

โรงเรียนบ้านสามแยก

แนวปฏิบัติการจัดการ
เรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ



สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาราชบุรี เขต ๒
สำนักงานคณะกรรมการการศึกษานพฐาน
กระทรวงศึกษาธิการ

คำนำ

คู่มือแนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของโรงเรียนบ้านสามแยก ฉบับนี้ จัดทำขึ้นเพื่อเป็นแนวทางการดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ของศูนย์รับเรื่องร้องเรียนของโรงเรียนบ้านสามแยก ทั้งนี้ การจัดการข้อร้องเรียนจนได้ข้อยุติ ให้มีความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ เพื่อตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการ จำเป็นจะต้องมีขั้นตอน/กระบวนการและแนวทางในการปฏิบัติงานที่ชัดเจนและเป็นมาตรฐานเดียวกัน

โรงเรียนบ้านสามแยก

เรื่อง	หน้า
คำนำ	
สารบัญ	
บทที่ 1 บทนำ	1
หลักการและเหตุผล	1
วัตถุประสงค์	1
ขอบเขต	2
ประโยชน์ที่ได้รับ	2
บทที่ 2 ระบบการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ	3
การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียนของโรงเรียนบ้านสามแยก	3
สถานที่ตั้ง	3
หน้าที่ความรับผิดชอบ	3
คำจำกัดความ	3
หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริต	4
ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	5
กระบวนการพิจารณาดำเนินการ	6
ช่องทางในการแจ้งเรื่องร้องเรียน	7
การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์จากช่องทางต่าง ๆ	7
การบันทึกข้อร้องเรียน	7
ประเภทข้อร้องเรียน	8
ความรุนแรงข้อร้องเรียน	8
การวิเคราะห์ระดับข้อร้องเรียนการทุจริต	8
การแจ้งกลับผู้ร้องเรียน	8
การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์	
และการแจ้งผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ทราบ	9
การติดตามแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน	9
การรายงานผลการดำเนินการให้ผู้บริหารทราบ	9
การดำเนินการจนได้ข้อยุติ	9
ระยะเวลาเปิดให้บริการ	10
มาตรฐานงาน	10
แบบฟอร์ม	10
จัดทำโดย	10
แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	11

ภาคผนวก

12

แบบฟอร์มหนังสือร้องทุกข์ – ร้องเรียน

ตัวอย่างแบบแจ้งการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริต

ตัวอย่างแบบแจ้งผลการดำเนินการต่อเรื่องร้องเรียนการทุจริต

ตัวอย่างแบบติดตามผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนการทุจริต

1. หลักการและเหตุผล

พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการ มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชนเกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการที่มีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงานเกิน ความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและ ได้รับการตอบสนองความต้องการ และมีการประเมินผลการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ

โรงเรียนบ้านสามแยก มีบทบาทหน้าที่ในการกำหนดทิศทาง วางกรอบการดำเนินงานการ ป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบระบบราชการทั้งส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรมของ ส่วนราชการ ให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ เพื่อใช้เป็นเครื่องมือสำคัญในการสร้างการมีส่วนร่วมจากทุกภาคเครือข่ายด้านการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและการส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรมของบุคลากรภายในสถานศึกษา

นอกจากนี้ยังมีหน้าที่สำคัญในการรับแจ้งเบาะแสและเรื่องร้องเรียน ประสาน ติดตาม หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ จากช่องทาง การร้องเรียนของโรงเรียนบ้านสามแยก ทั้ง 5 ช่องทาง ประกอบด้วย

ช่องทางที่ 1 ร้องเรียนด้วยตนเอง ณ โรงเรียนบ้านสามแยก

ช่องทางที่ 2 จดหมาย (ทางไปรษณีย์ที่โรงเรียนบ้านสามแยก ตั้งหมู่ที่ 6 ตำบลกาญจนา อำเภอน้ำแกว่ง จังหวัดนครราชสีมา รหัสไปรษณีย์ 96160)

ช่องทางที่ 3 โทรศัพท์มือถือ 098 - 9569093

ช่องทางที่ 4 อีเมล Schoolsamgeak@gmail.com

ช่องทางที่ 5 โซเชียลมีเดีย Facebook : โรงเรียนบ้านสามแยก

2. วัตถุประสงค์

1. เพื่อให้มั่นใจว่าขบวนการรับเรื่องร้องเรียนและดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนได้มีการปฏิบัติ ตามขั้นตอนการปฏิบัติงานที่สอดคล้องกับข้อระเบียบหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการรับเรื่องร้องเรียนกำหนด ดำเนินการ จัดการข้อร้องเรียนที่กำหนดไว้อย่างครบถ้วนและสิทธิผล

2. เพื่อให้บุคลากรหรือเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบรับเรื่องร้องเรียนของโรงเรียนบ้านสามแยก ใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติและดำเนินการแก้ไขตามขั้นตอนร้องเรียนที่ได้รับจากช่องทางกรร้องเรียนต่างๆ โดยกระบวนการและวิธีการดำเนินงานต้องเป็นไปในทิศทางเดียวกัน

