



แนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต
และประพฤติมิชอบ
โรงเรียนละหานทรายรัชดาภิเษก

กลุ่มบริหารทั่วไป
โรงเรียนละหานทรายรัชดาภิเษก

คำนำ

ด้วยรัฐบาลมีเจตนารมณ์ที่จะเสริมสร้างสังคมให้อยู่เป็นสุขร่วมกันเพื่อนำไปสู่เสถียรภาพ และประโยชน์สุขโดยใช้หลักธรรมาภิบาลที่ส่งเสริมให้ภาคประชาชนเข้ามามีส่วนร่วม โดยเฉพาะอย่างยิ่งการเปิดโอกาสให้ประชาชนสามารถเสนอเรื่องราวร้องเรียน แจ้งเบาะแสการกระทำความผิดกฎหมาย และข้อเสนอความคิดเห็น คำติชม ได้โดยสะดวกรวดเร็วและปลอดภัย โดยภาครัฐมีหน้าที่ต้องดำเนินการช่วยเหลือประชาชนผู้เดือดร้อนให้ เป็นไปด้วยความเสมอภาค โปร่งใส และเป็นธรรม

กลุ่มบริหารทั่วไป โรงเรียนละหานทรายรัชดาภิเษก เป็นกลุ่มหนึ่งที่มีภารกิจหลักเกี่ยวกับการดำเนินการเรื่องราวร้องเรียนของหน่วยงานภายในสังกัดอันประกอบด้วย กลุ่มงานต่างๆ ในโรงเรียนละหานทรายรัชดาภิเษก ซึ่งสอดคล้องกับนโยบายของรัฐบาล โดยวิธีการบริหารจัดการได้เน้นการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ เทคโนโลยีการสื่อสารและเครือข่าย เพื่อให้สามารถปฏิบัติงาน ได้อย่างมีประสิทธิภาพ และตอบสนองความต้องการของประชาชนสูงสุด จึงได้จัดทำคู่มือการจัดการเรื่องราวร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบขึ้นเพื่อให้ประชาชน เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน ผู้สนใจ ได้รับทราบและเข้าใจในการดำเนินการเรื่องราวร้องเรียน เพิ่มขึ้น

คณะผู้จัดทำ หวังเป็นอย่างยิ่งว่าคู่มือการจัดการเรื่องราวร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ฉบับนี้จะเป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ และผู้เกี่ยวข้อง หรือประชาชนที่สนใจ หากมีข้อเสนอแนะประการใดเกี่ยวกับคู่มือฉบับนี้ ผู้จัดทำยินดีรับฟังทุกข้อเสนอแนะ เพื่อเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนางานต่อไป

กลุ่มบริหารงานทั่วไป
โรงเรียนละหานทรายรัชดาภิเษก

สารบัญ

เรื่อง	หน้า
หลักการและเหตุผล	1
วัตถุประสงค์	2
ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ	3
การพิจารณาและคุ้มครองผู้ร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ	4
คณะกรรมการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ	4
กฎหมายที่เกี่ยวข้อง	5
นิยาม	6
ประเภทข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ	7
ขั้นตอนและวิธีการในการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ	8
แผนผังรายละเอียดวิธีการร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของบุคคลภายนอก	10
การติดตามการดำเนินการข้อร้องเรียน	11
การรายงานผลการดำเนินงานต่อผู้บริหาร	12
ภาคผนวก	15
แบบฟอร์มการร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ	16

คู่มือและแนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

หลักการและเหตุผล

กฎหมายว่าด้วยระเบียบข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา กำหนดให้การดำเนินการเกี่ยวกับการบริหารงานบุคคลเป็นไปตามหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี โดยยึดหลักคุณธรรม ความเสมอภาค ระหว่างบุคคล และหลักการได้รับการปฏิบัติและการคุ้มครองสิทธิอย่างเสมอภาคเท่าเทียมกัน ซึ่งพระราช กฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ได้ กำหนดแนวทางปฏิบัติ ราชการ มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน ให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการมีประสิทธิภาพ และเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มี ขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ และมีการ ประเมินผลการให้บริการสม่ำเสมอ

หน่วยรับเรื่องร้องเรียน

เพื่อให้การบริหารระบบราชการเป็นไปด้วยความถูกต้อง บริสุทธิ์ยุติธรรม ควบคู่กับการพัฒนาบำบัดทุกข์ บำรุงสุข ตลอดจนดำเนินการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ด้วยความรวดเร็ว ประสพผลสำเร็จอย่างเป็นรูปธรรม อีกทั้งเพื่อเป็นศูนย์รับแจ้งเบาะแสการทุจริต หรือไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ โรงเรียนละหานทรายรัชดาภิเษก จึงได้จัดตั้งศูนย์รับร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบขึ้น ซึ่งในกรณีการร้องเรียนเกี่ยวกับบุคคล จะมีการเก็บรักษาเรื่องราวไว้เป็นความลับและปกปิดชื่อผู้ร้องเรียน เพื่อให้ผู้ร้องเรียนได้รับผลกระทบและได้รับความเดือดร้อนจากการร้องเรียน

โรงเรียนละหานทรายรัชดาภิเษก ได้แต่งตั้งคณะกรรมการปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ และมีอำนาจหน้าที่ ดังต่อไปนี้

- (ก) ส่งเสริม สนับสนุน พัฒนาการมีวินัยและรักษาวินัย
- (ข) ดำเนินการสืบสวนเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน
- (ค) ดำเนินการสอบสวนเกี่ยวกับวินัยและการตรวจพิจารณาวินัย
- (ง) ดำเนินการเกี่ยวกับการอุทธรณ์และการพิจารณาอุทธรณ์
- (จ) ดำเนินการเกี่ยวกับการร้องเรียนและการพิจารณาเรื่องร้องเรียน
- (ฉ) ดำเนินการเกี่ยวกับความรับผิดชอบละเมิดของเจ้าหน้าที่

- (ข) ดำเนินการเกี่ยวกับงานคดีปกครอง คดีแพ่ง คดีอาญา และคดีอื่นๆ ของรัฐ
- (ช) ดำเนินการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ
- (ฉ) ศึกษา วิเคราะห์ วิจัยจัดทำข้อมูลและติดตามประเมินผลเพื่อพัฒนางานกฎหมายและงานคดีของรัฐ
- (ญ) ปฏิบัติงานร่วมกันหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือที่ได้รับมอบหมาย

สถานที่ตั้ง

ตั้งอยู่ ณ โรงเรียนละหานทรายรัชดาภิเษก 264 หมู่ 8 ตำบลละหานทราย อำเภอละหานทราย จังหวัดบุรีรัมย์ 31170

หน้าที่ความรับผิดชอบ

รับเรื่องร้องเรียน และการดำเนินการเรื่องร้องเรียน ของข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา พนักงานราชการ ลูกจ้าง ของหน่วยงานราชการ นักเรียน ผู้ปกครอง และประชาชนทั่วไป

วัตถุประสงค์

1. เพื่อให้มั่นใจว่ากระบวนการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบและดำเนินการจัดการข้อร้องเรียน ได้มีการปฏิบัติตามขั้นตอนการปฏิบัติงานที่สอดคล้องกับข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์ที่เกี่ยวกับการรับเรื่องร้องเรียนและดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบที่กำหนดไว้ อย่างครบถ้วน และมีประสิทธิภาพ
2. เพื่อให้บุคลากรหรือเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบด้านการดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของโรงเรียนละหานทรายรัชดาภิเษก ใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติ งานและดำเนินการแก้ไขปัญหาตามข้อร้องเรียนที่ได้รับจากช่องทางการร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบต่างๆ โดยกระบวนการและวิธีการดำเนินงานต้องเป็นไปในทิศทางเดียวกัน
3. เพื่อเป็นหลักฐานแสดงวิธีการทำงานที่สามารถถ่ายทอดให้กับผู้เข้ามาปฏิบัติงานใหม่ พัฒนาให้การทำงานเป็นมืออาชีพ และใช้ประกอบการประเมินผลการทำงานของบุคลากร หรือเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบรวมทั้งแสดง หรือเผยแพร่ให้กับบุคคลภายนอก ผู้ใช้บริการที่ตรงตามความต้องการ
4. เพื่อเป็นการเผยแพร่ ประชาสัมพันธ์ ให้ประชาชนผู้รับบริการได้ทราบถึงกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

ระยะเวลาเปิดให้บริการ

เปิดให้บริการวันจันทร์ถึง วันศุกร์ (ยกเว้นวันหยุดที่ทางราชการกำหนด) ตั้งแต่เวลา 08.30 – 16.30 น.

ช่องทางรับเรื่องร้องเรียน

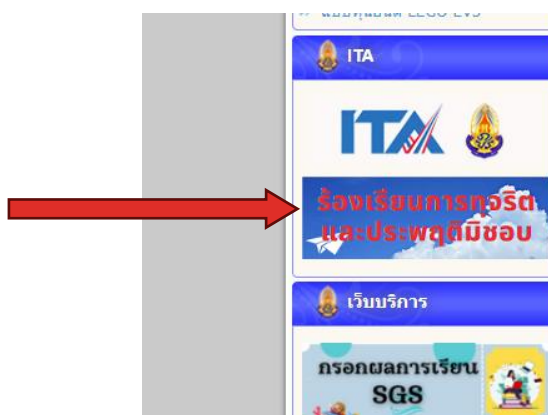
ใช้เป็นคู่มือมาตรฐานการปฏิบัติงานของกระบวนการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ และดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนของเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ของโรงเรียนละหานทรายรัชดาภิเษก โดยผ่านช่องทางต่าง ๆ ดังต่อไปนี้

1. เดินทางมาร้องเรียนด้วยตนเองที่กลุ่มบริหารทั่วไป โรงเรียนละหานทรายรัชดาภิเษก
2. ส่งหนังสือ/จดหมายร้องเรียน ทางไปรษณีย์มายังโรงเรียนละหานทรายรัชดาภิเษก

ที่อยู่ 264 ม. 8 ตำบลละหานทราย อำเภอละหานทราย จังหวัดบุรีรัมย์ 31170

3. Email : lrp.br@lrp.ac.th
4. สแกน QR code
5. โทรศัพท์ 044 649 007
6. โทรสาร 044 649 007
7. กล้องรับความเห็น ร้องเรียน
8. ทางเว็บไซต์ของโรงเรียนละหานทรายรัชดาภิเษก

<http://lrp.ac.th>



9. หน่วยงานอื่นที่รับเรื่อง ร้องเรียน ของประชาชน เช่น สำนักนายกรัฐมนตรี สำนักงาน การตรวจเงินแผ่นดิน ผู้ตรวจการรัฐสภา สำนักงานป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ สำนักงาน คณะกรรมการศึกษาขั้นพื้นฐาน กระทรวงศึกษาธิการ ศูนย์ดำรงธรรม สำนักงานยุติธรรมจังหวัด ฯลฯ

