



แนวทางปฏิบัติ การจัดการเรื่องร้องเรียน การทุจริตและประพฤติมิชอบ

โรงเรียนวัดหนอง
สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา
กรุงเทพมหานคร
สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน
กระทรวงศึกษาธิการ

คำนำ

โรงเรียนวัดหนังมุ่งเน้นการสร้างธรรมาภิบาลในการบริหารงานและส่งเสริมการมีส่วนร่วม จากทุกภาคส่วนในการตรวจสอบเผื่อระวัง ดังนั้น เพื่อให้การดำเนินการเกี่ยวกับการจัดการเรื่องร้องเรียน การทุจริตที่อาจเกิดขึ้นในโรงเรียนวัดหนัง แก้ไขปัญหาการทุจริตและประพฤติมิชอบให้บรรลุผลเป็นไป ในแนวทางเดียวกัน เกิดประโยชน์ต่อการปฏิบัติราชการและประชาชน และอำนวยความสะดวกต่อเจ้าหน้าที่ ผู้ปฏิบัติงาน จึงได้จัดทำคู่มือการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ โดยได้รวบรวมแนวทางการดำเนินการเรื่องร้องเรียนการทุจริต ทั้งนี้เพื่อให้การจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตบรรลุผลสัมฤทธิ์ ตามภารกิจโรงเรียนวัดหนัง



ประกาศโรงเรียนวัดหนัง

เรื่อง แนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของโรงเรียนวัดหนัง สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษากรุงเทพมหานคร กระทรวงศึกษาธิการ

ตามยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริตระยะที่ ๓ (พ.ศ.๒๕๖๐ – ๒๕๖๔) มีวัตถุประสงค์หลักเพื่อเพื่อสร้างวัฒนธรรมการต่อต้านการทุจริต ยกระดับธรรมาภิบาลในการบริหารจัดการทุกภาคส่วน และปฏิรูปกระบวนการป้องกันและปราบปรามการทุจริตให้สังคมมีพฤติกรรมร่วมต้านการทุจริตในวงกว้าง โดยประชาชนไทยต้องก้าวข้ามค่านิยมอุปถัมภ์และความเพิกเฉยต่อการทุจริตพฤติกรรมชอบดังนั้นเพื่อให้การบริหารงานของโรงเรียนวัดหนังเป็นไปด้วยความโปร่งใส ตรวจสอบได้ทุกขั้นตอน เปิดเผย และเกิดประโยชน์สูงสุดต่อผู้เรียน รวมทั้งได้รับความไว้วางใจและความเชื่อมั่นจากผู้ปกครอง ชุมชน และสังคม จึงได้กำหนดมาตรการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตของโรงเรียนวัดหนัง เพื่อความโปร่งใส ตรวจสอบได้ และเป็นธรรมต่อทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้อง

เพื่อให้การดำเนินการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบของโรงเรียนวัดหนังตั้งอยู่บนมาตรฐานทางคุณธรรมจริยธรรมและความโปร่งใสจึงขอประกาศใช้มาตรการดังกล่าว เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องกับการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของโรงเรียนวัดหนัง ยึดถือปฏิบัติ ดังมาตรการแนบท้ายประกาศนี้

จึงประกาศให้ทราบโดยทั่วกัน

ประกาศ ณ วันที่ ๑ กรกฎาคม ๒๕๖๖

(นางชนบรณ์ แก้วคงคา)

