



คู่มือ หลักเกณฑ์มาตรฐานการและปฏิบัติเกี่ยวกับจัดการ เรื่อง ร้องเรียนทุจริตและประพฤติมิชอบ



โรงเรียนนารายณ์คำผงวิทยา อ.โนนนารายณ์ จ.สุรินทร์
สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา จังหวัดสุรินทร์

คำนำ

โรงเรียนนารายณ์คำผงวิทยา จังหวัดสุรินทร์ วางกรอบการดำเนินงานการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบการส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรมของส่วนราชการให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการ ป้องกันและปราบปรามการทุจริตเพื่อใช้เป็นเครื่องมือสำคัญในการสร้างการมีส่วนร่วมจากทุกภาคีเครือข่าย ด้านการป้องกันและปราบปรามการทุจริตคอร์รัปชันการส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรมบุคลากรโรงเรียนนารายณ์คำผงวิทยา จังหวัดสุรินทร์ ทุกระดับกำหนดมาตรการปลูกจิตสำนึกป้องกันปราบปรามและสร้างเครือข่ายในการ ป้องกันและปราบปรามการทุจริตมุ่งเน้นป้องกันการทุจริตโดยร่วมกำหนดเป้าหมาย การพัฒนา กลยุทธ์การ ป้องกันการส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรมไปสู่การปฏิบัติตามแผนงานโครงการที่วางไว้ไปสู่เป้าหมายเดียวกัน คือความสำเร็จอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลประชาชนได้รับบริการที่ดีมีความพึงพอใจเชื่อมั่นและ ศรัทธาต่อการบริหารราชการของหน่วยงานนำไปสู่ค่าดัชนีภาพลักษณ์ของประเทศไทย นอกจากนี้ยังมีหน้าที่ สำคัญในการรับแจ้งเบาะแสและเรื่องร้องเรียนประสานติดตามหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการจัดการเรื่อง ร้องเรียนทุจริตและประพฤติมิชอบจากช่องทางการร้องเรียนของมี ๓ ช่องทาง ประกอบด้วย ๑) ส่งข้อร้องเรียน หรือร้องเรียนด้วยตนเองโดยตรงที่โรงเรียนนารายณ์คำผงวิทยา ตำบลคำผง อำเภอโนนนารายณ์ จังหวัดสุรินทร์ ๒) ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์ ของโรงเรียนนารายณ์ คำผงวิทยา <https://www.nkw.ac.th/index๒.html> ๓) <https://forms.gle/sWWE๕d๗HAsYuoZrL๖>

ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ โรงเรียนนารายณ์คำผงวิทยา จังหวัดสุรินทร์ ได้ทบทวนคู่มือการปฏิบัติงาน กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบเพื่อเป็นวิธีปฏิบัติงาน สอดรับกับกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ ร้องทุกข์ของโรงเรียนนารายณ์คำผงวิทยา จังหวัดสุรินทร์ หวังเป็นอย่างยิ่งว่า คู่มือการปฏิบัติงานกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ จะเป็นประโยชน์สำหรับหน่วยงานและบุคลากรผู้ปฏิบัติงานที่จะนำไปเป็นมาตรฐานอย่างมีคุณภาพ

๑. หลักการและเหตุผล

โรงเรียนนารายณ์คำผงวิทยา จังหวัดสุรินทร์วางกรอบการดำเนินงานการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบการส่งเสริม และคุ้มครองจริยธรรมของส่วนราชการให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการ ป้องกัน และปราบปรามการทุจริต เพื่อใช้เป็นเครื่องมือสำคัญในการสร้างการมีส่วนร่วมจากทุกภาคีเครือข่าย ด้านการป้องกันและปราบปรามการทุจริตคอร์รัปชันการส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรมบุคลากรโรงเรียนนารายณ์คำผงวิทยาจังหวัดสุรินทร์ทุกระดับกำหนดมาตรการปลูกจิตสำนึกป้องกันปราบปรามและสร้างเครือข่ายในการ ป้องกันและปราบปรามการทุจริตมุ่งเน้นป้องกันการทุจริตโดยรวมกำหนดเป้าหมายการพัฒนากลยุทธ์การ ป้องกันการส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรมไปสู่การปฏิบัติตามแผนงานโครงการที่วางไว้ไปสู่เป้าหมายเดียวกัน คือ ความสำเร็จอย่างมีประสิทธิภาพ และประสิทธิผล ประชาชนได้รับบริการที่ดี มีความพึงพอใจเชื่อมั่น และ ศรัทธาต่อการบริหารราชการของหน่วยงานนำไปสู่ค่าดัชนีภาพลักษณ์ของประเทศไทย นอกจากนี้ ยังมีหน้าที่ สำคัญในการรับแจ้งเบาะแสและเรื่องร้องเรียนประสาน ติดตาม หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการจัดการเรื่อง ร้องเรียนทุจริตและประพฤติมิชอบ จากช่องทาง การร้องเรียนของมี ๓ ช่องทาง ประกอบด้วย ๑) ส่งข้อร้องเรียน หรือร้องเรียนด้วยตนเองโดยตรงที่โรงเรียนนารายณ์คำผงวิทยา ตำบลคำผง อำเภอโนนนารายณ์ จังหวัดสุรินทร์ ๒) ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์ของโรงเรียนนารายณ์คำผงวิทยา

