



คู่มือ

แนวทางปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียน
การทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่

โรงเรียนบ้านกุเขาทอง อำเภอสุคิริน จังหวัดนราธิวาส
สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษานราธิวาส เขต ๒
กระทรวงศึกษาธิการ

คำนำ

โรงเรียนบ้านภูเขาทอง มีบทบาทหน้าที่หลักในการกำหนดทิศทาง วางกรอบการดำเนินงานการป้องกัน และปราบปรามทุจริตและประพฤติมิชอบ การส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรมของส่วนราชการ ให้สอดคล้องกับ ยุทธศาสตร์ ว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต เพื่อใช้เป็นเครื่องมือสำคัญในการสร้างการมีส่วนร่วม จากทุกภาคีเครือข่ายด้านการป้องกันและปราบปรามทุจริตคอร์รัปชั่น การส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรมทั้งภาครัฐ ภาคเอกชน โดยร่วมกำหนดเป้าหมายการพัฒนา นำกลยุทธ์ไปสู่การปฏิบัติตามแผนงาน/โครงการที่วางไว้ไปสู่ เป้าหมายเดียวกัน คือความสำเร็จอย่างมีประสิทธิภาพ และประสิทธิผล นอกจากนี้ยังมีหน้าที่สำคัญในการประสาน ติดตามหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง กับการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ จากช่องทางการร้องเรียน ของศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต ตามช่องทางต่าง ๆ

โรงเรียนบ้านภูเขาทอง ได้ทบทวนแนวทางการปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียน/ แจ้งเบาะแสด้านการ ทุจริตและ ประพฤติมิชอบเพื่อเป็นวิธีปฏิบัติงาน สอดคล้องกับกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ หวังเป็น อย่างยิ่งว่า แนวทางปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต/ แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ จะเป็นประโยชน์สำหรับหน่วยงานและบุคลากรผู้ปฏิบัติงาน ไปสู่การปฏิบัติอย่างมีมาตรฐานและคุณภาพ

สารบัญ

เรื่อง	หน้า
๑. หลักการและเหตุผล	๑
๒. วัตถุประสงค์	๑
๓. บทบาทหน้าที่ของหน่วยงานที่รับผิดชอบ	๒
๔. การร้องเรียน / แจ้งเบาะแส	๒
๕. หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียน/ แจ้งเบาะแสการทุจริต	๓
๖. แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ แจ้งเบาะแสการทุจริตและประพฤติมิชอบ	๓
๗. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	๔
๘. การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียน/ แจ้งเบาะแสการทุจริตและประพฤติมิชอบ	๔
ภาคผนวก	
- แบบบันทึกการรับแจ้งเรื่องร้องเรียน กรณีการทุจริตและประพฤติมิชอบ ของเจ้าหน้าที่ โรงเรียนบ้านภูเขาทอง	๖

บทที่ 1

บทนำ

๑. หลักการและเหตุผล

ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พุทธศักราช ๒๕๔๖ ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการ มุ่งให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน ให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการมีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ และมีการประเมินผลการให้บริการสม่ำเสมอ ประกอบกับแนวทางการประเมิน คุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานขององค์กร Integrity and Transparency Assessment (ITA) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ หน่วยงานมีการดำเนินการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ โดยต้องสามารถให้ผู้รับบริการและประชาชนสามารถเข้าถึงและเข้าใจกระบวนการร้องเรียนได้ชัดเจนและเป็นรูปธรรมอันเป็นการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติเสนอการบูรณาการเครื่องมือการประเมินคุณธรรมการดำเนินงาน (Integrity and Transparency Assessment) และดัชนีวัดความโปร่งใสหน่วยงานภาครัฐของสำนักงานคณะกรรมการป้องกัน และปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ ทางด้านบริหารและบริการ จึงได้จัดทำคู่มือปฏิบัติงานด้านการร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของโรงเรียนบ้านภูเขาทอง เพื่อใช้เป็นกรอบแนวทางในการปฏิบัติงาน

๒. วัตถุประสงค์

๒.๑ เพื่อให้บุคลากรผู้เกี่ยวข้อง หรือเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบสามารถนำไปเป็นกรอบแนวทางการดำเนินงานให้เกิดรูปธรรม ปฏิบัติงานตามมาตรฐานกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบได้อย่างมีประสิทธิภาพ

๒.๒ เพื่อให้มั่นใจว่ากระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน / แจ้งเบาะแสการทุจริตและประพฤติมิชอบใช้เป็นแนวทางการปฏิบัติงานตามขั้นตอนที่สอดคล้องกับข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์และกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการร้องเรียน/ร้องทุกข์ อย่างครบถ้วนและมีประสิทธิภาพ