ผู้อำนวยการโรงเรียนวัดหนัง

แนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของโรงเรียนวัดหนัง

การทุจริต (corruption) เป็นการอำนาจให้ได้อำนาจหรือการใช้ทรัพย์สินที่มีอยู่ในทางมิชอบ เพื่อประโยชน์ต่อตนเองหรือพวกพ้อง ซึ่งก่อให้เกิดความเสียหายต่อประโยชน์ส่วนรวม การทุจริตและประพฤติมิชอบในปัจจุบันเกิดขึ้นได้หลายรูปแบบ อาทิ การมีผลประโยชน์ทับซ้อน การรับสินบนไม่ว่าจะเป็นของขวัญหรือผลประโยชน์อื่นใด การปกปิด ข้อเท็จจริง การขัดขวางกระบวนการยุติธรรม เป็นต้น ซึ่งการทุจริตในรูปแบบต่างๆเป็นปัญหาที่สะสมมาแต่อดีต จนถึงปัจจุบัน โดยเจ้าพนักงานของรัฐมักจะทำหน้าที่ในการแสวงหาประโยชน์อันมิควรได้ต่อตนเองและผู้อื่น ด้วยการปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติหน้าที่ หรือรับสินบน การกระทำความผิดกล่าวถือว่าเป็นการทุจริตและประพฤติมิชอบต่อหน้าที่ตามพระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต พ.ศ. ๒๕๖๑ หากเกิดการทุจริตและประพฤติมิชอบขึ้นในหน่วยงาน จะทำให้การบริหารงานขาดประสิทธิภาพ เกิดความไม่เป็นธรรมและส่งผลกระทบต่อผลประโยชน์ของรัฐและผลประโยชน์สาธารณะ รวมทั้งทำให้ผู้เรียน ผู้ปกครอง ชุมชนขาดความไว้วางใจ ขาดความเชื่อมั่น และศรัทธา ในการใช้อำนาจหน้าที่ของเจ้าพนักงานของรัฐ ท้ายที่สุดทำให้เกิดการร้องเรียนการทุจริต และประพฤติมิชอบในหน่วยงานขึ้น

โรงเรียนวัดหนัง จึงได้ตระหนักถึงความโปร่งใส รวดเร็ว ตรวจสอบได้ และเป็นธรรม กรณีหากเกิดการร้องเรียนขึ้น ดังนั้นโรงเรียนวัดหนังจึงได้กำหนดมาตรการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต และประพฤติมิชอบ เพื่อให้เป็นไปตามยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริตระยะที่ ๓ (พ.ศ.๒๕๖๐ – ๒๕๖๔) และมาตรฐานทางคุณธรรม จริยธรรมและความโปร่งใสในการบริหารจัดการภายในหน่วยงาน ดังนี้

๑. สถานที่ตั้ง

โรงเรียนวัดหนัง แขวงบางค้อ เขตจอมทอง กรุงเทพมหานคร

๒. ส่วนงานที่รับผิดชอบ

นางชนบทภรณ์ แก้วคงคา ผู้อำนวยการโรงเรียนวัดหนัง

๓. หน้าที่

รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบที่อาจเกิดขึ้นในโรงเรียนวัดหนัง

๔. วัตถุประสงค์

๑. เพื่อให้การดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียน/ ร้องทุกข์ของศูนย์รับเรื่องราວร้องเรียน ร้องทุกข์โรงเรียนวัดหนังมีขั้นตอน / กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน

๒. เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอและมีประสิทธิภาพ

๕. การร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ต้องเป็นเรื่องที่ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อนเสียหายอันเนื่องมาจากเจ้าหน้าที่กระทำความผิดต่อไป

๕.๑ กระทำความผิดต่อตำแหน่งหน้าที่ราชการ

๕.๒ กระทำความผิดต่อตำแหน่งหน้าที่ราชการหรือทุจริตต่อหน้าที่ตามกฎหมายอื่น

๕.๓ กระทำความผิดอันเนื่องมาจากการประพฤติมิชอบ

๖. การยื่นเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบจากช่องทางต่าง ๆ ดังนี้

๖.๑ ร้องเรียนด้วยตนเอง ณ โรงเรียนวัดหนัง

๖.๒ ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์โรงเรียนวัดหนัง

๖.๓ ร้องเรียนทางโทรศัพท์ ๐-๒๔๖๘-๒๖๖๒

๖.๔ ร้องเรียนทาง Facebook

๖.๕ ร้องเรียนทาง Line (ศูนย์รับฟังปัญหา)

๗. พิจารณาคำร้องเรียนการทุจริต

๗.๑ เจ้าหน้าที่ต้องอ่านหนังสือร้องเรียนและตรวจสอบข้อมูลรวมทั้งเอกสารประกอบการร้องเรียนโดยละเอียด

๗.๒ สรุปประเด็นการร้องเรียนโดยย่อ เพื่อเสนอผู้บังคับบัญชาหากเรื่องร้องเรียน มีประเด็นเกี่ยวข้องกับกฎหมายให้ระบุตัวบทกฎหมายเสนอผู้บังคับบัญชาเพื่อประกอบการพิจารณาด้วย

๗.๓ หนังสือที่ส่งถึงหน่วยงานหากมีความเห็นหรือข้อสังเกตเพื่อเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพหรือการเอาใจใส่ของหน่วยงานก็ควรใส่ความเห็นหรือข้อสังเกตนั้นๆ

