



คู่มือ

แนวปฏิบัติการจัดการ เรื่องร้องเรียน การทุจริตและประพฤติมิชอบ



โรงเรียนทิวลมวิทยา



สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาลำปาง ลำพูน
สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน กระทรวงศึกษาธิการ

คู่มือ

แนวปฏิบัติการจัดการ เรื่อง ร้องเรียน

การทุจริตและประพฤติมิชอบ

โรงเรียนกวีลมวิทยา

อำเภอเมืองลำปาง จังหวัดลำปาง

สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาลำปาง ลำพูน

สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน

คำนำ

เพื่อให้เกิดความโปร่งใส และเป็นธรรมในการดำเนินงานของโรงเรียนกวีลุมพิตา อีกทั้งเพื่อเป็นแนวทางในการดำเนินงานของการรับเรื่องร้องเรียนโดยมีกระบวนการขั้นตอนในการปฏิบัติงานที่ถูกต้อง ชัดเจน สามารถดำเนินการได้อย่างเป็นระบบ ในเรื่องเกี่ยวกับการให้บริการนักเรียน ผู้ปกครองและชุมชน เกี่ยวกับการติดต่อสอบถามข้อมูลของโรงเรียนกวีลุมพิตาและการเสนอแนะเกี่ยวกับเกี่ยวกับการศึกษา การรับเรื่องร้องเรียน การร้องทุกข์ของนักเรียน ผู้ปกครอง เพื่อแก้ไขปัญหาความเดือดร้อน ความไม่เป็นธรรม จากการปฏิบัติงานของข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษาของโรงเรียนกวีลุมพิตา

โรงเรียนกวีลุมพิตา จึงได้จัดทำคู่มือหรือแนวทางการดำเนินการต่อเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา สามารถใช้ปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและให้บริการนักเรียน ผู้ปกครองและชุมชน อย่างมีประสิทธิภาพ ตลอดจนใช้ยึดถือปฏิบัติเป็นมาตรฐานเดียวกันในการปฏิบัติงานรับเรื่องร้องเรียน หวังเป็นอย่างยิ่งว่าคู่มือหรือมาตรการปฏิบัติงานที่จัดทำขึ้นนี้ จะเกิดประโยชน์สูงสุดแก่นักเรียน ผู้ปกครอง ชุมชน และข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา สามารถนำมาเป็นเครื่องมือในการดำเนินงาน รวมถึงใช้ในการอ้างอิงและถือปฏิบัติไปในแนวทางเดียวกันให้บรรลุวัตถุประสงค์ของการปฏิบัติงานต่อไป

โรงเรียนกวีลุมพิตา

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาลำปาง ลำพูน

สารบัญ

	หน้า
คำนำ	ก
สารบัญ	ข
หลักการและเหตุผล	๑
ที่ตั้งของฝ่ายบริหารทั่วไปและกิจการนักเรียน โรงเรียนกวีลมวิทยา	๑
ผู้รับผิดชอบจัดการเรื่องร้องเรียน	๑
วัตถุประสงค์	๑
คำจำกัดความ	๒
ระยะเวลาเปิดให้บริการ	๒
แนวทางการดำเนินการจัดการต่อเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	๒
แบบฟอร์มหนังสือร้องเรียน / ร้องทุกข์	๔

คู่มือแนวปฏิบัติการจัดการ เรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

โรงเรียนกวีลุมพิตา

๑. หลักการและเหตุผล

พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี ได้กำหนดแนวปฏิบัติราชการมุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการที่มีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็น ที่ มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ และมีการประเมินผลการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ

เพื่อให้การบริหารระบบราชการเป็นไปด้วยความถูกต้อง บริสุทธิ์ ยุติธรรม ควบคู่กับการพัฒนา บำบัดทุกข์ บำรุงสุข ตลอดจนดำเนินการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของผู้มีส่วนเกี่ยวข้องได้อย่างมีประสิทธิภาพ ด้วยความรวดเร็ว ประสพผลสำเร็จอย่างเป็นรูปธรรม และเป็นการสร้างความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการดำเนินการในการบริหารจัดการ เรื่องร้องเรียน ตลอดจนรับแจ้งเบาะแสการทุจริต หรือการไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการ ปฏิบัติงานของข้าราชการครู และบุคลากรทางการศึกษา และเจ้าหน้าที่ของโรงเรียนกวีลุมพิตา

