



คู่มือการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต
และประพฤติมิชอบ

โรงเรียนไหล่หินวิทยา
สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาลำปาง ลำพูน
สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน
กระทรวงศึกษาธิการ



ประกาศโรงเรียนไหล่หินวิทยา

เรื่อง มาตรการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต แนวปฏิบัติของหน่วยงาน การกำหนดขั้นตอน วิธีการและ เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องกับการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน

โรงเรียนไหล่หินวิทยาให้ความสำคัญกับคำสั่งคณะกรรมการรักษาความสงบแห่งชาติที่ 69/2557 ลงวันที่ 18 มิถุนายน พ.ศ. 2557 เรื่องมาตรการป้องกันและแก้ไขปัญหการทุจริตประพฤติมิชอบ ให้ทุกส่วนราชการและหน่วยงานของรัฐกำหนดมาตรการหรือแนวทาง การป้องกันและแก้ไขปัญห การทุจริตในส่วน ราชการ และหน่วยงานของรัฐ และนโยบายของ พลเอกประยุทธ์ จันทร์โอชา ซึ่งได้แถลงต่อสภานิติบัญญัติ แห่งชาติ เมื่อวันที่ 12 กันยายน พ.ศ.2557 ประมวลจริยธรรม ข้าราชการพลเรือน พ.ศ.2552 คู่มือการ ปฏิบัติตาม ข้อบังคับสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐานว่าด้วยจรรยาข้าราชการสำนักงานคณะกรรมการการศึกษา ขั้นพื้นฐาน พ.ศ.๒๕๕๒ ประมวลจริยธรรมข้าราชการพลเรือนสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน ประกาศสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน ลงวันที่ 22 มิถุนายน พ.ศ.2554 เรื่อง นโยบายเกี่ยวกับ ความโปร่งใสและตรวจสอบได้ และตามคู่มือการ ประเมิน คุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของ หน่วยงานภาครัฐ (Integrity and Transparency Assessment :ITA) ของสำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ (สำนักงาน ป.ป.ช.)และสำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริต ในภาครัฐ (ป.ป.ท)

เพื่อให้การดำเนินการมาตรการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตในภาพรวมของการบริหารราชการ โรงเรียนไหล่หินวิทยา สอดคล้องกับคำสั่งคณะกรรมการรักษาความสงบ แห่งชาติ ที่ 69/2557 ลงวันที่ 18 มิถุนายน พ.ศ. 2557 และนโยบายของรัฐบาล ซึ่งได้แถลงต่อสภานิติ บัญญัติแห่งชาติ เมื่อวันที่ 18 กันยายน พ.ศ.2557 ประกาศสำนักงานคณะกรรมการการศึกษา ขั้นพื้นฐาน ลงวันที่ 22 มิถุนายน พ.ศ.2554 เรื่อง นโยบายเกี่ยวกับความโปร่งใสและตรวจสอบได้ และตาม คู่มือการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใส ในการดำเนินงาน ของหน่วยงานภาครัฐ (Integrity and Transparency Asses sment :ITA) และนโยบายที่เกี่ยวข้องให้เป็นไปด้วย ความเรียบร้อยและเกิดประสิทธิผล ต่อหน่วยงาน จึงได้กำหนดแนวปฏิบัติของ หน่วยงาน เช่น การกำหนดขั้นตอน วิธีการ และเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง กับการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต ของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงานขึ้น ดังนี้

ข้อ 1 ประกาศนี้เรียกว่า " ประกาศโรงเรียนไหล่หินวิทยา เรื่อง มาตรการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต แนวปฏิบัติของหน่วยงาน การกำหนดขั้นตอน วิธีการ และเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องกับการจัดการ เรื่องร้องเรียนการ ทุจริตของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน

ข้อ 2 บทนิยามในประกาศนี้ "เจ้าหน้าที่ " หมายความว่า ข้าราชการ ลูกจ้างประจำ พนักงานราชการ และ พนักงานจ้างเหมาบริการ ลูกจ้างชั่วคราวในสังกัดโรงเรียนไหล่หินวิทยา

"ทุจริต" หมายความว่า การแสวงหาประโยชน์ที่มิควรได้โดยชอบด้วยกฎหมายสำหรับตนเองหรือผู้อื่น "ประพฤติมิชอบ" หมายความว่า การที่เจ้าหน้าที่ปฏิบัติ หรือละเว้นการปฏิบัติกรอย่างใดในตำแหน่ง หรือหน้าที่

หรือใช้อำนาจในตำแหน่งหรือหน้าที่อันเป็นการฝ่าฝืนกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ คำสั่งอย่างใด อย่างหนึ่ง ซึ่งมุ่งหมายจะควบคุมดูแลการรับ การเก็บรักษา การใช้เงิน หรือทรัพย์สินของส่วนราชการไม่ว่า การปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัตินั้นเป็นการทุจริตด้วยหรือไม่ก็ตาม และให้หมายความรวมถึงการประมาทเลินเล่ออย่างแรง ในหน้าที่ดังกล่าวด้วย

"ข้อร้องเรียน" หมายถึง ข้อร้องเรียนเรื่องการทุจริต การปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบ ของเจ้าหน้าที่ของรัฐในสังกัดและข้อกล่าวหาเจ้าหน้าที่ของรัฐที่ไม่ได้ปฏิบัติหน้าที่ราชการด้วยความรับผิดชอบ ต่อประชาชน ไม่มีคุณธรรม ไม่คำนึงถึงประโยชน์ส่วนรวมเป็นที่ตั้งและไม่มีธรรมาภิบาลตามที่กฎหมาย ระเบียบ แบบแผนของทางราชการที่เกี่ยวข้องได้กำหนดไว้

