



คู่มือการดำเนินการ
เรื่อง ร้องเรียนการทุจริตประพฤติมิชอบ
โรงเรียนวชิรธรรมสถิต

โรงเรียนวชิรธรรมสถิต
สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาพัทลุง
สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน
กระทรวงศึกษาธิการ

การร้องเรียนการทุจริตประพฤติมิชอบ โรงเรียนวชิรธรรมสถิต

คู่มือการดำเนินการเรื่องร้องเรียนการทุจริตประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ของโรงเรียนวชิรธรรมสถิต เป็นหน่วยงานที่ให้ความสำคัญกับ การบริหารงานด้วยระบบคุณธรรมและความโปร่งใส รวมทั้งการรณรงค์และ เสริมสร้างวัฒนธรรมขององค์กร เพื่อนำไปสู่การพัฒนาและยกระดับการบริหารจัดการให้เป็นไปตามหลักธรรมาภิบาล โดยสอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติ ว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริตภาครัฐ ซึ่งได้มีการกำหนดมาตรการ ปลุกจิตสำนึก ป้องกัน ปราบปราม และสร้างเครือข่ายในการป้องกันและปราบปรามการทุจริต และการดำเนินการ ส่งเสริมคุ้มครอง คุณธรรมจริยธรรมของครูและบุคลากรทางการศึกษา โรงเรียนวชิรธรรมสถิต โดยมีเป้าหมาย คือ เจ้าหน้าที่ สามารถปฏิบัติราชการได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ประชาชนได้รับบริการที่ดีมีความพึงพอใจ เชื่อมั่น และศรัทธาต่อการบริหารราชการของหน่วยงาน

วัตถุประสงค์

๑. เพื่อให้บุคลากรที่เกี่ยวข้องหรือเจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบสามารถนำไปใช้เป็นกรอบแนวทางการ ดำเนินงาน ให้เกิดเป็นรูปธรรม ปฏิบัติงานได้ตามมาตรฐานของกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและ ประพฤติมิชอบ ของเจ้าหน้าที่ได้อย่างมีประสิทธิภาพ
๒. เพื่อสร้างความมั่นใจว่ากระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ เป็นไปตาม ขั้นตอนและสอดคล้องกับข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์และกฎหมายที่เกี่ยวข้องอย่างถูกต้องและครบถ้วน
๓. เพื่อเป็นการแสดงขั้นตอนและวิธีการปฏิบัติงาน ซึ่งสามารถถ่ายทอดให้กับผู้ที่เข้ามาปฏิบัติงานใน ภายหลังได้ส่งผลให้ผู้ให้บริการสามารถเข้าใจและใช้ประโยชน์จากกระบวนการที่มีอยู่สามารถ พัฒนาการปฏิบัติงาน ได้อย่างมีประสิทธิภาพ รวมทั้งสามารถแสดงหรือเผยแพร่ให้กับบุคคลภายนอกได้ทราบเพื่อนำไปสู่การให้ข้อคิดเห็น และข้อเสนอแนะ ทั้งนี้เพื่อนำไปสู่การปรับปรุงกระบวนการในการปฏิบัติงานต่อไป
๔. เพื่อพิทักษ์สิทธิของประชาชนและผู้ร้องเรียนตามหลักธรรมาภิบาล หลักเกณฑ์และรายละเอียด

หลักเกณฑ์การร้องเรียน

๑. เรื่องที่จะนำมาร้องเรียนต้องเป็นเรื่องที่ผู้ร้องได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหาย อัน เนื่องมาจากเจ้าหน้าที่ ของโรงเรียนวชิรธรรมสถิต ในเรื่องดังต่อไปนี้
 - (๑) การกระทำการทุจริตต่อหน้าที่ราชการ
 - (๒) การกระทำความผิดต่อตำแหน่งหน้าที่ราชการ
 - (๓) ละเลยหน้าที่ตามที่กฎหมายกำหนดให้ต้องปฏิบัติ
 - (๔) ปฏิบัติหน้าที่ล่าช้าเกินสมควร
 - (๕) กระทำการนอกเหนืออำนาจหน้าที่ หรือขัดหรือไม่ถูกต้องตามกฎหมาย
๒. เรื่องที่ร้องเรียนต้องเป็นเรื่องจริงที่มีมูล มิใช่ลักษณะกระแสข่าวที่สร้างความเสียหาย แก่บุคคลที่ขาด หลักฐานแวดล้อมที่ปรากฏชัดแจ้ง ตลอดจนขาดพยานบุคคลแน่นอน
๓. ข้อร้องเรียนต้องมีสาระสำคัญดังต่อไปนี้
 - ๓.๑ ชื่อและข้อมูลของผู้ร้องเรียน
 - ๓.๒ ชื่อหน่วยงานหรือเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องที่เป็นเหตุแห่งการร้องเรียน
 - ๓.๓ การกระทำทั้งหลายที่เป็นเหตุแห่งการร้องเรียน พร้อมทั้งข้อเท็จจริงหรือพฤติการณ์ตามสมควรที่ เกี่ยวกับการกระทำความผิดกล่าว
 - ๓.๔ ลายมือชื่อของผู้ร้องเรียน

