



แนวปฏิบัติการจัดการ

เรื่องร้องเรียนการทุจริตและ
การประพฤติมิชอบ



โรงเรียนปวงรัชดาภิเษก

คำนำ

โรงเรียนปรัชดาภิเษก สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาพะเยา ได้จัดทำแนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบฉบับนี้ขึ้น ซึ่งได้กำหนดรายละเอียดวิธีการในการดำเนินการเรื่องร้องเรียน แนวทางการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ขั้นตอนหรือวิธีการในการจัดการต่อเรื่องร้องเรียน ส่วนงานหรือเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ และระยะเวลาในการจัดการเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบไว้อย่างชัดเจน เพื่อให้ข้าราชการครู บุคลากรทางการศึกษาโรงเรียนปรัชดาภิเษก ใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานเกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียนการทุจริต และประพฤติมิชอบ เพื่อให้มีความเป็นมาตรฐานไปในทิศทางเดียวกัน และเป็นมาตรการในการป้องกันการทุจริตและประพฤติมิชอบและให้เกิดความเป็นธรรมแก่ทุกฝ่าย อีกทั้ง เพื่อใช้เป็นแนวทางในการจัดการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนของโรงเรียนปรัชดาภิเษก ให้เป็นไปด้วยความเรียบร้อย ถูกต้องตามระเบียบกฎหมาย เป็นธรรม สามารถตรวจสอบได้ รวมถึงมีมาตรฐานเป็นไปในแนวทางเดียวกันและหน่วยงานภาครัฐอื่น

โรงเรียนปรัชดาภิเษก หวังเป็นอย่างยิ่งว่า แนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบฉบับนี้ จะเป็นแนวทางหรือคู่มือในการปฏิบัติงานของบุคลากรที่เกี่ยวข้องและเป็นประโยชน์ต่อข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษาโรงเรียนปรัชดาภิเษก ตลอดจนผู้รับบริการและประชาชนทั่วไปที่มีความประสงค์จะร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่นั้น ทั้งนี้ หากมีข้อเสนอแนะประการใด โปรดแจ้งกลุ่มบริหารงานอำนวยการ งานบุคคลโรงเรียนปรัชดาภิเษก เพื่อจักได้ปรับปรุง แก้ไข หรือเพิ่มเติมแนวปฏิบัติการจัดการฯ ดังกล่าว ให้มีความถูกต้อง ครบถ้วน และอำนวยความสะดวกแก่ผู้ร้องเรียน/ผู้รับบริการได้มากยิ่งขึ้นต่อไป

กลุ่มงานบุคคล โรงเรียนปรัชดาภิเษก
สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาพะเยา

สารบัญ เรื่อง

หน้า

คำนำ

ก

หลักการและเหตุผล

1

หน่วยรับเรื่องร้องเรียน

1

ผู้รับผิดชอบจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบและหน้าที่ความรับผิดชอบ

1

วัตถุประสงค์

2

คำจำกัดความ

2

เรื่องร้องเรียนที่รับดำเนินการ

2

ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน

2

การรับและการตรวจสอบเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบจากช่องทางต่างๆ

3

การบันทึกข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

3

กระบวนการในการจัดการเรื่องร้องเรียน

3

แนวทางการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ในการพิจารณาเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

4

หลักเกณฑ์วิธีการตอบสนองข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบและการแจ้งผู้ร้องเรียนทราบ

4

การติดตามการดำเนินการเรื่องร้องเรียนและการร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

4

การรายงานผลการดำเนินการให้ผู้บริหารทราบ

4

มาตรฐานงาน

4

แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

5

ภาคผนวก

คณะจัดทำแนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

แบบคำร้องเรียน / ร้องทุกข์

บันทึกการร้องเรียน

แบบรายงานการกำกับ ติดตาม การจัดการเรื่องร้องเรียน

แนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ กลุ่มงานบุคคลโรงเรียนปรัชดาภิเษก อำเภอปง จังหวัดพะเยา

