



คู่มือ

แนวปฏิบัติการจัดการร้องเรียนการทุจริต

และประพฤติมิชอบ

โรงเรียนธัญบุรี

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาปทุมธานี

คำนำ

โรงเรียนธัญบุรี มุ่งเน้นการสร้างธรรมาภิบาลในการบริหารงานและส่งเสริมการมีส่วนร่วม จากทุกภาคส่วนในการตรวจสอบเฝ้าระวัง ดังนั้น เพื่อให้การดำเนินการเกี่ยวกับการจัดการเรื่องร้องเรียน การทุจริตที่อาจเกิดขึ้นในโรงเรียนธัญบุรี แก้ไขปัญหาการทุจริตและประพฤติมิชอบให้บรรลุผล เป็นไปในแนวทางเดียวกัน เกิดประโยชน์ต่อการปฏิบัติราชการและประชาชน และอำนวยความสะดวกต่อเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน จึงได้จัดทำคู่มือการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ โดยได้รวบรวมแนวทางการดำเนินการเรื่องร้องเรียนการทุจริต ทั้งนี้เพื่อให้การจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตบรรลุผลสัมฤทธิ์ตามภารกิจโรงเรียนธัญบุรี

สารบัญ

เรื่อง	หน้า
คำนำ	ก
สารบัญ	ข
หลักการและเหตุผล	
สถานที่ตั้ง	
ส่วนงานที่รับผิดชอบ	
หน้าที่	
วัตถุประสงค์	
ระยะเวลาเปิดให้บริการ	
ช่องทางการร้องเรียน	
แผนผังกระบวนการและขั้นตอนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต	
หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ	
การบันทึกข้อร้องเรียน	
การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ไขข้อร้องเรียนและการแจ้งกลับข้อร้องเรียน	
การรายงานผลการดำเนินการให้ผู้บริหารทราบ	
มาตรฐานงาน	
แบบคำร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ	

คู่มือการปฏิบัติงานกระบวนการจัดเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

ของโรงเรียนธัญบุรี

๑. หลักการและเหตุผล

โรงเรียนธัญบุรีมุ่งเน้นการสร้างธรรมาภิบาลในการบริหารงานและส่งเสริมการมีส่วนร่วม จากทุกภาคส่วนในการตรวจสอบเฝ้าระวัง ดังนั้นเพื่อให้การดำเนินการเกี่ยวกับการจัดการเรื่องร้องเรียน การทุจริตที่อาจเกิดขึ้นในโรงเรียนธัญบุรี แก้ไขปัญหาการทุจริตและประพฤติมิชอบให้บรรลุผลเป็นไป ในแนวทางเดียวกัน อำนวยความสะดวกต่อเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน เพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการป้องกัน และปราบปรามการทุจริต คอรัปชั่น และรับแจ้งเบาะแสและเรื่องร้องเรียนการทุจริตจากช่องทางการร้องเรียน ของโรงเรียนธัญบุรีโดยปฏิบัติตามคู่มือการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ซึ่งสอดคล้องกับพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ตามหลักธรรมาภิบาล (Good Governance) เกิดประโยชน์ต่อการปฏิบัติราชการและประชาชน

๒. สถานที่ตั้ง

โรงเรียนธัญบุรี สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาปทุมธานี จังหวัดปทุมธานี

๓. ส่วนงานที่รับผิดชอบ

กลุ่มบริหารงานบุคคล

๔. หน้าที่

รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบที่อาจเกิดขึ้นในโรงเรียนธัญบุรี

๕. วัตถุประสงค์

๕.๑ เพื่อให้การดำเนินงานจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบโรงเรียนธัญบุรี มีกระบวนการ ขั้นตอนและแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน

๕.๒ เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียน ที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอและมีประสิทธิภาพ

๕.๓ เพื่อพิทักษ์สิทธิของประชาชนและผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ตามหลักธรรมาภิบาล (Good Governance)

๖. ระยะเวลาเปิดให้บริการ

เปิดให้บริการวันจันทร์ ถึง วันศุกร์ ตั้งแต่เวลา ๐๘.๓๐ – ๑๖.๓๐ น.

เปิดให้บริการทางสื่ออิเล็กทรอนิกส์ ผ่านทางเว็บไซต์โรงเรียนธัญบุรี www.tbs.ac.th

ตลอด ๒๔ ชั่วโมง

๗. ช่องทางการร้องเรียน

๗.๑ แจ้งด้วยตนเอง แจ้งได้ที่ กลุ่มบริหารงานบุคคล

๗.๒ ทางไปรษณีย์ โรงเรียนธัญบุรี เลขที่ ๒ ซ. พหลโยธิน ๙๔ ถนนพหลโยธิน ตำบลประชาธิปัตย์

