



คู่มือการดำเนินการ ต่อเรื่องร้องเรียนการทุจริต และประพฤติมิชอบ

โรงเรียนบ้านหนองแขวงหนองจิกโนนตุ่น

คำนำ

เพื่อให้เกิดความโปร่งใสและเป็นธรรมในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ อีกทั้งเพื่อเป็นแนวทางในการดำเนินงานของการรับเรื่องร้องเรียน โดยมีกระบวนการขั้นตอนในการปฏิบัติงานที่ถูกต้องชัดเจน สามารถดำเนินการได้อย่างเป็นระบบในเรื่องเกี่ยวกับการให้บริการประชาชนเกี่ยวกับการติดต่อสอบถามข้อมูลของโรงเรียนบ้านหนองแขวงหนองจิกโนนตุ่น การเสนอแนะเกี่ยวกับการศึกษา การรับเรื่องร้องเรียน การร้องทุกข์ของประชาชน เพื่อแก้ไขปัญหาความเดือดร้อน ความเป็นธรรมจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ของรัฐ และบุคลากรในโรงเรียนบ้านหนองแขวงหนองจิกโนนตุ่น สังกัดกระทรวงศึกษาธิการ จึงได้จัดทำคู่มือหรือมาตรการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่และผู้ที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ สามารถใช้ปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและให้บริการประชาชนอย่างมีประสิทธิภาพ ตลอดจนใช้ยึดถือปฏิบัติเป็นมาตรการเดียวกันในการปฏิบัติงานรับเรื่องร้องเรียน หวังเป็นอย่างยิ่งว่าคู่มือหรือมาตรการปฏิบัติงานที่จัดทำขึ้นนี้จะเกิดประโยชน์สูงสุดแก่เจ้าหน้าที่และผู้เกี่ยวข้องเจ้าหน้าที่ที่สามารถนำมาเป็นเครื่องมือในการดำเนินงานและการบริการประชาชน รวมถึงใช้ในการอ้างอิงและถือปฏิบัติไปในแนวทางเดียวกันให้บรรลุวัตถุประสงค์ของการปฏิบัติงานต่อไป

ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์โรงเรียนบ้านหนองแขวงหนองจิกโนนตุ่น

๒๕๖๘

สารบัญ

เรื่อง	หน้า
คำนำ	ก
หลักการและเหตุผล	๑
การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์โรงเรียนบ้านหนองแขวงหนองจิกโนนตุ่น	๑
สถานที่ตั้ง	๒
หน้าที่ความรับผิดชอบ	๒
วัตถุประสงค์	๒
คำจำกัดความ	๒
ประเภทข้อร้องเรียน	๓
ความรุนแรงข้อร้องเรียน	๓
ระยะเวลาเปิดให้บริการ	๓
ช่องทางแจ้งเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบโรงเรียนบ้านหนองแขวงหนองจิกโนนตุ่น	๔
ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	๕
การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่างๆ	๕
การบันทึกข้อร้องเรียน	๖
การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ไขข้อร้องเรียนและการแจ้งกลับผู้ร้องเรียน	๖
การติดตามแก้ไขปัญหา	๖
การรายงานผลการดำเนินการให้ผู้บริหารทราบ	๖
มาตรฐานงาน	๖
หลักเกณฑ์การร้องเรียน	๗
เรื่องร้องเรียนที่อาจไม่รับพิจารณา	๗
การรับเรื่องร้องเรียน	๗
แนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนกล่าวโทษข้าราชการ	๘
ขั้นตอนการดำเนินการต่อเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ	๘
ส่วนงานที่รับผิดชอบ	๘
ระยะเวลาดำเนินการ	๘
การดำเนินการทางวินัย สำหรับข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา	๙
ความผิดทางวินัย มี ๕ สถาน	๙
กฎหมาย ระเบียบที่เกี่ยวข้อง	๙

สารบัญ (ต่อ)

เรื่อง	หน้า
ภาคผนวก	
แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์	๑๑
แบบฟอร์มใบรับแจ้งเหตุเรื่องราวร้องเรียน ร้องทุกข์	๑๒
แบบฟอร์มแจ้งการรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน	๑๔
แบบฟอร์มแจ้งผลการดำเนินการต่อรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน	๑๕

คู่มือการปฏิบัติงาน
การจัดการเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ และการทุจริตและประพฤติมิชอบ
โรงเรียนบ้านหนองแวงหนองจิกโนนตุ่น จังหวัดขอนแก่น

๑. หลักการและเหตุผล

ในระบบการบริหารราชการ การปฏิบัติหน้าที่ และปฏิบัติตนของข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษารวมถึงเจ้าหน้าที่ของรัฐ อาจไปกระทบสิทธิส่งผลให้ผู้อื่นได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหาย ซึ่งผู้ที่ได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหาย หรือบุคคลอื่นใดที่พบเห็นการทุจริต หรือประพฤติมิชอบในระบบราชการสามารถส่งข้อร้องเรียนให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องตรวจสอบข้อเท็จจริงโดยผ่านกระบวนการร้องเรียน เพื่อให้การบริหารระบบราชการเป็นไปด้วยความถูกต้อง บริสุทธิ์ ยุติธรรม ควบคู่กับการพัฒนาบำบัดทุกข์บำรุงสุขตลอดจนดำเนินการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพด้วยความรวดเร็ว ประสพผลสำเร็จอย่างเป็นรูปธรรม โรงเรียนบ้านหนองแวงหนองจิกโนนตุ่นจึงจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนขึ้น เพื่อเป็นช่องทางในการร้องเรียนและจัดมาตรฐานเรื่องร้องเรียนให้ได้ข้อยุติเป็นไปด้วยความรวดเร็ว มีประสิทธิภาพ และมีในการร้องเรียนไปในทางเดียวกัน

การทุจริต (corruption) เป็นการอำนาจให้ได้มาหรือการใช้ทรัพย์สินที่มีอยู่ในทางมิชอบ เพื่อประโยชน์ต่อตนเองหรือพวกพ้อง ซึ่งก่อให้เกิดความเสียหายต่อประโยชน์ส่วนรวม การทุจริตในปัจจุบันเกิดขึ้นได้หลายรูปแบบ อาทิ การมีผลประโยชน์ทับซ้อน การรับสินบน ไม่ว่าจะเป็นของขวัญหรือผลประโยชน์อื่นใด การปกปิดข้อเท็จจริง การขัดขวางกระบวนการยุติธรรม เป็นต้น การกระทำความผิดกล่าวหาว่าเป็นการทุจริตต่อหน้าที่ตามพระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต พ.ศ.๒๕๖๒ ซึ่งหากเกิดการทุจริตขึ้นในหน่วยงานจะทำให้การบริหารงานขาดประสิทธิภาพ เกิดความไม่เป็นธรรมและส่งผลกระทบต่อผลประโยชน์ของรัฐและผลประโยชน์สาธารณะ รวมทั้งทำให้ผู้เรียน ผู้ปกครอง ชุมชน ขาดความไว้วางใจ ขาดความเชื่อมั่น และศรัทธาในการใช้อำนาจหน้าที่ของเจ้าพนักงานของรัฐ ท้ายที่สุดทำให้เกิดการร้องเรียนทุจริตในหน่วยงานขึ้น

ดังนั้นโรงเรียนบ้านหนองแวงหนองจิกโนนตุ่นจึงได้จัดทำคู่มือการปฏิบัติงานรับเรื่องราวร้องทุกข์ เพื่อให้การจัดการข้อร้องเรียนจนได้ข้อยุติมีความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ ตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการ จึงจำเป็นต้องมีขั้นตอน กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานที่ชัดเจนเป็นมาตรฐานเดียวกัน

๒. การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์โรงเรียนบ้านหนองแวงหนองจิกโนนตุ่น

เพื่อให้การบริหารระบบราชการเป็นไปด้วยความถูกต้อง บริสุทธิ์ ยุติธรรม ควบคู่กับการพัฒนา บำบัดทุกข์ บำรุงสุข ตลอดจนดำเนินการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพด้วยความรวดเร็ว ประสพผลสำเร็จอย่างเป็นรูปธรรม อีกทั้งเพื่อเป็นศูนย์รับแจ้งเบาะแสการทุจริตหรือไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่โรงเรียนบ้านหนองแวงหนองจิกโนนตุ่น จึงได้จัดตั้งศูนย์รับเรื่องราวร้อง

ทุกข์ขึ้น ซึ่งในกรณีการร้องเรียนเกี่ยวกับบุคคลจะมีการเก็บรักษาเรื่องราวไว้เป็นความลับและปกปิดชื่อผู้ร้องเรียน เพื่อให้ผู้ร้องเรียนได้รับผลกระทบและได้รับความเดือดร้อนจากการร้องเรียน

๓. สถานที่ตั้ง

โรงเรียนบ้านหนองแขวงหนองจิกโนนตุ่น ตั้งอยู่ที่ หมู่ที่ 1 ตำบลหนองแขวง อำเภอพระยืน จังหวัดขอนแก่น รหัสไปรษณีย์ 40320

๔. หน้าที่ความรับผิดชอบ

การรับเรื่องราวร้องทุกข์ ร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ และให้บริการข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษา รับเรื่องราวปัญหาความต้องการ และข้อเสนอแนะของผู้ปกครองนักเรียนและประชาชน