1. หลักการและเหตุผล

การบริหารราชการและแนวทางปฏิบัติราชการของทุกส่วนราชการ ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 และที่แก้ไขเพิ่มเติม ได้กำหนดว่าการกระทำภารกิจของส่วนราชการนั้นจะต้องมุ่งให้เกิดประโยชน์สุขของประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนให้เกิดความผาสุก และได้รับการอำนวยความสะดวกในการใช้บริการ เกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการอย่างมีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ตลอดจนมีการประเมินผลการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ ทั้งนี้ การบริหารราชการให้เกิดประโยชน์สุขของประชาชนนั้นต้องอยู่ในแนวทางที่ถือว่าประชาชนเป็นศูนย์กลางในการได้รับบริการจากรัฐนั้น จึงจำเป็นต้องจัดวางระบบให้การปฏิบัติราชการด้วยความซื่อสัตย์สุจริตและสามารถตรวจสอบได้ โดยมุ่งให้เกิดประโยชน์แก่ประชาชนในภาพรวม หากพบปัญหาหรืออุปสรรคต้องจัดให้มีการแก้ไขปัญหาโดยเร็ว การดำเนินการให้มีความโปร่งใสจะเกิดขึ้นได้เมื่อส่วนราชการได้สร้างหลักเกณฑ์การปฏิบัติในแต่ละเรื่องขึ้นไว้อย่างชัดเจนและตรวจสอบได้ในทุกขั้นตอน

ด้วยเหตุดังกล่าวข้างต้นจึงจำเป็นต้องมีการจัดทำแนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของโรงเรียนปรัชดาภิเษกขึ้น เพื่อกำหนดแนวทางในการจัดการเรื่องร้องเรียนให้ชัดเจนและตรวจสอบได้ในทุกขั้นตอน

2. หน่วยรับเรื่องร้องเรียน

กลุ่มงานบุคคล โรงเรียนปรัชดาภิเษก ตั้งอยู่ที่ 335 หมู่ 1 ตำบลนาปรัง อำเภอปง จังหวัดพะเยา 56140 โทรศัพท์ 0-5449 7229 , 081-2152-4335 โทรสาร 0-5449-7268 หรือ ทางเว็บไซต์ <https://www.prp.ac.th> หรือ ทางอีเมลล์ [py2\[pong442@gmail.com](mailto:py2[pong442@gmail.com)

3. ผู้รับผิดชอบจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบและหน้าที่ความรับผิดชอบ

กลุ่มงานบุคคลโรงเรียนปรัชดาภิเษก โดยมีหัวหน้ากลุ่มบริหารงานอำนวยการผู้รับผิดชอบในการรับเรื่องร้องเรียนและการดำเนินการจัดการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนและร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของข้าราชการครู บุคลากรทางการศึกษา และลูกจ้างในสังกัด รวมถึงประชาชนทั่วไป ทั้งนี้ ตามขอบข่ายภารกิจของงานกลุ่มงานบุคคลโรงเรียนปรัชดาภิเษก และมีอำนาจหน้าที่ดังต่อไปนี้

(ก) ส่งเสริม สนับสนุน พัฒนาการมีวินัยและรักษาวินัย

- (ข) ดำเนินการสืบสวนเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน
- (ค) ดำเนินการสอบสวนเกี่ยวกับวินัยและการตรวจพิจารณาวินัย
- (ง) ดำเนินการเกี่ยวกับการอุทธรณ์และการพิจารณาอุทธรณ์
- (จ) ดำเนินการเกี่ยวกับการร้องทุกข์และการพิจารณาร้องทุกข์
- (ฉ) ดำเนินการเกี่ยวกับความรับผิดชอบทางละเมิดของเจ้าหน้าที่
- (ช) ดำเนินการเกี่ยวกับคดีปกครอง คดีแพ่ง คดีอาญาและคดีอื่นๆ ของรัฐ
- (ซ) ดำเนินการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ
- (ณ) ศึกษา วิเคราะห์ วิจัย จัดทำข้อมูลและติดตามประเมินผลเพื่อพัฒนางานกฎหมายและงานคดีของรัฐ
- (ญ) ปฏิบัติงานร่วมกับหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือที่ได้รับมอบหมาย

4. วัตถุประสงค์

4.1 เพื่อให้การดำเนินการเกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียน และข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของโรงเรียนปงรัชดาภิเษก โดยมีขั้นตอนหรือกระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานที่เป็นมาตรฐาน เป็นไปในแนวทางเดียวกัน

4.2 เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียน หรือร้องทุกข์ ที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอและมีประสิทธิภาพ

4.3 เพื่อตอบสนองต่อข้อร้องเรียนหรือร้องทุกข์ของข้าราชการครู บุคลากรทางการศึกษา ลูกจ้างในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาพะเยา รวมถึงประชาชนทั่วไปให้ได้รับความเป็นธรรม

5. คำจำกัดความ

“การจัดการข้อร้องเรียน” มีความหมายครอบคลุมถึง การจัดการในเรื่องข้อร้องเรียน/ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็น/คำชมเชย/การสอบถามหรือการร้องขอข้อมูล

“ช่องทางการรับข้อร้องเรียน” หมายถึง ช่องทางต่างๆ ที่ใช้ในการรับเรื่องร้องเรียนที่กำหนดไว้ในแนวปฏิบัติ ฉบับนี้ และที่ได้กำหนดเพิ่มเติมโดยประกาศโรงเรียนปงรัชดาภิเษกหรือหน่วยงานอื่นของรัฐในภายหลัง

“ผู้ร้องเรียนหรือผู้รับบริการ” หมายถึง ข้าราชการครู บุคลากรทางการศึกษา ลูกจ้าง และประชาชนทั่วไป

“ผู้ถูกร้องเรียน” หมายถึง ข้าราชการครู บุคลากรทางการศึกษา ลูกจ้าง โรงเรียนปงรัชดาภิเษก สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาพะเยา

“ข้าราชการครู” หมายถึง ผู้ที่ประกอบวิชาชีพซึ่งทำหน้าที่หลักทางด้านการเรียนการสอนและส่งเสริมการเรียนรู้ของผู้เรียนด้วยวิธีการต่างๆ ในสถานศึกษาของรัฐ

“บุคลากรทางการศึกษา” หมายถึง ผู้บริหารสถานศึกษา ผู้บริหารการศึกษา รวมทั้งผู้สนับสนุนการศึกษา ซึ่งเป็นผู้ทำหน้าที่ให้บริการ หรือปฏิบัติงานเกี่ยวเนื่องกับการจัดกระบวนการเรียนการสอนและปฏิบัติงานอื่นในหน่วยงานการศึกษา

“ลูกจ้าง” หมายถึง ลูกจ้างประจำ ลูกจ้างชั่วคราว และพนักงานราชการในหน่วยงานของรัฐ

“ประชาชน” หมายถึง ประชาชนทั่วไป

“ผู้มีส่วนได้เสีย” หมายความว่ารวมถึง ผู้ที่ได้รับผลกระทบทั้งทางบวกและทางลบ ทั้งทางตรงและทางอ้อมจากการดำเนินการของส่วนราชการ เช่น ข้าราชการในสังกัด เด็กนักเรียน ครู ผู้บริหารสถานศึกษา ผู้ปกครองและประชาชนทั่วไป

6. เรื่องร้องเรียนที่รับดำเนินการ

6.1 เป็นเรื่องร้องเรียนที่อยู่ในอำนาจและหน้าที่ตามกฎหมาย

6.2 เรื่องร้องเรียนที่ระบุชื่อและที่อยู่ของผู้ร้องเรียน เรื่องและเหตุแห่งการร้องเรียน โดยมีข้อเท็จจริงพฤติการณ์หรือพยานหลักฐานพอสมควร กรณีเป็นบัตรสนเท่ห์ต้องมีรายละเอียดของเรื่องพยานหลักฐานหรือพฤติการณ์แวดล้อมเพียงพอ

7. ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน

7.1 ร้องเรียนด้วยตนเอง/ทางจดหมาย ที่โรงเรียนปงรัชดาภิเษก ตั้งอยู่ที่ 335 หมู่ 1 ตำบลนาปรัง อำเภอบาง จังหวัดพะเยา 56140

7.2 ร้องเรียนทางโทรศัพท์ หมายเลข 0-5449- 7229 , 08-1152-4335

7.3 ร้องเรียนทางโทรสาร หมายเลข 0-5449-7268

7.4 ร้องเรียนทางอีเมลล์ py2pong442@gmail.com

7.5 ร้องเรียนทางเว็บไซต์ <https://www.prp.ac.th> เลือกเมนู “บริการประชาชน” คลิก “ช่องทางร้องเรียนการทุจริตประพฤติมิชอบ

8. การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบจากช่องทางต่างๆ

การดำเนินการในการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบที่เข้ามาถึงหน่วยงานผ่านช่องทางต่างๆ โดยมีข้อปฏิบัติที่กำหนด ดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องเรียนเพื่อประสานหาทางแก้ไข	หมายเหตุ
ร้องเรียนด้วยตนเอง/ไปรษณีย์	ทุกครั้งที่มีการร้องเรียน	ภายใน 1 วันทำการ	
ร้องเรียนทางโทรศัพท์	ทุกวัน	ภายใน 1 วันทำการ	
ร้องเรียนทางโทรสาร	ทุกวัน	ภายใน 1 วันทำการ	
ร้องเรียนทางเว็บไซต์ / E-mail	ทุกวัน	ภายใน 1 วันทำการ	

9. การบันทึกข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

9.1 กรอกรูปแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียน โดยมีรายละเอียด ชื่อ-นามสกุล ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ติดต่อของผู้ร้องเรียน เรื่องร้องเรียน พฤติการณ์ตามความจำเป็น สถานที่เกิดเหตุ และผู้ถูกร้องเรียน

9.2 ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียน เจ้าหน้าที่ต้องบันทึกข้อร้องเรียนลงสมุดบันทึกข้อร้องเรียน

10. กระบวนการในการจัดการเรื่องร้องเรียน

10.1 เมื่อได้รับเรื่องร้องเรียน ให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบลงทะเบียนและออกใบรับแก่ผู้ร้องภายใน ๑ วันทำการนับแต่วันที่ได้รับเรื่องร้องเรียน

10.2 เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบรายงานให้ผู้บังคับบัญชาทราบภายใน ๑ วันทำการนับแต่วันรับเรื่องร้องเรียน

10.3 ผู้บังคับบัญชาขอหมายให้บุคคล/คณะบุคคลทำการตรวจสอบข้อเท็จจริงภายใน ๑ วันทำการนับแต่วันที่ได้รับทราบรายงานเรื่องร้องเรียน

10.4 บุคคลหรือคณะบุคคลที่ได้รับมอบหมายให้ทำการตรวจสอบข้อเท็จจริงดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงให้แล้วเสร็จภายใน ๓ วันทำการนับแต่วันที่ได้รับมอบหมาย

10.5 หากผลการตรวจสอบข้อเท็จจริงพบว่ามีมูลตามที่ร้องเรียนให้ผู้บังคับบัญชาสั่งให้เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องดำเนินการแก้ไขให้ถูกต้องภายใน 3 วันทำการนับแต่วันที่ได้รับทราบผลการตรวจสอบข้อเท็จจริงและแจ้งผลการดำเนินการให้ผู้ร้องเรียนทราบภายใน 1 วันทำการ นับแต่วันดำเนินการแก้ไขแล้วเสร็จกรณีกรณีตรวจสอบพบว่ามีมูลเป็นความผิดทางวินัย อาญา หรือแพ่ง ให้ผู้บังคับบัญชาดำเนินการทางวินัย อาญา หรือแพ่ง กับเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง และรายงานผลการดำเนินการให้ส่วนราชการต้นสังกัดทราบต่อไป

10.6 หากผลการตรวจสอบข้อเท็จจริงพบว่าไม่มีมูลตามที่ร้องเรียนให้ยุติเรื่องและแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบภายใน ๑ วันทำการนับแต่วันที่สั่งให้ยุติเรื่อง

11. แนวทางการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ในการพิจารณาเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

11.1 เจ้าหน้าที่ต้องอ่านหนังสือร้องเรียนและตรวจสอบข้อมูลรวมทั้งเอกสารประกอบการร้องเรียนโดยละเอียด

11.2 สรุปประเด็นการร้องเรียนโดยย่อเพื่อเสนอผู้บังคับบัญชา หากเรื่องร้องเรียนมีประเด็นเกี่ยวข้องกับกฎหมายให้ระบุตัวบทกฎหมายเสนอผู้บังคับบัญชาเพื่อประกอบการพิจารณาด้วย

11.3 หนังสือที่ส่งถึงหน่วยงานผ่านช่องทางต่างๆ หากมีความเห็นหรือข้อสังเกตเพื่อเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพหรือการเอาใจใส่ของหน่วยงานก็ควรใส่ความเห็นหรือข้อสังเกตนั้นๆ ด้วย

11.4 เรื่องร้องเรียนกล่าวโทษ ควรแจ้งให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องคุ้มครองความปลอดภัยให้แก่ผู้ร้องเรียนและพยานที่เกี่ยวข้อง และประทับตรา"ลับ"ในเอกสารทุกแผ่น

