



คู่มือการดำเนินการเรื่องร้องเรียน การทุจริตประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่

กลุ่มบริหารงานบุคคล

โรงเรียนเมืองปราณบุรี
อำเภอปราณบุรี จังหวัดประจวบคีรีขันธ์



สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์
สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน
กระทรวงศึกษาธิการ

สารบัญ

เรื่อง	หน้า
คำนำ	
หลักการและเหตุผล	๑
วัตถุประสงค์	๑
หลักเกณฑ์และรายละเอียด	๑
ช่องทางการร้องเรียน	๒
วิธีการในการจัดการต่อเรื่องร้องเรียน	๓
ผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียน	๓
กระบวนการการดำเนินการทางวินัย	๓
การตอบสนองต่อเรื่องร้องเรียน	๔
กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ	๕
กระบวนการดำเนินการทางวินัย	๖
มาตรฐานการปฏิบัติงาน	๗
การติดตามและการประเมินผล	๗
แบบร้องเรียนร้องทุกข์	๘
ติดต่อกลุ่มงาน	๙

คู่มือการดำเนินการเรื่องร้องเรียนการทุจริตประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ โรงเรียนเมืองปราณบุรี

หลักการและเหตุผล

โรงเรียนเมืองปราณบุรีเป็นหน่วยงานที่ให้ความสำคัญกับ การบริหารงานด้วยระบบคุณธรรมและความโปร่งใส รวมทั้งการรณรงค์และเสริมสร้างวัฒนธรรมขององค์กร เพื่อนำไปสู่การพัฒนาและยกระดับการบริหารจัดการให้เป็นไปตามหลักธรรมาภิบาล โดยสอดคล้องกับ ยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริตภาครัฐ ซึ่งได้มีการกำหนดมาตรการปลูกจิตสำนึก ป้องกัน ปราบปราม และสร้างเครือข่ายในการป้องกันและปราบปรามการทุจริต และการดำเนินการส่งเสริม คุ่มครองคุณธรรมจริยธรรมของเจ้าหน้าที่โรงเรียนเมืองปราณบุรี โดยมีเป้าหมาย คือ เจ้าหน้าที่สามารถปฏิบัติราชการได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ประชาชนได้รับบริการที่ดี มีความพึงพอใจ เชื่อมั่นและศรัทธาต่อการบริหารราชการของหน่วยงาน

วัตถุประสงค์

๑. เพื่อให้บุคลากรที่เกี่ยวข้องหรือเจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบสามารถนำไปใช้เป็นกรอบแนวทางการดำเนินงานให้เกิดเป็นรูปธรรม ปฏิบัติงานได้ตามมาตรฐานของกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

๒. เพื่อสร้างความมั่นใจว่ากระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ เป็นไปตามขั้นตอนและสอดคล้องกับข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์ และกฎหมายที่เกี่ยวข้องอย่างถูกต้องและครบถ้วน

๓. เพื่อเป็นการแสดงขั้นตอนและวิธีการปฏิบัติงาน ซึ่งสามารถถ่ายทอดให้กับผู้ที่เข้ามาปฏิบัติงานในภายหลังได้ ส่งผลให้ผู้ให้บริการสามารถเข้าใจและใช้ประโยชน์จากกระบวนการที่มีอยู่ สามารถพัฒนาการปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ รวมทั้งสามารถแสดงหรือเผยแพร่ให้กับบุคคลภายนอกได้ทราบเพื่อนำไปสู่ การให้ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ ทั้งนี้ เพื่อนำไปสู่การปรับปรุงกระบวนการในการปฏิบัติงานต่อไป

๔. เพื่อพิทักษ์สิทธิของประชาชนและผู้ร้องเรียนตามหลักธรรมาภิบาล

หลักเกณฑ์และรายละเอียด การทุจริตและประพฤติมิชอบ

๑. หลักเกณฑ์การร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

๑.๑ เรื่องที่จะนำมาร้องเรียนต้องเป็นเรื่องที่ได้รับความสะดวกหรือเสียหาย อันเนื่องมาจากเจ้าหน้าที่ของโรงเรียนเมืองปราณบุรีในเรื่องดังต่อไปนี้

