



โรงเรียนบ้านโพนค้อ

คู่มือแนวปฏิบัติการจัดการร้องเรียนการทุจริต  
และประพฤติมิชอบ

# โรงเรียนบ้านโพนค้อ

สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาศรีสะเกษ เขต 1  
สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน  
กระทรวงศึกษาธิการ



## No Gift Policy

งดให้ของขวัญรวมถึงผลประโยชน์อื่นใด  
ในกรรมการทำงาน



นางรัญภาณูจน์ กาสตโรจน์  
ผู้อำนวยการโรงเรียนบ้านโพนค้อ



โรงเรียนบ้านโพนค้อ จังหวัดศรีสะเกษ  
สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาศรีสะเกษเขต๑  
กระทรวงศึกษาธิการ

## คำนำ

คู่มือการปฏิบัติงาน การจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตของเจ้าหน้าที่ จัดทำขึ้นเพื่อให้เจ้าหน้าที่ โรงเรียนบ้านโพนค้อใช้แนวทางในการปฏิบัติงานในการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตของเจ้าหน้าที่ให้มีมาตรฐานเดียวกันและเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อให้การดำเนินงานจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตของ โรงเรียนบ้านโพนค้อมีขั้นตอน/กระบวนการและแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน เพื่อสร้าง มาตรฐานการปฏิบัติงานที่มุ่งไปสู่การบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กรอย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อเผยแพร่ให้กับ ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสียของโรงเรียนบ้านโพนค้อทราบกระบวนการ และเพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติ ตามข้อกำหนดระเบียบหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียนที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอและมี ประสิทธิภาพ

นางธัญกาญจน์ ภาสตรโจนันต์ ผู้อำนวยการโรงเรียนบ้านโพนค้อ คณะกรรมการการศึกษาขั้น พื้นฐาน คณะครู และบุคลากรทางการศึกษา ให้การสนับสนุนและเอื้อเฟื้อข้อมูลในการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานเล่มนี้ สำเร็จด้วยดี

หวังเป็นอย่างยิ่งว่าคู่มือการปฏิบัติงาน การจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตของเจ้าหน้าที่ เล่มนี้ จะอำนวยความสะดวกแก่ผู้ที่ต้องการศึกษาแนวทางการปฏิบัติขั้นตอนการร้องเรียนการทุจริต หากมีข้อผิดพลาด ประการใดผู้จัดทำ ขออภัย ณ ที่นี้ด้วย

ผู้บริหารโรงเรียนบ้านโพนค้อและคณะครู

## สารบัญ

เรื่อง	หน้า
<b>บทที่ 1 บทนำ</b>	
หลักการและเหตุผล	๑
วัตถุประสงค์การจัดทำคู่มือ	๑
การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียนเรื่องราวโรงเรียนบ้านโพนค้อ	๒
ขอบเขต	๒
สถานที่ตั้ง	๓
หน้าที่ความรับผิดชอบ	๓
<b>บทที่ 2 ประเด็นที่เกี่ยวข้องกับการร้องเรียน</b>	
คำจำกัดความ	๔
ช่องทางการร้องเรียน	๕
<b>บทที่ 3 แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์</b>	๖
<b>บทที่ ๔ ระบบการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต</b>	
หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริต	๗
บทบาทหน้าที่รับผิดชอบของหน่วยงาน	๗
<b>บทที่ 5 ขั้นตอนการปฏิบัติงาน</b>	๘
<b>ภาคผนวก</b>	
หนังสือร้องเรียนการทุจริตของข้าราชการ	๑๐
แบบคำร้องทุกข์/ร้องเรียน (ด้วยตนเอง) (แบบคำร้องเรียน ๑)	๑๑
แบบคำร้องทุกข์/ร้องเรียน (โทรศัพท์) (แบบคำร้องเรียน ๒)	๑๒
แบบแจ้งการรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน (ตอบขอร้องเรียน ๑)	๑๓
แบบแจ้งการรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน (ตอบขอร้องเรียน ๑)	๑๔

## บทที่ ๑

### บทนำ

#### ๑. หลักการและเหตุผล

ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.๒๕๕๖ ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการ มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการที่มีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ และมีการประเมินผลการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ

ประกอบกับสำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติได้ทำบันทึกข้อตกลงความร่วมมือกับกระทรวงมหาดไทยโดยกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น Integrity and Transparency Assessment (ITA) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๓ โดยสำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติเสนอการบูรณาการเครื่องมือการประเมินคุณธรรมการดำเนินงาน (Integrity Assessment) และดัชนีวัดความโปร่งใสของหน่วยงานภาครัฐของสำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ

จึงได้จัดทำคู่มือปฏิบัติงานการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตของโรงเรียนบ้านโพนคือเพื่อเป็นกรอบหรือแนวทางในการปฏิบัติงาน

#### ๒. วัตถุประสงค์การจัดทำคู่มือ

๑. เพื่อให้เจ้าหน้าที่โรงเรียนบ้านโพนคือใช้แนวทางในการปฏิบัติงานในการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตของเจ้าหน้าที่ให้มีมาตรฐานเดียวกันและเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

๒. เพื่อให้การดำเนินงานจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตของโรงเรียนบ้านโพนคือมีขั้นตอน/กระบวนการและแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน

๓. เพื่อสร้างมาตรฐานการปฏิบัติงานที่มุ่งไปสู่การบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กรอย่างมีประสิทธิภาพ

๔. เพื่อเผยแพร่ให้กับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสียของโรงเรียนบ้านโพนคือทราบกระบวนการ

๕. เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนดระเบียบหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียนที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอและมีประสิทธิภาพ

### ๓. การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียนเรื่องราวโรงเรียนบ้านโพนค้อ

ตามประกาศคณะกรรมการรักษาความสงบแห่งชาติฉบับที่ ๙๖/๒๕๕๗ เมื่อวันที่ ๑๗ กรกฎาคม ๒๕๕๗ เรื่องการจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารงานระดับจังหวัดและให้ศูนย์ดำรงธรรมโรงเรียนบ้านโพนค้อ อยู่ภายใต้กำกับดูแลของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสุรินทร์ จัดตั้งเพื่อเป็นศูนย์ในการรับเรื่องราวร้องทุกข์และให้บริการข้อมูลข่าวสารให้คำปรึกษาหารือเรื่องปัญหาความต้องการและข้อเสนอแนะของประชาชน

### ๔. ขอบเขต

#### ๑. กรณีเรื่องร้องเรียนทั่วไป

- ๑.๑ สอบถามข้อมูลเบื้องต้นจากผู้ขอรับบริการถึงความประสงค์ของการขอรับบริการ
  - ๑.๒ ดำเนินการบันทึกข้อมูลของผู้ขอรับบริการเพื่อเก็บไว้เป็นฐานข้อมูลของผู้ขอรับบริการจากศูนย์บริการ
  - ๑.๓ แยกประเภทงานบริการตามความประสงค์ของผู้รับบริการ เช่น ปกติกษากฎหมาย, ขออนุมัติ/อนุญาต, ขอร้องเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแสหรือร้องเรียนเรื่องร้องเรียนจัดซื้อจัดจ้าง
  - ๑.๔ ดำเนินการให้คำปรึกษาตามประเภทงานบริการเพื่อตอบสนองความประสงค์ของผู้ขอรับบริการ
  - ๑.๕ เจ้าหน้าที่ดำเนินการเพื่อตอบสนองความประสงค์ของผู้ขอรับบริการ
- กรณีข้อร้องเรียนทั่วไปเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ/ที่ปรึกษากฎหมายจะให้ข้อมูลกับผู้ขอรับบริการในเรื่องที่ผู้ขอรับบริการต้องการทราบเมื่อให้คำปรึกษาเรียบร้อยแล้วเรื่องที่ขอรับบริการถือว่ายุติ
- กรณีขออนุมัติ/อนุญาตเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจะให้ข้อมูลกับผู้ขอรับบริการในเรื่องที่ผู้ขอรับบริการต้องการทราบและดำเนินการรับเรื่องดังกล่าวไว้ หัวหน้าสำนักปลัด หรือหน่วยงานผู้รับผิดชอบเป็นผู้พิจารณาส่งต่อให้กับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไป ภายใน ๑-๒ วัน
  - กรณีข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแสเจ้าหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าขนอนจะให้ข้อมูลกับผู้ขอรับบริการในเรื่องที่ผู้ขอรับบริการต้องการทราบและเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบดำเนินการรับเรื่องดังกล่าวไว้ และหัวหน้าหน่วยงานเป็นผู้พิจารณาส่งต่อให้กับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไปภายใน ๑-๒ วัน
  - กรณีขออนุมัติ/อนุญาต, ขอร้องเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแสให้ผู้ขอรับบริการรอการติดต่อกลับหรือสามารถติดตามเรื่องกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง หากมิได้รับการติดต่อกลับจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องภายใน ๑๕ วัน ให้ติดต่อกลับที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนโรงเรียนบ้านโพนค้อโทรศัพท์ ๐๘๐-๑๗๑๗๔๖๒

