

คู่มือมาตรฐานการปฏิบัติงาน
กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ



คำนำ

คู่มือการปฏิบัติงานการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตประพฤติมิชอบ โรงเรียนชุมแพพิทยาคม จัดทำขึ้นเพื่อเป็นแนวทางการดำเนินการข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของ ข้าราชการเพื่อให้กระบวนการดำเนินงานเรื่องดังกล่าวมีความชัดเจน สามารถดำเนินการได้อย่างรวดเร็ว ตอบสนองความต้องการต้องการและความคาดหวังของบริการได้อย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด

โรงเรียนชุมแพพิทยาคม

1. วัตถุประสงค์

คู่มือปฏิบัติงานฉบับนี้จัดทำขึ้นเพื่อให้เจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานเกี่ยวกับการจัดการเรียน การ การทุจริตและประพฤติมิชอบ ใช้เป็นแนวทางในการบริหารจัดการกระบวนการดำเนินงานเรื่องเรียน การ การทุจริตประพฤติมิชอบของโรงเรียนชุมแพพิทยาคม ให้เป็นไปอย่างรวดเร็วบนพื้นฐานของความ โปร่งใสเป็นองค์กรธรรมาภิบาล

2. ขอบเขต

การประสานงาน ติดตาม เร่งรัด หน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการดำเนินการเรื่องเรียน การ การทุจริต ประพฤติมิชอบ จนได้ผลเป็นข้อยุติ รวมทั้งการสรุปรายงานผลการดำเนินงานปัญหาอุปสรรคและแนว ทางการแก้ไขนำเสนอผู้บริหารตามกรอบระยะเวลาที่กำหนด

3. คำจำกัดความ

“ผู้อำนวยการ” หมายความว่า ผู้อำนวยการ โรงเรียนชุมแพพิทยาคม

“เจ้าหน้าที่” หมายความว่า ข้าราชการครูและบุคลากรทำองค์กรการศึกษาและปฏิบัติงานในโรงเรียน

“ประพฤติมิชอบ” หมายความว่า การที่เจ้าหน้าที่ปฏิบัติ หรือละเว้นการปฏิบัติกรอย่างใดอย่างหนึ่ง ในต าแหน่งหรือหน้าที่ หรือใช้อำนาจในต าแหน่งหรือหน้าที่อันเป็นการฝ่าฝืนกฎหมายระเบียบข้อบังคับ ค าสั่งอย่างใดอย่างหนึ่ง ซึ่งมุ่งหมายจะควบคุมดูแลการรับ การเก็บรักษา การ ใช้เงินหรือทรัพย์สิน ของ หน่วยงาน ไม่ว่าจะการปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัตินั้นเป็นการทุจริตด้วยหรือไม่ก็ตามและให้หมายความ รวมถึงการประมาทเลินเล่ออย่างร้ายแรงในหน้าที่ดังกล่าวด้วย

“ข้อร้องเรียน” หมายความว่า ข้อร้องเรียนเรื่องการทุจริต การปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติหน้าที่ โดยมิชอบของข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษาที่ในสังกัด และข้อกล่าวหาข้าราชการครูและบุคลากร ทางการศึกษาที่ไม่ได้ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความรับผิดชอบ ต่อประชาชน ไม่มีคุณธรรม จริยธรรม ไม่ค านึงถึง ประโยชน์ส่วนรวมเป็นที่ตั้งและไม่มีธรรมาภิบาลตามที่มิ กฎหมาย ระเบียบ แบบแผนของหน่วยงานรัฐที่ เกี่ยวข้องกำหนดไว้

“การตอบสนอง” หมายความว่า การส่งต่อให้แก่หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง การตรวจสอบ และการน า เรื่องเรียนเข้าสู่กระบวนการสอบสวนข้อเท็จจริง แจ้งตักเตือน ค านินคดี หรืออื่น ๆ ตามระเบียบข้อ กฎหมาย พร้อมกับแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบผลหรือความคืบหน้าของการค านินการภายในเวลาสิบห้าวัน ทั้งนี้ กรณีที่ผู้ร้องเรียนไม่ได้ระบุชื่อและที่อยู่หรือหมายเลขโทรศัพท์ที่ติดต่อได้ หรือ E-mail ติดต่อ ส านักงานจะพิจารณาการตอบสนองสิ้นสุดที่การน า เรื่องเรียนเข้าสู่กระบวนการสืบสวน – สอบถาม ข้อเท็จจริง แจ้งตักเตือนค านินคดี หรืออื่น ๆ ตามกฎหมายและระเบียบที่เกี่ยวข้อง

