



คู่มือ

การดำเนินการเรื่องร้องเรียนการทุจริต

และประพฤติมิชอบ



ITA 2568



โรงเรียนเบญจมราชูทิศ

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษานครศรีธรรมราช

อำเภอเมือง จังหวัดนครศรีธรรมราช



คำนำ

โรงเรียนเบญจมราชูทิศ มุ่งเน้นการสร้างธรรมาภิบาลในการบริหารงานและส่งเสริมการมีส่วนร่วม จากทุกภาคส่วนในการตรวจสอบเผื่อระวัง ดังนั้น เพื่อให้การดำเนินการเกี่ยวกับการจัดการเรื่องร้องเรียน การทุจริตที่อาจเกิดขึ้นในโรงเรียนเบญจมราชูทิศ แก้ไขปัญหาการทุจริตและประพฤติมิชอบให้บรรลุผล เป็นไปในแนวทางเดียวกัน เกิดประโยชน์ต่อการปฏิบัติราชการและประชาชน และอำนวยความสะดวกต่อ เจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงาน จึงได้จัดทำคู่มือการดำเนินการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ โดยได้ รวบรวมแนวทางการดำเนินการเรื่องร้องเรียนการทุจริต ทั้งนี้ เพื่อให้การจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตบรรลุ ผลสัมฤทธิ์ตามภารกิจโรงเรียนเบญจมราชูทิศ

กลุ่มบริหารงานอำนวยการ
โรงเรียนเบญจมราชูทิศ

สารบัญ

เรื่อง	หน้า
หลักการและเหตุผล	๑
สถานที่ตั้ง	๑
ส่วนงานที่รับผิดชอบ	๑
หน้าที่	๑
วัตถุประสงค์	๑
ระยะเวลาเปิดให้บริการ	๒
ช่องทางการร้องเรียน	๒
แผนผังกระบวนการและขั้นตอนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต	๓
หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ	๔
การบันทึกข้อร้องเรียน	๔
การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ไขข้อร้องเรียนและการแจ้งกลับข้อร้องเรียน	๔
การรายงานผลการดำเนินการให้ผู้บริหารทราบ	๔
มาตรฐานงาน	๕
แบบคำร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ	๕

คู่มือการดำเนินการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ของโรงเรียนเบญจมราชูทิศ จังหวัดนครศรีธรรมราช

๑. หลักการและเหตุผล

สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติร่วมกับสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐานได้กำหนดแนวทางการจัดทำแผนปฏิบัติการป้องกันการทุจริตและประพฤติมิชอบ เพื่อให้ส่วนราชการและหน่วยงานภาครัฐแปลงแนวทางและมาตรการตามยุทธศาสตร์ชาติฯ ไปสู่การปฏิบัติโดยกำหนดไว้ในแผนปฏิบัติการราชการ ๔ ปี และแผนปฏิบัติการประจำปี โดยให้ยึดกรอบยุทธศาสตร์หลักที่ใช้ในการจัดทำแผนปฏิบัติการป้องกันการทุจริตและประพฤติมิชอบให้คำนึงถึงความสอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติและแผนแม่บทบูรณาการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ

โรงเรียนเบญจมราชูทิศ จึงได้จัดทำคู่มือการดำเนินการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ เพื่อเป็นกรอบทิศทางในการดำเนินการป้องกันและปราบปรามการทุจริตที่สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติและนโยบายสำคัญ อันจะส่งผลให้การทุจริตในการปฏิบัติราชการของทุกส่วนราชการสังกัดกระทรวงศึกษาธิการลดน้อยลง

๒. สถานที่ตั้ง

โรงเรียนเบญจมราชูทิศ สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา นครศรีธรรมราช
๑๕๙ หมู่ ๓ ตำบลโพธิ์เสด็จ อำเภอเมือง จังหวัดนครศรีธรรมราช ๘๐๐๐๐

๓. ส่วนงานที่รับผิดชอบ

กลุ่มงานนโยบายและแผน กลุ่มบริหารงานอำนวยการ

๔. หน้าที่

รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบที่อาจเกิดขึ้นในโรงเรียนเบญจมราชูทิศ

๕. วัตถุประสงค์

๕.๑ เพื่อให้การดำเนินงานจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบโรงเรียนเบญจมราชูทิศ มีกระบวนการ ขั้นตอนและแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน

๕.๒ เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียนที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอและมีประสิทธิภาพ

๖. ระยะเวลาเปิดให้บริการ

เปิดให้บริการวันจันทร์ ถึง วันศุกร์ ตั้งแต่เวลา ๐๘.๓๐ – ๑๖.๓๐ น.

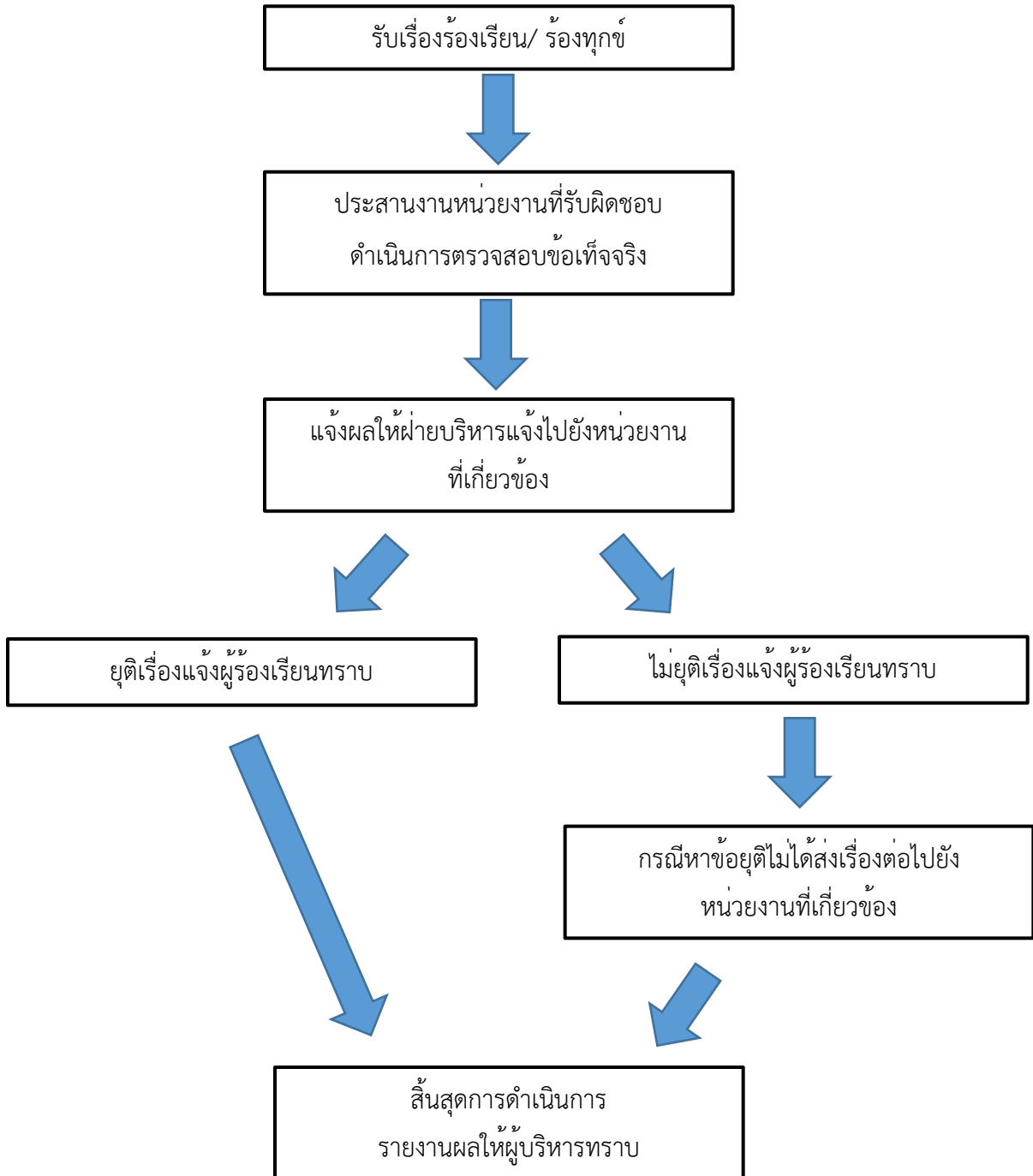
เปิดให้บริการทางสื่ออิเล็กทรอนิกส์ ผ่านทางหน้าเว็บไซต์โรงเรียนเบญจมราชูทิศ www.benjama.ac.th
ตลอด ๒๔ ชั่วโมง

๗. ช่องทางการร้องเรียน

- ๑) แจ้งด้วยตนเอง แจ้งได้ที่ กลุ่มงานนโยบายและแผน กลุ่มบริหารงานอำนวยการ
- ๒) ทางไปรษณีย์ ๑๕๙ หมู่ ๓ ตำบลโพธิ์เสด็จ อำเภอเมือง จังหวัดนครศรีธรรมราช ๘๐๐๐๐
- ๓) ร้องเรียนทางโทรศัพท์ หมายเลข ๐๗๕ ๔๔๗๐๐๕
- ๔) ผ่านทางหน้าเว็บไซต์ www.benjama.ac.th
- ๕) สายตรงผู้อำนวยการโรงเรียน หมายเลข ๐๖๒ ๘๘๒๕๔๖๑
- ๖) ผ่านทาง google forms <https://docs.google.com/forms/u/0/d/e>



๘. แผนผังกระบวนการและขั้นตอนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต



๙. หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

- ๑) ใช้ถ้อยคำหรือข้อความสุภาพ
- ๒) ขอร้องเรียน ต้องเป็นเรื่องจริงที่มีมูลเหตุ มิได้หวังสร้างกระแสหรือสร้างข่าวที่เสียหายต่อบุคคลอื่นหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
- ๓) เป็นเรื่องและผู้ร้องเรียนได้รับความไม่ชอบธรรม อันเนื่องมาจากการปฏิบัติหน้าที่ต่าง ๆ ของเจ้าหน้าที่สังกัดโรงเรียนเบญจมราชูทิศ
- ๔) เรื่องร้องเรียนที่มีข้อมูลไม่ครบถ้วน ไม่เพียงพอหรือไม่สามารถหาข้อมูลเพิ่มเติมได้ในการดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง สืบสวน สอบสวน ให้ยุติเรื่อง หรือรับทราบเป็นข้อมูลและเก็บเป็นฐานข้อมูล

๑๐. การบันทึกข้อร้องเรียน

- ๑) กรอกแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียน โดยรายละเอียด คือ ชื่อ - สกุล ผู้ร้องเรียน ที่อยู่ หมายเลขติดต่อกลับเรื่องร้องเรียนการทุจริต พฤติการณ์ที่เกี่ยวข้องและสถานที่เกิดเหตุ
- ๒) ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียน เจ้าหน้าที่ต้องบันทึกข้อร้องเรียนลงในสมุดรับเรื่องร้องเรียนการทุจริต

๑๑. การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ไขข้อร้องเรียนและการแจ้งกลับข้อร้องเรียน

- ๑) หากเรื่องร้องเรียนอยู่ในอำนาจหน้าที่ของกองหรือสำนักให้หน่วยงานนั้นรายงานผลให้ผู้ร้องเรียนทราบโดยตรงภายใน 7 วัน นับแต่วันที่ได้รับเรื่องร้องเรียนและสำเนาให้กลุ่มงานนโยบายและแผน จำนวน ๑ ชุด เพื่อจะได้ รวบรวมสรุปรายงานรายไตรมาสต่อไป
- ๒) หากเรื่องร้องเรียนนั้นผู้บังคับบัญชามอบหมายให้เจ้าหน้าที่กลุ่มงานนโยบายและแผน ดำเนินการโดยตรงให้เจ้าหน้าที่รายงานผู้ร้องเรียนทราบภายใน 7 วัน นับแต่ได้รับเรื่องร้องเรียน

๑๒. การรายงานผลการดำเนินการให้ผู้บริหารทราบ

- ๑) ให้รวบรวมและรายงานสรุปการจัดการข้อร้องเรียนให้ผู้บริหารทราบทุกเดือน
- ๒) จัดทำแบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการประชาชน
- ๓) ให้รวบรวมรายงานสรุปข้อร้องเรียนหลังจากสิ้นปีงบประมาณ เพื่อนำมาวิเคราะห์การจัดการข้อร้องเรียนในภาพรวมของหน่วยงาน เพื่อใช้เป็นแนวทางในการแก้ไข ปรับปรุง พัฒนาองค์กร ต่อไป

๑๓. มาตรฐานงาน

๑. การดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด
๒. กรณีได้รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ให้ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์โรงเรียนเบญจมราชูทิศ ดำเนินการตรวจสอบและพิจารณาส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ดำเนินการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ให้แล้วเสร็จภายใน 7 วัน ทำการ

๑๕. แบบคำร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

แบบคำร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ
โรงเรียนเบญจมราชูทิศ

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

เรื่อง

เรียน

ข้าพเจ้า.....อายุ.....ปี อยู่บ้านเลขที่..... หมู่ที่..... ตำบล

อำเภอ.....จังหวัด..... โทรศัพท์..... อาชีพ.....

ตำแหน่ง..... เลขที่บัตรประชาชน..... ออกโดย.....

วันออกบัตร..... บัตรหมดอายุ..... มีความประสงค์ขอเรียน/ แจ้งเบาะแสต่อต้าน

การทุจริต เพื่อให้โรงเรียนเบญจมราชูทิศพิจารณาดำเนินการตรวจสอบหรือช่วยเหลือ และแก้ไขปัญหากกรณี ชื่อ - นามสกุลของ

ผู้ถูกร้อง..... รายละเอียดการร้อง

..... ทั้งนี้ ข้าพเจ้าขอรับรองว่าคำร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

ตามข้อความข้างต้นเป็นจริงทุกประการ โดย ข้าพเจ้าขอส่งเอกสารหลักฐานประกอบการร้องเรียน (ถ้ามี) ได้แก่

๑).....จำนวน.....ชุด

๒).....จำนวน.....ชุด

๓).....จำนวน.....ชุด

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการต่อไป

ขอแสดงความนับถือ

.....

(.....)