ปีการศึกษา 2568

แนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียน การทุจริตและประพฤติมิชอบ

โรงเรียนบ้านตอแล

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษานราธิวาสเขต 2

กระทรวงศึกษาธิการ

คำนำ

โรงเรียนบ้านตอแล มุ่งเน้นการสร้างธรรมาภิบาลในการบริหารงานและส่งเสริมการมีส่วนร่วมจากทุกภาคส่วนในการตรวจสอบเฝ้าระวัง ดังนั้น เพื่อให้การดำเนินการเกี่ยวกับการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตที่อาจเกิดขึ้นในโรงเรียนบ้านตอแล แก้ไขปัญหาการทุจริตและประพฤติมิชอบให้บรรลุผลเป็นไปในแนวทางเดียวกัน เกิดประโยชน์ต่อการปฏิบัติราชการและประชาชน และอำนวยความสะดวกต่อเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน จึงได้จัดทำคู่มือการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ โดยได้รวบรวมแนวทางการดำเนินการเรื่องร้องเรียนการทุจริต ทั้งนี้เพื่อให้การจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตบรรลุผลสัมฤทธิ์ตามภารกิจโรงเรียนบ้านตอแล

โรงเรียนบ้านตอแล

สารบัญ

เรื่อง	หน้า
คำนำ	ก
สารบัญ	ข
หลักการและเหตุผล	๑
สถานที่ตั้ง	๑
ส่วนงานที่รับผิดชอบ	๑
หน้าที่	๑
วัตถุประสงค์	๑
ระยะเวลาเปิดให้บริการ	๒
ช่องทางการร้องเรียน	๒
แผนผังกระบวนและขั้นตอนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต	๓
หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ	๔
การบันทึกข้อร้องเรียน	๕
การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ไขข้อร้องเรียนและการแจ้งกลับข้อร้องเรียน	๕
การรายงานผลการดำเนินการให้ผู้บริหารทราบ	๕
มาตรฐานงาน	๕
แนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติชอบ	๖
รายละเอียดของข้อมูลที่ผู้ร้องเรียนควรรู้เพื่อใช้ในการร้องเรียน	
ร้องทุกข์ การทุจริตและประพฤติมิชอบ	๖
ช่องการและวิธีการที่ให้บุคคลภายในและบุคคลภายนอก	
แจ้งเรื่องร้องเรียน รับทุกข์ การทุจริตและประพฤติมิชอบ	๖
.ขั้นตอนหรือวิธีการในการจัดการเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์	
การทุจริตและประพฤติมิชอบ	๖
กลุ่มงาน/ส่วนที่งานที่รับผิดชอบ	๖
การแจ้งผลการพิจารณา	๖
ภาคผนวก	๗
แบบคำร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ	๘

คู่มือการปฏิบัติงานกระบวนการจัดเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของโรงเรียนบ้านตอแล

๑. หลักการและเหตุผล

โรงเรียนบ้านตอแล มุ่งเน้นการสร้างธรรมาภิบาลในการบริหารงานและส่งเสริมการมีส่วนร่วมจากทุกภาคส่วนในการตรวจสอบเฝ้าระวัง ดังนั้นเพื่อให้การดำเนินการเกี่ยวกับการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตที่อาจเกิดขึ้นในโรงเรียนบ้านตอแล แก้ไขปัญหาการทุจริตและประพฤติมิชอบให้บรรลุผลเป็นไปในแนวทางเดียวกัน อำนวยความสะดวกต่อเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน เพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการป้องกันและปราบปรามการทุจริตคอรัปชั่น และรับแจ้งเบาะแสและเรื่องร้องเรียนการทุจริตจากช่องทางการร้องเรียนโรงเรียนบ้านตอแล โดยปฏิบัติตามคู่มือการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบซึ่งสอดคล้องกับพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองทีดี พ.ศ. ๒๕๔๖ตามหลักธรรมาภิบาล (Good Governance) เกิดประโยชน์ต่อการปฏิบัติราชการและประชาชน

๒. สถานที่ตั้ง

โรงเรียนบ้านตอแล หมู่ที่ ๒ ตำบลแม่ดง อำเภอแว้ง จังหวัดนราธิวาส ๙๖๑๖๐

๓. ส่วนงานที่รับผิดชอบ

โรงเรียนบ้านตอแล

๔. หน้าที่

โรงเรียนบ้านตอแล เป็นศูนย์กลางในการรับเรื่องราวร้องทุกข์และให้บริการข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษา รับเรื่องปัญหาความต้องการและข้อเสนอแนะของผู้ปกครองนักเรียนและประชาชน

