

# แนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ของ โรงเรียนเวียงเจดีย์วิทยา

## ๑. หลักการ

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

โรงเรียนเวียงเจดีย์วิทยา จึงได้กำหนดให้มี มาตรการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบขึ้น เพื่อส่งเสริมคุณธรรมและความโปร่งใสภายในหน่วยงาน และบริหารจัดการความเสี่ยงในการดำเนินงานหรือการปฏิบัติหน้าที่ ที่อาจก่อให้เกิดการทุจริต ดังนี้

## ๒. วัตถุประสงค์

๑. เพื่อให้การดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียนการทุจริตของโรงเรียนเวียงเจดีย์วิทยา 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 ลูกจ้าง ของหน่วยงานราชการ นักเรียน ผู้ปกครอง ประชาชนทั่วไป และหน่วยงานต่างๆของรัฐ

**เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ** หมายถึง เจ้าหน้าที่ผู้รับมอบหมายเป็นผู้รับผิดชอบดำเนินการร้องเรียน

**ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย** หมายถึง ผู้ที่ได้รับผลกระทบ ทั้งทางบวกและทางลบ ทั้งทางตรงและทางอ้อมจากการดำเนินการของส่วนราชการ และสถานศึกษา

**ข้อร้องเรียน** หมายถึง ข้อร้องเรียนกล่าวหา กรณีการทุจริต และ ประพฤติมิชอบในตำแหน่งหน้าที่ราชการ

**การจัดการข้อร้องเรียน** หมายถึง ความรวมถึง การจัดการใน กรณีการทุจริต และ ประพฤติมิชอบในตำแหน่งหน้าที่ราชการ

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

### ๔. ข้อร้องเรียนที่รับดำเนินการ

๑. เป็นข้อร้องเรียนกล่าวหา กรณีการทุจริต และ ประพฤติมิชอบในตำแหน่งหน้าที่ราชการ
๒. ข้อร้องเรียนต่อระบุ 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  
งานโรงเรียนสุจริต โรงเรียนเวียงเจดีย์วิทยา  
สถานที่ตั้ง ๔๕๐ หมู่ ๔ ตำบลลี่ อำเภอลี้ จังหวัดลำพูน ๕๑๑๑๐
๒. ช่องทางการร้องเรียน
  ๑. ร้องเรียนด้วยตนเอง
  ๒. ร้องเรียนเป็นหนังสือ
  ๓. ร้องเรียนทางโทรศัพท์ หมายเลข ๐๕๓-๕๗๙๘๒๒
  ๔. ร้องเรียนทางเว็บไซต์ [www.wjd.ac.th](http://www.wjd.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 โรงเรียนเวียงเจดีย์วิทยา ออกเลขทะเบียนหนังสือ (ลับ) ในทะเบียนหนังสือลับของ โรงเรียนเวียงเจดีย์วิทยา

(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 เพื่อจดรายละเอียดลงในแบบคำร้องเรียนทางเว็บไซต์ (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

นายฤกษ์ สมุทธารินทร์ งานโรงเรียนสุจริต โรงเรียนเวียงเจดีย์วิทยา  
สถานที่ตั้ง ๔๕๐ หมู่ ๔ ตำบลลี่ อำเภอลี้ จังหวัดลำพูน ๕๑๑๑๐

