

คู่มือแนวปฏิบัติการจัดการ เรื่องร้องเรียนการทุจริตและ ประพฤติมิชอบ



โรงเรียนบ้านโนนแค





คู่มือแนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียน การทุจริตและประพฤติมิชอบ

โรงเรียนบ้านโนนแกด

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาศรีสะเกษ เขต ๑
สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน
กระทรวงศึกษาธิการ

คำนำ

โรงเรียนบ้านโนนแกด มุ่งเน้นการสร้างธรรมาภิบาลในการบริหารงานและส่งเสริมการมีส่วนร่วมจากทุกภาคส่วนในการตรวจสอบเฝ้าระวัง ดังนั้น เพื่อให้การดำเนินการเกี่ยวกับการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตที่อาจเกิดขึ้นในโรงเรียนบ้านโนนแกด แก้ไขปัญหาการทุจริตและประพฤติมิชอบให้บรรลุผลเป็นไปในแนวทางเดียวกัน เพื่อให้เกิดประโยชน์ต่อการปฏิบัติราชการ และอำนวยความสะดวกต่อเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานและผู้มาใช้บริการ

โรงเรียนบ้านโนนแกด อำเภอเมืองศรีสะเกษ จังหวัดศรีสะเกษ สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาศรีสะเกษ เขต ๑ จึงจัดทำคู่มือแนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบเพื่อกำหนดกระบวนการในการปฏิบัติงานให้ชัดเจน สอดคล้องกับกฎหมายเพื่อประโยชน์ต่อผู้ใช้บริการและผู้ปฏิบัติในการดำเนินให้ได้รับการปฏิบัติด้วยความโปร่งใส และเป็นธรรม

โรงเรียนบ้านโนนแกด

สารบัญ

เรื่อง	หน้า
คำนำ	ก
หลักการและเหตุผล	๑
วัตถุประสงค์	๑
คำจำกัดความ	๑
ผู้รับผิดชอบเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ	๑
ช่องทางการร้องเรียนและวิธีการร้องเรียน	๑
หลักเกณฑ์ในการแจ้งเรื่องร้องเรียน	๒
ขั้นตอนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ	๓
ระยะเวลาในการดำเนินการเรื่องร้องเรียน	๓
ผังขั้นตอนการให้บริการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ	๔
 ภาคผนวก	
แบบคำร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ	๖

๑. หลักการและเหตุผล

โรงเรียนบ้านโนนแกด มุ่งเน้นการสร้างความรู้ โปร่งใส เป็นธรรม และปราศจากการทุจริตและประพฤติมิชอบในการทำงานของหน่วยงาน เพื่อให้การทำงานเกิดประโยชน์สูงสุดแก่ประชาชนและประเทศ สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติ ว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริตภาครัฐ จึงเห็นควรกำหนดแนวทางในการดำเนินการป้องกันการทุจริตและประพฤติมิชอบภายในหน่วยงาน เพื่อให้การปฏิบัติราชการเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลอย่างสูง

๒. วัตถุประสงค์

คู่มือการดำเนินการฉบับนี้จัดทำขึ้นเพื่อให้ผู้รับบริการสามารถเข้าถึงการดำเนินงานของหน่วยงานได้อย่างรวดเร็ว และทราบถึงกระบวนการ ขั้นตอน ในการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ และสามารถติดตามการดำเนินงานของผู้ปฏิบัติงาน เพื่อให้เกิดผลสำเร็จตามเจตนารมณ์ของผู้รับบริการและเป็นการกำหนดมาตรฐานในการดำเนินงานของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติอย่างมีระบบ สามารถตรวจสอบการดำเนินงาน ติดตาม และทราบผลการดำเนินงาน เพื่อความโปร่งใสเป็นธรรม

