



**แนวปฏิบัติ**  
**การจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต**  
**และประพฤติมิชอบ**  
**ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๖**



**โรงเรียนบ้านหนองกุงวิทยาคาร**  
**สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาขอนแก่น เขต ๑**  
**สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน**  
**กระทรวงศึกษาธิการ**



คู่มือแนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๖



โรงเรียนบ้านหนองกุงวิทยาคาร

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาขอนแก่น เขต ๑  
สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน กระทรวงศึกษาธิการ

## คำนำ

แนวทางปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของโรงเรียนบ้านหนองกุงวิทยาการ ฉบับนี้จัดทำขึ้นเพื่อเป็นแนวทางการดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของโรงเรียนบ้านหนองกุงวิทยาการ เพื่อให้กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต และประพฤติมิชอบเป็นไปด้วยความโปร่งใส รวดเร็วและมีประสิทธิภาพตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการจำเป็นต้องมีขั้นตอน/กระบวนการแนวทางการปฏิบัติงานที่ชัดเจนเป็นมาตรฐานเดียวกันและเป็นการส่งเสริมความรู้ความเข้าใจให้แก่ประชาชนให้สามารถใช้สิทธิได้โดยถูกต้องตามบทบัญญัติของกฎหมายได้กำหนดแนวปฏิบัติในการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต และประพฤติมิชอบนี้ขึ้น

โรงเรียนบ้านหนองกุงวิทยาการ

# สารบัญ

เรื่อง	หน้า
หลักการและเหตุผล	๑
หลักเกณฑ์และรายละเอียดการร้องเรียน/ร้องทุกข์	๑
กระบวนการจัดการข้อร้องเรียน/พิจารณาดำเนินการ	๒
แนวทางการตรวจสอบตามคู่มือการปฏิบัติงาน	๓
มาตรการคุ้มครองและรักษาความลับของผู้ร้องเรียนและผู้ให้ข้อมูล	๓
มาตรฐานงาน	๓
รวบรวมสถิติประจำปีงบประมาณ (ภายใน ๓๐ วัน)	๓
แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	๔



# แนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

โรงเรียนบ้านหนองกุงวิทยาการ

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาขอนแก่น เขต ๑

## หลักการและเหตุผล

พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีพ.ศ.๒๕๕๖ ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการมุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชนโดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการที่มีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการไม่มีขั้นตอนการปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจได้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการและมีการประเมินผลการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ

## หลักเกณฑ์และรายละเอียดการร้องเรียน/ร้องทุกข์

๑. เรื่องที่จะนำมาร้องเรียน/ร้องทุกข์ ต้องเป็นเรื่องที่ผู้ร้องได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหาย อันเนื่องมาจากบุคลากรในสถานศึกษาของโรงเรียนบ้านหนองกุงวิทยาการในเรื่องดังต่อไปนี้

- (๑) กระทบการทุจริตต่อหน้าที่ราชการ
- (๒) กระทบความผิดต่อตำแหน่งหน้าที่ราชการ
- (๓) ละเลยหน้าที่ตามที่กฎหมายกำหนดให้ต้องปฏิบัติ
- (๔) กระทบการนอกเหนืออำนาจหน้าที่หรือขัดหรือไม่ถูกต้องตามกฎหมาย

๒. เรื่องที่ร้องเรียน/ร้องทุกข์ ต้องเป็นเรื่องจริงที่มีมูลมิใช่ลักษณะกระแสข่าวที่สร้างความเสียหายแก่บุคคลที่ขาดหลักฐานแวดล้อมที่ปรากฏชัดแจ้งตลอดจนขาดพยานบุคคลแน่นอน

๒.๑ ข้อร้องเรียนให้ใช้ถ้อยคำสุภาพและต้องระบุข้อมูลต่อไปนี้

- ๒.๑.๑ ชื่อและที่อยู่ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์
- ๒.๑.๒ ชื่อหน่วยงานหรือบุคลากรที่เกี่ยวข้องที่เป็นเหตุแห่งการร้องเรียน/ร้องทุกข์
- ๒.๑.๓ การกระทำทั้งหลายที่เป็นเหตุแห่งการร้องเรียน/ร้องทุกข์ พร้อมทั้งข้อเท็จจริงหรือ

พฤติการณ์ตามสมควรเกี่ยวกับการกระทำดังกล่าว (หรือแจ้งช่องทางเบาะแสการทุจริตของบุคลากรในสถานศึกษาอย่างชัดเจนเพื่อดำเนินการสืบสวน สอบสวน)