การพิจารณาและคุ้มครองผู้ร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

ให้กลุ่มบริหารทั่วไป แต่งตั้งคณะกรรมการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ เป็นผู้รับผิดชอบรับเรื่องร้องเรียนและพิจารณาดำเนินการเสนอต่อผู้บริหาร การพิจารณาข้อร้องเรียนและ คุ้มครองผู้ร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบนั้น เจ้าหน้าที่จะต้องปฏิบัติตามระเบียบว่าด้วยการรักษา ความลับของทางราชการ พ.ศ. 2544 กล่าวคือ การส่งเรื่องให้เจ้าหน้าที่ หรือโรงเรียนพิจารณาในกรณีร้องเรียน ข้าราชการครุณั้น ผู้ให้ข้อมูล และผู้ร้องเรียนอาจจะได้รับความเดือดร้อน ผู้รับผิดชอบพึงระมัดระวัง อย่าให้บุคคล ใดต้องได้รับความเดือดร้อนจากการให้ข้อมูล หรือจากการร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ซึ่งในเบื้องต้น ให้ถือเป็นความลับของทางราชการ เนื่องจากยังไม่ได้ผ่านกระบวนการตรวจสอบข้อเท็จจริง และอาจเป็นการกลั่น แก่ถึงกล่าวหาให้ได้รับความเดือดร้อน และเสียหายได้ ควรปกปิดชื่อและที่อยู่ของผู้ร้องด้วย หากเป็นบัตรสนเท่ห์ ให้พิจารณาเฉพาะรายชื่อระบุหลักฐาน กรณีแวดล้อมปรากฏชัดแจ้งตลอดจนชี้พยานบุคคลแน่นอนเท่านั้น

คณะกรรมการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

ที่	ชื่อ - สกุล	ตำแหน่ง	หมายเลขโทรศัพท์	หมายเหตุ
1	นางรสรินทร์ แพร่งสุวรรณ	ประธาน	089 - 2829350	
2	นายนคร สะเทินรัมย์	รองประธาน	089 - 6269311	
3	นายสายวสันต์ วิเศษสัตย์	กรรมการ	097 - 0414626	
4	นายทักษิณ หอมหวล	กรรมการ	088 - 0777303	
5	นางสาวลภัสสรดา สมานสารกิจ	กรรมการ	097 - 9691549	
6	นางสาวพัชรี โคแสงรักษา	กรรมการ	085 - 6089991	
7	นางมัทรี ศรีวงยาง	กรรมการ	084 - 44741344	
8	นางสาวศศิธร สังฆะวรรณ	กรรมการ	087 - 8533082	
9	นางสาวนพวรรณ สอดทรัพย์	กรรมการและเลขานุการ	084 - 6065655	
10	นางสาวจิงคินิภา สีคำ	กรรมการและผู้ช่วยเลขานุการ	087 - 1399163	

กฎหมายที่เกี่ยวข้อง

1. รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2560 หมวด 3 สิทธิและเสรีภาพของปวงชนชาวไทย มาตรา 41 บุคคลและชุมชนย่อมมีสิทธิ
 - (1) ได้รับทราบและเข้าถึงข้อมูลหรือข่าวสารสาธารณะในครอบครองของหน่วยงานของรัฐตามที่กฎหมายบัญญัติ
 - (2) เสนอเรื่องราวร้องเรียนต่อหน่วยงานของรัฐและได้รับแจ้งผลการพิจารณาโดยรวดเร็ว
 - (3) ฟ้องหน่วยงานของรัฐให้รับผิดชอบเนื่องจากการกระทำหรือการละเว้นการกระทำของข้าราชการ พนักงาน หรือลูกจ้างของหน่วยงานของรัฐ
2. พระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญ ว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต พ.ศ. 2561
3. พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริการกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 หมวด 7 มาตรา 38 เมื่อส่วนราชการใดได้รับการติดต่อสอบถามเป็นหนังสือจากประชาชน หรือจากส่วนราชการด้วยกันเกี่ยวกับงานที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของส่วนราชการนั้น ให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้นที่จะต้องตอบคำถามหรือแจ้งการดำเนินการให้ทราบภายใน สิบห้าวันหรือภายในกำหนดเวลาที่กำหนดไว้ตาม มาตรา 37 มาตรา 41 ในกรณีที่ส่วนราชการได้รับคำร้องเรียน เสนอแนะ หรือความคิดเห็นเกี่ยวกับวิธีปฏิบัติราชการ อุปสรรค ความยุ่งยาก หรือปัญหาอื่นใดจากบุคคลใด โดยมีข้อมูลและสาระตามสมควร ให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้นที่จะต้องพิจารณาดำเนินการให้ลุล่วงไป และในกรณีที่มีที่อยู่ของบุคคลนั้น ให้แจ้งให้บุคคลนั้นทราบผลการดำเนินการด้วย ทั้งนี้ อาจแจ้งให้ทราบผ่านทางระบบเครือข่ายสารสนเทศของส่วนราชการด้วยก็ได้
4. พระราชบัญญัติ แก้ไขเพิ่มเติมคำสั่งหัวหน้าคณะรักษาความสงบแห่งชาติ ที่ 19/2560 เรื่อง การปฏิรูปการศึกษาในภูมิภาคของกระทรวงศึกษาธิการ ลงวันที่ 3 เมษายน พุทธศักราช 2560 พ.ศ. 2565 ให้ไว้ ณ วันที่ 6 พฤศจิกายน 2565
 - มาตรา 7 ข้อ 13 การบรรจุและแต่งตั้งข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษาในเขตพื้นที่การศึกษาตามมาตรา 53 (3) และ (4) แห่งพระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา พ.ศ. 2547 ซึ่งแก้ไขเพิ่มเติมโดยพระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2551 ให้ผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาและผู้อำนวยการสถานศึกษา แล้วแต่กรณี โดยความเห็นชอบของ อ.ก.ค.ศ. เขตพื้นที่การศึกษา เป็นผู้ที่มีอำนาจสั่งบรรจุและแต่งตั้ง โดยดำเนินการตามหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี โดยยึดถือระบบคุณธรรม ความโปร่งใส และความเสมอภาคระหว่างบุคคล และเพื่อประโยชน์ในการพัฒนาการศึกษาเป็นสำคัญ และ มาตรา 10 – 11 ในพระราชบัญญัตินี้ดังกล่าว