3. เพื่อเป็นหลักฐานแสดงวิธีการทำงานที่สามารถถ่ายทอดให้กับผู้เข้ามาปฏิบัติงานพัฒนาให้ การทำงานเป็นมืออาชีพและใช้ประกอบการประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากรหรือเจ้าหน้าที่ ผู้รับผิดชอบ รวมทั้งแสดงหรือเผยแพร่ให้กับข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา บุคคลภายนอกหรือผู้ใช้บริการให้สามารถเข้าใจและใช้ประโยชน์จากกระบวนการที่มีอยู่เพื่อขอรับบริการที่ตรงกับความต้องการ

4. เพื่อเป็นการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ให้ข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษาและประชาชน ผู้รับบริการได้ทราบถึงกระบวนการจัดการข้อร้องเรียนหลักเกณฑ์ต่างๆในการร้องเรียนโดยโรงเรียนบ้านสามแยกเปิดโอกาสให้ประชาชนผู้รับบริการเข้ามามีส่วนร่วมในการรับรู้แสดงความคิดเห็นหรือเสนอแนะเกี่ยวกับกระบวนการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนเพื่อเป็นประโยชน์ในการปรับปรุงแก้ไขการดำเนินงานต่อไป

3. ขอบเขต

3.1 ช่องทางการร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

โรงเรียนบ้านสามแยก ได้กำหนดช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบทั้ง 5 ช่องทาง ประกอบด้วย

ช่องทางที่ 1 ร้องเรียนด้วยตนเอง ณ โรงเรียนบ้านสามแยก

ช่องทางที่ 2 จดหมาย (ทางไปรษณีย์ ที่โรงเรียนบ้านสามแยก ตั้งอยู่หมู่ที่ 6 ตำบลกาญจนบุรี อำเภอมวกเหล็ก จังหวัดนครราชสีมา รหัสไปรษณีย์ 96160)

ช่องทางที่ 3 โทรศัพท์มือถือ 098 – 9569093

ช่องทางที่ 4 อีเมล Schoolsamgeak@gmail.com

ช่องทางที่ 5 โซเชียลมีเดีย Facebook : โรงเรียนบ้านสามแยก

3.2 การจัดการข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

โรงเรียนบ้านสามแยก ได้กำหนดขั้นตอนการจัดการข้อร้องเรียนการทุจริตและการ จัดทำมาตรฐานการจัดการ ดังนี้

- 1) ขั้นตอนการรับข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบจากประชาชนผู้ร้องเรียน หรือหน่วยงานที่ส่งข้อร้องเรียนมาโรงเรียนบ้านสามแยก
- 2) เจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบตรวจสอบวิเคราะห์ข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบหรือไม่
- 3) เสนอผู้อำนวยการโรงเรียนบ้านสามแยกพิจารณาตามอำนาจหน้าที่
- 4) กรณีเรื่องร้องเรียนไม่อยู่ในอำนาจหน้าที่ ส่งข้อร้องเรียนการทุจริตให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อตรวจสอบข้อเท็จจริงตามอำนาจหน้าที่
- 5) ติดตามประเมินผลและการรายงานผลการตรวจสอบข้อเท็จจริง
- 6) หาแนวทางแก้ไข ยุติข้อร้องเรียน

4. ประโยชน์ที่ได้รับ

เพื่อเสริมสร้างวัฒนธรรมและค่านิยมสุจริตและต่อต้านการทุจริตในโรงเรียนบ้านสามแยก

เพื่อให้การบริหารระบบราชการเป็นไปด้วยความถูกต้อง บริสุทธิ์ ยุติธรรม ควบคู่กับการพัฒนา บำบัดทุกข์บำรุงสุข ตลอดจนดำเนินการแก้ไขปัญหาคความเดือดร้อนของประชาชน ได้อย่าง มีประสิทธิภาพ ด้วยความรวดเร็ว ประสพผลสำเร็จอย่างเป็นรูปธรรม อีกทั้งเพื่อเป็นศูนย์รับแจ้งเบาะแส การทุจริต หรือไม่ ได้รับความเป็นธรรมจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ โรงเรียนบ้านสามแยก จึงได้ จัดตั้งศูนย์รับเรื่องราวร้อง ทุกข์ขึ้น ซึ่งในกรณีการร้องเรียนที่เกี่ยวกับบุคคล จะมีการเก็บรักษาเรื่องราว ไว้เป็นความลับและปกปิดชื่อผู้ ร้องเรียน เพื่อให้ผู้ร้องเรียนได้รับผลกระทบและได้รับความเดือดร้อน จากการร้องเรียน

2. สถานที่ตั้ง

โรงเรียนบ้านสามแยก ตั้งอยู่หมู่ที่ 6 ตำบลกาญูกะ อำเภอเวียง จังหวัดนราธิวาส รหัสไปรษณีย์ 96160

