

# แนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ของ โรงเรียนเมืองปานพัฒนวิทย์

## ๑. หลักการ

พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการ มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน ให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการมีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มี ขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการ อำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ และมีการประเมินผลการให้บริการ สม่าเสมอ ประกอบกับ นโยบายการพัฒนาประเทศตามยุทธศาสตร์ชาติ ระยะ ๒๐ ปี (พ.ศ.๒๕๖๐ – ๒๕๗๙) และยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต ระยะที่ ๓ (พ.ศ.๒๕๖๐ – ๒๕๖๔) มีพันธกิจในการสร้างวัฒนธรรมต่อต้านการทุจริต ยกย่องธรรมาภิบาลการบริหารจัดการทุกภาคส่วนแบบบูรณาการและปฏิรูปกระบวนการป้องกันและปราบปรามการทุจริตทั้งระบบให้มีมาตรฐานสากล โรงเรียนเมืองปานพัฒนวิทย์ได้ตระหนักถึงความสำคัญในการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ โดยยึดหลักคุณธรรม จริยธรรม และธรรมาภิบาล ในการดำเนินงานของหน่วยงาน มีเจตจำนงในการบริหารงานโรงเรียนเมืองปานพัฒนวิทย์จำนวน ๕ ด้าน ได้แก่ ด้านความโปร่งใส ด้านความพร้อมรับผิด ด้านความปลอดภัยจากการทุจริต ด้านวัฒนธรรมคุณธรรมในองค์กร ด้านคุณธรรมการทำงานในหน่วยงาน รวมทั้งให้ดำเนินการตามแนวทางประกาศนโยบายการสร้างคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของโรงเรียนเมืองปานพัฒนวิทย์

โรงเรียนเมืองปานพัฒนวิทย์ จึงได้กำหนดให้มี มาตรการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบขึ้น เพื่อส่งเสริมคุณธรรมและความโปร่งใสภายในหน่วยงาน และบริหารจัดการความเสี่ยงในการดำเนินงานหรือการปฏิบัติหน้าที่ ที่อาจก่อให้เกิดการทุจริต ดังนี้

## ๒. วัตถุประสงค์

๑. เพื่อให้การดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียนการทุจริตของโรงเรียนเมืองปานพัฒนวิทย์ มีขั้นตอน/กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงาน ที่เป็นมาตรฐาน มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ ข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา พนักงานราชการ ลูกจ้าง ของหน่วยงานราชการ นักเรียน ผู้ปกครอง และประชาชนทั่วไป

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

## ๓. คำจำกัดความ

**ผู้ร้องเรียน** หมายถึง ข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา พนักงานราชการ ลูกจ้าง ของหน่วยงานราชการ นักเรียน ผู้ปกครอง ประชาชนทั่วไป และหน่วยงานต่างๆของรัฐ

**ผู้ขอรับบริการ** หมายถึง ข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา พนักงานราชการ ลูกจ้างของหน่วยงานราชการ นักเรียน ผู้ปกครอง ประชาชนทั่วไป และหน่วยงานต่างๆของรัฐ

**เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ** หมายถึง เจ้าหน้าที่ผู้รับมอบหมายเป็นผู้รับผิดชอบดำเนินการข้อร้องเรียน

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย หมายถึง ผู้ที่ได้รับผลกระทบ ทั้งทางบวกและทางลบ ทั้งทางตรงและทางอ้อมจากการดำเนินการของส่วนราชการ และสถานศึกษา

**ข้อร้องเรียน** หมายถึง ข้อร้องเรียนกล่าวหา กรณีการทุจริต และ ประพฤติมิชอบในตำแหน่งหน้าที่ราชการ

**การจัดการข้อร้องเรียน** หมายความว่า การจัดการใน กรณีการทุจริต และ ประพฤติมิชอบในตำแหน่งหน้าที่ราชการ

**ช่องทางการรับข้อร้องเรียน** หมายถึง ช่องทางต่างๆ ที่ใช้ในการรับเรื่องร้องเรียน เช่น การร้องเรียนด้วยตนเอง การร้องเรียนเป็นหนังสือ การร้องเรียนทางโทรศัพท์ / เว็บไซต์

