



คู่มือแนวปฏิบัติ

การจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต
และประพฤติมิชอบ

โรงเรียนรัตนบุรี อำเภอรัตนบุรี จังหวัดสุรินทร์
สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาสุรินทร์
สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน
กระทรวงศึกษาธิการ

คู่มือแนวปฏิบัติ

การจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต

และประพฤติมิชอบ

งานวินัย กลุ่มบริหารงานบุคคล

โรงเรียนรัตนบุรี อำเภอรัตนบุรี จังหวัดสุรินทร์

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาสุรินทร์

คำนำ

โรงเรียนรัตนบุรี จังหวัดสุรินทร์ วางกรอบการดำเนินงานการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบการส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรมของส่วนราชการให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริตเพื่อใช้เป็นเครื่องมือสำคัญในการสร้างการมีส่วนร่วมจากทุกภาคีเครือข่ายด้านการป้องกันและปราบปรามการทุจริตคอร์รัปชันการส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรมบุคลากรโรงเรียนรัตนบุรี จังหวัดสุรินทร์ ทุกระดับกำหนดมาตรการปลูกจิตสำนึกป้องกันปราบปรามและสร้างเครือข่ายในการป้องกันและปราบปรามการทุจริตมุ่งเน้นป้องกันการทุจริตโดยรวมกำหนดเป้าหมายการพัฒนากลยุทธ์การป้องกันการส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรมไปสู่การปฏิบัติตามแผนงานโครงการที่วางไว้ไปสู่เป้าหมายเดียวกันคือความสำเร็จอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลประชาชนได้รับบริการที่ดีมีความพึงพอใจเชื่อมั่นและศรัทธาต่อการบริหารราชการของหน่วยงานนำไปสู่ค่าดัชนีภาพลักษณ์ของประเทศไทยนอกจากนี้ยังมีหน้าที่สำคัญในการรับแจ้งเบาะแสและเรื่องร้องเรียนประสานติดตามหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการจัดการเรื่องร้องเรียนทุจริตและประพฤติมิชอบจากช่องทางการร้องเรียน

ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 โรงเรียนรัตนบุรี จังหวัดสุรินทร์ ได้ทบทวนคู่มือการปฏิบัติงานกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบเพื่อเป็นวิธีปฏิบัติงานสอดคล้องกับกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ ร้องทุกข์ของโรงเรียนรัตนบุรี จังหวัดสุรินทร์ หวังเป็นอย่างยิ่งว่าคู่มือการปฏิบัติงานกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบจะเป็นประโยชน์สำหรับหน่วยงานและบุคลากรผู้ปฏิบัติงานที่จะนำไปเป็นมาตรฐานอย่างมีประสิทธิภาพ

1. หลักการและเหตุผล

ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.๒๕๔๖ ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการ มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการที่มีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ และมีการประเมินผลการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ

ในส่วนการปฏิบัติงานดำเนินการตามกระบวนการงานจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่สอดคล้องกับพระราชกฤษฎีกา ว่าด้วย หลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 มาตรา 38 กำหนดว่า “เมื่อส่วนราชการใดได้รับการติดต่อสอบถามเป็นหนังสือจากประชาชน หรือส่วนราชการด้วยกันเกี่ยวกับงานที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของส่วนราชการนั้น ให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้นที่จะต้องตอบคำถามหรือแจ้งการดำเนินการให้ทราบภายใน 15 วัน หรือภายในระยะเวลาที่กำหนดบนพื้นฐานของ หลักธรรมาภิบาล ซึ่งอำนาจหน้าที่ดำเนินการเกี่ยวกับข้อร้องเรียนการทุจริต การปฏิบัติหรือการละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบของเจ้าหน้าที่ส่วนราชการ จึงเป็นเรื่องที่โรงเรียนสิรินธร จังหวัดสุรินทร์ จำเป็นต้องดำเนินการเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน เพื่อให้แนวทางการดำเนินงาน เป็นไปในทิศทางเดียวกัน เกิดเป็นรูปธรรม มีมาตรฐาน และมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลสามารถแก้ไขปัญหาของประชาชน สร้างภาพลักษณ์และความเชื่อมั่นตอบสนองความต้องการของประชาชนเป็นสำคัญ ภายใต้การอภิบาลระบบการรับเรื่องราร้องเรียน/ร้องทุกข์ คือการป้องกันส่งเสริม การรักษาและการฟื้นฟูบนพื้นฐานของหลักธรรมาภิบาลของระบบอย่างสูงสุดและยั่งยืนต่อไป

