



คู่มือและแนวทางการดำเนินการต่อเรื่องร้องเรียน
ที่เกี่ยวข้องกับการทุจริตและประพฤติมิชอบ
โรงเรียนขามแก่นนคร

กลุ่มกิจการนักเรียน

โรงเรียนขามแก่นนคร อำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาขอนแก่น

สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน

กระทรวงศึกษาธิการ

คำนำ

เพื่อให้การดำเนินงานของโรงเรียนขามแก่นนครเป็นไปด้วย ความโปร่งใส เปิดเผย ตรวจสอบได้ สอดคล้องกับหลักธรรมาภิบาล สร้างความน่าเชื่อถือและ ความไว้วางใจให้กับองค์กรชุมชนและประชาชน โรงเรียนขามแก่นนคร จึงได้มีการแต่งตั้งคณะทำงานส่งเสริมคุณธรรม และความโปร่งใสในการดำเนินงานของโรงเรียน และคณะทำงานกำกับติดตามเรื่องร้องเรียน โดยให้ คณะทำงานเป็นกลไกในการส่งเสริมให้โรงเรียน เป็นองค์กรต้นแบบส่งเสริมคุณธรรม จริยธรรม ความซื่อสัตย์ สุจริต และความโปร่งใสในการดำเนินงานของโรงเรียน รณรงค์ เผยแพร่ และส่งเสริมการบริหารจัดการ โรงเรียนให้เป็นไปตามหลักธรรมาภิบาล และกำกับ ติดตาม และตรวจสอบเรื่องร้องเรียนให้เป็นไปตาม กระบวนการและขั้นตอนที่กำหนด และเสนอแนะการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนของโรงเรียนให้เป็นไป ด้วยความเรียบร้อยและมีประสิทธิภาพ

คณะทำงานดังกล่าวเป็นกลไกภายในของโรงเรียน โรงเรียนจึงมีความเห็นว่าการป้องกัน การทุจริตและ ประพฤติมิชอบของผู้ปฏิบัติงาน และการปราบปรามผู้กระทำความผิด กระทำการทุจริต หรือประพฤติมิชอบ ควรมีมาตรการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตหรือประพฤติมิชอบและมีคู่มือและแนวทางการดำเนินการต่อ เรื่องร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับการทุจริตและประพฤติมิชอบโรงเรียนขามแก่นนคร ให้เกิดความชัดเจน มี กระบวนการขั้นตอนที่ถูกต้องและให้ผู้ปฏิบัติงานถือปฏิบัติและเฝ้าอำนวยความสะดวก ให้กับองค์กรชุมชน ประชาชน หรือผู้แจ้งเบาะแส ในการตรวจสอบการดำเนินงานของโรงเรียนเกี่ยวกับ เรื่องร้องเรียนการทุจริต และประพฤติมิชอบ โรงเรียนจึงได้จัดทำคู่มือและแนวทางการดำเนินการต่อเรื่องร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับการ ทุจริตและประพฤติมิชอบโรงเรียนขามแก่นนคร

โรงเรียนขามแก่นนครหวังเป็นอย่างยิ่งว่าคู่มือฉบับนี้จะเป็นส่วนหนึ่งในการสร้างมาตรฐาน การ ปฏิบัติงานของโรงเรียนให้ถูกต้องและมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น และเฝ้าอำนวยความสะดวกให้กับ องค์กร ชุมชน ประชาชน หรือผู้แจ้งเบาะแส และเป็นมาตรการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตหรือ ประพฤติมิชอบของ โรงเรียนได้เป็นอย่างดี

โรงเรียนขามแก่นนคร

สารบัญ

	หน้า
๑. วัตถุประสงค์	๑
๒. ขอบเขต	๑
๓. นิยาม	๑
๔. ประเภทของเรื่องร้องเรียน	๒
๕. หลักเกณฑ์และรายละเอียดในการร้องเรียน	๓
๖. กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน	๔
๖.๑ การตรวจสอบเรื่องร้องเรียนเบื้องต้น	๔
๖.๒ การเสนอความคิดเห็นต่อผู้อำนวยการโรงเรียน	๕
๖.๓ ปฏิบัติตามข้อวินิจฉัยของผู้อำนวยการโรงเรียน	๕
๖.๔ การติดตามผลการดำเนินงาน	๕
๖.๕ การรายงานผลการดำเนินงานต่อผู้อำนวยการโรงเรียน	๖
๖.๖ แจ้งผลการดำเนินการต่อผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแสการทุจริตประพฤตมิชอบ	๖
๗. การตอบสนองต่อเรื่องร้องเรียน	๖
๘. แนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ	๖
๙. มาตรการจัดการเรื่องร้องเรียนทุจริตและประพฤติมิชอบของโรงเรียนขามแก่นนคร	๘

