



คู่มือ แนวปฏิบัติการจัดการร้องเรียน การทุจริต และประพฤตินิষอบ



โรงเรียนบ้านศรีพงษ์

อำเภอตากใบ จังหวัดนราธิวาส

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษานราธิวาส เขต 2

สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน



คู่มือ แนวปฏิบัติการจัดการร้องเรียนการทุจริต
และประพฤติมิชอบ

โรงเรียนบ้านศรีพัง
อำเภอตากใบ จังหวัดนราธิวาส
สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษานราธิวาส เขต ๒
สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน

คำนำ

โรงเรียนบ้านศรีพงษ์ มุ่งเน้นการสร้างธรรมาภิบาลในการบริหารงานและส่งเสริมการมีส่วนร่วม จากทุกภาคส่วนในการตรวจสอบเผื่อระวัง ดังนั้น เพื่อให้การดำเนินการเกี่ยวกับการจัดการเรื่องร้องเรียน การทุจริตที่อาจเกิดขึ้นในโรงเรียนบ้านศรีพงษ์ แก้ไขปัญหาการทุจริตและประพฤติมิชอบให้บรรลุผล เป็นไปในแนวทางเดียวกัน เกิดประโยชน์ต่อการปฏิบัติราชการและประชาชน และอำนวยความสะดวกต่อ เจ้าหน้าที่ ผู้ปฏิบัติงาน จึงได้จัดทำคู่มือการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ โดยได้ รวบรวม แนวทางการดำเนินการเรื่องร้องเรียนการทุจริต ทั้งนี้ เพื่อให้การจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตบรรลุ ผลสัมฤทธิ์ตามภารกิจโรงเรียนบ้านศรีพงษ์

สารบัญ

เรื่อง	หน้า
คำนำ	ก
สารบัญ	ข
หลักการและเหตุผล	๑
สถานที่ตั้ง	๑
ส่วนงานที่รับผิดชอบ	๑
หน้าที่	๑
วัตถุประสงค์	๑
ระยะเวลาเปิดให้บริการ	๑
ช่องทางการร้องเรียน	๒
แผนผังกระบวนการและขั้นตอนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต	๓
หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ	๕
การบันทึกข้อร้องเรียน	๕
การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ไขข้อร้องเรียนและการแจ้งกลับข้อร้องเรียน	๕
การรายงานผลการดำเนินการให้ผู้บริหารทราบ	๕
มาตรฐานงาน	๕
แบบคำร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ	๖

คู่มือการปฏิบัติงานกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน การทุจริตและประพฤติมิชอบ ของโรงเรียนบ้านศรีพจน์

๑. หลักการและเหตุผล

๑.๑ โรงเรียนบ้านศรีพจน์ มุ่งเน้นการสร้างธรรมาภิบาลในการบริหารงานและส่งเสริมการมีส่วนร่วมจากทุกภาคส่วนในการตรวจสอบเฝ้าระวัง ดังนั้นเพื่อให้การดำเนินการเกี่ยวกับการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต ที่อาจเกิดขึ้นในโรงเรียนบ้านศรีพจน์ แก้ไขปัญหาการทุจริตและประพฤติมิชอบให้บรรลุผลเป็นไปในแนวทางเดียวกัน อำนวยความสะดวกต่อเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน เพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการป้องกันและปราบปรามการทุจริตคอร์รัปชันและรับแจ้งเบาะแสและเรื่องร้องเรียนการทุจริตจากช่องทางการร้องเรียนของโรงเรียนบ้านศรีพจน์ (Good Governance) เกิดประโยชน์ต่อการปฏิบัติราชการและประชาชน

๒. สถานที่ตั้ง

โรงเรียนบ้านศรีพจน์ ตั้งอยู่หมู่ที่ ๓ ตำบลเกาะสะท้อน อำเภอดงขี้เหล็ก จังหวัดนครราชสีมา สำนักงานเขตพื้นที่ การศึกษาประถมศึกษานครราชสีมา เขต ๒

