แนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียน การทุจริตและประพฤติมิชอบ

โรงเรียนบ้านเขาปูน
สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุราษฎร์ธานี เขต ๓
สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน
กระทรวงศึกษาธิการ

ประกาศ โรงเรียนบ้านเขาปูน
เรื่อง หลักเกณฑ์ มาตรการ แนวทางการปฏิบัติเกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียน
กรณีเกิดการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่

.....

ตามยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต ยุทธศาสตร์ที่ ๔ พัฒนาระบบการป้องกันการทุจริตเชิงรุก โดยมุ่งเน้นการพัฒนากลไกและกระบวนงานด้านการป้องกันการทุจริตของประเทศไทยให้มีความเข้มแข็งและประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น เพื่อลดโอกาสการทุจริตหรือการทำให้เกิดทุจริตเกิดยากขึ้นหรือไม่เกิดขึ้น โดยเฉพาะการกำหนดกลไกด้านกฎหมายกลไกทางบริหารและกลไก อื่นๆ ตลอดจนเสริมสร้างการปฏิบัติงานของหน่วยงานทั้งภาครัฐและเอกชนให้มีธรรมาภิบาลมากยิ่งขึ้น

เพื่อให้การดำเนินการด้านการป้องกันและปราบปรามการทุจริตของโรงเรียนบ้านเขาปูน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุราษฎร์ธานี เขต ๓ เป็นไปด้วยความโปร่งใสตรวจสอบได้ทุกขั้นตอน จึงได้กำหนดหลักเกณฑ์ มาตรการ และแนวทางการปฏิบัติเกี่ยวกับการจัดการข้องร้องเรียน ดังนี้

ข้อ ๑ ประกาศนี้เรียกว่า “ประกาศโรงเรียนบ้านเขาปูน เรื่องหลักเกณฑ์ มาตรการ แนวทางการปฏิบัติเกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียน กรณีเกิดการทุจริตและประพฤติชอบของเจ้าหน้าที่”

ข้อ ๒ บทนิยามในประกาศนี้

“เจ้าหน้าที่” หมายความว่า ข้าราชการและบุคลากรทางการศึกษา ในสังกัด โรงเรียนบ้านเขาปูน

“ทุจริต” หมายความว่า การแสวงหาประโยชน์ที่มิควรได้โดยชอบด้วยกฎหมายสำหรับตนเองหรือผู้อื่น

“ประพฤติมิชอบ” หมายความว่า การที่เจ้าหน้าที่ปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติการอย่างใดในตำแหน่ง หรือหน้าที่หรือใช้อำนาจในตำแหน่ง หรือหน้าที่อันเป็นการฝ่าฝืนกฎหมาย ระเบียบข้อบังคับคำสั่งอย่างใดอย่างหนึ่ง และให้ความหมายถึงการประมาทเลินเล่อในหน้าที่ดังกล่าวด้วย

“ข้อร้องเรียน” หมายถึง ข้อร้องเรียนเรื่องการทุจริตการปฏิบัติ หรือละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบ ของเจ้าหน้าที่ของรัฐในสังกัด และข้อกล่าวหาเจ้าหน้าที่ของรัฐที่ไม่ได้ปฏิบัติหน้าที่ราชการด้วยความรับผิดชอบต่อประชาชนไม่มีคุณธรรมจริยธรรมไม่คำนึงประโยชน์ส่วนรวมเป็นที่ตั้ง

“การตอบสนอง”หมายถึง การส่งต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้องการตรวจสอบและนำเรื่องร้องเรียนเข้าสู่ กระบวนการสอบสวนข้อเท็จจริงแจ้งตักเตือนดำเนินคดีหรืออื่น ๆ ตามระเบียบข้อกฎหมายพร้อมกับแจ้งให้ผู้เรียนทราบผล หรือความคืบหน้าของดำเนินการทั้งนี้ กรณีที่ข้อร้องเรียนไม่ได้ระบุชื่อ และที่อยู่หรือหมายเลขโทรศัพท์ หรืออีเมลติดต่อของผู้ร้องเรียนจะพิจารณาตอบสนองสิ้นสุด ที่การนำเรื่องร้องเรียนเข้าสู่กระบวนการสืบสวนข้อเท็จจริงแจ้งตักเตือนดำเนินคดีหรืออื่น ๆ ตามระเบียบข้อบังคับ