คู่มือและแนวทางการดำเนินการต่อเรื่องร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับการทุจริตและประพฤติมิชอบ โรงเรียนขามแก่นนคร

ตามเกณฑ์การประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (Integrity Transparency Assessment: ITA) กำหนดตัวชี้วัดการป้องกันการทุจริตโดยให้ส่วนราชการมีมาตรการภายใน เพื่อส่งเสริมความโปร่งใสและป้องกันการทุจริต กำหนดแนวปฏิบัติของหน่วยงานสำหรับการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน โดยการรับฟังเสียงสะท้อนหรือข้อร้องเรียนจากผู้รับบริการหรือผู้มีส่วนได้เสียหรือสาธารณชน และจะต้องมีกระบวนการจัดการและตอบสนองต่อข้อร้องเรียนอย่างเหมาะสม ซึ่งโรงเรียนขามแก่นนคร มีแนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียน โครงสร้างองค์กรและขั้นตอนการจัดการเรื่องร้องเรียน

๑. วัตถุประสงค์

๑.๑ เพื่อกำหนดกระบวนการ ขั้นตอน วิธีการ และผู้รับผิดชอบในการรับและส่งต่อเรื่องร้องเรียน

๑.๒ เพื่อให้ผู้รับผิดชอบการดำเนินการเรื่องร้องเรียนของโรงเรียนขามแก่นนครใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานและดำเนินการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนให้เป็นไปตามมาตรฐานเดียวกัน

๑.๓ เพื่อเอื้ออำนวยความสะดวกให้กับองค์กรชุมชน ประชาชน หรือผู้แจ้งเบาะแส การกระทำ ความผิด การทุจริต หรือประพฤติมิชอบ ในการตรวจสอบการดำเนินงานของโรงเรียนขามแก่นนคร เกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนการทุจริต

๒. ขอบเขต

ครอบคลุมกระบวนการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ และส่งต่อเรื่องร้องเรียนให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อไปดำเนินการต่อไป ตลอดจนการรายงานผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียน

๓. นิยาม

“เรื่องร้องเรียน” หมายถึง เรื่องร้องเรียนทั่วไป เรื่องที่ผู้รับบริการได้รับความเดือดร้อนเสียหาย หรืออาจจะต้องเดือดร้อนหรือเสียหายโดยมีอาจหลีกเลี่ยงได้ ไม่ว่าจะจะมีหรือไม่มีคู่กรณีก็ตาม และการให้ข้อเสนอแนะข้อคิดเห็น คำชมเชย การสอบถามหรือขอข้อมูล เรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตประพฤติมิชอบของข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา หรือข้อกล่าวหาบุคลากรเกี่ยวกับการกระทำความผิดทางละเมิดของเจ้าหน้าที่รัฐ หรือความผิดที่เข้าข่ายการกระทำผิดทางวินัยของข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา รวมถึงการบอกเล่าเรื่องราวต่อโรงเรียนขามแก่นนคร เพื่อขอให้ช่วยเหลือ แก้ไข บรรเทาความเดือดร้อน หรือตรวจสอบข้อเท็จจริงอันเนื่องมาจากการได้รับความเดือดร้อน ความไม่เป็นธรรม หรือพบเห็นการกระทำผิด

กฎหมายอันเกิดจากการกระทำของข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา พนักงาน/อัตรากำลัง ลูกจ้างประจำและลูกจ้างชั่วคราวของโรงเรียนขามแก่นนคร

“**ผู้ร้องเรียน**” หมายถึง ผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้เสีย ส่วนราชการ หน่วยงานของรัฐ บุคลากรภายนอก โรงเรียนขามแก่นนคร ภาคเอกชน ผู้ปกครองนักเรียน และประชาชนทั่วไปที่มาติดต่อหรือรับบริการโรงเรียน ขามแก่นนคร

“**ผู้ถูกร้องเรียน**” หมายถึง โรงเรียนขามแก่นนคร ผู้บริหาร ข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา พนักงาน/อัตรากำลัง ลูกจ้างประจำและลูกจ้างชั่วคราวของโรงเรียนขามแก่นนคร

“**บุคลากร**” หมายความว่า ข้าราชการ พนักงานราชการ ลูกจ้างประจำ ลูกจ้างชั่วคราวงบประมาณ เงินรายได้ พนักงานส่วนงานภายใน พนักงานวิชาการ รวมถึงพนักงานและลูกจ้างชั่วคราวของหน่วยงานภายใน โรงเรียน ที่มีการจัดทำสัญญาจ้างในนามของโรงเรียน

“**ทุจริต**” หมายถึง การแสวงหาผลประโยชน์ที่มีควรได้โดยชอบด้วยกฎหมายสำหรับตนเองหรือผู้อื่น

“**ทุจริตต่อหน้าที่**” หมายความว่า ปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติอย่างใดในตำแหน่งหรือหน้าที่ หรือ ปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติอย่างใดในพฤติการณ์ที่อาจทำให้ผู้อื่นเชื่อว่ามิได้ตำแหน่งหรือหน้าที่ ทั้งที่ตนมิได้มี ตำแหน่งหรือหน้าที่นั้น หรือใช้อำนาจในตำแหน่งหรือหน้าที่ ทั้งนี้ เพื่อแสวงหาประโยชน์ที่มีควรได้โดยชอบ สำหรับตนเองหรือผู้อื่น หรือกระทำการอันเป็นความผิดต่อตำแหน่งหน้าที่

“**ประพฤตินมิชอบ**” หมายถึง การใช้อำนาจในตำแหน่งหรือหน้าที่อันเป็นการฝ่าฝืน กฎหมาย ระเบียบ คำสั่ง หรือมติคณะรัฐมนตรีที่มุ่งหมายจะควบคุมดูแลการรับ การเก็บรักษา หรือการใช้งบประมาณ หรือ ทรัพย์สินของแผ่นดิน

“**ข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤตินมิชอบ**” หมายความว่า เรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตและ ประพฤตินมิชอบของบุคลากร ในการปฏิบัติงานที่มีการฝ่าฝืนการปฏิบัติงานหรือการปฏิบัติงานไม่ถูกต้องไม่ เป็นไปตามขั้นตอน หรือมีการใช้อำนาจหน้าที่ในทางมิชอบ ซึ่งต้องการให้ผู้ปฏิบัติงานชี้แจง ตอบข้อสงสัย ปรับปรุง หรือแก้ไขการปฏิบัติงานให้ถูกต้อง ชัดเจน โปร่งใส สามารถตรวจสอบได้

“**การจัดการข้อร้องเรียน**” หมายความว่า การวินิจฉัย สั่งการ การเจรจา การไกล่เกลี่ย การ ดำเนินงาน การประสานงาน การควบคุม กำกับติดตาม และการประเมินผลการดำเนินงาน

๔. ประเภทของเรื่องร้องเรียน

ประเภทของเรื่องร้องเรียน แบ่งเป็น ๓ ประเภทดังต่อไปนี้

๔.๑ เรื่องร้องเรียนบุคลากร ได้แก่ เรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการกระทำใดที่มีผลก่อให้เกิดความเสียหาย กับผู้ร้องเรียน

๔.๑.๑ การประพฤตินมิชอบในหน้าที่ และการปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติที่ไม่เป็นไปตาม กฎหมายกำหนด

๔.๑.๒ การจัดการศึกษาไม่ได้คุณภาพตามมาตรฐานการศึกษาที่กำหนด

๔.๑.๓ การบริหารงานบุคคล เช่น การบรรจุแต่งตั้ง การมอบหมายงาน การแต่งตั้งให้ดำรงตำแหน่งสูงขึ้น การเลื่อนขั้นเงินเดือน การขอมิหรือขอเลื่อนวิทยฐานะ การลา การเปลี่ยนและโยกย้ายตำแหน่ง เป็นต้น

๔.๑.๔ ทุนการศึกษา

๔.๑.๕ การคัดลอกผลงานทางวิชาการและวรรณกรรม (Plagiarism)

๔.๑.๖ อื่น ๆ

๔.๒ เรื่องร้องเรียนการให้บริการ ได้แก่ เรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการบริการต่าง ๆ ที่อยู่ในความรับผิดชอบของโรงเรียน