๓. ส่วนงานที่รับผิดชอบ

กลุ่มบริหารงบประมาณและแผน

๔. หน้าที่

รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบที่อาจเกิดขึ้นในโรงเรียนบ้านศรีพจน์

๕. วัตถุประสงค์

๕.๑ เพื่อให้การดำเนินงานจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบโรงเรียนบ้านศรีพจน์ มีกระบวนการ ขั้นตอนและแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน

๕.๒ เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียนที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอและมีประสิทธิภาพ

๕.๓ เพื่อพิทักษ์สิทธิของประชาชนและผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ตามหลักธรรมาภิบาล (Good Governance)

๖. ระยะเวลาเปิดบริการ

- เปิดให้บริการวันจันทร์ ถึง วันศุกร์ ตั้งแต่เวลา ๐๘.๓๐ – ๑๖.๓๐ น.
- เปิดให้บริการทางสื่ออิเล็กทรอนิกส์ ผ่านทางหน้าเว็บไซต์โรงเรียนบ้านศรีพจน์ ตลอด ๒๔ ชั่วโมง

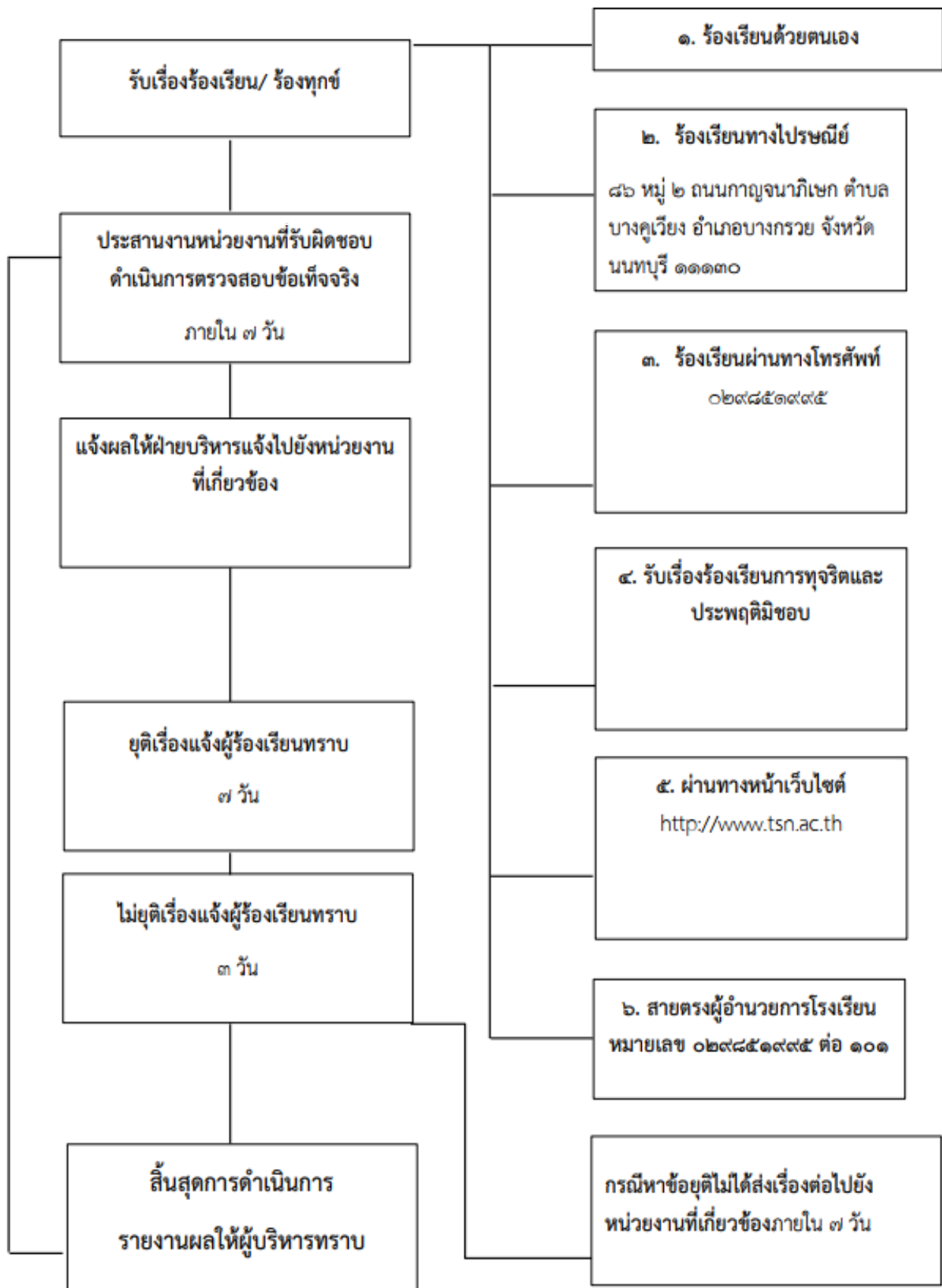
๗. ช่องทางการร้องเรียน

- ๑) แจ้งด้วยตนเอง แจ้งได้ที่ กลุ่มบริหารงบประมาณและแผน
- ๒) ทางไปรษณีย์ โรงเรียนบ้านศรีพจน์ หมู่ที่ ๓ ตำบลเกาะสะท้อน อำเภอดงขี้เหล็ก จังหวัดนครราชสีมา

๙๖๑๑๐

- ๓) ร้องเรียนทางโทรศัพท์ หมายเลข ๐๘๔๙๖๘๓๗๙๖
- ๔) ผู้รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ
- ๕) ผ่านทางหน้าเว็บไซต์ <https://www.nara๒.go.th/wl/bsp>
- ๖) สายตรงผู้อำนวยการโรงเรียน หมายเลข ๐๘๔๙๖๘๓๗๙๖

๘. แผนผังกระบวนการและขั้นตอนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต



ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบ ช่องทาง	ส่วนงานที่รับผิดชอบ	ระยะเวลาการดำเนินการ รับร้องเรียน/ร้องทุกข์เพื่อประสานหาทางแก้ไขปัญหา	หมายเหตุ
ร้องเรียนด้วยตนเอง	ทุกครั้งที่มีการร้องเรียน	กลุ่มบริหารงบประมาณและแผน	ภายใน ๗ วันทำการ	
ทางไปรษณีย์	ทุกครั้ง	กลุ่มบริหารงบประมาณและแผน	ภายใน ๗ วันทำการ	
ร้องเรียนทางโทรศัพท์	ทุกวันทำการ	กลุ่มบริหารงบประมาณและแผน	ภายใน ๗ วันทำการ	
ร้องเรียนผ่านตู้ร้องเรียน	ทุกวันทำการ	กลุ่มบริหารงบประมาณและแผน	ภายใน ๗ วันทำการ	
ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์	ทุกวันทำการ	กลุ่มบริหารงบประมาณและแผน	ภายใน ๗ วันทำการ	
สายตรงผู้อำนวยการ	ทุกวันทำการ	สำนักงานผู้อำนวยการ	ภายใน ๗ วันทำการ	

๙. หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

- ๑) ใช้ถ้อยคำหรือข้อความสุภาพ
- ๒) ข้อร้องเรียน ต้องเป็นเรื่องจริงที่มีมูลเหตุ มิได้หวังสร้างกระแสหรือสร้างข่าวที่เสียหายต่อบุคคลอื่นหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
- ๓) เป็นเรื่อง que ผู้ร้องเรียนได้รับความไม่ชอบธรรม อันเนื่องมาจากการปฏิบัติหน้าที่ต่างๆ ของเจ้าหน้าที่สังกัดโรงเรียนบ้านศรีพ้งัน
- ๔) เรื่องร้องเรียนที่มีข้อมูลไม่ครบถ้วน ไม่เพียงพอหรือไม่สามารถหาข้อมูลเพิ่มเติมได้ในการดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง สืบสวน สอบสวน ให้ยุติเรื่อง หรือรับทราบเป็นข้อมูลและเก็บเป็นฐานข้อมูล