3. หน้าที่ความรับผิดชอบ

มีบทบาทหน้าที่ในการดำเนินการเสริมสร้างความเข้มแข็งและเครือข่ายสำคัญในการ ขับเคลื่อน นโยบายและมาตรการต่างๆ ในการต่อต้านการทุจริตในหน่วยงาน มีอำนาจหน้าที่ ดังนี้

3.1 จัดทำแผนปฏิบัติการป้องกันการทุจริตของส่วนราชการ ให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ว่า ด้วย การป้องกันและปราบปรามการทุจริตภาครัฐและนโยบายของรัฐบาลที่เกี่ยวข้อง

3.2 ประสาน เร่งรัด และกำกับให้เจ้าหน้าที่ผู้เกี่ยวข้อง ดำเนินการตามแผนปฏิบัติการ ป้องกันการ ทุจริตของโรงเรียน

3.3 ดำเนินการเกี่ยวกับข้อร้องเรียนการทุจริต การปฏิบัติหรือการละเว้นการปฏิบัติหน้าที่ โดยมี ขอบของบุคลากรในโรงเรียน

3.4 ปฏิบัติงานร่วมกับหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของโรงเรียนที่เกี่ยวข้องหรือได้รับมอบหมาย

4. คำจำกัดความ

“ผู้รับบริการ” หมายถึง ผู้ที่มารับบริการจากส่วนราชการและประชาชนทั่วไป

“ผู้มีส่วนได้เสีย” หมายถึง ผู้ที่ได้รับผลกระทบ ทั้งทางบวกและทางลบ ทั้งทางตรงและทางอ้อม จากการดำเนินการของส่วนราชการ เช่น ผู้ปกครองนักเรียนและประชาชนในโรงเรียนบ้านสามแยก

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

“ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์” หมายถึง ประชาชนทั่วไป/ผู้มีส่วนได้เสียที่มาติดต่อราชการผ่านช่องทาง ต่าง ๆ โดยมีวัตถุประสงค์ครอบคลุมการร้องเรียน/ร้องทุกข์/การให้ข้อเสนอแนะ/การให้ข้อคิดเห็น/ การชมเชย/ การร้องขอข้อมูล

“ช่องทางการรับข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์” หมายถึง ช่องทางต่าง ๆ ที่ใช้ในการรับเรื่องร้องเรียน/ ร้อง ทุกข์เช่น ติดต่อด้วยตนเอง/ติดต่อทางโทรศัพท์/อีเมล/Facebook

5. หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริต

หลักเกณฑ์และรายละเอียดในการร้องเรียน

5.1 หลักเกณฑ์การร้องเรียน

5.1.1 เรื่องที่จะนำมาร้องเรียนต้องเป็นเรื่องที่ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหาย อันเนื่องมาจากเจ้าหน้าที่ในเรื่องดังต่อไปนี้

- (1) กระทำการทุจริตต่อหน้าที่ราชการ
- (2) กระทำความผิดต่อตำแหน่งหน้าที่ราชการ
- (3) ละเลยหน้าที่ตามที่กฎหมายกำหนดให้ต้องปฏิบัติ
- (4) ปฏิบัติหน้าที่ล่าช้าเกินสมควร
- (5) กระทำการนอกเหนืออำนาจหน้าที่ หรือขัดหรือไม่ถูกต้องตามกฎหมาย

5.1.2 เรื่องร้องเรียนต้องเป็นเรื่องจริงที่มีมูล มิใช่ลักษณะกระแสข่าวที่สร้างความเสียหายแก่บุคคลที่ขาดหลักฐานแวดล้อมที่ปรากฏชัดแจ้ง ตลอดจนขาดพยานบุคคลแน่นอน

5.2 ข้อร้องเรียนให้ใช้ถ้อยคำสุภาพและต้องระบุข้อมูลต่อไปนี้

- 5.2.1 ชื่อและที่อยู่ของผู้ร้องเรียน พร้อมหมายเลขโทรศัพท์ หรืออีเมลติดต่อกลับ
- 5.2.2 ชื่อหน่วยงาน หรือเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องที่เป็นเหตุแห่งการร้องเรียน
- 5.2.3 การกระทำทั้งหลายที่เป็นเหตุแห่งการร้องเรียนพร้อมทั้งข้อเท็จจริงหรือ พฤติการณ์ ตามสมควรเกี่ยวกับการกระทำดังกล่าว หรือแจ้งช่องทาง เบาะแสการทุจริตของเจ้าหน้าที่ อย่างชัดเจนเพื่อดำเนินการสืบสวน สอบสวน

5.2.4 คำขอของผู้ร้องเรียน

5.2.5 ลายมือชื่อของผู้ร้องเรียน

5.2.6 ระบุวัน เดือน ปี

5.2.7 ระบุพยานเอกสาร พยานวัตถุ หรือพยานบุคคล(ถ้ามี)