๓.๕ ระบุวัน เดือน ปีที่เกิดเหตุร้องเรียน

๓.๖ เอกสารหลักฐานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง เช่น พยานเอกสาร พยานวัตถุ พยานบุคคล เป็นต้น

๔. กรณีการร้องเรียนที่มีลักษณะเป็นบัตรสนเท่ห์จะรับพิจารณาเฉพาะรายที่ระบุหลักฐาน กรณี แวดล้อม ปราบก๊วนชัดเจนตลอดจนชี้พยานบุคคลแน่นอนเท่านั้น

๕. กรณีที่มีผู้ร้องเรียนด้วยวาจาหรือทางโทรศัพท์ให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบสอบถามและบันทึก ข้อมูล ดังกล่าวให้ครบถ้วน หรือแจ้งผู้ร้องเรียนทำเป็นหนังสือส่งมายังธุรการโรงเรียนวชิรธรรมสถิต

๖. ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ร้องเรียนและผู้ถูกร้องเรียนต้องจัดเก็บเป็นความลับ

๗. เรื่องร้องเรียนที่อาจไม่รับพิจารณา

๗.๑ ข้อร้องเรียนที่ไม่ได้ทำเป็นหนังสือ

๗.๒ ข้อร้องเรียนที่ไม่มีมูลความจริงหรือพยานหลักฐานที่เพียงพอ

๗.๓ ข้อร้องเรียนที่ไม่มีรายการตามข้อ ๒ ช่องทางการร้องเรียน

๑. ร้องเรียนด้วยตนเองที่โรงเรียนวชิรธรรมสถิต

๒. ร้องเรียนเป็นหนังสือทางไปรษณีย์มายังโรงเรียนวชิรธรรมสถิต ๑๔๘ หมู่ ๑๒ ตำบลตำนาน

อำเภอเมืองพัทลุง จังหวัดพัทลุง ๙๓๐๐๐

๓. ร้องเรียนผ่านทางโทรศัพท์ ๐๗๔-๖๐๓๑๓๕ โทรสาร ๐๗๔-๖๐๓๑๓๗

๔. ร้องเรียนผ่านทางออนไลน์ ได้แก่

- เว็บไซต์ <https://wt.thai.ac/>

- ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ wachirathamsatit@seapt.go.th

- facebook fanpage : ประชาสัมพันธ์ โรงเรียนวชิรธรรมสถิต

๕. ร้องเรียนผ่านทางช่องทางอื่นๆ เช่น

๕.๑ สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาพัทลุง

๕.๒ สำนักงานศึกษาธิการจังหวัดพัทลุง

๕.๓ สำนักงาน คณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน (สพฐ.)

๕.๔ สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ (ป.ป.ช.)

๕.๕ สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตในภาครัฐ (ป.ป.ท.)

๕.๖ ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดพัทลุง

เป็นต้น

วิธีการในการจัดการต่อเรื่องร้องเรียน โรงเรียนวชิรธรรมสถิต ได้จัดระดับข้อร้องเรียนตามความสำคัญของข้อร้องเรียน แบ่งออกเป็น ๔ ระดับ ดังนี้

ระดับ	ประเภท	นิยาม	ระยะเวลา	ผู้รับผิดชอบ
๑ .	ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ การสอบถาม การร้องขอข้อมูล	ผู้ร้องเรียนไม่ได้รับความเดือดร้อน แต่ติดต่อมาเพื่อให้ข้อเสนอแนะ ให้ข้อคิดเห็น สอบถาม หรือร้องขอข้อมูลของหน่วยงาน	ไม่เกิน ๗ วันทำการ	เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียน
๒ .	ข้อร้องเรียนเล็ก	ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อน แต่สามารถแก้ไขได้โดยหน่วยงานเดียว	ไม่เกิน ๑๕ วันทำการ	หน่วยงาน ผู้รับผิดชอบเรื่อง
๓ .	ข้อร้องเรียนใหญ่	- ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อน ไม่สามารถแก้ไขได้โดยหน่วยงานเดียว หรือจะต้องมีการแต่งตั้งคณะกรรมการ เพื่อพิจารณาหรือต้องส่งเรื่องต่อให้หน่วยงานอื่นดำเนินการ - เรื่องที่สร้างความเสื่อมเสียต่อชื่อเสียงของหน่วยงาน	ไม่เกิน ๑๕ วัน ทำการ หรือเกิน กว่านั้น	หน่วยงาน ผู้รับผิดชอบเรื่อง
๔ .	ข้อร้องเรียน นอกเหนืออำนาจของหน่วยงาน	ผู้ร้องเรียนร้องขอในสิ่งที่อยู่นอกเหนือ บทบาทอำนาจหน้าที่ของหน่วยงาน	ไม่เกิน ๑ วัน ทำการ (ชี้แจงให้ ผู้รับบริการ หรือ ผู้ร้องเรียนทราบ)	เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของทุกหน่วยงาน

ผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียน

๑. กรณีเป็นข้อร้องเรียน ณ จุดปฏิบัติงาน

เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานธุรการและสารบรรณของโรงเรียนหรือครูผู้รับผิดชอบ นำเสนอข้อมูลต่อผู้บังคับบัญชา และทำหน้าที่แจ้งข้อมูลกลับต่อผู้รับบริการ/ผู้ร้องเรียน

๒. กรณีร้องเรียน ณ โรงเรียนวชิรธรรมสถิต

เจ้าหน้าที่ธุรการ กลุ่มบริหารงานบุคคล รับเอกสารข้อร้องเรียนและแจ้งให้ผู้ร้องเรียนกรอกแบบฟอร์มหรือเป็นผู้บันทึกแบบฟอร์ม และนำเสนอต่อผู้อำนวยการโรงเรียน เมื่อผู้อำนวยการโรงเรียน ดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียนเรียบร้อยแล้ว หรืออยู่ระหว่างดำเนินการแก้ไข จะมอบหมายให้เจ้าหน้าที่ ดังกล่าว แจ้งข้อมูลกลับต่อผู้รับบริการ/ผู้ร้องเรียน

๓. กรณีข้อร้องเรียนจากช่องทางติดต่อแจ้งเรื่องร้องเรียนหรือสื่อออนไลน์อื่น ๆ ให้เจ้าหน้าที่กลุ่มกฎหมายและคดีเป็นผู้รวบรวมข้อมูลเสนอต่อผู้บริหาร และแจ้งกลับข้อมูลกลับผู้รับบริการ/ผู้ร้องเรียน กระบวนการจัดการข้อร้องเรียน

๑) ผู้ร้องเรียนสามารถร้องเรียนผ่านช่องทางที่กำหนดให้เพื่อเป็นข้อมูลในการแจ้งผลกลับให้ผู้ร้องเรียน มีการบันทึกข้อมูล รายละเอียดการร้องเรียน ชื่อผู้ร้องเรียน ที่อยู่โทรศัพท์ชื่อหน่วยงาน หรือ ชื่อผู้ถูกร้องเรียน และเหตุที่ ร้องเรียน

๒) เมื่อได้รับข้อร้องเรียน ให้เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานทุกกลุ่มงาน ดำเนินการตามกระบวนการและขั้นตอน โดยพิจารณาแบ่งประเภทข้อร้องเรียนและดำเนินการปรับปรุงแก้ไขข้อร้องเรียนภายในระยะเวลาที่ได้กำหนดไว้ส่วนเรื่อง การให้บริการ ให้ดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียนในทันทีพร้อมและแจ้งข้อมูลกลับให้ผู้รับบริการได้รับทราบ รายงานและ บันทึกข้อมูลข้อร้องเรียน/วิธีการแก้ไขต่อผู้บังคับบัญชา

๓) ข้อร้องเรียนประเภทอื่น ให้เสนอข้อมูลต่อหัวหน้ากลุ่มบริหารงานบุคคล โรงเรียนวชิรธรรมสถิต เพื่อพิจารณาแก้ไข ปรับปรุง และให้มีการแจ้งกลับต่อผู้รับบริการ ภายใน ๑๕ วัน

๔) ในกรณีที่ข้อร้องเรียนทางสื่อสิ่งพิมพ์สื่อมวลชน หรือข้อร้องเรียนที่ไม่ระบุผู้ร้องเรียนในลักษณะเป็น บัตรสนเทห์ให้กลุ่มบริหารงานบุคคล งานธุรการโรงเรียน รับผิดชอบรวบรวมข้อมูลนำเสนอผู้อำนวยการโรงเรียน เพื่อพิจารณาเป็นเฉพาะกรณีไป แจ้งการดำเนินการกลับให้ผู้รับบริการ/ผู้ร้องเรียนทราบ ด้วยวิธีการแจ้งให้รับทราบด้วยตนเอง หรือทางไปรษณีย์ลงทะเบียนตอบรับ ณ ที่อยู่ของผู้รับบริการ/ผู้ร้องเรียน โดยมีระยะเวลาดำเนินการ ดังนี้

๑). ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ การสอบถาม หรือการร้องขอข้อมูล การแจ้งกลับไม่เกิน ๗ วันทำการ

๒). ข้อร้องเรียนเล็ก การแจ้งกลับไม่เกิน ๑๕ วันทำการ

๓) ข้อร้องเรียนใหญ่ การแจ้งกลับไม่เกิน ๑๕ วันทำการ หรือ เกินกว่านั้น

๔) ข้อร้องเรียนนอกเหนืออำนาจของหน่วยงาน การแจ้งกลับไม่เกิน ๑ วันทำการ (ชี้แจงให้ผู้รับบริการ/ผู้ร้องเรียนทราบ)