

คู่มือ/แนวทาง

การปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียน

การทุจริต และพหุติมิชอบ



โรงเรียนวัดสันติคีรีรมย์

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุราษฎร์ธานี เขต ๒

สำนักงานคณะกรรมการศึกษาขั้นพื้นฐาน

กระทรวงศึกษาธิการ

คำนำ

การป้องกันและปราบปรามการทุจริตและความโปร่งใส ถือเป็นสิ่งสำคัญในการตรวจสอบความถูกต้อง และป้องกันไม่ให้เกิดการทุจริตนำไปสู่การสร้างความไว้วางใจซึ่งกันและกัน รวมถึงเป็นการควบคุมการดำเนินงานกำหนดทิศทางของการป้องกันการทุจริตและประพฤติมิชอบเพื่อให้หน่วยงานปราศจากการทุจริต และเพื่อพัฒนาหน่วยงานให้มี คุณธรรม จริยธรรม

โรงเรียนวัดสันติคีรีมย์ จึงจัดทำคู่มือ/แนวทางการปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ เพื่อเป็นหลักเกณฑ์ขั้นตอนวิธีปฏิบัติงานให้สอดคล้องกับกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ หวังเป็นอย่างยิ่งว่า คู่มือ/แนวทางการปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ จะเป็นประโยชน์สำหรับหน่วยงาน และบุคลากรในการนำไปปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ

โรงเรียนวัดสันติคีรีมย์

บทนำ

๑. หลักการและเหตุผล

การต่อต้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ ถือเป็นสิ่งสำคัญในการควบคุมการดำเนินงานและเป็นการกำหนดทิศทางวงรอบการดำเนินงาน การป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ พร้อมทั้งเป็นการส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรมของส่วนราชการ โดยให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติ ว่าด้วย การป้องกันและปราบปรามการทุจริต เพื่อใช้เป็นเครื่องมือสำคัญในการสร้างการมีส่วนร่วมจากทุกภาคี เครือข่ายด้านการป้องกันและปราบปรามการทุจริตคอร์รัปชัน การส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรมทั้งภาครัฐ ภาคเอกชน โดยร่วมกัน เพื่อกำหนดเป้าหมายการพัฒนากลยุทธ์ไปสู่การปฏิบัติตามแผนงาน/โครงการที่วางไว้ สู่เป้าหมายเดียวกัน การกำหนดมาตรการปลูกจิตสำนึกป้องกันปราบปรามและสร้างเครือข่ายในการป้องกันและปราบปรามการทุจริต มุ่งเน้นป้องกันการทุจริตโดยร่วมกำหนดเป้าหมายการพัฒนากลยุทธ์ การป้องกันการส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรมไปสู่การปฏิบัติ ตามแผนงาน โครงการที่วางไว้ไปสู่เป้าหมายเดียวกันคือความสำเร็จอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ประชาชนได้รับการบริการที่ดีมีความพึงพอใจเชื่อมั่นและศรัทธา ต่อการบริหารราชการของหน่วยงาน นอกจากนี้การรับแจ้งเบาะแสและร้องเรียนประสานติดตามหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการจัดการเรื่องร้องเรียนทุจริตและประพฤติมิชอบจากช่องทางทั้ง ๓ ช่องทาง ประกอบด้วย ๑.) เว็บไซต์โรงเรียนวัดสันติคีรีรมย์ <https://www.stkrr.ac.th> หรือทางเฟซบุ๊กโรงเรียนสันติคีรีรมย์ ๒.) ร้องเรียนผ่านทางโทรศัพท์ ๐๙๙-๓๑๕-๖๒๙ และ ๓.) ร้องเรียนด้วยตนเอง : แบบคำร้องเรียน แจ้งเบาะแสดการทุจริตและประพฤติมิชอบในโรงเรียนวัดสันติคีรีรมย์ โดยข้อร้องเรียนต่าง ๆ ทางโรงเรียนสันติคีรีรมย์ จำเป็นต้องดำเนินการเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน อันก่อให้เกิดรูปธรรม มีมาตรฐาน ประสิทธิภาพและประสิทธิผล สามารถแก้ไขปัญหาของประชาชน สร้างภาพลักษณ์และความเชื่อมั่นตอบสนองความต้องการของประชาชนเป็นสำคัญภายใต้การอภิบาลระบบการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ คือ การป้องกัน ส่งเสริม การรักษาการฟื้นฟูบนพื้นฐานของหลักธรรมาภิบาล (GOOD GOVERNANCE) ของระบบอย่างสูงสุดและยั่งยืนต่อไป

๒. วัตถุประสงค์

๑.) เพื่อให้บุคลากรผู้เกี่ยวข้องหรือเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบสามารถนำไปเป็นกรอบแนวทางการดำเนินงานให้เกิดรูปธรรม ปฏิบัติงานตามมาตรฐานกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด ด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

