



**คู่มือ / แนวทาง
การปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียน
การทุจริต และประพฤติมิชอบ**

โรงเรียนบ้านหนองแวงวิทยา

ตำบลหนองกุง อำเภอโนนคูณ จังหวัดศรีสะเกษ
สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาศรีสะเกษ เขต 1
สำนักงานคณะกรรมการศึกษาขั้นพื้นฐาน

คำนำ

การป้องกันและปราบปรามการทุจริตและความโปร่งใส ถือเป็นสิ่งสำคัญในการตรวจสอบความถูกต้อง และป้องกันไม่ให้เกิดการทุจริตนำไปสู่การสร้างความไว้วางใจซึ่งกันและกัน รวมถึงเป็นการควบคุมการดำเนินงาน กำหนดทิศทางของการป้องกันการทุจริตและประพฤติมิชอบเพื่อให้หน่วยงานปราศจากการทุจริต และเพื่อพัฒนา หน่วยงานให้มีคุณธรรม จริยธรรม

โรงเรียนบ้านหนองแวงวิทยา จึงจัดทำคู่มือ/แนวทางการปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียน/ แจ้งเบาะแส ด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ เพื่อเป็นหลักเกณฑ์ขั้นตอนวิธีปฏิบัติงานให้สอดคล้องกับ กระบวนการจัดการเรื่อง ร้องเรียน/ร้องทุกข์ หวังเป็นอย่างยิ่งว่า คู่มือ/แนวทางการปฏิบัติการจัดการเรื่อง ร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการ ทุจริตและประพฤติมิชอบ จะเป็นประโยชน์สำหรับหน่วยงาน และบุคลากรใน การนำไปปฏิบัติงานอย่างมี ประสิทธิภาพ

โรงเรียนบ้านหนองแวงวิทยา

บทนำ

1. หลักการและเหตุผล

โรงเรียนบ้านหนองแวงวิทยา ให้ความสำคัญกับการบริหารงานด้วยระบบคุณธรรมและความโปร่งใส รวมทั้งการรณรงค์และเสริมสร้างวัฒนธรรมขององค์กร เพื่อนำไปสู่การพัฒนาและยกระดับการบริหารจัดการให้เป็นไปตามหลักธรรมาภิบาล สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติ ว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริตภาครัฐ ซึ่งได้มีการกำหนดมาตรการปลูกจิตสำนึก ป้องกันปราบปรามและสร้างเครือข่าย ในการป้องกันและปราบปรามการทุจริต และการดำเนินการส่งเสริมคุ้มครองคุณธรรม จริยธรรม ของเจ้าหน้าที่ของโรงเรียนบ้านหนองแวงวิทยา อำเภอนโนนคูณ โดยมีเป้าหมาย คือ เจ้าหน้าที่ สามารถปฏิบัติราชการได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลประชาชนได้รับบริการที่ได้มีความพึงพอใจเชื่อมั่นและศรัทธาต่อการบริหารราชการของหน่วยงาน

2. วัตถุประสงค์

- 1) เพื่อให้บุคลากรที่เกี่ยวข้อง หรือเจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบสามารถนำไปใช้เป็นแนวทางการดำเนินงานให้เกิดความเป็นธรรม ปฏิบัติงานได้ตามมาตรฐานของกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติชอบของเจ้าหน้าที่ได้อย่างมีประสิทธิภาพ
- 2) เพื่อสร้างความมั่นใจว่ากระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบเป็นไปตามขั้นตอนและสอดคล้องตามข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์ และกฎหมายที่เกี่ยวข้อง อย่างถูกต้องและครบถ้วน
- 3) เพื่อเป็นการแสดงขั้นตอนและวิธีการปฏิบัติงาน ซึ่งสามารถถ่ายทอดให้กับผู้ที่เข้ามาปฏิบัติงานในภายหลังได้ ส่งผลให้ผู้ให้บริการสามารถเข้าใจและใช้ประโยชน์จากกระบวนการที่มีอยู่และสามารถพัฒนาการปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ รวมทั้งสามารถแสดงหรือเผยแพร่ให้กับบุคคลภายนอกได้ทราบเพื่อนำไปสู่การให้ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ ทั้งนี้เพื่อนำไปสู่การปรับปรุงกระบวนการในการปฏิบัติงานต่อไป
- 4) เพื่อพิทักษ์สิทธิของประชาชนและผู้ร้องเรียนตามหลักธรรมาภิบาล

3.บทบาทหน้าที่ของหน่วยงานที่รับผิดชอบ

มีบทบาทหน้าที่ในการดำเนินการเสริมสร้างความแข็งแกร่งและเป็นเครือข่ายสำคัญในการขับเคลื่อนนโยบายและมาตรการต่าง ๆ ในการต่อต้านการทุจริตในองค์กรรวมทั้งบูรณาการเชื่อมโยงเชื่อมโยงกับศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตคอร์ปชั่น

1) เสนอแนะแก่หัวหน้าส่วนราชการเกี่ยวกับการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบของส่วนราชการรวมทั้งจัดทำแผนปฏิบัติการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบของส่วนราชการให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและนโยบายของรัฐบาลที่เกี่ยวข้อง

2) ประสาน เร่งรัดและกำกับให้หน่วยงานในสังกัดดำเนินการตามแผนปฏิบัติการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบของส่วนราชการ

3) ดำเนินการเกี่ยวกับข้อร้องเรียนการทุจริตการปฏิบัติหรือการละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบของเจ้าหน้าที่ในส่วนราชการ

4) คຸ້ມครองจริยธรรมตามประมวลจริยธรรมข้าราชการ

5) ประสานงานที่เกี่ยวข้องกับการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบและการคຸ້ມครองจริยธรรมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

6) ติดตาม ประเมินผล และจัดทำรายงานการป้องกันและปราบปรามการทุจริต และประพฤติมิชอบและการคຸ້ມครองจริยธรรม เสนอหัวหน้าส่วนราชการและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

7) ปฏิบัติงานสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องหรือที่ได้รับมอบหมาย

4.หลักเกณฑ์การร้องเรียน

1) เรื่องที่จะนำมาร้องเรียนต้องเป็นเรื่องที่ผู้ร้องได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหายอันเนื่องมาจากเจ้าหน้าที่ปฏิบัติหน้าที่ เช่น ละเลยต่อหน้าที่ที่กฎหมายกำหนดให้ต้องปฏิบัติ ปฏิบัติหน้าที่ล่าช้าเกินสมควรทุจริตและประพฤติมิชอบ หรือ กระทำการฝ่าฝืนหรือนอกเหนืออำนาจหน้าที่ที่กฎหมายกำหนด

2) เรื่องที่ร้องเรียนต้องเป็นเรื่องจริงที่มีมูลมิใช่ลักษณะกระแสข่าวที่สร้างความเสียหายแก่บุคคลที่ขาดหลักฐานแวดล้อมที่ปรากฏชัดแจ้งตลอดจนขาดพยานบุคคลที่แน่นอน

3) ร้องเรียนเป็นหนังสือต้องใช้ถ้อยคำสุภาพและต้องระบุข้อมูล ชื่อ - สกุล ลายมือชื่อ ที่อยู่ วัน เดือน ปี รายละเอียดของเรื่องร้องเรียนให้ชัดเจน ตลอดจนพยานหลักฐานต่างๆ (ถ้ามี)

5.เรื่องร้องเรียนที่อาจไม่รับพิจารณา

1) เรื่องร้องเรียนที่มีได้ทำเป็นหนังสือ

2) เรื่องร้องเรียนที่มะบุพยานหลักฐานที่เพียงพอ กรณีการร้องเรียนที่มีลักษณะบัตรสนเท่ห์จะรับพิจารณาเฉพาะรายที่ระบุหลักฐานกรณีแวดล้อมที่ปรากฏชัดแจ้ง ตลอดจนชี้ชัดพยานบุคคลที่แน่นอนเท่านั้น

3) เรื่องร้องเรียนที่ไม่ระบุข้อมูลตามหลักเกณฑ์การร้องเรียนตามข้อ 3

6.ช่องทางแจ้งเรื่องร้องเรียนการทุจริต

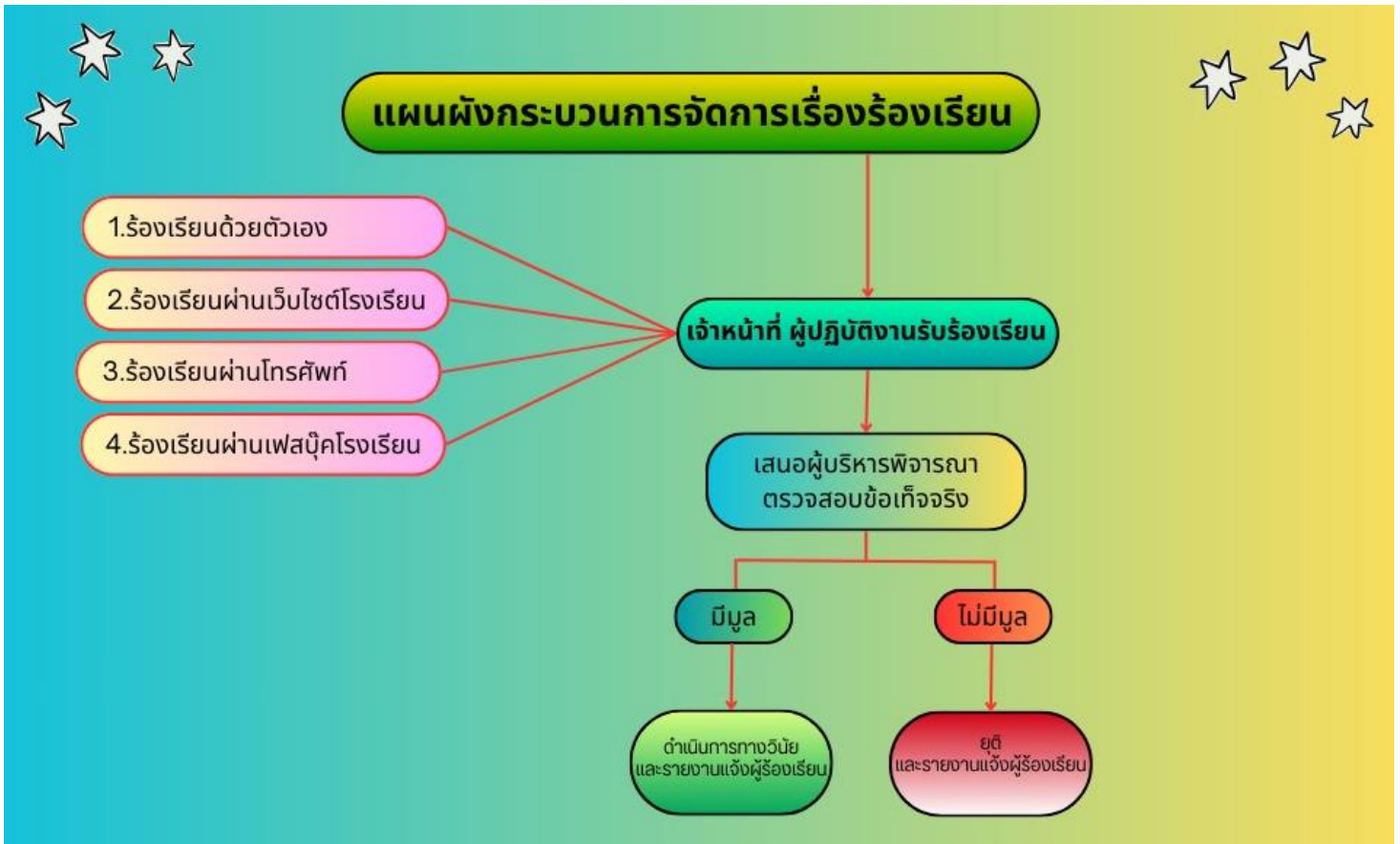
1) ร้องเรียนด้วยตนเอง

2) ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์โรงเรียนบ้านหนองแวงวิทยา (<http://nw.ssk.in.th/>)

3) ร้องเรียนทางโทรศัพท์ 095-6054059

4) ร้องเรียนทาง online เช่น Facebook : โรงเรียนบ้านหนองแวงวิทยา สพป.ศก. 1

7.แผนผังกระบวนการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสการทุจริตและความประพฤติมิชอบ



8. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน/หน่วยงานที่รับผิดชอบ

- 1) หน่วยงานรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบจากช่องทาง การร้องเรียน 4 ช่องทาง
- 2) คัดแยก วิเคราะห์เนื้อหาของเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ
- 3) สรุปรายความเห็นเสนอและจัดทำหนังสือถึงผู้บังคับบัญชาทราบและพิจารณา
- 4) ส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการ/ตอบข้อซักถามชี้แจงข้อเท็จจริง
- 5) แจ้งผู้ร้องเรียน/ ร้องทุกข์เพื่อทราบเบื้องต้นภายใน 15 วัน
- 6) รับรายงานและติดตามความก้าวหน้าผลการดำเนินงานจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
- 7) เก็บข้อมูลในระบบสารบรรณเพื่อการประมวลผลและสรุปวิเคราะห์เสนอผู้บริหาร
- 8) ดำเนินการจัดเก็บเรื่อง

9. การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ

ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบที่เข้ามามายังหน่วยงานจากช่องทางต่างๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนดดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องเรียนเพื่อประสานหาทางแก้ไข	หมายเหตุ
ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์	ทุกวัน	ภายใน ๑๕ วันทำการ	
ร้องเรียนผ่านโทรศัพท์	ทุกวัน	ภายใน ๑๕ วันทำการ	
ร้องเรียนด้วยตัวเอง	ทุกวัน	ภายใน ๑๕ วันทำการ	

10. มาตรการคุ้มครองและรักษาความลับของผู้ร้องเรียนและผู้ให้ข้อมูล

เพื่อให้การคุ้มครองสิทธิของผู้ร้องเรียนและผู้ให้ข้อมูลที่กระทำโดยสุจริต หน่วยงานต้องปกปิดชื่อที่อยู่หรือข้อมูลใดๆ ที่สามารถระบุถึงตัวผู้ร้องหรือผู้ให้ข้อมูล และเก็บรักษาข้อมูลของผู้ร้องเรียนและผู้ให้ข้อมูลไว้เป็นความลับ โดยจำกัดเฉพาะผู้รับผิดชอบในการดำเนินการตรวจสอบเรื่องร้องเรียนเท่านั้นที่สามารถเข้าถึงข้อมูลดังกล่าวได้ ทั้งนี้ผู้ได้รับข้อมูลจากกรปฏิบัติหน้าที่ที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียนมีหน้าที่เก็บข้อมูลข้อร้องเรียนและเอกสารหลักฐานของผู้ร้องเรียนและผู้ให้ข้อมูลไว้เป็นความลับ ห้ามเปิดเผยข้อมูลแก่บุคคลอื่นที่ไม่มีหน้าที่เกี่ยวข้อง เว้นแต่เป็นการเปิดเผยตามหน้าที่ที่กฎหมายกำหนดหรือต่อเจ้าหน้าที่ผู้มีอำนาจสั่งให้เปิดเผยข้อมูลตามที่กฎหมายกำหนด

แบบคำร้องเรียน/ร้องทุกข์/ขอความช่วยเหลือ

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาศรีสะเกษ เขต 1

วันที่ เดือน..... พ.ศ.

๑. ข้อมูลผู้ร้องเรียน

ชื่อ - สกุล หมายเลขที่บัตรประชาชน.....

อยู่บ้านเลขที่..... หมู่ที่ถนน ตำบลอำเภอ.....

จังหวัด รหัสไปรษณีย์.....หมายเลขโทรศัพท์.....

E-mai.....

๒. ข้อมูลเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ /ขอความช่วยเหลือ

ประเภทปัญหา การทุจริต ร้องเรียนเจ้าหน้าที่/หน่วยงานของรัฐ อื่นๆ

เรื่อง

ข้อความ.....

๓. ความประสงค์ของผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์/ขอความช่วยเหลือ

มีเอกสารแนบ จำนวน แผ่น

ข้าพเจ้าขอรับรองว่าข้อความดังกล่าวข้างต้นที่ได้ยื่นที่กลุ่มบริหารงานทั่วไป โรงเรียนบ้านหนองแวง เป็นความจริงทุกประการและขอรับผิดชอบต่อข้อเท็จจริงดังกล่าวข้างต้นทั้งหมด และข้าพเจ้ารับทราบว่าการนำความเท็จมาร้องเรียน ร้องทุกข์ต่อเจ้าหน้าที่ซึ่งทำให้ผู้อื่นได้รับความเสียหาย เป็นความผิดตามประมวลกฎหมายอาญฐานแจ้งความเท็จต่อเจ้าพนักงาน

ลงชื่อ.....ผู้ร้องเรียน

(.....)