๓. คำจำกัดความ

“เรื่องร้องเรียน” หมายถึง เรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบของหน่วยงาน สถานศึกษา ข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษาในการปฏิบัติงานที่มีการฝ่าฝืนการปฏิบัติงานหรือการปฏิบัติงานไม่ถูกต้อง ไม่เป็นไปตามขั้นตอน หรือใช้อำนาจหน้าที่ในทางมิชอบซึ่งต้องการให้ผู้ปฏิบัติงานชี้แจงตอบข้อสงสัย ปรับปรุง หรือแก้ไข การปฏิบัติงานให้ถูกต้อง ชัดเจน โปร่งใส สามารถตรวจสอบได้

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

“ผู้ถูกร้องเรียน” หมายถึง ผู้บริหาร ข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษาในโรงเรียนบ้านโนนแกด ซึ่งมีพฤติการณ์เกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบ มีการปฏิบัติงานที่มีการฝ่าฝืนการปฏิบัติงานหรือการปฏิบัติงานไม่ถูกต้อง ไม่เป็นไปตามขั้นตอนหรือใช้อำนาจหน้าที่ในทางมิชอบ

๔. ผู้รับผิดชอบเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

โรงเรียนบ้านโนนแกด มีหน้าที่ดำเนินการเรื่องร้องเรียนให้เป็นไปตามหลักเกณฑ์ที่กำหนด

๕. ช่องทางร้องเรียนและวิธีการร้องเรียน

๕.๑ ร้องเรียนด้วยตนเองที่โรงเรียนบ้านโนนแกด

๕.๒ ร้องเรียนทางโทรศัพท์ หมายเลข ๐๘๒-๕๕๕๕๐๒๕

๕.๓ จดหมายจำหน่ายซองถึง โรงเรียนบ้านโนนแกด หมู่ที่ ๖ ตำบลห่ม อำเภอมืองศรีสะเกษ จังหวัด
ศรีสะเกษ ๓๓๐๐๐

๕.๔ ร้องเรียนผ่านช่องทางออนไลน์ สื่อสังคมออนไลน์

- เว็บไซต์โรงเรียนบ้านโนนแกด : <http://nonkad.ssk.in.th>

- Facebook : โรงเรียนบ้านโนนแกด

๕.๕ สายตรงผู้อำนวยการโรงเรียนบ้านโนนแกด ๐๘๒-๕๕๔๕๐๒๕

๖. หลักเกณฑ์ในการแจ้งเรื่องร้องเรียน

๖.๑ เรื่องที่ร้องเรียนต้องเป็นเรื่องและผู้ร้องได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหาย เนื่องจากเจ้าหน้าที่ในกรณี
ดังต่อไปนี้

๖.๑.๑ กระทำการทุจริตต่อหน้าที่ราชการ

๖.๑.๒ กระทำความผิดต่อตำแหน่งหน้าที่ราชการ

๖.๑.๓ ละเลยหน้าที่ตามที่กฎหมายกำหนดให้ต้องปฏิบัติ

๖.๑.๔ ปฏิบัติหน้าที่ล่าช้าเกินควร

๖.๑.๕ กระทำนอกเหนืออำนาจหน้าที่ หรือขัดหรือไม่ถูกต้องตามกฎหมาย

๖.๒ เรื่องร้องเรียนต้องเป็นเรื่องจริงที่มีมูลเหตุ มิได้หวังสร้างกระแสหรือสร้างข่าวที่เสียหายต่อบุคคล
อื่นหรือหน่วยงาน โดยขาดพยานหลักฐานที่ปรากฏชัดแจ้ง

๖.๓ เรื่องร้องเรียนให้ใช้ถ้อยคำสุภาพและต้องระบุข้อมูลต่อไปนี้

๖.๓.๑ ชื่อ นามสกุล ที่อยู่ และหมายเลขโทรศัพท์ หรืออีเมล ที่สามารถติดต่อถึงผู้ร้องเรียนได้