- ๒.๑.๔ คำขอของผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์
- ๒.๑.๕ ลายมือชื่อของผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์
- ๒.๑.๖ ระบุวัน เดือน ปี
- ๒.๑.๗ ระบุพยานเอกสาร พยานวัตถุ พยานบุคคล (ถ้ามี)

๒.๒ กรณีการร้องเรียน/ร้องทุกข์

ที่มีลักษณะเป็นบัตรสนเท่ห์จะรับพิจารณาเฉพาะรายที่ระบุหลักฐานกรณีแวดล้อมปรากฏชัดแจ้ง ตลอดจนชี้พยานบุคคลแน่นอนเท่านั้น

๒.๓ เรื่องร้องเรียนที่ไม่อาจรับพิจารณา

- ๒.๓.๑ ข้อร้องเรียนที่มีได้ทำเป็นหนังสือ

๒.๓.๒ ข้อร้องเรียนที่ไม่ระบุพยานหลักฐานที่เพียงพอ

๒.๓.๓ ข้อร้องเรียนที่ไม่มีรายการตามข้อ ๒.๑

๒.๔ ช่องทางการร้องเรียน/ร้องทุกข์ ผู้ร้องเรียนสามารถส่งข้อร้องเรียนผ่านช่องทาง ดังนี้

๒.๔.๑ ส่งข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ หรือร้องเรียน/ร้องทุกข์

ด้วยตนเองโดยตรงที่โรงเรียนบ้านหนองกุงวิทยาการ หมู่ที่ ๒ ตำบลศิลา อำเภอเมืองขอนแก่น จังหวัดขอนแก่น  
๔๐๐๐๐ โทร. ๐๘๘-๕๖๓ ๔๑๔๖

๒.๔.๒ ร้องเรียน/ร้องทุกข์ ผ่าน Google Form โดยสแกน QR Code

๒.๔.๓ ร้องเรียน/ร้องทุกข์ ผ่านเว็บไซต์โรงเรียน

๒.๔.๔ ร้องเรียน/ร้องทุกข์ ผ่าน FACEBOOK โรงเรียนบ้านหนองกุงวิทยาการ

๒.๔.๕ ร้องเรียน/ร้องทุกข์ ผ่านตู้รับเรื่องร้องเรียนในโรงเรียน

### กระบวนการจัดการข้อร้องเรียน/พิจารณาดำเนินการ

๑. เมื่อได้รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ให้เจ้าหน้าที่รวบรวมข้อมูลการร้องเรียน/ร้องทุกข์ เสนอผู้บังคับบัญชาตามลำดับ ในกรณีเป็นลักษณะบัตรสนเท่ห์ให้พิจารณาเฉพาะรายที่มีลักษณะตามที่กำหนดในประกาศนี้

๒. กรณีที่ผู้อำนวยการโรงเรียนบ้านหนองกุงวิทยาการเห็นสมควรให้แต่งตั้งคณะกรรมการสอบสวนข้อเท็จจริงหรือมอบหมายให้ผู้ใดตรวจสอบข้อเท็จจริงให้ศูนย์ให้ความช่วยเหลือ และรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ดำเนินการตามคำสั่งนั้น

๓. ให้คณะกรรมการสอบสวนข้อเท็จจริงที่ได้รับการแต่งตั้งมีหน้าที่รวบรวมข้อเท็จจริงที่เกี่ยวข้องและพิจารณาไต่สวนข้อเท็จจริงว่าเรื่องร้องเรียนมีมูลความจริงหรือไม่เพียงใด โดยให้ดำเนินการให้แล้วเสร็จโดยเร็วพร้อมทั้งทำความเข้าใจเสนอผู้อำนวยการโรงเรียนบ้านหนองกุงวิทยาการว่ามีการกระทำทุจริตและประพฤติมิชอบเกิดขึ้นหรือไม่และเป็นการกระทำผิดวินัยหรือไม่ หากเป็นกรณีไม่มีมูลที่ควรกล่าวหาให้เสนอความเห็นต่อผู้อำนวยการโรงเรียนบ้านหนองกุงวิทยาการและยุติเรื่อง

๔. ในการพิจารณาไต่สวนข้อเท็จจริงให้ดำเนินการอย่างลับและต้องเปิดโอกาสให้บุคลากรที่ถูกกล่าวหาพิสูจน์ข้อเท็จจริงอย่างเป็นธรรม