๑๐. การบันทึกข้อร้องเรียน

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

๑๑. การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ไขข้อร้องเรียนและการแจ้งกลับข้อร้องเรียน

- ๑) หากเรื่องร้องเรียนอยู่ในอำนาจหน้าที่ของกองหรือสำนักให้หน่วยงานนั้นรายงานผลให้ผู้ร้องเรียนทราบโดยตรงภายใน ๗ วัน นับแต่วันที่ได้รับเรื่องร้องเรียนและสำเนาให้กลุ่มบริหารงบประมาณและแผนจำนวน ๑ ชุด เพื่อจะได้ รวบรวมสรุปรายงานรายไตรมาสต่อไป
- ๒) หากเรื่องร้องเรียนนั้นผู้บังคับบัญชามอบหมายให้เจ้าหน้าที่กลุ่มบริหารงบประมาณและแผนดำเนินการโดยตรงให้เจ้าหน้าที่รายงานผู้ร้องเรียนทราบภายใน ๗ วัน นับแต่ได้รับเรื่องร้องเรียน

๑๒. การรายงานผลการดำเนินการให้ผู้บริหารทราบ

- ๑) ให้รวบรวมและรายงานสรุปการจัดการข้อร้องเรียนให้ผู้บริหารทราบทุกเดือน
- ๒) จัดทำแบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการประชาชน
- ๓) ให้รวบรวมรายงานสรุปข้อร้องเรียนหลังจากสิ้นปีงบประมาณ เพื่อนำมาวิเคราะห์การจัดการ ข้อร้องเรียนในภาพรวมของหน่วยงาน เพื่อใช้เป็นแนวทางในการแก้ไข ปรับปรุง พัฒนาองค์กร ต่อไป

๑๓. มาตรฐานงาน

๑. การดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด
๒. กรณีได้รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ให้ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์โรงเรียนบ้านศรีพ้งัน ดำเนินการตรวจสอบและพิจารณาส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ดำเนินการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ให้แล้วเสร็จภายใน ๗ วัน ทำการ

๑๔. แบบคำร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

แบบคำร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

เรื่อง

เรียน

โรงเรียนบ้านศรีพจน์ วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

ข้าพเจ้า.....อายุ.....ปี อยู่บ้านเลขที่..... หมู่ที่.....

ตำบล.....อำเภอ.....จังหวัด.....โทรศัพท์.....

อาชีพ..... ตำแหน่ง

เลขที่บัตรประชาชน.....ออกโดย.....

วันออกบัตร.....บัตรหมดอายุ. มีความประสงค์ขอร้องเรียน/

แจ้งเบาะแสต่อต้านการทุจริต เพื่อให้โรงเรียนบ้านศรีพจน์ พิจารณาดำเนินการตรวจสอบหรือช่วยเหลือ และ

แก้ไขปัญหา กรณี ชื่อ - นามสกุลของผู้ถูกร้อง รายละเอียดการ

ร้อง.....

ทั้งนี้ ข้าพเจ้าขอรับรองว่าคำร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบตามข้อความข้างต้นเป็นจริงทุกประการ

โดย ข้าพเจ้าขอส่งเอกสารหลักฐานประกอบการร้องเรียน (ถ้ามี) ได้แก่

๑).จำนวน. ชุด

๒).จำนวน. ชุด

๓).จำนวน. ชุด

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการต่อไป

ขอแสดงความนับถือ

.....

()



**คู่มือ แนวปฏิบัติการจัดการร้องเรียน
การทุจริต และประพฤตินิสัย**



โรงเรียนบ้านศรีพงษ์

อำเภอตากใบ จังหวัดนราธิวาส

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษานราธิวาส เขต 2

สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน