



โรงเรียนเสริมงามวิทยาคม

คู่มือการจัดการ

เรื่องร้องเรียนการทุจริต

และประพฤติมิชอบ

ประจำปี 2568



สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา ลำปาง ลำพูน

คำนำ

คู่มือแนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ โรงเรียนเสริมงามวิทยาคม ฉบับนี้ จัดทำขึ้นเพื่อเป็นกรอบหรือแนวทางในการปฏิบัติงานด้านรับเรื่องร้องเรียนการทุจริต ผ่านศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตของโรงเรียนเสริมงามวิทยาคมให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติ ว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต เพื่อใช้เป็นเครื่องมือสำคัญในการสร้างการมีส่วนร่วมจากทุกภาคีเครือข่ายด้านการป้องกันและปราบปรามทุจริตขององค์กรรับขึ้น การส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรมทั้งภาครัฐ ภาคเอกชน โดยร่วมกำหนดเป้าหมายการพัฒนา นำกลยุทธ์ไปสู่การปฏิบัติตามแผนงาน/โครงการที่วางไว้ไปสู่เป้าหมายเดียวกัน คือความสำเร็จอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล นอกจากนี้ ยังมีหน้าที่สำคัญในการประสานติดตามหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเกี่ยวกับการจัดการเรื่องร้องเรียนทุจริต และประพฤติมิชอบจากช่องทางการร้องเรียนของศูนย์ร้องเรียนการทุจริต

โรงเรียนเสริมงามวิทยาคม ได้จัดทำคู่มือแนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบโรงเรียนเสริมงามวิทยาคม เพื่อเป็นวิธีปฏิบัติงาน (Work Instruction) สอดรับกับกระบวนการจัดการเรื่องราว ร้องทุกข์/ร้องเรียน ของโรงเรียนเสริมงามวิทยาคม หวังเป็นอย่างยิ่งว่าแนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบโรงเรียนเสริมงามวิทยาคม จะเป็นประโยชน์สำหรับหน่วยงานและบุคลากรผู้ปฏิบัติงานที่จะนำไปเป็นมาตรฐาน อย่างมีคุณภาพ

งานนิติกร

โรงเรียนเสริมงามวิทยาคม

คู่มือการปฏิบัติการจัดการงานกระบวนการจัดเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ของงานนิติกรโรงเรียนเสริมงามวิทยาคม

๑. หลักการและเหตุผล

กฎหมายว่าด้วยระเบียบข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา กำหนดให้การดำเนินการเกี่ยวกับการบริหารงานบุคคลเป็นไปตามหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี โดยยึดหลักคุณธรรม ความเสมอภาคระหว่างบุคคล และหลักการได้ รับการปฏิบัติและการคุ้มครองสิทธิอย่างเสมอภาคเท่าเทียมกันซึ่งพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการ มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน ให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการมีประสิทธิภาพ และเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มี ขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการ อำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการและมีการประเมินผลการให้บริการ สม่าเสมอ

ประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (Integrity and Transparency Assessment : ITA) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘ ให้สอดคล้องกับภารกิจของหน่วยงานภาครัฐ ซึ่งอำนาจหน้าที่ดำเนินการเกี่ยวกับข้อร้องเรียนการทุจริต การปฏิบัติหรือ การละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบของเจ้าหน้าที่ส่วนราชการ จึงเป็นเรื่องโรงเรียนเสริมงามวิทยาคม จำเป็นต้องดำเนินการเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน เพื่อให้แนวทางการดำเนินงานเป็นไปในทิศทางเดียวกัน เกิดเป็นรูปธรรม มีมาตรฐาน และมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล สามารถแก้ไขปัญหาของประชาชน สร้างภาพลักษณ์และความเชื่อมั่น ตอบสนอง ความต้องการของประชาชนเป็นสำคัญ ภายใต้การป้องกัน ส่งเสริมการรักษา และการฟื้นฟูบนพื้นฐานของหลักธรรมาภิบาล (Good Governance) ของระบอบอย่างสูงสุด และยั่งยืนต่อไป