๕. ให้คณะกรรมการสอบสวนข้อเท็จจริงรายงานผลการสอบสวนต่อผู้อำนวยการโรงเรียนบ้านหนองกุงวิทยาการ ภายในเจ็ดวันนับแต่วันที่ได้รับการแต่งตั้งหากมีเหตุผลความจำเป็นคณะกรรมการฯอาจเสนอขอขยายระยะเวลาดำเนินการต่อผู้อำนวยการโรงเรียนบ้านหนองกุงวิทยาการ เพื่อพิจารณา

๖. เมื่อมีการดำเนินการในเบื้องต้นเป็นประการใดให้ศูนย์ให้ความช่วยเหลือและรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์แจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบภายในสิบห้าวัน เว้นแต่กรณีผู้ร้องเรียนไม่ให้ข้อมูลที่สามารถติดต่อกลับไปยังผู้ร้องเรียนได้

๗. ในกรณีที่ข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ เป็นเรื่องที่อยู่นอกเหนืออำนาจการพิจารณาของผู้อำนวยการโรงเรียนบ้านหนองกุงวิทยาการให้ ดำเนินการ ดังนี้

๗.๑ ส่งต่อเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้องโดยตรง ในกรณีที่ข้อร้องเรียนระบุถึงชื่อหน่วยงานนั้น ๆ ถือเป็น การสิ้นสุดการตอบสนองข้อร้องเรียน

๗.๒ ส่งเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ไปยังผู้ร้องเรียน กรณีที่ผู้ร้องเรียนไม่ได้ระบุถึงหน่วยงานที่เกี่ยวข้องโดยตรง พร้อมชี้แจงเหตุผลและแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบถือเป็น การสิ้นสุดกระบวนการตอบสนองต่อข้อร้องเรียน

## แนวทางการตรวจสอบตามคู่มือการปฏิบัติงาน

การปฏิบัติงานตามกระบวนการมีระบบการตรวจสอบการปฏิบัติงานตามคู่มือ ดังนี้

๑. หัวหน้างานบริหารงานบุคคล ตรวจสอบการปฏิบัติงานและระยะเวลาที่กำหนดรวมทั้งตรวจสอบผลการดำเนินงานก่อนเสนอผู้อำนวยการโรงเรียนบ้านหนองกงวิทยาคาร เพื่อพิจารณา

๒. ผู้อำนวยการโรงเรียนบ้านหนองกงวิทยาคาร พิจารณาผลการดำเนินงานตามกระบวนการจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์และพิจารณาสั่งการตามที่เห็นสมควร

## มาตรการคุ้มครองและรักษาความลับของผู้ร้องเรียนและผู้ให้ข้อมูล

เพื่อเป็นการคุ้มครองสิทธิของผู้ร้องเรียนและผู้ให้ข้อมูลที่กระทำโดยเจตนาสุจริต สถานศึกษาต้องปกปิดชื่อที่อยู่หรือข้อมูลใดๆที่สามารถระบุถึงตัวผู้ร้องหรือผู้ให้ข้อมูลและเก็บรักษาข้อมูลของผู้ร้องเรียนและผู้ให้ข้อมูลไว้เป็นความลับ โดยจำกัดเฉพาะผู้รับผิดชอบในการดำเนินการตรวจสอบเรื่องร้องเรียนเท่านั้นที่สามารถเข้าถึงข้อมูลดังกล่าวได้ทั้งนี้ผู้ได้รับข้อมูลจากการปฏิบัติหน้าที่ที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียนมีหน้าที่เก็บข้อมูลข้อร้องเรียนและเอกสารหลักฐานของผู้ร้องเรียนและผู้ให้ข้อมูลไว้เป็นความลับ ห้ามเปิดเผยข้อมูลแก่บุคคลอื่นที่ไม่มีหน้าที่เกี่ยวข้อง เว้นแต่เป็นการเปิดเผยตามหน้าที่ที่กฎหมายกำหนดหรือต่อเจ้าหน้าที่ผู้มีอำนาจสั่งให้เปิดเผยข้อมูลตามที่กฎหมายกำหนด

