คู่มือการปฏิบัติงาน

การจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

โรงเรียนพะลานวิทยาคม

คำนำ

โรงเรียนพะลานวิทยาคม ในฐานะเว็บไซต์งานทางการศึกษา อยู่ภายใต้การกำกับดูแล ของสำนกงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน มีอำนาจหน้าที่ตามพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการกระทรวงศึกษาธิการ พ.ศ. 2546 มาตรา 37 และภายใต้บทบัญญัติแหงพระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา พ.ศ. 2547 และที่แก้ไขเพิ่มเติม

ในการนี้ โรงเรียนพะลานวิทยาคม จึงได้จัดทำแนวทางการปฏิบัติงานการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ เพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่และผู้เกี่ยวข้อง โดยเนื้อหาคู่มือประกอบด้วยขั้นตอนการดำเนินงานข้อร้องเรียนของศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ของโรงเรียนพะลานวิทยาคม กระบวนงานตั้งแต่เริ่มต้นจนได้ข้อยุต และการแก้ไขปัญหาอื่นๆ เพื่อให้การบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนเป็นไปด้วยความเรียบร้อยและมีประสิทธิภาพ ด้วยความรวดเร็ว เกิดผลสัมฤทธิ

โรงเรียนพะลานวิทยาคม

สารบัญ

เนื้อหา	หน้า
บทที่ 1 บทนำ	
- วัตถุประสงค์	1
- ขอบเขต	1
- ประโยชน์ที่ได้รับ	1
บทที่ 2 ระบุบการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ	
- คำนิยาม	3
- บทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบของเว็บไซต์งาน	3
- หลักเกณฑ์และรายละเอียดของข้อมูลที่ใช้ในการร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ	4
- ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	5
- กระบวนการพิจารณาดำเนินการ	5
- ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ	6
- การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่างๆ	7
- การบันทึกข้อร้องเรียน	7
- การวิเคราะห์ระดับข้อร้องเรียน	7
- การแจ้งกลับผู้ร้องเรียน	8
– การประสานผู้ที่เกี่ยวข้องในเว็บไซต์งานเพื่อดำเนินการแก้ไข/ปรับปรุง	8
– ติดตามประเมินและรายงาน	8
- การรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ	8
- ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	8
- มาตรฐานงาน	9
- การติดตามและประเมินผล	9
ภาคผนวก	
- แผนผังการปฏิบัติงานจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ	10
- แบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ	11

บทนำ

1.หลักการและเหตุผล

โรงเรียนพะลานวิทยาคม มีบทบาทหน้าที่ในการกำหนดทิศทางว่างกรอบการ ดำเนินงานการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบระบบราชการ ทั้งส่งเสริมและคุ้มครอง จริยธรรมของส่วนราชการ ให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต และประพฤติมิชอบ เพื่อใช้เป็นเครื่องมือสำคัญในการสร้างการมีส่วนร่วมจากทุกภาคเครือข่ายด้านการป้องกัน และปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบและการส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรมของบุคลากรในโรงเรียน นอกจากนี้ ยังมีหน้าที่สำคัญในการรับแจ้งเบาะแสและเรื่องร้องเรียนประสาน ติดตามเว็บไซต์งานที่เกี่ยวข้องกับการ จัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ จากช่องทางการร้องเรียนของโรงเรียนทั้ง 3 ช่องทาง ประกอบด้วย

ช่องทางที่ 1 ร้องเรียนด้วยตนเอง ณ โรงเรียนพะลานวิทยาคม

ช่องทางที่ 2 ทางไปรษณีย์

ช่องทางที่ 3 เว็บไซต์ www.palanwit.ac.th

2. วัตถุประสงค์

2.1 เพื่อเป็นการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนได้ทราบถึงกระบวนการจัดการข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ หลักเกณฑ์ต่างๆในการร้องเรียน เพื่อให้มั่นใจว่ากระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ

2.2 เพื่อใช้เป็นแนวทางปฏิบัติงานตามขั้นตอนที่สอดคล้องกับข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์ และกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับ การรับเรื่องราวร้องทุกข์/ร้องเรียน อย่างครบถ้วนและมีประสิทธิภาพ

2.3 เพื่อพิทักษ์สิทธิของประชาชนและผู้ร้องเรียน

3.ขอบเขต

3.1 ช่องทางการร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบโรงเรียนพะลานวิทยาคม ได้กำหนดช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษาในสังกัด จำนวน 3 ช่องทาง

3.2 การจัดการข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ โรงเรียนพะลานวิทยาคมได้กำหนด ขั้นตอนการจัดการข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบและการจัดทำมาตรการจัดการ ดังนี้

1) ขั้นตอนการรับข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบจากประชาชนผู้ร้องเรียนหรือเว็บไซต์งานที่ส่งข้อร้องเรียนมาโรงเรียนพะลานวิทยาคม

2) เจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบตรวจสอบวิเคราะห์ข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบหรือไม่

3) เสนอผู้อำนวยการโรงเรียนพะลานวิทยาคมพิจารณาตามอำนาจหน้าที่

4) กรณีเรื่องร้องเรียนไม่อยู่ในอำนาจหน้าที่ ส่งข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบให้เว็บไซต์งานที่เกี่ยวข้องเพื่อตรวจสอบข้อเท็จจริงตามอำนาจหน้าที่

5) ติดตามประเมินผล และรายงานผลการตรวจสอบข้อเท็จจริง

6) หาแนวทางแก้ไข ยุติข้อร้องเรียน

4. ประโยชน์ได้รับ เพื่อเสริมสร้างวัฒนธรรมและคานยมสจรตและต่อตานการทุจริตและประพฤติมิชอบในโรงเรียนพะลานวิทยาคม

บทที่ 2 ระบบการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

1.คำนิยาม

“เจ้าหน้าที่” หมายความว่า ข้าราชการ ลูกจ้างประจำ พนักงานราชการ และพนักงานจ้างเหมาบริการ ลูกจ้างชั่วคราว ในโรงเรียนพะลานวิทยาคม

“ทุจริต” หมายความว่า การแสวงหาประโยชน์มิควรได้โดยชอบด้วยกฎหมายสำหรับตนเองหรือผู้อื่น

“ประพฤติมิชอบ” หมายความว่า การที่เจ้าหน้าที่ปฏิบัติ หรือละเว้นการปฏิบัติการอย่างใดในตำแหน่งหรือหน้าที่ หรือใช้อำนาจในตำแหน่งหรือหน้าที่อื่นเป็นการฝ่าฝืนกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ คำสั่งอย่างใดอย่างหนึ่ง ซึ่งมงหมายจะควบคุมดูแลการรับ การเก็บรักษา การใช้เงิน หรือทรัพย์สินของส่วนราชการไม่ว่าการปฏิบัติหรือ ละเว้นการปฏิบัตินั้นเป็นการทุจริตและประพฤติมิชอบด้วยหรือไม่ก็ตาม และให้หมายความรวมถึงการ ประมาท เลินเล่ออย่างร้ายแรงในหน้าที่ดังกล่าวด้วย

“ข้อร้องเรียน” หมายถึง ข้อร้องเรียนเรื่องการทุจริตและประพฤติมิชอบ การปฏิบัติหรือละเว้นการ ปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบของเจ้าหน้าที่ของรัฐในสังกัด และข้อกล่าวหาเจ้าหน้าที่ของรัฐที่ไม่ได้ปฏิบัติหน้าที่ราชการด้วยความรับผิดชอบต่อประชาชน ไม่มคุณธรรม จริยธรรม ไม่คำนึงถึงประโยชน์ส่วนรวมเป็นที่ตั้ง และไม่มีธรรมมาภิบาล ตามที่กฎหมาย ระเบียบ แบบแผนของทางราชการทเกี่ยวข้องได้กำหนดไว้

“การตอบสนอง” หมายถึง การส่งต่อให้แก่เว็บไซต์งานที่เกี่ยวข้อง การตรวจสอบและนำเรื่องร้องเรียนเข้าสู่กระบวนการสืบสวนสอบสวนข้อเท็จจริง แจ้งตักเตือน ดำเนินคดี หรืออื่นๆ ตามระเบียบข้อกฎหมาย พร้อมกับแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบผลหรือความคืบหน้าของการดำเนินการภายในสิบห้าวัน ทั้งนี้ กรณีที่ข้อร้องเรียนไม่ได้ระบุชื่อ และที่อยู่หรือหมายเลขโทรศัพท์ที่ติดต่อได้ หรืออีเมลติดต่อของผู้ร้องเรียนจะพิจารณาการตอบสนองสิ้นสุดที่การนำเรื่องร้องเรียนเขาสู่กระบวนการสืบสวนสอบสวนข้อเท็จจริงแจ้งตักเตือนดำเนินคดี หรืออื่น ๆ ตามกฎหมายและ ระเบียบที่เกี่ยวข้อง การดำเนินการ หมายความว่า การติดตามเรื่องร้องเรียนแต่ละขั้นตอน

“การติดตามประเมินผล. หมายความว่า 1. การติดตามเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ 2. การให้บริการของเจ้าหน้าที่และการ แจ้งเตือนการดำเนินการทางวินัย 3. การประเมินผลจัดการข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

2.บทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบของเว็บไซต์งาน มีบทบาทหน้าที่ในการดำเนินการเสริมสร้างความเข้มแข็งและเครือข่ายสำคัญในการ ขับเคลื่อนั้นโยบายและมาตรการต่างๆ ในการต่อต้านการทุจริตและประพฤติมิชอบในเว็บไซต์งานมีอำนาจหน้าที่ ดังนี้

2.1 จัดทำแผนปฏิบัติการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบของส่วนราชการ ให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบภาครัฐและ นโยบายของรัฐบาลที่เกี่ยวข้อง

2.2 ประสาน เร่งรัด และกำกับให้เจ้าหน้าที่ผู้เกี่ยวข้อง ดำเนินการตามแผนปฏิบัติการป้องกัน การทุจริตและประพฤติมิชอบของเว็บไซต์งาน

2.3 ดำเนินการเกี่ยวกับข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ การปฏิบัติหรือการละเว้น การปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบของเจ้าหน้าที่ในเว็บไซต์งาน

2.4 ปฏิบัติงานรวมกับหรือสนบสนั้นการปฏิบัติงานของเว็บไซต์งานทเกี่ยวข้องหรือได้รับมอบหมาย

3.หลักเกณฑ์และรายละเอียดของข้อมูลที่ใช้ในการร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ หลักเกณฑ์และรายละเอียดในการร้องเรียน

3.1 หลักเกณฑ์การร้องเรียน

3.1.1 เรื่องที่จะนำมาร้องเรียนต้องเป็นเรื่องดังต่อไปนี้

(1) กระทำการทุจริตและประพฤติมิชอบต่อหน้าที่ราชการ

(2) กระทำความผิดต่อตำแหน่งหน้าที่ราชการ

(3) ละเลยหน้าที่ตามที่กฎหมายกำหนดให้ต้องปฏิบัติ

(4) ปฏิบัติหน้าที่ล่าช้าเกินสมควร

(5) กระทำการนอกเหนืออำนาจหน้าที่ หรือขัดหรือไม่ถูกต้องตามกฎหมาย

3.1.2 เรื่องร้องเรียนต้องเป็นเรื่องจริงที่มีมูล มิใช้ลักษณะกระแสข่าวที่สร้างความเสียหายแก่บุคคลที่ขาดหลักฐานแวดลอมที่ปรากฏชัดแจ้ง ตลอดจนขาดพยานบุคคลแน่นอน

3.2 ข้อร้องเรียนให้ใช้ถ้อยคำสุภาพและต้องระบุข้อมูลต่อไปนี้

3.2.1 ชื่อและที่อยู่ของผู้ร้องเรียน พร้อมหมายเลขโทรศัพท์ หรืออีเมล์ติดต่อกลับ

3.2.2 ชื่อ - สกุล ของผู้ถูกร้องเรียน

3.2.3 ช่วงเวลาการกระทำความผิด

3.2.4 พฤติการณ์การทุจริตและประพฤติมิชอบ

3.2.5 คำขอของผู้ร้องเรียน

3.2.6 ลายมือชื่อของผู้ร้องเรียน

3.2.7 ระบุวัน เดือน ปี

3.2.8 ระบุพยานเอกสาร พยานวัตถุ หรือพยานบุคคล (ถาม)

3.3 กรณีการร้องเรียนที่มีลักษณะเป็นบัตรสนเทห์ จะรับพิจารณาเฉพาะรายทระบุหลักฐาน กรณีแวดลอมปรากฏชัดแจ้ง ตลอดจนชี้พยานบุคคลแน่นอนเท่านั้น

3.4 เรื่องร้องเรียนที่อาจไม่รับพิจารณา

3.4.1 ข้อร้องเรียนที่มิได้ทำเป็นหนังสือ

3.4.2 ข้อร้องเรียนที่ไม่ระบุพยานหรือหลักฐานที่เพียงพอ

3.4.3 ข้อร้องเรียนที่ไม่มีรายการตาม 3.2

3.5 ช่องทางการร้องเรียน ผู้ร้องสามารถส่งข้อร้องเรียนผ่านช่องทาง ดังนี้

ช่องทางที่ 1 ร้องเรียนด้วยตนเอง ณ โรงเรียนพะลานวิทยาคม

ช่องทางที่ 2 ทางไปรษณีย์

ช่องทางที่ 3 เว็บไซต์ www.palanwit.ac.th

4.ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

4.1 กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ผู้ร้องเรียนยื่นเรื่องร้องเรียนผ่านทางช่องทางๆ ของเว็บไซต์งาน โดยให้เจ้าหน้าที่ผู้เกี่ยวข้องดำเนินการตามขั้นตอน ดังนี้

4.1.1 เจ้าหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายหรือกลุ่มกฎหมายและคดี รับเรื่องร้องเรียนการทุจริต และประพฤติมิชอบตามช่องทางต่างๆ

4.1.2 เจ้าหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายหรือกลุ่มกฎหมายและคดี ประสานเว็บไซต์งานทเกี่ยวข้อง ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง

4.1.3 เจ้าหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายหรือผู้ได้รับแต่งตั้งฯ ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงให้แล้วเสร็จ ภายใน 7 วันทำการ

- กรณีเรื่องยุติ ให้แจ้งผลให้ผู้ร้องทราบภายใน 15 วันทำการ
- กรณีเรื่องมีมูล (ไม่ยุติ) ให้เสนอความเห็นต่อผู้บังคับบัญชาพิจารณาตามีอำนาจหน้าที่ ดังนี้

1) ให้แต่งตั้งคณะกรรมการสืบส่วนข้อเท็จจริง

2) แจ้งผลการดำเนินการให้ผู้ร้องเรียนทราบภายใน 15 วันทำการ

4.1.4 เจ้าหน้าที่จัดทำรายงานสรุปผลเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบเสนอผู้บังคับบัญชา

4.2 การบันทึกเรื่องร้องเรียน

4.2.1 กรอกแบบฟอร์มบันทึกเรื่องร้องเรียน โดยมีรายละเอียด ชื่อ-สกุล ที่อยู่ หมายเลข โทรศัพท์ติดต่อ เรื่องร้องเรียน และสถานที่เกิดเหตุรวมถึงสาเหตุ

4.2.2 ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียน เจ้าหน้าที่ต้องบันทึกข้อร้องเรียนลงสมุดบันทึกข้อร้องเรียน

4.3 ติดตามการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน

ให้เว็บไซต์งานหรือเจ้าหน้าที่ผู้เกี่ยวข้องรายงานผลการดำเนินการให้ผู้บังคับบัญชาทราบภายใน 7 วันทำการ เพื่อดำเนินการแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบ

4.4 การรายงานผลการดำเนินงานให้ผู้บังคับบัญชาทราบ

- รวบรวมข้อมูล และรายงานสรุปการดำเนินการเรื่องร้องเรียนให้ผู้บังคับบัญชาทราบ
- รายงานเรื่องร้องเรียนหลังจากสิ้นปีงบประมาณ เพื่อดำเนินการจัดทำข้อมูลเชิงสถิติเรื่องร้องเรียนการ ทุจริตและประพฤติมิชอบประจำปี

5.กระบวนการพิจารณาดำเนินการ

5.1 เมื่อได้รับเรื่องร้องเรียนให้เจ้าหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย และกลุ่มกฎหมายและคดีรวบรวมข้อมูล การร้องเรียนเสนอผู้บังคับบัญชาติตามลำดับ ในกรณีเป็นลักษณะบัตรสนเทหให้พิจารณาเฉพาะรายที่มีลักษณะ ตามที่กำหนดมติคณะรัฐมนตรี

5.2 ถ้าเห็นว่าข้อร้องเรียนนั้นไม่สมบูรณ์ครบถ้วน ไม่ว่าเหตุใดๆ ให้เจ้าหน้าที่แนะนำให้ผู้ร้องเรียน แก้ไขภายในระยะเวลาที่กำหนด ถ้าเห็นข้อที่ไม่สมบูรณ์ครบถ้วนนั้นเป็นกรณีที่ไม่อาจแก้ไขให้ถูกต้องได้ หรือเป็นข้อร้องเรียนที่ไม่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของโรงเรียน หรือผู้ร้องเรียนไม่แก้ไขข้อร้องเรียนภายในระยะเวลาที่กำหนด ให้บันทึกไว้แล้วเสนอข้อร้องเรียนดังกล่าวต่อผู้บังคับบัญชาเพื่อดำเนินการต่อไป และแจ้งให้ผู้ร้องเรียน ทราบถึงขั้นตอนหรือระยะเวลาการพิจารณาเรื่องร้องเรียนเท่าที่สามารถกระทำได้

5.3 กรณีที่ผู้บังคับบัญชา เห็นสมควรให้แต่งตั้งคณะกรรมการสืบส่วนข้อเท็จจริง หรือมอบหมายให้ ผู้ที่ได้รับมอบหมายตรวจสอบข้อเท็จจริง ให้ผู้ที่ได้รับมอบหมายดำเนินการตามคำสั่งหรือสั่งการนั้น

5.4 ให้คณะกรรมการสืบส่วนข้อเท็จจริงที่ได้รับแต่งตั้งหรือผู้ที่ได้รับมอบหมาย มีหน้าที่รวบรวม ข้อเท็จจริงที่เกี่ยวข้อง และพิจารณาไต่สวนหาข้อเท็จจริงว่าเรื่องร้องเรียนมีมูลความจริงหรือไม่เพียงใด โดยให้ดำเนินการให้แล้วเสร็จโดยเร็ว พร้อมทั้งทำความเห็นเสนอผู้บังคับบัญชา ว่ามีการกระทำทุจริตและประพฤติมิชอบเกิดขึ้นหรือไม่ และเป็นการกระทำผิดวินัยหรือไม่ หากเป็นกรณีที่ไม่มีมูลที่ควรกล่าวหาให้เสนอความเห็นต่อผู้บังคับบัญชาและยุติเรื่อง

5.5 ในการพิจารณาไต่ส่วนข้อเท็จจริงให้ดำเนินการอย่างลับ และต้องเปิดโอกาส ให้เจ้าหน้าที่ผู้ถูกกล่าวหา พิสูจน์ข้อเท็จจริงอย่างเป็นธรรม

5.6 ให้คณะกรรมการสืบส่วนข้อเท็จจริง หรือผู้ที่ได้รับมอบหมาย รายงานผลการตรวจสอบข้อเท็จจริง หรือสืบส่วนข้อเท็จจริงต่อผู้บังคับบัญชา ภายในเจ็ดวันนับตั้งแต่วันที่ได้รับแต่งตั้งหากมีเหตุผลความจำเป็นที่มิอาจหลีกเลี่ยงได้ คณะกรรมการฯหรือผู้ได้รับมอบหมาย อาจเสนอขยายระยะเวลาดำเนินการต่อผู้บังคับบัญชา โดยเสนอขอขยายระยะเวลาได้ไม่เกินสองครั้ง ครั้งละไม่เกินเจ็ดวัน

5.7 เมื่อมีการดำเนินการในเบื้องต้นเป็นประการใด ให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ หรือกลุ่มกฎหมายและคดี แจ้งผู้ร้องเรียนทราบภายในเวลาสิบห้าวัน เว้นแต่กรณีที่ผู้ร้องเรียนไม่ให้ข้อมูลที่สำมารถติดต่อกลับไป ยังผู้ร้องเรียนได้

5.8 ในกรณีที่ข้อร้องเรียนเป็นเรื่องที่อยู่นอกเหนืออำนาจการพิจารณาของโรงเรียนพะลานวิทยาคม ให้ดำเนินการดังนี้

5.8.1 ส่งต่อเรื่องร้องเรียนไปยงเว็บไซต์งานทเกี่ยวข้องโดยตรง ในกรณีที่ข้อร้องเรียนระบุถึง ชื่อเว็บไซต์งานนั้นๆถือเป็นการสิ้นสุดกระบวนการตอบสนองต่อข้อร้องเรียน

5.8.2 ส่งเรื่องร้องเรียนไปยังผู้ร้องเรียน กรณีที่ผู้ร้องเรียนไม่ได้ระบุถึงเว็บไซต์งานที่เกี่ยวข้องโดยตรง พร้อมชี้แจ้งเหตุผล และแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบ ถือเป็นการสิ้นสุดกระบวนการตอบสนองต่อข้อร้องเรียน

6. ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ กระบวนการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ และดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ในโรงเรียนพะลานวิทยาคม โดยผ่านช่องทางดังนี้

ช่องทางที่ 1 ร้องเรียนด้วยตนเอง ณ โรงเรียนพะลานวิทยาคม

ช่องทางที่ 2 ทางไปรษณีย์

ช่องทางที่ 3 เว็บไซต์ www.palanwit.ac.th

7. การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่าง ๆ

เจ้าหน้าที่ฯ ต้องดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบ**ข้อร้องเรียนที่เข้ามายังเว็บไซต์งานจากช่องทางต่าง ๆ ทุกวันทำการ โดยปฏิบัติตามทุกำหนด ดังนี้**

ช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการรัดข้อร้องเรียนเพื่อประสานหาทางแก้ไข	ระยะเวลาในการตอบสนองข้อร้องเรียน
ร้องเรียนกับเจ้าหน้าที่ ณ โรงเรียนพะลานวิทยาคม	ภายใน 1 วัน	ภายใน 15 วัน
ทางไปรษณีย์	ภายใน 7 วัน (นับจากวันที่งานสารบรรณลงเลขรับหนังสือ)	ภายใน 15 วัน
เว็บไซต์ www.palanwit.ac.th	ภายใน 7 วัน	ภายใน 15 วัน

8. การบันทึกข้อร้องเรียน

8.1 ทุกช่องทางที่มการร้องเรียน เจ้าหน้าที่ฯ ต้องบันทึกข้อร้องเรียนลงบนแบบฟอร์มช่องทางต่างๆ ตาม ข้อร้องเรียน

8.2 การกรอกแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียนของโรงเรียนพะลานวิทยาคม (โทรศัพท์) ควรถามชื่อ-สกุล หมายเลขติดต่อกลับของผู้ร้องเรียน เพื่อเป็นหลักฐานยืนยันและป้องกันการกลั่นแกล้ง รวมทั้งเป็นประโยชน์ในการแจ้งข้อมูลการดำเนินงานแก้ไข/ปรับปรุงกลับแก่ผู้ร้องเรียน

9.การวิเคราะห์ระดับข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ พิจารณาจำแนกระดับข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ดังนี้

- ข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบระดับข้อคิดเห็น, ข้อเสนอแนะ, สอบถามหรือร้องข้อข้อมูล กล่าวคือ ผู้ร้องเรียนไม่ได้รับความเดือดร้อน แต่ติดต่อมาเพื่อให้ข้อเสนอแนะ / ให้ข้อคิดเห็น / ชมเชย /สอบถาม หรือร้องข้อข้อมูลของเว็บไซต์งาน/ เจ้าหน้าที่ทเว็บไซต์งานที่เกี่ยวข้องให้ข้อคิดเห็น หรือตอบคำถามได้เลย

- ข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ระดับข้อร้องเรียน/แจ้งเบาะแส /ร้องทุกข์ ที่กระทบต่อส่งคมและประเทศชาติ กล่าวคือ ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อน ต้องเสนอผู้บริหารทราบโดยด่วน และประสานเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องเพื่อดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงหาแนวทางแก้ไข/ยุติเรื่อง

- ข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ระดับนอกเหนืออำนาจหน้าที่ กล่าวคือ ผู้ร้องเรียนร้องขอในส่งที่อยู่นอกเหนือบทบาทอำนาจหน้าที่ของโรงเรียนให้ประสานเว็บไซต์งานทเกี่ยวข้อง/แนะนาผู้ร้องเรียน ดำเนินการเว็บไซต์งานที่เกี่ยวข้อง