๕. วัตถุประสงค์

การจัดคู่มือการปฏิบัติงานและการดำเนินงานของกระบวนการหลักการรับเรื่องร้องเรียนจัดทำขึ้นโดยมีวัตถุประสงค์ ดังนี้

๑. เพื่อใช้เป็นแนวทางในการดำเนินการเรื่องร้องเรียนสำหรับเจ้าหน้าที่หรือผู้ที่สนใจได้ทราบถึงกระบวนการรับเรื่องร้องเรียน
๒. เพื่อเผยแพร่ให้บุคคลที่เกี่ยวข้องและหน่วยงานอื่นๆ ได้รับทราบถึงกระบวนการรับเรื่องร้องเรียน
๓. เพื่อใช้เป็นเอกสารอ้างอิงในการปฏิบัติงาน

๖. คำจำกัดความ

การจัดคู่มือการปฏิบัติงานและการดำเนินงานของกระบวนการหลักการรับเรื่องร้องเรียนจัดทำขึ้นโดยมีวัตถุประสงค์ ดังนี้

“ผู้รับบริการ” หมายถึง ผู้ที่มารับบริการจากส่วนราชการและประชาชนทั่วไป

“ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย” หมายถึง ผู้ที่ได้รับผลกระทบทั้งทางบวกและทางลบ ทั้งทางตรงและทางอ้อมจากการดำเนินการของส่วนราชการ เช่น ผู้ปกครองนักเรียนและประชาชนในโรงเรียนบ้านหนองแขวงหนองจิกโนนตุ่น “การจัดการข้อร้องเรียน” มีความหมายครอบคลุมถึงการจัดการในเรื่องข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็น คำชมเชย การสอบถามหรือการร้องขอข้อมูล

“ผู้ร้องเรียน ร้องทุกข์” หมายถึง ประชาชนทั่วไป ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มาติดต่อราชการผ่านช่องทางต่างๆ โดยมีวัตถุประสงค์ครอบคลุมการร้องเรียน ร้องทุกข์ การให้ข้อเสนอแนะ การให้ข้อคิดเห็น การชมเชย การร้องขอข้อมูล รวมถึงร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

“เรื่องร้องเรียน” หมายถึง ความเดือดร้อนเสียหายอันเกิดจากการปฏิบัติหน้าที่ต่างๆ ของเจ้าหน้าที่ของรัฐ ที่เกี่ยวข้องกับโรงเรียนบ้านหนองแขวงหนองจิกโนนตุน เช่น การประพฤติมิชอบตามประมวลจริยธรรมข้าราชการพลเรือน และจรรยาบรรณข้าราชการ หรือพบความผิดปกติในกระบวนการจัดซื้อจัดจ้างในส่วนราชการของโรงเรียนบ้านหนองแขวงหนองจิกโนนตุน การบรรจุแต่งตั้งข้าราชการ พนักงานราชการและลูกจ้าง ข้อเสนอแนะ และ/หรือข้อคิดเห็นต่างๆ เป็นต้น

“การจัดการเรื่องร้องเรียน” หมายถึง ความครอบคลุมถึงการจัดการในเรื่องข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็น คำชมเชย การสอบถามหรือการร้องขอข้อมูล รวมถึงร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

“การดำเนินการ” หมายถึง การจัดการกับเรื่องร้องเรียน แจ้งเบาะแสตั้งแต่ต้นจนถึงการได้รับการแก้ไขหรือได้ข้อสรุป เพื่อแจ้งผู้ร้องเรียนที่ผู้ร้องเรียนแจ้งชื่อ ที่อยู่ชัดเจน

“ช่องทางการรับข้อร้องเรียน ร้องทุกข์” หมายถึง ช่องทางต่างๆ ที่ใช้ในการรับข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ เช่น ติดต่อด้วยตนเอง ติดต่อทางโทรศัพท์ เว็บไซต์ และ facebook

๗. ประเภทข้อร้องเรียน

๑. ข้อร้องเรียนผู้ให้บริการ หมายถึง ข้อไม่พึงพอใจด้วยการให้บริการวิชาการ ต้องการให้ผู้ให้บริการปรับปรุงแก้ไขการปฏิบัติงาน ได้แก่ ความไม่สะดวกในการรับบริการ ความล่าช้า ข้อผิดพลาดในการให้บริการ การเลือกปฏิบัติกับผู้รับบริการ การใช้คำพูด การดูแคลต่อนรับ การควบคุมอารมณ์ของผู้ปฏิบัติงาน เป็นต้น
๒. ข้อร้องเรียนประเภทอื่นๆ หมายถึง ข้อที่ไม่พึงพอใจในด้านการบริการวิชาการ ต้องการให้ผู้ให้บริการแก้ไขในด้านหลักสูตร การบริหารจัดการไม่โปร่งใส ระบบการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ เป็นต้น

๘. ความรุนแรงข้อร้องเรียน

๑. ระดับรุนแรงมาก เป็นข้อร้องเรียนที่ผู้รับบริการไม่พึงพอใจเป็นอย่างมาก และเป็นเรื่องที่มีผลกระทบต่อภาพลักษณ์ เสื่อมเสียชื่อเสียงองค์กร มีผลกระทบอย่างรุนแรง ส่งผลให้ผู้รับบริการตัดสินใจไม่เลือกใช้บริการ
๒. ระดับรุนแรงปานกลาง เป็นข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการบริการที่สร้างความไม่พึงพอใจสำหรับผู้รับบริการ หากปล่อยทิ้งไว้จะทำให้ผู้รับบริการเลือกใช้บริการจากที่อื่น
๓. ระดับรุนแรงน้อย เป็นข้อร้องเรียนที่อาจจะเกิดจากการได้รับข้อมูลไม่ครบถ้วนสมบูรณ์ การมีอคติต่อเจ้าหน้าที่ซึ่งเป็นปัจจัยส่วนบุคคลของผู้รับบริการ

๙. ระยะเวลาเปิดให้บริการ

เปิดให้บริการวันจันทร์ ถึง วันศุกร์ (ยกเว้นวันหยุดที่ทางราชการกำหนด)
ตั้งแต่เวลา ๐๘.๓๐-๑๖.๓๐ น.

๑๑. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

การจัดตั้งผู้รับผิดชอบจัดการซื้อร้องเรียน ร้องทุกข์ของหน่วยงาน

- การจัดตั้งศูนย์ จดรับข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ของประชาชน
- จัดทำคำสั่งแต่งตั้งเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์
- แจ้งผู้รับผิดชอบตามคำสั่งโรงเรียนบ้านหนองแวงหนองจิกโนนตุ่น เพื่อความสะดวกในการประสานงาน

การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียน ร้องทุกข์จากช่องทางต่างๆ

ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ที่เข้ามาถึงหน่วยงานจากช่องทางต่างๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ เพื่อประสานหาแนวทางแก้ไข	หมายเหตุ
ร้องเรียนด้วยตนเอง ณ ที่ทำการโรงเรียนบ้านหนองแวงหนองจิกโนนตุ่น	ทุกครั้งที่มีการร้องเรียน	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนผ่านจดหมายหรือไปรษณียบัตร	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนผ่านเบอร์โทรศัพท์ ๐๙๕-๑๒๙๒๕๖๐ / ๐๘๘-๓๓๕๐๖๔๙	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์โรงเรียนบ้านหนองแวงหนองจิกโนนตุ่น	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนผ่าน facebook ของโรงเรียนบ้านหนองแวงหนองจิกโนนตุ่น	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนผ่านศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ/จังหวัด/สำนักงานกฤษฎมนตรี	เมื่อได้รับแจ้ง	ภายใน ๑ วันทำการ	

๑๒. การบันทึกข้อร้องเรียน

กรอกแบบฟอร์มข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ โดยมีรายละเอียด ชื่อ-สกุล ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ติดต่อ เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ และสถานที่เกิดเหตุ

ทุกช่องทางมีการร้องเรียน เจ้าหน้าที่ต้องบันทึกข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ลงสมุดบันทึกข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์

๑๓. การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ และการแจ้งผู้ร้องเรียน ร้องทุกข์ทราบ

๑. กรณีเป็นการขอข้อมูลข่าวสาร ประสานหน่วยงานผู้ครอบครองเอกสาร เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ข้อมูลแก่ผู้ร้องขอได้ทันที
๒. ข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่เป็นการร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของหน่วยงาน เช่น ไฟฟ้าดับ การกำจัดขยะมูลฝอย ฯลฯ เป็นต้น จัดทำบันทึกข้อความเสนอไปยังผู้บริหาร เพื่อสั่งการฝ่ายงานที่เกี่ยวข้อง โดยเบื้องต้นอาจโทรศัพท์แจ้งไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
๓. ข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่ไม่อยู่ในความรับผิดชอบของโรงเรียนบ้านหนองแขวงหนองจิกโนนต้น ให้ดำเนินการประสานหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้เกิดความรวดเร็วและถูกต้องในการแก้ไขปัญหาต่อไป
๔. ข้อร้องเรียนที่ส่งผลกระทบต่อหน่วยงาน เช่น กรณีผู้ร้องเรียนทำหนังสือร้องเรียนความไม่โปร่งใสในการจัดซื้อจัดจ้าง ให้เจ้าหน้าที่จัดทำบันทึกข้อความเพื่อเสนอผู้บริหารพิจารณาสั่งการไปยังฝ่ายงานที่รับผิดชอบ เพื่อดำเนินการตรวจสอบและแจ้งผู้ร้องเรียนทราบต่อไป

