



แนวทางปฏิบัติการ จัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต และประพฤติมิชอบ



โรงเรียนบ้านม่วง

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาหนองคาย เขต ๑
สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน
กระทรวงศึกษาธิการ

คำนำ

โรงเรียนบ้านม่วงได้วางกรอบการดำเนินงานการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ การส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรมของส่วนราชการให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกัน และปราบปรามการทุจริตเพื่อใช้เป็นเครื่องมือสำคัญในการสร้างการมีส่วนร่วมจากทุกภาคีเครือข่ายด้านการป้องกันและปราบปรามการทุจริตคอร์รัปชัน มีการส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรมของบุคลากรโรงเรียนบ้านม่วงในทุกระดับ รวมถึงมีการกำหนดมาตรการปลูกจิตสำนึก ป้องกันปราบปราม และสร้างเครือข่ายในการป้องกันและปราบปรามการทุจริต มุ่งเน้นป้องกันการทุจริตโดยการร่วมกันกำหนดเป้าหมายการพัฒนากลยุทธ์การป้องกัน การส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรม ไปสู่การปฏิบัติตามแผนงานโครงการที่วางไว้โดยมีเป้าหมายเดียวกัน คือความสำเร็จอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล รวมถึงประชาชนต้องได้รับบริการที่ดี มีความพึงพอใจ เชื่อมมั่นและศรัทธาต่อการบริหารราชการของหน่วยงาน นำไปสู่ค่าดัชนีภาพลักษณ์ของประเทศไทย

นอกจากนี้ยังมีหน้าที่สำคัญในการรับแจ้งเบาะแสและเรื่องร้องเรียน ประสาน ติดตาม หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการจัดการเรื่องร้องเรียนทุจริตและประพฤติมิชอบจากช่องทางการร้องเรียนของโรงเรียนบ้านม่วง 4 ช่องทาง ดังนี้

- 1) ส่งข้อร้องเรียนหรือร้องเรียนด้วยตนเองโดยตรง ณ โรงเรียนบ้านม่วง 351 หมู่ 2 ตำบลบ้านม่วง อำเภอสังขุม จังหวัดหนองคาย 43160
- 2) ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์ของโรงเรียนบ้านม่วง <http://www.banmuang-nk.ac.th/>
- 3) ร้องเรียนผ่านเพจเฟซบุ๊กของโรงเรียน “โรงเรียนบ้านม่วง”
- 4) ตู้ไปรษณีย์โรงเรียนบ้านม่วง เลขที่ 351 หมู่ 2 ตำบลบ้านม่วง อำเภอสังขุม จังหวัดหนองคาย 43160

โรงเรียนบ้านม่วงได้จัดทำคู่มือการปฏิบัติงานกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบเพื่อเป็นวิธีปฏิบัติงานสอดคล้องกับกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ ร้องทุกข์ของโรงเรียนบ้านม่วง หวังเป็นอย่างยิ่งว่าคู่มือการปฏิบัติงานกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ จะเป็นประโยชน์สำหรับหน่วยงานและบุคลากรผู้ปฏิบัติงานที่จะนำไปเป็น มาตรฐานอย่างมีคุณภาพ

สารบัญ

เรื่อง	หน้า
1. หลักการและเหตุผลการจัดทำแนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ	1
2. วัตถุประสงค์ในการจัดทำแนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ	2
3. หลักเกณฑ์และมาตรการในการร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ	2
4. ขั้นตอนการปฏิบัติงานในการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ	4
5. ขั้นตอนการดำเนินการทางวินัยการทุจริตและประพฤติมิชอบ	4
6. แบบคำร้องเรียน / แจ้งเบาะแสการทุจริตและประพฤติมิชอบ	5

1. หลักการและเหตุผลการจัดทำแนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

โรงเรียนบ้านม่วงได้วางกรอบการดำเนินงานการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ การส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรมของส่วนราชการให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกัน และปราบปรามการทุจริตเพื่อใช้เป็นเครื่องมือสำคัญในการสร้างการมีส่วนร่วมจากทุกภาคีเครือข่ายด้านการป้องกันและปราบปรามการทุจริตคอร์รัปชัน มีการส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรมของบุคลากรโรงเรียนบ้านม่วงในทุกระดับ รวมถึงมีการกำหนดมาตรการปลูกจิตสำนึก ป้องกันปราบปราม และสร้างเครือข่ายในการป้องกันและปราบปรามการทุจริต มุ่งเน้นป้องกันการทุจริตโดยการร่วมกันกำหนดเป้าหมายการพัฒนากลยุทธ์การป้องกัน การส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรม ไปสู่การปฏิบัติตามแผนงานโครงการที่วางไว้โดยมีเป้าหมายเดียวกัน คือความสำเร็จอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล รวมถึงประชาชนต้องได้รับบริการที่ดี มีความพึงพอใจ เชื่อมั่นและศรัทธาต่อการบริหารราชการของหน่วยงาน นำไปสู่ค่าดัชนีภาพลักษณ์ของประเทศไทย