#### ๔. ข้อร้องเรียนที่รับดำเนินการ

๑. เป็นข้อร้องเรียนกล่าวหา กรณีการทุจริต และ ประพฤติมิชอบในตำแหน่งหน้าที่ราชการ
๒. ข้อร้องเรียนต้องระบุ ชื่อ ที่อยู่ ของผู้ขอรับบริการ/ผู้ร้องเรียน และ เรื่องหรือเหตุแห่งการร้องเรียน โดยมีข้อเท็จจริง พฤติการณ์ พยานหลักฐาน พอที่จะสามารถตรวจสอบ/สืบสวนหาข้อเท็จจริงได้
๓. ข้อร้องเรียนที่ไม่ได้ระบุชื่อ ที่อยู่ ของผู้ขอรับบริการ/ผู้ร้องเรียน ที่มีลักษณะเป็นบัตรสนเท่ห์ จะต้องมียานหลักฐานกรณีแวดล้อมปรากฏชัดแจ้ง ระบุพยานหลักฐานที่เกี่ยวข้องกับเรื่องที่ร้องเรียนที่สามารถตรวจสอบ/สืบสวนหาข้อเท็จจริงได้

#### ๕. ขั้นตอน/วิธีการ รับเรื่องร้องเรียนการทุจริต

##### ๑. ส่วนงาน/ผู้รับผิดชอบ การรับเรื่องร้องเรียน

งาน..... โรงเรียนเมืองปานพัฒนวิทย์  
สถานที่ตั้ง ๑๖๓ หมู่ ๒ ต.หัวเมือง อําเภอเมืองปาน จังหวัดลำปาง ๕๒๒๔๐

##### ๒. ช่องทางการร้องเรียน

๑. ร้องเรียนด้วยตนเอง
๒. ร้องเรียนเป็นหนังสือ
๓. ร้องเรียนทางโทรศัพท์ หมายเลข ๐๙๗๙๗๔๖๔๙๗
๔. ร้องเรียนทางเว็บไซต์ <https://mpps.ac.th/>

##### ๓. การรับเรื่องร้องเรียน

###### ๓.๑ กรณี ร้องเรียนด้วยตนเอง

(๑) ให้ผู้ขอรับบริการ/ผู้ร้องเรียน กรอกแบบคำร้องเรียน(รร.๑) โดยมีรายละเอียด เช่น ชื่อ-สกุล ผู้ขอรับบริการ/ผู้ร้องเรียน ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ติดต่อ เรื่องร้องเรียน และสถานที่เกิดเหตุ พร้อมทั้งลงลายมือชื่อผู้ขอรับบริการ/ผู้ร้องเรียน

(๒) ออกใบรับข้อร้องเรียน (รร.๑๑) ให้กับ ผู้รับบริการ/ผู้ร้องเรียน พร้อมลงลายมือชื่อเจ้าหน้าที่ผู้รับเรื่องร้องเรียน

(๓) แจ้งให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการเรื่องร้องเรียน ภายใน ๑ วันทำการ

###### ๓.๒ กรณี ร้องเรียนเป็นหนังสือ

(๑) ให้เจ้าหน้าที่ทะเบียนลับของ โรงเรียนเมืองปานพัฒนวิทย์ ออกเลขทะเบียนหนังสือ(ลับ) ในทะเบียนหนังสือลับของ โรงเรียนเมืองปานพัฒนวิทย์

(๒) แจ้งให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการเรื่องร้องเรียน ภายใน ๑ วันทำการ

###### ๓.๓ กรณี ร้องเรียนทางโทรศัพท์

(๑) ให้เจ้าหน้าที่กรอกข้อร้องเรียนในแบบคำร้องเรียนทางโทรศัพท์(รร.๒) โดยมีรายละเอียด เช่น ชื่อ-สกุล ผู้ขอรับบริการ/ผู้ร้องเรียน ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ติดต่อ เรื่องร้องเรียน และสถานที่เกิดเหตุ พร้อมทั้ง ลงลายมือชื่อผู้รับโทรศัพท์/ผู้บันทึกข้อความ