## ๒.กรณีขอร้องเรียนเกี่ยวกับจัดซื้อจัดจ้าง

๒.๑ สอบถามข้อมูลเบื้องต้นจากผู้ขอรับบริการถึงความประสงค์ของการขอรับบริการ

๒.๒ ดำเนินการบันทึกข้อมูลของผู้รับบริการเพื่อเก็บไว้เป็นหลักฐานข้อมูลของผู้รับบริการ  
จากเจ้าหน้าที่รับผิดชอบ

๒.๓ แยกประเภทงานร้องเรียน เรื่องร้องเรียนจัดซื้อจัดจ้างให้กับผู้อำนวยการกองคลังเพื่อ  
เสนอเรื่องให้กับผู้บังคับบัญชาตามลำดับชั้นพิจารณาความเห็น

- กรณีขอร้องเรียนเกี่ยวกับจัดซื้อจัดจ้างเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ/ที่ปรึกษากฎหมายจะให้ข้อมูล  
กับผู้ขอรับบริการในเรื่องที่ผู้ขอรับบริการต้องการทราบ เมื่อให้คำปรึกษาเรียบร้อยแล้วเรื่องที่ขอรับบริการถือ  
ว่ายุติ

- กรณีขอร้องเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแสเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้างเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบของ  
โรงเรียนบ้านโพนค้อ จะให้ข้อมูลกับผู้ขอรับบริการในเรื่องที่ผู้ขอรับบริการต้องการทราบและเจ้าหน้าที่  
ผู้รับผิดชอบจะดำเนินการรับเรื่องดังกล่าวไว้ และหัวหน้าหน่วยงานเป็นผู้พิจารณาส่งต่อให้กับหน่วยงานที่  
เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไปภายใน ๑-๒ วัน

- กรณีขอร้องเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแสเรื่องจัดซื้อจัดจ้างให้ผู้ขอรับบริการรอดูการติดต่อ  
กลับหรือสามารถติดตามเรื่องกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง หากไม่ได้รับการติดต่อกลับจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง  
ภายใน ๑-๒ วัน ให้ติดต่อกลับที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนโรงเรียนบ้านโพนค้อ โทรศัพท์ ๐๘๐-๑๗๑๗๔๖๒

## ๕.สถานที่ตั้ง

ตั้งอยู่ ณ ที่ทำการโรงเรียนบ้านโพนค้อ๑๒๖ หมู่ ๖ ตำบลโพนค้อ อำเภอเมือง จังหวัดศรีสะเกษ

## ๖.หน้าที่ความรับผิดชอบ

เป็นศูนย์กลางในการรับเรื่องราวร้องทุกข์และให้บริการข้อมูลข่าวสารให้คำปรึกษารับเรื่องปัญหาความ  
ต้องการและข้อเสนอแนะของประชาชน