5.3 กรณีการร้องเรียนที่มีลักษณะเป็นบัตรสนเท่ห์ จะรับพิจารณาเฉพาะรายที่ระบุ หลักฐานกรณีแวดล้อมปรากฏชัดแจ้ง ตลอดจนชี้พยานบุคคลแน่นอนเท่านั้น

5.4 เรื่องร้องเรียนที่อาจไม่รับพิจารณา

5.4.1 ข้อร้องเรียนที่มีได้ทำเป็นหนังสือ

5.4.2 ข้อร้องเรียนที่ไม่ระบุพยาน หรือหลักฐานที่เพียงพอ

5.4.3 ข้อร้องเรียนที่ไม่มีรายการตาม 5.2

5.5 ช่องทางการร้องเรียน ผู้ร้องสามารถส่งข้อร้องเรียนผ่านช่องทาง ดังนี้

5.5.1 ส่งข้อร้องเรียนถึงผู้อำนวยการโรงเรียนบ้านสามแยก หรือร้องเรียนด้วยตนเองที่โรงเรียนบ้านสามแยก ตั้งอยู่หมู่ที่ 6 ตำบลกาญจนา อำเภอบางบาล จังหวัดนนทบุรี รหัสไปรษณีย์ 96160

5.5.2 จดหมายทางไปรษณีย์ ที่โรงเรียนบ้านสามแยก ตั้งอยู่หมู่ที่ 6 ตำบลกาญจนา อำเภอบางบาล จังหวัดนนทบุรี รหัสไปรษณีย์ 96160

5.5.3 โทรศัพท์มือถือ 098 – 9569093

6. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

6.1 กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต

ผู้ร้องเรียนยื่นเรื่องร้องเรียนผ่านทางช่องทางๆ ของโรงเรียนบ้านสามแยก โดยให้ เจ้าหน้าที่ผู้เกี่ยวข้องดำเนินการตามขั้นตอน ดังนี้

6.1.1 เจ้าหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตตามช่องทางต่างๆ

6.1.2 เจ้าหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการตรวจสอบ

ข้อเท็จจริง

6.1.3 เจ้าหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายหรือผู้ได้รับแต่งตั้งฯ ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง ให้แล้วเสร็จภายใน 7 วัน

- กรณีเรื่องยุติ ให้แจ้งผลให้ผู้ร้องทราบภายใน 15 วัน

- กรณีเรื่องมีมูล (ไม่ยุติ) ให้เสนอความเห็นต่อผู้บังคับบัญชาพิจารณาตาม อำนาจหน้าที่ ดังนี้

1) ให้แต่งตั้งคณะกรรมการสืบสวนข้อเท็จจริง

2) แจ้งผลการดำเนินการให้ผู้ร้องเรียนทราบภายใน 15 วัน

6.1.4 เจ้าหน้าที่จัดทำรายงานสรุปผลเรื่องร้องเรียนการทุจริตเสนอผู้บังคับบัญชา

6.2 การบันทึกเรื่องร้องเรียน

6.2.1 กรอกแบบฟอร์มบันทึกเรื่องร้องเรียน โดยมีรายละเอียด ชื่อ - สกุล ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ติดต่อ เรื่องร้องเรียน และสถานที่เกิดเหตุรวมถึงสาเหตุ

6.2.2 ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียน เจ้าหน้าที่ต้องบันทึกข้อร้องเรียนลงสมุดบันทึกข้อร้องเรียน

6.3 ติดตามการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนให้โรงเรียนหรือเจ้าหน้าที่ผู้เกี่ยวข้องรายงานผล การดำเนินการให้ผู้อำนวยการทราบภายใน 7 วันทำการ เพื่อดำเนินการแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบ

6.4 การรายงานผลการดำเนินงานให้ผู้อำนวยการทราบ

- รวบรวมข้อมูล และรายงานสรุปการดำเนินการเรื่องร้องเรียนให้ผู้อำนวยการทราบ

- รายงานเรื่องร้องเรียนหลังจากสิ้นปีงบประมาณ เพื่อดำเนินการจัดทำข้อมูลเชิงสถิติ เรื่องร้องเรียนการทุจริตประจำปี

๖

7. กระบวนการพิจารณาดำเนินการ

7.1 โรงเรียนบ้านสามแยกเป็นหน่วยงานหลักในการรับเรื่องร้องเรียน

7.2 เมื่อได้รับเรื่องร้องเรียนให้เจ้าหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายรวบรวมข้อมูลการร้องเรียนเสนอผู้อำนวยการตามลำดับในกรณีเป็นลักษณะบัตรสนทน่ที่ให้พิจารณาเฉพาะรายที่มีลักษณะตามที่กำหนดในประกาศนี้