๗.๔ เรื่องร้องเรียนกล่าวโทษ ควรแจ้งให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องคุ้มครองความปลอดภัย ให้แก่ผู้ร้องเรียนและพยานที่เกี่ยวข้องตามกฎหมายว่าด้วยการคุ้มครองพยานในคดีอาญา พ.ร.บ. ๒๕๔๑ และประทับตรา "ลับ" ในเอกสารทุกแผ่น

๗.๕ เรื่องร้องเรียนกล่าวโทษ แจ้งเบาะแสการกระทำความผิดหรือผู้มีอิทธิพล ซึ่งน่าจะเป็นอันตรายต่อผู้ร้อง ควรปกปิดชื่อและที่อยู่ของผู้ร้องก่อนถ่ายสำเนาคำร้องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง แต่หากเป็นการกล่าวหาในเรื่องที่เป็นภัยร้ายแรงและน่าจะเป็นอันตรายต่อผู้ร้องเป็นอย่างมากก็ไม่ควรส่งสำเนาคำร้องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง แต่ควรใช้วิธีคัดย่อคำร้องแล้วพิมพ์ขึ้นใหม่ส่งให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องและประทับตรา "ลับ" ในเอกสารทุกแผ่น

๗.๖ เมื่ออ่านคำร้องแล้วต้องประเมินด้วยว่าเรื่องน่าเชื่อถือเพียงใด หากผู้ร้องแจ้งหมายเลขโทรศัพท์ มาด้วยควรสอบถามข้อมูลเพิ่มเติมจากผู้ร้อง โดยขอให้ยืนยันว่าผู้ร้องได้ร้องเรียนจริง เพราะบางครั้งอาจมีการแอบอ้างชื่อผู้อื่นเป็นผู้ร้อง วิธีการสอบถามไม่ควรบอกเรื่องหรือประเด็นการร้องเรียนก่อนควรถามว่าท่านได้ส่งเรื่องร้องเรียนมาจริงหรือไม่ในลักษณะใด หากผู้ร้องปฏิเสธก็จะชี้แจงว่าโทรศัพท์มาเพื่อตรวจสอบข้อมูลเบื้องต้นแล้วรีบจบการสนทนา

๘. มาตรฐานงาน

๘.๑ การดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียนให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด

๘.๒ กรณีได้รับเรื่องร้องเรียน ให้ดำเนินการตรวจสอบข้อร้องเรียนการทุจริตและดำเนินการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียนให้แล้วเสร็จ หรือรายงานความคืบหน้าให้ผู้ร้องเรียนทราบภายใน ๑๕ วัน/ต่อราย

ขั้นตอนการจัดการ เรื่องร้องเรียนการทุจริต และประพฤติมิชอบ



ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต
องค์การบริหารส่วนตำบลโนนค้อ

ประสานงานหน่วยงานที่รับผิดชอบ
ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง

ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต
ดำเนินการภายใน



ยุติ

ไม่ยุติ

ยุติเรื่องแจ้งผู้ร้องเรียน/
ร้องทุกข์ทราบ

ไม่ยุติเรื่องแจ้งผู้ร้องเรียน/
ร้องทุกข์ทราบ

สิ้นสุดการดำเนินการ
รายงานผลให้ผู้บริหารทราบ



สายด่วน

เบอร์โรงเรียน 024682662

นางชนบทรณ์ แก้วคงคา

เบอร์ผู้อำนวยการ 081-583-5994

ที่อยู่ เลขที่ 200 ซอยวุฒากาศ 42

ถนนวุฒากาศ แขวงบางค้อ

เขตจอมทอง กรุงเทพมหานคร 10150



MOE
SAFETY CENTER

สถานศึกษาปลอดภัย



Facebook

โรงเรียนวัดหนัง สพป.กทม.



Line แจ้งเรื่องร้องเรียน

กลุ่มผู้ปกครองประจำชั้นเรียน

Website : www.watnangschool.ac.th

เมนู “แจ้งร้องเรียนการทุจริตประพฤติ
มิชอบของข้าราชการและเจ้าหน้าที่รัฐ”

๙. หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

- ๑) ใช้ถ้อยคำหรือข้อความสุภาพ
- ๒) ข้อร้องเรียน ต้องเป็นเรื่องจริงที่มีมูลเหตุ มิได้หวังสร้างกระแสหรือสร้างข่าวที่เสียหายต่อบุคคลอื่นหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
- ๓) เป็นเรื่องและผู้ร้องเรียนได้รับความไม่ชอบธรรม อันเนื่องมาจากปฏิบัติหน้าที่ต่างๆ ของเจ้าหน้าที่สังกัดโรงเรียนวัดหนัง
- ๔) เป็นเรื่องและผู้ร้องเรียนที่มีข้อมูลไม่ครบถ้วน ไม่เพียงพอหรือไม่สามารถหาข้อมูลเพิ่มเติมได้ ในการดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง สืบสวน สอบสวน ให้ยุติเรื่อง หรือรับทราบเป็นข้อมูลและเก็บเป็นฐานข้อมูล