4. หลักเกณฑ์และรายละเอียดในการร้องเรียน

4.1 หลักเกณฑ์การร้องเรียน

4.1.1 เรื่องที่จะนำมาร้องเรียนต้องเป็นเรื่องที่ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อน หรือเสียหาย อันเนื่องมาจากเจ้าหน้าที่ในเรื่องดังต่อไปนี้

- (1) กระทำทุจริตต่อหน้าที่
- (2) กระทำความผิดต่อตำแหน่งหน้าที่
- (3) ละเลยหน้าที่ตามที่กฎหมายกำหนดให้ต้องปฏิบัติ
- (4) ปฏิบัติหน้าที่ล่าช้าเกินสมควร
- (5) กระทำการนอกเหนืออำนาจหน้าที่ หรือขัดหรือไม่ถูกต้องตามกฎหมาย

4.1.2 เรื่องที่ร้องเรียนต้องเป็นเรื่องจริงที่มีข้อมูล มิใช่ลักษณะกระแสข่าวที่สร้างความเสียหายแก่บุคคลที่ขาดพยานหลักฐานแวดล้อมที่ปรากฏชัดแจ้ง ตลอดจนขาดพยานบุคคลแน่นอน

4.2 ขอร้องเรียนให้ใช้ถ้อยคำสุภาพและต้องระบุข้อมูลต่อไปนี้

4.2.1 ชื่อและที่อยู่ของผู้ร้องเรียน พร้อมหมายเลขโทรศัพท์ หรือ E-mail ติดต่อกลับ

4.2.2 ชื่อหน่วยงาน หรือเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องที่เป็นเหตุแห่งการร้องเรียน

4.2.3 การกระทำทั้งหลายที่เป็นเหตุแห่งการร้องเรียน พร้อมทั้งข้อเท็จจริง หรือพหุติการณ ตามสมควรสมควรเกี่ยวกับการกระทำดังกล่าว หรือแจ้งช่องทาง เบาะแสการทุจริตของเจ้าหน้าที่ อย่างชัดเจนเพื่อการดำเนินการสืบสวน

4.2.4 คำขอของผู้ร้องเรียน

4.2.5 ลายมือชื่อของผู้ร้องเรียน

4.2.6 ระบุวัน เดือน ปี

4.2.7 ระบุพยานเอกสาร พยานวัตถุ หรือพยานบุคคล (ถ้ามี)

4.3 กรณีการร้องเรียนที่มีลักษณะเป็นบัตรสนเท่ห์ จะรับพิจารณาเฉพาะรายที่ระบุหลักฐานกรณีแวดล้อมปรากฏเพียงพอที่จะดำเนินการสอบสวนต่อไปได้

5. ช่องทางการร้องเรียน

กรณีพบว่ามีเจ้าหน้าที่หรือผู้ปฏิบัติงานคนใดมีพฤติกรรมส่อไปในทางทุจริตหรือประพฤติมิชอบ สามารถแจ้งเบาะแสหรือข้อร้องเรียนได้ตามช่องทางดังต่อไปนี้

5.1 ช่องทางร้องเรียนผ่านเว็บไซต์ www.cpp407.com

5.2 หนังสือร้องเรียน

5.3 โทรศัพท์

5.4 ร้องเรียนด้วยตนเอง

5.5 สื่อสังคมออนไลน์

5.6 รับเรื่องร้องเรียนจากหน่วยงานอื่น

6. กระบวนการจัดการการร้องเรียน

6.1 ให้กลุ่มกฎหมายและคดีโรคมแพพิทยาคม เป็นหน่วยงานที่มีหน้าที่รับเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับคำพิพากษาฎีกาที่ชอบ และดำเนินการตามที่มีการร้องเรียน

6.2 เมื่อรับเรื่องร้องเรียนแล้วให้รวบรวมข้อมูลการร้องเรียนเสนอต่อผู้อำนวยการโรงเรียน ชุมแพพิทยาคม

6.3 ถ้าเห็นว่าข้อร้องเรียนนั้นไม่สมบูรณ์ครบถ้วนไม่ว่าเหตุใด ๆ เจ้าหน้าที่สามารถแนะนำ ให้ผู้ร้องเรียนแก้ไขให้ถูกต้องภายในระยะเวลาที่กำหนด ถ้าเห็นว่าข้อที่ไม่สมบูรณ์ครบถ้วนนั้นเป็น กรณีที่ไม่อาจแก้ไขให้ถูกต้องได้ หรือเป็นข้อร้องเรียนที่ไม่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของสำนักงานหรือผู้ร้องเรียนไม่ให้ใจข้อร้องเรียนภายในระยะเวลาที่กำหนดให้แจ้งผู้ร้องเรียนทราบถึงความไม่สมบูรณ์ของข้อร้องเรียน หรือข้อร้องเรียนไม่อยู่ในอำนาจหรือกรณีผู้ร้องเรียนไม่ได้แก้ไขข้อ ร้องเรียนกลับมาภายในระยะเวลาที่กำหนด

6.4 กรณีที่เห็นสมควรให้แต่งตั้งคณะกรรมการสืบสวนข้อเท็จจริงหรือมอบหมายให้ผู้ใด สืบสวนหรือตรวจสอบข้อเท็จจริง ให้คณะกรรมการหรือผู้ที่ได้รับมอบหมายดำเนินการตามคำสั่งนั้น

6.5 ให้คณะกรรมการสืบสวนข้อเท็จจริงหรือผู้ที่ได้รับมอบหมายที่ได้รับการแต่งตั้งมีหน้าที่รวบรวม ข้อเท็จจริงที่เกี่ยวข้อง และพิจารณาสืบสวนหาข้อเท็จจริงว่าเรื่องร้องเรียนมีมูลความจริงหรือไม่เพียงใด โดยให้ดำเนินการให้แล้วเสร็จภายในสามสิบวันนับแต่วันที่รับแต่งตั้ง พร้อมทั้ง ทำความเห็นเสนอผู้อำนวยการเพื่อยุติเรื่อง ทั้งนี้ หากมีเหตุผลความจำเป็นที่ต้องขอขยายระยะเวลาดำเนินการต่อผู้อำนวยการ โดยขอขยายระยะเวลาได้ไม่เกินสองครั้ง ครั้งละไม่เกินสิบห้าวัน

6.6 ในการพิจารณาไต่สวนข้อเท็จจริงให้ดำเนินการอย่างลับ และต้องเปิดโอกาสให้เจ้าหน้าที่ผู้ถูกกล่าวหาพิสูจน์ข้อเท็จจริงอย่างเป็นธรรม

6.7 เมื่อมีการดำเนินการในเบื้องต้นเป็นประการใด ให้เจ้าหน้าที่ดำเนินการแจ้งให้ผู้ร้องเรียน ทราบภายในสิบห้าวัน

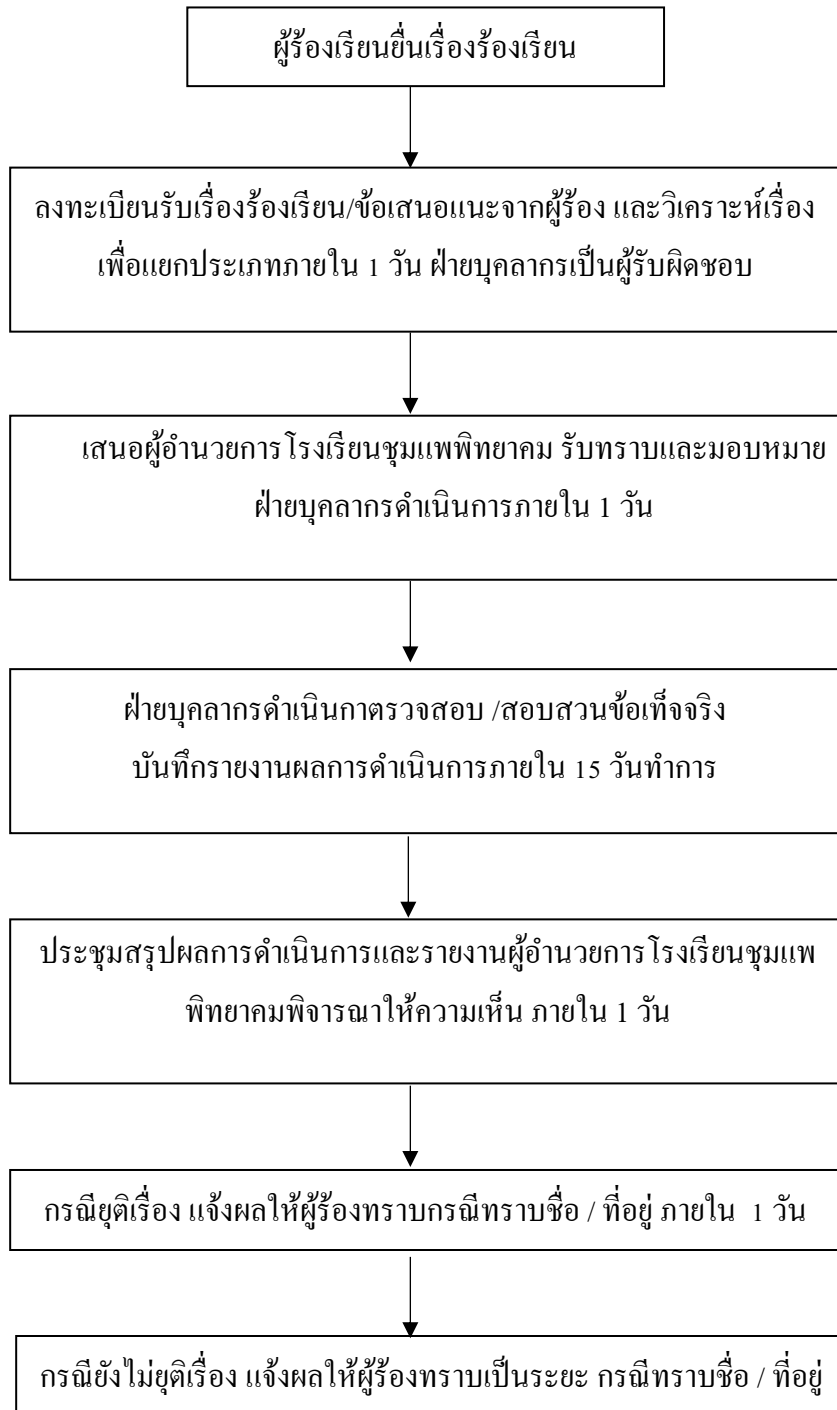
6.8 ในกรณีที่ข้อร้องเรียนเป็นเรื่องที่ยูนอกเหนืออำนาจการพิจารณาให้ดำเนินการดังต่อไปนี้

6.8.1 ส่งข้อร้องเรียนไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้องโดยตรง ในกรณีที่ข้อร้องเรียนระบุถึงหน่วยงานนั้น ๆ ถือเป็นการสิ้นสุดกระบวนการตอบสนองต่อข้อร้องเรียน