๒. วัตถุประสงค์

๑. เพื่อให้การดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบโรงเรียนเสริมงามวิทยาคม มีขั้นตอน/กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงาน ที่เป็นมาตรฐาน มุ่งให้เกิดประโยชน์สุข แก่ข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา พนักงานราชการ ลูกจ้าง ของหน่วยงานราชการ นักเรียน ผู้ปกครอง และประชาชนทั่วไป

๒. เพื่อตอบสนองความต้องการของของข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา พนักงานราชการ ลูกจ้างของหน่วยงานราชการ นักเรียน ผู้ปกครอง และประชาชนทั่วไป ให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดี ได้รับความเป็นธรรม เกิดผลสัมฤทธิ์ ประสิทธิภาพ และเกิดความคุ้มค่า ต่องานบริการ การจัดการศึกษา

๓. การจัดตั้งงานนิติกรโรงเรียนเสริมงามวิทยาคม

ด้วยโรงเรียนเสริมงามวิทยาคมได้ให้ความสำคัญต่อการป้องกันและปราบปรามการทุจริตตามนโยบายรัฐบาลซึ่งได้กำหนดเป็นยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริตภาครัฐและมีเจตนารมณ์ในการดำเนินงานอย่างโปร่งใส มีคุณธรรม โดยยึดมั่นในความรับผิดชอบต่อสังคม และผู้มีส่วนได้เสียตามหลักธรรมาภิบาลที่ดี เพื่อให้สอดคล้องตามเกณฑ์การประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (ITA) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘ ที่ได้กำหนดดัชนีความปลอดจากการทุจริตในการปฏิบัติงาน โดยให้หน่วยงานกำหนดมาตรการ กลไก หรือการวางระบบ ในการป้องกันการรับสินบนทุกรูปแบบ เพื่อส่งเสริมให้หน่วยงานสามารถป้องกันการรับสินบนได้อย่างมีประสิทธิภาพ

เพื่อให้การบริหารระบบราชการเป็นไปด้วยความถูกต้อง บริสุทธิ์ ยุติธรรม ควบคู่กับการพัฒนา บำบัดทุกข์ บำรุงสุข ตลอดจนดำเนินการแก้ไขปัญหาคความเดือดร้อนของประชาชน ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ด้วยความรวดเร็วประสพผลสำเร็จอย่างเป็นรูปธรรม อีกทั้งเพื่อเป็นศูนย์รับแจ้งเบาะแส การทุจริต หรือไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ องค์การบริหารส่วนตำบลคลองม่วง จึงได้จัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตขึ้น ซึ่งในกรณีการร้องเรียนที่เกี่ยวกับบุคคล จะมีการเก็บรักษาเรื่องราวไว้เป็นความลับ และปกปิดชื่อผู้ร้องเรียน เพื่อมิให้ผู้ร้องเรียนได้รับผลกระทบและได้รับความเดือดร้อนจากการร้องเรียน จัดตั้งให้บริการข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษาเรื่องปัญหาความต้องการ และข้อเสนอแนะของประชาชน งานนิติกร โรงเรียนเสริมงามวิทยาคม มีภารกิจในการดำเนินการต่อเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา พนักงานราชการ ลูกจ้างของหน่วยงานราชการ นักเรียน ผู้ปกครอง และประชาชนทั่วไป

๔. สถานที่ตั้ง

โรงเรียนเสริมงามวิทยาคม ๑๓๔ หมู่ ๖ ต.ทุ่งงาม อ.เสริมงาม จ.ลำปาง ๕๒๒๑๐

๕. บทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบ

มีบทบาทหน้าที่ในการดำเนินการรับ และดำเนินการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ของข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา พนักงานราชการ ลูกจ้าง ของหน่วยงานราชการ นักเรียน ผู้ปกครอง และประชาชนทั่วไป

๑) ประสาน เรงรัดและกำกับให้หน่วยงานในสังกัดดำเนินการตามแผนปฏิบัติการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบของส่วนราชการ

๒) ดำเนินการเกี่ยวกับข้อร้องเรียนการทุจริต การปฏิบัติหรือการละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบของเจ้าหน้าที่ในส่วนราชการ