๑๐. การบันทึกข้อร้องเรียน

- ๑) กรอกรูปแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียน โดยรายละเอียด คือ ชื่อ-สกุล ผู้ร้องเรียน ที่อยู่ หมายเลขติดต่อกลับเรื่องร้องเรียนการทุจริต พฤติกรรมที่เกี่ยวข้องและสถานที่เกิดเหตุ
- ๒) ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียน เจ้าหน้าที่ต้องบันทึกข้อร้องเรียนลงในสมุดรับเรื่องร้องเรียนการทุจริต

๑๑. การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ไขข้อร้องเรียนและการแจ้งกลับข้อร้องเรียน

- ๑) หากเรื่องร้องเรียนอยู่ในอำนาจหน้าที่ของกองหรือสำนักให้หน่วยงานนั้นรายงานผลให้ผู้ร้องเรียนทราบโดยตรงภายใน ๓-๗ วัน นับตั้งแต่วันที่ได้เรื่องร้องเรียนและสำเนาให้กลุ่มงานบุคคล จำนวน ๑ ชุด เพื่อจะได้รวบรวมสรุปรายงานรายไตรมาสต่อไป
- ๒) หากเรื่องร้องเรียนนั้นผู้บังคับบัญชามอบหมายให้เจ้าหน้าที่กลุ่มงานบุคคล ดำเนินการโดยตรงให้เจ้าหน้าที่รายงานผู้ร้องเรียนทราบภายใน ๓-๗ วัน นับแต่ได้รับเรื่องร้องเรียน

๑๒. การรายงานผลการดำเนินการให้ผู้บริหารทราบ

- ๑) ให้รวบรวมและรายงานสรุปการจัดการข้อร้องเรียนให้ผู้บริหารทราบทุกเดือน
- ๒) จัดทำแบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการประชาชน
- ๓) ให้รวบรวมรายงานสรุปข้อร้องเรียนหลังจากสิ้นปีงบประมาณ เพื่อนำมาวิเคราะห์การจัดการข้อร้องเรียนในภาพรวมของหน่วยงาน เพื่อใช้เป็นแนวทางในการแก้ไข ปรับปรุง พัฒนาองค์กรต่อไป

๑๓. มาตรฐานงาน

- ๑) การดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด
- ๒) กรณีได้รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ให้ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์โรงเรียนวัดชนะสงคราม ดำเนินการตรวจสอบและพิจารณาส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ดำเนินการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ให้แล้วเสร็จ ภายใน ๓-๗ วัน ทำการ



หนังสือร้องเรียนการทุจริต โรงเรียนวัดหนัง

เขียนที่.....

วันที่..... เดือน..... พ.ศ.....

เรียน ผู้อำนวยการโรงเรียนวัดหนัง

เรื่อง ร้องเรียนการทุจริต

ข้าพเจ้า (นาย/นาง/นางสาว)..... อายุ.....ปี

ผู้ปกครองของ (ด.ช./ด.ญ.)..... ชั้น.....

อยู่บ้านเลขที่..... หมู่ที่..... ซอย..... แขวง/ตำบล.....

เขต/อำเภอ..... จังหวัด..... เบอร์โทรศัพท์.....

ขอร้องเรียนการทุจริต ต่อผู้อำนวยการโรงเรียนวัดหนัง เนื่องจาก.....

.....

.....

.....

เพื่อให้ดำเนินการช่วยเหลือและแก้ไขปัญหา ดังนี้.....

.....

.....

.....

ข้าพเจ้าได้แนบเอกสารต่างๆ ดังนี้

1. สำเนาบัตรประจำตัวประชาชน จำนวน..... ชุด
2. บัญชีรายชื่อของผู้ที่ได้รับความเดือดร้อน จำนวน..... ชุด
3. เอกสารอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง โปรดระบุ.....

ขอแสดงความนับถือ

ลงชื่อ..... ผู้ร้องเรียน

(.....)

ลงชื่อ..... ผู้อำนวยการโรงเรียนวัดหนัง

(นางชนบทรณ์ แก้วคงคา)