อำเภอธัญบุรี จังหวัดปทุมธานี ๑๒๑๓๐

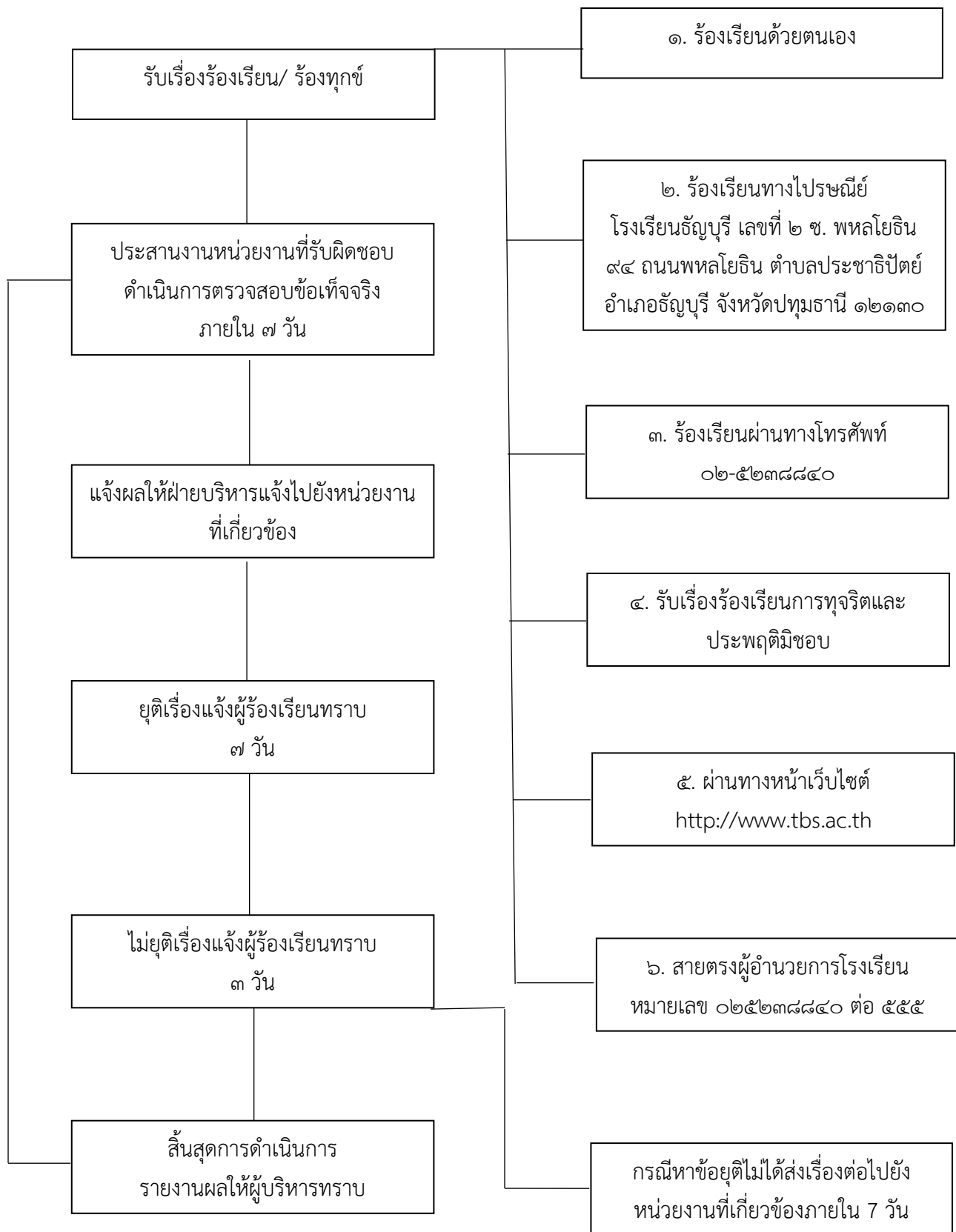
๗.๓ ร้องเรียนทางโทรศัพท์ หมายเลข ๐๒-๕๒๓๘๘๔๐

๗.๔ ผู้รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

๗.๕ ผ่านทางเว็บไซต์ <http://www.tbs.ac.th>

๗.๖ สายตรงผู้อำนวยการโรงเรียน หมายเลข ๐๒-๕๒๓๘๘๔๐ ต่อ ๕๕๕

๘. แผนผังกระบวนการและขั้นตอนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต



ช่องทาง	ความถี่ในการ ตรวจสอบช่องทาง	ส่วนงานที่รับผิดชอบ	ระยะเวลาการ ดำเนินการ รับร้องเรียน/ร้องทุกข์ เพื่อประสานหาทาง แก้ไขปัญหา	หมายเหตุ
ร้องเรียนด้วยตนเอง	ทุกครั้งที่มีการ ร้องเรียน	กลุ่มบริหารงานบุคคล	ภายใน 7 วันทำการ	
ทางไปรษณีย์	ทุกครั้ง	กลุ่มบริหารงานบุคคล	ภายใน.7 วันทำการ	
ร้องเรียนทาง โทรศัพท์	ทุกวันทำการ	กลุ่มบริหารงานบุคคล	ภายใน 7 วันทำการ	
ร้องเรียนผ่านตู้ ร้องเรียน	ทุกวันทำการ	กลุ่มบริหารงานบุคคล	ภายใน 7 วันทำการ	
ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์	ทุกวันทำการ	กลุ่มบริหารงานบุคคล	ภายใน 7 วันทำการ	
สายตรงผู้อำนวยการ	ทุกวันทำการ	สำนักงานผู้อำนวยการ	ภายใน 7 วันทำการ	

