



คู่มือ

แนวปฏิบัติการจัดการร้องเรียนการทุจริต  
และประพฤติมิชอบ

โรงเรียนสองคอนวิทยาคม  
อำเภอแก่งคอย จังหวัดสระบุรี

## คำนำ

โรงเรียนสองคอนวิทยาคม มุ่งเน้นการสร้างธรรมาภิบาลในการบริหารงานและส่งเสริมการมีส่วนร่วมจากทุกภาคส่วนในการตรวจสอบเฝ้าระวัง ดังนั้น เพื่อให้การดำเนินการเกี่ยวกับการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตที่อาจเกิดขึ้นในโรงเรียนสองคอนวิทยาคม แก้ไขปัญหาการทุจริตและประพฤติมิชอบให้บรรลุผลเป็นไปในแนวทางเดียวกัน เกิดประโยชน์ต่อการปฏิบัติราชการและประชาชน และอำนวยความสะดวกต่อเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน จึงได้จัดทำคู่มือการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ โดยได้รวบรวมแนวทางการดำเนินการเรื่องร้องเรียนการทุจริต ทั้งนี้ เพื่อให้การจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตบรรลุผลสัมฤทธิ์ตามภารกิจโรงเรียนสองคอนวิทยาคม

## สารบัญ

| เรื่อง                                                            | หน้า |
|-------------------------------------------------------------------|------|
| คำนำ                                                              | ก    |
| สารบัญ                                                            | ๗    |
| หลักการและเหตุผล                                                  | ๑    |
| สถานที่ตั้ง                                                       | ๑    |
| ส่วนงานที่รับผิดชอบ                                               | ๑    |
| หน้าที่                                                           | ๑    |
| วัตถุประสงค์                                                      | ๑    |
| ระยะเวลาเปิดให้บริการ                                             | ๒    |
| ช่องทางการร้องเรียน                                               | ๒    |
| แผนผังกระบวนการและขั้นตอนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต        | ๓    |
| หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ          | ๕    |
| การบันทึกข้อร้องเรียน                                             | ๕    |
| การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ไขข้อร้องเรียนและการแจ้งกลับข้อร้องเรียน | ๕    |
| การรายงานผลการดำเนินการให้ผู้บริหารทราบ                           | ๕    |
| มาตรฐานงาน                                                        | ๕    |
| แบบคำร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ                            | ๖    |

## คู่มือการปฏิบัติงานกระบวนการจัดเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ของโรงเรียนสองคอนวิทยาคม

### ๑. หลักการและเหตุผล

โรงเรียนสองคอนวิทยาคม มุ่งเน้นการสร้างธรรมาภิบาลในการบริหารงานและส่งเสริมการมีส่วนร่วมจากทุกภาคส่วนในการตรวจสอบเฝ้าระวัง ดังนั้นเพื่อให้การดำเนินการเกี่ยวกับการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตที่อาจเกิดขึ้นในโรงเรียนสองคอนวิทยาคม แก้ไขปัญหาการทุจริตและประพฤติมิชอบให้บรรลุผลเป็นไปในแนวทางเดียวกัน อำนวยความสะดวกต่อเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน เพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการป้องกันและปราบปรามการทุจริตคอร์รัปชัน และรับแจ้งเบาะแสและเรื่องร้องเรียนการทุจริตจากช่องทางการร้องเรียนของโรงเรียนสองคอนวิทยาคม โดยปฏิบัติตามคู่มือการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ซึ่งสอดคล้องกับพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ตามหลักธรรมาภิบาล (Good Governance) เกิดประโยชน์ต่อการปฏิบัติราชการและประชาชน

### ๒. สถานที่ตั้ง

โรงเรียนสองคอนวิทยาคม อำเภอแก่งคอย จังหวัดสระบุรี

### ๓. ส่วนงานที่รับผิดชอบ

หัวหน้ากลุ่มบริหารงานบุคคล โรงเรียนสองคอนวิทยาคม

### ๔. หน้าที่

รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบที่อาจเกิดขึ้นในโรงเรียนสองคอนวิทยาคม