นิยาม	
ข้อร้องเรียน	➔ หมายถึง ข้อร้องเรียนเรื่องการทุจริตและประพฤติมิชอบ การปฏิบัติหรือละเว้น การปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบของเจ้าหน้าที่ของรัฐในสังกัดหรือข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็น คำชมเชย การสอบถาม การร้องขอข้อมูล
ผู้ร้องเรียน	➔ หมายถึง ประชาชนทั่วไป ผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้เสีย เจ้าหน้าที่ของรัฐ องค์กร ภาครัฐ หน่วยงานเอกชน หรือผู้ได้รับมอบฉันทะให้มาร้องเรียนผ่านทางช่องทางต่างๆ
เจ้าหน้าที่	➔ หมายถึง ผู้อำนวยการโรงเรียนละหานทรายรัชดาภิเษก รองผู้อำนวยการโรงเรียนละหานทรายรัชดาภิเษก ข้าราชการครู พนักงานราชการ ลูกจ้างประจำ ลูกจ้างชั่วคราว และบุคลากรทางการศึกษา
หน่วยงาน	➔ หมายถึง โรงเรียนโรงเรียนละหานทรายรัชดาภิเษก กลุ่มงานในโรงเรียนละหานทรายรัชดาภิเษก
เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ	➔ หมายถึง เจ้าหน้าที่ที่ผู้บังคับบัญชาได้มอบหมายให้รับผิดชอบ ในการดำเนินการจัดการต่าง ๆ เกี่ยวกับข้อร้องเรียน
หน่วยงานที่รับผิดชอบ	➔ หมายถึง หน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่ และความรับผิดชอบ ในการ ดำเนินการจัดการต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องข้อกับเรื่องร้องเรียน
ผู้บังคับบัญชา	➔ หมายถึง ผู้อำนวยการโรงเรียนละหานทรายรัชดาภิเษก หรือ ผู้รักษาราชการแทนผู้อำนวยการโรงเรียน หรือผู้รักษาราชการแทน รวมทั้งผู้ที่ได้รับมอบอำนาจให้พิจารณาวิเคราะห์และจัดการเรื่อง ร้องเรียน
ทุจริต	➔ หมายถึง การแสวงหาประโยชน์ที่มีควรได้โดยชอบด้วยกฎหมายสำหรับตนเอง หรือผู้อื่น
ประพฤติมิชอบ	➔ หมายถึง การที่เจ้าหน้าที่ปฏิบัติ หรือละเว้นการปฏิบัติกรอย่างใด ในตำแหน่งหรือหน้าที่ หรือใช้อำนาจในตำแหน่งหรือหน้าที่อันเป็นการ ฝ่าฝืนกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ คำสั่ง อย่างไม่อย่างหนึ่ง
การดำเนินการ	➔ หมายถึง การที่หน่วยงานเจ้าของเรื่องหรือหน่วยงานที่รับผิดชอบ ได้มีกระบวนการในการตรวจสอบ และมีการแก้ไขปัญหาอย่าง ชัดเจน เช่น การตั้งคณะกรรมการสืบสวนข้อเท็จจริง การที่ เจ้าหน้าที่ได้ลงพื้นที่เพื่อแก้ไขปัญหา การประชุมเพื่อ ปรีक्षाหรือ หรือหาแนวทางในการแก้ไขปัญหาของผู้ร้อง หรือ กรณีมีการดำเนินการทางวินัยตามที่ระเบียบกำหนดไว้

ประเภทข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

ตามภารกิจ และความรับผิดชอบของโรงเรียนละหานทรายรัชดาภิเษก จึงแบ่งข้อร้องเรียนเป็น

4 ประเภทดังนี้

1. ร้องเรียนเจ้าหน้าที่ หรือหน่วยงาน เช่น ร้องเรียนเจ้าหน้าที่ทุจริตในการเบิกจ่ายเงินงบประมาณต่างๆ ร้องเรียนการบริหารงานบุคคลเช่น การโอน ย้าย บรรจุแต่งตั้ง การพิจารณาการเลื่อนตำแหน่ง เลื่อนเงินเดือน ร้องเรียนด้านวินัย ร้องเรียนพฤติกรรมซู้สาวของเจ้าหน้าที่ ความไม่โปร่งใสในการจัดซื้อ จัดจ้าง เป็นต้น