๒.๓ เพื่อเป็นหลักฐานแสดงขั้นตอนและวิธีการปฏิบัติงาน ที่สามารถถ่ายทอดให้กับผู้เข้ามาปฏิบัติงานใหม่พัฒนาให้การทำงานเป็นมืออาชีพ รวมทั้งแสดงหรือเผยแพร่ให้บุคคลภายนอกหรือผู้ให้บริการให้สามารถเข้าใจและใช้ประโยชน์จากกระบวนการที่มีอยู่ รวมถึงเสนอแนะปรับปรุงกระบวนการในการปฏิบัติงาน

๒.๔ เพื่อพิทักษ์สิทธิของประชาชนผู้ร้องเรียน/ แจ้งเบาะแส ตามหลักธรรมาภิบาล

๓. บทบาทหน้าที่ของหน่วยงานที่รับผิดชอบ

มีบทบาทหน้าที่ในการดำเนินสร้างความเข้มแข็งและเป็นเครือข่ายสำคัญในการขับเคลื่อนนโยบายและมาตรการต่าง ๆ ในการต่อต้านการทุจริตในองค์กร รวมทั้งบูรณาการเชื่อมโยงกับศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านทุจริตคอร์รัปชัน

๓.๑ เสนอแนะ แก่หัวหน้าส่วนราชการ เกี่ยวกับการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบของส่วนราชการ รวมทั้งจัดทำแผนปฏิบัติการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบของส่วนราชการให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต และนโยบายของรัฐบาลที่เกี่ยวข้อง

๓.๒ ประสาน เร่งรัดและกำกับให้หน่วยงานในสังกัดดำเนินการแผนปฏิบัติการ ป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบของส่วนราชการ

๓.๓ ดำเนินการเกี่ยวกับข้อร้องเรียนการทุจริต การปฏิบัติหรือการละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบของเจ้าหน้าที่ส่วนราชการ

๓.๔ คຸ້ມครองจริยธรรมตามประมวลจริยธรรมข้าราชการ ของข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา

๓.๕ ประสานงานเกี่ยวข้องกับการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบและการคຸ້ມครองจริยธรรมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๓.๖ ติดตาม ประเมินผล และจัดทำรายงานการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ และการคຸ້ມครองจริยธรรม เสนอหัวหน้าส่วนราชการและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๓.๗ ปฏิบัติงาน สนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องหรือที่ได้รับมอบหมาย

๔. การร้องเรียน/ แจ้งเบาะแส

๔.๑ ส่งข้อความร้องเรียนหรือร้องเรียนด้วยตนเองโดยตรงที่ (ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์) โรงเรียนบ้านภูเขาทอง อำเภอสุคิริน จังหวัดนราธิวาส

๔.๒ ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์ ของโรงเรียนบ้านภูเขาทอง

<https://www.nara2.go.th/wl/pkt>

๔.๓ ร้องเรียนทางตู้ไปรษณีย์ - หนังสือร้องเรียน (ลงชื่อผู้ร้องเรียน) - บัตรสนเท่ห์ (ไม่ลงชื่อผู้ร้องเรียน)

๔.๔ ร้องเรียนทางโทรศัพท์ หมายเลข 089-8690481 (ผู้อำนวยการโรงเรียน)

๔.๕ ร้องเรียนทางเพจเฟซบุ๊ก โรงเรียนบ้านภูเขาทอง อำเภอสุคิริน จังหวัดนราธิวาส

“Ban Phukhothong School”

๕. หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียน/ แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ

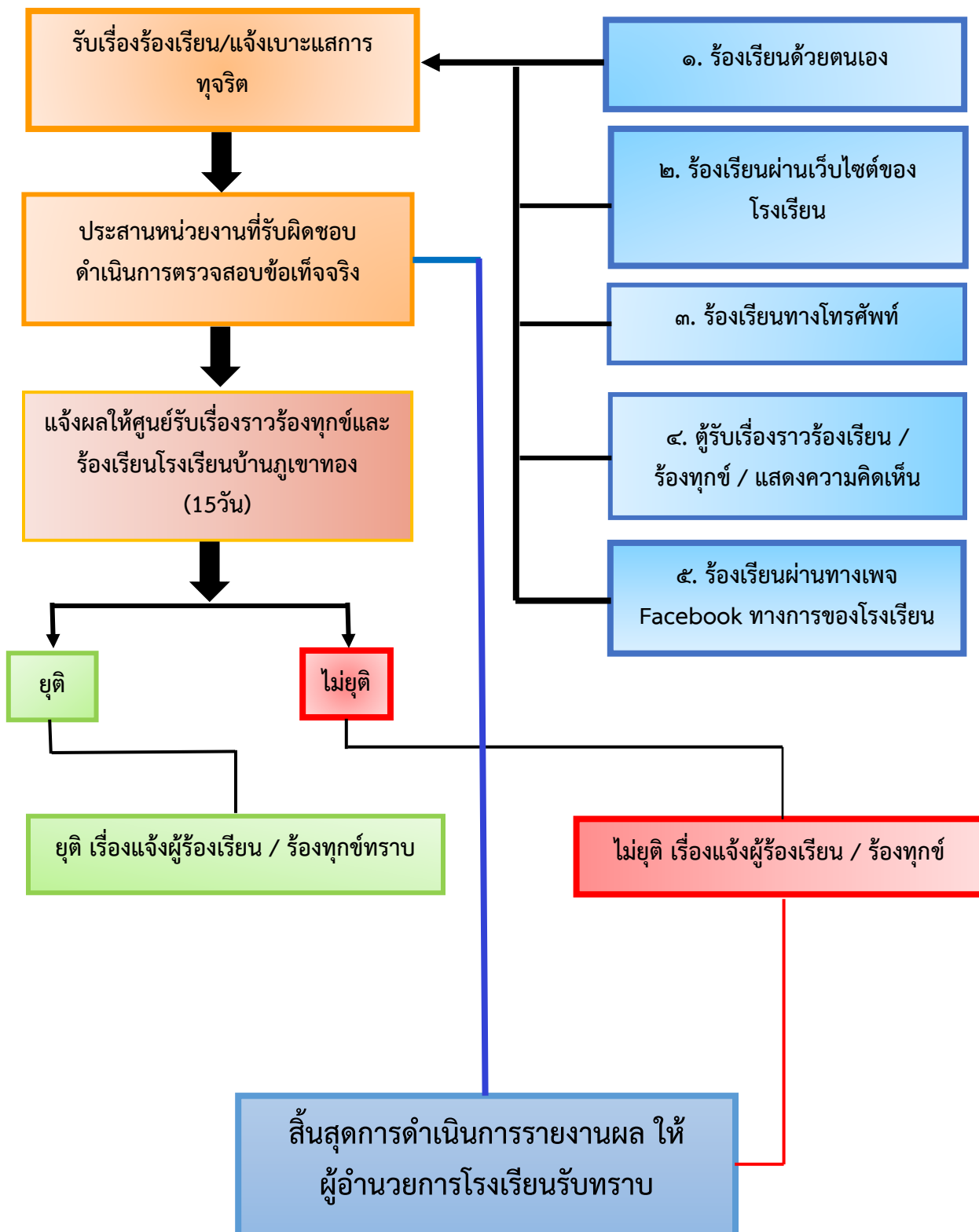
๕.๑ ชื่อ ที่อยู่ของผู้ร้องเรียน/ผู้แจ้งเบาะแส

๕.๒ วัน เดือน ปี ของหนังสือรับรอง/แจ้งเบาะแส

๕.๓ ข้อเท็จจริง หรือพฤติการณ์ข้อร้องเรียน/ แจ้งเบาะแส ปรากฏอย่างชัดเจนว่ามีข้อเท็จจริงหรือชี้ช่องทางการแจ้งเบาะแส เกี่ยวกับการทุจริตของเจ้าหน้าที่/หน่วยงาน ชัดเจนเพียงพอที่สามารถดำเนินการสืบสวน/ สอบสวนได้

๕.๔ ระบุพยาน เอกสาร พยานวัตถุและพยานบุคคล (ถ้ามี) – ใช้ถ้อยคำสุภาพหรือข้อความสุภาพ

๖. แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ



๗. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

๗.๑ เจ้าหน้าที่ ศูนย์ รับเรื่องราวร้องเรียนร้องทุกข์ โรงเรียนบ้านภูเขาทอง รับเรื่องร้องเรียน/ แจ้งเบาะแสด้าน การทุจริตและประพฤติมิชอบ จากช่องทางการร้องเรียนทั้ง ๕ ช่องทาง

๗.๒ เจ้าหน้าที่ ศูนย์ รับเรื่องราวร้องเรียนร้องทุกข์ คัดแยกหนังสือ วิเคราะห์เนื้อหาของเรื่องร้องเรียน/ แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ

๗.๓ เจ้าหน้าที่ ศูนย์ รับเรื่องราวร้องเรียนร้องทุกข์ สรุปลักษณะเห็นเสนอและจัดทำหนังสือถึงผู้บังคับบัญชา เหนือขึ้นไป ทราบและพิจารณา

๗.๔ เจ้าหน้าที่ ศูนย์ รับเรื่องราวร้องเรียนร้องทุกข์/ ตอบข้อซักถามชี้แจงข้อเท็จจริง

๗.๕ เจ้าหน้าที่ ศูนย์ รับเรื่องราวร้องเรียนร้องทุกข์ แจ้งผู้ร้องเรียน/ ร้องทุกข์เพื่อทราบเบื้องต้นภายใน ๑๕ วัน

๗.๖ เจ้าหน้าที่ ศูนย์ รับเรื่องราวร้องเรียนร้องทุกข์ รับรายงานและติดตามความก้าวหน้าผลการดำเนินการ จากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๗.๗ เจ้าหน้าที่ ศูนย์ รับเรื่องราวร้องเรียนร้องทุกข์ เก็บข้อมูลในระบบสารบัญ เพื่อการประมวลผลและสรุป วิเคราะห์เสนอผู้บริหาร

๗.๘ เจ้าหน้าที่ ศูนย์ รับเรื่องราวร้องเรียนร้องทุกข์ จัดเก็บเรื่อง

๘. การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียน/ แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ ดำเนินการรับและติดตาม ตรวจสอบข้อร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบที่เข้ามาถึง หน่วยงานจากช่องทางต่าง ๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบ	ระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องเรียนเพื่อประสานหาทางแก้ไข	หมายเหตุ
ร้องเรียนด้วยตนเอง	ทุกครั้งที่มีผู้ร้องเรียน	ภายใน ๑๕ วันทำการ	
ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์	ทุกวัน	ภายใน ๑๕ วันทำการ	
ร้องเรียนผ่านไปรษณีย์	ทุกวัน	ภายใน ๑๕ วันทำการ	
โรงเรียนผ่าน Facebook	ทุกวัน	ภายใน ๑๕ วันทำการ	
โรงเรียนทางโทรศัพท์	ทุกวัน	ภายใน ๑๕ วันทำการ	

ภาคผนวก

แบบบันทึกการรับแจ้งเรื่องร้องเรียน
กรณีการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่โรงเรียนบ้านภูเขาทอง

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

๑. การร้องเรียน/ผู้ร้องเรียนทาง

() โทรศัพท์ () มาให้ถ้อยคำด้วยตัวเอง () เว็บไซต์/Facebook

๒. ข้อมูลเรื่องที่ร้อง

(๑) ชื่อเจ้าหน้าที่ผู้ถูกร้องเรียน.....

(๒) ตำแหน่ง.....สังกัด.....

(๓) พฤติกรรมที่น่าเชื่อว่าเป็นการกระทำผิด/ การกระทำผิด/ ช่วงเวลากระทำความผิด

.....

.....

.....

.....

.....

๓. ข้อมูลพยานหลักฐานอ้างอิง ประกอบเรื่องที่ร้องตามข้อ ๒ (ถ้ามี)

(๓.๑) พยานบุคคลที่สามารถให้ข้อมูลเพิ่มเติมได้

.....

.....

.....

(๓.๒) พยานเอกสารหรือหลักฐานอื่น

.....

.....

.....

๔. ข้อมูลเกี่ยวกับผู้ร้อง (ไม่ว่าผู้ร้อง หลงทางโทรศัพท์ หรือมาด้วยตนเองให้สอบถามผู้ร้อง แต่ผู้ร้องจะให้ข้อมูลหรือไม่ก็แล้วแต่ความสมัครใจของผู้ร้อง)

(๔.๑) ชื่อ - สกุล ของผู้ร้อง.....

(๔.๒) เลขบัตรประจำตัวประชาชน.....

เลขบัตรข้าราชการ (ถ้ามี).....

(๔.๓) ที่อยู่ที่สามารถติดต่อได้ บ้านเลขที่.....ถนน.....

ซอย.....ตำบล.....อำเภอ.....จังหวัด.....

รหัสไปรษณีย์..... หมายเลขโทรศัพท์.....

5. ข้อมูลอื่นๆที่อาจเกี่ยวข้อง (ถ้ามี)

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

ลงชื่อผู้ร้อง
(.....)

ลงชื่อ.....ผู้รับเรื่อง
(.....)
ตำแหน่ง.....



โรงเรียนบ้านกุเขาทอง อำเภอสุคิริน จังหวัดนราธิวาส
สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษานราธิวาส เขต ๒
กระทรวงศึกษาธิการ