## บทที่ ๒

### ประเด็นที่เกี่ยวข้องกับการร้องเรียน

#### คำจำกัดความ

ผู้รับบริการ	<p>หมายถึงผู้ที่มารับบริการจากส่วนราชการและประชาชนทั่วไป</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- ผู้รับบริการประกอบด้วย</li> <li>- หน่วยงานของรัฐ/เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานของรัฐ/เอกชน / หรือบุคคล/นิติบุคคล</li> </ul> <p><b>* หน่วยงานของรัฐ</b> ได้แก่กระทรวงทบวงกรมหรือส่วนราชการที่เรียกชื่ออย่างอื่นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรัฐวิสาหกิจและให้หมายความรวมถึงองค์กรอิสระองค์การมหาชนหน่วยงานในกำกับของรัฐและหน่วยงานอื่นใดในลักษณะเดียวกัน</p> <p><b>**เจ้าหน้าที่ของรัฐ</b> ได้แก่ข้าราชการพนักงานราชการลูกจ้างประจำลูกจ้างชั่วคราวและผู้ปฏิบัติงานประเภทอื่นไม่ว่าจะเป็นการแต่งตั้งในฐานะเป็นกรรมการหรือฐานะอื่นใดรวมทั้งผู้ซึ่งได้รับแต่งตั้งและถูกสั่งให้ออกปฏิบัติงานให้แก่หน่วยงานของรัฐ</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- บุคคล/หน่วยงานอื่นที่ไม่ใช่หน่วยงานของรัฐ</li> <li>- ผู้ให้บริการตลาดกลางทางอิเล็กทรอนิกส์</li> <li>- ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียประกอบด้วย</li> <li>- ผู้ค้ากับหน่วยงานของรัฐ</li> <li>- ผู้มีสิทธิรับเงินจากทางราชการที่ไม่ใช่เจ้าหน้าที่ของรัฐ</li> </ul>
ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	<p>หมายถึงผู้ที่ได้รับผลกระทบทั้งทางบวกและทางลบทั้งทางตรงและทางอ้อมจากการดำเนินการของส่วนราชการเช่นประชาชนในชุมชน/หมู่บ้านเขตตำบลโพ้นคือ</p>
การจัดการข้อร้องเรียน	<p>หมายถึงมีความหมายครอบคลุมถึงการจัดการในเรื่องข้อร้องเรียน</p> <p>ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น/คำชมเชย/การสอบถามหรือร้องขอข้อมูล</p>
ผู้ร้องเรียน	<p>หมายถึงประชาชนทั่วไป /ผู้มีส่วนได้เสียที่มาติดต่ออย่างศูนย์รับเรื่องร้องเรียน</p> <p>โรงเรียนบ้านโพ้นคือ ผ่านช่องทางต่างๆโดยมี</p> <p>วัตถุประสงค์ครอบคลุมการร้องเรียน/การให้ข้อเสนอแนะ/</p> <p>การให้ข้อคิดเห็น/การชมเชย/การร้องขอข้อมูล</p>
ช่องทางการรับข้อร้องเรียน	<p>หมายถึงช่องทางต่างๆที่ใช้ในการรับเรื่องร้องเรียนเช่นติดต่อด้วยตนเองร้องเรียนทางโทรศัพท์/ เว็บไซต์/ Facebook</p>
เจ้าหน้าที่	<p>หมายถึงเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน</p>
ข้อร้องเรียน	<p>หมายถึงแบ่งเป็นประเภท ๒ ประเภท คือเช่น</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- ข้อร้องเรียนทั่วไปเช่นเรื่องราวร้องทุกข์ทั่วไปข้อคิดเห็น</li> </ul>

คำร้องเรียน	<p>ข้อเสนอแนะคำชมเชยสอบถามหรือร้องขอข้อมูลการร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพและการให้บริการของหน่วยงาน</p> <p>- การร้องเรียนเกี่ยวกับความไม่โปร่งใสของการจัดซื้อจัดจ้าง เป็นต้น</p> <p>หมายถึงคำหรือข้อความที่ผู้ร้องเรียนกรอกตามแบบฟอร์มที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์หรือระบบการรับคำร้องเรียนเองมีแหล่งที่สามารถตอบสนองหรือมีรายละเอียดอย่างชัดเจนหรือมีนัยสำคัญที่เชื่อถือได้</p>
การดำเนินการเรื่องร้องเรียน	<p>หมายถึงเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่ได้รับผ่านช่องทางการร้องเรียนต่างๆมาเพื่อทราบหรือพิจารณาดำเนินการแก้ไขปัญหาตามอำนาจหน้าที่</p>
การจัดการเรื่องร้องเรียน	<p>หมายถึงกระบวนการที่ดำเนินการในการแก้ไขปัญหาตามเรื่องร้องเรียนที่ได้รับให้ได้รับการแก้ไขหรือบรรเทาความเดือดร้อนจากการดำเนินงาน</p>

### ช่องทางการร้องเรียน

- ๑) โรงเรียนบ้านโพนค้อ
- ๒) ยื่นโดยตรง (จดหมาย/บัตรสนเท่ห์/เอกสาร)
- ๓) ร้องเรียนผ่านตู้ /กล่องรับความคิดเห็น (จดหมาย/บัตรสนเท่ห์/เอกสาร)
- ๔) ไปรษณีย์ปกติ (จดหมาย/บัตรสนเท่ห์/เอกสาร)
- ๕) โทรศัพท์ ๐๘๐-๑๗๑๗๔๖๒
- ๖) Email banphonkhoschool@gmail.com
- ๗) ร้องเรียนทาง

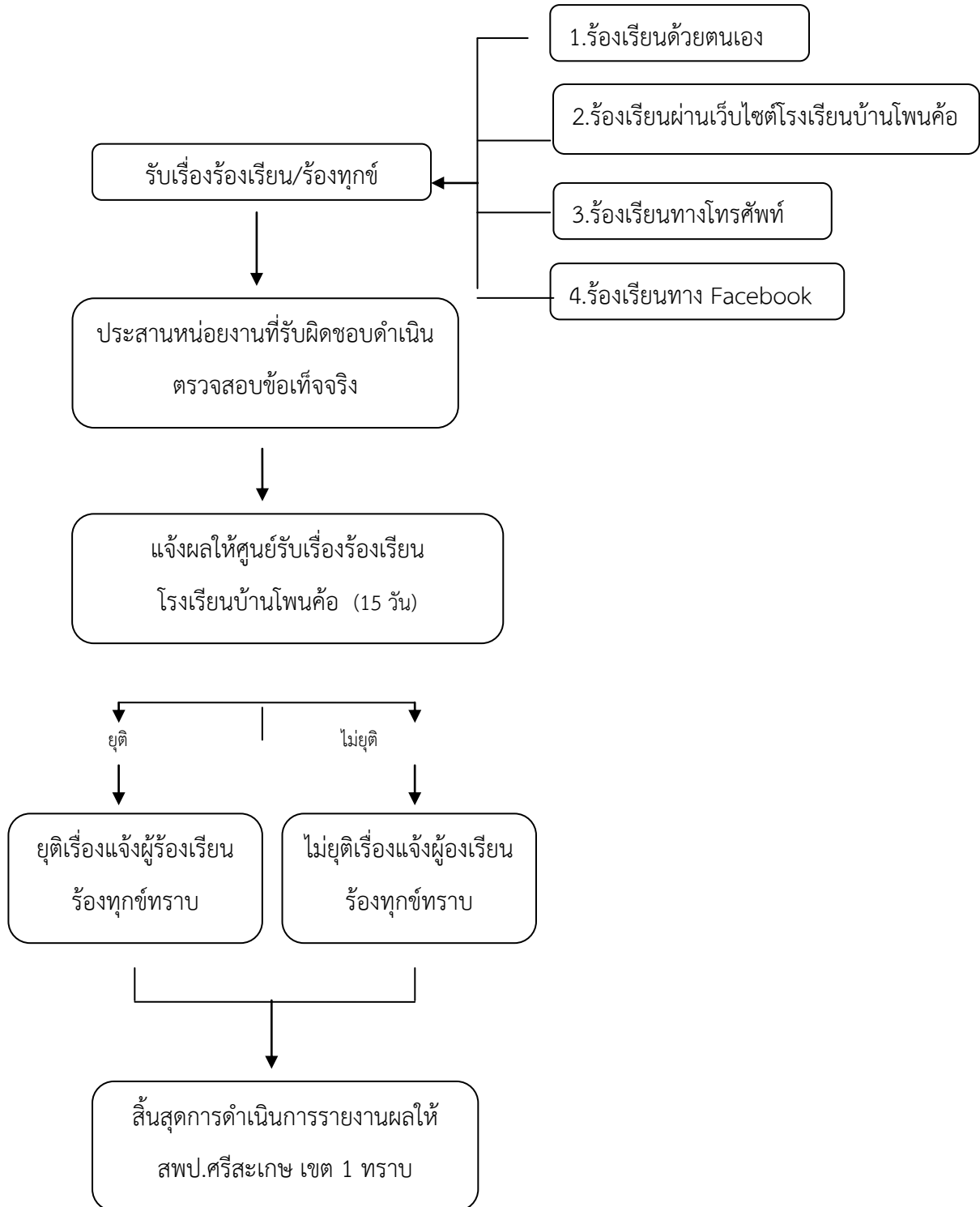
-<http://phonkho.ssk.in.th/>

-[https://www.facebook.com/phonkho.school?locale=th\\_TH](https://www.facebook.com/phonkho.school?locale=th_TH)





บทที่ ๓  
แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์



## บทที่ ๔

### ระบบการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต

#### ๔.๑ บทบาทหน้าที่รับผิดชอบของหน่วยงาน

มีบทบาทหน้าที่ในการดำเนินการเสริมสร้างความเข้มแข็งและเครือข่ายสำคัญในการขับเคลื่อนนโยบายและมาตรการต่างๆ ในการต่อต้านการทุจริตในหน่วยงาน มีอำนาจหน้าที่ ดังนี้

๑. จัดทำแผนปฏิบัติการป้องกันและปราบปรามการทุจริตของส่วนราชการ ให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริตภาครัฐและนโยบายของรัฐบาลที่เกี่ยวข้อง
๒. ประสาน เร่งรัด และกำกับในเจ้าหน้าที่ผู้เกี่ยวข้อง ดำเนินการตามแผนปฏิบัติการป้องกันการทุจริตของหน่วยงาน
๓. ดำเนินการเกี่ยวกับข้อร้องเรียนการทุจริต การปฏิบัติหรือการละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน
๔. ปฏิบัติงานร่วมกับ หรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง หรือได้รับมอบหมาย