นอกจากนี้ยังมีหน้าที่สำคัญในการรับแจ้งเบาะแสและเรื่องร้องเรียน ประสาน ติดตาม หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการจัดการเรื่องร้องเรียนทุจริตและประพฤติมิชอบจากช่องทางการร้องเรียนของโรงเรียนบ้านม่วง 4 ช่องทาง ดังนี้

- 1) ส่งข้อร้องเรียนหรือร้องเรียนด้วยตนเองโดยตรง ณ โรงเรียนบ้านม่วง 351 หมู่ 2 ตำบลบ้านม่วง อำเภอสังขม จังหวัดหนองคาย 43160
- 2) ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์ของโรงเรียนบ้านม่วง <http://www.banmuang-nk.ac.th/>
- 3) ร้องเรียนผ่านเพจเฟซบุ๊กของโรงเรียน “โรงเรียนบ้านม่วง”
- 4) ตู้ไปรษณีย์โรงเรียนบ้านม่วง เลขที่ 351 หมู่ 2 ตำบลบ้านม่วง อำเภอสังขม จังหวัดหนองคาย 43160

ในส่วนการปฏิบัติงานดำเนินงานตามกระบวนการงานจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่สอดคล้องกับพระราชบัญญัติว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 มาตรา 38 กำหนดว่า “เมื่อส่วน ราชการใดได้รับการติดต่อสอบถามเป็นหนังสือจากประชาชน หรือส่วนราชการด้วยกันเกี่ยวกับงานที่อยู่ในอำนาจ หน้าที่ของส่วนราชการนั้นให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้นที่จะต้องตอบคำถามหรือแจ้งการดำเนินการให้ทราบ ภายใน 15 วัน หรือภายในระยะเวลาที่กำหนดบนพื้นฐานของหลักธรรมาภิบาลซึ่งอำนาจหน้าที่ดำเนินการเกี่ยวกับข้อร้องเรียนการทุจริตการปฏิบัติหรือการละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบของเจ้าหน้าที่ส่วนราชการ จึงเป็นเรื่องที่โรงเรียนบ้านม่วงจำเป็นต้องดำเนินการเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน อีกทั้งยังเพื่อให้แนวทางการดำเนินงานเป็นไปในทิศทางเดียวกัน เกิดเป็นรูปธรรม มีมาตรฐาน และมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล สามารถแก้ไขปัญหาของประชาชน สร้างภาพลักษณ์และความเชื่อมั่น ตอบสนองความต้องการของประชาชนเป็นสำคัญภายใต้การอภิบาลระบบการรับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ คือการป้องกันส่งเสริม การรักษา และการฟื้นฟูบนพื้นฐานของหลักธรรมาภิบาล ของระบบอย่างสูงสุดและยั่งยืนต่อไป

2. วัตถุประสงค์ในการจัดทำแนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

โรงเรียนบ้านม่วง ได้จัดทำแนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบโดยมีวัตถุประสงค์ดังนี้

2.1 เพื่อให้บุคลากรผู้เกี่ยวข้องหรือเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบสามารถนำไปเป็นแนวทางในการดำเนินงานให้เกิดรูปธรรม ปฏิบัติงานตามมาตรฐาน กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน / แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและ ประพฤติมิชอบได้อย่างมีประสิทธิภาพ

2.2 เพื่อให้มั่นใจว่ากระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน / แจ้งเบาะแสด้านการทุจริต และประพฤติมิชอบ มีแนวทางการปฏิบัติงานที่เป็นขั้นตอนซึ่งสอดคล้องกับข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์ และกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์อย่างครบถ้วนและมีประสิทธิภาพ

2.3 เพื่อเป็นหลักฐานแสดงขั้นตอนและวิธีการปฏิบัติงานที่สามารถถ่ายทอดให้กับผู้เข้ามาปฏิบัติงานใหม่ จนสามารถพัฒนาการทำงานให้เป็นมืออาชีพ รวมทั้งแสดงหรือเผยแพร่ให้กับบุคคลภายนอก หรือผู้ให้บริการให้สามารถเข้าใจ และใช้ประโยชน์จากกระบวนการที่มีอยู่ รวมถึงเสนอแนะ ปรับปรุงกระบวนการในการปฏิบัติงาน

2.4 เพื่อพิทักษ์สิทธิของประชาชนและผู้ร้องเรียน /แจ้งเบาะแสด ตามหลักธรรมาภิบาล

3. หลักเกณฑ์และมาตรการในการร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

3.1. หลักเกณฑ์การร้องเรียน

3.1.1 เรื่องที่จะนำมาร้องเรียนต้องเป็นเรื่องที่ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหายอันเนื่องมาจาก เจ้าหน้าที่ในเรื่องดังต่อไปนี้

- 1) การกระทำการทุจริตต่อหน้าที่ราชการ
- 2) การกระทำความผิดต่อตำแหน่งหน้าที่ราชการ
- 3) ละเลยหน้าที่ตามที่กฎหมายกำหนดให้ต้องปฏิบัติ
- 4) ปฏิบัติหน้าที่ล่าช้าเกินสมควร
- 5) การกระทำนอกเหนืออำนาจหน้าที่ หรือขัด หรือไม่ถูกต้องตามกฎหมาย

3.1.2 เรื่องที่ร้องเรียนต้องเป็นเรื่องจริงที่มีมูล มิใช่ลักษณะกระแสข่าวที่สร้างความเสียหายแก่บุคคลที่ขาด หลักฐานแวดล้อมที่ปรากฏชัดเจน ตลอดจนขาดพยานบุคคลแน่นอน

3.2 ข้อร้องเรียนให้ใช้ถ้อยคำสุภาพและต้องระบุข้อมูลต่อไปนี้

3.2.1 ชื่อและที่อยู่ของผู้ร้องเรียน/ผู้แจ้งเบาะแสด พร้อมหมายเลขโทรศัพท์ ไอดีไลน์ หรืออีเมลติดต่อกลับ

3.2.2 ชื่อหน่วยงาน หรือเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องที่เป็นเหตุแห่งการร้องเรียน

3.2.3 การกระทำทั้งหลายที่เป็นเหตุแห่งการร้องเรียน พร้อมทั้งข้อเท็จจริงหรือพฤติกรรมตามสมควรเกี่ยวกับการกระทำความผิด หรือแจ้งช่องทางเบาะแสด้านการทุจริตของเจ้าหน้าที่อย่างชัดเจนเพื่อดำเนินการ สืบสวนสอบสวน

3.2.4 คำขอของผู้ร้องเรียน

3.2.5 ลายมือชื่อผู้ร้องเรียน

3.2.6 ระบุวัน เดือน ปี

3.2.7 ระบุพยานเอกสาร พยานวัตถุ หรือพยานบุคคล (ถ้ามี)

3.3 กรณีการร้องเรียนที่มีลักษณะเป็นบัตรสนเท่ห์จะรับพิจารณาเฉพาะรายที่ระบุหลักฐานกรณีแวดล้อมปรากฏชัดแจ้ง ตลอดจนชี้พยานบุคคลที่แน่นอนเท่านั้น

3.4 เรื่องร้องเรียนที่อาจไม่รับพิจารณา มีลักษณะดังนี้

3.4.1 ขอร้องเรียนที่มีได้ทำเป็นหนังสือ

3.4.2 ขอร้องเรียนที่ไม่ระบุพยาน หรือหลักฐานที่เพียงพอ

3.4.3 ขอร้องเรียนที่ไม่มีรายการตามข้อ 2.5

3.5 ช่องทางการร้องเรียน ผู้ร้องเรียนสามารถส่งข้อร้องเรียนผ่านช่องทาง ดังนี้

3.5.1 ส่งข้อร้องเรียนหรือร้องเรียนด้วยตนเองโดยตรง ณ โรงเรียนบ้านม่วง 351 หมู่ 2 ตำบลบ้านม่วง อำเภอสังขาม จังหวัดหนองคาย 43160

3.5.2 ตู้ไปรษณีย์โรงเรียนบ้านม่วง เลขที่ 351 หมู่ 2 ตำบลบ้านม่วง อำเภอสังขาม จังหวัดหนองคาย 43160

3.5.3 ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์ของโรงเรียนบ้านม่วง <http://www.banmuang-nk.ac.th/>

3.5.4 ร้องเรียนผ่านเพจเฟซบุ๊กของโรงเรียน “โรงเรียนบ้านม่วง”

4. ขั้นตอนการปฏิบัติงานในการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

ขั้นตอนที่ 1 กรณีได้รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เจ้าหน้าที่รับเรื่องจะต้องลงทะเบียนระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์/ทะเบียนรับ –ส่ง เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