"การตอบสนอง" หมายถึง การส่งต่อให้แก่หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง การตรวจสอบและนำเรื่องร้องเรียน เข้าสู่กระบวนการสอบสวนข้อเท็จจริง แจ้งตักเตือนดำเนินคดี หรืออื่น ๆ ตามระเบียบข้อกฎหมายพร้อมกับ แจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบหรือความคืบหน้าของการดำเนินงาน ทั้งนี้ กรณีที่ข้อร้องเรียนไม่ได้ระบุชื่อหรือที่อยู่ หรือหมายเลขโทรศัพท์หรืออีเมลที่ติดต่อได้ของผู้ร้องเรียน จะพิจารณาการตอบสนองสิ้นสุดที่การนำเรื่อง ร้องเรียน เข้าสู่กระบวนการสอบสวนข้อเท็จจริง แจ้งตักเตือน ดำเนินคดี หรืออื่นๆ ตามกฎหมายและระเบียบ ที่เกี่ยวข้อง

ข้อ 3 หลักเกณฑ์และรายละเอียดในการร้องเรียน

3.1 หลักเกณฑ์การร้องเรียน

3.1.1 เรื่องที่จะนำมาร้องเรียนต้องเป็นเรื่องที่ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อนหรือ เสียหาย อันเนื่องมาจากเจ้าหน้าที่ในเรื่องดังต่อไปนี้

- (1) กระทำการทุจริตต่อหน้าที่ราชการ
- (2) กระทำความผิดต่อตำแหน่งหน้าที่ราชการ
- (3) ละเลยหน้าที่ตามที่กฎหมายกำหนดให้ต้องปฏิบัติ
- (4) ปฏิบัติหน้าที่ล่าช้าเกินสมควร
- (5) การกระทำความผิดนอกเหนืออำนาจหน้าที่ หรือขัด หรือไม่ถูกต้องตามกฎหมาย

3.1.2 เรื่องที่ร้องเรียนต้องเป็นเรื่องจริงที่มีมูล มิใช่ลักษณะกระแสข่าวที่สร้างความเสียหายแก่ บุคคลที่มีหลักฐานแวดล้อมที่ปรากฏชัดแจ้ง ตลอดจนขาดพยานแน่นอน

3.2 ข้อร้องเรียนให้ใช้ถ้อยคำสุภาพและต้องระบุข้อมูลต่อไปนี้

3.2.1 ชื่อและที่อยู่ของผู้ร้องเรียน พร้อมหมายเลขโทรศัพท์ หรืออีเมลติดต่อกลับ

3.2.2 ชื่อหน่วยงาน หรือเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องที่เป็นเหตุแห่งการร้องเรียน

3.2.3 การกระทำทั้งหลายที่เป็นเหตุแห่งการร้องเรียน พร้อมทั้งข้อเท็จจริง หรือ พฤติการณ์ตาม สมควรเกี่ยวกับการกระทำความผิดกล่าว หรือแจ้งช่องทางเบาะแสการทุจริตของเจ้าหน้าที่อย่าง ชัดเจนเพื่อดำเนินการสืบสวน สอบสวน

3.2.4 คำขอของผู้ร้องเรียน

3.2.5 สายมือชื่อของผู้ร้องเรียน

3.2.6 ระบุวัน เดือน ปี

3.2.7 ระบุพยานเอกสาร พยานวัตถุ หรือพยานบุคคล (ถ้ามี)

3.3 กรณีการร้องเรียนที่มีลักษณะเป็นบัตรสนเท่ห์ จะรับพิจารณาเฉพาะรายที่ระบุหลักฐาน
กรณีสิ่งแวดล้อมปรากฏชัดแจ้ง ตลอดจนชี้พยานบุคคลแน่นอนเท่านั้น

3.4 เรื่องร้องเรียนที่อาจไม่รับพิจารณา

3.4.1 ข้อร้องเรียนที่มีได้ทำเป็นหนังสือ

3.4.2 ข้อร้องเรียนที่ไม่ระบุพยาน หรือหลักฐานที่เพียงพอ

3.4.3 ข้อร้องเรียนที่ไม่มีรายการตามข้อ 3.2

3.5 ช่องทางการร้องเรียน ผู้ร้องเรียนสามารถส่งข้อร้องเรียนผ่านช่องทาง ดังนี้

3.5.1 ทางจดหมายถึงผู้อำนวยการโรงเรียนไหล่หินวิทยา

3.5.2 ส่งข้อร้องเรียนหรือร้องเรียนด้วยตนเอง โดยตรง ณ โรงเรียนไหล่หินวิทยา ตำบลไหล่หิน
อำเภอเกาะคา จังหวัดลำปาง

3.5.3 ทางโทรศัพท์ 098-1143014

3.5.4 ทาง www.laihinwittaya.ac.th

ข้อ 4 กระบวนการพิจารณา

4.1 เมื่อได้รับเรื่องร้องเรียนให้รวบรวมข้อมูลการร้องเรียนเสนอผู้บังคับบัญชาตามลำดับในกรณี
เป็นลักษณะบัตรสนเท่ห์ให้พิจารณาเฉพาะรายที่มีลักษณะตามที่กำหนดในประกาศนี้

4.2 ถ้าเห็นว่าข้อร้องเรียนนั้นไม่สมบูรณ์ครบถ้วน ไม่ว่าเหตุใดๆ ให้เจ้าหน้าที่แนะนำให้ผู้ร้องเรียน
แก้ไขภายในระยะเวลาที่กำหนด ถ้าเห็นว่าข้อที่ไม่สมบูรณ์ ครบถ้วนนั้นเป็นกรณีที่ไม่อาจแก้ไขให้ถูกต้องได้ หรือ
เป็นข้อร้องเรียนที่ไม่อยู่ในอำนาจหน้าที่ หรือผู้ร้องเรียนไม่แก้ไขข้อร้องเรียนภายในระยะเวลาที่กำหนดให้บันทึกไว้
แล้วเสนอรองเรียนดังกล่าวต่อผู้บังคับบัญชาตามลำดับชั้นเพื่อดำเนินการต่อไปและแจ้งให้ผู้ ร้องเรียนทราบถึง
ขั้นตอนหรือระยะเวลาการพิจารณาเรื่องร้องเรียนที่จะสามารถกระทำได้

4.3 กรณีที่ผู้อำนวยการโรงเรียนไหล่หินวิทยา เห็นสมควรให้แต่งตั้งคณะกรรมการสอบสวน
ข้อเท็จจริง หรือมอบหมายให้ผู้ใดตรวจสอบข้อเท็จจริง ให้คณะกรรมการสอบสวนข้อเท็จจริงที่ได้รับแต่งตั้ง มี
หน้าที่รวบรวมข้อเท็จจริงที่เกี่ยวข้อง และพิจารณาไต่สวนหา ข้อเท็จจริงว่าเรื่องร้องเรียนมีมูลความจริงหรือไม่
เพียงใดโดยให้ดำเนินการให้แล้วเสร็จโดยเร็ว พร้อมทั้งทำความเข้าใจเสนอต่อผู้อำนวยการโรงเรียนไหล่หินวิทยา ว่ามี
การกระทำทุจริตและประพฤติชอบเกิดขึ้นหรือไม่ และเป็นกรกระทำผิดวินัยหรือไม่ หากเป็นกรณีไม่มีมูลที่ควร
กล่าวหา ให้เสนอความเห็นต่อผู้อำนวยการโรงเรียนไหล่หินวิทยา และยุติเรื่อง

4.4 ในการพิจารณาไต่สวนข้อเท็จจริงให้ดำเนินการอย่างลับ และต้องเปิดโอกาส ให้เจ้าหน้าที่
ผู้ถูก กล่าวหาพิสูจน์ข้อเท็จจริงอย่างเป็นธรรม

4.5 ให้คณะกรรมการสอบสวนข้อเท็จจริงรายงานผลการสอบสวนต่อผู้อำนวยการ โรงเรียน
ไหล่หินวิทยา ภายในสี่สิบห้าวันทำการนับตั้งแต่วันที่ได้รับ แต่งตั้ง หากมีเหตุผลความจำเป็นที่มีอาจ หลีกเลียงได้

คณะกรรมการฯ อาจเสนอขอขยายระยะเวลาดำเนินการ ต่อผู้อำนวยการโรงเรียนไหล่หินวิทยา โดยเสนอขอขยายระยะเวลาไม่เกินสองครั้ง ครั้งละไม่เกินสิบห้าวันทำการ

4.6 เมื่อมีการดำเนินการในเบื้องต้นเป็นประการใด ให้ผู้ที่เกี่ยวข้องหรือกลุ่มงาน ที่ได้รับมอบหมายจากผู้อำนวยการโรงเรียนไหล่หินวิทยาแจ้งให้ ผู้ร้องเรียนทราบ เว้นแต่กรณีที่ผู้ร้องเรียนไม่ให้ข้อมูลที่สามารถติดต่อกลับไปยังผู้ร้องเรียนได้

4.7 ในกรณีที่ข้อร้องเรียนเป็นเรื่องที่อยู่นอกเหนืออำนาจการพิจารณาของ โรงเรียนไหล่หินวิทยาให้ดำเนินการ ดังนี้

- 4.7.1 ส่งต่อเรื่องร้องเรียนไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้องโดยตรง ในกรณีที่ข้อร้องเรียนระบุถึงชื่อหน่วยงานนั้นๆ ถือเป็นการสิ้นสุดกระบวนการตอบสนองต่อข้อร้องเรียน
- 4.7.2 ส่งเรื่องร้องเรียนไปยังผู้ร้องเรียน กรณีที่ผู้ร้องเรียนไม่ได้ระบุถึงหน่วยงานที่เกี่ยวข้องโดยตรง พร้อมชี้แจงเหตุผล และแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบ ถือเป็นการสิ้นสุดกระบวนการตอบสนองต่อข้อร้องเรียน

จึงประกาศให้ทราบโดยทั่วกัน

ประกาศ ณ วันที่ 13 พฤษภาคม พ.ศ. 2568



(นางรุ่งตะวัน ไชยเจริญ)
ผู้อำนวยการโรงเรียนไหล่หินวิทยา

แนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ของ โรงเรียนไหล่หินวิทยา

1. หลักการ

รัฐบาลตระหนักและให้ความสำคัญกับการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ของประชาชนมาโดยตลอด เช่น รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ.2560 หมวด 3 สิทธิและเสรีภาพของปวงชนชาวไทยส่วนที่ 10 สิทธิในข้อมูลข่าวสารและการร้องเรียน

มาตรา 41 บุคคลและชุมชนย่อมมีสิทธิ

(1) ได้รับทราบและเข้าถึงข้อมูลหรือข่าวสารสาธารณะในครอบครองของหน่วยงานของรัฐ ตามที่กฎหมายบัญญัติ

(2) เสนอเรื่องราวร้องทุกข์ต่อหน่วยงานของรัฐและได้รับแจ้งผลการพิจารณาโดยรวดเร็ว

(3) ฟ้องหน่วยงานของรัฐให้รับผิดชอบเนื่องจากการกระทำหรือการละเว้นการกระทำของข้าราชการ พนักงานหรือลูกจ้างของหน่วยงานของรัฐ

พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 หมวด 7 การอำนวยความสะดวกและการตอบสนองความต้องการของประชาชน

มาตรา 38 “เมื่อส่วนราชการใดได้รับการติดต่อจากประชาชน หรือจากส่วนราชการด้วยกัน เกี่ยวกับ งานที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของส่วนราชการนั้น ให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้นที่จะต้องตอบคำถาม หรือ แจ้ง การดำเนินการให้ทราบภายใน 15 วันหรือภายในกำหนดเวลาที่กำหนดไว้”

มาตรา 41 “ในกรณีที่ส่วนราชการได้รับคำร้องเรียน เสนอแนะ หรือความคิดเห็นเกี่ยวกับ วิธีปฏิบัติราชการ อุปสรรค ความยุ่งยาก หรือปัญหาอื่นใดจากบุคคลใด โดยมีข้อมูลและสำระตามสมควร ให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้นที่จะต้องพิจารณาดำเนินการให้ลุล่วงไป”

2. การจัดตั้งศูนย์บริหารจัดการข้อร้องเรียน

การบริหารจัดการข้อร้องเรียนของโรงเรียนไหล่หินวิทยาเดิมมีลักษณะที่กลุ่มต่างๆ ในโรงเรียน รับผิดชอบในเรื่องร้องเรียนที่เข้ามาในแต่ละกลุ่มเอง และช่องทางที่แตกต่างกันไปไม่มีกลุ่มใดที่ได้รับมอบหมาย ชัดเจนให้เป็นศูนย์กลางของการรวบรวม และบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนต่างๆ อย่างเป็นรูปธรรมส่งผลให้เกิด ปัญหาในการประมวลผลในภาพรวมไม่สามารถดำเนินการตามข้อร้องเรียนได้อย่างครบถ้วนรวดเร็ว และมี ประสิทธิภาพ ดังนั้น เพื่อแก้ปัญหาดังกล่าว จึงให้ตั้งศูนย์บริหารจัดการข้อร้องเรียนในโรงเรียนขึ้น

3. สถานที่ตั้ง

ศูนย์บริหารจัดการข้อร้องเรียนโรงเรียนไหล่หินวิทยา ที่อยู่ 462 หมู่ 2 ตำบลไหล่หิน อำเภอกะลา จังหวัดลำปาง 52130 โทร : 098-1143014

4. วัตถุประสงค์

1. เพื่อให้การดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียนการทุจริตของโรงเรียนไหล่หินวิทยา มีขั้นตอน/ กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงาน ที่เป็นมาตรฐาน มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ ข้าราชการครูและ บุคลากรทางการศึกษา พนักงานราชการ ลูกจ้าง ของหน่วยงานราชการ นักเรียน ผู้ปกครอง และประชาชนทั่วไป

2. เพื่อตอบสนองความต้องการของข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา พนักงานราชการ ลูกจ้าง ของหน่วยงานราชการ นักเรียน ผู้ปกครอง และประชาชนทั่วไป ให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดี ได้รับความ เป็นธรรม เกิดผลสัมฤทธิ์ ประสิทธิภาพ และเกิดความคุ้มค่า ต่องานบริการ การจัดการศึกษา

5. ขอบเขต

คู่มือการปฏิบัติงานเล่มนี้ ครอบคลุมขั้นตอนการจัดการข้อร้องเรียนของโรงเรียนไหล่หินวิทยา ตั้งแต่ขั้นตอนการแต่งตั้งผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของแต่ละกลุ่ม การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจาก ช่องทางต่างๆ การบันทึกข้อร้องเรียน การวิเคราะห์ระดับข้อร้องเรียน การแจ้งกลับผู้ร้องเรียน การประสานผู้ที่เกี่ยวข้องในกลุ่มเพื่อดำเนินการแก้ไข / ปรับปรุง การประสานศูนย์บริหารจัดการข้อ ร้องเรียนของสำนักงาน เขตพื้นที่ การศึกษามัธยมศึกษาลำปาง ลำพูน การประสานกลุ่มภายนอกโรงเรียน การติดตามผลการแก้ไข / ปรับปรุง เพื่อแจ้งกลับให้ผู้ร้องเรียนทราบ และการรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนของกลุ่มให้ศูนย์บริหาร จัดการข้อร้องเรียนของโรงเรียนทราบ

6. คำจำกัดความ

ผู้ร้องเรียน หมายถึง ข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา พนักงานราชการ ลูกจ้าง ของหน่วยงานราชการ นักเรียน ผู้ปกครอง ประชาชนทั่วไป และหน่วยงานต่าง ๆ ของรัฐ

ผู้ขอรับบริการ หมายถึง ข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา พนักงานราชการ ลูกจ้าง ของหน่วยงานราชการ นักเรียน ผู้ปกครอง ประชาชนทั่วไป และหน่วยงานต่าง ๆ ของรัฐ

เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ หมายถึง เจ้าหน้าที่ผู้รับมอบหมายเป็นผู้รับผิดชอบดำเนินการ ข้อร้องเรียน

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย หมายถึง ผู้ที่ได้รับผลกระทบ ทั้งทางบวกและทางลบ ทั้งทางตรงและทางอ้อมจากการดำเนินการของส่วนราชการ และสถานศึกษา

ข้อร้องเรียน หมายถึง ข้อร้องเรียนกล่าวหา กรณีการทุจริต และ ประพฤติมิชอบ ในตำแหน่งหน้าที่ราชการ การจัดการข้อร้องเรียน หมายความว่า การจัดการใน กรณีการทุจริต และ ประพฤติมิชอบในตำแหน่งหน้าที่ราชการ

ช่องทางการรับข้อร้องเรียน หมายถึง ช่องทางต่างๆ ที่ใช้ในการรับเรื่องร้องเรียน เช่น การร้องเรียนด้วยตนเอง การร้องเรียนเป็นหนังสือ การร้องเรียนทางโทรศัพท์ / เว็บไซต์

7. ขั้นตอนกระบวนการจัดการข้อร้องเรียน

1. การแต่งตั้งผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของกลุ่ม
2. การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่างๆ
3. การบันทึกข้อร้องเรียน
4. การวิเคราะห์ระดับข้อร้องเรียน
5. การแจ้งกลับผู้ร้องเรียน
6. การประสานผู้ที่เกี่ยวข้องในกลุ่มเพื่อดำเนินการแก้ไข / ปรับปรุง
7. การประสานศูนย์รับข้อร้องเรียนโรงเรียนไหล่หินวิทยา และกลุ่มภายนอกโรงเรียน
8. การติดตามผลการแก้ไข / ปรับปรุง เพื่อแจ้งกลับให้ผู้ร้องเรียนทราบ
9. การรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนของกลุ่มให้ศูนย์บริหารจัดการข้อร้องเรียนโรงเรียนไหล่หินวิทยาทราบ (รายเดือน)

8. รายละเอียดของขั้นตอนกระบวนการจัดการข้อร้องเรียน

1. การแต่งตั้งผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของกลุ่ม
 - 1.1 กำหนดสถานที่จัดตั้งศูนย์ / จุดรับข้อร้องเรียนของกลุ่ม
 - 1.2 พิจารณาคุณสมบัติของบุคลากรที่เหมาะสม เพื่อกำหนดข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษาผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของกลุ่ม
 - 1.3 กำหนดหน้าที่ของข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษาผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของกลุ่ม
 - 1.4 ออก / แจกคำสั่งแต่งตั้งข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษาผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของกลุ่มพร้อมทั้งแจ้งให้บุคลากรภายในกลุ่มทราบเกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียนของกลุ่ม
 - 1.5 แจกรายชื่อข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา ให้ทุกกลุ่มในโรงเรียนไหล่หินวิทยา เพื่อความสะดวกในการ ประสานงาน
2. การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่างๆ
 - 2.1 ในแต่ละวัน ข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษาต้องดำเนินการรับและ ติดตาม ตรวจสอบ ข้อ ร้องเรียนที่เข้ามายังกลุ่มจากช่องทางต่าง ๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้
3. การรับเรื่องร้องเรียน
 - 3.1 กรณี ร้องเรียนด้วยตนเอง
 - (1) ให้ผู้ขอรับบริการ/ผู้ร้องเรียน กรอกแบบคำร้องเรียน(รร.1) โดยมีรายละเอียด เช่น ชื่อ-สกุล ผู้ขอรับบริการ/ผู้ร้องเรียน ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ติดต่อ เรื่องร้องเรียน และสถานที่เกิดเหตุ พร้อมทั้งลงลายมือชื่อผู้ขอรับบริการ/ผู้ร้องเรียน
 - (2) ออกใบรับข้อร้องเรียน(รร.11) ให้กับ ผู้รับบริการ/ผู้ร้องเรียน พร้อมลงลายมือชื่อเจ้าหน้าที่ผู้รับเรื่องร้องเรียน
 - (3) แจ้งให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการเรื่องร้องเรียน ภายใน 1 วันทำการ
 - 3.2 กรณี ร้องเรียนเป็นหนังสือ
 - (1) ให้เจ้าหน้าที่ทะเบียนลับของ โรงเรียนไหล่หินวิทยา ออกเลขทะเบียนหนังสือ (ลับ) ใน ทะเบียนหนังสือลับของ โรงเรียนไหล่หินวิทยา
 - (2) แจ้งให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการเรื่องร้องเรียน ภายใน 1 วันทำการ
 - 3.3 กรณี ร้องเรียนทางโทรศัพท์
 - (1) ให้เจ้าหน้าที่กรอกข้อร้องเรียนในแบบคำร้องเรียนทางโทรศัพท์(รร.2) โดยมี รายละเอียด เช่น ชื่อ-สกุล ผู้ขอรับบริการ/ผู้ร้องเรียน ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ติดต่อ เรื่องร้องเรียน และ สถานที่เกิดเหตุ พร้อมทั้ง ลงลายมือชื่อผู้รับโทรศัพท์/ผู้บันทึกข้อความ
 - (2) แจ้งให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการเรื่องร้องเรียน ภายใน 1 วันทำการ
 - 3.4 กรณี ร้องเรียนทางเว็บไซต์
 - (1) ให้เจ้าหน้าที่ดูแลระบบเว็บไซต์ นำข้อความร้องเรียนแจ้ง เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ รับเรื่อง ร้องเรียน เพื่อจดยละเอียดลงในแบบคำร้องเรียนทางเว็บไซต์ (รร.2) โดยมีรายละเอียด เช่น ชื่อ- สกุล ผู้ขอรับบริการ/ผู้ร้องเรียน ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ติดต่อ เรื่องร้องเรียน และสถานที่เกิดเหตุ พร้อมทั้ง ลงลายมือชื่อผู้รับโทรศัพท์/ผู้บันทึกข้อความ