๑๔. การติดตามแก้ไขปัญหาผู้ร้องเรียน

ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องรายงานผลการดำเนินงานให้ทราบภายใน ๕ วัน เพื่อเจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ จะได้แจ้งผู้ร้องเรียนทราบต่อไป

๑๕. การรายงานผลการดำเนินการให้ผู้บริหารทราบ

๑. ให้รวบรวมและรายงานสรุปการจัดข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ให้ผู้บริหารทราบทุกไตรมาส
๒. ให้รวบรวมรายงานสรุปข้อร้องเรียนหลังจากสิ้นปีงบประมาณ เพื่อนำมาวิเคราะห์การจัดการข้อ

ร้องเรียน/ร้องทุกข์ ในภาพรวมของหน่วยงาน เพื่อให้เป็นแนวทางในการแก้ไข ปรับปรุงต่อไป

๑๖. มาตรฐานงาน

๑. การดำเนินการร้องเรียน/ร้องทุกข์ ให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลายกกำหนด
๒. กรณีได้รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ให้ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์โรงเรียนบ้านหนองแขวงหนองจิกโนนต้นดำเนินการตรวจสอบและพิจารณาส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ให้แล้วเสร็จภายใน ๑๕ วันทำการ

๑๗. หลักเกณฑ์การร้องเรียน

กรณีที่มีบุคคลใดได้รับความเดือดร้อนจากการปฏิบัติหรือไม่ปฏิบัติหน้าที่ให้เป็นไปตามระเบียบ

กฎหมายของทางราชการ หรือพบเห็นการกระทำผิด การทุจริตหรือประพฤติดมิชอบของข้าราชการครูหรือบุคลากรโรงเรียนบ้านหนองแวงหนองจิกโนนตุนนั้น หรือผู้แทนโดยชอบธรรมสามารถยื่นเรื่องร้องเรียนไปยังโรงเรียนบ้านหนองแวงหนองจิกโนนตุนตามลำดับขั้นตอน ดังนี้

๑. ผู้ร้องเรียนต้องแจ้งชื่อ และที่อยู่ที่สามารถติดต่อกลับได้ และสามารถตรวจสอบตัวตนได้
๒. เรื่องที่ร้องเรียนต้องเป็นเรื่อง que ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อนจากการปฏิบัติหรือไม่ปฏิบัติหน้าที่ให้เป็นไปตามระเบียบ หรือกฎหมายของทางราชการ หรือเป็นเรื่อง que ผู้ร้องเรียนพบเห็นการกระทำผิด การทุจริตหรือประพฤติดมิชอบของข้าราชการครูและบุคลากรโรงเรียนบ้านหนองแวงหนองจิกโนนตุน
๓. หนังสือร้องเรียนต้องระบุเรื่องอันเป็นเหตุให้ต้องร้องเรียน พร้อมทั้งข้อเท็จจริงหรือพฤติการณ์พอสมควร
๔. ข้อเท็จจริงที่ยื่นร้องเรียนต้องเป็นเรื่อง que มีมูลเหตุเกิดขึ้นจริง (หากผู้ใดนำความเท็จจริงมาร้องเรียน ซึ่งทำให้ผู้อื่นได้รับความเสียหายผู้นั้นจะต้องรับผิดชอบต่อข้อเท็จจริงดังกล่าวข้างต้นทุกประการ)

๑๘. เรื่องร้องเรียนที่ไม่อาจรับพิจารณา

๑. ผู้ร้องเรียนไม่แจ้งชื่อและที่อยู่ผู้ร้องเรียน
๒. คำร้องเรียนที่ไม่ระบุข้อเท็จจริง พยาน หรือหลักฐานเพียงพอที่จะสามารถดำเนินการสืบสวนข้อเท็จจริงต่อไปได้
๓. คำร้องเรียนที่มีลักษณะบดขยี้กัน
หมายเหตุ เรื่องที่ไม่ปรากฏตัวตนผู้ร้องเรียนหรือตรวจสอบตัวตนของผู้ร้องเรียนไม่ได้ หรือมีลักษณะเป็นบดขยี้กันที่อาจรับไว้พิจารณาได้ ถ้าหากระบุหลักฐานกรณีแวดล้อมปรากฏชัดแจ้งตลอดจนชี้พยานบุคคลแน่นอน สามารถสืบสวนข้อเท็จจริงต่อไปได้และเป็นประโยชน์ต่อสาธารณะ

๑๙. การรับเรื่องร้องเรียน

๑. กรณีการร้องเรียนเป็นลายลักษณ์อักษร ต้องมีลักษณะ ดังนี้
 - (๑) มีวัน เดือน ปี
 - (๒) ชื่อและที่อยู่ของผู้ร้องเรียน
 - (๓) ระบุข้อเท็จจริง หรือพฤติการณ์ของเรื่อง que ร้องเรียนได้อย่างชัดเจนว่าได้รับความเดือดร้อนเสียหายอย่างไร ต้องการให้แก้ไขหรือดำเนินการอย่างไร
 - (๔) ใช้ถ้อยคำสุภาพ
๒. กรณีร้องเรียนด้วยวาจา เจ้าหน้าที่ต้องบันทึกข้อมูลตามคำร้อง และให้ผู้ร้องลงลายมือชื่อไว้เป็นหลักฐาน หากผู้ร้องไม่ยินยอมลงลายมือชื่อ มิให้รับเรื่องร้องเรียนนั้นไว้พิจารณา และแจ้งให้ผู้ร้อง

ทราบพร้อมบันทึกเหตุดังกล่าวไว้ในคำร้อง เว้นแต่ในกรณีที่ผู้อำนวยการโรงเรียนบ้านหนองแวงหนองจิกโนนตื้นเห็นสมควร เพื่อประโยชน์ของประชาชนหรือประโยชน์สาธารณะ จะรับคำร้องนั้นไว้พิจารณาก็ได้

๓. กรณีร้องเรียนทางโทรศัพท์ เจ้าหน้าที่กรอกแบบฟอร์มบันทึกการร้องเรียน โดยมีรายละเอียด ชื่อ-สกุล ที่อยู่ และหมายเลขโทรศัพท์สำหรับติดต่อกลับไปยังผู้ร้องเรียน

๒๐. แนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนกล่าวโทษข้าราชการ

๑. ให้ถือเป็นความลับของทางราชการ หากเป็นบัตรสนเท่ห์ให้พิจารณาบัตรสนเท่ห์เฉพาะรายชื่อระบุหลักฐานแนบชุด โดยให้สืบสวนทางลับและปกปิดชื่อผู้ร้อง ถ้าเห็นว่าไม่มีมูลให้ยุติเรื่องได้ ถ้าเห็นว่ามีมูลเป็นกรณีความผิดทางวินัยให้ดำเนินการสอบสวนทางวินัยต่อไป
๒. ในการสืบสวนสอบสวนต้องให้ความคุ้มครองผู้ร้อง พยาน และบุคคลที่ให้ข้อมูลเจ้าหน้าที่ ผู้สืบสวนทำละเมิด หน่วยงานต้องรับผิดชอบ

๒๑. ขั้นตอนการดำเนินการต่อเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

๑. เมื่อโรงเรียนบ้านหนองแวงหนองจิกโนนตื้นได้รับเรื่องร้องเรียน จะพิจารณาเรื่องร้องเรียนเสนอต่อผู้อำนวยการโรงเรียนบ้านหนองแวงหนองจิกโนนตื้น ถ้าเรื่องร้องเรียนเป็นไปตามหลักเกณฑ์การร้องเรียน ผู้อำนวยการโรงเรียนบ้านหนองแวงหนองจิกโนนตื้นจะดำเนินการสืบสวนข้อเท็จจริงตามมาตรา ๙๕ แห่ง พระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา พ.ศ. ๒๕๔๗
๒. เมื่อดำเนินการสืบสวนข้อเท็จจริงแล้วพบว่าเรื่องร้องเรียนไม่มีมูลกระทำผิดวินัย ผู้อำนวยการโรงเรียนบ้านหนองแวงหนองจิกโนนตื้นจะยุติเรื่องร้องเรียน
๓. เมื่อดำเนินการสืบสวนข้อเท็จจริงแล้ว พบว่าเรื่องที่ร้องเรียนมีมูลกระทำผิดวินัย ผู้บังคับบัญชาจะดำเนินการสอบสวนทางวินัยอย่างร้ายแรงหรือไม่ร้ายแรงแล้วแต่กรณีตามมาตรา ๙๘ แห่ง พระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา พ.ศ. ๒๕๔๗
๔. หากผลการสอบสวนพิจารณาพบว่าผู้ถูกกล่าวหากระทำผิดวินัย ผู้บังคับบัญชาที่มีอำนาจตามกฎหมายจะดำเนินการสั่งลงโทษทางวินัย หากพบว่าพยานหลักฐานไม่เพียงพอว่าผู้ถูกกล่าวหากระทำผิดวินัย หรือผู้ถูกกล่าวหาไม่ได้กระทำผิดวินัยจะสั่งยุติเรื่อง
๕. รายงานผลการสอบสวนต่อผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่ประถมศึกษาเพื่อพิจารณาดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ต่อไปตามมาตรา ๑๐๔ แห่งพระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา พ.ศ. ๒๕๔๗
๖. เมื่อการรายงานการดำเนินทางวินัยเป็นอันสิ้นสุดแล้ว แจ้งผลการพิจารณาให้ผู้ร้องเรียนทราบ

๒๒. ส่วนงานที่รับผิดชอบ

งานวินัยและรักษาวินัย ฝ่ายบริหารงานบุคคลโรงเรียนบ้านหนองแวงหนองจิกโนนตื้น

๒๓. ระยะเวลาดำเนินการ

ปีการศึกษา ๒๕๖๘ (พฤษภาคม ๒๕๖๗-มีนาคม ๒๕๖๘)

๒๔. การดำเนินการทางวินัยสำหรับข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา

วินัย คือ กฎเกณฑ์ข้อบังคับที่ต้องปฏิบัติตาม หากฝ่าฝืนอาจต้องรับโทษ

วินัย หมายถึง การควบคุมความประพฤติของคนในองค์กรให้เป็นไปตามแบบแผนที่พึงประสงค์วินัย

ข้าราชการ ครูและบุคลากรทางการศึกษา หมายถึง ข้อบัญญัติที่กำหนดเป็นข้อห้ามและข้อปฏิบัติตามหมวด ๖ แห่งพระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา พ.ศ.๒๕๔๗ มาตรา ๘๒-มาตรา ๙๗ การลงโทษวินัยข้าราชการ เป็นกระบวนการสำคัญอันหนึ่งในการบริหารงานบุคคลภาครัฐ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อส่งเสริมคุณภาพและประสิทธิภาพของข้าราชการ และมีจุดมุ่งหมายเพื่อธำรงศักดิ์ศรีของข้าราชการด้วย การลงโทษทางวินัยถูกนำมาใช้เป็นมาตรการเชิงลบควบคู่กับการให้รางวัลซึ่งเป็นมาตรการเชิงบวก ภายใต้แนวความคิดว่าข้าราชการที่ดีมีประสิทธิภาพควรได้รับการยกย่องและให้รางวัลเพื่อเป็นกำลังใจและแบบอย่างที่ดี ข้าราชการที่กระทำความผิดสมควรได้รับการลงโทษตามควรแก่กรณีเพื่อมิให้เป็นเยี่ยงอย่างแก่ข้าราชการอื่น