11.5 เรื่องร้องเรียนกล่าวโทษ แจ้งเบาะแสการกระทำความผิด หรือผู้มีอิทธิพลซึ่งน่าจะเป็นอันตรายต่อผู้ร้อง ควรปกปิดชื่อและที่อยู่ของผู้ร้องก่อนถ่ายสำเนาคำร้องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง แต่หากเป็นการกล่าวหาในเรื่องที่เป็นภัยร้ายแรงและน่าจะเป็นอันตรายต่อผู้ร้องเป็นอย่างมาก ก็ไม่ควรส่งสำเนาคำร้องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง แต่ควรใช้วิธีคัดย่อคำร้องแล้วพิมพ์ขึ้นใหม่ส่งให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องและประทับตรา"ลับ" ในเอกสารทุกแผ่น

11.6 เมื่ออ่านคำร้องแล้วต้องประเมินด้วยว่า เรื่องน่าเชื่อถือเพียงใด หากผู้ร้องแจ้งหมายเลขโทรศัพท์มาด้วย ควรสอบถามข้อมูลเพิ่มเติมจากผู้ร้องโดยขอให้ยืนยันว่า ผู้ร้องได้ร้องเรียนจริง เพราะบางครั้งอาจมีการแอบอ้างชื่อผู้อื่นมาเป็นผู้ร้อง วิธีการสอบถามไม่ควรบอกเรื่องหรือประเด็นการร้องเรียนก่อน ควรถามว่าท่านได้ส่งเรื่องร้องเรียนมาจริงหรือไม่ ในลักษณะใด หากผู้ร้องปฏิเสธให้ชี้แจงว่า เป็นการประสานตรวจสอบข้อมูลเบื้องต้นแล้วรีบจบการสนทนา

12. หลักเกณฑ์การแจ้งผู้ร้องเรียนทราบและวิธีการตอบสนองข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

12.1 กรณีเป็นการขอข้อมูลข่าวสาร ประสานหน่วยงานผู้ครอบครองเอกสาร เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ข้อมูลแก่ผู้ร้องขอในทันที

12.2 ข้อร้องเรียนที่ไม่อยู่ในความรับผิดชอบของโรงเรียนปรีชดาภิเชก ให้ดำเนินการประสานหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้องซึ่งมีอำนาจหน้าที่ในการแก้ไขปัญหาดังกล่าวเพื่อให้เกิดความถูกต้อง รวดเร็วต่อไป

12.3 ข้อร้องเรียนที่ส่งผลกระทบต่อหน่วยงาน เช่น กรณีผู้ร้องเรียนทำหนังสือร้องเรียนความไม่โปร่งใสในการจัดซื้อจัดจ้าง ให้เจ้าหน้าที่จัดทำบันทึกข้อความเพื่อเสนอผู้บริหารพิจารณาสั่งการไปยังหน่วยงานที่รับผิดชอบ เพื่อดำเนินการตรวจสอบและแจ้งผู้ร้องเรียนทราบต่อไป

13. การติดตามการดำเนินการเรื่องร้องเรียนและร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องรายงานผลการดำเนินการให้ทราบภายใน ๓0 วันทำการ เพื่อเจ้าหน้าที่จะได้แจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบต่อไป

13.1 มีการกำกับติดตามการดำเนินการจัดการร้องเรียนโดยผู้ที่ได้รับมอบหมาย

13.2 มีการจัดทำรายงานสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียน

14. การรายงานผลการดำเนินการให้ผู้บริหารทราบ

14.1 ให้รวบรวมและรายงานสรุปการจัดการข้อร้องเรียนให้ผู้บริหารทราบต่อไป

14.2 ให้รวบรวมรายงานสรุปข้อร้องเรียนหลังจากสิ้นปีงบประมาณ เพื่อนำมาวิเคราะห์การจัดการข้อร้องเรียนในภาพรวมของหน่วยงาน เพื่อให้เป็นแนวทางในการแก้ไข ปรับปรุงและพัฒนาองค์กรต่อไป