จึงได้จัดทำคู่มือแนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของโรงเรียนรัตนบุรี เพื่อเป็นกรอบหรือแนวทางในการปฏิบัติงาน

2. วัตถุประสงค์การจัดทำคู่มือ

2.1 เพื่อให้บุคลากรผู้เกี่ยวข้อง หรือเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบสามารถนำไปเป็นแนวทางในการดำเนินงานให้เกิดรูปธรรม ปฏิบัติงานตามมาตรฐาน กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน / แจ้งเบาะแสด้านการทุจริต และประพฤติมิชอบ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

2.2 เพื่อให้มั่นใจว่ากระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน / แจ้งเบาะแสด้านการทุจริต และประพฤติมิชอบให้เป็นแนวทางการปฏิบัติงานตามขั้นตอน ที่สอดคล้องกับข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์ และกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ อย่างครบถ้วนและมีประสิทธิภาพ

2.3 เพื่อเป็นหลักฐานแสดงขั้นตอนและวิธีการปฏิบัติงานที่สามารถถ่ายทอดให้กับผู้เข้ามาปฏิบัติงานใหม่พัฒนาให้การทำงานเป็นมืออาชีพรวมทั้งแสดงหรือเผยแพร่ให้กับบุคคลภายนอกหรือผู้ให้บริการให้สามารถเข้าใจและใช้ประโยชน์จากกระบวนการที่มีอยู่ รวมถึงเสนอแนะ ปรับปรุงกระบวนการในการปฏิบัติงาน

2.4 เพื่อพิทักษ์สิทธิของประชาชนและผู้ร้องเรียน /แจ้งเบาะแสด ตามหลักธรรมาภิบาล

3. หลักเกณฑ์และมาตรการในการร้องเรียน

3.1 หลักเกณฑ์การร้องเรียน

3.1.1 เรื่องที่จะนำมาเรียนต้องเป็นเรื่องที่ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหายอันเนื่องมาจากเจ้าหน้าที่ในเรื่องดังต่อไปนี้

- 1) การกระทำการทุจริตต่อหน้าที่ราชการ
- 2) การกระทำความผิดต่อตำแหน่งหน้าที่ราชการ
- 3) ละเลยหน้าที่ตามที่กฎหมายกำหนดให้ต้องปฏิบัติ
- 4) ปฏิบัติหน้าที่ล่าช้าเกินสมควร
- 5) การกระทำนอกเหนืออำนาจหน้าที่ หรือขัด หรือไม่ถูกต้องตามกฎหมาย

3.1.2 เรื่องที่ร้องเรียนต้องเป็นเรื่องจริงที่มีมูล มีใช้ลักษณะกระแสบางที่สร้างความเสียหายแก่บุคคลที่ขาดหลักฐานแวดล้อมที่ปรากฏชัดเจน ตลอดจนขาดพยานบุคคลแน่นอน

3.2 ข้อร้องเรียนให้ใช้ถ้อยคำสุภาพและต้องระบุข้อมูลต่อไปนี้

3.2.1 ชื่อและที่อยู่ของผู้ร้องเรียน/ผู้แจ้งเบาะแส พร้อมหมายเลขโทรศัพท์ไอดีไลน์หรืออีเมลติดต่อกลับ

3.2.2 ชื่อหน่วยงาน หรือเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องที่เป็นเหตุแห่งการร้องเรียน

3.2.3 การกระทำทั้งหลายที่เป็นเหตุแห่งการร้องเรียน พร้อมทั้งข้อเท็จจริงหรือพฤติกรรมตามสมควรเกี่ยวกับการกระทำดังกล่าวหรือแจ้งช่องทางเบาะแสการทุจริตของเจ้าหน้าที่อย่างชัดเจนเพื่อดำเนินการสืบสวนสอบสวน