๓) ประสานงานเกี่ยวข้องกับการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ และการคุ้มครองจริยธรรมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๔) ติดตาม ประเมินผล และจัดทำรายงานการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ และการคุ้มครองจริยธรรม เสนอหัวหน้าส่วนราชการและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๕) ปฏิบัติงาน สนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องหรือที่ได้รับมอบหมาย

๖. คำจำกัดความ

เรื่องร้องเรียน หมายถึง ความเดือดร้อนเสียหายอันเกิดจากการปฏิบัติหน้าที่ต่างๆ ของเจ้าหน้าที่ สังกัดโรงเรียนเสริมงามวิทยาคม เช่น การประพฤติมิชอบหรือมีพฤติกรรมส่อไปในทางทุจริต หรือพบความผิดปกติในกระบวนการจัดซื้อ จัดจ้าง ของโรงเรียนเสริมงามวิทยาคม

ผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแส หมายถึง ผู้พบเห็นการกระทำความผิดมิชอบด้านการทุจริตคอร์รัปชัน เช่น มีสิทธิเสนอคำร้องเรียน/แจ้งเบาะแสดังโรงเรียนเสริมงามวิทยาคม หรือส่วนราชการที่เกี่ยวข้อง

เจ้าหน้าที่ หมายถึง เจ้าหน้าที่ของรัฐ พนักงานส่วนตำบลและพนักงานจ้าง

หน่วยรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส หมายถึง งานนิติกรโรงเรียนเสริมงามวิทยาคม

การดำเนินการ หมายถึง การจัดการกับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสดังแต่ต้นจนถึงการได้รับการแก้ไข หรือได้ข้อสรุป เพื่อแจ้งผู้ร้องเรียนกรณีที่ผู้ร้องเรียนแจ้งชื่อ ที่อยู่ชัดเจน

๗. ช่องทางการร้องเรียน/แจ้งเบาะแส

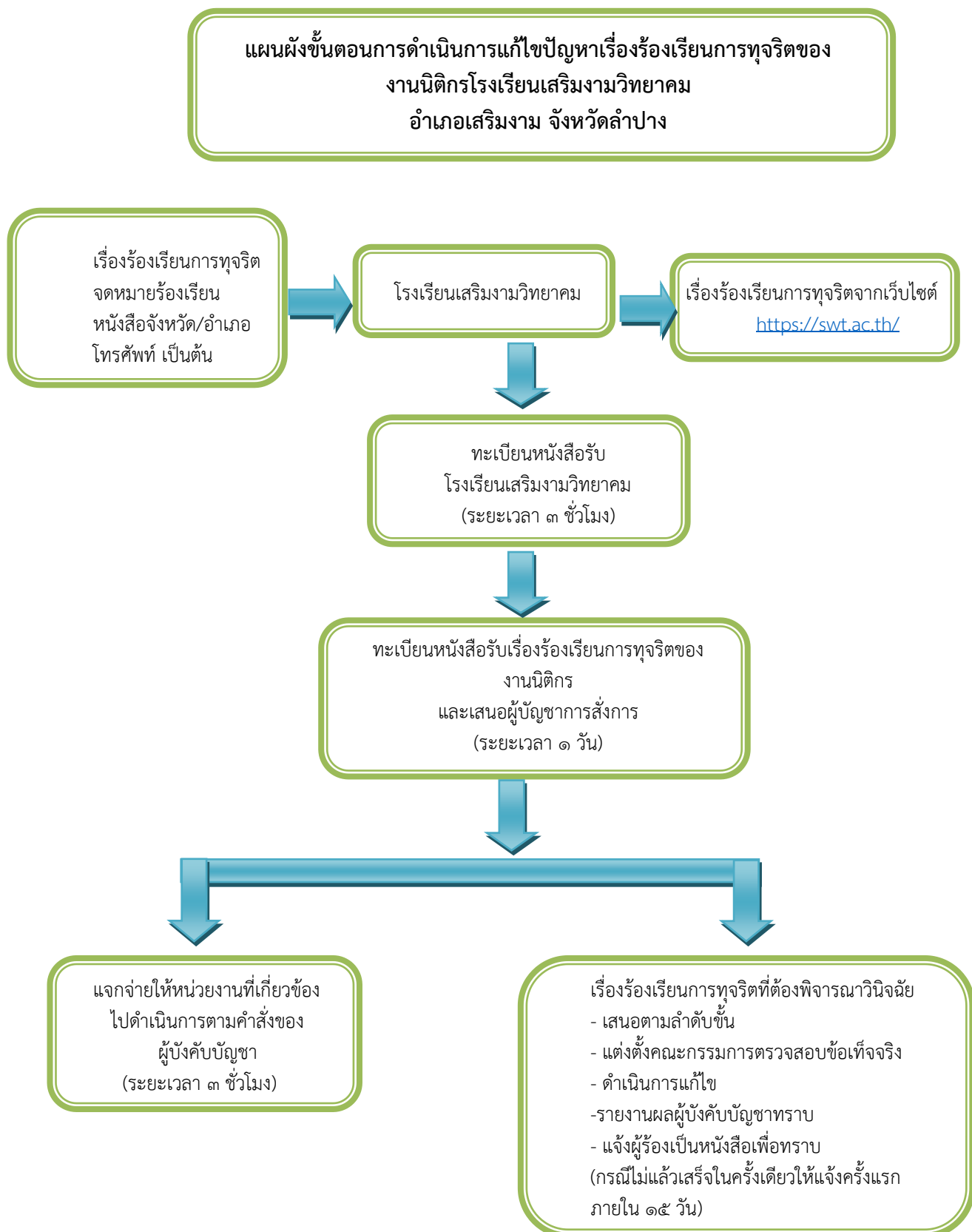
- ๑) ร้องเรียนด้วยตนเอง ที่งานนิติกรโรงเรียนเสริมงามวิทยาคม
- ๒) ทางไปรษณีย์ (โรงเรียนเสริมงามวิทยาคม ๑๓๔ หมู่ ๖ ต.ทุ่งงาม อ.เสริมงาม จ.ลำปาง ๕๒๒๑๐)
- ๓) ร้องเรียนทางโทรศัพท์ หมายเลข ๐๕๔ ๒๘๖ ๑๒๓
- ๔) ตู้รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ โรงเรียนเสริมงามวิทยาคม
- ๕) เว็บไซต์ <https://swt.ac.th/>
- ๖) Facebook : โรงเรียนเสริมงามวิทยาคม