๕. วัตถุประสงค์

๕.๑ เพื่อให้การดำเนินงานจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของโรงเรียนบ้านตอแล มีกระบวนการ ขั้นตอนและแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน

๕.๒ เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียนที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอและมีประสิทธิภาพ

๕.๓ เพื่อพิทักษ์สิทธิของประชาชนและผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ตามหลักธรรมาภิบาล (Good Governance)

๖. ระยะเวลาเปิดให้บริการ

เปิดให้บริการวันจันทร์ ถึง วันศุกร์ ตั้งแต่เวลา ๐๘.๓๐ – ๑๖.๐๐ น.

เปิดให้บริการทางสื่ออิเล็กทรอนิกส์ ผ่านทางหน้าเว็บไซต์โรงเรียนบ้านตอแล ตลอด ๒๔ ชั่วโมง

๗. ช่องทางการร้องเรียน

๑) แจ้งด้วยตนเอง แจ้งได้ที่โรงเรียนบ้านตอแล

๒) ร้องเรียนทางโทรศัพท์ หมายเลข ๐๙๘-๐๑๗๐๙๐๖

๓) ตู้รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบที่หน้าห้องพักครูโรงเรียนบ้านตอแล

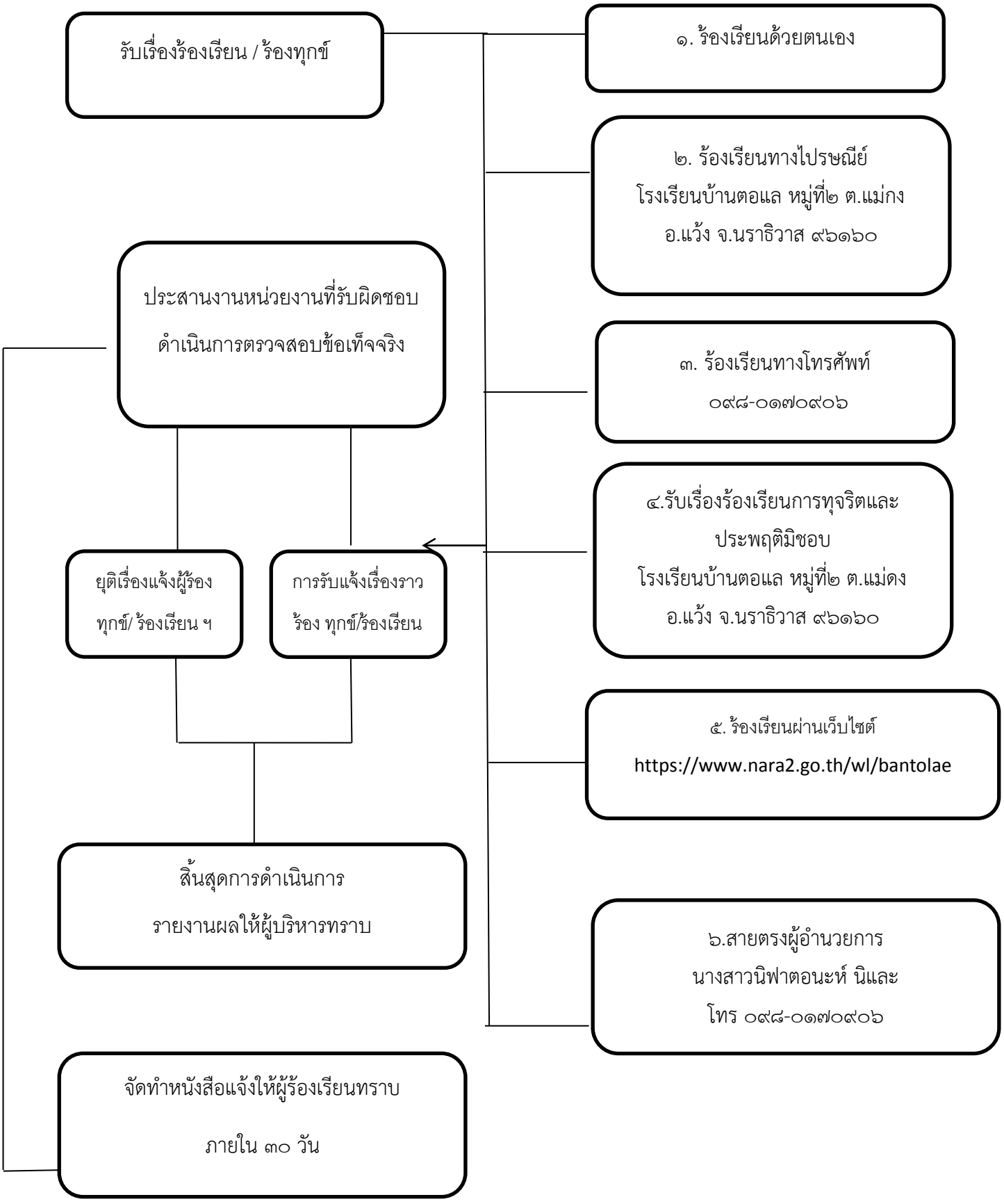
๔) ผ่านทางหน้าเว็บไซต์

https//www.nara 2.go.th/wl/bantolae/intro?fbclid=IwQOxDSwKXr-9leHRuA2FlbQIxMQABHgHASw8SbP7Q0tyM6PyZMhrl-s96KXs2SYuo2AFagLbTqM31ERWChoN1Vs1 aem OFxS3ALfpn7eLwmDRb5JDw

สายตรงผู้อำนวยการโรงเรียนบ้านตอแล (นางสาวนิฟาตอนะห์ นิและ)

โทรหมายเลข ๐๙๘-๐๑๗๐๙๐๖

๘. แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน/ร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ของเจ้าหน้าที่ โรงเรียนบ้านตอแล



๑.ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

การแต่งตั้งผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องทุกข์/ ร้องเรียนฯ ของหน่วยงาน

- จัดทำคำสั่งแต่งตั้งเจ้าหน้าที่รับผิดชอบเรื่องราวร้องทุกข์/ ร้องเรียนฯ
- แจ้งผู้รับผิดชอบตามคำสั่งโรงเรียนบ้านตอแล เพื่อความสะดวกในการประสานงาน