### ๕. วัตถุประสงค์

๕.๑ เพื่อให้การดำเนินงานจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบโรงเรียนสองคอนวิทยาคม มีกระบวนการ ขั้นตอนและแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน

๕.๒ เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียนที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอและมีประสิทธิภาพ

๕.๓ เพื่อพิทักษ์สิทธิของประชาชนและผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ตามหลักธรรมาภิบาล (Good Governance)

## ๖. ระยะเวลาเปิดให้บริการ

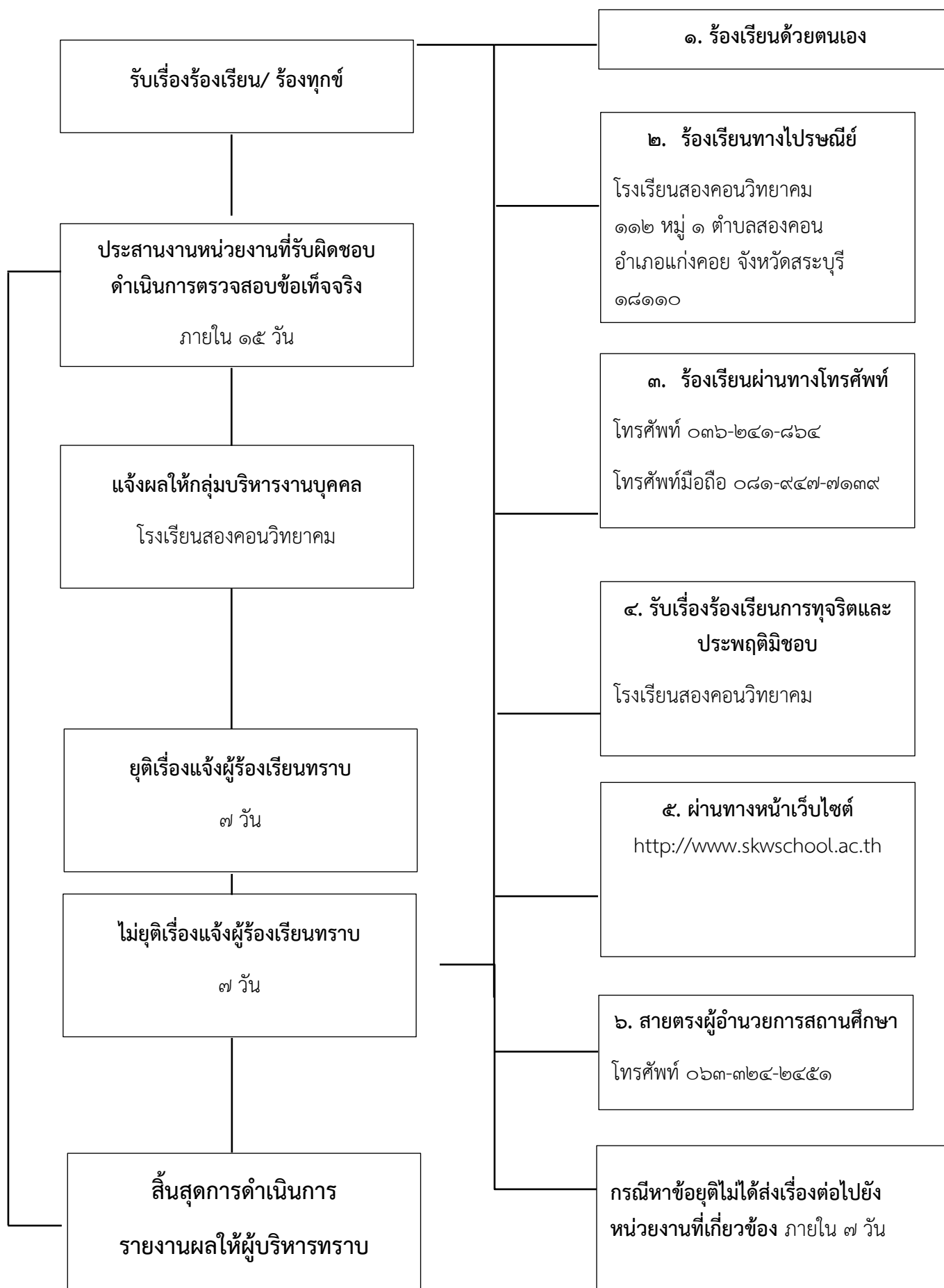
เปิดให้บริการวันจันทร์ ถึง วันศุกร์ ตั้งแต่เวลา ๐๘.๓๐ – ๑๖.๓๐ น.

เปิดให้บริการทางสื่ออิเล็กทรอนิกส์ ผ่านทางเว็บไซต์โรงเรียนสองคอนวิทยาคม ตลอด ๒๔ ชั่วโมง

## ๗. ช่องทางการร้องเรียน

- ๑) แจ้งด้วยตนเอง แจ้งได้ที่ กลุ่มบริหารงานบุคคล โรงเรียนสองคอนวิทยาคม
- ๒) ทางไปรษณีย์ ๑๑๒ หมู่ ๑ ตำบลสองคอน อำเภอแก่งคอย จังหวัดสระบุรี ๑๘๑๑๐
- ๓) ร้องเรียนทางโทรศัพท์ ๐๓๖-๒๔๑-๘๖๔, ๐๘๑-๙๔๗-๗๑๓๙
- ๔) ผู้รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบโรงเรียนสองคอนวิทยาคม
- ๕) ผ่านทางเว็บไซต์ <http://www.skwschool.ac.th>
- ๖) สายตรงผู้อำนวยการ โทร.๐๖๓-๓๒๔-๒๔๕๑

## ๘. แผนผังกระบวนการและขั้นตอนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต



| ช่องทาง                                    | ความถี่ในการตรวจสอบ<br>ช่องทาง | ส่วนงานที่รับผิดชอบ | ระยะเวลาการดำเนินการ<br>รับร้องเรียน/ร้องทุกข์<br>เพื่อประสานหาทางแก้ไขปัญหา | หมายเหตุ |
|--------------------------------------------|--------------------------------|---------------------|------------------------------------------------------------------------------|----------|
| ร้องเรียนด้วยตนเอง                         | ทุกครั้งที่มีการร้องเรียน      | กลุ่มบริหารงานบุคคล | ภายใน ๓ วันทำการ                                                             |          |
| ทางไปรษณีย์                                | ทุกครั้ง                       | กลุ่มบริหารงานบุคคล | ภายใน ๗ วันทำการ                                                             |          |
| ร้องเรียนทางโทรศัพท์                       | ทุกวันทำการ                    | กลุ่มบริหารงานบุคคล | ภายใน ๓ วันทำการ                                                             |          |
| ร้องเรียนผ่านตู้ร้องเรียน                  | ทุกวันทำการ                    | กลุ่มบริหารงานบุคคล | ภายใน ๗ วันทำการ                                                             |          |
| ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์                      | ทุกวันทำการ                    | กลุ่มบริหารงานบุคคล | ภายใน ๓ วันทำการ                                                             |          |
| สายตรงผู้อำนวยการ<br>โรงเรียนสองคอนวิทยาคม | ทุกวันทำการ                    | กลุ่มบริหารงานบุคคล | ภายใน ๓ วันทำการ                                                             |          |

## ๙. หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

๑) ใช้ถ้อยคำหรือข้อความสุภาพ

๒) ข้อร้องเรียน ต้องเป็นเรื่องจริงที่มีมูลเหตุ มิได้หวังสร้างกระแสหรือสร้างข่าวที่เสียหายต่อบุคคลอื่นหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๓) เป็นเรื่องที่ผู้ร้องเรียนได้รับความไม่ชอบธรรม อันเนื่องมาจากการปฏิบัติหน้าที่ต่างๆ ของบุคลากรโรงเรียนสองคอนวิทยาคม

๔) เรื่องร้องเรียนที่มีข้อมูลไม่ครบถ้วน ไม่เพียงพอหรือไม่สามารถหาข้อมูลเพิ่มเติมได้ในการดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง สืบสวน สอบสวน ให้ยุติเรื่อง หรือรับทราบเป็นข้อมูลและเก็บเป็นฐานข้อมูล

## ๑๐. การบันทึกข้อร้องเรียน

๑) กรอกแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียน โดยรายละเอียด คือ ชื่อ - สกุล ผู้ร้องเรียน ที่อยู่ หมายเลขติดต่อกลับ เรื่องร้องเรียนการทุจริต พฤติการณ์ที่เกี่ยวข้องและสถานที่เกิดเหตุ

๒) ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียน เจ้าหน้าที่ต้องบันทึกข้อร้องเรียนลงในสมุดรับเรื่องร้องเรียนการทุจริต

## ๑๑. การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ไขข้อร้องเรียนและการแจ้งกลับข้อร้องเรียน

๑) หากเรื่องร้องเรียนอยู่ในอำนาจหน้าที่ของสถานศึกษา ให้สถานศึกษารายงานผลให้ผู้ร้องเรียนทราบโดยตรงภายใน ๗ วัน นับแต่วันที่ได้รับเรื่องร้องเรียนและสำเนาให้กลุ่มบริหารงานบุคคล จำนวน ๑ ชุด เพื่อจะได้รวบรวมสรุปรายงานรายไตรมาสต่อไป

๒) หากเรื่องร้องเรียนนั้นผู้บังคับบัญชามอบหมายให้เจ้าหน้าที่กลุ่มบริหารงานบุคคล ดำเนินการโดยตรงให้เจ้าหน้าที่รายงานผู้ร้องเรียนทราบภายใน ๗ วัน นับแต่ได้รับเรื่องร้องเรียน

## ๑๒. การรายงานผลการดำเนินการให้ผู้บริหารทราบ

๑) ให้รวบรวมและรายงานสรุปการจัดการข้อร้องเรียนให้ผู้บริหารทราบทุกเดือน

๒) จัดทำแบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการประชาชน

๓) ให้รวบรวมรายงานสรุปข้อร้องเรียนหลังจากสิ้นปีงบประมาณ เพื่อนำมาวิเคราะห์การจัดการข้อร้องเรียนในภาพรวมของหน่วยงาน เพื่อใช้เป็นแนวทางในการแก้ไข ปรับปรุง พัฒนาองค์กรต่อไป

## ๑๓. มาตรฐานงาน

๑. การดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด

๒. กรณีได้รับเรื่องร้องเรียน ให้กลุ่มบริหารงานบุคคล โรงเรียนสองคอนวิทยาคม ดำเนินการตรวจสอบและพิจารณาส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ดำเนินการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียนให้แล้วเสร็จภายใน ๑๕ วัน ทำการ

## ๑๕. แบบคำร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

### แบบคำร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

โรงเรียนสองคอนวิทยาคม ๑๑๒ หมู่ ๑

ตำบลสองคอน อำเภอกำแพงคอย

จังหวัดสระบุรี ๑๘๑๑๐

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

เรื่อง .....

เรียน ผู้อำนวยการโรงเรียนสองคอนวิทยาคม

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

ทั้งนี้ ข้าพเจ้าขอรับรองว่าคำร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบตามข้อความข้างต้นเป็นจริงทุกประการ  
โดยข้าพเจ้าขอส่งเอกสารหลักฐานประกอบการร้องเรียน (ถ้ามี) ได้แก่

๑).....จำนวน.....ชุด

๒).....จำนวน.....ชุด

๓).....จำนวน.....ชุด

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการต่อไป

ขอแสดงความนับถือ

(.....)