๔.๓ ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ เกี่ยวกับการปฏิบัติงาน หรือการให้บริการของโรงเรียนเพื่อพัฒนาและยกระดับคุณภาพและความโปร่งใสในการดำเนินงาน ให้เป็นไปตามหลักธรรมาภิบาล

๕. หลักเกณฑ์และรายละเอียดในการร้องเรียน

๕.๑ หลักเกณฑ์การร้องเรียน

๕.๑.๑ เรื่องที่จะนำมาร้องเรียนต้องเป็นเรื่องที่ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหาย อันเนื่องมาจากการปฏิบัติงานบุคลากรหรือผู้ถูกร้องเรียนกระทำการทุจริตต่อหน้าที่หรือประพฤติมิชอบ เช่น การกระทำทุจริตต่อหน้าที่ กระทำความผิดต่อตำแหน่งหน้าที่ราชการ ละเลยหน้าที่ตามกฎหมายกำหนดให้ต้องปฏิบัติ ปฏิบัติหน้าที่ล่าช้าเกินสมควร หรือกระทำการนอกเหนืออำนาจหน้าที่ หรือขัดหรือไม่ถูกต้องตามกฎหมาย รวมถึงผู้ใดที่มีความจำเป็นให้ช่วยเหลือ เยียวยา หรือปลดเปลื้องทุกข์ มีสิทธิเสนอเรื่องร้องเรียนได้

๕.๑.๒ เรื่องที่ร้องเรียนต้องเป็นเรื่องที่มีมูล โดยมีพยานหลักฐานในเบื้องต้น มีใช้ลักษณะ กระแสข่าวที่สร้างความเสียหายแก่บุคคลที่ขาดหลักฐานแวดล้อมที่ปรากฏชัดเจน ตลอดจนขาดพยานบุคคลที่แน่นอน

๕.๑.๓ เรื่องที่ร้องเรียนให้ใช้ถ้อยคำสุภาพและอย่างน้อยต้องระบุข้อมูล ดังต่อไปนี้

(๑) ชื่อ ที่อยู่ของผู้ร้องเรียน พร้อมหมายเลขโทรศัพท์ หรืออีเมลล์

(๒) ชื่อหน่วยงาน กลุ่มงาน งาน กลุ่มสาระการเรียนรู้หรือบุคลากรที่เกี่ยวข้องที่เป็น

เหตุแห่งการร้องเรียน

(๓) ข้อเท็จจริงหรือพฤติการณ์ตามสมควรเกี่ยวกับการกระทำดังกล่าวเพียงพอที่จะเป็นช่องทาง เบาะแสของการทุจริตต่อหน้าที่หรือการประพฤติมิชอบ เพื่อดำเนินการสืบสวน สอบสวนต่อไปได้

(๔) ลายมือชื่อผู้ร้องเรียน

(๕) ระบุวัน เดือน ปี

(๖) ระบุพยานเอกสาร พยานวัตถุ หรือพยานบุคคล (ถ้ามี)

ผู้รับบริการนอกเหนือจากเสนอข้อร้องเรียนด้วยตนเองแล้ว อาจมอบอำนาจให้ผู้อื่นดำเนินการแทนได้หรือเป็นการดำเนินการแทนผู้เยาว์ ผู้ไร้ความสามารถหรือเสมือนไร้ความสามารถซึ่งอยู่ในความดูแลของผู้รับบริการตามกฎหมายกำหนด

๕.๑.๔ กรณีการร้องเรียนที่มีลักษณะเป็นบัตรสนเท่ห์ จะรับพิจารณาเฉพาะรายที่ระบุพยานหลักฐาน กรณีแวดล้อมปรากฏชัดเจน ตลอดจนถึงพยานบุคคลแน่นอนเท่านั้น

๕.๑.๕ เรื่องร้องเรียนที่ไม่อาจได้รับการพิจารณา

- (๑) เรื่องร้องเรียนที่มีได้ทำเป็นหนังสือ
- (๒) เรื่องร้องเรียนที่ไม่ระบุพยาน หรือหลักฐานประกอบที่เพียงพอ
- (๓) เรื่องร้องเรียนที่ไม่มีรายการตามข้อ ๕.๑.๓

๕.๑.๖ ช่องทางการร้องเรียน ผู้ร้องเรียนสามารถส่งเรื่องร้องเรียนผ่านช่องทาง ดังนี้

(๑) ร้องเรียนด้วยตนเอง ผู้ร้องเรียนติดต่อเจ้าหน้าที่ร้องเรียนด้วยวาจาเพื่อต้องการคำตอบที่เร็วและชัดเจน

(๒) ทางไปรษณีย์ส่งถึงผู้อำนวยการโรงเรียนขามแก่นนคร เลขที่ ๑๐๐ ม.๑๕ ถนนกสิกรทุ่งสร้าง ตำบลศิลา อำเภอเมืองขอนแก่น จังหวัดขอนแก่น ๔๐๐๐๐

(๓) ทางเว็บไซต์ <http://www.kham.ac.th/> หัวข้อ ส่งเรื่องร้องเรียนการทุจริตหรือประพฤตินมิชอบ

ทั้งนี้การร้องเรียนตามข้อ (๑) – (๓) ถือเป็นความลับทางราชการ โรงเรียนและเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบต้องปกปิดชื่อผู้ร้องเรียน ข้อมูลที่เกี่ยวข้องเป็นความลับและต้องคำนึงถึงความปลอดภัยและความเสียหายของทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้อง

๖. กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน

๖.๑ การตรวจสอบเรื่องร้องเรียนเบื้องต้น

๖.๑.๑ เมื่อได้รับเรื่องร้องเรียนไม่ว่าจะผ่านช่องทางใด ให้เจ้าหน้าที่ดำเนินการลงทะเบียนรับหนังสือในระบบการรับหนังสือ และหน่วยจัดการเรื่องร้องเรียนตรวจสอบเรื่องร้องเรียนเบื้องต้น ก่อนเสนอความเห็นต่อผู้อำนวยการโรงเรียน

๖.๑.๒ กรณีไม่ใช่เรื่องร้องเรียนและแจ้งเบาะแสการกระทำที่เข้าข่ายการทุจริตและประพฤตินมิชอบของบุคลากรโรงเรียนขามแก่นนคร จะไม่รับไว้พิจารณา และแจ้งผู้ร้อง/ผู้แจ้งเบาะแสเพื่อทราบ

๖.๑.๓ กรณีเรื่องร้องเรียนและการแจ้งเบาะแสการทุจริตและประพฤตินมิชอบของบุคลากรโรงเรียนขามแก่นนคร

(๑) ร้องเรียนและการแจ้งเบาะแสการกระทำที่เข้าข่ายการทุจริตและประพฤตินมิชอบบุคลากรโรงเรียนขามแก่นนคร รับเรื่องไว้พิจารณา

(๒) เรื่องร้องเรียนและการแจ้งเบาะแสการกระทำที่เข้าข่ายการทุจริตและประพฤติมิชอบเป็นลักษณะบัตรสนเท่ห์ โดยไม่ระบุพยานหลักฐานชัดเจน ไม่น่าเชื่อถือ จะเสนอต่อผู้อำนวยการโรงเรียนเพื่อสั่งยุติเรื่องและเก็บข้อมูล

๖.๒ การเสนอความคิดเห็นต่อผู้อำนวยการโรงเรียน

๖.๒.๑ ตรวจสอบข้อมูล เรื่องร้องเรียนและการแจ้งเบาะแสการกระทำที่เข้าข่ายการทุจริตและประพฤติมิชอบ หากเห็นว่าไม่เพียงพอต่อการพิจารณา ให้สืบสวนข้อมูลเพิ่มเติม

๖.๒.๒ สรุปประเด็นสำคัญการร้องเรียนเสนอต่อผู้อำนวยการโรงเรียน หากเกี่ยวข้องกับกฎหมายให้ระบุข้อกฎหมาย และหากเห็นว่าควรเสนอเรื่องร้องเรียนให้หน่วยงาน กลุ่มงาน กลุ่มสาระการเรียนรู้ งาน ภายในโรงเรียนขามแก่นนครที่เกี่ยวข้องเป็นผู้พิจารณา ให้เสนอความเห็นต่อผู้อำนวยการโรงเรียนประกอบการพิจารณา เพื่อตรวจสอบข้อเท็จจริงหรือแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียนตามอำนาจหน้าที่แล้วแต่กรณี