#### ๔.๒ หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริต

๔.๒.๑ ใช้ถ้อยคำหรือข้อความสุภาพ ประกอบด้วย

- ๑) ชื่อ ที่อยู่ของผู้ร้องเรียนชัดเจน
- ๒) วัน เดือน ปีของหนังสือร้องเรียน
- ๓) ข้อเท็จจริง หรือพฤติการณ์ของเรื่องที่ร้องเรียน ปรากฏอย่างชัดเจนว่ามีมูลข้อเท็จจริงเกี่ยวกับการทุจริตของเจ้าหน้าที่หรือหน่วยงานชัดเจนเพียงพอที่สามารถดำเนินการสืบสวนหรือสอบสวนได้

๔) ระบุพยานเอกสาร พยานวัตถุและพยานบุคคล (ถ้ามี)

๔.๒.๒ ข้อร้องเรียน ต้องเป็นเรื่องจริงที่มีมูลเหตุ มิได้หวังสร้างกระแสหรือสร้างข่าวที่เสียหายต่อบุคคลอื่นหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๔.๒.๓ เป็นเรื่อง que ผู้ร้องเรียนได้รับความไม่ชอบธรรม อันเนื่องมาจากการปฏิบัติหน้าที่ต่างๆ ของเจ้าหน้าที่

๔.๒.๔ ไม่เป็นคำร้องเรียนที่เข้าลักษณะดังต่อไปนี้

- ๑) คำร้องเรียน ที่เข้าสู่กระบวนการยุติธรรมแล้ว หรือเป็นเรื่องที่ศาลได้มีคำพิพากษาหรือคำสั่งถึงที่สุดแล้ว
  - ๒) ทำร้องเรียนที่เกิดจากการโต้แย้งสิทธิระหว่างบุคคลต่อบุคคลด้วยกัน
- นอกเหนือจากหลักเกณฑ์ดังกล่าวแล้ว ให้อยู่ในดุลพินิจของผู้บริหารว่าจะรับไว้พิจารณาหรือไม่เป็นเรื่องเฉพาะกรณี

## บทที่ ๕

### ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

๕.๑ กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตผู้ร้องเรียนยื่นเรื่องร้องเรียนผ่านทางช่องทางต่างๆ ของโรงเรียนบ้านโพนค้อโดยให้เจ้าหน้าที่ผู้เกี่ยวข้องดำเนินการตามขั้นตอน ดังนี้

๕.๑.๑ เจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตตามช่องทางต่างๆ

๕.๑.๒ เจ้าหน้าที่ประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง

๕.๑.๓ เจ้าหน้าที่ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง

- กรณีเรื่องยุติ

ให้แจ้งผลให้ผู้ร้องเรียนทราบภายใน ๗ วัน

- กรณีเรื่องไม่ยุติ

๑)ให้ตั้งคณะกรรมการสอบข้อเท็จจริง

๒)แจ้งผลหรือดำเนินการให้ผู้ร้องเรียนทราบภายใน ๗ วัน

๕.๑.๔ เจ้าหน้าที่จัดทำรายงานสรุปผลเรื่องร้องเรียนการทุจริตเสนอผู้บริหาร

๕.๒ การบันทึกเรื่องร้องเรียน

๕.๒.๑ กรอกแบบฟอร์มบันทึกเรื่องร้องเรียน โดยมีรายละเอียด ชื่อ-สกุล ที่อยู่ หมายเลข โทรศัพท์ติดต่อ เรื่องร้องเรียน และสถานที่เกิดเหตุรวมถึงสาเหตุ

๕.๒.๒ ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียน เจ้าหน้าที่ต้องบันทึกข้อร้องเรียนลงสมุดบันทึกข้อร้องเรียน

๕.๓ การติดตามแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนให้หน่วยงานหรือเจ้าหน้าที่ผู้เกี่ยวข้องรายงานผลการดำเนินการให้คณะกรรมการร้องเรียนทราบ ภายใน ๗ วันทำการ เพื่อดำเนินการแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบ

๕.๔ การรายงานผลการดำเนินงานให้ผู้บริหารทราบ

- รวบรวมข้อมูล และรายงานสรุปการดำเนินการเรื่องร้องเรียนให้ผู้บริหารทราบ

- รายงานเรื่องร้องเรียนหลังจากสิ้นปีงบประมาณ เพื่อดำเนินการจัดทำข้อมูลเชิงสถิติเรื่อง