๒. การรับและตรวจสอบข้อร้องทุกข์/ร้องเรียนฯ จากช่องทางต่าง ๆ

ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องทุกข์/ ร้องเรียนฯ ที่เข้ามายังหน่วยงานจาก ช่องทางต่าง ๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง	ส่วนงานที่รับผิดชอบ	ระยะเวลาดำเนินการ หมายเหตุ ตรวจสอบช่องทาง รับข้อร้องทุกข์/ ร้องเรียน เพื่อประสานหาทางแก้ไขปัญหา	หมายเหตุ
ร้องเรียนด้วยตนเอง	ทุกวันทำการ	โรงเรียนบ้านตอแล	ภายใน ๑ วันทำการ	
. ร้องเรียนทางไปรษณีย์ โรงเรียนบ้านตอแล หมู่ที่๒ ต.แม่ดง อ.แว้ง จ.นราธิวาส ๙๖๑๑๖๐	ทุกวันทำการ	โรงเรียนบ้านตอแล	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนทาง Face Book Bantolae	ทุกวันทำการ	โรงเรียนบ้านตอแล	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์ https://www.nara2.go.th/wl/bantolae	ทุกวันทำการ	โรงเรียนบ้านตอแล	ภายใน ๑ วันทำการ	
สายตรงผู้อำนวยการ นางสาวนิฟาตอนะห์ นิและ โทร ๐๙๘-๐๑๗๐๙๐๖	ทุกวันทำการ	โรงเรียนบ้านตอแล	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนทางโทรศัพท์ ๐๙๘-๐๑๗๐๙๐๖	ทุกวันทำการ	โรงเรียนบ้านตอแล	ภายใน ๑ วันทำการ	

๙. หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

๑) ใช้ถ้อยคำหรือข้อความสุภาพ

๒) ข้อร้องเรียน ต้องเป็นเรื่องจริงที่มีมูลเหตุ มิได้หวังสร้างกระแสหรือสร้างข่าวที่เสียหายต่อบุคคลอื่นหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๓) เป็นเรื่องที่ผู้ร้องเรียนได้รับความไม่ชอบธรรม อันเนื่องมาจากการปฏิบัติหน้าที่ต่าง ๆ ของเจ้าหน้าที่หรือครูบุคลากรในโรงเรียนบ้านตอแล

๔) เรื่องร้องเรียนที่มีข้อมูลไม่ครบถ้วน ไม่เพียงพอหรือไม่สามารถหาข้อมูลเพิ่มเติมได้ในกา ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง สืบสวน สอบสวน ให้ยุติเรื่อง หรือรับทราบเป็นข้อมูลและเก็บเป็นฐานข้อมูล