(๒) แจ้งให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการเรื่องร้องเรียน ภายใน ๑ วันทำการ

### ๓.๔ กรณี ร้องเรียนทางเว็บไซต์

(๑) ให้เจ้าหน้าที่ดูแลระบบเว็บไซต์ นำข้อความร้องเรียนแจ้ง เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบรับเรื่องร้องเรียน เพื่อจัดรายละเอียดลงในแบบคำร้องเรียนทางเว็บไซต์ (รร.๒) โดยมีรายละเอียด เช่น ชื่อ-สกุล ผู้ขอรับบริการ/ผู้ร้องเรียน ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ติดต่อ เรื่องร้องเรียน และสถานที่เกิดเหตุ พร้อมทั้ง ลงลายมือชื่อผู้รับโทรศัพท์/ผู้บันทึกข้อความ

(๒) แจ้งให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการเรื่องร้องเรียน ภายใน ๑ วันทำการ

### ๖. ขั้นตอน/วิธีการ จัดการเรื่องร้องเรียน

#### ๑. ส่วนงาน/ผู้รับผิดชอบ จัดการเรื่องร้องเรียน

นาง..... งาน.....โรงเรียนเมืองปานพัฒนวิทย์.

สถานที่ตั้ง ๑๖๓ หมู่ ๒ ต.หัวเมือง อำเภอเมืองปาน จังหวัดลำปาง ๕๒๒๔๐

#### ๒. วิธีดำเนินการ

(๑) เมื่อได้รับเรื่องร้องเรียน ให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ เสนอ/แจ้ง เจ้าหน้าที่/กลุ่มงานชี้แจงข้อเท็จจริงในเรื่องที่ร้องเรียน ภายใน ๓ วันทำการ นับแต่รับเรื่อง

(๒) ตรวจสอบหาข้อเท็จจริง/แต่งตั้งคณะกรรมการสืบสวนข้อเท็จจริง ภายใน ๓ วันทำการ นับแต่รับเรื่อง หากพบว่ากรณีอันมีมูลว่าการกระทำผิดวินัย ให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบดำเนินการทางวินัยต่อไป หากพบว่ากรณีไม่มีมูลว่าการกระทำผิดวินัย ให้ยุติเรื่อง

### ๗. การคุ้มครองผู้ร้องและผู้เป็นพยาน

(๑) การพิจารณาข้อร้องเรียน ให้กำหนดชั้นความลับและคุ้มครองผู้เกี่ยวข้องตามระเบียบว่าด้วยการรักษาความลับของทางราชการ พ.ศ. ๒๕๔๔ และการส่งเรื่องให้หน่วยงานพิจารณานั้น ผู้ให้ข้อมูลและผู้ร้องอาจจะได้รับความเดือดร้อน เช่น ข้อร้องเรียนกล่าวโทษข้าราชการในเบื้องต้นให้ถือว่า เป็นความลับทางราชการ หากเป็นบัตรสนเท่ห์ ให้พิจารณาเฉพาะรายที่ระบุหลักฐาน กรณีแวดล้อมปรากฏชัดแจ้ง ตลอดจนถึงพยานบุคคลแน่นอนเท่านั้น การแจ้งเบาะแสผู้มีอิทธิพลต้องปกปิดชื่อและที่อยู่ผู้ร้อง หากไม่ปกปิดชื่อที่อยู่ของผู้ร้องจะต้องแจ้งให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องทราบและให้ความคุ้มครองแก่ผู้ร้องดังนี้ “ให้ผู้บังคับบัญชาใช้ดุลพินิจสั่งการตามสมควรเพื่อคุ้มครองผู้ร้อง พยาน และบุคคลที่ให้ข้อมูล ในการสืบสวนสอบสวน อย่าให้ต้องรับภัยหรือความไม่เป็นธรรม ที่อาจเกิดมาจากการร้องเรียน การเป็นพยานหรือการให้ข้อมูลนั้น” กรณีมีการระบุชื่อผู้ถูกกล่าวหา จะต้องคุ้มครองทั้งฝ่ายผู้ร้องและผู้ถูกร้องเนื่องจากเรื่องยังไม่ได้ผ่านกระบวนการตรวจสอบข้อเท็จจริงและอาจเป็นการกลั่นแกล้งกล่าวหาให้ได้รับความเดือดร้อนและเสียหายได้ และกรณีผู้ร้องเรียนระบุในคำร้องขอให้ปกปิดหรือไม่ประสงค์ให้เปิดเผยชื่อผู้ร้องเรียน หน่วยงานต้องไม่เปิดเผยชื่อผู้ร้องให้หน่วยงานผู้ถูกร้องทราบ เนื่องจากผู้ร้องอาจจะได้รับความเดือดร้อนตามเหตุแห่งการร้องเรียนนั้นๆ

(๒) เมื่อมีการร้องเรียน ผู้ร้องและพยานจะไม่ถูกดำเนินการใดๆ ที่กระทบต่อหน้าที่การงานหรือการดำรงชีวิต หากจำเป็นต้องมีการดำเนินการใดๆ เช่น การแยกสถานที่ทำงานเพื่อป้องกันมิให้ ผู้ร้อง พยาน และผู้ถูกกล่าวหาพบปะกัน เป็นต้น ต้องได้รับความยินยอมจากผู้ร้องและพยาน

(๓) ข้อร้องขอของผู้เสียหาย ผู้ร้อง หรือพยาน เช่น การขอย้ายสถานที่ทำงาน หรือวิธีการในการป้องกันหรือแก้ไขปัญหา ควรได้รับการพิจารณาจากบุคคลหรือหน่วยงานที่รับผิดชอบ ตามความเหมาะสม

(๔) ให้ความคุ้มครองผู้ร้องเรียนไม่ให้ถูกกลั่นแกล้ง

### ๘. การคุ้มครองผู้ถูกร้องเรียนกล่าวหา

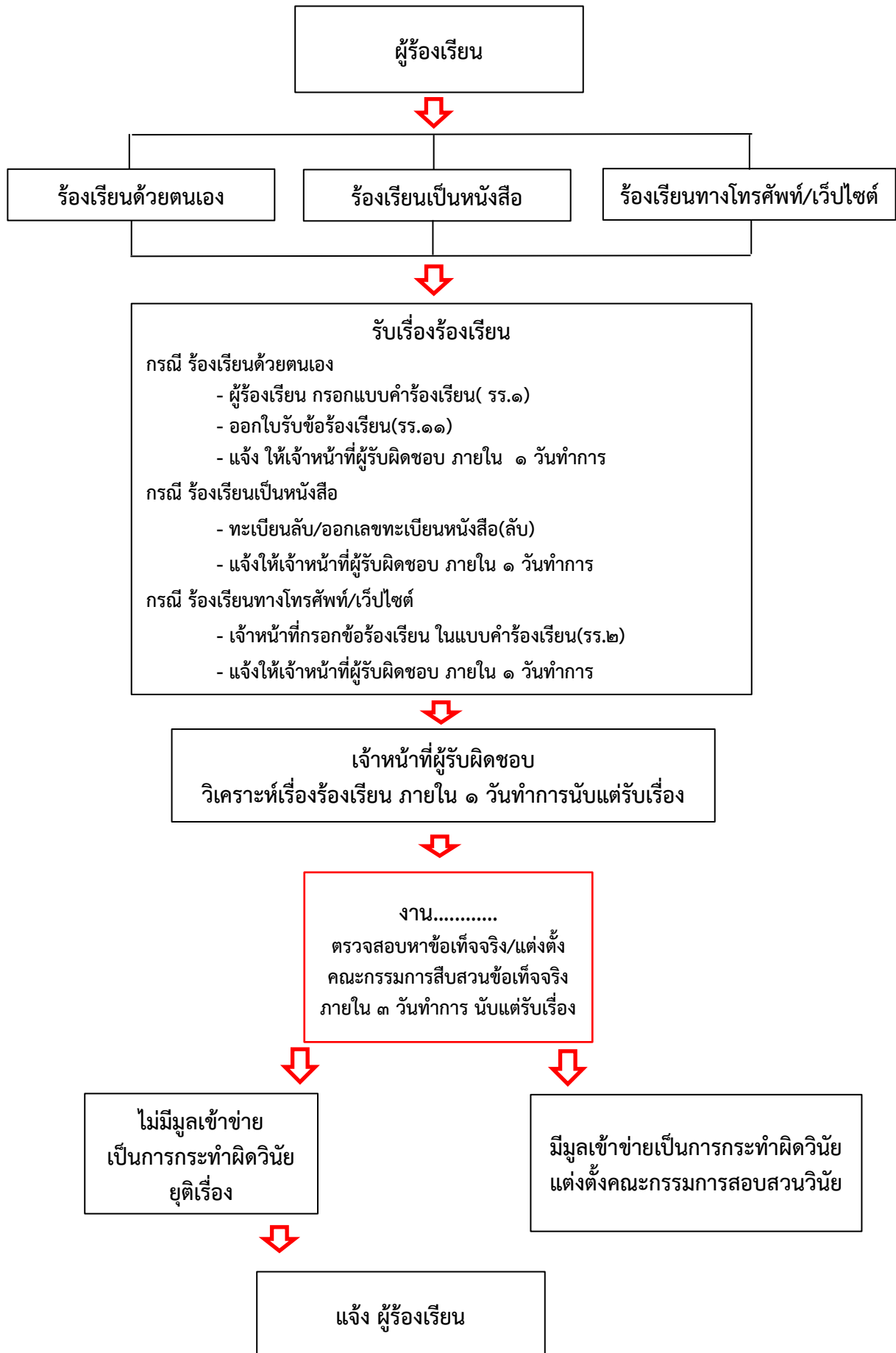
(๑) ในระหว่างการพิจารณาข้อร้องเรียนยังไม่ถือว่าผู้ถูกกล่าวหามีความผิด ต้องให้ความเป็นธรรมและให้การปฏิบัติเช่นเดียวกับบุคลากรอื่น

(๒) ให้โอกาสผู้ถูกกล่าวหาในการชี้แจงข้อกล่าวหาอย่างเต็มที่ รวมทั้งสิทธิ ในการแสดงเอกสาร/พยานหลักฐาน