ร้องเรียนการทุจริตประจำปี

**การรับและการตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่างๆ**

ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียนที่เข้ามาอย่างน้อยจากช่องทางต่างๆโดยปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องเรียนเพื่อประสานหาทางแก้ไข	หมายเหตุ
ร้องเรียนด้วยตนเอง ณ โรงเรียนบ้านโพนค้อ	ทุกครั้งที่มีผู้ร้องเรียน	ภายใน ๑-๒ วันทำการ	-
ร้องเรียนโทรศัพท์ ๐๘๐-๑๗๑๗๔๖๒	ทุกวัน	ภายใน ๑-๒ วันทำการ	-
ร้องเรียนทาง Facebook	ทุกวัน	ภายใน ๑-๒ วันทำการ	-

## ภาคผนวก

## หนังสือร้องเรียนการทุจริตของข้าราชการ

วันที่ ..... เดือน ..... พ.ศ. ....

\*หมายเลขประจำตัวบัตรประชาชน.....  
 ชื่อผู้ร้องเรียน.....  
 นามสกุล.....  
 จังหวัด..... โทรศัพท์.....  
 E-mail.....

ข้อกล่าวหา/ข้อร้องเรียน

(เรื่อง).....

รายละเอียด :

วัน/เดือน/ปี หรือช่วงเวลาที่เกิดเหตุ

เหตุการณ์ย่อ :

ผู้ที่เกี่ยวข้องกระทำทุจริต (ถ้าสามารถระบุได้)

\*ผู้ที่สามารถให้ข้อมูลเพิ่มเติมได้

ชื่อ ..... สกกุล.....

หน่วยงาน ..... หมายเลขโทรศัพท์.....

สถานที่ติดต่อกลับ :

\*\* ข้อมูลเกี่ยวกับ ชื่อ สกกุล หมายเลขโทรศัพท์ อีเมล และสถานที่ติดต่อกลับ จะถูกเก็บข้อมูลเป็นความลับ

## แบบคำร้องทุกข์/ร้องเรียน (ด้วยตนเอง) (แบบคำร้องเรียน ๑)

ที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนโรงเรียนบ้านโพนค้อ

วันที่ .....เดือน ..... พ.ศ. ....

เรื่อง .....

เรียน ผู้อำนวยการโรงเรียนบ้านโพนค้อ

ข้าพเจ้า .....อายุ ..... ปี อยู่บ้านเลขที่ ..... หมู่ที่ .....

ตำบล ..... อำเภอ ..... จังหวัด ..... โทรศัพท์ .....

อาชีพ ..... ตำแหน่ง .....

ถือบัตร .....เลขที่ .....

ออกโดย ..... วันออกบัตร ..... บัตรหมดอายุ .....

มีความประสงค์ขอร้องทุกข์/ร้องเรียนเพื่อให้โรงเรียนบ้านโพนค้อพิจารณาดำเนินการช่วยเหลือหรือแก้ไข  
ปัญหาในเรื่อง .....

.....

..... ทั้งนี้ข้าพเจ้าขอรับรอง

ว่าคำร้องทุกข์/ร้องเรียนตามข้างต้นเป็นจริงและยินดีรับผิดชอบทั้งทางแพ่งและทางอาญาหากจะพึงมี

โดยข้าพเจ้าขอส่งหลักฐานประกอบการร้องทุกข์/ร้องเรียน (ถ้ามี) ได้แก่

๑) ..... จำนวน ..... ชุด

๒) ..... จำนวน ..... ชุด

๓) ..... จำนวน ..... ชุด

๔) ..... จำนวน ..... ชุด

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินต่อไป

ขอแสดงความนับถือ

(ลงชื่อ) .....

.....

ผู้ร้องทุกข์/ร้องเรียน

## แบบคำร้องทุกข์/ร้องเรียน (โทรศัพท์) (แบบคำร้องเรียน ๒)

ที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนโรงเรียนบ้านโพนค้อ

วันที่ .....เดือน ..... พ.ศ. ....

เรื่อง .....

เรียน ผู้อำนวยการโรงเรียนบ้านโพนค้อ

ข้าพเจ้า .....อายุ ..... ปี อยู่บ้านเลขที่ ..... หมู่ที่ .....

ถนน .....ตำบล ..... อำเภอ ..... จังหวัด .....

โทรศัพท์ .....อาชีพ ..... ตำแหน่ง .....

มีความประสงค์ขอร้องทุกข์/ร้องเรียนเพื่อให้โรงเรียนบ้านโพนค้อพิจารณาดำเนินการช่วยเหลือหรือแก้ไข  
ปัญหาในเรื่อง ..........  
.....  
.....  
.....

โดยขออ้าง .....