7.3 ถ้าเห็นว่าข้อร้องเรียนนั้นไม่สมบูรณ์ครบถ้วนไม่ว่าเหตุใดๆ ให้เจ้าหน้าที่แนะนำให้ผู้ร้องเรียนแก้ไขภายในระยะเวลาที่กำหนดถ้าเห็นข้อที่ไม่สมบูรณ์ครบถ้วนนั้นเป็นกรณีที่ไม่อาจแก้ไขให้ถูกต้องได้หรือเป็นข้อร้องเรียนที่ไม่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของโรงเรียนบ้านสามแยกหรือผู้ร้องเรียนไม่แก้ไขข้อร้องเรียนภายในระยะเวลาที่กำหนดให้บันทึกไว้แล้วเสนอข้อร้องเรียนดังกล่าวต่อผู้อำนวยการเพื่อดำเนินการต่อไปและแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบถึงขั้นตอนหรือระยะเวลาการพิจารณาเรื่องร้องเรียนเท่าที่สามารถกระทำได้

7.4 กรณีที่ผู้อำนวยการเห็นสมควรให้แต่งตั้งคณะกรรมการสืบสวนข้อเท็จจริง หรือ

มอบหมายให้ผู้ที่ได้รับมอบหมายตรวจสอบข้อเท็จจริง ให้ผู้ที่ได้รับมอบหมายดำเนินการตามคำสั่งหรือสั่งการนั้น

7.5 ให้คณะกรรมการสืบสวนข้อเท็จจริงที่ได้รับแต่งตั้งหรือผู้ที่ได้รับมอบหมายมีหน้าที่รวบรวมข้อเท็จจริงที่เกี่ยวข้อง และพิจารณาไต่สวนหาข้อเท็จจริงว่าเรื่องร้องเรียนมีมูลความจริง หรือไม่เพียงใด โดยให้ดำเนินการให้แล้วเสร็จโดยเร็ว พร้อมทั้งทำความเข้าใจเสนอผู้อำนวยการว่ามีการ กระทำทุจริตและประพฤติมิชอบเกิดขึ้นหรือไม่และเป็นการกระทำผิดวินัยหรือไม่หากเป็นกรณีที่ไม่มีมูลที่ควรกล่าวหาให้เสนอความเห็นต่อผู้อำนวยการและยุติเรื่อง

7.6 ในการพิจารณาไต่สวนข้อเท็จจริงให้ดำเนินการอย่างลับ และต้องเปิดโอกาสให้เจ้าหน้าที่ผู้ถูกกล่าวหาพิสูจน์ข้อเท็จจริงอย่างเป็นธรรม

7.7 ให้คณะกรรมการสืบสวนข้อเท็จจริง หรือผู้ที่ได้รับมอบหมาย รายงานผลการตรวจสอบข้อเท็จจริงหรือสืบสวนข้อเท็จจริงต่อผู้อำนวยการ ภายในเจ็ดวันนับตั้งแต่วันที่รับแต่งตั้งหากมีเหตุผลการความจำเป็นที่มีอาจหลีกเลี่ยงได้ คณะกรรมการฯหรือผู้ที่ได้รับมอบหมาย อาจเสนอขอขยายระยะเวลาดำเนินการต่อผู้อำนวยการโดยเสนอขอขยายระยะเวลาได้ไม่เกินสองครั้ง ครั้งละไม่เกินเจ็ดวัน

7.8 เมื่อมีการดำเนินการในเบื้องต้นเป็นประการใด ให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ แจ้งผู้ร้องเรียนทราบภายในเวลาสิบห้าวัน เว้นแต่กรณีที่ผู้ร้องเรียนไม่ให้ข้อมูลที่สามารถติดต่อกลับไปยังผู้ร้องเรียนได้

7.9 ในกรณีที่ข้อร้องเรียนเป็นเรื่องที่อยู่นอกเหนืออำนาจการพิจารณาของโรงเรียนบ้านสามแยก ให้ดำเนินการดังนี้

7.9.1 ส่งต่อเรื่องร้องเรียนไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้องโดยตรง ในกรณีที่ข้อร้องเรียน ระบุถึงชื่อหน่วยงานนั้นๆ ถือเป็นการสิ้นสุดกระบวนการตอบสนองต่อข้อร้องเรียน

7.9.2 ส่งเรื่องร้องเรียนไปยังผู้ร้องเรียน กรณีที่ผู้ร้องเรียนไม่ได้ระบุถึงหน่วยงานที่เกี่ยวข้องโดยตรง พร้อมชี้แจงเหตุผล และแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบ ถือเป็นการสิ้นสุดกระบวนการ ตอบสนองต่อข้อร้องเรียน

๗

8. ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริต

กระบวนการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริต และดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนการทุจริตของบุคลากรโรงเรียนบ้านสามแยก โดยผ่านทางช่องทางต่างๆ ดังต่อไปนี้

8.1 ยื่นโดยตรง (จดหมาย/บัตรสนทน่ท์/เอกสาร)

8.2 จดหมายทางไปรษณีย์ ที่โรงเรียนบ้านสามแยก ตั้งอยู่หมู่ที่ 6 ตำบลกาญจนาภิเษก อำเภอบางบาล จังหวัดนราธิวาส รหัสไปรษณีย์ 96160