๖.๒.๓ หากเรื่องร้องเรียนเป็นการกระทำความผิดเข้าข่ายความรับผิดทางละเมิดของเจ้าหน้าที่ ความผิดทางวินัย ให้เสนอความเห็นต่อผู้อำนวยการโรงเรียน เพื่อส่งเรื่องเข้าสู่กระบวนการแล้วแต่กรณี

๖.๓ ปฏิบัติตามข้อวินิจฉัยของผู้อำนวยการโรงเรียน

เมื่อผู้อำนวยการโรงเรียนมีคำวินิจฉัยเป็นประการใด ให้หน่วยจัดการเรื่องร้องเรียนดำเนินการตามคำวินิจฉัยต่อไป

๖.๔ การติดตามผลการดำเนินงาน

เมื่อมีการแจ้งให้หน่วยงานภายในโรงเรียนขามแก่นนครใดเป็นผู้พิจารณาตามข้อวินิจฉัยของผู้อำนวยการแล้ว และยังไม่ได้รับรายงานผลการพิจารณาดำเนินการ หน่วยจัดการเรื่องร้องเรียน จะติดตามการดำเนินงานเป็นระยะ ดังนี้

๖.๔.๑ กรณีเรื่องร้องเรียนทั่วไป

- (๑) ติดตามผลครั้งที่ ๑ เมื่อครบกำหนด ๓ - ๗ วัน (นับแต่วันที่หน่วยงานได้รับหนังสือแจ้งให้ดำเนินการ)
- (๒) ติดตามผลครั้งที่ ๒ กรณีครบ ๑๕ วัน นับแต่วันที่ครบกำหนด ๓ - ๗ วัน ตาม (๑)
- (๓) ติดตามทุก ๆ ๓๐ วัน จนกว่าจะทราบผลการดำเนินการ หรือสิ้นสุดการดำเนินการ

๖.๔.๒ กรณีเรื่องร้องเรียนเข้าข่ายการกระทำความผิดทางละเมิดของเจ้าหน้าที่

- (๑) ติดตามผลครั้งที่ ๑ เมื่อครบกำหนด ๑๕ - ๓๐ วัน (นับแต่วันที่หน่วยงานได้รับหนังสือแจ้งให้ดำเนินการ)
- (๒) ติดตามผลครั้งที่ ๒ กรณีครบ ๓๐ - ๔๕ วัน นับแต่วันที่ครบกำหนด ตาม (๑)

- (๓) ติดตามทุก ๆ ๓๐ วัน จนกว่าจะทราบผลการดำเนินการ หรือสิ้นสุดการดำเนินการ

๖.๔.๓ กรณีเรื่องร้องเรียนเข้าข่ายการกระทำความผิดทางวินัย

- (๑) ติดตามผลครั้งที่ ๑ เมื่อครบกำหนด ๑๕-๓๐ วัน (นับแต่วันที่หน่วยงานได้รับหนังสือแจ้งให้ดำเนินการ)
- (๒) ติดตามผลครั้งที่ ๒ กรณีครบ ๓๐ - ๔๕ วัน นับแต่วันที่ครบกำหนดตาม (๑)
- (๓) ติดตามทุก ๆ ๓๐ วัน จนกว่าจะทราบผลการดำเนินการ หรือสิ้นสุดการดำเนินการ

๖.๕ การรายงานผลการดำเนินงานต่อผู้อำนวยการโรงเรียน

เมื่อรับเรื่องร้องเรียนและแจ้งเบาะแสการกระทำที่เข้าข่ายการทุจริตและประพฤติมิชอบ หน่วยจัดการเรื่องร้องเรียน ได้รับรายงานผลการพิจารณาจากหน่วยงานผู้พิจารณาดำเนินการเรื่องร้องเรียน ให้เสนอต่อผู้อำนวยการโรงเรียนเพื่อพิจารณาสั่งการดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้องหรือยุติเรื่องต่อไป

๖.๖ แจ้งผลการดำเนินการต่อผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแสการทุจริตประพฤติมิชอบ

เมื่อผู้อำนวยการมีคำวินิจฉัยตามที่ได้รับรายงานผลการดำเนินการ หน่วยจัดการเรื่องร้องเรียน จะแจ้งผลการดำเนินการให้ผู้ร้องเรียนทราบภายใน ๓ - ๗ วัน