๖.๓.๒ ชื่อเจ้าหน้าที่หรือหน่วยงานที่เป็นเหตุแห่งการร้องเรียน

๖.๓.๓ การกระทำทั้งหลายที่เป็นเหตุแห่งการร้องเรียน ข้อเท็จจริง หรือพฤติกรรมให้
สามารถเข้าใจได้ว่าได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหาย เพียงพอที่สามารถดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง สืบสวน
สอบสวนได้

๖.๓.๔ คำขอของผู้ร้องเรียน

๖.๓.๕ รายมือชื่อของผู้ร้องเรียน

๖.๓.๖ ระบุพยานเอกสาร พยานวัตถุ และพยานบุคคล (ถ้ามี)

๖.๔ กรณีเรื่องร้องเรียนที่มีลักษณะเป็นบัตรสนเท่ห์ จะรับพิจารณาเฉพาะที่ระบุหลักฐานกรณี
แวดล้อมปรากฏชัด ตลอดจนชี้พยานบุคคลแน่นอนเท่านั้น

๖.๕ เรื่องร้องเรียนที่ไม่สามารถรับไว้พิจารณา ดังต่อไปนี้

๖.๕.๑ เรื่องร้องเรียนที่มีได้ทำเป็นหนังสือ

๖.๕.๒ เรื่องร้องเรียนที่ไม่ระบุพยานหลักฐานเพียงพอ

๗. ขั้นตอนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

ขั้นตอนที่ ๑ รับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ ประกอบด้วย

๑) ชื่อ ที่อยู่ของผู้ร้องเรียน/ผู้แจ้งเบาะแส

๒) วัน เดือน ปีของหนังสือร้องเรียน/แจ้งเบาะแส

๓) ข้อเท็จจริง หรือพฤติการณ์ของเรื่องที่ร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ปรากฏอย่างชัดเจนว่ามีมูล ข้อเท็จจริงหรือชี้ช่องทางแจ้งเบาะแสดังกล่าวเกี่ยวกับการทุจริตของเจ้าหน้าที่ ชัดแจ้งเพียงพอที่สามารถดำเนินการ สืบสวน/สอบสวนได้

๔) ระบุพยาน เอกสาร พยานวัตถุและพยานบุคคล (ถ้ามี)

ขั้นตอนที่ ๒ ดำเนินการคัดแยกประเภทเรื่องร้องเรียน วิเคราะห์เนื้อหาของเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ

ขั้นตอนที่ ๓ สรุปความเห็นเสนอและจัดทำหนังสือถึงผู้อำนวยการโรงเรียนบ้านโนนแกด พิจารณาลงนาม

ขั้นตอนที่ ๔ ส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการ หรือเสนอแต่งตั้งกรรมการ/คณะทำงาน ตรวจสอบเรื่องร้องเรียน

ขั้นตอนที่ ๕ แจ้งผู้ร้องเรียน(กรณีมีชื่อ/ที่อยู่/หน่วยงาน ชัดเจน) ทราบเบื้องต้นภายใน ๑๕ วัน

ขั้นตอนที่ ๖ เจ้าหน้าที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ โรงเรียนบ้านโนนแกด รับรายงานและติดตามความก้าวหน้าผลการดำเนินงานจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเสนอผู้อำนวยการโรงเรียนบ้านโนนแกด

ขั้นตอนที่ ๗ ดำเนินการเก็บข้อมูลในแบบบันทึกเรื่องร้องเรียน เพื่อการประมวลผลและสรุปวิเคราะห์

ขั้นตอนที่ ๘ จัดทำรายงานสรุปผลการวิเคราะห์เสนอผู้บริหาร(รายปี) และบันทึกจัดเก็บเรื่องเป็นข้อมูลของโรงเรียน

๘. ระยะเวลาในการดำเนินการเรื่องร้องเรียน

๘.๑ พิจารณาเรื่องร้องเรียนว่าเป็นตามหลักเกณฑ์จะรับเรื่องไว้พิจารณาหรือไม่ ภายใน ๑ วันทำการ นับแต่วันที่ได้รับเรื่องร้องเรียน ผลเป็นประการใดแจ้งผู้ร้องเรียนทันที