8.3 โทรศัพท์มือถือ 098 – 9569093

8.4 อีเมล Schoolsamgeak@gmail.com

8.5 โซเชียลมีเดีย Facebook : โรงเรียนบ้านสามแยก

9. การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์จากช่องทางต่าง ๆ

ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่เข้ามายังหน่วยงานจากช่องทาง ต่าง ๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

ช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์เพื่อประสานหาทางแก้ไขปัญหา	ระยะเวลาในการตอบสนองข้อร้องเรียน
โทรศัพท์	ภายใน 1 วันทำการ	ภายใน 15 วันทำการ
ร้องเรียนด้วยตนเองกับเจ้าหน้าที่ ณ ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน	ภายใน 1 วันทำการ	ภายใน 15 วันทำการ
ร้องเรียนทาง Facebook โรงเรียนบ้านสามแยก	ภายใน 1 วันทำการ	ภายใน 15 วันทำการ
ร้องเรียนผ่านอีเมล Schoolsamgeak@gmail.com	ภายใน 7 วันทำการ	ภายใน 15 วันทำการ
กล่องรับความคิดเห็น	ภายใน 1 วันทำการ	ภายใน 15 วันทำการ
จดหมายทางไปรษณีย์ ที่โรงเรียนบ้านสามแยก ตั้งอยู่หมู่ที่ 6 ตำบลกายุคละ อำเภอแฉัง จังหวัดนราธิวาส รหัสไปรษณีย์ 96160	ภายใน 7 วันทำการ	ภายใน 15 วันทำการ
โทรศัพท์สายตรงผู้อำนวยการ โรงเรียน หมายเลข 098 - 9569093	ภายใน 1 วันทำการ	ภายใน 15 วันทำการ

หมายเหตุ ได้ดำเนินการตอบข้อร้องเรียนเป็นระยะ จนกว่าจะยุติเรื่อง/เป็นที่พอใจ

10. การบันทึกข้อร้องเรียน

1. กรอกแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ โดยมีรายละเอียด ชื่อ - สกุล ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ติดต่อ เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ และสถานที่เกิดเหตุ
2. ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียน เจ้าหน้าที่ต้องบันทึกข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ลงสมุดบันทึกข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์

11. ประเภทข้อร้องเรียน

11.1 ข้อร้องเรียนการให้บริการ หมายถึง ข้อไม่พึงพอใจด้านการให้บริการวิชาการต้องการให้ผู้ให้บริการปรับปรุงแก้ไขการปฏิบัติงานได้แก่ ความไม่สะดวกในการรับบริการ ความล่าช้า ข้อผิดพลาด ในการให้บริการ การเลือกปฏิบัติกับผู้รับบริการ การใช้คำพูด การดูแลต้อนรับ การควบคุมอารมณ์ ของผู้ปฏิบัติงาน เป็นต้น

11.2 ข้อร้องเรียนประเภทอื่นๆ หมายถึง ข้อที่ไม่พึงพอใจในด้านการบริการวิชาการต้องการให้ผู้ให้บริการแก้ไขในด้านหลักสูตรการบริหารจัดการไม่โปร่งใสระบบการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ เป็นต้น

12. ความรุนแรงข้อร้องเรียน

12.1 ระดับรุนแรงมาก เป็นข้อร้องเรียนผู้รับบริการไม่พึงพอใจอย่างมาก และเป็นเรื่องที่

ผลกระทบต่อภาพลักษณ์เสื่อมเสียชื่อเสียงองค์กร มีผลกระทบต่ออย่างรุนแรงส่งผลให้ผู้รับบริการตัดสินใจไม่เลือกใช้บริการ

12.2 ระดับรุนแรงปานกลาง เป็นข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการบริการ ที่สร้างความไม่พึงพอใจ สำหรับผู้รับบริการหากปล่อยทิ้งไว้จะทำให้ผู้รับบริการเลือกใช้บริการจากที่อื่น

12.3 ระดับรุนแรงเล็กน้อย เป็นข้อร้องเรียนอาจจะเกิดจากการได้รับข้อมูล ไม่ครบถ้วนสมบูรณ์ การมีอคติต่อเจ้าหน้าที่ ซึ่งเป็นปัจจัยส่วนบุคคลของผู้รับบริการ

13. การวิเคราะห์ระดับข้อร้องเรียนการทุจริต

พิจารณาจำแนกระดับข้อร้องเรียนการทุจริต ดังนี้

- ข้อร้องเรียนการทุจริตระดับข้อคิดเห็น, ข้อเสนอแนะ, สอบถามหรือร้องขอข้อมูล กล่าวคือ ผู้ร้องเรียนไม่ได้รับความเดือดร้อน แต่ติดต่อมาเพื่อให้ข้อเสนอแนะ/ให้ ข้อคิดเห็น/ชมเชย/สอบถามหรือร้องขอข้อมูลของหน่วยงาน/เจ้าหน้าที่ที่หน่วยงานที่ เกี่ยวข้องให้ข้อคิดเห็นหรือตอบคำถามได้เลย
- ข้อร้องเรียนการทุจริต ระดับข้อร้องเรียน/แจ้งเบาะแส/ร้องทุกข์ ที่กระทบต่อสังคมและประเทศชาติ กล่าวคือ ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อน ต้องเสนอผู้บริหารทราบโดยด่วน และประสานเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง เพื่อดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงหาแนวทางแก้ไข/ ยุติเรื่อง
 - ข้อร้องเรียนการทุจริต ระดับนอกเหนืออำนาจหน้าที่ กล่าวคือ ผู้ร้องเรียนร้องขอในสิ่งที่อยู่นอกเหนือบทบาทอำนาจหน้าที่ของโรงเรียนบ้านสามแยกประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง/แนะนำผู้ร้องเรียนดำเนินการหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

14. การแจ้งกลับผู้ร้องเรียน

14.1 กรณีทราบชื่อ/ที่อยู่ ต้องดำเนินการแจ้งผู้ร้องเรียนทราบ ภายใน ๑๕ วันทำการ

14.2 กรณีไม่ทราบชื่อ/ที่อยู่ ต้องดำเนินการ (บันทึก,ตรวจสอบข้อเท็จจริง) ภายใน ๑๕ วัน ทำการ และลงอีเมล

14.3 กรณียังไม่ยุติเรื่อง ต้องมีการติดตามผลการดำเนินการเป็นระยะ และแจ้งผู้ร้องเรียน เป็นระยะ จนได้ข้อยุติเรื่อง/แนวทางการแก้ไข

15. การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ปัญหาข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ และการแจ้งผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ทราบ

15.1 กรณีเป็นการขอข้อมูลข่าวสาร ประสานหน่วยงานผู้ครอบครองเอกสาร เจ้าหน้าที่ที่ เกี่ยวข้อง เพื่อให้ข้อมูลแก่ผู้ร้องขอได้ทันที

15.2 ข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่เป็นการร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของหน่วยงาน เช่น การขอหลักฐานทางการศึกษา การเก็บเงินระดมทรัพยากรนักเรียน เป็นต้น จัดทำบันทึกข้อความ เสนอไปยังผู้บริหารเพื่อส่งการหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง โดยเบื้องต้นอาจโทรศัพท์แจ้งไปยังหน่วยงานที่ เกี่ยวข้อง

15.3 ข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่ไม่อยู่ในความรับผิดชอบของโรงเรียนบ้านสามแยก ให้ ดำเนินการประสานหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้เกิดความรวดเร็วและถูกต้อง ในการแก้ไข ปัญหาต่อไป

15.4 ข้อร้องเรียนที่ส่งผลกระทบต่อหน่วยงาน เช่น กรณี ผู้ร้องเรียนทำหนังสือร้องเรียน ความไม่โปร่งใสในการจัดซื้อจัดจ้าง ให้เจ้าหน้าที่จัดทำบันทึกข้อความเพื่อเสนอผู้บริหารพิจารณาสั่ง การไปยังหน่วยงานที่รับผิดชอบเพื่อดำเนินการตรวจสอบและแจ้งผู้ร้องเรียนทราบต่อไป

16. การติดตามแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน

ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องรายงานผลการดำเนินการให้ทราบภายใน ๕ วันทำการ เพื่อเจ้าหน้าที่
ศูนย์ฯ จะได้แจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบ ต่อไป

17. การรายงานผลการดำเนินการให้ผู้บริหารทราบ

17.1 ให้รวบรวมและรายงานสรุปการจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ให้ผู้บริหารทราบทุกเดือน

17.2 ให้รวบรวมรายงานสรุปข้อร้องเรียนหลังจากสิ้นปีงบประมาณ เพื่อนำมาวิเคราะห์การ จัดการ
ข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ในภาพรวมของหน่วยงาน เพื่อใช้เป็นแนวทางในการแก้ไข ปรับปรุงพัฒนา องค์กร
ต่อไป

18. การดำเนินการจนได้ข้อยุติ ได้แก่

18.1 เรื่องที่ดำเนินการแล้วได้ตามความประสงค์ของผู้ร้องทั้งหมดและได้แจ้งให้ผู้ร้องได้ทราบ

18.2 เรื่องที่ดำเนินการแล้วได้ตามความประสงค์ของผู้ร้องบางส่วน (หน่วยงานเจ้าของเรื่อง ได้
ดำเนินการตามขอบเขตเต็มที่แล้ว) หรือได้บรรเทาเยียวยาปัญหาความเดือดร้อนของผู้ร้องตาม ความ
เหมาะสมและได้แจ้งให้ผู้ร้องทราบ

18.3 เรื่องดำเนินการแล้วแต่ไม่ได้ตามความประสงค์ของผู้ร้อง เช่น พันวิสัยดำเนินการและ
ขอบเขตอำนาจหน้าที่แล้วและได้แจ้งทำความเข้าใจกับผู้ร้อง