#### ๙. การติดตามการจัดการเรื่องร้องเรียน

- (๑) เจ้าหน้าที่/กลุ่มงาน/สถานศึกษา ที่ได้รับแจ้งให้ดำเนินการ เมื่อดำเนินการตามข้อร้องเรียนเสร็จแล้ว ให้แจ้งเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการเรื่องร้องเรียน ของ โรงเรียนเมืองปานพัฒนวิทย์
- (๒) แจ้งผลการดำเนินการให้ผู้ขอรับบริการ/ผู้ร้องเรียน(แบบ รร.๓) ทราบ
- (๓) จัดทำรายงานประจำไตรมาส และประจำปี สรุปการรับข้อร้องเรียนการทุจริต และผลการดำเนินการ

# แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ



แบบคำร้องเรียน/ร้องทุกข์

(ด้วยตนเอง)

ที่.....

วันที่..... เดือน..... พ.ศ. ....

เรื่อง.....

เรียน ผู้อำนวยการ.....

ข้าพเจ้าชื่อ ..... นามสกุล ..... อายุ ..... ปี

อยู่บ้านเลขที่..... หมู่ที่ ..... ตำบล ..... อำเภอ ..... จังหวัด .....

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

บัตรประจำตัวประชาชน/ข้าราชการ/อื่นๆ(ระบุ)..... เลขที่ .....

วันที่ออกบัตร ..... วันที่บัตรหมดอายุ .....

มีความประสงค์ ขอร้องเรียน/ร้องทุกข์ เพื่อให้ โรงเรียน..... พิจารณาดำเนินการ/ช่วยเหลือ/แก้ไข  
ปัญหา ในเรื่อง .....

.....

.....

โดยมีข้อเท็จจริง ดังนี้ .....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ข้าพเจ้า ขอส่งเอกสารหลักฐานประกอบการร้องเรียน/ร้องทุกข์(ถ้ามี) ดังนี้

- ๑) ..... จำนวน ..... ฉบับ
- ๒) ..... จำนวน ..... ฉบับ
- ๓) ..... จำนวน ..... ฉบับ
- ๔) ..... จำนวน ..... ฉบับ
- ๕) ..... จำนวน ..... ฉบับ
- ๖) ..... จำนวน ..... ฉบับ
- ๗) ..... จำนวน ..... ฉบับ
- ๘) ..... จำนวน ..... ฉบับ

ข้าพเจ้า ขอรับรองว่าคำร้องเรียน/ร้องทุกข์ ดังกล่าวข้างต้นเป็นความจริง และหากเป็นการร้องเรียน/ร้องทุกข์ปราศจากความจริงและเป็นคำร้องที่ไม่สุจริต ยินดีรับความรับผิดชอบตามกฎหมายทั้งทางแพ่งและอาญา หากพึงมี

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการต่อไป

ขอแสดงความนับถือ

(ลงชื่อ) .....

(.....)

ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์





.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

มีพยานหลักฐานประกอบการร้องเรียน/ร้องทุกข์(ถ้ามี) ดังนี้

- ๑) .....
- ๒) .....
- ๓) .....
- ๔) .....
- ๕) .....
- ๖) .....
- ๗) .....
- ๘) .....

ข้าพเจ้า ขอรับรองว่าคำร้องเรียน/ร้องทุกข์ ดังกล่าวข้างต้นเป็นความจริง และหากเป็นการร้องเรียน/ร้องทุกข์ปราศจากความจริงและเป็นคำร้องที่ไม่สุจริต เจ้าหน้าที่ได้แจ้งข้าพเจ้าทราบแล้วว่าอาจต้องรับผิดชอบตามกฎหมายทั้งทางแพ่งและอาญาได้

(ลงชื่อ) .....เจ้าหน้าที่รับเรื่อง

(.....)

วันที่..... เดือน..... พ.ศ. .... เวลา .....น.

แบบแจ้งผลการดำเนินการต่อเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

ที่.....  
.....

วันที่..... เดือน..... พ.ศ. ....

เรื่อง การดำเนินการต่อข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์  
เรียน .....  
อ้างถึง .....  
สิ่งที่ส่งมาด้วย .....

ตามที่ โรงเรียนเมืองปานพัฒนวิทย์..... ได้รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ของท่าน ไว้ดำเนินการ  
ความละเอียดแจ้งแล้ว นั้น

บัดนี้ โรงเรียนเมืองปานพัฒนวิทย์ ได้ดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้องกับเรื่องที่ร้องเรียนแล้ว จึง  
ขอแจ้งผลการดำเนินการ ซึ่งปรากฏข้อเท็จจริง ดังนี้

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

..... ดังมีรายละเอียดปรากฏตามสิ่งที่ส่งมาด้วย

จึงเรียนมาเพื่อทราบ

ขอแสดงความนับถือ

(ลงชื่อ) .....  
(.....)

ใบรับคำร้องเรียน/ร้องทุกข์

ที่.....

วันที่..... เดือน..... พ.ศ. ....

เรื่อง แจ้งการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

เรียน .....ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์

ตามที่ท่านได้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ ต่อ โรงเรียน ..... เมื่อวันที่ .....

เดือน ..... พ.ศ. .... เกี่ยวกับเรื่อง .....

.....

..... นั้น

ได้รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ของท่านไว้ดำเนินการเรียบร้อยแล้ว เพื่อจักได้พิจารณา  
ดำเนินการ ต่อไป

จึงแจ้งเพื่อทราบ

ขอแสดงความนับถือ

(ลงชื่อ) ..... เจ้าหน้าที่รับเรื่อง

(.....)