<https://www.nkw.ac.th/index๒.html๔> ๓)ลิงค์ร้องเรียน <https://forms.gle/sWWE๔d๗HAsYuoZrL๖>

ในส่วนการปฏิบัติงานดำเนินการตามกระบวนการงานจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่สอดคล้องกับพระราชกฤษฎีกา ว่าด้วย หลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ มาตรา ๓๘ กำหนดว่า “เมื่อส่วนราชการใดได้รับการติดต่อสอบถามเป็นหนังสือจากประชาชน หรือส่วนราชการด้วยกันเกี่ยวกับงานที่ อยู่ในอำนาจหน้าที่ของส่วนราชการนั้น ให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้นที่จะต้องตอบคำถามหรือแจ้งการ ดำเนินการให้ทราบภายใน ๑๕ วัน หรือภายในระยะเวลาที่กำหนดบนพื้นฐานของ หลักธรรมาภิบาล ซึ่งอำนาจ หน้าที่ดำเนินการเกี่ยวกับข้อร้องเรียนการทุจริต การปฏิบัติหรือการละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบของ เจ้าหน้าที่ส่วนราชการ จึงเป็นเรื่องที่โรงเรียนนารายณ์คำผงวิทยา จังหวัดสุรินทร์ จำเป็นต้องดำเนินการเพื่อตอบสนองความ ต้องการของประชาชน เพื่อให้แนวทางการดำเนินงาน เป็นไปในทิศทางเดียวกัน เกิดเป็นรูปธรรม มีมาตรฐาน และมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลสามารถแก้ไขปัญหาของประชาชน สร้างภาพลักษณ์และความเชื่อมั่น ตอบสนองความต้องการของประชาชนเป็นสำคัญ ภายใต้การอภิบาลระบบการรับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ คือการป้องกันส่งเสริม การรักษาและการฟื้นฟูบนพื้นฐานของหลักธรรมาภิบาลของระบบอย่างสูงสุดและยั่งยืน ต่อไป

๒. วัตถุประสงค์

๒.๑ เพื่อให้บุคลากรผู้เกี่ยวข้อง หรือเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบสามารถนำไปเป็นแนวทางในการดำเนินงาน ให้เกิดรูปธรรม ปฏิบัติงานตามมาตรฐาน กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน / แจ้งเบาะแสด้านการทุจริต และ ประพฤติมิชอบ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

๒.๒ เพื่อให้มั่นใจว่ากระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน / แจ้งเบาะแสด้านการทุจริต และประพฤติมิชอบให้เป็นแนวทางการปฏิบัติงานตามขั้นตอน ที่สอดคล้องกับข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์ และกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ อย่างครบถ้วนและมีประสิทธิภาพ

๒.๓ เพื่อเป็นหลักฐานแสดงขั้นตอนและวิธีการปฏิบัติงานที่สามารถถ่ายทอดให้กับผู้เข้ามาปฏิบัติงานใหม่พัฒนาให้การทำงานเป็นมืออาชีพรวมทั้งแสดงหรือเผยแพร่ให้กับบุคคลภายนอกหรือผู้ให้บริการให้สามารถเข้าใจและใช้ประโยชน์จากกระบวนการที่มีอยู่ รวมถึงเสนอแนะ ปรับปรุงกระบวนการในการปฏิบัติงาน

๒.๔ เพื่อพิทักษ์สิทธิของประชาชนและผู้ร้องเรียน /แจ้งเบาะแสด ตามหลักธรรมาภิบาล

๓. หลักเกณฑ์และมาตรการในการร้องเรียน

๓.๑. หลักเกณฑ์การร้องเรียน

๓.๑.๑ เรื่องที่จะนำมาร้องเรียนต้องเป็นเรื่องที่ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหาย อันเนื่องมาจากเจ้าหน้าที่ในเรื่องดังต่อไปนี้

- ๑) การกระทำการทุจริตต่อหน้าที่ราชการ
- ๒) การกระทำความผิดต่อตำแหน่งหน้าที่ราชการ
- ๓) ละเลยหน้าที่ตามที่กฎหมายกำหนดให้ต้องปฏิบัติ
- ๔) ปฏิบัติหน้าที่ล่าช้าเกินสมควร
- ๕) การกระทำนอกเหนืออำนาจหน้าที่ หรือขัด หรือไม่ถูกต้องตามกฎหมาย

๓.๑.๒ เรื่องที่ร้องเรียนต้องเป็นเรื่องจริงที่มีมูล มีใช้ลักษณะกระแชาวที่สร้างความเสียหายแก่บุคคลที่ขาดหลักฐานแวดล้อมที่ปรากฏชัดเจน ตลอดจนขาดพยานบุคคลแน่นอน

๓.๒ ข้อร้องเรียนให้ใช้ถ้อยคำสุภาพและต้องระบุข้อมูลต่อไปนี้

๓.๒.๑ ชื่อและที่อยู่ของผู้ร้องเรียน/ผู้แจ้งเบาะแสด พร้อมหมายเลขโทรศัพท์มือถือไลน์หรืออีเมลติดต่อกลับ

๓.๒.๒ ชื่อหน่วยงาน หรือเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องที่เป็นเหตุแห่งการร้องเรียน

๓.๒.๓ การกระทำทั้งหลายที่เป็นเหตุแห่งการร้องเรียน พร้อมทั้งข้อเท็จจริงหรือพฤติกรรมตามสมควรเกี่ยวกับการกระทำความผิดกล่าวหรือแจ้งช่องทางเบาะแสดการทุจริตของเจ้าหน้าที่อย่างชัดเจนเพื่อดำเนินการสืบสวนสอบสวน

๓.๒.๔ ค่าขอของผู้ร้องเรียน

๓.๒.๕ ลายมือชื่อผู้ร้องเรียน

๓.๒.๖ ระบุวัน เดือน ปี

๓.๒.๗ ระบุพยานเอกสาร พยานวัตถุ หรือพยานบุคคล (ถ้ามี)

๓.๓ กรณีการร้องเรียนที่มีลักษณะเป็นบัตรสนเท่ห์จะรับพิจารณาเฉพาะรายที่ระบุหลักฐานกรณีแวดล้อมปรากฏชัดแจ้ง ตลอดจนชี้พยานบุคคลที่แน่นอนเท่านั้น

๓.๔ เรื่องร้องเรียนที่อาจไม่รับพิจารณา

๓.๔.๑ ข้อร้องเรียนที่มีได้ทำเป็นหนังสือ

๓.๔.๒ ข้อร้องเรียนที่ไม่ระบุพยาน หรือหลักฐานที่เพียงพอ

๓.๔.๓ ข้อร้องเรียนที่ไม่มีรายการตามข้อ ๒.๕

๓.๕ ช่องทางการร้องเรียน ผู้ร้องเรียนสามารถส่งข้อร้องเรียนผ่านช่องทาง ดังนี้

๓.๕.๑ ส่งข้อร้องเรียน หรือร้องเรียนด้วยตนเองโดยตรงที่โรงเรียนข้อร้องเรียน หรือร้องเรียนด้วยตนเองโดยตรงที่โรงเรียนนารายณ์คำผงวิทยา ตำบลคำผง อำเภอโนนนารายณ์ จังหวัดสุรินทร์

๓.๕.๒ ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์ของโรงเรียน ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์ของโรงเรียนนายนายณ์คำผงวิทยา <https://www.nkw.ac.th/index๒.html>

๓.๕.๓ ลิงค์ร้องเรียน <https://forms.gle/sWWE๙๔๓HAsYuoZrL๒>

๔. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

ขั้นตอนที่ ๑

กรณีได้รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เจ้าหน้าที่รับเรื่อง ลงทะเบียนระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์/ ทะเบียนรับ –ส่ง เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

ขั้นตอนที่ ๒

เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบวิเคราะห์เรื่องร้องเรียน บันทึกรายงานเสนอผู้อำนวยการโรงเรียนนารายณ์คำผง จังหวัดสุรินทร์พิจารณา มอบหมายตรวจสอบข้อเท็จจริง/แต่งตั้งคณะกรรมการสืบสวนข้อเท็จจริง(กรณีแต่งตั้ง คณะกรรมการสืบสวนข้อเท็จจริงดำเนินการภายในระยะเวลา ๖๐ วัน)

ขั้นตอนที่ ๓

เจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบ ประสานงานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องและดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ตาม มาตรฐานที่กำหนด / ตามระเบียบกฎหมายที่กำหนดและเกี่ยวข้อง

ขั้นตอนที่ ๔

เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง สรุปเรื่องและทำบันทึกเสนอผู้อำนวยการ โรงเรียนนารายณ์คำผงวิทยา จังหวัดสุรินทร์พิจารณา

ขั้นตอนที่ ๕

๑. ยุติเรื่อง แจ้งผลการพิจารณาแก่ผู้ร้องเรียน (กรณีทราบชื่อ/ที่อยู่)

๒. ไม่ยุติเรื่อง กรณีมีมูลแต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินการทางวินัย (วินัยอย่างร้ายแรง/ไม่ร้ายแรง)

- กรณีแต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินการทางวินัยไม่ร้ายแรง ดำเนินการภายในระยะเวลา ๙๐ วัน

- กรณีแต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินการทางวินัยอย่างร้ายแรง ดำเนินการภายในระยะเวลา ๑๘๐ วัน

ถ้ามีเหตุจำเป็นขอขยายระยะเวลาได้ครั้งละไม่เกิน ๓๐ วัน และไม่เกิน ๒๔๐ วัน

ขั้นตอนการดำเนินการทางวินัย

๑. แต่งตั้งคณะกรรมการสอบสวน

๒. คำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการสอบสวน

๒.๑ แจ้งให้ผู้ถูกกล่าวหาทราบภายใน ๓ วันทำการ นับแต่วันที่คำสั่งแต่งตั้งฯ

๒.๒ แจ้งให้คณะกรรมการฯ ทราบ ภายใน ๓ วันทำการ นับแต่วันที่คำสั่งแต่งตั้งฯ

๓. ทำแบบบันทึกการแจ้งและรับทราบข้อกล่าวหาภายใน ๑๕ วันนับแต่วันที่ประธานคณะกรรมการฯ ทราบ ตามข้อ ๒.๒

๔. รวบรวมพยานหลักฐานของผู้กล่าวหา ภายใน ๖๐ วัน นับแต่วันที่ได้นำดำเนินการตามข้อ ๓ แล้วเสร็จ

๕. ทำแบบบันทึกการแจ้งและรับทราบข้อกล่าวหา และสรุปพยานหลักฐานที่สนับสนุนข้อกล่าวหา ตามข้อ ๔ ภายใน ๑๕ วัน นับแต่วันที่ได้ดำเนินการตามข้อ ๔ แล้วเสร็จ

๖. รวบรวมพยานหลักฐานของผู้กล่าวหาภายใน ๖๐ วัน นับแต่วันที่ได้ดำเนินการตามข้อ ๕ แล้วเสร็จ

๗. ประชุมพิจารณาลงมติ ทำรายงานการสอบสวนเสนอผู้สั่งแต่งตั้งคณะกรรมการ ภายใน ๓๐ วัน นับแต่วันที่ได้ดำเนินการตามข้อ ๖ แล้วเสร็จ

แบบหนังสือร้องเรียน/แจ้งเบาะแสการทุจริต
โรงเรียนโรงเรียนนารายณ์คำผงวิทยา จังหวัดสุรินทร์

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.

เรื่อง

เรียน

ข้าพเจ้าอายุ.....ปี อยู่บ้านเลขที่.....
หมู่ที่.....ตำบลอำเภอ

จังหวัด.....โทรศัพท์.....อาชีพ.....

ประสงค์ร้องเรียน/แจ้งเบาะแสการทุจริต เพื่อให้พิจารณาดำเนินการตรวจสอบและแก้ไขปัญหาใน
เรื่อง.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ทั้งนี้ข้าพเจ้าขอรับรองว่าคำขอเรียน/แจ้งเบาะแสการต่อต้านการทุจริตตามข้างต้นเป็นจริงทุก
ประการ โดย

ข้าพเจ้าขอส่ง เอกสารหลักฐานประกอบการร้องเรียน/ร้องทัก (ถ้ามี) ได้แก่

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

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการต่อไป

ลงชื่อ..... ผู้ยื่นคำร้อง
()

ลงชื่อ เจ้าหน้าที่ผู้รับเรื่องร้องเรียน
()