10.การแจ้งกลับผู้ร้องเรียน

10.1 กรณีทราบชื่อ/ที่อยู่ ต้องดำเนินการแจ้งผู้ร้องเรียนทราบ ภายใน 15 วันทำการ

10.2 กรณีไม่ทราบชื่อ/ที่อยู่ ต้องดำเนินการ (บันทึก,ตรวจสอบข้อเท็จจริง) ภายใน 15 วันทำการ และลงเว็บไซต์

10.3 กรณียังไม่ยุติเรื่อง ต้องมีการติดตามผลการดำเนินการเป็นระยะ และแจ้งผู้ร้องเรียนเป็นระยะ จนได้ข้อยุติเรื่อง/แนวทางการแก้ไข

11. การประสานผู้ทเกี่ยวข้องในเว็บไซต์งานเพื่อดำเนินการแก้ไข / ปรับปรุง

11.1 กรณีร้องเรียนเรื่องปฏิบัติหน้าที่ทั่วไป แจ้งเจ้าหน้าที่ทำการตรวจสอบข้อเท็จจริงในเบื้องต้น เพื่อให้ได้ข้อยุติและรายงานผู้บังคับบัญชาทราบ/รายงานหรือเสนอผู้มีอำนาจตามกฎหมาย/เว็บไซต์งานที่เกี่ยว ของพิจารณาดำเนินการตามอำนาจหน้าที่

11.2 กรณีร้องเรียนเรื่องเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง มอบหมายเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบหรือหน่วยตรวจสอบภายในเพื่อตรวจสอบข้อเท็จจริงในเบื้องต้นเพื่อให้ได้ข้อยุติและรายงานผู้บังคับบัญชาทราบ/รายงานหรือเสนอผู้ม อำนาจตามกฎหมาย/เว็บไซต์งานทเกี่ยวข้องพิจารณาดำเนินการตามอำนาจหน้าที่

12. ติดตามประเมินผลและรายงานเว็บไซต์ งานที่รับผิดชอบต้องติดตามการรายงาน/ความคืบหน้าเป็นระยะ อย่างต่อเนื่อง จนยุติเรื่องหรือหาแนวทางการแก้ไขเรียบร้อยแล้ว

13. การรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ เว็บไซต์งานที่รับผิดชอบ ผู้อำนวยการโรงเรียนพะลานวิทยาคมจัดทำรายงานผลการดำเนินงาน/แก้ไขปัญหา และข้อเสนอแนะ ต่อผู้อำนวยการสำนกงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาอุบลราชธานี อำนาจเจริญ ทุกสิ้นปีงบประมาณ

14. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

ขั้นตอนที่ 1

- ผู้ร้องเรียนมาติดต่อหรือส่งเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ทุกช่องทาง เจ้าหน้าที่ทรับผิดชอบรับเรื่อง/รับผิดชอบลงทะเบียนระบุสำรับริรณ/ทะเบียนรับ-ส่ง และวิเคราะห์เรื่องร้องเรียนที่รับ

ขั้นตอนที่ 2

-เจ้าหน้าที่เสนอผู้บริหารทราบและพิจารณา มอบหมายแก่เว็บไซต์งาน/เจ้าหน้าที่รับผิดชอบ

ขั้นตอนที่ 3

-เว็บไซต์งานที่รับผิดชอบ/รับเรื่องร้องเรียน แจ้งผู้ร้องเรียนภายใน 15 วันทำการ (ได้รับเรื่องร้องเรียน และได้ประสานเจ้าหน้าที่ เพื่อตรวจสอบข้อเท็จจริง กรณีทราบชื่อ/ที่อยู่ชัดเจน หากไม่ทราบชื่อ ที่อยู่ชัดเจน ให้ดำเนินการภายใน 15 วันทำการ)

ขั้นตอนที่ 4

-เว็บไซต์งานที่รับผิดชอบ ตรวจสอบข้อเท็จจริง ประสานเจ้าหน้าที่ทราบและดำเนินการตามอำนาจ หน้าที่ มาตรการการดำเนินงาน

ขั้นตอนที่ 5

-เว็บไซต์งานที่รับผิดชอบแจ้งผลการดำเนินการสรุปเรื่องและทำบันทึกเสนอผู้อำนวยการโรงเรียนพะลานวิทยาคมทราบ เพื่อรวบรวมเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ของเว็บไซต์งาน