๑๐. การบันทึกข้อร้องเรียน

๑) กรอกแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียน โดยรายละเอียด คือ ชื่อ - สกุล ผู้ร้องเรียน ที่อยู่ หมายเลขติดต่อกลับเรื่องร้องเรียนการทุจริต พฤติการณ์ที่เกี่ยวข้องและสถานที่เกิดเหตุ

๒) ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียน เจ้าหน้าที่ต้องบันทึกข้อร้องเรียนลงในสมุดรับเรื่องร้องเรียนการทุจริต

๑๑. การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ไขข้อร้องเรียนและการแจ้งกลับข้อร้องเรียน

๑) กรณีเป็นการขอข้อมูลข่าวสาร ประสานหน่วยงานผู้ครอบครองเอกสาร เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องเพื่อให้ข้อมูลแก่ผู้ร้องขอได้ทันที

๒) ข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ที่เป็นการร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพการ ให้บริการของหน่วยงาน เช่น ไฟฟ้าสาธารณะดับ การจัดการขยะมูลฝอย ตัดต้นไม้กลิ่นเหม็นรบกวน เป็นต้น จัดท าบันทึกข้อความ เสนอไปยังผู้บริหารเพื่อสั่งการหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง โดยเบื้องต้นอาจโทรศัพท์แจ้งไปยัง หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๓) ข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ที่ไม่อยู่ในความรับผิดชอบของสถานศึกษาให้ดำเนินการประสานหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้เกิดความรวดเร็วและ ถูกต้อง ในการแก้ไข ปัญหาต่อไป

๔) ข้อร้องเรียนที่ส่งผลกระทบต่อหน่วยงาน เช่น กรณี ผู้ร้องเรียนทำหนังสือร้องเรียน ความไม่โปร่งใสในการจัดซื้อจัดจ้าง ให้เจ้าหน้าที่จัดทำบันทึกข้อความเพื่อเสนอผู้บริหารพิจารณาสั่งการไปยังหน่วยงานที่รับผิดชอบ เพื่อดำเนินการตรวจสอบและแจ้งผู้ร้องเรียนทราบ ต่อไป

๑๒. การรายงานผลการดำเนินการให้ผู้บริหารทราบ

๑) ให้รวบรวมและรายงานสรุปการจัดการข้อร้องเรียนให้ผู้บริหารทราบทุกเดือน

๒) จัดทำแบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการประชาชน

๓) ให้รวบรวมรายงานสรุปข้อร้องเรียนหลังจากสิ้นปีงบประมาณ เพื่อนำมาวิเคราะห์การจัดการข้อร้องเรียนในภาพรวมของหน่วยงาน เพื่อใช้เป็นแนวทางในการแก้ไข ปรับปรุง พัฒนาองค์กร ต่อไป

๑๓. มาตรฐานงาน

การดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนดกรณีได้รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ให้ดำเนินการตรวจสอบและพิจารณาส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการแก้ไขปัญหาข้อร้องทุกข์/ร้องเรียนให้แล้วเสร็จภายใน ๓๐ วัน

แนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติชอบ

แนวทางการดำเนินการต่อเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ที่เกี่ยวข้องกับการทุจริตและประพฤติชอบ ดังนี้

๑.รายละเอียดของข้อมูลที่ผู้ร้องเรียนควรรู้เพื่อใช้ในการร้องเรียน ร้องทุกข์ การทุจริตและประพฤติมิชอบ

๑.๑ผู้ร้องเรียนต้องเปิดเผยขอมูล ชื่อ-สกุล ของผู้ถูกร้อง และช่วยเวลาการกระทำผิดพฤติการณ์การทุจริตและประพฤติมิชอบ

๑.๒รายละเอียดข้อมูลข้อกล่าวหา เอกสาร หรือหลักฐานเพื่อเบาะแสที่สืบหาข้อเท็จจริงของเรื่องเพื่อจะได้ดำเนินการตามประเด็นการร้องเรียน ร้องทุกข์ และกล่าวโทษ

๑.๓เรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ต้องเป็นการกล่าวหาข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษาของโรงเรียนบ้านตอแล

๒.ช่องการและวิธีการที่ให้บุคคลภายในและบุคคลภายนอก แจ้งเรื่องร้องเรียน รับทุกข์ การทุจริตและประพฤติมิชอบ

๒.๑ ส่งหนังสือร้องเรียนหรือร้องทุกข์ด้วยตนเองโดยตรงที่โรงเรียนบ้านตอแบ ตำบลแม่ดง อำเภอแว้ง จังหวัดนราธิวาส

๒.๒ ร้องเรียนผ่านทางเว็บไซต์ของโรงเรียน https://www.nara๒.go.th/wl/bantolae

๓.ขั้นตอนหรือวิธีการในการจัดการเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ การทุจริตและประพฤติมิชอบ

๓.๑ ให้ฝ่ายบริหารงานบุคคลเป็นหน่วยงานหลักในการรับเรื่องร้องเรียน

๓.๒ เมื่อได้รับเรื่องร้องเรียนให้รวบรวมข้อมูลการร้องเรียนนำเสนอผู้บังคับบัญชาตามลำดับในกรณี

๓.๓ ส่งต่อเรื่องร้องเรียนไปยังผู้ร้องเรียน กรณีผู้ร้องเรียนองเรียนไม่ได้ระบุถึงชื่อหน่วยงานนั้นๆ ถือเป็นการสิ้นสุดกระบวนการตอบสนองต่อข้อร้องเรียน

๓.๔ ส่งเรื่องร้องเรียนไปยังผู้ร้องเรียน กรณีผู้ร้องเรียนไม่ได้ระบุถึงหน่วยงานที่เกี่ยวข้องโดยตรงพร้องชี้แจงเหตุผลและแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบ ถือเป็นการสิ้นสุดกระบวนการตอบเสนอต่อข้อร้องเรียน

๔.กลุ่มงาน/ส่วนที่งานที่รับผิดชอบ

ฝ่ายบริหารงานบุคคล ซึ่งประกอบด้วย นางสาววรรณี จิใจ หัวหน้าฝ่ายบริหารงานบุคคล

๕.ระยะเวลาดำเนินการเพื่อตอบสนองต่อเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ การทุจริตและประพฤติมิชอบ

๕.๑ เมื่อได้รับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ การทุจริตและประพฤติมิชอบแล้ว ผู้ที่รับผิดชอบจะต้องเสนอต่อผู้บังคับบัญชา กรณีเร่งด่วนต้องเสนอทันที และกรณีทั่วไปต้องเสนอผู้บังคับบัญชาภายใน ๓ วัน

๕.๒ เมื่อผู้บังคับบัญชารับทราบแล้วจะต้องดำเนินการให้แล้วเสร็จภายใน๓๐ วัน

๖.การแจ้งผลการพิจารณา

เมื่อดำเนินการสืบหาข้อเท็จจริงและสอบสวนเสร็จสิ้นแล้วจะแจ้งผลการพิจารณาให้ผู้ร้องเรียน ร้องทุกข์การทุจริตและประพฤติมิชอบ ทราบภายใน ๗ วัน ตามพระราชบัญญัติวิธีปฏิบัติทางปกครอง พ.ศ.๒๕๓๙

ภาพผนวก

คำร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

โรงเรียนบ้านตอแล

โรงเรียนบ้านตอแล หมู่ที่ ๒ ตำบลแม่ดง
อำเภอแว้ง จังหวัดนราธิวาส ๙๖๑๖๐
วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

เรื่อง .....

เรียน ผู้อำนวยการโรงเรียนบ้านตอแล

ข้าพเจ้า.....อายุ.....ปี อยู่บ้านเลขที่..... หมู่ที่.....
ตำบล.....อำเภอ.....จังหวัด.....โทรศัพท์..... .....
อาชีพ..... ตำแหน่ง..... .....
เลขที่บัตรประชาชน.....ออกโดย.....
วันออกบัตร.....บัตรหมดอายุ.....มีความประสงค์ขอร้องเรียน/แจ้งเบาะแสต่อต้านการทุจริต เพื่อให้โรงเรียนบ้านตอแล พิจารณาดำเนินการตรวจสอบหรือช่วยเหลือและแก้ไขปัญหากรณี ชื่อ – นามสกุล ของผู้ถูกร้อง..... รายละเอียดการร้อง..... ....
ทั้งนี้ ข้าพเจ้าขอรับรองว่าคำร้องเรียงการทุจริตและประพฤติมิชอบตามข้อความข้างต้นเป็นจริงทุกประการ โดย ข้าพเจ้าขอส่งเอกสารหลักฐานประกอบการร้องเรียน (ถ้ามี) ได้แก่

๑)..... .....จำนวน.....ชุด
๒)..... .....จำนวน.....ชุด
๓)..... .....จำนวน.....ชุด

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการต่อไป

ขอแสดงความนับถือ

ลงชื่อ .....ผู้ร้องทุกข์/ร้องเรียน
(.....)
หมายเลขโทรศัพท์.....

โรงเรียนบ้านตอแล

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษานราธิวาสเขต 2

กระทรวงศึกษาธิการ