๒.) เพื่อให้มั่นใจว่ากระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบใช้เป็นแนวทางการปฏิบัติงานตามขั้นตอน ที่สอดคล้องกับข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์ และกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ อย่างครบถ้วนและมีประสิทธิภาพ

๓.) เพื่อเป็นหลักฐานแสดงขั้นตอนและวิธีการปฏิบัติงาน ที่สามารถถ่ายทอดให้กับผู้เข้ามาปฏิบัติงานใหม่ พัฒนาให้การทำงานเป็นมืออาชีพรวมทั้งแสดงหรือเผยแพร่ให้กับบุคคลภายนอกหรือผู้ให้บริการให้สามารถเข้าใจและประโยชน์จากการกระบวนการที่มีอยู่รวมถึงเสนอแนะปรับปรุงกระบวนการในการปฏิบัติงาน

๔.) เพื่อพิทักษ์สิทธิของประชาชนและผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ

๓. บทบาทหน้าที่ของหน่วยงานที่รับผิดชอบ

มีบทบาทหน้าที่ในการดำเนินการเสริมสร้างความแข็งแกร่งและเป็นเครือข่ายสำคัญในการขับเคลื่อนนโยบายและมาตรการต่าง ๆ ในการต่อต้านการทุจริตในองค์กรรวมทั้งบูรณาการเชื่อมโยงกับศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชัน

๑.) เสนอแนะแก่หัวหน้าส่วนราชการเกี่ยวกับการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบของส่วนราชการรวมทั้งจัดทำแผนปฏิบัติการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบของส่วนราชการให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและนโยบายของรัฐบาลที่เกี่ยวข้อง

๒.) ประสาน เร่งรัดและกำกับให้หน่วยงานในสังกัดดำเนินการตามแผนปฏิบัติการป้องกันและปราบปราม การทุจริตและประพฤติมิชอบของส่วนราชการ

๓.) ดำเนินการเกี่ยวกับข้อร้องเรียนการทุจริตการปฏิบัติหรือการละเว้น การปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบของเจ้าหน้าที่ในส่วนราชการ

๔.) คຸ້ມครองจริยธรรมตามประมวลจริยธรรมข้าราชการ

๕.) ประสานงานที่เกี่ยวข้องกับการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบและการคຸ້ມครองจริยธรรมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๖.) ติดตาม ประเมินผล และจัดทำรายงานการป้องกันและปราบปรามการทุจริต และประพฤติมิชอบและการคຸ້ມครองจริยธรรม เสนอหัวหน้าส่วนราชการและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๗.) ปฏิบัติงานสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องหรือที่ได้รับมอบหมาย

๔. การร้องเรียน/แจ้งเบาะแส

๑) เว็บไซต์โรงเรียนวัดสันติคีรีธรรม์ศูนย์รับแจ้งเบาะแสเรื่องทุจริตคอร์รัปชัน <https://www.stkrr.ac.th>

๒) โทรศัพท์ ๐๗๗-๓๑๘-๖๒๗ โรงเรียนวัดสันติคีรีธรรม์

๓) แบบคำร้องเรียนแจ้งเบาะแสการทุจริตและประพฤติมิชอบ ใน โรงเรียนวัดสันติคีรีธรรม์

๕. หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสและประพฤติมิชอบในโรงเรียนวัดสันติคีรีธรรม์