(2) แจ้งให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการเรื่องร้องเรียน ภายใน 1 วันทำการ

9. ขั้นตอน/วิธีการ จัดการเรื่องร้องเรียน

1. ส่วนงาน/ผู้รับผิดชอบ กลุ่มบริหารงานทั่วไป โรงเรียนโหล่หินวิทยา สถานที่ตั้ง 462 หมู่ 2 ต.โหล่หิน อ.เกาะคาจ.ลำปาง จังหวัดลำปาง 52130

2. วิธีดำเนินการ

2.1 เมื่อได้รับเรื่องร้องเรียน ให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ เสนอ/แจ้ง เจ้าหน้าที่/กลุ่มงาน ชี้แจงข้อเท็จจริงในเรื่องที่ร้องเรียน ภายใน 3 วันทำการ นับแต่รับเรื่อง

2.2 ตรวจสอบหาข้อเท็จจริง/แต่งตั้งคณะกรรมการสืบสวนข้อเท็จจริง ภายใน 3 วันทำการ นับแต่รับเรื่อง หากพบว่ากรณีอื่นมีมูลว่าการกระทำผิดวินัย ให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบดำเนินการทางวินัยต่อไป หากพบว่ากรณีไม่มีมูลว่าการกระทำผิดวินัย ให้ยุติเรื่อง

10. การคุ้มครองผู้ร้องและผู้เป็นพยาน

1. การพิจารณาข้อร้องเรียน ให้กำหนดชั้นความลับและคุ้มครองผู้เกี่ยวข้องตามระเบียบว่าด้วยการ รักษาความลับของทางราชการ พ.ศ. ๒๕๔๔ และการส่งเรื่องให้หน่วยงานพิจารณานั้น ผู้ให้ข้อมูลและผู้ร้อง อาจได้รับความเดือดร้อน เช่น ข้อร้องเรียนกล่าวโทษข้าราชการในเบื้องต้นให้ถือว่า เป็นความลับทาง ราชการ หากเป็นบัตรสนเท่ห์ ให้พิจารณาเฉพาะรายที่ระบุหลักฐาน กรณีแวดล้อมปรากฏชัดแจ้ง ตลอดจนชี้ พยานบุคคลแน่นอนเท่านั้น การแจ้งเบาะแสผู้มีอิทธิพล ต้องปกปิดชื่อและที่อยู่ผู้ร้อง หากไม่ปกปิดชื่อที่อยู่ของ ผู้ร้องจะต้องแจ้งให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องทราบและให้ความคุ้มครองแก่ผู้ร้องดังนี้ “ให้ผู้บังคับบัญชาใช้ดุลพินิจ ส่งการตามสมควรเพื่อคุ้มครองผู้ร้อง พยาน และบุคคลที่ให้ข้อมูล ในการสืบสวนสอบสวน อย่าให้ต้องรับภัย หรือความไม่เป็นธรรม ที่อาจเกิดมาจากการร้องเรียน การเป็นพยานหรือการให้ข้อมูลนั้น” กรณีมีการระบุชื่อ ผู้ถูกกล่าวหา จะต้องคุ้มครองทั้งฝ่ายผู้ร้องและผู้ถูกร้องเนื่องจากเรื่องยังไม่ได้ผ่านกระบวนการตรวจสอบ ข้อเท็จจริงและอาจเป็นการกลั่นแกล้งกล่าวหา ให้ได้รับความเดือดร้อนและเสียหายได้ และกรณีผู้ร้องเรียนระบุ ในคำร้องขอให้ปกปิดหรือไม่ประสงค์ให้เปิดเผยชื่อผู้ร้องเรียน หน่วยงานต้องไม่เปิดเผยชื่อผู้ร้องให้หน่วยงาน ผู้ถูกร้องทราบ เนื่องจากผู้ร้องอาจได้รับความเดือดร้อนตามเหตุแห่งการร้องเรียนนั้นๆ

2. เมื่อมีการร้องเรียน ผู้ร้องและพยานจะไม่ถูกดำเนินการใดๆ ที่กระทบต่อหน้าที่การงานหรือการดำรงชีวิต หากจำเป็นต้องมีการดำเนินการใดๆ เช่น การแยกสถานที่ทำงานเพื่อป้องกันมิให้ ผู้ร้อง พยาน และผู้ถูกกล่าวหาพบปะกัน เป็นต้น ต้องได้รับความยินยอมจากผู้ร้องและพยาน

3. ข้อร้องขอของผู้เสียหาย ผู้ร้อง หรือพยาน เช่น การขอย้ายสถานที่ทำงาน หรือวิธีการในการ ป้องกันหรือแก้ไขปัญหา ควรได้รับการพิจารณาจากบุคคลหรือหน่วยงานที่รับผิดชอบ ตามความเหมาะสม

4. ให้ความคุ้มครองผู้ร้องเรียนไม่ให้ถูกกลั่นแกล้ง

11. การคุ้มครองผู้ถูกร้องเรียนกล่าวหา

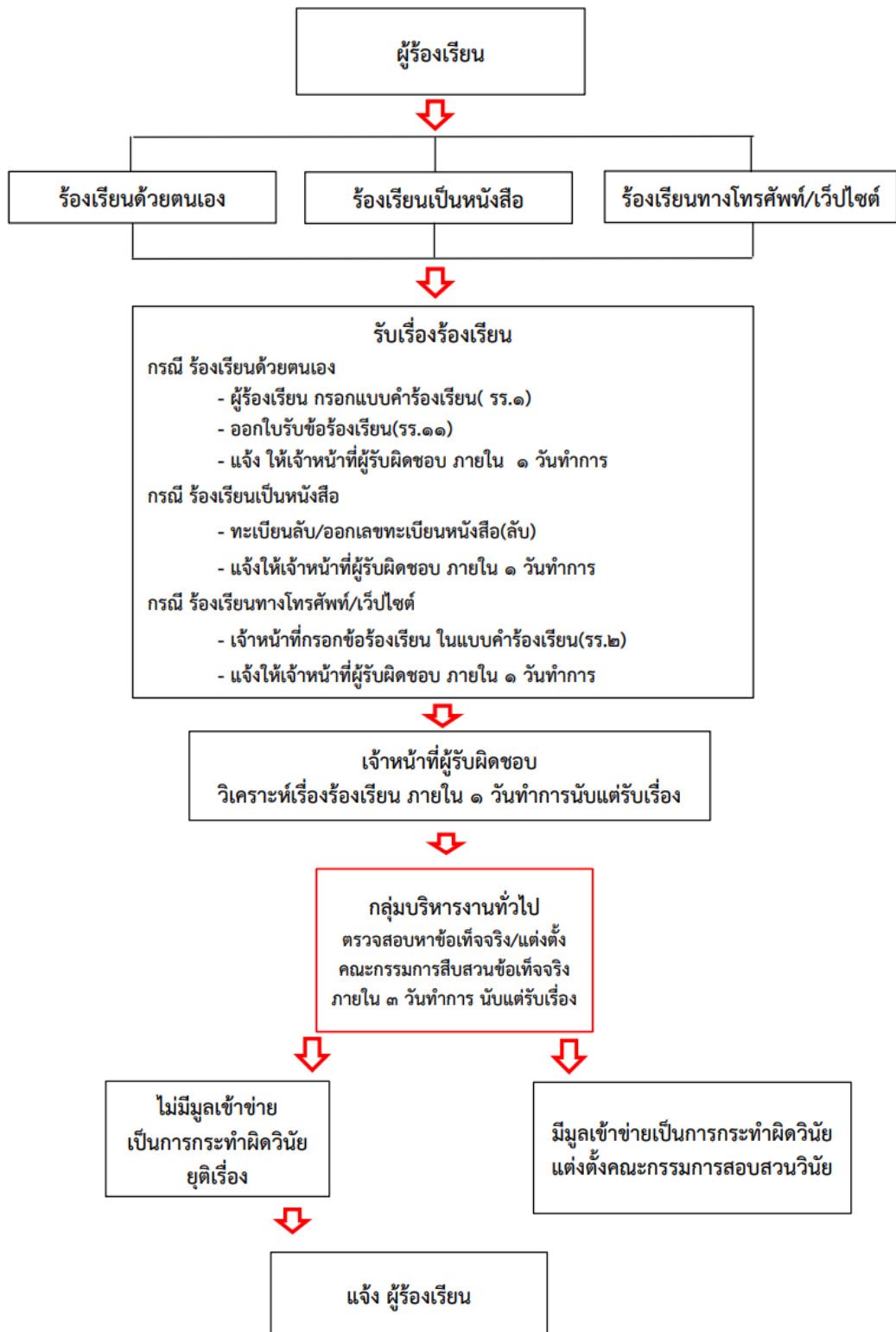
1. ในระหว่างการพิจารณาข้อร้องเรียนยังไม่ถือว่าผู้ถูกกล่าวหามีความผิด ต้องให้ความเป็นธรรมและให้การปฏิบัติเช่นเดียวกับบุคลากรอื่น

2. ให้โอกาสผู้ถูกกล่าวหาในการชี้แจงข้อกล่าวหาอย่างเต็มที่ รวมทั้งสิทธิ ในการแสดงเอกสาร/ พยานหลักฐาน

12. การติดตามการจัดการเรื่องร้องเรียน

1. เจ้าหน้าที่/กลุ่มงาน/สถานศึกษา ที่ได้รับแจ้งให้ดำเนินการ เมื่อดำเนินการตามข้อร้องเรียนเสร็จแล้ว ให้แจ้งเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการเรื่องร้องเรียน ของ โรงเรียนไหล่หินวิทยา
2. แจ้งผลการดำเนินการให้ผู้ขอรับบริการ/ผู้ร้องเรียน(แบบ รร.3) ทราบ
3. จัดทำรายงานประจำไตรมาส และประจำปี สรุปการรับข้อร้องเรียนการทุจริต และผลการ ดำเนินการ

แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ



(แบบ รร.1)

แบบคำร้องเรียน/ร้องทุกข์ (ด้วยตนเอง)

ที่.....
วันที่..... เดือน..... พ.ศ.

เรื่อง.....

เรียน ผู้อำนวยการโรงเรียนไผ่หล้าวิทยุ

ข้าพเจ้าชื่อ นามสกุล อายุ ปี
อยู่บ้านเลขที่..... หมู่ที่ ตำบล อำเภอ จังหวัด
โทรศัพท์ อาชีพ ตำแหน่ง
บัตรประจำตัวประชาชน/ข้าราชการ/อื่นๆ(ระบุ)..... เลขที่
วันที่ออกบัตร วันที่บัตรหมดอายุ

มีความประสงค์ ขอร้องเรียน/ร้องทุกข์ เพื่อให้ โรงเรียนไผ่หล้าวิทยุ พิจารณาดำเนินการ/ช่วยเหลือ/
แก้ไขปัญหา ในเรื่อง.....

โดยมีข้อเท็จจริง ดังนี้

ข้าพเจ้า ขอส่งเอกสารหลักฐานประกอบการร้องเรียน/ร้องทุกข์(ถ้ามี) ดังนี้

1. จำนวน ฉบับ
2. จำนวน ฉบับ
3. จำนวน ฉบับ
4. จำนวน ฉบับ
5. จำนวน ฉบับ
6. จำนวน ฉบับ
7. จำนวน ฉบับ

ข้าพเจ้า ขอรับรองว่าคำร้องเรียน/ร้องทุกข์ ดังกล่าวข้างต้นเป็นความจริง และหากเป็นการร้องเรียน/ร้องทุกข์ปราศจากความจริงและเป็นคำร้องที่ไม่สุจริต ยินดีรับความรับผิดชอบตามกฎหมายทั้งทางแพ่งและอาญา หากพึงมี

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการต่อไป

ขอแสดงความนับถือ

(ลงชื่อ)

(.....)

ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์

(แบบ รร.2)

แบบคำร้องเรียน/ร้องทุกข์
(ทางโทรศัพท์/เว็บไซต์)

ที่.....

วันที่..... เดือน..... พ.ศ.

เรื่อง.....

เรียน ผู้อำนวยการโรงเรียนไหล่หินวิทยา

ข้าพเจ้าชื่อ นามสกุล อายุ ปี
อยู่บ้านเลขที่..... หมู่ที่ ตำบล อำเภอ จังหวัด
โทรศัพท์ อาชีพ ตำแหน่ง
บัตรประจำตัวประชาชน/ข้าราชการ/อื่นๆ(ระบุ)..... เลขที่
วันที่ออกบัตร วันที่บัตรหมดอายุ

มีความประสงค์ ขอร้องเรียน/ร้องทุกข์ เพื่อให้ โรงเรียนไหล่หินวิทยา พิจารณาดำเนินการ/ช่วยเหลือ/
แก้ไขปัญหา ในเรื่อง.....

.....

โดยมีข้อเท็จจริง ดังนี้

.....

.....

.....

ข้าพเจ้า ขอส่งเอกสารหลักฐานประกอบการร้องเรียน/ร้องทุกข์(ถ้ามี) ดังนี้

- 1) จำนวน ฉบับ
- 2) จำนวน ฉบับ
- 3) จำนวน ฉบับ
- 4) จำนวน ฉบับ
- 5) จำนวน ฉบับ
- 6) จำนวน ฉบับ
- 7) จำนวน ฉบับ

ข้าพเจ้า ขอรับรองว่าคำร้องเรียน/ร้องทุกข์ ดังกล่าวข้างต้นเป็นความจริง และหากเป็นการ
ร้องเรียน/ร้องทุกข์ปราศจากความจริงและเป็นคำร้องที่ไม่สุจริต เจ้าหน้าที่ได้แจ้งข้าพเจ้าทราบแล้วว่าอาจ
ต้องรับผิดชอบตามกฎหมายทั้งทางแพ่งและอาญาได้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการต่อไป

ขอแสดงความนับถือ

(ลงชื่อ)

(.....)

ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์

(แบบ รร.3)

แบบแจ้งผลการดำเนินการต่อเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

ที่.....

วันที่..... เดือน..... พ.ศ.

เรื่อง การดำเนินการต่อข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์

เรียน

อ้างถึง

สิ่งที่ส่งมาด้วย

ตามที่โรงเรียนไหล่หินวิทยา ได้รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ของท่านไว้ดำเนินการความละเอียดแจ้งแล้ว นั้น
บัดนี้ โรงเรียนไหล่หินวิทยา ได้ดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้องกับเรื่องที่ร้องเรียนแล้ว จึงขอแจ้งผลการ
ดำเนินการ ซึ่งปรากฏข้อเท็จจริง ดังนี้

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ดังมีรายละเอียดปรากฏตามสิ่งที่ส่งมาด้วย
จึงเรียนมาเพื่อทราบ

ขอแสดงความนับถือ

(ลงชื่อ)

(.....)

(แบบ รร.11)

ใบรับคำร้องเรียน/ร้องทุกข์

ที่.....

วันที่..... เดือน..... พ.ศ.

เรื่อง แจ้งการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

เรียนผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์

ตามที่ท่านได้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ ต่อ โรงเรียนไหล่หินวิทยา เมื่อวันที่ เดือน
พ .ศ.เกี่ยวกับเรื่อง.....

.....
.....ชั้น

ได้รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ของท่านไว้ดำเนินการเรียบร้อยแล้ว เพื่อจะได้พิจารณา ดำเนินการต่อไป

จึงแจ้งเพื่อทราบ

ขอแสดงความนับถือ

(ลงชื่อ) เจ้าหน้าที่รับเรื่อง
(.....)