- (๑) การกระทำการทุจริตต่อหน้าที่ราชการ
- (๒) การกระทำความผิดต่อตำแหน่งหน้าที่ราชการ
- (๓) ละเลยหน้าที่ตามที่กฎหมายกำหนดให้ต้องปฏิบัติ
- (๔) ปฏิบัติหน้าที่ล่าช้าเกินสมควร
- (๕) กระทำการนอกเหนืออำนาจหน้าที่ หรือขัดหรือไม่ถูกต้องตามกฎหมาย

๑.๒ เรื่องที่ร้องเรียนต้องเป็นเรื่องจริงที่มีมูล มิใช่ลักษณะกระแสข่าวที่สร้างความเสียหายแก่บุคคลที่ขาดหลักฐานแวดล้อมที่ปรากฏชัดแจ้ง ตลอดจนขาดพยานบุคคลแน่นอน

๒. ข้อข้อร้องเรียนต้องมีสาระสำคัญดังต่อไปนี้

๒.๑ ชื่อและข้อมูลของผู้ร้องเรียน

๒.๒ ชื่อหน่วยงานหรือเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องที่เป็นเหตุแห่งการร้องเรียน

๒.๓ การกระทำทั้งหลายที่เป็นเหตุแห่งการร้องเรียน พร้อมทั้งข้อเท็จจริงหรือพฤติการณ์ ตามสมควรที่เกี่ยวกับการกระทำดังกล่าว

๒.๔ ลายมือชื่อของผู้ร้องเรียน

๒.๕ ระบุวัน เดือน ปีที่เกิดเหตุร้องเรียน

๒.๖ เอกสารหลักฐานอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง เช่น พยานเอกสาร พยานวัตถุ พยานบุคคล เป็นต้น

๓. กรณีการร้องเรียนที่มีลักษณะเป็นบัตรสนเท่ห์ จะรับพิจารณาเฉพาะรายที่ระบุหลักฐาน กรณีแวดล้อมปรากฏชัดเจน ตลอดจนชี้พยานบุคคลแน่นอนเท่านั้น

๔. กรณีที่มีผู้ร้องเรียนด้วยวาจาหรือทางโทรศัพท์ ให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบสอบถามและบันทึกข้อมูลดังกล่าวให้ครบถ้วน หรือแจ้งผู้ร้องเรียนทำเป็นหนังสือส่งมายัง โรงเรียนเมืองปรางบุรี

๕. ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ร้องเรียนและผู้ถูกร้องเรียนต้องจัดเก็บเป็นความลับ

๖. เรื่องร้องเรียนที่อาจไม่รับพิจารณา

๖.๑ ข้อร้องเรียนที่มีได้ทำเป็นหนังสือ

๖.๒ ข้อร้องเรียนที่ไม่มีมูลความจริงหรือพยานหลักฐานที่เพียงพอ

๖.๓ ข้อร้องเรียนที่ไม่มีรายการตามข้อ ๒

ช่องทางการร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ บุคคลภายนอกสามารถทำการร้องเรียนได้ดังนี้

๑. ร้องเรียนด้วยตนเองที่โรงเรียนเมืองปรางบุรี

๒. ร้องเรียนเป็นหนังสือทางไปรษณีย์มายังโรงเรียนเมืองปรางบุรี ตั้งอยู่ ๗๓ หมู่ที่ ๒ ตำบลปรางบุรี อำเภอปรางบุรี จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ รหัสไปรษณีย์ ๗๗๑๒๐

๓. ร้องเรียนผ่านทางโทรศัพท์ ๐-๓๒๖๒-๑๗๗๓

๔. ร้องเรียนผ่านทางโทรสาร ๐-๓๒๖๒-๑๑๕๑

๕. ร้องเรียนผ่านทางออนไลน์ได้แก่

- เว็บไซต์ <http://muangpran.ac.th>

- ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ mbpr@muangpran.ac.th

- Facebook ; <https://www.facebook.com/muangpran/>

๖. ร้องเรียนผ่านทางช่องทางอื่นๆ เช่น สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ (ป.ป.ช.) สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตในภาครัฐ (ป.ป.ท.) สำนักงาน คณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน (สพฐ.) หรือศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ เป็นต้น

วิธีการในการจัดการต่อเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

โรงเรียนเมืองปรางบุรี ได้จัดระดับข้อร้องเรียนตามความสำคัญของข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ โดยแบ่งออกเป็น ๔ ระดับ ดังนี้

๑. ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ การสอบถาม การร้องขอข้อมูล ผู้ร้องเรียนไม่ได้รับความเดือดร้อน แต่ติดต่อมาเพื่อให้ข้อเสนอแนะ ให้ข้อคิดเห็น สอบถาม หรือร้องขอข้อมูลของหน่วยงาน ระยะเวลาดำเนินการไม่เกิน ๗ วันทำการ เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียน

๒. ข้อร้องเรียนเล็กน้อย ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อน แต่สามารถแก้ไขได้โดยหน่วยงานเดียว ระยะเวลาดำเนินการไม่เกิน ๑๕ วันทำการหน่วยงานผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียน

๓. ข้อร้องเรียนใหญ่

- ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อน ไม่สามารถแก้ไขได้โดยหน่วยงานเดียว หรือจะต้องมีการแต่งตั้งคณะกรรมการ เพื่อพิจารณา หรือต้องส่งเรื่องต่อให้หน่วยงานอื่นดำเนินการ

- เรื่องที่สร้างความเสื่อมเสียต่อชื่อเสียงของหน่วยงาน ระยะเวลาดำเนินการ ไม่เกิน ๑๕ วันทำการหรือเกินกว่านั้น หน่วยงานผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียน

๔. ข้อร้องเรียนนอกเหนืออำนาจของหน่วยงาน ผู้ร้องเรียนร้องขอในสิ่งที่อยู่นอกเหนือบทบาทอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานระยะเวลาดำเนินการไม่เกิน ๑ วันทำการ (ชี้แจงให้ ผู้รับบริการหรือผู้ร้องเรียนทราบ) เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของทุกหน่วยงาน

ผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

๑. กรณีเป็นข้อร้องเรียน ณ จุดปฏิบัติงาน เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานธุรการและสารบรรณของกลุ่มงานนำเสนอข้อมูลต่อผู้บังคับบัญชา และทำหน้าที่แจ้งข้อมูลกลับต่อผู้รับบริการ/ผู้ร้องเรียน

๒. กรณีร้องเรียน ณ โรงเรียนเมืองปรางบุรี เจ้าหน้าที่รับเอกสารข้อร้องเรียนและแจ้งให้ผู้ร้องเรียนกรอกแบบฟอร์ม หรือเป็นผู้บันทึก แบบฟอร์ม และนำเสนอต่อผู้บังคับบัญชา เมื่อผู้บังคับบัญชาดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียนเรียบร้อยแล้ว หรืออยู่ระหว่างดำเนินการแก้ไข จะมอบหมายให้เจ้าหน้าที่ดังกล่าว แจ้งข้อมูลกลับต่อผู้รับบริการ/ผู้ร้องเรียน

๓. กรณีข้อร้องเรียนจากช่องทางติดต่อแจ้งเรื่องร้องเรียนหรือสื่อออนไลน์อื่น ๆ ให้เจ้าหน้าที่เป็นผู้รวบรวมข้อมูลเสนอต่อผู้บริหาร และแจ้งกลับข้อมูลกลับผู้รับบริการ/ผู้ร้องเรียน

กระบวนการขั้นตอนจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

๑. ผู้ร้องเรียนสามารถร้องเรียนผ่านช่องทางที่กำหนดให้ เพื่อเป็นข้อมูลในการแจ้งผลกลับ ให้ผู้ร้องเรียนมีการบันทึกข้อมูล รายละเอียดการร้องเรียน ชื่อผู้ร้องเรียน ที่อยู่โทรศัพท์ ชื่อหน่วยงาน หรือ ชื่อผู้ถูกร้องเรียน และเหตุที่ร้องเรียน

๒. เมื่อได้รับข้อร้องเรียน ให้เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานทุกกลุ่มงาน ดำเนินการตามกระบวนการและ ขั้นตอนโดยพิจารณาแบ่งประเภทข้อร้องเรียนและดำเนินการปรับปรุงแก้ไขข้อร้องเรียนภายในระยะเวลาที่ได้ กำหนดไว้ ส่วนเรื่องการให้บริการ ให้ดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียนในทันทีพร้อมและแจ้งข้อมูลกลับให้ ผู้รับบริการได้รับทราบ รายงานและบันทึกข้อมูลข้อร้องเรียน/วิธีการแก้ไขต่อผู้บังคับบัญชา

๓. ขอร้องเรียนประเภทอื่น ให้เสนอข้อมูลต่อผู้อำนวยการกลุ่ม และผู้อำนวยการโรงเรียนเมืองปรางบุรี เพื่อพิจารณาแก้ไข ปรับปรุง และให้มีการแจ้งกลับต่อผู้รับบริการ ภายใน ๑๕ วัน

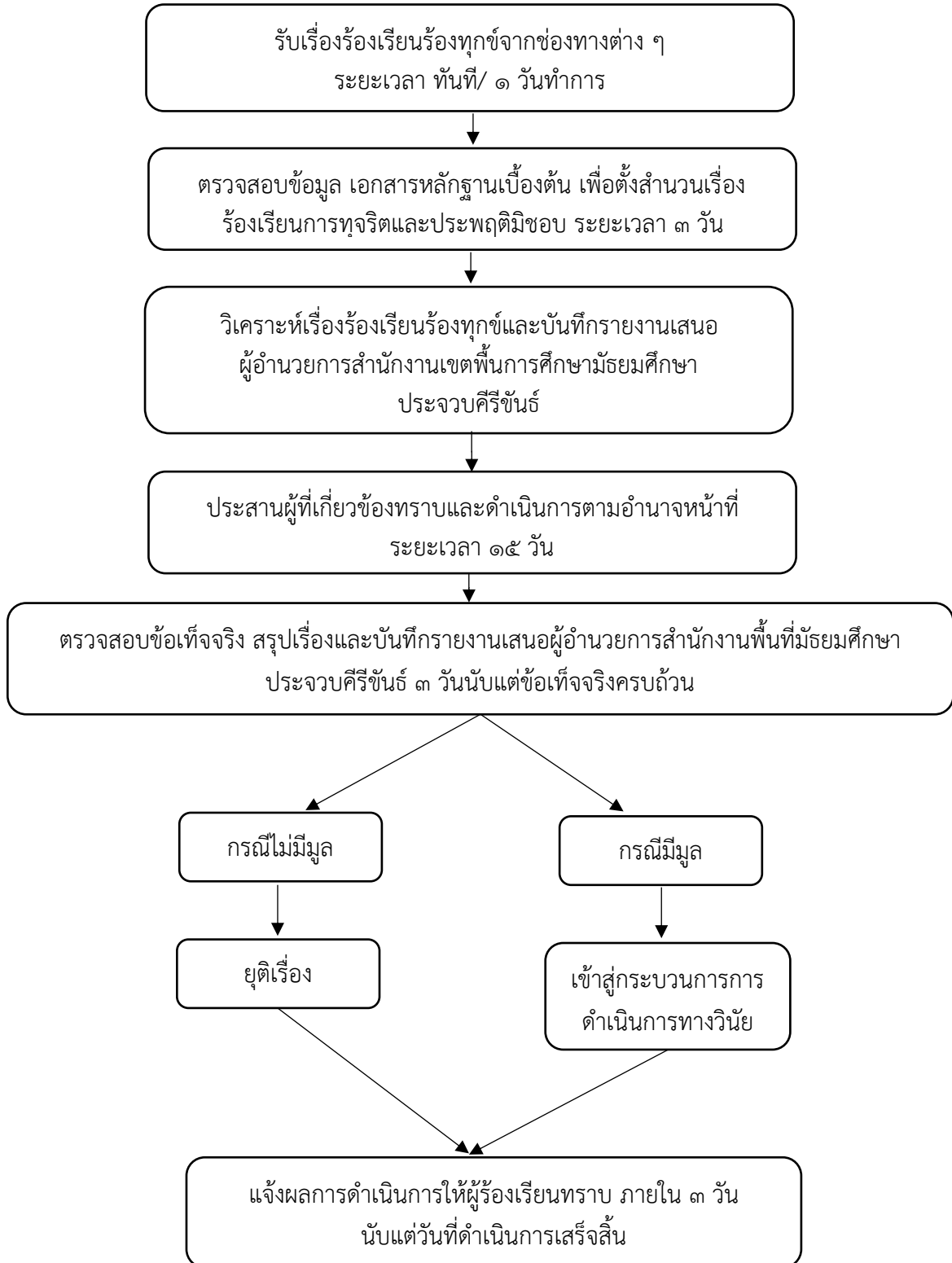
๔. ในกรณีที่ขอร้องเรียนทางสื่อสิ่งพิมพ์สื่อมวลชน หรือขอร้องเรียนที่ไม่ระบุผู้ร้องเรียนในลักษณะ เป็น บัตรสนทนา ให้กลุ่มงานที่รับผิดชอบในเรื่องที่ร้องเรียน รวบรวมข้อมูลนำเสนอผู้อำนวยการโรงเรียนเมืองปรางบุรี เพื่อพิจารณาเป็นเฉพาะกรณีไป