๘.๒ เมื่อรับเรื่องร้องเรียนไว้พิจารณา ดำเนินการตรวจสอบข้อมูล เอกสารประกอบภายใน ๓ วันและสรุปเรื่องเสนอผู้อำนวยการโรงเรียนบ้านโนนแกด กรณีร้องเรียนไม่ได้เกี่ยวข้องกับหน่วยงานให้แจ้งผู้ร้องเรียนและส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องภายใน ๓ วันทำการ

๘.๓ เมื่อแต่งตั้งคณะกรรมการตรวจสอบข้อเท็จจริง/สืบสวนข้อเท็จจริง ให้ดำเนินการให้แล้วเสร็จและรายงานผลการดำเนินการต่อผู้อำนวยการโรงเรียนบ้านโนนแกด ภายใน ๓๐ วันทำการ

๘.๔ รายงานผลการดำเนินการให้ผู้ร้องเรียนทราบภายใน ๓ วันทำการ

แผนผังขั้นตอนการดำเนินการแก้ไขปัญหา เรื่องร้องเรียนการทุจริต

โรงเรียนบ้านโนนแกด
สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาศรีสะเกษ เขต ๑

ขั้นตอนที่ ๑ รับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติ
มิชอบ

ขั้นตอนที่ ๒ ดำเนินการคัดแยกประเภทเรื่องร้องเรียน วิเคราะห์เนื้อหา
ของเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ

ขั้นตอนที่ ๓ สรุปความเห็นเสนอและจัดทำหนังสือถึงผู้อำนวยการ
โรงเรียนบ้านโนนแกด พิจารณาลงนาม

ขั้นตอนที่ ๔ แจ้งผู้ร้องเรียน(กรณีมีชื่อ/ที่อยู่/หน่วยงาน ชัดเจน)
ทราบเบื้องต้น ภายใน ๑๕ วัน

ขั้นตอนที่ ๕ เจ้าหน้าที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์
โรงเรียนบ้านโนนแกด รับรายงานและติดตามความก้าวหน้าผลการ
ดำเนินงานจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเสนอผู้อำนวยการโรงเรียน

ขั้นตอนที่ ๖ ดำเนินการเก็บข้อมูลในแบบบันทึกเรื่องร้องเรียน
เพื่อการประมวลผลและสรุปวิเคราะห์

ขั้นตอนที่ ๗ จัดทำรายงานสรุปผลการวิเคราะห์เสนอผู้บริหาร (รายปี)
และบันทึกจัดเก็บเรื่องเป็นข้อมูลของโรงเรียน

ภาคผนวก

แบบคำร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ
โรงเรียนบ้านโนนแกด สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาศรีสะเกษ เขต ๑

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.....

.....

.....

หมายเหตุ ๑. ข้อมูลเกี่ยวกับชื่อ-สกุล หมายเลขโทรศัพท์ E-Mailสถานที่ติดต่อกลับจะถูกจัดเก็บเป็นความลับ
 เว้นแต่ที่จำเป็นต้องเปิดเผยตามข้อกำหนดของกฎหมาย

๒. ผู้ร้องเรียน ผู้ถูกกล่าวหา และผู้เกี่ยวข้องจะได้รับความคุ้มครองที่เหมาะสมจากโรงเรียน

๓. การนำความเท็จมาร้องเรียนต่อเจ้าหน้าที่ ซึ่งทำให้ผู้อื่นได้รับความเสียหายอาจเป็นความผิดฐาน
 แจ้งความเท็จต่อเจ้าพนักงานตามประมวลกฎหมายอาญา

๔. ข้าพเจ้าขอรับรองว่าข้อเท็จจริงที่ยื่นร้องเรียนต่อโรงเรียนบ้านโนนแกด เป็นเรื่องที่เกิดขึ้นจริง
 ทั้งหมดและขอรับผิดชอบต่อข้อเท็จจริงดังกล่าวข้างต้นทุกประการ