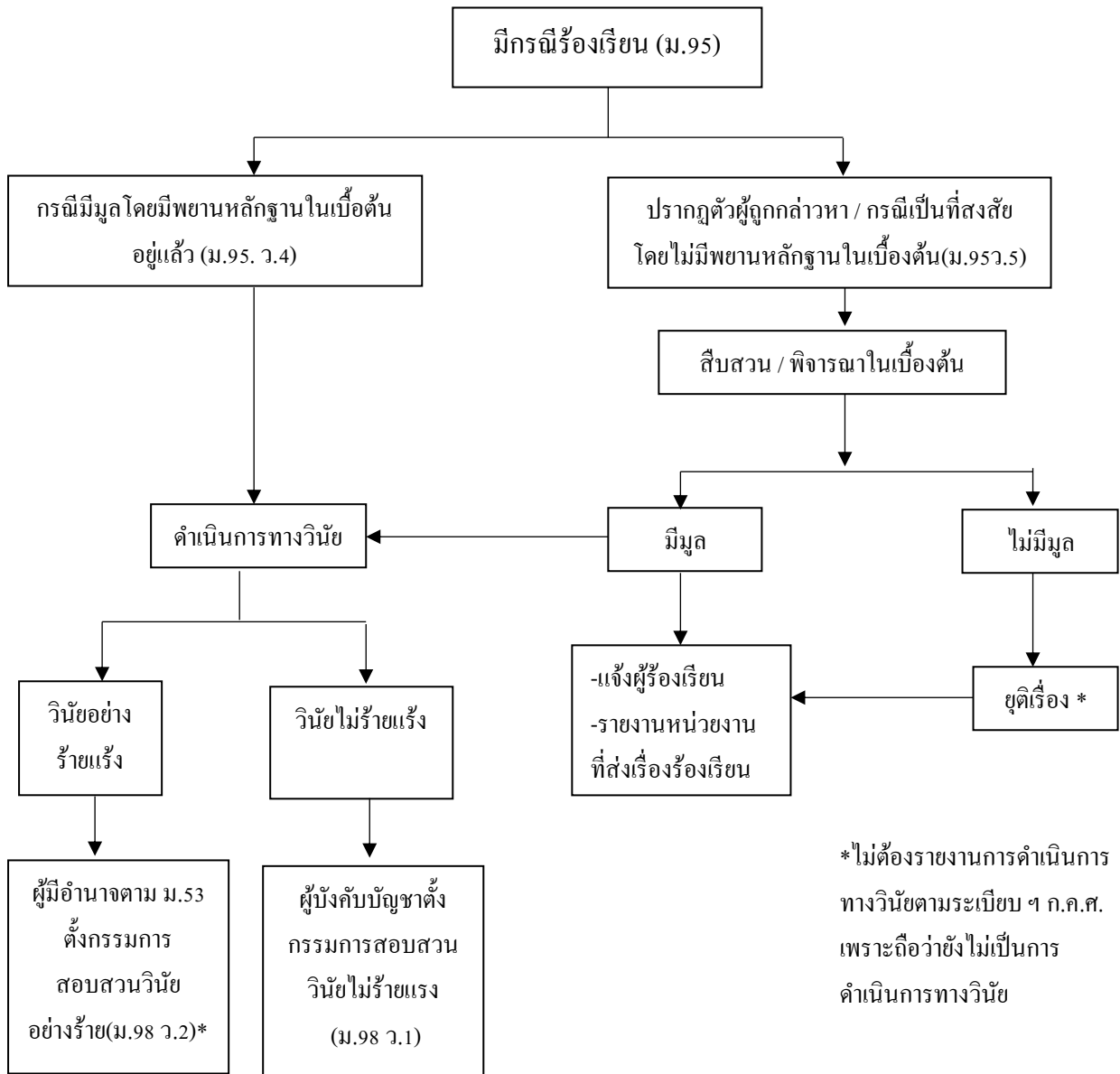
6.8.2 ส่งข้อร้องเรียนคืนกลับไปยังผู้ร้องเรียน กรณีที่ผู้ร้องเรียน ไม่ได้ระบุถึงหน่วยงานที่เกี่ยวข้องโดยตรง พร้อมชี้แจงเหตุผล และแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบถือเป็นการสิ้นสุดกระบวนการตอบสนองต่อข้อร้องเรียน

7. แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน

ขั้นตอนการดำเนินการเรื่องร้องเรียน การทุจริตและประพฤติมิชอบของหน่วยงาน



แผนผังปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียน



*เว้นแต่กรณีความผิดที่ปรากฏชัด
แจ้งที่ ป.ป.ช. ซึ่งมูลความผิดทางวินัย
ตาม ม.92 ไม่ต้องตั้งกรรมการ

แบบฟอร์ม

รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของหน่วยงาน

เขียนที่.....

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

เรียน ผู้อำนวยการ โรงเรียนชุมแพพิทยาคม

ด้วย ข้าพเจ้า นาย /นาง/นางสาว.....ผู้ร้องเรียน

ที่อยู่.....หมู่ที่.....ถนน.....ตำบล.....อำเภอ.....

จังหวัด.....รหัสไปรษณีย์.....หมายเลขโทรศัพท์.....

เรื่องร้องเรียน.....

.....

.....

รายละเอียด.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ลงชื่อ

ผู้ร้องเรียน

(.....)

...../...../.....

(แบบคำร้องเรียน 1)

แบบคำร้องเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ (ด้วยตนเอง)

โรงเรียนชุมแพพิทยาคม

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

เรื่อง.....

เรียน.....

ข้าพเจ้า.....อยู่บ้านเลขที่.....หมู่ที่.....

ตำบล.....อำเภอ.....จังหวัด.....เบอร์โทร.....

อาชีพ.....ตำแหน่ง.....

ถือบัตร.....เลขที่.....ออกโดย.....

วันออกบัตร.....วันหมดอายุ.....

มีความประสงค์ขอร้องเรียน เพื่อให้โรงเรียนชุมแพพิทยาคม พิจารณา

ดำเนินการช่วยเหลือแก้ไขปัญหาในเรื่อง.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ทั้งนี้ ข้าพเจ้าขอรับรองว่าคำร้องเรียนตามข้างต้นเป็นจริง และยินดีรับผิดชอบทั้งทางเพ่ง
และทางอาญา หากจะพึงมี

โดยข้าพเจ้าขอส่งเอกสารหลักฐานประกอบการร้องเรียน (ถ้ามี) ได้แก่

1.....จำนวน.....ชุด

2.....จำนวน.....ชุด

3.....จำนวน.....ชุด

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

ขอแสดงความนับถือ

(ลงชื่อ).....

(.....)

ผู้เรียน

(แบบคำร้องเรียน 2)

แบบคำร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ (โทรศัพท์)

โรงเรียนชุมแพพิทยาคม

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

เรื่อง.....

เรียน.....

ข้าพเจ้า.....อยู่บ้านเลขที่.....หมู่ที่.....ตำบล.....

อำเภอ.....จังหวัด.....เบอร์โทรศัพท์.....

อาชีพ.....ตำแหน่ง.....

มีความประสงค์ขอเรียน เพื่อให้โรงเรียนชุมแพพิทยาคม พิจารณาดำเนินการ ช่วยเหลือหรือแก้ไขปัญหาในเรื่อง

.....
.....
.....
.....

โดยขออ้าง.....
.....
.....

.....เป็นหลักฐานประกอบ

ทั้งนี้ ข้าพเจ้าขอรับรองว่าคำร้องเรียนตามข้างต้นเป็นจริง และข้าพเจ้าได้แจ้งให้ทราบแล้วว่า หากเป็นคำร้องที่ไม่สุจริตอาจต้องรับผิดชอบตามกฎหมายได้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

(ลงชื่อ).....เจ้าหน้าที่ผู้รับเรื่อง

(.....)

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

เวลา.....



(ตอบข้อร้องเรียน 1)

ที่ ศธ

โรงเรียนชุมแพพิทยาคม หมู่ที่ 9

ตำบลวังหินลาด อำเภอชุมแพ

จังหวัดขอนแก่น

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

เรื่อง ตอบรับการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

เรียน

ตามที่ท่านได้ร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ผ่านช่องทาง

() หนังสือร้องเรียนทางไปรษณีย์ () ด้วยตนเอง () ทางโทรศัพท์ () Web Site โรงเรียนชุมแพพิทยาคม

() อื่น ๆ..... ลงวันที่.....

เกี่ยวกับเรื่อง..... นั้น

ในการนี้ โรงเรียนชุมแพพิทยาคม ได้รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของท่านไว้แล้ว ตามทะเบียนลงรับหนังสือ เลขที่รับ.....ลงวันที่.....

และโรงเรียนชุมแพพิทยาคม ได้ พิจารณาเรื่องของท่านแล้ว เห็นว่า

() เป็นเรื่องที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของโรงเรียนชุมแพพิทยาคม และได้

มอบหมายให้.....เป็นหน่วยตรวจสอบข้อมูลและดำเนินการ

() เป็นเรื่องที่ไม่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของโรงเรียนชุมแพพิทยาคม และได้

จัดส่งเรื่องให้.....เบอร์โทรศัพท์.....

ซึ่งเป็นหน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไปแล้ว ทั้งนี้ ท่านสามารถติดต่อประสานงาน หรือขอทราบผลโดยตรงกับหน่วยงานดังกล่าวได้อีกทางหนึ่ง

() เป็นเรื่องที่มีกฎหมายบัญญัติขั้นตอนและวิธีการปฏิบัติไว้เป็นการเฉพาะแล้วตามกฎหมาย

.....จึงขอให้ท่านดำเนินการตามขั้นตอนและวิธีการที่กฎหมายนั้น

บัญญัติไว้ต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

ขอแสดงความนับถือ

()

ตำแหน่ง.....



(ตอบข้อร้องเรียน 2)

ที่ ศธ

โรงเรียนชุมแพพิทยาคม หมู่ที่ 9

ตำบลวังหินลาด อำเภอชุมแพ

จังหวัดขอนแก่น

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

เรื่อง แจ้งผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

เรียน

อ้างถึง

สิ่งที่ส่งมาด้วย

ตามที่ โรงเรียนชุมแพพิทยาคม ได้แจ้งตอบรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและ ประพฤติมิชอบของ
ท่านได้ร้องเรียนไว้ ความละเอียดแจ้งแล้วนั้น

โรงเรียนชุมแพพิทยาคม ได้รับแจ้งผลการดำเนินการจากส่วนราชการ / หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
ตามประเด็นที่ท่านได้ร้องเรียนแล้วปรากฏข้อเท็จจริง สรุปว่า

.....
.....
.....

ดังรายละเอียดที่แนบมาพร้อมหนังสือนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

ขอแสดงความนับถือ

()

ตำแหน่ง.....

แบบฟอร์ม

สรุปข้อมูลการร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบหน่วยงาน

ส่วนที่ 1 ช่องทางการร้องเรียน

- เว็บไซต์.....ที่ช่องทางร้องเรียน
- จดหมาย
- โทรศัพท์ หมายเลข
- อื่น ๆ (ระบุ).....

ส่วนที่ 2 วัน /เวลา / เจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องเรียน

วันที่.....เวลา.....
ชื่อ - นามสกุล.....
ตำแหน่ง.....

ส่วนที่ 3 ข้อมูลผู้ร้องเรียน

ชื่อ - นามสกุล.....เพศ.....อายุ.....ปี
ที่อยู่.....
E - mail.....เบอร์โทรศัพท์.....

ส่วนที่ 4 รายละเอียดเรื่องร้องเรียน

.....
.....
.....

ส่วนที่ 5 ประเด็นความ ต้องการให้ช่วยเหลือหรือแก้ไข

.....
.....
.....

ส่วนที่ 6 การดำเนินการ

.....
.....
.....

แบบฟอร์มข้อมูลการร้องเรียน
การทุจริตและประพฤติมิชอบของหน่วยงาน

วันที่รับ เรื่อง	ข้อมูลผู้ร้องเรียน				รายละเอียดเรื่อง ร้องเรียน
	ชื่อ - สกุล	ที่อยู่	e-mail	หมายเลข โทรศัพท์	

หมายเหตุ ใช้ในกรณีผู้ร้องเรียนยื่นเรื่องต่อ โรงเรียนชุมแพพิทยาคม โดยตรง

คำแนะนำการทำหนังสือการร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

1. ขอร้องเรียนให้ใช้ถ้อยคำสุภาพ และมีรายละเอียดการร้องเรียน ดังนี้
 - 1.1 ชื่อ – สกุล ที่อยู่ และหมายเลขโทรศัพท์ของผู้ถูกร้องเรียน
 - 1.2 ชื่อ – สกุล ตำแหน่ง สังกัด ของผู้ถูกร้องเรียน หรือข้อมูลที่สามารถบ่งชี้และสืบทราบตัวผู้ร้องเรียนได้
 - 1.3 บรรยายการกระทำที่เป็นเหตุแห่งการร้องเรียน โดยระบุข้อมูล ดังนี้
 - 1) การกระทำที่เป็นเหตุร้องเรียน
 - 2) มีขั้นตอนหรือรายละเอียดการกระทำเหตุนั้นอย่างไร
 - 3) ระบุพยานเอกสาร พยานวัตถุ พยานบุคคล (ถ้ามี)
2. ลงลายมือชื่อและเขียนชื่อ – สกุล ด้วยตัวบรรจง พร้อมลงที่อยู่ของผู้เรียนให้ชัดเจนเพื่อให้โรงเรียนชุมแพพิทยาคมสามารถติดต่อผู้ร้องเรียนได้