๗. การตอบสนองต่อเรื่องร้องเรียน

ผู้ร้องเรียนสามารถร้องเรียนได้ในช่องทางที่กำหนดให้ โดยการให้ผู้ร้องเรียน ทำการบันทึกข้อมูลรายละเอียดการร้องเรียน ได้แก่ ชื่อผู้ร้องเรียน ที่อยู่ เบอร์โทรศัพท์ ชื่อหน่วยงาน หรือชื่อผู้ถูกร้องเรียน และเหตุที่ร้องเรียน ตามแบบฟอร์มเอกสารที่กำหนด เพื่อประโยชน์ในการแจ้ง ผลการดำเนินการกลับไปให้ผู้ร้องทราบ ซึ่งโรงเรียนขามแก่นนครจะรักษาเป็นความลับอย่างเคร่งครัด

๘. แนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

๘.๑ บุคคลใดพบเห็นผู้ปฏิบัติงานกระทำการทุจริตต่อหน้าที่และประพฤติมิชอบ หรือปฏิบัติหน้าที่โดยไม่ถูกต้องหรือไม่เหมาะสมให้เสนอเรื่องร้องเรียนต่อโรงเรียน

๘.๒ ให้กลุ่มกิจการนักเรียน เป็นหน่วยรับและดำเนินการทางธุรการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนการทุจริตต่อหน้าที่และประพฤติมิชอบ โดยมีหัวหน้าสำนักเป็นนายทะเบียนเรื่องร้องเรียนผู้ปฏิบัติงาน

๘.๓ เมื่อได้รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตต่อหน้าที่และประพฤติมิชอบ หรือเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการปฏิบัติหน้าที่ของผู้ปฏิบัติงานแล้ว นายทะเบียนเรื่องร้องเรียนผู้ปฏิบัติงานจะต้องเสนอเรื่องต่อผู้อำนวยการเพื่อพิจารณาวินิจฉัยสั่งการ

๘.๔ เมื่อผู้อำนวยการได้รับเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตต่อหน้าที่และประพฤติมิชอบ หรือเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการปฏิบัติหน้าที่ของผู้ปฏิบัติงานจากนายทะเบียนเรื่องร้องเรียนผู้ปฏิบัติงาน ผู้อำนวยการ

อาจสั่งการให้ผู้บังคับบัญชาของผู้ปฏิบัติงานที่ถูกร้องเรียนหรือผู้ปฏิบัติงานอื่น ดำเนินการแสวงหาข้อเท็จจริงเบื้องต้นและรวบรวมพยานหลักฐานในเรื่องร้องเรียนนั้น เพื่อให้ข้อเท็จจริงเพียงพอต่อการสอบสวนข้อเท็จจริงต่อไปก็ได้หรือจะตั้งคณะกรรมการสอบสวนข้อเท็จจริงก็ได้

๘.๕ เมื่อดำเนินการแสวงหาข้อเท็จจริงเบื้องต้นและรวบรวมพยานหลักฐานในเรื่องร้องเรียนแล้วหากพบว่ามีมูลการกระทำความผิดหรือมีข้อสงสัยว่าได้กระทำความผิดตามที่ถูกร้องเรียน ให้ผู้ที่ผู้อำนวยการมอบหมายเสนอเรื่องพร้อมพยานหลักฐานต่าง ๆ ผ่านนายทะเบียนเรื่องร้องเรียนผู้ปฏิบัติงาน เพื่อให้ผู้อำนวยการพิจารณา ในกรณีเป็นความผิดวินัยไม่ร้ายแรงผู้อำนวยการจะพิจารณาสั่งลงโทษ หรือแต่งตั้งคณะกรรมการสอบสวนข้อเท็จจริงก็ได้หากไม่มีมูลผู้อำนวยการอาจพิจารณายุติเรื่อง ในกรณีเป็นความผิดวินัยร้ายแรงผู้อำนวยการต้องแต่งตั้งคณะกรรมการสอบสวนข้อเท็จจริง

๘.๖ คณะกรรมการสอบสวนข้อเท็จจริง ดำเนินการสอบสวน รวบรวมพยานหลักฐานและรายงานผลการสอบสวน หากไม่มีมูลผู้อำนวยการอาจพิจารณายุติเรื่อง หากมีมูลผู้อำนวยการจะพิจารณาสั่งลงโทษในกรณีเป็นความผิดวินัยไม่ร้ายแรง หรือแต่งตั้งคณะกรรมการสอบสวนทางวินัย แต่หากเป็นความผิดวินัยร้ายแรงผู้อำนวยการจะต้องตั้งคณะกรรมการสอบสวนทางวินัย