ขั้นตอนที่ 6

- ยุติเรื่อง แจ้งผลการพิจารณาแก่ผู้ร้องเรียน
- ไม่ยุติ ติดตามผลการดำเนินงานเป็นระยะและแจ้งผู้ร้องเรียนทราบเป็นระยะ (กรณีทราบชื่อ/ที่อยู่)

15. มาตรฐานงาน

- **<u>มาตรฐานด้านระยะเวลา (การดำเนินงาน)</u>**

แล้วแต่ข้อเท็จจริง/ข้อกฎหมาย (โดยมีการติดตามเป็นระยะ จนหาทางแก้ไข/ยุติเรื่อง) มาตรฐานด้านคุณภาพ

- ดำเนินกิจกรรมตามแผน และกำหนดการที่วางไว้อย่างครบถ้วน ถูกต้องตามระยะเวลา
- สามารถตอบสนองต่อเรื่องร้องเรียนภายในระยะเวลา และความจำเป็นสำคัญเร่งดวน มีความรวดเร็ว เป็นธรรม ตรวจสอบได้

16. การติดตามและประเมินผล จัดทำรายงานสรุปผลการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบทุกสิ้นปีงบประมาณ

แผนผังการปฏิบัติงานการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

1
- รับเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์จากช่องทางต่าง ๆ
- www.palanwit.ac.th
- email : Palanwit@palanwit.ac.th

2
- บันทึกข้อมูลเขาสระบุบการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

3
- เสนอข้อมูลเบื้องต้นให้ผู้อำนวยการโรงเรียนทราบ

4
- พิจารณาชนความูลบ และประสานส่งเรื่องให้ผู้รับผิดชอบงานทเกี่ยวข้องทราบและดำเนินการ

5
- ผู้รับผิดชอบให้ข้อมูลศูนย์ ฯ ทราบทันที
- หรือภายใน 5 วันนับจากวันที่รับเรื่อง (แล้วแต่กรณี)

6
- ศูนย์ ฯ แจ้งผลการดำเนินงานให้ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ ทราบทนท
- หรือต่อบข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ภายในวันที่ได้รับข้อมูล

7
- สิ้นสุดการดำเนินการ
- รายงายผลให้ผู้อำนวยการโรงเรียนทราบ

บันทึกคำร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ
โรงเรียนพะลานวิทยาคม สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาอุบลราชธานี อำนาจเจริญ

****

1. ข้อมูลผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์/ข้อความช่วยเหลือ

ชื่อ-สกุล ..... เลขบัตรประชาชน .....

เพศ ☐ ชาย ☐ หญิง อายุ ปี สัญชาติ อาชีพ

ที่อยู่เลขที่.....หมู่ที่.....ถนน.....ตำบล/แขวง.....

อำเภอ/เขต.....จังหวัด.....รหัสไปรษณีย์.....

โทรศัพท์..... E-mail .....

ได้รับมอบอำนาจจาก (ถ้ามี).....ตามหนังสือมอบอำนาจเลขที่.....

2. ขอมูลเรื่องรองเรียน/รองทุกข/ขอความชวยเหลือ

ประเภทปญหา ☐ การทุจริต ☐ ร้องเรียนเจาหนาที่/หนวยงานของรัฐ ☐อื่น ๆ ระบุ

รายละเอียดเรื่องรองเรียน .....

.....

.....

.....

.....

3. ความประสงคของผูรองเรียนการทุจริตขอความชวยเหลือ

.....

.....

.....

.....

.....

ขาพเจาขอรับรองวา ขอความดังกลาวขางตนที่ไดยื่นใหกับโรงเรียนพะลานวิทยาคม สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาอุบราชธานี อำนาจเจริญ เปนความจริงทุกประการ และขอรับผิดชอบตอขอเท็จจริงดังกลาวขางตนทั้งหมด และขาพเจารับทราบวาการนำความเท็จมารองทุกขตอเจาหนาที่ ซึ่งทำใหผูอื่นไดรับความเสียหาย เปนความผิดตามประมวลกฎหมายอาญา ฐานแจงความเท็จตอเจาพนักงาน

ลงชื่อ.....ผูรองเรียน/ผูมอบอำนาจ

( )