โรงเรียนกวีลุมพิตาจึงได้จัดทำแนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียน การทุจริตฉบับนี้ขึ้น เพื่อแจ้งให้ทราบเกี่ยวกับกระบวนการขั้นตอนการจัดการเรื่องร้องเรียนของโรงเรียนกวีลุมพิตา

๒. ที่ตั้งของฝ่ายบริหารทั่วไปและกิจการนักเรียน โรงเรียนกวีลุมพิตา

ตั้งอยู่ ๑๐๖ หมู่ ๑ ตำบลนิคมพัฒนา อำเภอเมืองลำปาง จังหวัดลำปาง ๕๒๐๐๐ โทร. ๐๕๔-๘๒๕๖๐๐

๓. ผู้รับผิดชอบจัดการเรื่องร้องเรียน

ฝ่ายบริหารทั่วไปและกิจการนักเรียน โดยมีงานเสริมสร้างระเบียบวินัยเป็นผู้รับผิดชอบในการดำเนินการ ร้องเรียนของโรงเรียนกวีลุมพิตา ดังโครงสร้างขอบข่ายภารกิจงาน ที่กำหนดไว้ในแนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตของกลุ่มงานบริหารทั่วไป

๔. วัตถุประสงค์

- 1) เพื่อเป็นการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ ให้ผู้รับบริการได้ทราบถึงกระบวนการจัดการข้อร้องเรียนหลักเกณฑ์ต่างๆ ในการร้องเรียน
- 2) เพื่อให้ผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ตลอดจนผู้ร้องเรียนสามารถเข้าใจและมีความเชื่อมั่นในการบริหารของโรงเรียนกวีลุมพิตา สามารถปฏิบัติงานให้เป็นไปตามระเบียบกฎหมายที่เกี่ยวข้องได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

๕. คำจำกัดความ

ผู้รับบริการ หมายถึงผู้ที่มารับบริการจากส่วนราชการและประชาชนทั่วไป

ผู้ที่มีส่วนได้เสีย หมายถึงผู้ที่ได้รับผลกระทบทั้งทางบวกและทางลบ ทั้งทางตรงและทางอ้อมจากการดำเนินการของส่วนราชการ เช่น ข้าราชการในสังกัด นักเรียน ผู้บริหารสถานศึกษาและครู ผู้ปกครอง และประชาชนทั่วไป

การจัดการข้อร้องเรียน หมายถึง ครอบคลุมถึงการจัดการในเรื่องข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็น คำชมเชย การสอบถามหรือการร้องขอข้อมูล

ผู้ร้องเรียน หมายถึง ประชาชนทั่วไป ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ที่มาติดต่อราชการผ่านช่องทางต่างๆ โดยมีวัตถุประสงค์ครอบคลุมการร้องเรียน ร้องทุกข์ การให้ข้อเสนอแนะ การให้ข้อคิดเห็น การชมเชย การร้องขอข้อมูล

ช่องทางการรับข้อร้องเรียน หมายถึง ช่องทางต่าง ๆ ที่ใช้ในการรับเรื่องร้องเรียน เช่น ติดต่อด้วยตนเอง ติดต่อทางโทรศัพท์ เว็บไซต์ Facebook เพจโรงเรียน

๖. ระยะเวลาเปิดให้บริการ

เปิดให้บริการวันจันทร์ ถึง วันศุกร์ (ยกเว้นวันหยุดที่ทางราชการกำหนด) ตั้งแต่เวลา ๐๘.๐๐ – ๑๖.๐๐ น.

๗. แนวทางการดำเนินการจัดการต่อเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ที่เกี่ยวข้องกับการทุจริตและประพฤติมิชอบ ดังนี้

๑. รายละเอียดของข้อมูลสำหรับผู้ร้องเรียนควรรู้เพื่อใช้ในการร้องเรียน ร้องทุกข์ การทุจริตและประพฤติมิชอบ

- ๑.๑. ผู้ร้องเรียนต้องเปิดเผยข้อมูล ชื่อ - สกุล ของผู้ถูกร้อง และช่วงเวลาการกระทำผิดพฤติการณ์การทุจริต และประพฤติมิชอบ
- ๑.๒. รายละเอียดข้อมูลข้อกล่าวหา เอกสาร หรือหลักฐานเพื่อชี้แจงข้อเท็จจริงของเรื่องเพื่อจะดำเนินการตามประเด็นการร้องเรียน ร้องทุกข์ และกล่าวโทษ
- ๑.๓. เรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ต้องเป็นการกล่าวหาข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษาของโรงเรียนกวีลมวิทยา