ข้อ ๓ หลักเกณฑ์และรายละเอียดในการร้องเรียน

๓.๑. หลักเกณฑ์การร้องเรียน

๓.๑.๑ เรื่องที่จะนำมาร้องเรียนเป็นเรื่องที่ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหายอันเนื่องมาจากเจ้าหน้าที่ของโรงเรียนบ้านเขาปูนในเรื่อง ดังต่อไปนี้

๑. การทำการทุจริตต่อเจ้าหน้าที่ราชการ หรือขัดหรือไม่

๒. กระทำความผิดต่อตำแหน่งหน้าที่ราชการ

๓. ละเลยหน้าที่ตามที่กฎหมายกำหนดให้ต้องปฏิบัติ

๔. ปฏิบัติหน้าที่ล่าช้าเกินสมควร

๕. กระทำการนอกเหนืออำนาจหน้าที่ หรือขัดหรือไม่ถูกต้องตามกฎหมาย แก่บุคคลที่ขาดหลักฐานแวดล้อมที่ปรากฏชัดแจ้งตลอดจน ขาดพยานบุคคลแน่นอน

๓.๒ ข้อเรียกร้องให้ใช้ถ้อยคำสุภาพและต้องระบุข้อมูลต่อไปนี้

๓.๒.๑ ชื่อและที่อยู่ของผู้ร้องเรียน

๓.๒.๒ ชื่อเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องที่เป็นเหตุแห่งการร้องเรียน

๓.๒.๓ การกระทำที่เป็นเหตุแห่งการร้องเรียน

๓.๒.๔ คำขอของผู้ร้องเรียน

๓.๒.๕ ระบุ วัน เดือน ปี

๓.๒.๖ ระบุพยานเอกสารพยานบุคคล (ถ้ามี)

๓.๓ กรณีการร้องเรียนที่ลักษณะเป็นบัตรสนเท่ห์จะรับพิจารณาเฉพาะรายที่ระบุหลักฐานกรณีแวดล้อมปรากฏชัดแจ้งตลอดจนพยานบุคคลแน่นอนทั้งนั้น

๓.๔ ช่องทางการร้องเรียนหรือร้องเรียนสามารถส่งข้อร้องเรียนผ่านทางช่องทางดังนี้

๓.๔.๑ ส่งข้อร้องเรียนหรือร้องเรียนด้วยตนเองโดยตรงที่โรงเรียนบ้านเขาปูน หมู่ที่ ๕ ตำบลเขานิพันธ์ อำเภอเวียงสระ จังหวัดสุราษฎร์ธานี ๘๔๑๙๐

๓.๔.๒ ร้องเรียนผ่านทางเว็ปไซต์ โรงเรียนบ้านเขาปูน -www.khaopoon.ac.th

๓.๔.๓ ร้องเรียนผ่านส่วนราชการอื่น ๆ เช่นศูนย์ดำรงธรรม กระทรวงมหาดไทย ศูนย์บริการประชาชนสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ฯลฯ

ข้อ ๔ กระบวนการพิจารณาดำเนินงาน

๔.๑ ให้กลุ่มบริหารงานบุคคลเป็นหน่วยงานหลักในการรับเรื่องร้องเรียน

๔.๒ เมื่อได้รับเรื่องร้องเรียนให้กลุ่มกฎหมายและคดีรวบรวมข้อมูลการร้องเรียนเสนอผู้บังคับบัญชาในกรณีเป็นบัตรร้องเรียนให้พิจารณาเฉพาะรายที่มีลักษณะตามที่กำหนดไว้ในประกาศนี้