2. ร้องเรียนการให้บริการ เช่น ร้องเรียนเกี่ยวกับพฤติกรรมการให้บริการของเจ้าหน้าที่เป็นต้นว่า พูดจาไม่สุภาพ แสดงกิริยาไม่เหมาะสม ไม่อำนวยความสะดวก เป็นต้น

3. ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็น และคำชมเชย

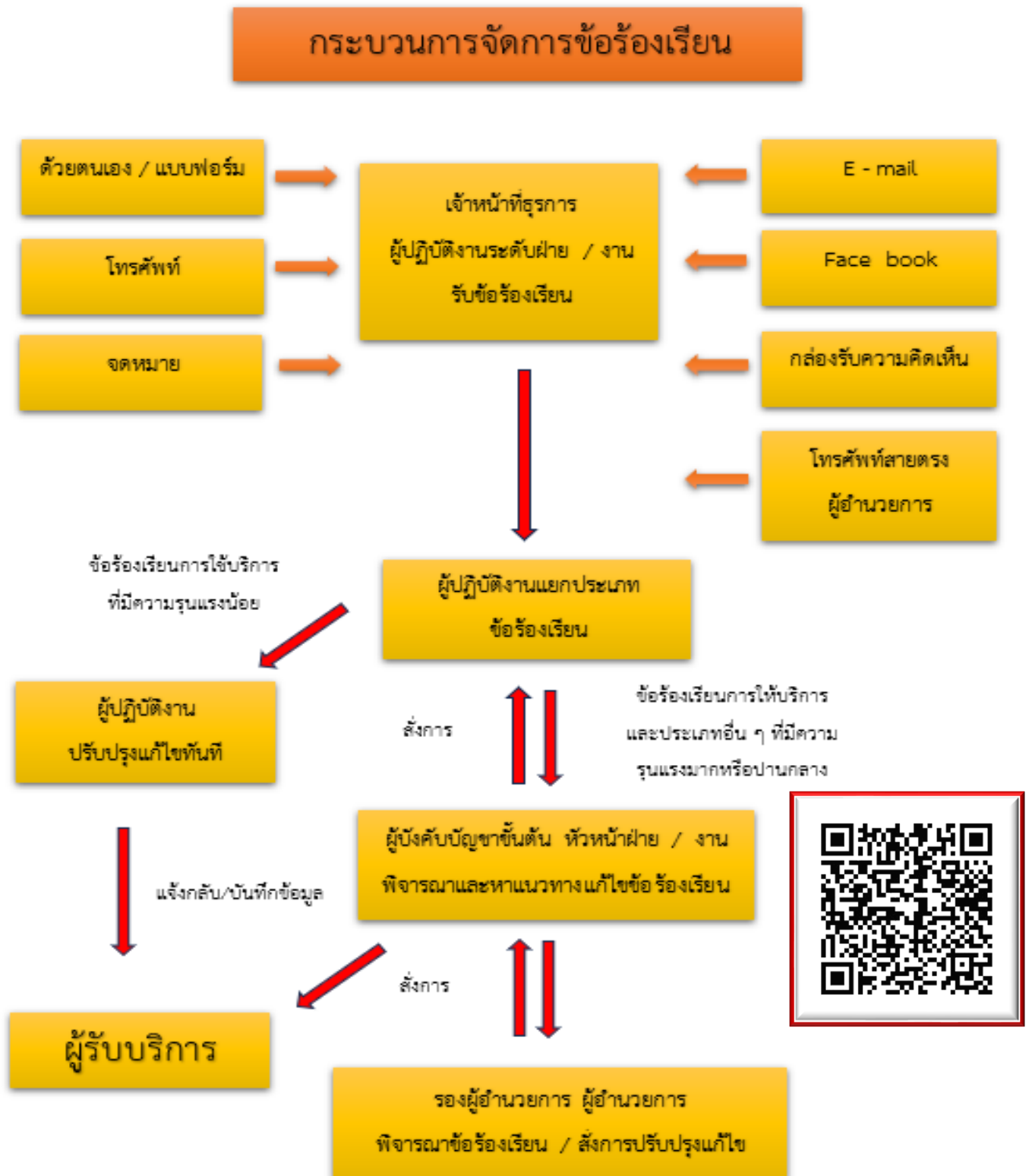
4. อื่นๆ เช่น บุคลากรหรือข้าราชการครูได้กู้ยืมเงินประชาชน เป็นต้น

ขั้นตอนและวิธีการในการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ โรงเรียนละหานทรายรัชดาภิเษก