๘. หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ

หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ

- ๘.๑ ใช้ถ้อยคำหรือข้อความสุภาพ ประกอบด้วย
 - ๑) ชื่อ ที่อยู่ของผู้ร้องเรียน/ผู้แจ้งเบาะแส
 - ๒) วัน เดือน ปี ของหนังสือร้องเรียน/แจ้งเบาะแส
 - ๓) ข้อเท็จจริง หรือพฤติการณ์ของเรื่องที่ร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ปรากฏอย่างชัดเจนว่ามีมูลข้อเท็จจริงหรือชี้ช่องทางแจ้งเบาะแสดเกี่ยวกับการทุจริตของเจ้าหน้าที่ ชัดแจ้งเพียงพอที่สามารถดำเนินการสืบสวน/สอบสวนได้
 - ๔) ระบุพยาน เอกสาร พยานวัตถุและพยานบุคคล (ถ้ามี)
- ๘.๒ ข้อร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ต้องเป็นเรื่องจริงที่มีมูลเหตุ มิได้หวังสร้างกระแสหรือสร้างข่าวที่เสียหายต่อบุคคลอื่นหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
- ๘.๓ เป็นเรื่องที่ผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ได้รับความไม่ชอบธรรม อันเนื่องมาจากการปฏิบัติหน้าที่ต่าง ๆ ของเจ้าหน้าที่สังกัดโรงเรียนเสริมงามวิทยาคม
- ๘.๔ เรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสที่มีข้อมูลไม่ครบถ้วน ไม่เพียงพอหรือไม่สามารถหาข้อมูลเพิ่มเติมได้ในการดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง สืบสวน สอบสวน ให้ยุติเรื่อง หรือรับทราบเป็นข้อมูลและเก็บเป็นฐานข้อมูล
- ๘.๕ ให้เป็นคำร้องเรียนที่เข้าลักษณะดังต่อไปนี้
 - ๑) คำร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ที่เป็นบัตรสนเท่ห์ เว้นแต่บัตรสนเท่ห์ระบุพยานหลักฐานแวดล้อมชัดเจนและเพียงพอที่จะทำการสืบสวน สอบสวนต่อไปได้ ซึ่งเป็นไปตามมติคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ ๒๒ ธันวาคม ๒๕๕๑ จึงจะรับไว้พิจารณาเป็นการเฉพาะเรื่อง
 - ๒) คำร้องเรียน/แจ้งเบาะแสที่เข้าสู่กระบวนการยุติธรรมแล้ว หรือเป็นเรื่องที่ศาลได้มีคำพิพากษาหรือคำสั่งที่สุดแล้ว
 - ๓) เรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานที่มีหน้าที่รับผิดชอบโดยตรงหรือองค์กรอิสระที่กฎหมายกำหนดไว้เป็นการเฉพาะ เว้นแต่คำร้องจะระบุว่าหน่วยงานดังกล่าวไม่ดำเนินการหรือดำเนินการแล้วยังไม่มีผลความคืบหน้า ทั้งนี้ ขึ้นอยู่ในดุลยพินิจของผู้บังคับบัญชา
 - ๔) คำร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ที่เกิดจากการโต้แย้งยังสิทธิระหว่างบุคคลต่อบุคคลด้วยกันนอกเหนือจากหลักเกณฑ์ดังกล่าวข้างต้นแล้ว ให้อยู่ในดุลยพินิจของผู้บังคับบัญชาว่าจะรับไว้พิจารณาหรือไม่เป็นเรื่องเฉพาะกรณี

๙. แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต



๙. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

- ๑) ประกาศจัดตั้งงานนิติกรโรงเรียนเสริมงามวิทยาคม
- ๒) แต่งตั้งเจ้าหน้าที่รับผิดชอบประจํางานนิติกรโรงเรียนเสริมงามวิทยาคม
- ๓) แจกคําสั่งให้แก่เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบตามคําสั่ง เพื่อความสะดวกในการประสานการปฏิบัติงาน
- ๔) เจ้าหน้าที่รับผิดชอบประจํางานนิติกรโรงเรียนเสริมงามวิทยาคมรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ จากช่องทางการร้องเรียน ๖ ช่องทาง
- ๕) เจ้าหน้าที่รับผิดชอบประจํางานนิติกรโรงเรียนเสริมงามวิทยาคม คัดแยกหนังสือ วิเคราะห์เนื้อหาของเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ
- ๖) เจ้าหน้าที่รับผิดชอบประจํางานนิติกรโรงเรียนเสริมงามวิทยาคม สรุปความเห็นเสนอและจัดทำหนังสือถึงผู้บังคับบัญชาเหนือขึ้นไป ทราบและพิจารณา
- ๗) เจ้าหน้าที่รับผิดชอบประจํางานนิติกรโรงเรียนเสริมงามวิทยาคม ส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการ / ตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อเท็จจริง
- ๘) เจ้าหน้าที่รับผิดชอบประจํางานนิติกรโรงเรียนเสริมงามวิทยาคม แจ้งผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ เพื่อทราบเบื้องต้นภายใน ๑๕ วัน
- ๖) เจ้าหน้าที่รับผิดชอบประจํางานนิติกรโรงเรียนเสริมงามวิทยาคม รับรายงานและติดตามความก้าวหน้าผลการดำเนินงานจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
- ๗) เจ้าหน้าที่รับผิดชอบประจํางานนิติกรโรงเรียนเสริมงามวิทยาคม เก็บข้อมูลในระบบสารบรรณเพื่อการประมวลผล และสรุปวิเคราะห์เสนอผู้บริหาร
- ๘) เจ้าหน้าที่รับผิดชอบประจํางานนิติกรโรงเรียนเสริมงามวิทยาคม จัดเก็บเรื่อง

๑๐. ส่วนงานที่รับผิดชอบ

การดำเนินงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของโรงเรียนเสริมงามวิทยาคม ประกอบด้วยส่วนงานที่มีหน้าที่รับผิดชอบ ดังนี้

๑. งานนิติกร

- หน่วยงานหลักในการรับเรื่องร้องเรียน วิเคราะห์เบาะแส และเสนอผู้บริหาร
- ตรวจสอบเบื้องต้น จัดทำหนังสือราชการ ติดตามผล และรายงานความคืบหน้า
- รวบรวมและจัดทำรายงานประจำไตรมาส/รายปี