ขั้นตอนที่ 2 เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบวิเคราะห์เรื่องร้องเรียนจะต้องบันทึกรายงานเสนอผู้อำนวยการโรงเรียนบ้านม่วงเพื่อพิจารณาและมอบหมาย ตรวจสอบข้อเท็จจริง ไปจนถึงแต่งตั้งคณะกรรมการสืบสวนข้อเท็จจริง(กรณีแต่งตั้งคณะกรรมการสืบสวน ซึ่งข้อเท็จจริงจะดำเนินการภายในระยะเวลา 60 วัน

ขั้นตอนที่ 3 เจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบ ประสานงานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องและดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ ตามมาตรฐานที่กำหนด / ตามระเบียบกฎหมายที่กำหนดและเกี่ยวข้อง

ขั้นตอนที่ 4 เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง สรุปเรื่องและทำบันทึกเสนอผู้อำนวยการโรงเรียนบ้านม่วงเพื่อพิจารณา

ขั้นตอนที่ 5 กรณียุติเรื่อง เจ้าหน้าที่จะต้องแจ้งผลการพิจารณาแก่ผู้ร้องเรียน (กรณีทราบชื่อ/ที่อยู่) แต่หากไม่มีการยุติเรื่อง กรณีมีมูลจะมีกระบวนการแต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินการทางวินัย (วินัยอย่างร้ายแรง/ไม่ร้ายแรง) ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

- กรณีแต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินการทางวินัยไม่ร้ายแรง ต้องดำเนินการภายในระยะเวลา 90 วัน
- กรณีแต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินการทางวินัยอย่างร้ายแรง ต้องดำเนินการภายในระยะเวลา 180 วัน ถ้ามีเหตุจำเป็นขอขยายระยะเวลาได้ครั้งละไม่เกิน 30 วัน และไม่เกิน 240 วัน

5. ขั้นตอนการดำเนินการทางวินัยการทุจริตและประพฤติมิชอบ

โรงเรียนบ้านม่วง มีขั้นตอนในการดำเนินการทางวินัยการทุจริตและประพฤติมิชอบดังนี้

1. แต่งตั้งคณะกรรมการสอบสวน
2. คำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการสอบสวน
 - 2.1 แจ้งให้ผู้ถูกกล่าวหาทราบภายใน 3 วันทำการ นับแต่วันที่ มีคำสั่งแต่งตั้งฯ
 - 2.2 แจ้งให้คณะกรรมการฯ ทราบ ภายใน 3 วันทำการ นับแต่วันที่ มีคำสั่งแต่งตั้งฯ
3. ทำแบบบันทึกการแจ้งและรับทราบข้อกล่าวหาภายใน 15 วัน นับแต่วันที่ ประธานคณะกรรมการฯ ทราบ ตาม ข้อ 2.2
4. รวบรวมพยานหลักฐานของผู้กล่าวหา ภายใน 60 วัน นับแต่วันที่ ได้ดำเนินการตามข้อ 3 แล้วเสร็จ
5. ทำแบบบันทึกการแจ้งและรับทราบข้อกล่าวหา และสรุปพยานหลักฐานที่สนับสนุนข้อกล่าวหาตามข้อ 4 ภายใน 15 วัน นับแต่วันที่ ได้ดำเนินการตามข้อ 4 แล้วเสร็จ

6. รวบรวมพยานหลักฐานของผู้กล่าวหาภายใน 60 วัน นับแต่วันที่ได้ดำเนินการตามข้อ 5 แล้วเสร็จ

7. ประชุมพิจารณาลงมติ ทำรายงานการสอบสวนเสนอผู้สั่งแต่งตั้งคณะกรรมการ ภายใน 30 วันนับแต่วันที่ได้ ดำเนินการตามข้อ 6 แล้วเสร็จ

แบบคำร้องเรียน / แจ้งเบาะแสการทุจริตและประพฤติมิชอบ

โรงเรียนบ้านม่วง หมู่ที่ ๒
ตำบลบ้านม่วง อำเภอสังขาม
จังหวัดหนองคาย

วันที่..... เดือน..... พ.ศ.....

เรื่อง.....

เรียน ผู้อำนวยการโรงเรียนบ้านม่วง

ข้าพเจ้า ชื่อ - สกุล.....อายุ.....ปี
อยู่บ้านเลขที่.....หมู่ที่.....ตำบล.....
อำเภอ.....จังหวัด.....เบอร์โทร.....
เลขประจำตัวประชาชน.....

มีความประสงค์ของร้องเรียน/แจ้งเบาะแสการทุจริต เพื่อให้โรงเรียนบ้านม่วงพิจารณาดำเนินการ
ตรวจสอบหรือช่วยเหลือและแก้ไขปัญหาในเรื่อง

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการต่อไป

ลงชื่อ.....ผู้ยื่นคำร้อง

(.....)