณ์ กรณีร้องเรียนไม่ได้เกี่ยวข้องกับหน่วยงานให้แจ้งผู้ร้องเรียน และส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องภายใน ๓ วันทำการ

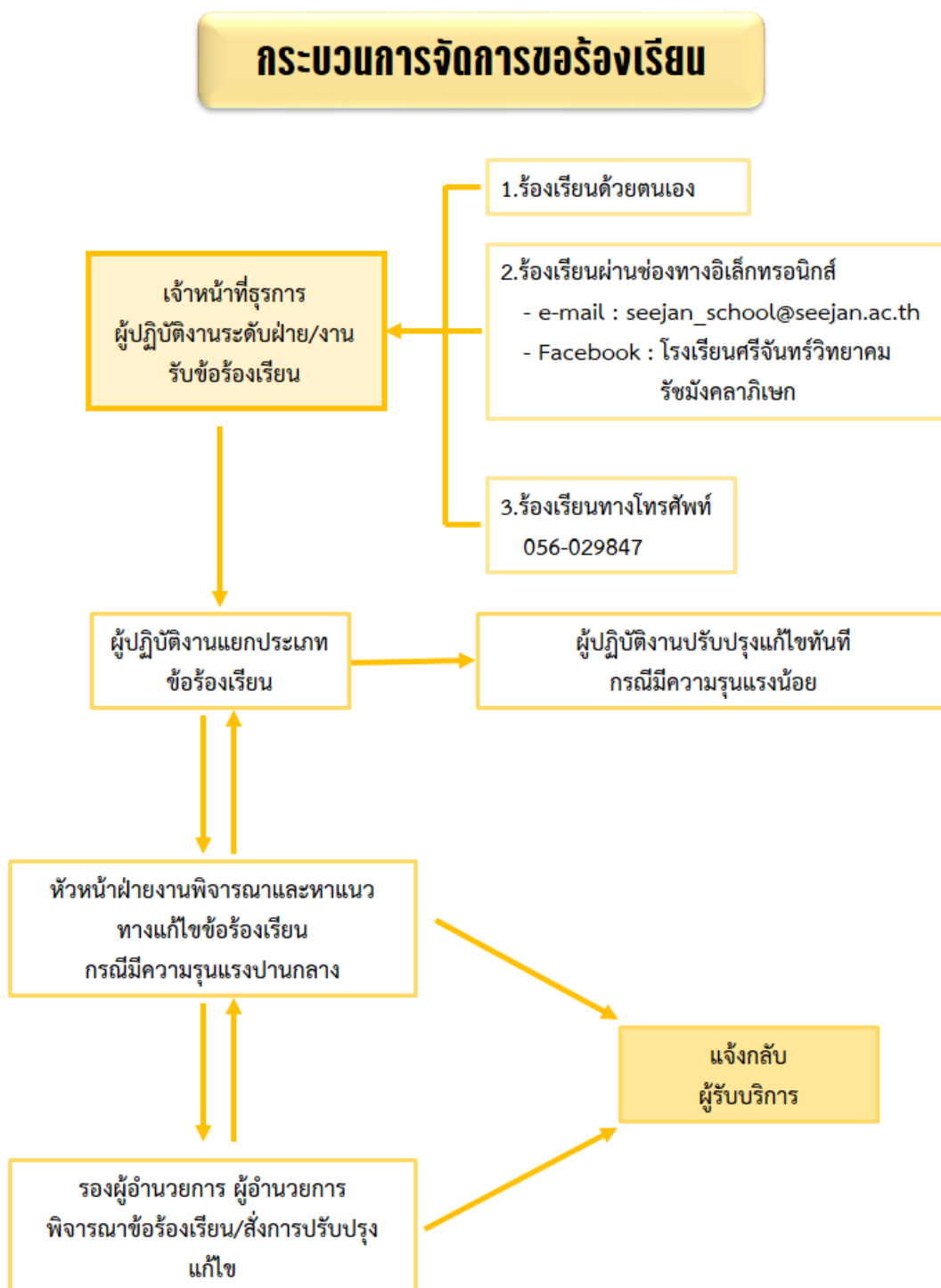
๗.๓ เมื่อแต่งตั้งคณะกรรมการตรวจสอบข้อเท็จจริง/สืบสวนข้อเท็จจริง ให้ดำเนินการให้แล้วเสร็จ และรายงานผลการดำเนินการต่อผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาเพชรบูรณ์ ภายใน ๓๐ วันทำการ

๗.๔ รายงานผลการดำเนินการให้ผู้ร้องเรียนทราบภายใน ๓ วันทำการ

๘. ผู้รับผิดชอบเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

หัวหน้าฝ่ายงาน มีหน้าที่รับผิดชอบในการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติ มิชอบของโรงเรียนศรีจันทร์วิทยาคม รัชมังคลาภิเษก มีหน้าที่ดำเนินการเรื่องร้องเรียนให้เป็นไปตามหลักเกณฑ์ ที่กำหนด

๙. ผังขั้นตอนการให้บริการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ



ภาคผนวก



แบบร้องเรียนของโรงเรียนศรีจันทร์วิทยาคม รัชมังคลาภิเษก

เขียนที่.....

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.

เรื่อง

เรียน ผู้อำนวยการโรงเรียนศรีจันทร์วิทยาคม รัชมังคลาภิเษก

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

อยู่บ้านเลขที่.....หมู่ที่.....บ้าน.....ตำบล.....

อำเภอ.....จังหวัด..... หมายเลขโทรศัพท์.....

ขอร้องทุกข์ - ร้องเรียน ต่อผู้อำนวยการโรงเรียนศรีจันทร์วิทยาคม รัชมังคลาภิเษก เนื่องจาก (รายละเอียดเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส พฤติกรรมการทุจริตหรือประพฤติมิชอบ รวมทั้งวันเวลาและสถานที่เกิดเหตุ (กรุณาอธิบายการกระทำที่เป็นเหตุทำให้มีการร้องเรียน เช่น เจ้าหน้าที่บุคคลดังกล่าวมีการกระทำเหตุอย่างไร รวมทั้งวัน เวลาและสถานที่เกิดเหตุจึงทำให้ท่านต้องมาร้องเรียนแจ้งเบาะแส และหากมีพยานเอกสารพยานวัตถุ หรือพยานบุคคล ขอให้จัดส่งหรืออ้างอิงประกอบด้วย))

.....
.....
.....
.....
.....

ข้าพเจ้าขอรับรองว่าการร้องเรียน/แจ้งเบาะแสการทุจริตหรือประพฤติมิชอบดังกล่าวข้างต้นเป็นความจริงทุกประการ โดยข้าพเจ้าขอส่งเอกสารหลักฐานประกอบการร้องเรียน/แจ้งเบาะแส (ถ้ามี)ประกอบด้วย

๑. (พยานเอกสาร) จำนวน.....รายการ

๒. (พยานวัตถุ) จำนวน.....รายการ

๓. (พยานบุคคล) นาย/นาง/นางสาว ชื่อ : นามสกุล :

(ลงชื่อ).....

(.....)

ผู้ร้องทุกข์ / ร้องเรียน

วันที่

(ลงชื่อ).....

(.....)

เจ้าหน้าที่ผู้รับเรื่อง

ตำแหน่ง

วันที่