๒. งานสารบรรณ

- ลงรับหนังสือร้องเรียน และจัดส่งต่อไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้องอย่างเป็นระบบ
- จัดเก็บเอกสารสำคัญและหนังสือร้องเรียนให้ถูกต้องตามระเบียบ

๓. ผู้บริหารสถานศึกษา

- พิจารณาสั่งการเบื้องต้น และมีอำนาจในการแต่งตั้งคณะกรรมการตรวจสอบข้อเท็จจริง
- ติดตามการดำเนินการตามขั้นตอน และรายงานผลต่อสำนักงานเขตพื้นที่

๔. คณะกรรมการตรวจสอบข้อเท็จจริง (กรณีที่ตั้ง)

- ตรวจสอบข้อเท็จจริง วิเคราะห์หลักฐาน และเสนอความเห็นหรือข้อเสนอแนะในการดำเนินการทางวินัย

๕. หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียน

- ให้ข้อมูล ตอบข้อซักถาม และดำเนินการแก้ไขตามข้อร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับตนเอง
- รายงานผลการดำเนินการให้ฝ่ายนิติกรทราบเพื่อนำส่งผู้ร้องเรียน

๖. งานประชาสัมพันธ์/ICT โรงเรียน

- เผยแพร่ช่องทางการร้องเรียนให้ประชาชนทราบอย่างทั่วถึง
- ดูแลและประสานข้อมูลจากช่องทางออนไลน์ เช่น เว็บไซต์ และ Facebook โรงเรียน

๑๑. การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่าง ๆ

ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียนการทุจริตที่เข้ามายังโรงเรียนเสริมงามวิทยาคม จากช่องทางต่าง ๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์เพื่อประสานหาทางแก้ไขปัญหา	หมายเหตุ
ร้องเรียนด้วยตนเอง	ทุกวันทำการ	ภายใน ๗ วันทำการ	
ทางไปรษณีย์	ทุกวันทำการ	ภายใน ๗ วันทำการ	
ร้องเรียนทางโทรศัพท์ ๐๕๔ ๒๘๖ ๑๒๓	ทุกวันทำการ	ภายใน ๗ วันทำการ	
ร้องเรียนผ่านตู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์	ทุกวันทำการ	ภายใน ๗ วันทำการ	
ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์ https://swt.ac.th/	ทุกวันทำการ	ภายใน ๗ วันทำการ	
ร้องเรียนทาง FaceBook	ทุกวันทำการ	ภายใน ๗ วันทำการ	

๑๒. การบันทึกข้อร้องเรียน

- ๑) กรอกรูปแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียน โดยรายละเอียด คือ ชื่อ-สกุล ผู้ร้องเรียน ที่อยู่ หมายเลขติดต่อกลับเรื่องร้องเรียนการทุจริต พฤติการณ์ที่เกี่ยวข้องและสถานที่เกิดเหตุ
- ๒) ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียน เจ้าหน้าที่ต้องบันทึกข้อร้องเรียนลงในสมุดรับเรื่องร้องเรียนการทุจริต โรงเรียนเสริมงามวิทยาคม

๑๓. การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ไขข้อร้องเรียนและการแจ้งกลับข้อร้องเรียน

- ๑) หากเรื่องร้องเรียนอยู่ในอำนาจหน้าที่ของกองหรือสำนักให้หน่วยงานนั้นรายงานผลให้ผู้ร้องเรียนทราบโดยตรงภายใน ๑๕ วัน นับแต่วันที่ได้รับเรื่องร้องเรียนและสำเนาให้เจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ จำนวน ๑ ชุด เพื่อจะได้รวบรวมสรุปรายงานรายไตรมาสต่อไป
- ๒) หากเรื่องร้องเรียนนั้นผู้บังคับบัญชามอบหมายให้เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ฯ ดำเนินการโดยตรงให้เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ฯ รายงานผู้ร้องเรียนทราบภายใน ๑๕ วัน นับแต่ได้รับเรื่องร้องเรียน