๒. ช่องทางและวิธีการที่ให้ผู้บคคลภายในและผู้บคคลภายนอก แจ้งเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ การทุจริตและประพฤติมิชอบ

- ๒.๑. ส่งหนังสือร้องเรียนหรือร้องทุกข์ด้วยตนเองโดยตรงที่โรงเรียนกวีลมวิทยา ตำบลนิคมพัฒนา อำเภอเมืองลำปาง จังหวัดลำปาง
- ๒.๒. ร้องเรียนผ่านทางเว็บไซต์ของโรงเรียนที่ <http://www.kiewlomwittaya.ac.th/>

๓. ขั้นตอนหรือวิธีการในการจัดการเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ การทุจริตและประพฤติมิชอบ

- ๓.๑. ให้ฝ่ายบริหารงานบุคคลเป็นหน่วยงานหลักในการรับเรื่องร้องเรียน
- ๓.๒. เมื่อได้รับเรื่องร้องเรียนให้รวบรวมข้อมูลการร้องเรียนนำเสนอผู้บังคับบัญชาตามลำดับในกรณีเป็นลักษณะบัตรสนเท่ห์ให้พิจารณาเฉพาะรายที่มีลักษณะตามที่กำหนดในประกาศนี้
- ๓.๓. กรณีผู้อำนวยการโรงเรียนกวีลมวิทยา เห็นสมควรให้แต่งตั้งคณะกรรมการสอบสวนข้อเท็จจริง หรือมอบหมายให้ผู้ใดตรวจสอบข้อเท็จจริง ให้ดำเนินการตามคำสั่งนั้น

- ๓.๔. ให้คณะกรรมการสอบสวนข้อเท็จจริงที่ได้รับแต่งตั้งมีหน้าที่รวบรวมข้อเท็จจริงที่เกี่ยวข้องและพิจารณาไต่สวนหาข้อเท็จจริงว่าเรื่องร้องเรียนมีมูลความจริงหรือไม่ เพียงใด โดยให้ดำเนินการให้แล้วเสร็จโดยเร็ว พร้อมทั้งทำความเข้าใจกับผู้อำนวยการโรงเรียนกวีลุมพิตาว่าการกระทำทุจริตและประพฤติไม่ชอบเกิดขึ้นหรือไม่ และเป็นการกระทำผิดวินัยหรือไม่ หากเป็นกรณีไม่มีมูลที่ควรกล่าวหาให้เสนอความเห็นต่อผู้อำนวยการโรงเรียนกวีลุมพิตายุติเรื่อง
- ๓.๕. ในการพิจารณาไต่สวนข้อเท็จจริงให้ดำเนินการอย่างลับ และต้องเปิดโอกาสให้เจ้าหน้าที่ผู้ถูกกล่าวหาพิสูจน์ข้อเท็จจริงอย่างเป็นธรรม
- ๓.๖. ให้คณะกรรมการสอบสวนข้อเท็จจริงรายงานผลการสอบสวนต่อผู้อำนวยการโรงเรียนกวีลุมพิตา ภายในสามสิบวันนับแต่วันที่รับแต่งตั้ง หากมีเหตุผลความจำเป็นที่ไม่อาจหลีกเลี่ยงได้คณะกรรมการอาจเสนอขอขยายระยะเวลาดำเนินการต่อผู้อำนวยการโรงเรียนกวีลุมพิตา โดยเสนอขอขยายระยะเวลาได้ไม่เกินสองครั้ง ครั้งละไม่เกินสิบห้าวัน
- ๓.๗. เมื่อมีการดำเนินการในเบื้องต้นเป็นประการใด ให้ฝ่ายบริหารงานบุคคลแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบภายในเวลาเจ็ดวัน เว้นแต่กรณีที่ผู้ร้องเรียนไม่ให้ข้อมูลที่สามารถติดต่อกับไปยังผู้ร้องเรียนได้
- ๓.๘. ในกรณีที่ข้อร้องเรียนเป็นเรื่องที่อยู่นอกเหนืออำนาจการพิจารณาของโรงเรียนกวีลุมพิตาให้ดำเนินการดังนี้
- ๓.๙. ส่งต่อเรื่องร้องเรียนไปยังผู้ร้องเรียน กรณีที่ผู้ร้องเรียนไม่ได้ระบุถึงชื่อหน่วยงานนั้น ๆ ถือเป็นการสิ้นสุดกระบวนการตอบสนองต่อข้อร้องเรียน
- ๓.๑๐ ส่งเรื่องร้องเรียนไปยังผู้ร้องเรียน กรณีที่ผู้ร้องเรียนไม่ได้ระบุถึงหน่วยงานที่เกี่ยวข้องโดยตรงพร้อมชี้แจงเหตุผลและแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบ ถือเป็นการสิ้นสุดกระบวนการตอบสนองต่อข้อร้องเรียน