### ๒. วิธีดำเนินการ

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

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

## ๗. การคุ้มครองผู้ร้องและผู้เป็นพยาน

(๑) การพิจารณาข้อร้องเรียน ให้กำหนดชั้นความลับและคุ้มครองผู้เกี่ยวข้องตามระเบียบว่าด้วยการรักษาความลับของทางราชการ พ.ศ. ๒๕๔๔ และการส่งเรื่องให้หน่วยงานพิจารณานั้น ผู้ให้ข้อมูลและผู้ร้องอาจจะได้รับความเดือดร้อน เช่น ข้อร้องเรียนกล่าวโทษข้าราชการในเบื้องต้นให้ถือว่า เป็นความลับทางราชการ หากเป็นบัตรสนเท่ห์ ให้พิจารณาเฉพาะรายที่ระบุหลักฐาน กรณีแวดล้อมปรากฏชัดแจ้ง ตลอดจนชี้พยานบุคคลแน่นอนเท่านั้น การแจ้งเบาะแสผู้มีอิทธิพลต้องปกปิดชื่อและที่อยู่ผู้ร้อง หากไม่ปกปิดชื่อที่อยู่ของผู้ร้องจะต้องแจ้งให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องทราบและให้ความคุ้มครองแก่ผู้ร้องดังนี้ “ให้ผู้บังคับบัญชาใช้ดุลพินิจสั่งการตามสมควรเพื่อคุ้มครองผู้ร้อง พยาน และบุคคลที่ให้ข้อมูล ในการสืบสวนสอบสวน อย่าให้ต้องรับภัยหรือความไม่เป็นธรรม ที่อาจเกิดมาจากการร้องเรียน การเป็นพยานหรือการให้ข้อมูลนั้น” กรณีมีการระบุชื่อ ผู้ถูกกล่าวหาจะต้องคุ้มครองทั้งฝ่ายผู้ร้องและผู้ถูกร้องเนื่องจากเรื่องยังไม่ได้ผ่านกระบวนการตรวจสอบข้อเท็จจริงและอาจ

เป็นการกลั่นแกล้งกล่าวหาให้ได้รับความเดือดร้อนและเสียหายได้ และกรณีผู้ร้องเรียนระบุในคำร้องขอให้ ปกปิดหรือไม่ประสงค์ให้เปิดเผยชื่อผู้ร้องเรียน หน่วยงานต้องไม่เปิดเผยชื่อผู้ร้องให้หน่วยงาน ผู้ถูกร้องทราบ เนื่องจากผู้ร้องอาจจะได้รับความเดือดร้อนตามเหตุแห่งการร้องเรียนนั้นๆ

(๒) เมื่อมีการร้องเรียน ผู้ร้องและพยานจะไม่ถูกดำเนินการใดๆ ที่กระทบต่อหน้าที่การงานหรือการ ดำรงชีวิต หากจำเป็นต้องมีการดำเนินการใดๆ เช่น การแยกสถานที่ทำงานเพื่อป้องกันมิให้ ผู้ร้อง พยาน และ ผู้ถูกกล่าวหาพบปะกัน เป็นต้น ต้องได้รับความยินยอมจากผู้ร้องและพยาน

(๓) ข้อร้องขอของผู้เสียหาย ผู้ร้อง หรือพยาน เช่น การขอย้ายสถานที่ทำงาน หรือวิธีการในการ ป้องกันหรือแก้ไขปัญหา ควรได้รับการพิจารณาจากบุคคลหรือหน่วยงานที่รับผิดชอบ ตามความเหมาะสม

(๔) ให้ความคุ้มครองผู้ร้องเรียนไม่ให้ถูกกลั่นแกล้ง

#### ๘. การคุ้มครองผู้ถูกร้องเรียนกล่าวหา

(๑) ในระหว่างการพิจารณาข้อร้องเรียนยังไม่ถือว่าผู้ถูกกล่าวหามีความผิด ต้องให้ความเป็นธรรมและ ให้ได้รับการปฏิบัติเช่นเดียวกับบุคลากรอื่น

(๒) ให้โอกาสผู้ถูกกล่าวหาในการชี้แจงข้อกล่าวหาอย่างเต็มที่ รวมทั้งสิทธิ ในการแสดงเอกสาร/ พยานหลักฐาน