๙. หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

๙.๑ ใช้ถ้อยคำหรือข้อความสุภาพ

๙.๒ ข้อร้องเรียน ต้องเป็นเรื่องจริงที่มีมูลเหตุ มิได้หวังสร้างกระแสหรือสร้างข่าวที่เสียหายต่อบุคคลอื่น หรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๙.๓ เป็นเรื่องและผู้ร้องเรียนได้รับความไม่ชอบธรรม อันเนื่องมาจากการปฏิบัติหน้าที่ต่างๆ ของเจ้าหน้าที่สังกัดโรงเรียนธัญบุรี

๙.๔ เรื่องร้องเรียนที่มีข้อมูลไม่ครบถ้วน ไม่เพียงพอหรือไม่สามารถหาข้อมูลเพิ่มเติมได้ในการดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง สืบสวน สอบสวน ให้ยุติเรื่อง หรือรับทราบเป็นข้อมูลและเก็บเป็นฐานข้อมูล

๑๐. การบันทึกข้อร้องเรียน

๑๐.๑ กรอกรูปแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียน โดยรายละเอียด คือ ชื่อ - สกุล ผู้ร้องเรียน ที่อยู่ หมายเลขติดต่อกลับเรื่องร้องเรียนการทุจริต พฤติการณ์ที่เกี่ยวข้องและสถานที่เกิดเหตุ

๑๐.๒ ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียน เจ้าหน้าที่ต้องบันทึกข้อร้องเรียนลงในสมุดรับเรื่องร้องเรียนการทุจริต

๑๑. การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ไขข้อร้องเรียนและการแจ้งกลับข้อร้องเรียน

๑๑.๑ หากเรื่องร้องเรียนอยู่ในอำนาจหน้าที่ของกองหรือสำนักให้หน่วยงานนั้นรายงานผลให้ผู้ร้องเรียนทราบโดยตรงภายใน ๗ วัน นับแต่วันที่รับเรื่องร้องเรียนและสำเนาให้กลุ่มบริหารงานบุคคล จำนวน ๑ ชุด เพื่อจะได้ รวบรวมสรุปรายงานรายไตรมาสต่อไป

๑๑.๒ หากเรื่องร้องเรียนนั้นผู้บังคับบัญชามอบหมายให้เจ้าหน้าที่กลุ่มบริหารงบประมาณและแผนดำเนินการโดยตรงให้เจ้าหน้าที่รายงานผู้ร้องเรียนทราบภายใน ๗ วัน นับแต่ได้รับเรื่องร้องเรียน

๑๒. การรายงานผลการดำเนินการให้ผู้บริหารทราบ

๑๒.๑ ให้รวบรวมและรายงานสรุปการจัดการข้อร้องเรียนให้ผู้บริหารทราบทุกเดือน

๑๒.๒ จัดทำแบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการประชาชน

๑๒.๓ ให้รวบรวมรายงานสรุปข้อร้องเรียนหลังจากสิ้นปีงบประมาณ เพื่อนำมาวิเคราะห์การจัดการข้อร้องเรียนในภาพรวมของหน่วยงาน เพื่อใช้เป็นแนวทางในการแก้ไข ปรับปรุง พัฒนาองค์กร ต่อไป

๑๓. มาตรฐานงาน

๑๓.๑ การดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด

๑๓.๒ กรณีได้รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ให้ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์โรงเรียน ศึกษานิเทศก์ดำเนินการตรวจสอบและพิจารณาส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ดำเนินการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ให้แล้วเสร็จภายใน ๗ วันทำการ

๑๔. แบบคำร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

แบบคำร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

โรงเรียนธัญบุรี

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

เรื่อง
เรียน

ข้าพเจ้า.....อายุ.....ปี อยู่บ้านเลขที่..... หมู่ที่.....
ตำบล.....อำเภอ.....จังหวัด.....โทรศัพท์.....
อาชีพ..... ตำแหน่ง.....
เลขที่บัตรประชาชน.....ออกโดย.....
วันออกบัตร.....บัตรหมดอายุ.....มีความประสงค์ขอร้องเรียน/
แจ้งเบาะแสต่อต้านการทุจริต เพื่อให้โรงเรียนธัญบุรี พิจารณาดำเนินการตรวจสอบหรือช่วยเหลือ
และแก้ไขปัญหากรณี ชื่อ - นามสกุลของผู้ถูกร้อง.....
รายละเอียดการร้อง.....

ทั้งนี้ ข้าพเจ้าขอรับรองว่าคำร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบตามข้อความข้างต้นเป็นจริงทุกประการ

โดย ข้าพเจ้าขอส่งเอกสารหลักฐานประกอบการร้องเรียน (ถ้ามี) ได้แก่

- ๑).....จำนวน.....ชุด
- ๒).....จำนวน.....ชุด
- ๓).....จำนวน.....ชุด

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการต่อไป

ขอแสดงความนับถือ

.....
(.....)