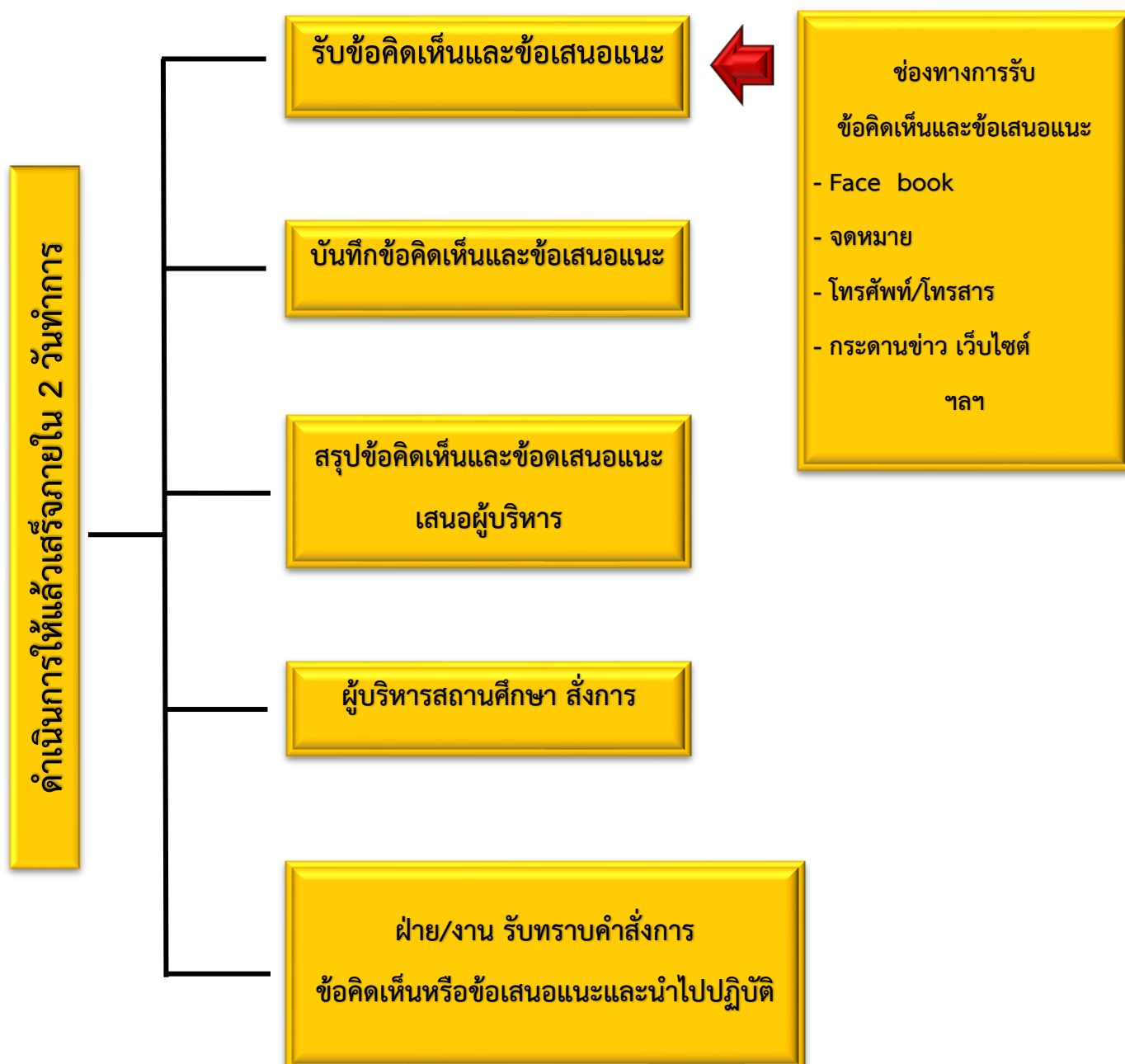
ลำดับ	ผังกระบวนการ	ระยะเวลา	รายละเอียดงาน	ผู้รับผิดชอบ
1.	รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ	ไม่เกิน 1 วัน	รายงานผู้อำนวยการโรงเรียนละหานทรายรัชดาภิเษกหรือ รองผู้อำนวยการโรงเรียนละหานทรายรัชดาภิเษกพิจารณาสั่งการกลุ่มงานได้รับผิดชอบ	กลุ่มบริหารทั่วไป
2.	ตรวจสอบ / สืบข้อเท็จจริง	ไม่เกิน 15 วัน	แสวงหาข้อเท็จจริงและรวบรวมพยานหลักฐานที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ เพื่อข้อมูลในเบื้องต้น	ผู้ได้รับมอบหมาย
3.	สรุปผลการตรวจสอบสืบสวน	ไม่เกิน 5 วัน	เขียนรายงานผลการตรวจสอบ / สืบสวน โดยมีข้อเท็จจริงและเอกสารหลักฐานประกอบพร้อมข้อพิจารณาเสนอผู้มีอำนาจสั่งการว่า ควรยุติเรื่อง หรือ ดำเนินการทางวินัยต่อไป	ผู้ได้รับมอบหมาย
4.	แจ้งผลการร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบต่อผู้ร้อง	ไม่เกิน 2 วัน	ทำหนังสือแจ้งโดยนำเสนอประเด็นและข้อเท็จจริงที่ได้จากการตรวจสอบ / สืบสวน พร้อมความเห็นของผู้มีอำนาจสั่งการ	ผู้ได้รับมอบหมาย
5.	เตรียมการดำเนินการทางวินัยกรณีมีมูลที่ควรกล่าวหาว่ากระทำผิดวินัย	ไม่เกิน 3 วัน	ออกคำสั่งแต่งตั้งกรรมการสอบสวนและมีหนังสือแจ้งผู้เกี่ยวข้อง	นิติกร

ลำดับ	ผังกระบวนการ	ระยะเวลา	รายละเอียดงาน	ผู้รับผิดชอบ
6.	สอบวินัยไม่ร้ายแรง	ไม่เกิน 90 วัน	ดำเนินการสอบสวนตามกฎหมาย ก.ค.ศ. ว่าด้วยการสอบสวนพิจารณา พ.ศ. 2550	คณะกรรมการ สอบสวนวินัย ไม่ร้ายแรง
	สอบสวนวินัยอย่าง ร้ายแรง	ไม่เกิน 240 วัน	ดำเนินการสอบสวนตามกฎหมาย ก.ค.ศ. ว่าด้วยการสอบสวนพิจารณา พ.ศ. 2550	คณะกรรมการ สอบสวนวินัย ร้ายแรง
7.	ตรวจสอบจำนวนการ ดำเนินการทางวินัย	ไม่เกิน 5 วัน	ตรวจสอบว่าดำเนินการถูกต้องสมบูรณ์ หรือไม่	นิติกร
8.	เสนอจำนวนการ ดำเนินการทางวินัย ผ่านผู้ที่เกี่ยวข้อง ตามสายงานไป จนถึงผู้อำนวยการ สำนักงานเขตพื้นที่ การศึกษา มัธยมศึกษาบุรีรัมย์	ไม่เกิน 10 วัน	เขียนรายงานที่มีทั้งข้อเท็จจริง ข้อ กฎหมาย พร้อมทั้งความเห็นของ คณะกรรมการสอบสวน และความเห็น ของกลุ่มกฎหมายและคดี	นิติกร
9.	เสนอรายงานการ ดำเนินการทางวินัย ต่ออ.ก.ค.ศ. เขตพื้นที่การศึกษา สพม.บุรีรัมย์ พิจารณา	ภายในวาระ การประชุม ประจำเดือน ที่ได้เสนอ รายงานผล	เสนอรายงานที่มีทั้งข้อเท็จจริงและ ข้อกฎหมาย ความเห็นของ คณะกรรมการสอบสวน ความเห็นกลุ่ม กฎหมายและคดี พร้อมทั้งความเห็นของ ผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่ การศึกษามัธยมศึกษา บุรีรัมย์	นิติกร

แผนผังรายละเอียดวิธีการร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ
ของบุคคลภายนอกโรงเรียนละหานทรายรัชดาภิเษก



ขั้นตอนการรับข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ



ข้อร้องเรียนที่รับดำเนินการ

1. เป็นข้อร้องเรียนกล่าวหา/ข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ/การสอบถาม/การร้องขอข้อมูล และอยู่ในอำนาจและหน้าที่ตามกฎหมาย เกี่ยวกับการบริหารและการจัดการศึกษา ทั้งด้านวิชาการ งบประมาณ การบริหารงานบุคคล และบริหารทั่วไป
2. ข้อร้องเรียนต้องระบุ ชื่อ ที่อยู่ ของผู้ขอรับบริการ/ผู้ร้องเรียน และ เรื่องหรือเหตุแห่งการร้องเรียน โดยมีข้อเท็จจริง พหุติการณ์ พยานหลักฐาน พอที่จะสามารถตรวจสอบ/สืบสวนหาข้อเท็จจริงได้
3. ข้อร้องเรียนที่ไม่ได้ระบุชื่อ ที่อยู่ ของผู้ขอรับบริการ/ผู้ร้องเรียน ที่มีลักษณะเป็นบัตรสนเท่ห์ จะต้อง มีพยานหลักฐานกรณีแวดล้อมปรากฏชัดแจ้ง ระบุพยานหลักฐานที่เกี่ยวข้องกับเรื่องที่ร้องเรียนที่สามารถ ตรวจสอบ/สืบสวนหาข้อเท็จจริงได้
4. ข้อร้องเรียนที่ไม่ได้ระบุชื่อ ที่อยู่ ของผู้ขอรับบริการ/ผู้ร้องเรียน ที่มีลักษณะเป็นบัตรสนเท่ห์ ที่ไม่ใช่ ข้อร้องเรียนกล่าวหาเกี่ยวกับการกระทำผิดวินัย แต่เป็นเรื่องที่เป็นประโยชน์ต่อสาธารณะ และอยู่ในอำนาจและ หน้าที่ตามกฎหมาย
5. ไม่เป็นข้อร้องเรียนเรื่องที่มีกฎหมายบัญญัติขั้นตอนและวิธีการปฏิบัติไว้เป็นการเฉพาะแล้ว

การติดตามการดำเนินการข้อร้องเรียน

1. เจ้าหน้าที่/กลุ่มงาน/สถานศึกษาที่ได้รับแจ้งให้ดำเนินการ เมื่อดำเนินการ/แก้ไขปัญหาตาม ข้อร้องเรียนเสร็จแล้ว ให้แจ้งเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ
2. แจ้งผลการดำเนินการให้ผู้ขอรับบริการ/ผู้ร้องเรียน (แบบฟอร์มของทางโรงเรียน) ทราบต่อไป
3. จัดทำรายงานประจำปี สรุปการรับข้อร้องเรียนและผลการดำเนินการ

การส่งต่อเรื่องร้องเรียน

เจ้าหน้าที่งานรับเรื่องราวร้องเรียนจะลงทะเบียนรับเรื่องร้องเรียน และพิจารณาความน่าเชื่อถือของ ประเด็นที่ร้องเรียน ต้องไม่ขัดแย้งกับกฎหมาย กฎระเบียบ และอยู่ในอำนาจหน้าที่ของโรงเรียนที่สามารถ ดำเนินการได้ หากเรื่องร้องเรียนนั้นเกี่ยวข้องกับกลุ่มงานใดจะทำหนังสือแจ้งกลุ่มงานที่เกี่ยวข้องภายใน ๑ วัน ทำการ หลังจากได้รับแจ้งเพื่อให้ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง จากนั้นจะทำบันทึกเรื่องไว้ในฐานข้อมูลและ สำเนาเรื่องร้องเรียนเสนอผู้บริหารเพื่อทราบ