๑) ชื่อที่อยู่ของผู้ร้องเรียน/ผู้แจ้งเบาะแส

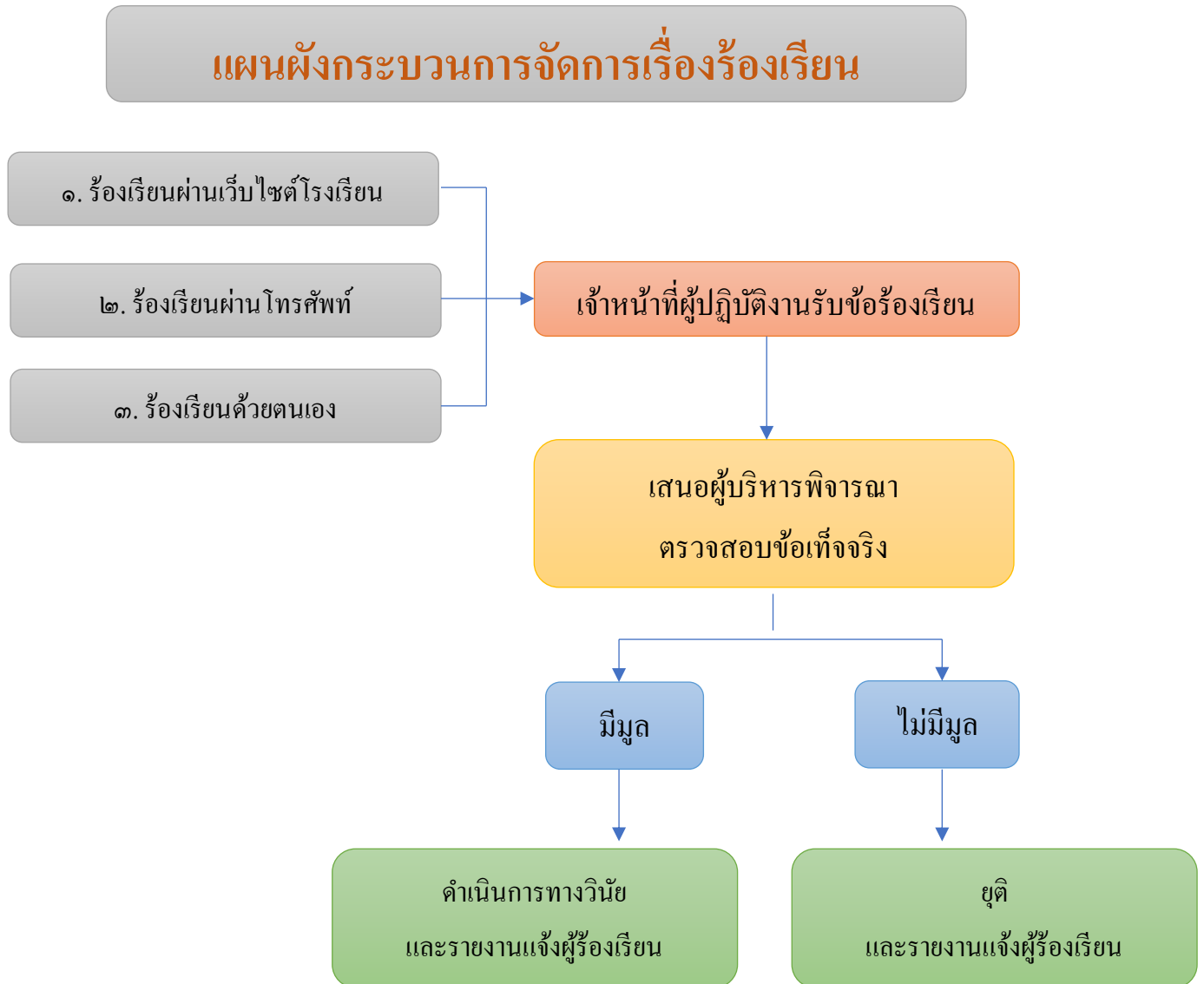
๒) ชื่อ-สกุล ผู้ถูกร้องเรียน

๓) ข้อเท็จจริงหรือพฤติการณ์ประกอบเรื่องร้องเรียน/เรื่องแจ้งเบาะแสปราศฎอย่างชัดเจนว่ามีมูลข้อเท็จจริง หรือชี้ช่องทางการแจ้งเบาะแส/ช่วงเวลาการกระทำผิด เกี่ยวกับการทุจริตของเจ้าหน้าที่/หน่วยงานชัดเจนเพียงพอที่สามารถดำเนินการสืบสวนสอบสวนได้

๔) ระบุพยานเอกสาร พยานวัตถุและพยานบุคคล (ถ้ามี)

๕) ใช้ถ้อยคำสุภาพหรือข้อความสุภาพ

๖. แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและความประพฤติมิชอบ



๗. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน/หน่วยงานที่รับผิดชอบ

๑) หน่วยงานรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบจากช่องทางการร้องเรียน

๗ ช่องทาง

๒) คัดแยก วิเคราะห์เนื้อหาของเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ

๓) สรุปความเห็นเสนอและจัดทำหนังสือถึงผู้บังคับบัญชาทราบและพิจารณา

๔) ส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการ/ตอบข้อซักถามชี้แจงข้อเท็จจริง

๕) แจ้งผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์เพื่อทราบเบื้องต้นภายใน ๑๕ วัน

๖) รับรายงานและติดตามความก้าวหน้าผลการดำเนินงานจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๗) เก็บข้อมูลในระบบสารบรรณเพื่อการประมวลผลและสรุปวิเคราะห์เสนอผู้บริหาร

๘) ดำเนินการจัดเก็บเรื่อง

๘. การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ

ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบที่เข้ามายังหน่วยงานจากช่องทางต่าง ๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนดดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องเรียน เพื่อประสานหาทางแก้ไข	หมายเหตุ
ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์	ทุกวัน	ภายใน ๑๕ วันทำการ	
ร้องเรียนผ่านโทรศัพท์	ทุกวัน	ภายใน ๑๕ วันทำการ	
ร้องเรียนด้วยตนเอง	ทุกวัน	ภายใน ๑๕ วันทำการ	