



คู่มือ

แนวปฏิบัติการจัดการร้องเรียนการทุจริต
และประพฤติมิชอบ

โรงเรียนชุมชนวัดจันทาราม

อำเภอท่าฉาง จังหวัดสุราษฎร์ธานี

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุราษฎร์ธานี เขต ๒

คำนำ

โรงเรียนชุมชนวัดจันทาราม มุ่งเน้นการสร้างธรรมาภิบาลในการบริหารงานและส่งเสริมการมีส่วนร่วมจากทุกภาคส่วนในการตรวจสอบเฝ้าระวัง ดังนั้น เพื่อให้การดำเนินการเกี่ยวกับการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตที่อาจเกิดขึ้นในโรงเรียนชุมชนวัดจันทาราม แก้ไขปัญหาการทุจริตและประพฤติมิชอบให้บรรลุผลเป็นไปในแนวทางเดียวกัน เกิดประโยชน์ต่อการปฏิบัติราชการและประชาชน และอำนวยความสะดวกต่อเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน จึงได้จัดทำคู่มือการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ โดยได้รวบรวมแนวทางการดำเนินการเรื่องร้องเรียนการทุจริต ทั้งนี้ เพื่อให้การจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตบรรลุผลสัมฤทธิ์ตามภารกิจโรงเรียนชุมชนวัดจันทาราม

สารบัญ

เรื่อง	หน้า
คำนำ	ก
สารบัญ	๒
หลักการและเหตุผล	๑
สถานที่ตั้ง	๑
ส่วนงานที่รับผิดชอบ	๑
หน้าที่	๑
วัตถุประสงค์	๑
ระยะเวลาเปิดให้บริการ	๑
ช่องทางการร้องเรียน	๒
แผนผังกระบวนการและขั้นตอนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต	๔
หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ	๖
การบันทึกข้อร้องเรียน	๖
การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ไขข้อร้องเรียนและการแจ้งกลับข้อร้องเรียน	๖
การรายงานผลการดำเนินการให้ผู้บริหารทราบ	๖
มาตรฐานงาน	๖
แบบคำร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ	๗

คู่มือการปฏิบัติงานกระบวนการจัดเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ของโรงเรียนชุมชนวัดจันทาราม

๑. หลักการและเหตุผล

โรงเรียนชุมชนวัดจันทารามมุ่งเน้นการสร้างธรรมาภิบาลในการบริหารงานและส่งเสริมการมีส่วนร่วมจากทุกภาคส่วนในการตรวจสอบเฝ้าระวัง ดังนั้นเพื่อให้การดำเนินการเกี่ยวกับการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตที่อาจเกิดขึ้นในโรงเรียนชุมชนวัดจันทาราม แก้ไขปัญหาการทุจริตและประพฤติมิชอบให้บรรลุผลเป็นไปในแนวทางเดียวกัน อำนวยความสะดวกต่อเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน เพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการป้องกันและปราบปรามการทุจริตคอร์รัปชัน และรับแจ้งเบาะแสและเรื่องร้องเรียนการทุจริตจากช่องทางการร้องเรียนโรงเรียนชุมชนวัดจันทาราม โดยปฏิบัติตามคู่มือการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ซึ่งสอดคล้องกับพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ตามหลักธรรมาภิบาล (Good Governance) เกิดประโยชน์ต่อการปฏิบัติราชการและประชาชน

๒. สถานที่ตั้ง

โรงเรียนชุมชนวัดจันทาราม อำเภอท่าม่วง จังหวัดสุราษฎร์ธานี

๓. ส่วนงานที่รับผิดชอบ

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุราษฎร์ธานี เขต ๒

๔. หน้าที่

รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบที่อาจเกิดขึ้นในโรงเรียนชุมชนวัดจันทาราม

๕. วัตถุประสงค์

๕.๑ เพื่อให้การดำเนินงานจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบโรงเรียนชุมชนวัดจันทาราม มีกระบวนการ ขั้นตอนและแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน

๕.๒ เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียนที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอและมีประสิทธิภาพ

๕.๓ เพื่อพิทักษ์สิทธิของประชาชนและผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ตามหลักธรรมาภิบาล (Good Governance)

๖. ระยะเวลาเปิดให้บริการ

เปิดให้บริการวันจันทร์ ถึง วันศุกร์ ตั้งแต่เวลา ๐๘.๓๐ - ๑๖.๓๐ น.

เปิดให้บริการทางสื่ออิเล็กทรอนิกส์ ผ่านทางเว็บไซต์โรงเรียนชุมชนวัดจันทาราม ตลอด ๒๔ ชั่วโมง

๗. ช่องทางการร้องเรียน

- ๑) แจ้งด้วยตนเอง แจ้งได้ที่ โรงเรียนชุมชนวัดจันทาราม อำเภอท่าฉาง จังหวัดสุราษฎร์ธานี
- ๒) ทางไปรษณีย์ เลขที่ ๕ หมู่ ๔ ตำบลท่าฉาง อำเภอท่าฉาง จังหวัดสุราษฎร์ธานี ๘๔๑๕๐
- ๓) ร้องเรียนทางโทรศัพท์ หมายเลข ๐๗๗-๓๘๙๑๑๙
- ๔) ผู้รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ โรงเรียนชุมชนวัดจันทาราม
- ๕) ผ่านทางหน้าเว็บไซต์ <http://www.wjtr.ac.th>

1 หน้าหลัก



2 บริการผู้ปกครอง - ร้องเรียน

แผนการดำเนินงาน

- แผนดำเนินงานประจำปี
- รายงานการกำกับติดตามการดำเนินงาน รายไตรมาส
- รายงานผลการดำเนินงานประจำปี

บริการนักเรียน

- ตรวจสอบผลการเรียน
- ตารางสอน

บริการผู้ปกครอง

- สอบถาม
- **ร้องเรียน**
- ค่าใช้จ่ายออนไลน์

E - Service

ระบบรายงานสถิตินักเรียน

3 ขึ้นหน้าต่าง ช่องทางร้องเรียน

กรุณากรอกข้อมูลให้ครบถ้วนในการ
เสนอจร้องเรียน เพราะมีความ
จำเป็นในการตรวจสอบข้อมูลและส่ง
กลับข้อมูลไปยังผู้ร้องเรียน แล้วกด
เมนู **ส่งเรื่องร้องเรียน**

ช่องทางร้องเรียน

กรุณากรอกข้อมูลให้ครบถ้วนในการเสนอจร้องเรียน เพราะมีความจำเป็นในการตรวจสอบข้อมูลและส่งกลับข้อมูลไปยังผู้ร้องเรียน

กรุณาระบุเรื่องที่ร้องเรียน

ชื่อ - สกุล *

เลขประจำตัวประชาชน *

ที่อยู่ *

โทรศัพท์ *

อีเมล *

หัวข้อเรื่อง *

กรอกข้อมูลการร้องเรียน *

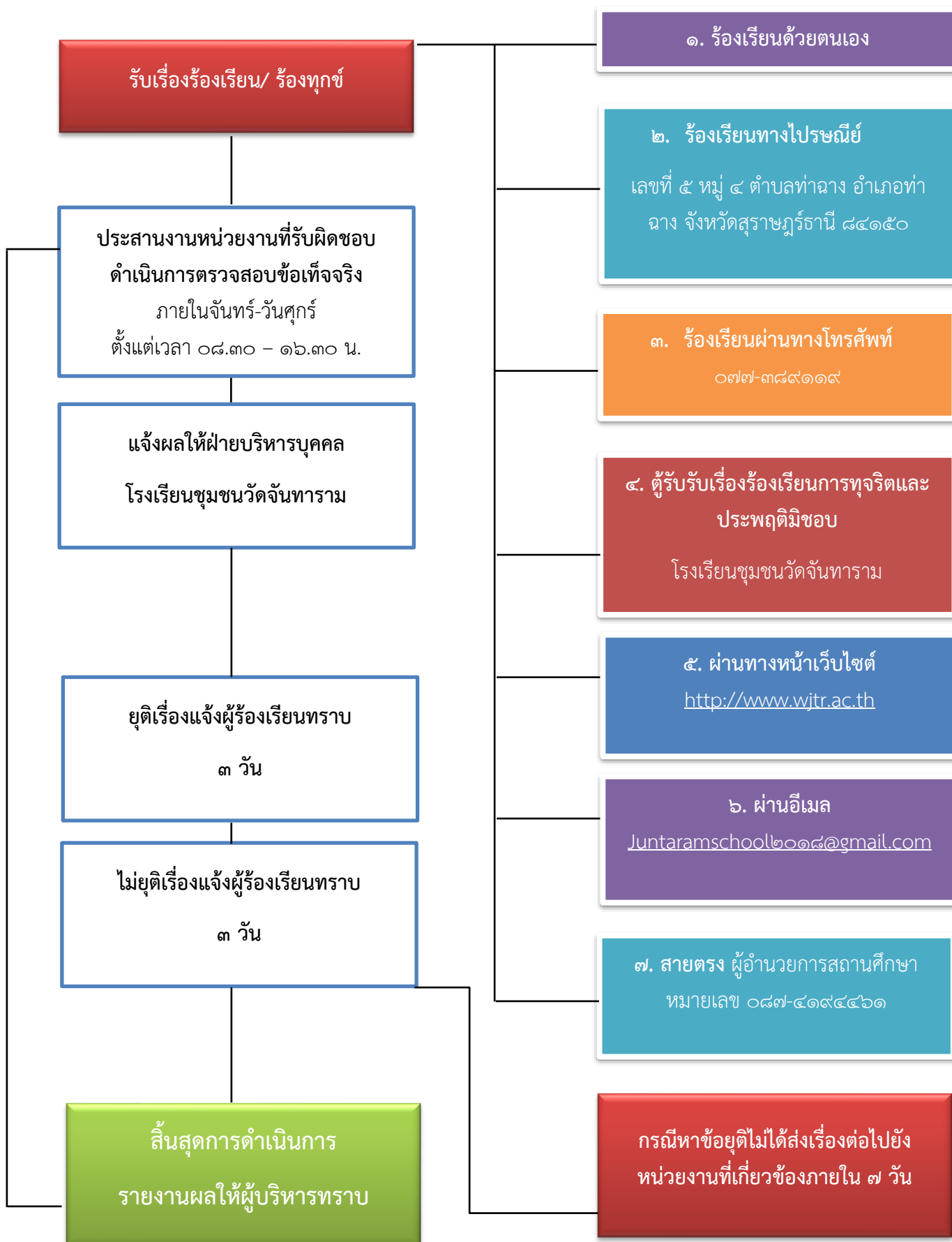
ส่งเรื่องร้องเรียน

* คำแนะนำการร้องเรียนควรมีรายละเอียดให้ครบถ้วนตามที่กำหนด ดังนี้
- คำร้องเรียนต้องระบุเกี่ยวกับ ชื่อ - สกุล ที่อยู่ โทรศัพท์ และอีเมล (e-mail) ของผู้ส่งที่สามารถติดต่อได้ให้ชัดเจน เพื่อประโยชน์ในการติดต่อกลับและยืนยันข้อมูลการร้องเรียนหรือข้อเท็จจริงเพิ่มเติมให้ชัดเจนสามารถดำเนินการต่อไปได้
- สำหรับข้อมูลของท่านจะถูกเก็บเป็นความลับอย่างที่สุด
- กรณีที่ไม่เป็นสมาชิก - สกุลจริงสำเนาเป็น "บัตรสนทน" ซึ่งหากไม่ระบุชื่อนามสกุลจริงจะแจ้งเจ้าหน้าที่ดำเนินการสืบสวนข้อเท็จจริงได้ อาจไม่รับหรือยกเรื่องร้องเรียนดังกล่าวขึ้นพิจารณาได้

๖) ผ่านอีเมล Juntaramschool2018@gmail.com

๗) สายตรง ผู้อำนวยการสถานศึกษา หมายเลข ๐๘๗-๔๑๙๔๔๖๑๘.

แผนผังกระบวนการและขั้นตอนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต



ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบ ช่องทาง	ส่วนงานที่รับผิดชอบ	ระยะเวลาการดำเนินการ รับร้องเรียน/ร้องทุกข์ เพื่อประสานหาทางแก้ไขปัญหา	หมายเหตุ
ร้องเรียนด้วยตนเอง	ทุกครั้งที่มีการร้องเรียน	บริหารบุคคล	จันทร์-วันศุกร์ ตั้งแต่เวลา ๐๘.๓๐ - ๑๖.๓๐ น.	
ทางไปรษณีย์	ทุกครั้ง	บริหารบุคคล	จันทร์-วันศุกร์ ตั้งแต่เวลา ๐๘.๓๐ - ๑๖.๓๐ น.	
ร้องเรียนทางโทรศัพท์	ทุกวันทำการ	บริหารบุคคล	ตลอด ๒๔ ชม.	
ร้องเรียนผ่านตู้ร้องเรียน	ทุกวันทำการ	บริหารบุคคล	จันทร์-วันศุกร์ ตั้งแต่เวลา ๐๘.๓๐ - ๑๖.๓๐ น.	
ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์	ทุกวันทำการ	บริหารบุคคล	ตลอด ๒๔ ชม.	
ร้องเรียนผ่านผ่านอีเมล	ทุกวันทำการ	บริหารบุคคล	ตลอด ๒๔ ชม.	
สายตรงผู้อำนวยการ สถานศึกษา	ทุกวันทำการ	บริหารบุคคล	ตลอด ๒๔ ชม.	

๙. หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

๑) ใช้ถ้อยคำหรือข้อความสุภาพ

๒) ข้อร้องเรียน ต้องเป็นเรื่องจริงที่มีมูลเหตุ มิได้หวังสร้างกระแสหรือสร้างข่าวที่เสียหายต่อบุคคลอื่นหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๓) เป็นเรื่องและผู้ร้องเรียนได้รับความไม่ชอบธรรม อันเนื่องมาจากการปฏิบัติหน้าที่ต่างๆ ของข้าราชการครู และบุคลากรทางการศึกษา สังกัดโรงเรียนชุมชนวัดจันทาราม

๔) เรื่องร้องเรียนที่มีข้อมูลไม่ครบถ้วน ไม่เพียงพอหรือไม่สามารถหาข้อมูลเพิ่มเติมได้ในการดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง สืบสวน สอบสวน ให้ยุติเรื่อง หรือรับทราบเป็นข้อมูลและเก็บเป็นฐานข้อมูล

๑๐. การบันทึกข้อร้องเรียน

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

๒) ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียน เจ้าหน้าที่ต้องบันทึกข้อร้องเรียนลงในสมุดรับเรื่องร้องเรียนการทุจริต

๑๑. การรายงานผลการดำเนินการให้ผู้บริหารทราบ

๑) ให้รวบรวมและรายงานสรุปการจัดการข้อร้องเรียนให้ผู้บริหารทราบทุกเดือน

๒) จัดทำแบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการประชาชน

๓) ให้รวบรวมรายงานสรุปข้อร้องเรียนหลังจากสิ้นปีงบประมาณ เพื่อนำมาวิเคราะห์การจัดการข้อร้องเรียนในภาพรวมของหน่วยงาน เพื่อใช้เป็นแนวทางในการแก้ไข ปรับปรุง พัฒนาองค์กร ต่อไป

๑๒. มาตรฐานงาน

๑. การดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด

๒. กรณีได้รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ให้ฝ่ายรับเรื่องราวร้องทุกข์โรงเรียนชุมชนวัดจันทาราม ดำเนินการตรวจสอบและพิจารณาส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ดำเนินการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ให้แล้วเสร็จภายใน ๓ วัน ทำการ

๑๔. แบบคำร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

แบบคำร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

โรงเรียนชุมชนวัดจันทาราม

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

เรื่อง

เรียน ผู้อำนวยการโรงเรียนชุมชนวัดจันทาราม

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

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

อาชีพ..... ตำแหน่ง.....

เลขที่บัตรประชาชน..... ออกโดย.....

วันออกบัตร.....บัตรหมดอายุ.....มีความประสงค์ขอร้องเรียน/

แจ้งเบาะแสต่อต้านการทุจริต เพื่อให้โรงเรียนชุมชนวัดจันทาราม พิจารณาดำเนินการตรวจสอบหรือช่วยเหลือ

และแก้ไขปัญหาคกรณ ชื่อ - นามสกุลของผู้ถูกร้อง.....

รายละเอียดการร้อง.....

ทั้งนี้ ข้าพเจ้าขอรับรองว่าคำร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบตามข้อความข้างต้นเป็นจริงทุกประการ โดย ข้าพเจ้าขอส่งเอกสารหลักฐานประกอบการร้องเรียน (ถ้ามี) ได้แก่

๑).....จำนวน.....ชุด

๒).....จำนวน.....ชุด

๓).....จำนวน.....ชุด

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการต่อไป

ขอแสดงความนับถือ

.....

(.....)