การตรวจสอบข้อเท็จจริงเรื่องร้องเรียน

กลุ่มงานที่ได้รับแจ้งเรื่องร้องเรียนจะต้องให้ความสำคัญต่อเรื่องร้องเรียนเป็นลำดับแรกโดยเร่งตรวจสอบข้อเท็จจริง ปัญหาสาเหตุ และแนวทางการแก้ไข รวมทั้งการป้องกันมิให้เกิดปัญหาได้อีก และแจ้งผลการดำเนินการแก้ไขปัญหาให้ผู้ร้องเรียนทราบทันทีที่ได้ข้อสรุป หรือภายใน 15 วันทำการ ยกเว้นเรื่องร้องเรียน 2 กรณี ได้แก่

1. กรณีร้ายแรง ประเด็นที่ร้องเรียนอาจสร้างความเสียหายต่อประชาชนและส่งผลกระทบต่อวงกว้าง หรือส่งผลกระทบต่อภาพลักษณ์ของโรงเรียนต้องดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงและรายงานผลภายใน 3 วัน ทำการกรณีมีการแก้ไขปัญหาแล้วแต่ยังไม่ได้ข้อยุติให้รายงานทุกๆ 5 วัน
2. กรณีซับซ้อน เป็นกรณีที่ต้องใช้ระยะเวลาในการวิเคราะห์และตรวจสอบข้อเท็จจริง หรือเกี่ยวข้องกับข้อกฎหมายซึ่งอาจใช้เวลาในการดำเนินการเกินกว่า 5 วันทำการ ต้องแจ้งความคืบหน้าในการดำเนินการให้ผู้ร้องเรียนทราบเป็นระยะๆ

การตอบเรื่องร้องเรียน

กลุ่มงานที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียนจะต้องแจ้งผลให้ผู้ร้องเรียนทราบ และรายงานผลการดำเนินการให้งานรับเรื่องราวร้องเรียนโรงเรียนทราบตามเวลาที่กำหนด เพื่องานรับเรื่องราวร้องเรียนเก็บรวบรวมสรุปผลการดำเนินการ ซึ่งบางเรื่องงานรับเรื่องราวร้องเรียนโรงเรียนจะพิจารณาทำหนังสือตอบ ผู้ร้องเรียนเองแล้วแต่กรณี ซึ่งกลุ่มงานที่เกี่ยวข้องต้องแจ้งให้งานรับเรื่องราวร้องเรียนทราบล่วงหน้าก่อนครบระยะเวลาที่กำหนด อย่างน้อย 1 วันทำการ (กรณีกลุ่มงานที่เกี่ยวข้องแจ้งตอบ ผู้ร้องเรียนแล้ว หรือผู้ร้องเรียนไม่แจ้งที่อยู่หรือไม่สามารถติดต่อได้จะทำการเก็บรวบรวมเรื่อง) และบันทึกลงในฐานข้อมูล พร้อมทั้งสำเนาผลการดำเนินการเสนอผู้บริหารเพื่อทราบ

การติดตามผลเรื่องร้องเรียน

หากกลุ่มงานที่ได้รับแจ้งเรื่องร้องเรียนไม่ชี้แจงผลการดำเนินงานภายในระยะเวลาที่กำหนด งานรับเรื่องราวร้องเรียนจะติดตามเรื่องทางโทรศัพท์ หรือตามด้วยตนเอง และหากไม่ได้รับการตอบสนองจะรายงานผู้บริหารเพื่อสั่งการต่อไป

การรายงานผลการดำเนินงานต่อผู้บริหาร

งานรับเรื่องราวร้องเรียนโรงเรียนจะรวบรวมข้อมูลเรื่องร้องเรียน คำชี้แจงของกลุ่มงาน จัดทำสรุปผลการดำเนินการข้อร้องเรียน พร้อมทั้งข้อเสนอแนะ เสนอผู้บริหารและทุกกลุ่มงานเพื่อทราบเป็นประจำทุกเดือน

ผลที่คาดว่าจะได้รับ

1. สามารถดำเนินงานการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ โดยมีขั้นตอน/กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงาน เป็นไปอย่างมีมาตรฐาน เกิดประโยชน์สุขแก่ข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา พนักงานราชการ ลูกจ้าง ของหน่วยงานราชการ นักเรียน ผู้ปกครอง และประชาชนทั่วไป
2. สามารถตอบสนองความต้องการของข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา พนักงานราชการ ลูกจ้างของหน่วยงานราชการ นักเรียน ผู้ปกครอง และประชาชนทั่วไป และเกิดความผาสุก และความเป็นอยู่ที่ดี ได้รับความเป็นธรรม เกิดผลสัมฤทธิ์ มีประสิทธิภาพ และเกิดความคุ้มค่า ต่องานบริการ การบริหารและการจัดการศึกษา

ภาคผนวก

แบบฟอร์มการร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

โรงเรียนละหานทรายรัชดาภิเษก

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

ด้วย (นาย/นาง/นางสาว)เลขประจำตัวประชาชน.....

อายุ.....ปี อาชีพ..... อยู่บ้านเลขที่.....หมู่ที่ ถนน

ตำบล/แขวงอำเภอ/เขตจังหวัด.....โทรศัพท์.....

 ร้องเรียนเรื่อง.....

 ข้อความที่ร้องเรียน

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ลงชื่อ.....ผู้ร้องเรียน
 (.....)

ลงชื่อ.....ผู้รับเรื่องร้องเรียน
 (.....)

กลุ่มบริหารทั่วไป
โรงเรียนละหานทรายรัชดาภิเษก