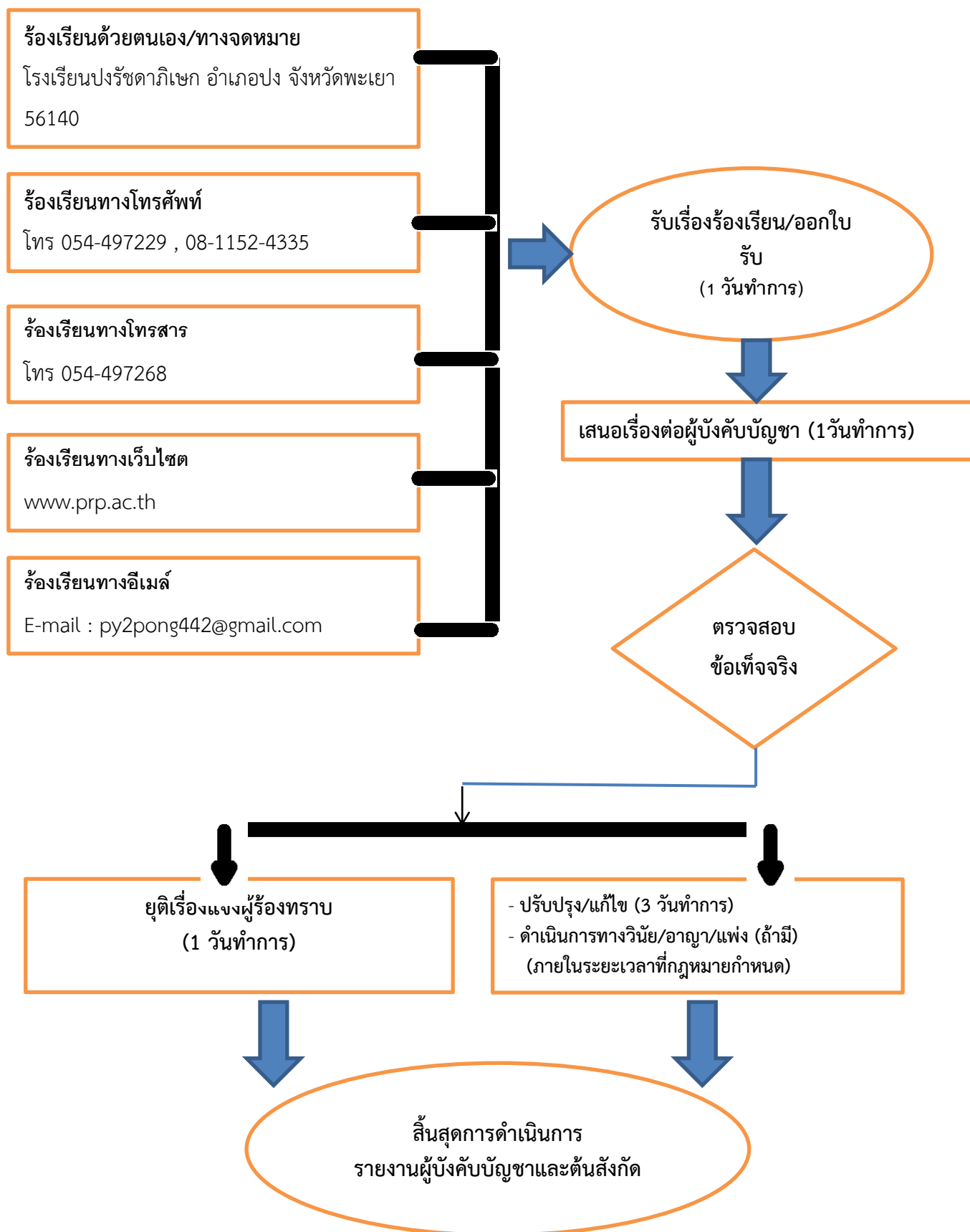
15. มาตรฐานงาน

15.1 ดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด

15.2 กรณีได้รับเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบ ที่ไม่อยู่ในความรับผิดชอบของโรงเรียนปรีชดาภิเชก ทางโรงเรียนจะดำเนินการตรวจสอบและพิจารณาส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบให้แล้วเสร็จภายใน ๓๐ วันทำการ

15.3 การแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบ ให้แจ้งภายใน ๑ วัน นับจากดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียนแล้วเสร็จ

แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ
โรงเรียนปรางค์ดากิเชก อำเภอบึง จังหวัดพะเยา



ภาคผนวก

คณะจัดทำแนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ
โรงเรียนปงรัชดาภิเษก

ที่ปรึกษา

1. นายสิทธิชัย สิทธิวงศ์ ตำแหน่ง ผู้อำนวยการโรงเรียนปงรัชดาภิเษก
2. นายวิทยา จันทร์ทนะ ตำแหน่ง รองผู้อำนวยการโรงเรียนปงรัชดาภิเษก

คณะผู้จัดทำ

1. นางอภิณภรณ์ ปิงเมือง โปร่งสุยา ตำแหน่ง ครู วิทยฐานะ ครูชำนาญการพิเศษ
ปฏิบัติหน้าที่ หัวหน้ากลุ่มบริหารงานอำนวยการ
2. นายประหัต วงศ์ชัย ตำแหน่ง พนักงานราชการ ปฏิบัติหน้าที่ งานบุคคล

แบบคำร้องเรียน / ร้องทุกข์

เขียนที่.....

.....

วัน.....เดือน.....พ.ศ.....

เรียน ผู้อำนวยการโรงเรียนปงรัชดาภิเษก

เรื่อง ร้องเรียน/ร้องทุกข์.....

ด้วย ข้าพเจ้า นาย/นาง/นางสาว.....ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์

ที่อยู่.....หมู่ที่.....ถนน.....ตำบล.....อำเภอ.....

จังหวัด.....รหัสไปรษณีย์.....หมายเลขโทรศัพท์.....

หมายเลขประจำตัวประชาชน.....

รายละเอียดโดยสังเขป.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

คำขอท้ายคำร้อง

.....

.....

.....

.....

.....

ลงชื่อ.....

(.....)

ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์

บันทึกการร้องเรียน

หน่วยงานรับร้องเรื่องร้องเรียน
โรงเรียนปงรัชดาภิเษก

เลขที่รับ.....
วันที่รับ.....
เวลา.....

ช่องทางร้องเรียน ด้วยตนเอง ไปรษณีย์/จดหมาย โทรศัพท์
 เว็บไซต์ อื่นๆ.....

ประเภทการร้องเรียน.....

เรื่อง :

ผู้ร้องเรียน.....หมายเลขประจำตัวประชาชน.....

ที่อยู่.....

หมายเลขโทรศัพท์.....

รายละเอียด

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

พยานหลักฐาน/เอกสารประกอบการร้องเรียน

1.....

2.....

3.....

4.....

5.....

คำขอท้ายคำร้อง

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

(ลงชื่อ).....ผู้ร้องเรียน
(.....)

สำหรับเจ้าหน้าที่

ได้รับเรื่องเรียน เรื่อง.....
เมื่อวันที่.....จาก.....
.....

(ลงชื่อ).....ผู้รับเรื่อง
(.....)
(ตำแหน่ง).....

**แบบรายงานการกำกับ ติดตาม การจัดการเรื่องร้องเรียน
โรงเรียนปรัชดาภิเษก อำเภอบึง จังหวัดพะเยา**

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป	
1.1 เรื่องร้องเรียน กรณี.....	
1.2 วัน/เดือน/ปี ที่ร้องเรียน.....	
ตอนที่ 2 ข้อมูลดำเนินการ	
2.1 คำขอทนายคำร้อง	<input type="checkbox"/> บรรลุตามคำขอทนายคำร้อง <input type="checkbox"/> ไม่บรรลุตามคำขอทนายคำร้อง เนื่องจาก.....
2.2 ผลการตรวจสอบข้อเท็จจริง	<input type="checkbox"/> มีมูลตามที่ร้องเรียน <input type="checkbox"/> ไม่มีมูลตามที่ร้องเรียน
2.3 การดำเนินการกรณีมีมูลตามที่ร้องเรียน	<input type="checkbox"/> ปรับปรุง/แก้ไข <input type="checkbox"/> ไม่ปรับปรุง/แก้ไข เนื่องจาก.....
2.4 การดำเนินการกรณีมีมูลเป็นความผิดวินัย หรือ อาญา หรือ แพ่ง	<input type="checkbox"/> ทางวินัย ระบุ..... <input type="checkbox"/> ทางอาญา ระบุ..... <input type="checkbox"/> ทางแพ่ง ระบุ.....
2.5 ระยะเวลาในการดำเนินการ	<input type="checkbox"/> ตามกำหนด <input type="checkbox"/> เกินกำหนด
2.5 ระยะเวลาในการดำเนินการ	<input type="checkbox"/> ไม่มี <input type="checkbox"/> มี ระบุ.....
ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะ/แนวทางการแก้ไขปัญหา	
.....	
.....	
.....	
... (ลงชื่อ).....ผู้รับเรื่อง (.....) (ตำแหน่ง).....	