3.2.4 คำขอของผู้ร้องเรียน

3.2.5 ลายมือชื่อผู้ร้องเรียน

3.2.6 ระบุวัน เดือน ปี

3.2.7 ระบุพยานเอกสาร พยานวัตถุ หรือพยานบุคคล (ถ้ามี)

3.3 กรณีการร้องเรียนที่มีลักษณะเป็นบัตรสนเท่ห์จะรับพิจารณาเฉพาะรายที่ระบุหลักฐาน กรณีแวดล้อมปรากฏชัดแจ้ง ตลอดจนชี้พยานบุคคลที่แน่นอนเท่านั้น

3.4 เรื่องร้องเรียนที่อาจไม่รับพิจารณา

3.4.1 ข้อร้องเรียนที่มีได้ทำเป็นหนังสือ

3.4.2 ข้อร้องเรียนที่ไม่ระบุพยาน หรือหลักฐานที่เพียงพอ

3.4.3 ข้อร้องเรียนที่ไม่มีรายการตามข้อ 3.1.1

3.5 ช่องทางการร้องเรียน ผู้ร้องเรียนสามารถส่งข้อร้องเรียนผ่านช่องทาง ดังนี้

3.5.1 ส่งข้อร้องเรียน หรือร้องเรียนด้วยตนเองโดยตรงที่กลุ่มบริหารงานบุคคล โรงเรียนรัตนบุรี ตำบลรัตนบุรี อำเภอรัตนบุรี จังหวัดสุรินทร์ 32130

3.5.2 ตู้ไปรษณีย์ อาคาร 1 โรงเรียนรัตนบุรี ตำบลรัตนบุรี อำเภอรัตนบุรี จังหวัดสุรินทร์ 32130

3.5.3 ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์ของโรงเรียนรัตนบุรี <http://www.rattanaburi.ac.th>

3.5.4 เฟสบุ๊ก “RB School -โรงเรียนรัตนบุรี”

3.5.5 ทางโทรศัพท์ กลุ่มบริหารงานบุคคล งานวินัย 088-5784222

ผู้อำนวยการโรงเรียนรัตนบุรี หมายเลข 095-6139138

4. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

ขั้นตอนที่ 1

กรณีได้รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เจ้าหน้าที่รับเรื่อง ลงทะเบียนระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์/
ทะเบียนรับ –ส่ง เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

ขั้นตอนที่ 2

เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบวิเคราะห์เรื่องร้องเรียน บันทึกรายงานเสนอผู้อำนวยการโรงเรียนรัตนบุรี
จังหวัดสุรินทร์ พิจารณา มอบหมายตรวจสอบข้อเท็จจริง/แต่งตั้งคณะกรรมการสืบสวนข้อเท็จจริง (กรณี
แต่งตั้งคณะกรรมการสืบสวนข้อเท็จจริงดำเนินการภายในระยะเวลา 60 วัน)

ขั้นตอนที่ 3

เจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบ ประสานงานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องและดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ตาม
มาตรฐานที่กำหนด / ตามระเบียบกฎหมายที่กำหนดและเกี่ยวข้อง

ขั้นตอนที่ 4

เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง สรุปเรื่องและทำบันทึกเสนอผู้อำนวยการ
โรงเรียนรัตนบุรี จังหวัดสุรินทร์ พิจารณา

ขั้นตอนที่ 5

1. ยุติเรื่อง แจ้งผลการพิจารณาแก่ผู้ร้องเรียน (กรณีทราบชื่อ/ที่อยู่)
2. ไม่ยุติเรื่อง กรณีมีมูลแต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินการทางวินัย (วินัยอย่างร้ายแรง/ไม่ร้ายแรง)
 - กรณีแต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินการทางวินัยไม่ร้ายแรง ดำเนินการภายในระยะเวลา 90 วัน
 - กรณีแต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินการทางวินัยอย่างร้ายแรง ดำเนินการภายในระยะเวลา 180 วัน ถ้ามีเหตุจำเป็นขอขยายระยะเวลาได้ครั้งละไม่เกิน 30 วัน และไม่เกิน 240 วัน

5. ขั้นตอนการดำเนินการทางวินัย

1. แต่งตั้งคณะกรรมการสอบสวน
2. คำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการสอบสวน
 - 2.1 แจ้งให้ผู้ถูกกล่าวหาทราบภายใน 3 วันทำการ นับแต่วันที่มีคำสั่งแต่งตั้งฯ
 - 2.2 แจ้งให้คณะกรรมการฯ ทราบ ภายใน 3 วันทำการ นับแต่วันที่มีคำสั่งแต่งตั้งฯ
3. ทำแบบบันทึกการแจ้งและรับทราบข้อกล่าวหาภายใน 15 วันนับแต่วันที่ประธานคณะกรรมการฯ
ทราบ ตามข้อ 2.2
4. รวบรวมพยานหลักฐานของผู้กล่าวหา ภายใน 60 วัน นับแต่วันที่ได้นำดำเนินการตามข้อ 3 แล้วเสร็จ
5. ทำแบบบันทึกการแจ้งและรับทราบข้อกล่าวหา และสรุปพยานหลักฐานที่สนับสนุนข้อกล่าวหา
ตามข้อ 4 ภายใน 15 วัน นับแต่วันที่ได้นำดำเนินการตามข้อ 4 แล้วเสร็จ
6. รวบรวมพยานหลักฐานของผู้กล่าวหาภายใน 60 วัน นับแต่วันที่ได้ดำเนินการตามข้อ 5 แล้วเสร็จ
7. ประชุมพิจารณาลงมติ ทำรายงานการสอบสวนเสนอผู้สั่งแต่งตั้งคณะกรรมการ ภายใน 30 วัน
นับแต่วันที่ได้ดำเนินการตามข้อ 6 แล้วเสร็จ

6. ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริต

กระบวนการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริต และดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนการทุจริตของเจ้าหน้าที่ในโรงเรียนรัตนบุรี จังหวัดสุรินทร์ โดยผ่านทางช่องทางต่างๆ ดังต่อไปนี้

6.1 ยื่นโดยตรง (จดหมาย/บัตรสนเท่ห์/เอกสาร) ตรงที่กลุ่มบริหารงานบุคคล โรงเรียนรัตนบุรี ตำบลรัตนบุรี อำเภอรัตนบุรี จังหวัดสุรินทร์ 32130

6.2 ทางโทรศัพท์ กลุ่มบริหารงานบุคคล งานวินัย 088-5784222

ผู้อำนวยการโรงเรียนรัตนบุรี หมายเลข 095-6139138

6.3 ทางไปรษณีย์ปกติ โรงเรียนรัตนบุรี ตำบลรัตนบุรี อำเภอรัตนบุรี จังหวัดสุรินทร์ 32130

6.4 ทางเว็บไซต์ <http://www.rattanaburi.ac.th>

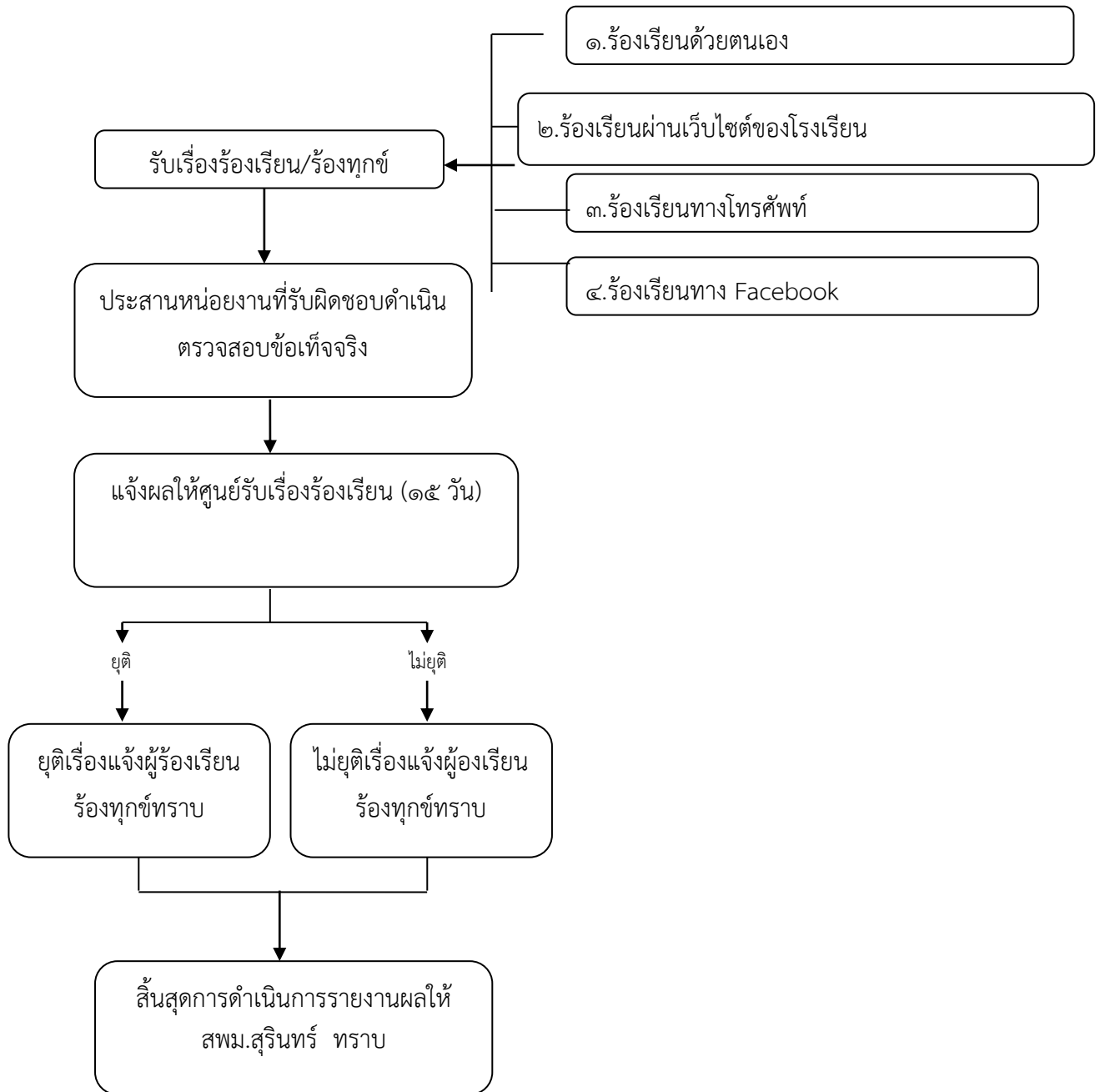
6.5 ทางเฟสบุ๊ก “RB School -โรงเรียนรัตนบุรี”

7. การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่างๆ

เจ้าหน้าที่โรงเรียนรัตนบุรี ต้องดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียนที่เข้ามายังหน่วยงานจากช่องทางต่างๆ ทุกวันทำการ โดยปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

ช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องเรียนเพื่อประสานหาทางแก้ไข	ระยะเวลาในการตอบสนองข้อร้องเรียน
โทรศัพท์	ภายใน 1 วัน	ภายใน 15 วันทำการ
ร้องเรียนกับเจ้าหน้าที่	ภายใน 1 วัน	ภายใน 15 วันทำการ
หนังสือ / จดหมาย / FAX	ภายใน 7 วัน (นับจากวันที่งานสารบรรณของโรงเรียนลงเลขรับหนังสือ)	ภายใน 15 วันทำการ
เว็บไซต์ http://www.rattanaburi.ac.th	ภายใน 7 วัน	ภายใน 15 วันทำการ
เฟสบุ๊ก “RB School -โรงเรียนรัตนบุรี”	ภายใน 7 วัน	ภายใน 15 วันทำการ

แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์



ภาคผนวก
(ตัวอย่างแบบคำร้อง)

หนังสือร้องเรียนการทุจริตของข้าราชการ

วันที่ เดือน พ.ศ.

*หมายเลขประจำตัวบัตรประชาชน.....
ชื่อผู้ร้อง
เรียน.....
นามสกุล.....
จังหวัด.....
โทรศัพท์.....
E-mail.....

(เรื่อง).....

รายละเอียด :

วัน/เดือน/ปี หรือช่วงเวลาที่เกิด

เหตุ

เหตุการณ์ย่อ :

ผู้ที่เกี่ยวข้องกระทำทุจริต (ถ้าสามารถระบุได้)

*ผู้ที่สามารถให้ข้อมูลเพิ่มเติมได้
ชื่อ
หน่วยงานหมายเลขโทรศัพท์.....

สถานที่ติดต่อกลับ :

**** ข้อมูลเกี่ยวกับ ชื่อ สกุล หมายเลขโทรศัพท์ อีเมล และสถานที่ติดต่อกลับ จะถูกเก็บข้อมูลเป็นความลับ**

(แบบคำร้องเรียน 2)

แบบคำร้องทุกข์/ร้องเรียน (โทรศัพท์)

ที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนโรงเรียนรัตนบุรี

วันที่เดือน พ.ศ.

เรื่อง

เรียน ผู้อำนวยการโรงเรียนรัตนบุรี

ข้าพเจ้าอายุ ปี อยู่บ้านเลขที่ หมู่ที่

ถนนตำบล อำเภอ จังหวัด

โทรศัพท์อาชีพ ตำแหน่ง

มีความประสงค์ขอร้องทุกข์/ร้องเรียนเพื่อให้โรงเรียนรัตนบุรีพิจารณาดำเนินการช่วยเหลือหรือแก้ไขปัญหาในเรื่อง

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

..... เป็นพยานหลักฐานประกอบ

ทั้งนี้ข้าพเจ้าขอรับรองว่าคำร้องทุกข์/ร้องเรียนตามข้างต้นเป็นจริงและเจ้าหน้าที่ที่ได้แจ้งให้ข้าพเจ้าทราบแล้วว่าหากเป็นคำร้องที่ไม่สุจริตอาจต้องรับผิดชอบตามกฎหมายได้

ลงชื่อ เจ้าหน้าที่ผู้รับเรื่อง

(.....)

วันที่ เดือน พ.ศ.

เวลา

(ตอบข้อร้องเรียน 1)

แบบแจ้งการรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน

ที่(เรื่องร้องเรียน)/.....

โรงเรียนรัตนบุรี ตำบลรัตนบุรี
อำเภอรัตนบุรี จังหวัดสุรินทร์ 32130

วันที่ เดือน พ.ศ.

เรื่อง ตอบรับการรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน

เรียน

ตามที่ท่านได้ร้องทุกข์/ร้องเรียนผ่านศูนย์รับเรื่องร้องเรียนโรงเรียนรัตนบุรี

โดยทาง () หนังสือร้องเรียนทางไปรษณีย์ () ด้วยตนเอง () ทางโทรศัพท์
() อื่นๆ

ลงวันที่ เกี่ยวกับเรื่อง

โรงเรียนรัตนบุรีได้พิจารณาเรื่องของท่านแล้วเห็นว่า

() เป็นเรื่องที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของโรงเรียนรัตนบุรีและได้รับมอบหมายให้

..... เป็นหน่วยตรวจสอบและดำเนินการ

() เป็นเรื่องที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของโรงเรียนรัตนบุรีและได้จัดส่งเรื่อง

ให้ ซึ่งเป็นหน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่เกี่ยวข้อง
ดำเนินการต่อไปแล้วทั้งนี้สามารถติดต่อประสานงานหรือขอทราบผลโดยตรงกับหน่วยงานดังกล่าวได้อีกทาง
หนึ่ง

() เป็นเรื่องที่มีกฎหมายบัญญัติขั้นตอนและวิธีการปฏิบัติไว้เป็นการเฉพาะแล้วตาม

กฎหมาย จึงขอให้ท่านดำเนินการตามขั้นตอนและวิธีการที่
กฎหมายนั้นบัญญัติไว้ต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อทราบ

ขอแสดงความนับถือ

โรงเรียนรัตนบุรี

(ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน)

โทรศัพท์ 0995901555