18.4 เรื่องที่ส่งต่อให้หน่วยงานอื่นเพื่อทราบหรือดำเนินการตามอำนาจหน้าที่แล้วและได้แจ้ง ให้
ผู้ร้องทราบถึงหน่วยงานที่รับเรื่องต่อ

18.5 เรื่องร้องเรียนที่ระงับการพิจารณาหรือรวมเรื่อง เช่น บัตรสนเท่ห์ เรื่องที่อยู่ใน
กระบวนการทางศาล ข้อร้องเรียนกล่าวโทษโดยไม่มีพยานหลักฐานที่ชัดเจนพร้อมได้แจ้งให้ผู้ร้อง
ทราบ ตามควรแก่กรณี

19. ระยะเวลาเปิดให้บริการ

เปิดให้บริการวันจันทร์ ถึง วันศุกร์ (ยกเว้นวันหยุดที่ทางราชการกำหนด)
ตั้งแต่เวลา ๐๘.๓๐ – ๑๖.๓๐ น.

มาตรฐานงาน

การดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด กรณีได้รับ เรื่อง
ร้องเรียน/ร้องทุกข์ ให้ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์โรงเรียนบ้านสามแยก ดำเนินการตรวจสอบและ พิจารณาส่ง
เรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ดำเนินการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ให้แล้วเสร็จ ภายใน ๑๕ วัน ทำ
การ

แบบฟอร์ม

แบบฟอร์มใบรับแจ้งเหตุเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์

จัดทำโดย

ศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียนโรงเรียนบ้านสามแยก

แบบฟอร์มหนังสือร้องทุกข์ – ร้องเรียน

เขียนที่.....

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.

เรียน ผู้อำนวยการโรงเรียนบ้านสามแยก

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

บ้านเลขที่.....หมู่ที่..... ตำบล.....อำเภอ.....จังหวัด.....

ขอร้องทุกข์ – ร้องเรียน แก่ท่าน เนื่องจาก

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

2.

3.

ตามที่ โรงเรียนบ้านสามแยก(ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริต/ร้องทุกข์ผ่านศูนย์รับเรื่องราว
ร้องเรียน/ร้องทุกข์โรงเรียนบ้านสามแยก) ได้แจ้งตอบรับการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ของท่าน ตามที่ท่าน ได้
ร้องเรียน/ร้องทุกข์ไว้ ความละเอียดแจ้งแล้ว นั้น

โรงเรียนบ้านสามแยก ได้รับแจ้งผลการดำเนินการจากส่วนราชการ/หน่วยงานที่เกี่ยวข้องตาม
ประเด็นที่ท่านได้ร้องเรียนการทุจริต แล้ว ปราบปรามข้อเท็จจริงโดยสรุปได้ดังนี้

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

ดังมีรายละเอียดปรากฏตามสิ่งที่ส่งมาพร้อมนี้ ทั้งนี้ หากท่านไม่เห็นด้วยประการใด ขอให้แจ้งคัดค้านพร้อม
พยานหลักฐานประกอบด้วย

จึงแจ้งมาเพื่อทราบ

ขอแสดงความนับถือ

(นางสาวอิชานี อาแว)

ผู้อำนวยการโรงเรียนบ้านสามแยก

ตัวอย่างแบบติดตามผลการดำเนินการ

เรื่องร้องเรียนการทุจริต

ที่ /

โรงเรียนบ้านสามแยก ตำบลกายुकละ

อำเภอเวียง จังหวัดนราธิวาส 96160

วันที่ เดือน พ.ศ.

เรื่อง ขอติดตามผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน (กรณีอยู่ในอำนาจ/หน้าที่ของหน่วยงานอื่น)

เรียน

อ้างถึง หนังสือโรงเรียนบ้านสามแยก ที่/..... ลงวันที่

ตามที่ โรงเรียนบ้านสามแยก แจ้งเรื่องมาเพื่อขอให้ท่านตรวจสอบและดำเนินการเรื่องร้องเรียน/ร้อง
ทุกข์กรณี.....โดยขอให้แจ้งหรือรายงานผลการพิจารณามาให้
ทราบภายในวันที่ เดือน พ.ศ. ด้วยนั้น

บัดนี้ ระยะเวลาได้ล่วงเลยกำหนดแล้ว และทางโรงเรียนบ้านสามแยกยังไม่ได้รับรายงานผลการ
พิจารณาตรวจสอบข้อเท็จจริง/สอบสวนข้อเท็จจริง ดังนั้น จึงขอให้ท่านเร่งรัดการดำเนินการ พร้อมกับแจ้ง
หรือรายงานผลการพิจารณาให้ทราบ ภายในวันที่ เพื่อจักได้แจ้ง/ รายงานผู้เกี่ยวข้อง
ทราบต่อไป

จึงแจ้งมาเพื่อทราบ

ขอแสดงความนับถือ

(นางสาวอิชานี อาแว)

ผู้อำนวยการโรงเรียนบ้านสามแยก