ส่วนงานที่รับผิดชอบ กลุ่มบริหารงานบุคคล โรงเรียนเมืองปรางบุรี

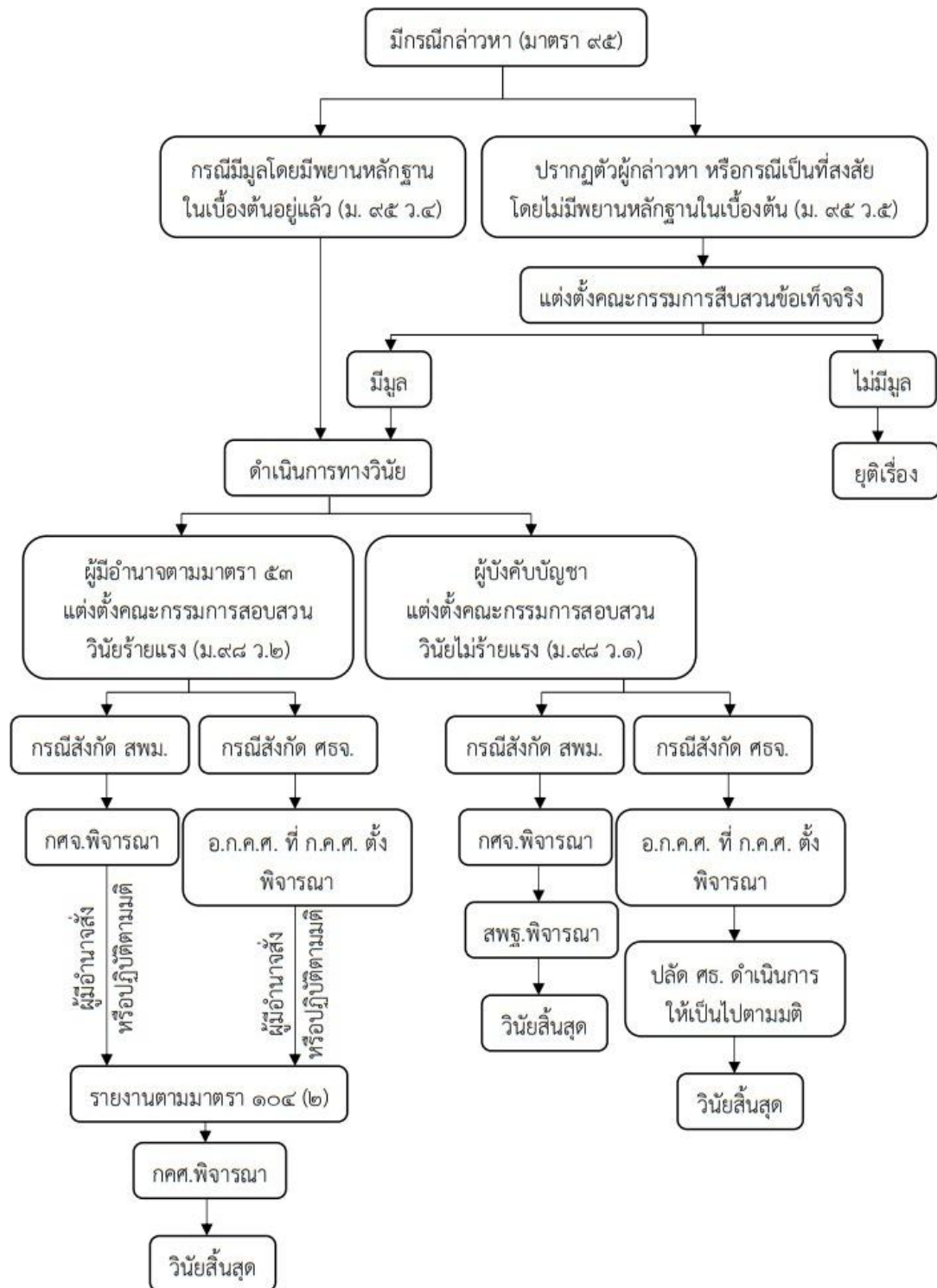
ระยะเวลาดำเนินการต่อเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

๑. รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์จากช่องทางต่าง ๆ ระยะเวลา ทันที/ ๑ วันทำการ
 ๒. ตรวจสอบข้อมูล เอกสารหลักฐานเบื้องต้น เพื่อตั้งสำนวนเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ระยะเวลา ๓ วัน
 ๓. วิเคราะห์เรื่องร้องเรียนร้องทุกข์และบันทึกรายงานเสนอ ผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา มัธยมศึกษาประจำวงศัรชัชนัศ ระยะเวลา ๑ วัน
 ๔. ประสานผู้ที่เกี่ยวข้องทราบและดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ ระยะเวลา ๑๕ วัน
 ๕. ตรวจสอบข้อเท็จจริง สรุปรเรื่องและบันทึกรายงานเสนอผู้อำนวยการสำนักงานพื้นที่มัธยมศึกษา ประจำวงศัรชัชนัศ ๓ วันนับแต่ข้อเท็จจริงครบถ้วน
 ๖. กรณีไม่มีมูล ยุติเรื่อง แจ้งผลการดำเนินการให้ผู้ร้องเรียนทราบ ภายใน ๓ วันนับแต่วันที่ดำเนินการ เสร็จจลัสนั
- กรณีมีมูลเข้าสู่กระบวนการการดำเนินการทางวินัย เข้าสู่กระบวนการการดำเนินการทางวินัย แจ้งผลการ ดำเนินการให้ผู้ร้องเรียนทราบ ภายใน ๓ วันนับแต่วันที่ดำเนินการเสร็จจลัสนั
- การแจ้งการดำเนินการกลับให้ผู้รับบริการ/ผู้ร้องเรียนทราบ ด้วยวิธีการแจ้งให้รับทราบด้วยตนเอง หรือ ทางไปรษณียลังทะเป็ยนตอบรับ ณ ที่อยู่ของผู้รับบริการ/ผู้ร้องเรียน ดังนี้
๑. ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ การสอบถาม หรือการร้องขอข้อมูล การแจ้งกลับไม่เกิน ๗ วันทำการ
 ๒. ขอร้องเรียนเล็ก การแจ้งกลับไม่เกิน ๑๕ วันทำการ
 ๓. ขอร้องเรียนใหญ่ การแจ้งกลับไม่เกิน ๑๕ วันทำการ หรือเกินกว่านั้น
 ๔. ขอร้องเรียนนอกเหนืออำนาจของหน่วยงาน การแจ้งกลับไม่เกิน ๑ วันทำการ (ชี้แจงให้ผู้รับบริการ/ ผู้ร้องเรียนทราบ)

กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ



กระบวนการการดำเนินการทางวินัย



มาตรฐานการปฏิบัติงาน

มาตรฐานการปฏิบัติงาน	ค่าเป้าหมาย
ร้อยละของข้อร้องเรียนที่ประสบความสำเร็จในการแก้ปัญหา	ร้อยละ ๘๐
ร้อยละของข้อร้องเรียนที่ได้รับการสั่งการ และไม่กลับมาร้องเรียนซ้ำในเรื่องเดิมในรอบหนึ่งงบประมาณ	ร้อยละ ๘๐

การติดตามและการประเมินผล

การติดตามและการประเมินผลการปฏิบัติงานกระบวนการจัดการข้อร้องเรียน ข้อร้องเรียน การทุจริต ข้อร้องทุกข์ข้อคิดเห็น และข้อเสนอแนะ โดยวิธีการตรวจสอบเอกสารและมีระบบการติดตามและการประเมินผลการดำเนินงานของกระบวนการ ดังนี้

การดำเนินงาน	ระยะเวลาดำเนินงาน	ผู้รับผิดชอบ
๑. ดำเนินการติดตามผลการดำเนินการ และความคืบหน้าในการแก้ไขปัญหา การประเมินผลการดำเนินงานของกระบวนการ	ทุกเดือน	กลุ่มบริหารงานบุคคล
๒. รวบรวมและสรุปผลการติดตาม และการประเมินผลการดำเนินงาน ของกระบวนการ	ไตรมาสที่ ๑ ภายในเดือนธันวาคม ไตรมาสที่ ๒ ภายในเดือนมีนาคม ไตรมาสที่ ๓ ภายในเดือนมิถุนายน ไตรมาสที่ ๔ ภายในเดือนกันยายน	กลุ่มบริหารงานบุคคล
๓. รายงานผลการติดตามและประเมินผล ต่อผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา มัธยมศึกษาประจำบศรีจันทร์ เพื่อให้ ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงกระบวนการ	ไตรมาสที่ ๑ ภายในเดือนธันวาคม ไตรมาสที่ ๒ ภายในเดือนมีนาคม ไตรมาสที่ ๓ ภายในเดือนมิถุนายน ไตรมาสที่ ๔ ภายในเดือนกันยายน	กลุ่มบริหารงานบุคคล
๔. นำข้อเสนอมาปรับปรุงกระบวนการ	ครั้งที่ ๑ ภายในเดือนเมษายน ครั้งที่ ๒ ภายในเดือนตุลาคม	กลุ่มบริหารงานบุคคล
๕. ประเมินผลความสำเร็จของการดำเนินงาน ตามมาตรฐานการปฏิบัติงาน	ภายในเดือนตุลาคม	กลุ่มบริหารงานบุคคล

ติดต่อกลุ่มงาน

กลุ่มบริหารงานบุคคล โรงเรียนเมืองปราณบุรี ตั้งอยู่ ๗๓ หมู่ที่ ๒ ตำบลปราณบุรี อำเภอปราณบุรี
จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ รหัสไปรษณีย์ ๗๗๑๒๐

โทรศัพท์ ๐-๓๒๖๒-๑๗๗๓

โทรสาร ๐-๓๒๖๒-๑๑๕๑

เว็บไซต์ <http://muangpran.ac.th>

ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ mbpr@muangpran.ac.th

Facebook ; <https://www.facebook.com/muangpran/>