๘.๗ คณะกรรมการสอบสวนทางวินัย ดำเนินการสอบสวน รวบรวมพยานหลักฐาน และเสนอรายงานการสอบสวน ให้ผู้อำนวยการพิจารณา หากไม่มีความผิดให้ผู้อำนวยการพิจารณายุติเรื่อง หากมีความผิดวินัยให้ผู้อำนวยการสั่งลงโทษ

๘.๘ หากมีความผิดทางแพ่งหรือทางอาญา โรงเรียนจะดำเนินการตามกฎหมายต่อไป หากมีความผิดทางละเมิด ผู้อำนวยการจะต้องแต่งตั้งคณะกรรมการสอบข้อเท็จจริงความรับผิดชอบละเมิด เพื่อให้ผู้กระทำความผิดชดใช้ความรับผิดชอบตามกฎหมาย

๘.๙ เมื่อคณะกรรมการสอบสวนดำเนินการสอบสวนแล้วเสร็จ และเสนอรายงานการสอบสวนพร้อมพยานหลักฐานต่อผู้อำนวยการเพื่อพิจารณาสั่งการแล้ว ให้นายทะเบียนเรื่องร้องเรียนผู้ปฏิบัติงานกร่างหนังสือรายงานความคืบหน้าหรือหนังสือแจ้งผลการพิจารณาเรื่องร้องเรียนการทุจริตต่อหน้าที่และประพฤติมิชอบหรือเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการปฏิบัติหน้าที่ของผู้ปฏิบัติงาน เสนอต่อผู้อำนวยการเพื่อพิจารณาลงนามถึงผู้ร้องเรียน หรือส่วนราชการ หรือหน่วยงานของรัฐ

๙. มาตรการจัดการเรื่องร้องเรียนทุจริตและประพฤติมิชอบของโรงเรียนขามแก่นนคร

เพื่อเป็นการส่งเสริมความเข้าใจที่ถูกต้องแก่ผู้บริหาร ผู้ปฏิบัติงาน และบุคลากรของโรงเรียน รวมทั้งสร้างความเชื่อมั่นให้กับองค์กรชุมชน และประชาชนผู้รับบริการ ว่าสถาบันจะดำเนินงานและผู้ปฏิบัติงานจะปฏิบัติหน้าที่ด้วยความรวดเร็ว โปร่งใส เป็นธรรม และปลอดจากการทุจริตหรือประพฤติมิชอบ สถาบันจึงได้กำหนดมาตรการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต ดังนี้

๙.๑ กำหนดให้การร้องเรียนการทุจริตสามารถร้องเรียนได้หลายช่องทาง และเข้าถึงได้ง่าย เพื่ออำนวยความสะดวกให้กับองค์กรชุมชน ประชาชน และผู้แจ้งเบาะแสการกระทำความผิด การทุจริตและการประพฤติ

มิชอบ และให้ถือว่าเรื่องร้องเรียนที่สถาบันได้รับเป็นความลับสูงสุด และดำเนินการด้วยความระมัดระวัง รอบคอบ และถูกต้องตามที่กฎหมาย ระเบียบ และข้อบังคับกำหนด

๙.๒ โรงเรียนมีกระบวนการ ขั้นตอน และวิธีการจัดการเรื่องร้องเรียน และมีการแจ้งผล การพิจารณาเรื่องร้องเรียนเป็นหนังสือถึงผู้ร้องเรียน

๙.๓ มีกลไก ระเบียบ ข้อบังคับ ในการกำกับติดตามเรื่องร้องเรียน

๙.๔ มีการรายงานข้อมูลสถิติเรื่องร้องเรียนต่อกระทรวงที่สังกัด และนำข้อมูลสถิติดังกล่าวมาวิเคราะห์ เพื่อแก้ไขปัญหาและอุปสรรคในการจัดการเรื่องร้องเรียน และวางนโยบายหรือมาตรการในการป้องกันการ ทุจริตและประพฤติมิชอบของผู้ปฏิบัติงาน

๙.๕ นำข้อมูลสถิติมาเป็นแนวทางในการจัดทำแผนปฏิบัติการด้านการป้องกันปราบปรามการทุจริต และประพฤติมิชอบของสถาบัน

กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน