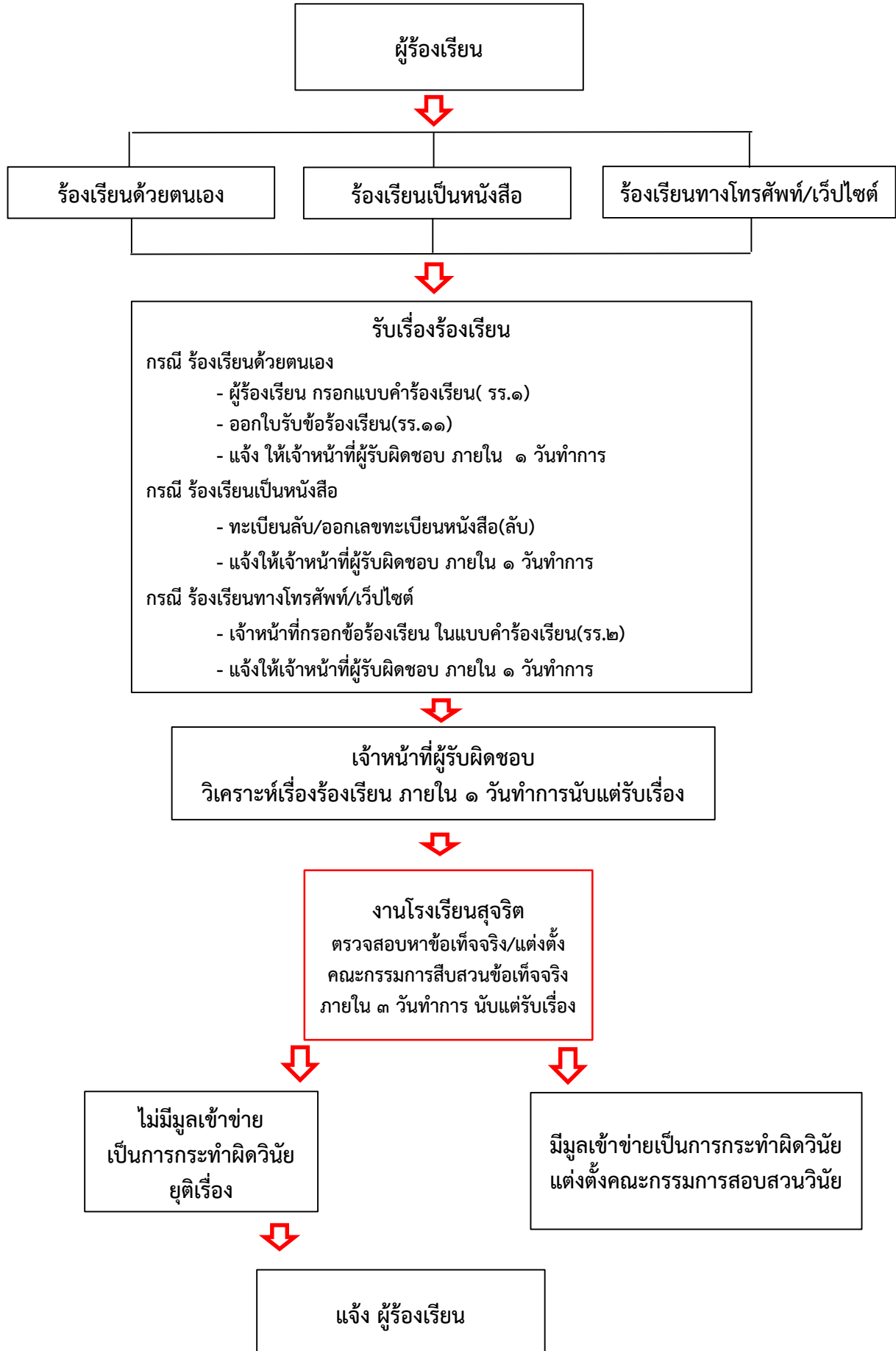
#### ๙. การติดตามการจัดการเรื่องร้องเรียน

(๑) เจ้าหน้าที่/กลุ่มงาน/สถานศึกษา ที่ได้รับแจ้งให้ดำเนินการ เมื่อดำเนินการตามข้อร้องเรียนเสร็จ แล้ว ให้แจ้งเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการเรื่องร้องเรียน ของ โรงเรียนเวียงเจดีย์วิทยา

(๒) แจ้งผลการดำเนินการให้ผู้ขอรับบริการ/ผู้ร้องเรียน(แบบ รร.๓) ทราบ

(๓) จัดทำรายงานประจำปีไตรมาส และประจำปี สรุปการรับข้อร้องเรียนการทุจริต และผลการ ดำเนินการ

# แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ





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

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







### แบบแจ้งผลการดำเนินการต่อเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

ที่.....

.....

วันที่..... เดือน..... พ.ศ. ....

เรื่อง การดำเนินการต่อข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์

เรียน .....

อ้างถึง .....

สิ่งที่ส่งมาด้วย .....

ตามที่ โรงเรียน..... ได้รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ของท่าน ไว้ดำเนินการ ความ  
ละเอียดแจ้งแล้ว นั้น

บัดนี้ โรงเรียน..... ได้ดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้องกับเรื่องที่ร้องเรียนแล้ว จึงขอ  
แจ้งผลการดำเนินการ 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  
(.....)