.....  
.....

..... เป็นพยานหลักฐานประกอบ

ทั้งนี้ข้าพเจ้าขอรับรองว่าคำร้องทุกข์/ร้องเรียนตามข้างต้นเป็นจริงและเจ้าหน้าที่ที่ได้แจ้งให้ข้าพเจ้า  
ทราบแล้วว่าหากเป็นคำร้องที่ไม่สุจริตอาจต้องรับผิดชอบตามกฎหมายได้

ลงชื่อ ..... เจ้าหน้าที่ผู้รับเรื่อง

(.....)

วันที่ ..... เดือน ..... พ.ศ. ....

เวลา .....

แบบแจ้งการรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน

(ตอบขอร้องเรียน ๑)

ที่ .....(เรื่องร้องเรียน)/.....

โรงเรียนบ้านโพนค้อ ตำบลโพนค้อ  
อำเภอเมือง จังหวัดศรีสะเกษ ๓๓๐๐๐

วันที่ ..... เดือน ..... พ.ศ. ....

เรื่อง ตอบรับการรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน

เรียน .....

ตามที่ท่านได้ร้องทุกข์/ร้องเรียนผ่านศูนย์รับเรื่องร้องเรียนโรงเรียนบ้านโพนค้อ

โดยทาง ( ) หนังสือร้องเรียนทางไปรษณีย์ ( ) ด้วยตนเอง ( ) ทางโทรศัพท์  
( ) อื่นๆ .....

ลงวันที่ ..... เกี่ยวกับเรื่อง

.....  
.....นั้นโรงเรียนบ้านโพนค้อ

ได้พิจารณาเรื่องของท่านแล้วเห็นว่า

( ) เป็นเรื่องที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของโรงเรียนบ้านโพนค้อและได้รับมอบหมายให้  
..... เป็นหน่วยตรวจสอบและดำเนินการ

( ) เป็นเรื่องที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของโรงเรียนบ้านโพนค้อและได้จัดส่งเรื่อง  
ให้ ..... ซึ่งเป็นหน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่เกี่ยวข้อง  
ดำเนินการต่อไปแล้วทั้งนี้สามารถติดต่อประสานงานหรือขอทราบผลโดยตรงกับหน่วยงานดังกล่าวได้อีกทาง  
หนึ่ง

( ) เป็นเรื่องที่มีกฎหมายบัญญัติขั้นตอนและวิธีการปฏิบัติไว้เป็นการเฉพาะแล้วตาม  
กฎหมาย ..... จึงขอให้ท่านดำเนินการตามขั้นตอนและวิธีการที่  
กฎหมายนั้นบัญญัติไว้ต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อทราบ

ขอแสดงความนับถือ

โรงเรียนบ้านโพนค้อ

(ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน)

โทรศัพท์ ๐๘๐-๑๗๑๗๔๒๖



## แบบแจ้งการรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน

(ตอบขอร้องเรียน ๑)

ที่ .....(เรื่องร้องเรียน)/.....

โรงเรียนบ้านโพนค้อ ตำบลโพนค้อ

อำเภอเมือง จังหวัดศรีสะเกษ ๓๓๐๐๐

วันที่ ..... เดือน ..... พ.ศ. ....

เรื่อง ตอบรับการรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน

เรียน .....

อ้างถึง หนังสือ ..... ลงวันที่ .....

สิ่งที่ส่งมาด้วย ๑. ....

๒. ....

๓. ....

๔. ....

ตามที่โรงเรียนบ้านโพนค้อ (ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน) ได้แจ้งตอบรับการรับเรื่องร้องทุกข์/  
ร้องเรียนของท่านตามที่ท่านได้ร้องทุกข์/ร้องเรียนไว้ความละเอียดแจ้งแล้วนั้น

โรงเรียนบ้านโพนค้อ ได้รับแจ้งผลการดำเนินการจากส่วนราชการ/หน่วยงานที่เกี่ยวข้องตาม  
ประเด็นที่ท่านได้ร้องทุกข์/ร้องเรียนแล้วปรากฏข้อเท็จจริงโดยสรุปว่า

.....

.....

.....

ดังมีรายละเอียดปรากฏตามสิ่งที่ส่งมาพร้อมนี้

ทั้งนี้หากท่านไม่เห็นด้วยประการใดขอแจ้งคัดค้านพร้อมพยานหลักฐานประกอบด้วย

จึงเรียนมาเพื่อทราบ

ขอแสดงความนับถือ

โรงเรียนบ้านโพนค้อ

(ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน)

โทรศัพท์ ๐๘๐-๑๗๑๗๔๒๖