๔.๓ กรณีที่ผู้บังคับบัญชาเห็นสมควรให้แต่งตั้งคณะกรรมการสืบสวนข้อเท็จจริงหรือมอบหมายให้ผู้ใดตรวจสอบข้อเท็จจริงให้กลุ่มกฎหมายและคดีดำเนินการตามคำสั่ง นั้น

๔.๔ ให้คณะกรรมการสืบสวนข้อเท็จจริงหรือบุคคลผู้ที่ได้รับมอบหมาย มีหน้าที่แสวงหาข้อเท็จจริงที่เกี่ยวข้องและพิจารณาข้อเท็จจริงเรื่องร้องเรียนมีมูลความจริงหรือไม่เพียงใด โดยให้ดำเนินการให้แล้วเสร็จโดยเร็วพร้อมทั้งทำความเห็นเสนอผู้สั่งแต่งตั้ง

๔.๕ ในการพิจารณาสืบสวนข้อเท็จจริงให้ดำเนินการอย่างลับและต้องเปิดโอกาสให้เจ้าหน้าที่ที่ถูกกล่าวหาพิสูจน์ข้อเท็จจริงอย่างเป็นธรรม

๔.๖ ให้คณะกรรมการสืบสวนข้อเท็จจริงหรือบุคคลผู้ได้รับมอบหมายรายงานผลการตรวจสอบข้อเท็จจริงภายใน ๓๐ วัน นับ แต่วันที่ได้รับแต่งตั้งหากมีเหตุผลความจำเป็นที่มีอาจหลีกเลี่ยงได้อาจเสนอขอขยายระยะเวลาดำเนินการต่อผู้สั่งแต่งตั้งตามความจำเป็น

๔.๗ เมื่อดำเนินการเสร็จสิ้นแล้วให้แจ้งผู้ร้องเรียนทราบผล

๔.๘ กรณีที่ข้อร้องเรียนเป็นเรื่องที่อยู่นอกเหนืออำนาจการพิจารณาของโรงเรียนบ้านเขาปูน ให้ดำเนินการ ดังนี้

๔.๘.๑ ส่งต่อเรื่องร้องเรียนไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้องโดยตรงในกรณีที่ข้อร้องเรียนระบุชื่อหน่วยงานนั้น ๆ ถือเป็นการสิ้นสุดกระบวนการตอบสนองต่อข้อร้องเรียน