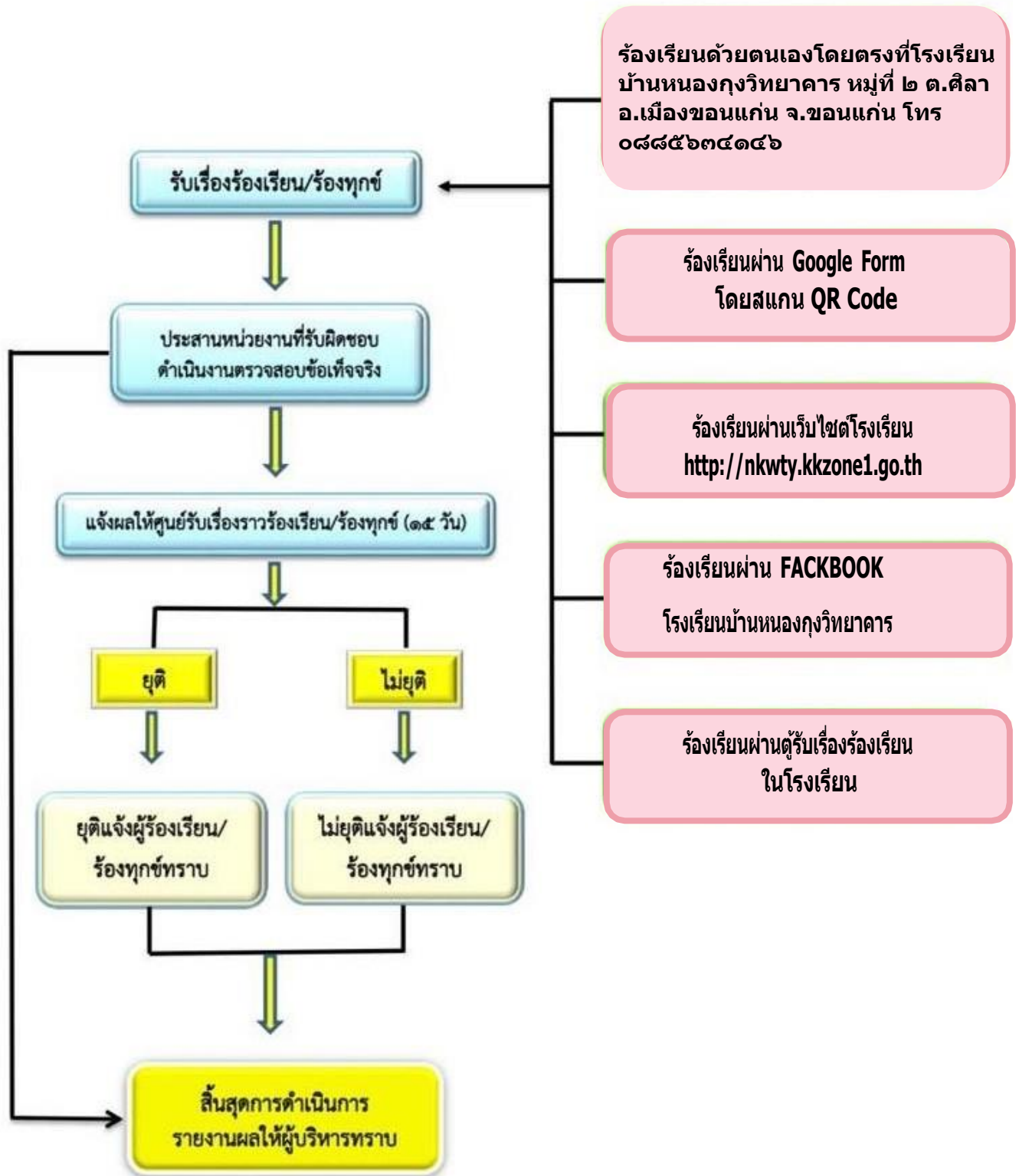
### มาตรฐานงาน

การรับและตอบข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานเมื่อได้รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ จะต้องดำเนินการโดยทันที หากเป็นเรื่องซึ่งเกี่ยวข้องกับหน่วยงานอื่นจะต้องอำนวยความสะดวกโดยการประสานงานจากนั้นแจ้งให้ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ รับทราบในเบื้องต้นและเมื่อเสร็จสิ้นกระบวนการต้องแจ้งผลการดำเนินการให้ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ทราบ

## รวบรวมสถิติประจำปีงบประมาณ (ภายใน ๓๐ วัน)

เมื่อสิ้นปีงบประมาณโรงเรียนบ้านหนองกงวิทยาคารจัดทำสถิติในการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์พร้อมทั้งแจ้งปัญหา อุปสรรคและข้อเสนอแนะ เพื่อใช้เป็นข้อมูลในการปรับปรุงแก้ไขกระบวนการจัดการต่อไป

## แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์







**แนวปฏิบัติ**

**การจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต**

**และประพฤติมิชอบ**

**ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๖**

**โรงเรียนบ้านหนองกุงวิทยาการ**

**สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาขอนแก่น เขต ๑**

**สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน**

**กระทรวงศึกษาธิการ**