๑๔. การรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

- ๑) รวบรวมและรายงานสรุปการจัดการข้อร้องเรียนประจำไตรมาสรายงานให้นายกเทศมนตรีตำบลโพธิ์ชัยทราบทุกไตรมาส
- ๒) รวบรวมรายงานสรุปข้อร้องเรียน หลังจากสิ้นปีงบประมาณเพื่อนำมาวิเคราะห์การจัดการข้อร้องเรียนในภาพรวมของหน่วยงาน เพื่อใช้เป็นแนวทางในการแก้ไข ปรับปรุง พัฒนาองค์กรต่อไป

๑๕. ระยะเวลาที่ใช้ในการดำเนินงาน

ระยะเวลาดำเนินการในแต่ละขั้นตอนของการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ มีดังนี้

ขั้นตอน	รายละเอียด	ระยะเวลา
๑. การรับเรื่องร้องเรียน	จากช่องทางทั้ง ๖ ช่องทาง	ภายใน ๑ วันทำการ
๒. การลงทะเบียนหนังสือ	รับเรื่องร้องเรียนเข้าระบบสารบรรณ	ภายใน ๓ ชั่วโมง
๓. การวิเคราะห์เบื้องต้น	วิเคราะห์พฤติการณ์และจัดทำบันทึกเสนอผู้บริหาร	ภายใน ๑ วันทำการ
๔. การพิจารณาของผู้บริหาร	พิจารณาสั่งการ และ (หากจำเป็น) แต่งตั้งคณะกรรมการสอบ	ภายใน ๓ วันทำการ
๕. การดำเนินการสอบข้อเท็จจริง	ตรวจสอบ, รวบรวมพยาน, สอบข้อเท็จจริง	ภายใน ๑๕ วัน (ครั้งแรก) หากไม่แล้วเสร็จ ต้องแจ้งผลความคืบหน้าเป็นระยะ
๖. การแจ้งผลเบื้องต้นแก่ผู้ร้องเรียน	แจ้งผลหรือสถานะการดำเนินงานเบื้องต้น	ภายใน ๑๕ วัน นับจากวันที่รับเรื่อง
๗. การติดตามผลและรายงานสรุป	รวบรวมรายงานผลจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องและสรุปผลต่อผู้ร้อง	ภายใน ๗ วันหลังจากได้รับข้อมูลครบถ้วน
๘. การจัดเก็บเอกสาร/ปิดเรื่อง	บันทึกผลสรุปลงระบบสารบรรณ และเก็บเป็นหลักฐาน	ภายใน ๓ วันทำการหลังสิ้นสุดการดำเนินงาน

ภาคผนวก

ตัวอย่างแบบคำร้องเรียน/แจ้งเบาะแส (ด้วยตัวเอง)

งานนิติกร

โรงเรียนเสริมงามวิทยาคม

อ.เสริมงาม จ.ลำปาง ๕๒๒๑๐

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

เรื่อง

เรียน ผู้อำนวยการโรงเรียนเสริมงามวิทยาคม

ข้าพเจ้า.....อายุ.....ปี อยู่บ้านเลขที่.....หมู่ที่.....
ตำบล.....อำเภอ.....จังหวัด.....โทรศัพท์.....
อาชีพ.....ตำแหน่ง.....
เลขที่บัตรประชาชน.....ออกโดย.....
วันออกบัตร.....บัตรหมดอายุ.....มีความประสงค์ขอร้องเรียน/แจ้งเบาะแส
ต่อต้านการทุจริต เพื่อให้โรงเรียนเสริมงามวิทยาคม พิจารณาดำเนินการตรวจสอบหรือช่วยเหลือและแก้ไข
ปัญหาในเรื่อง

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

ทั้งนี้ ข้าพเจ้าขอรับรองว่าคำขอร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ตามข้อความข้างต้นเป็นจริงทุก
ประการ โดยข้าพเจ้าขอส่งเอกสารหลักฐานประกอบการร้องเรียน/แจ้งเบาะแส (ถ้ามี) ได้แก่

- ๑).....จำนวน.....ชุด
๒).....จำนวน.....ชุด
๓).....จำนวน.....ชุด

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการต่อไป

ขอแสดงความนับถือ

(.....)