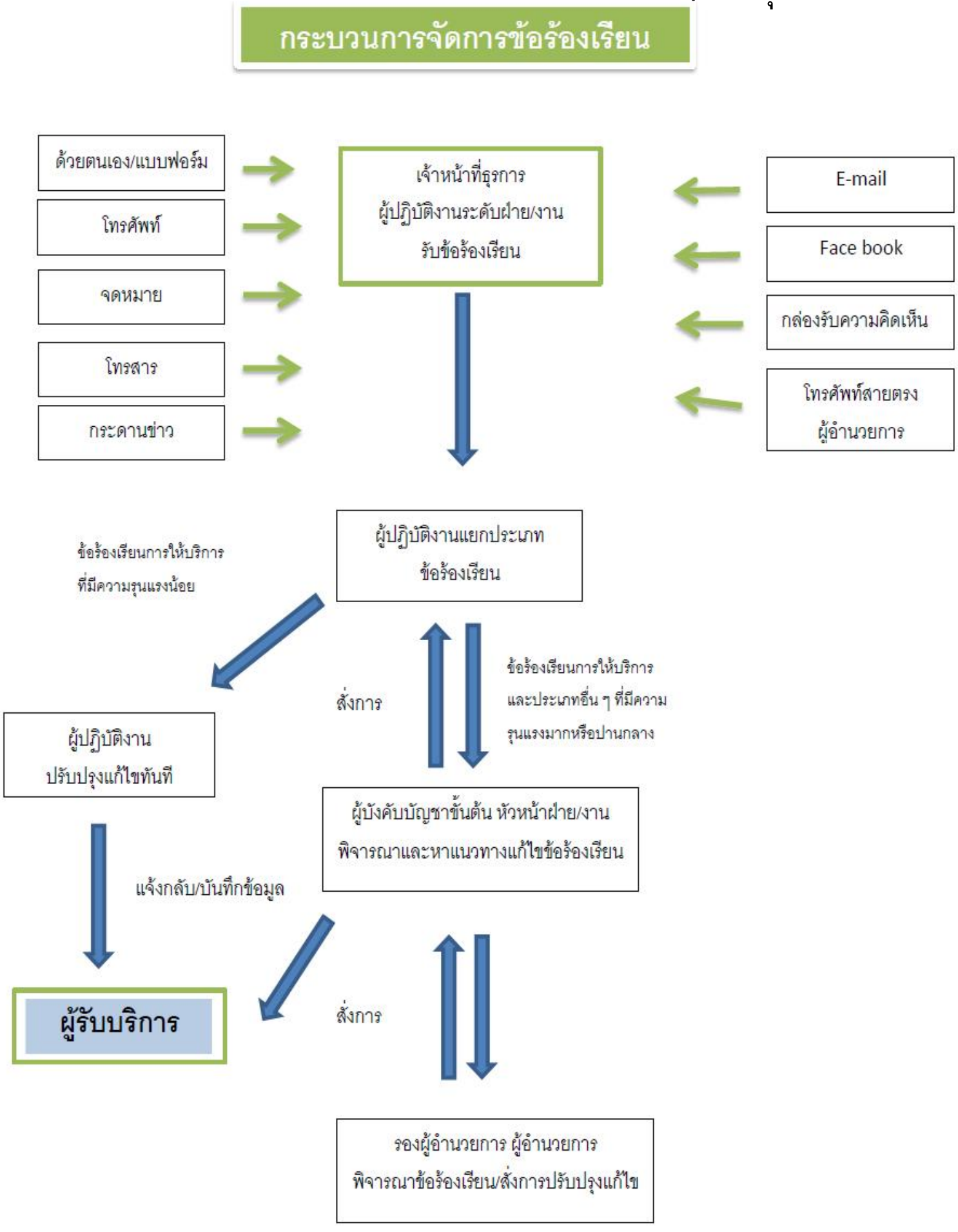
๔.๘.๒ ส่งเรื่องร้องเรียนไปยังผู้ร้องเรียนกรณีที่ผู้ร้องเรียนไม่ได้ระบุถึงหน่วยงานที่เกี่ยวข้องโดยตรงพร้อมชี้แจงเหตุผลและแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบถือเป็นการสิ้นสุดกระบวนการตอบสนอง

จึงประกาศให้ทราบโดยทั่วกัน

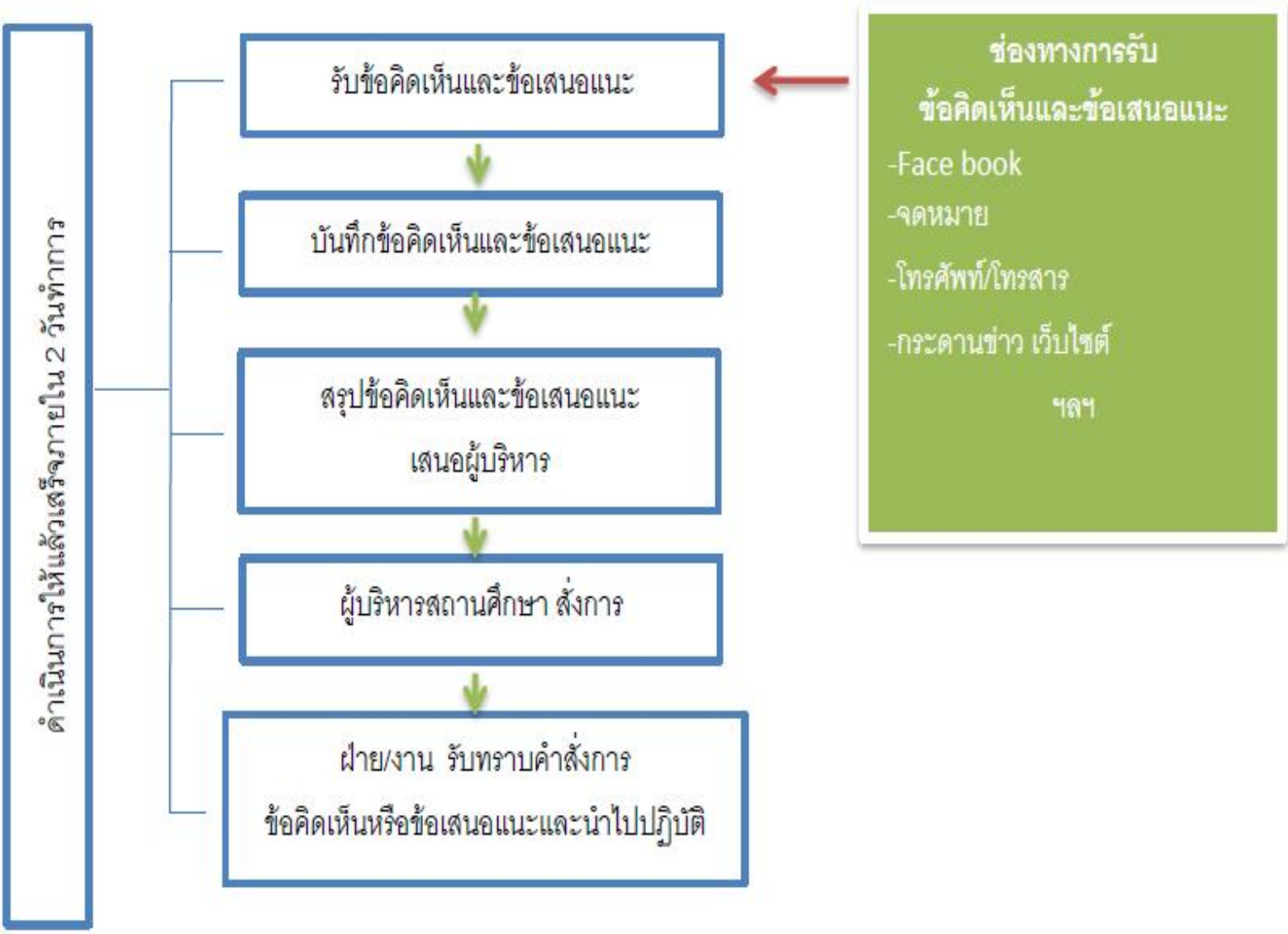
ประกาศ ณ วันที่ ๑๗ เดือน พฤษภาคม พ.ศ. ๒๕๖๗

นางสาวชญาภา อุบล
ผู้อำนวยการโรงเรียนบ้านเขาปูน

แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์



ขั้นตอนการรับข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ



การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ จากช่องทางต่าง ๆ

ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ที่เข้ามายังหน่วยงานจากช่องทางต่าง ๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ เพื่อประสานหาทางแก้ไขปัญหา	หมายเหตุ
ร้องเรียนด้วยตนเอง ณ ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์	**วันเวลาราชการ**	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์ -www.khaopoon.ac.th	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนทาง Face Book โรงเรียนบ้านเขาปูน ตำบลเขานิพันธ์ อำเภอเวียงสระ จังหวัดสุราษฎร์ธานี	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนทางจดหมาย จ่าหน้าซองถึง โรงเรียนบ้านเขาปูน หมู่ที่ ๕ ต.เขานิพันธ์ อ.เวียงสระ จ.สุราษฎร์ธานี ๘๔๑๙๐	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	
กล่องรับความคิดเห็น	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	
โทรศัพท์สายตรงผู้อำนวยการโรงเรียนหมายเลข ๐๖๖ ๑๕๒๘๘๐๐	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนผ่านช่องทางไลน์ ๐๖๖ ๑๕๒๘๘๐๐	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	

การบันทึกข้อร้องเรียน

๑ กรอกแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ โดยมีรายละเอียด ชื่อ-สกุล ที่อยู่ หมายเลข โทรศัพท์ติดต่อ เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ และสถานที่เกิดเหตุ

๒ ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียน เจ้าหน้าที่ต้องบันทึกข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ลงสมุดบันทึกข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์

การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ปัญหาข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์และการแจ้งผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ทราบ

๑ กรณีเป็นการขอข้อมูลข่าวสาร ประสานหน่วยงานผู้ครอบครองเอกสาร เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องเพื่อให้ข้อมูลแก่ผู้ร้องขอได้ทันที

๒ ข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ที่เป็นการร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของหน่วยงาน เช่น การขอหลักฐานทางการศึกษา การเก็บเงินระดมทรัพยากรนักเรียน เป็นต้น จัดทำบันทึกข้อความเสนอไปยังผู้บริหารเพื่อสั่งการหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง โดยเบื้องต้นอาจโทรศัพท์แจ้งไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๓ ข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ที่ไม่อยู่ในความรับผิดชอบของโรงเรียนบ้านเขาปูน ให้ดำเนินการประสานหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้เกิดความรวดเร็วและถูกต้อง ในการแก้ไขปัญหาต่อไป

๔ ข้อร้องเรียนที่ส่งผลกระทบต่อหน่วยงาน เช่น กรณี ผู้ร้องเรียนทำหนังสือร้องเรียนความไม่โปร่งใสในการจัดซื้อจัดจ้าง ให้เจ้าหน้าที่จัดทำบันทึกข้อความเพื่อเสนอผู้บริหารพิจารณาสั่งการไปยังหน่วยงานที่รับผิดชอบเพื่อดำเนินการตรวจสอบและแจ้งผู้ร้องเรียนทราบ ต่อไป

การติดตามแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน

ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องรายงานผลการดำเนินการให้ทราบภายใน ๕ วันทำการ เพื่อเจ้าหน้าที่ศูนย์ฯจะได้แจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบ ต่อไป

การรายงานผลการดำเนินการให้ผู้บริหารทราบ

๑๔.๑ ให้รวบรวมและรายงานสรุปการจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ให้ผู้บริหารทราบทุกเดือน

๑๔.๒ ให้รวบรวมรายงานสรุปข้อร้องเรียนหลังจากสิ้นปีงบประมาณ เพื่อนำมาวิเคราะห์การจัดการข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ในภาพรวมของหน่วยงาน เพื่อใช้เป็นแนวทางในการแก้ไข ปรับปรุง พัฒนา องค์กร ต่อไป

มาตรฐานงาน

การดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด กรณีได้รับเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์ ให้ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์โรงเรียนบ้านเขาปูน ดำเนินการตรวจสอบและพิจารณาส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ดำเนินการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ให้แล้วเสร็จภายใน ๑๕ วัน ทำการ

แบบฟอร์ม

แบบฟอร์มใบรับแจ้งเหตุเรื่องราวร้องเรียน / ร้องทุกข์

แบบฟอร์มหนังสือร้องทุกข์ –ร้องเรียน

เขียนที่.....
วันที่.....เดือน.....พ.ศ. .....

เรียน ผู้อานวยการโรงเรียนบ้านเขาปูน

ข้าพเจ้า (นาย/นาง/นางสาว).....อายุ.....ปี
อยู่บ้านเลขที่.....หมู่ที่..... ตำบล.....อำเภอ.....จังหวัด.....
ขอร้องทุกข์ – ร้องเรียน แก่ท่าน เนื่องจาก.....
.....
.....
.....
.....
.....

เพื่อให้ดำเนินการช่วยเหลือและแก้ไขปัญหา ดังนี้.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

ขอแสดงความนับถือ

ลงชื่อ).....ผู้ร้องทุกข์ / ร้องเรียน
(.....)
หมายเลขโทรศัพท์.....