๔. กลุ่มงาน/ส่วนที่งานที่รับผิดชอบ

ฝ่ายบริหารงานบุคคล ซึ่งประกอบด้วย นางสาวอันติกา เทพรักษาฤชัย หัวหน้าฝ่ายบริหารงานบุคคลและนายอนิรุทธิ์ เหล่าใจ รองผู้อำนวยการฝ่ายบริหารงานบุคคล

๕. ระยะเวลาดำเนินการเพื่อตอบสนองต่อเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ การทุจริตและประพฤติมิชอบ

- ๕.๑. เมื่อได้รับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ การทุจริตและประพฤติมิชอบแล้ว ผู้ที่รับผิดชอบจะต้องเสนอต่อผู้บังคับบัญชา กรณีเร่งด่วนต้องเสนอทันที และกรณีทั่วไปต้องเสนอผู้บังคับบัญชาภายใน ๓ วัน
- ๕.๒. เมื่อผู้บังคับบัญชาทราบแล้วจะต้องดำเนินการให้แล้วเสร็จภายใน ๓๐ วัน

๖. การแจ้งผลการพิจารณา

เมื่อดำเนินการสืบหาข้อเท็จจริงและสอบสวนเสร็จสิ้นแล้วจะแจ้งผลการพิจารณาให้ผู้ร้องเรียน ร้องทุกข์การทุจริตและประพฤติมิชอบ ทราบภายใน ๗ วัน ตามพระราชบัญญัติวิธีปฏิบัติทางปกครอง พ.ศ.๒๕๓๙

๘. แบบฟอร์ม

แบบฟอร์มใบรับแจ้งเหตุเรื่องร้องเรียน/ ร้องทุกข์ของโรงเรียนกวีลุมพิตา

แบบฟอร์มหนังสือร้องเรียน / ร้องทุกข์

โรงเรียนกวีลุมพิตา ๑๐๖ หมู่ ๑
ตำบลนิคมพัฒนา อำเภอลำปาง
จังหวัดลำปาง ๕๒๐๐๐

เขียนที่.....

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

เรียน ผู้อำนวยการโรงเรียนกวีลุมพิตา

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

อยู่บ้านเลขที่.....หมู่ที่.....ตำบล.....อำเภอ.....จังหวัด.....

อาชีพ.....ตำแหน่ง.....โทรศัพท์.....

มีความประสงค์ขอร้องเรียน-ร้องทุกข์ แจ้งเบาะแสการต่อต้านทุจริต เพื่อให้โรงเรียนกวีลุมพิตาพิจารณาดำเนินการ
ตรวจสอบหรือ/และแก้ไขปัญหาในเรื่อง.....

.....

.....

.....

.....

ช่วงเวลาการกระทำความผิด.....

.....

ทั้งนี้ ข้าพเจ้าขอรับรองว่าคำขอร้อง/ แจ้งเบาะแสการต่อต้านทุจริต ตามข้างต้นเป็นจริงทุกประการ โดย
ข้าพเจ้าขอส่งเอกสารหลักฐานประกอบการร้องเรียน- ร้องทุกข์ (ถ้ามี) ได้แก่

๑) จำนวน.....ชุด

๒) จำนวน.....ชุด

๓) จำนวน.....ชุด

ขอแสดงความนับถือ

ลงชื่อ.....ผู้ร้องเรียน-ร้องทุกข์

(.....)



แนวปฏิบัติการจัดการ เรื่องร้องเรียน การทุจริตและประพฤติมิชอบ



โรงเรียนกวีลมวิทยา