๒๕. ความผิดทางวินัยมี ๕ สถาน

ตามมาตรา ๙๖ พระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา พ.ศ.๒๕๔๗

วินัยไม่ร้ายแรง

- ๑) ภาควัตถุ
- ๒) ตัดเงินเดือน
- ๓) ลดขั้นเงินเดือน

วินัยร้ายแรง

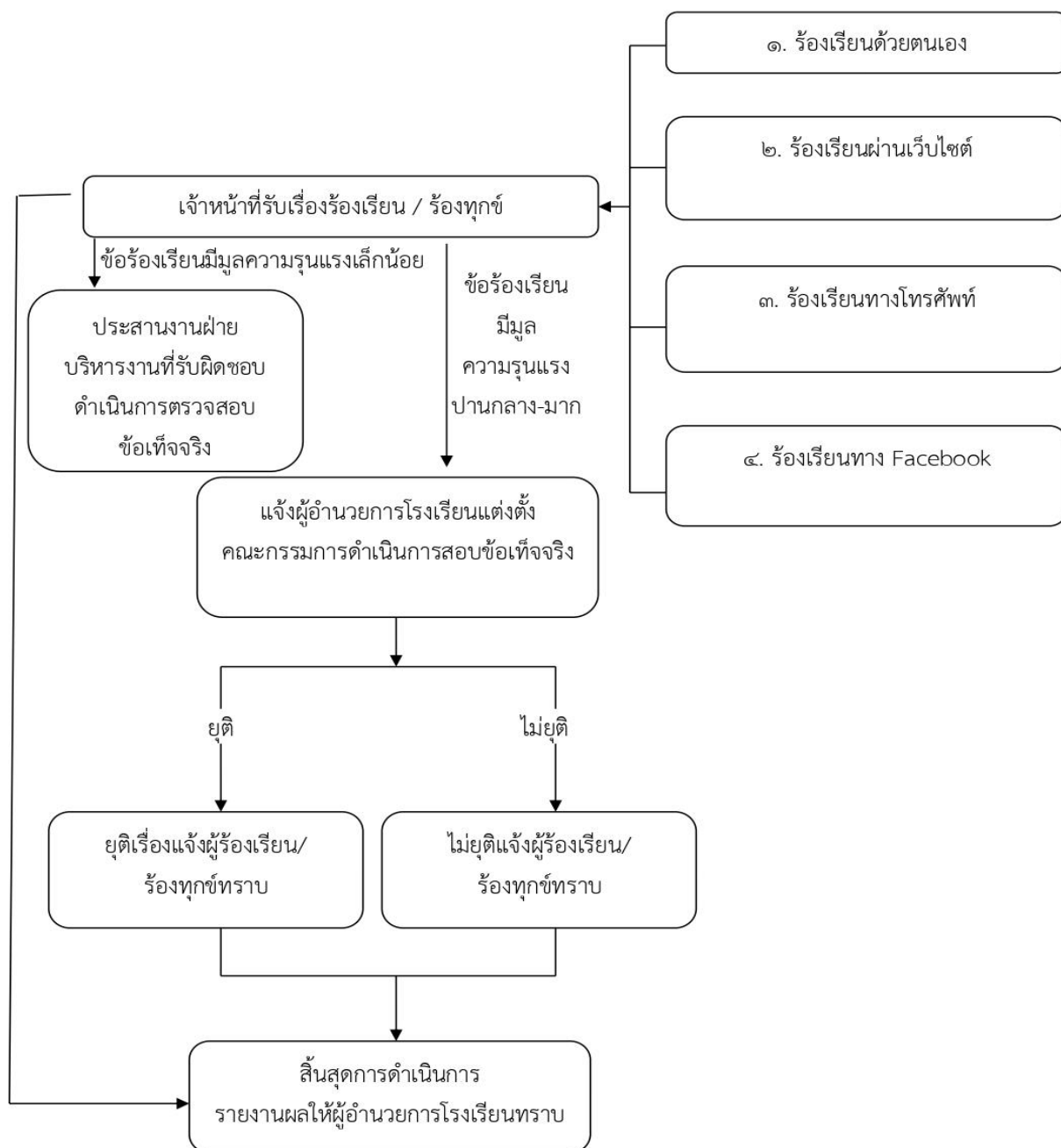
- ๔) ปลดออก
- ๕) ไล่ออก

๒๖. กฎหมาย ระเบียบที่เกี่ยวข้อง

๑. พระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา พ.ศ.๒๕๔๗ และที่แก้ไขเพิ่มเติม ฉบับที่ ๒ พ.ศ. ๒๕๕๑ และฉบับที่ ๓ พ.ศ.๒๕๕๓
๒. กฎ ก.ค.ศ. ว่าด้วยกรณีความผิดที่ปรากฏชัดแจ้ง พ.ศ.๒๕๔๙
๓. กฎ ก.ค.ศ. ว่าด้วยการสอบสวนพิจารณา พ.ศ.๒๕๕๐
๔. กฎ ก.ค.ศ. ว่าด้วยอำนาจการลงโทษภาคทัณฑ์ ตัดเงินเดือน หรือลดเงินเดือน พ.ศ.๒๕๖๑
๕. ระเบียบ ก.ค.ศ. ว่าด้วยวิธีการออกคำสั่งเกี่ยวกับการลงโทษทางวินัยข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา พ.ศ.๒๕๔๘
๖. ระเบียบ ก.ค.ศ. ว่าด้วยวันออกจากราชการของข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา พ.ศ. ๒๕๔๘

๗. ระเบียบ ก.ค.ศ. ว่าด้วยการรายงานเกี่ยวกับการดำเนินการทางวินัยและการออกจากราชการของข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา พ.ศ.๒๕๖๑
๘. คำสั่งหัวหน้าคณะรักษาความสงบแห่งชาติที่ ๑๙/๒๕๖๐ เรื่อง ปฏิรูปการศึกษาในภูมิภาคของกระทรวงศึกษาธิการ
๙. กฎหมาย กฎ ระเบียบ และหนังสือเวียนอื่นที่เกี่ยวข้อง

แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์
โรงเรียนบ้านหนองแขวงหนองจิกโนนตุ่น



(แบบคำร้องเรียน ๑)

แบบฟอร์ม
แบบฟอร์มใบรับแจ้งเหตุร้องราร้องเรียน/ร้องทุกข์
แบบคำร้องทุกข์/ร้องเรียน (ด้วยตนเอง)

ที่ โรงเรียน

วันที่เดือน.....พ.ศ.....

เรื่อง.....

เรียน ผู้อำนวยการโรงเรียน.....

ข้าพเจ้า.....อายุ.....ปี อยู่บ้านเลขที่.....
 หมู่.....ตำบล.....อำเภอ.....จังหวัด.....
 โทรศัพท์.....อาชีพ.....ตำแหน่ง.....
 บัตรประชาชน.....เลขที่.....ออกโดย.....
 วันออกบัตร.....บัตรหมดอายุ.....มีความประสงค์ขอร้องทุกข์/
 ร้องเรียนเพื่อให้โรงเรียน.....พิจารณาดำเนินการช่วยเหลือหรือแก้ไขปัญหา
 เรื่อง.....

ทั้งนี้ข้าพเจ้าขอรับรองว่าคำร้องทุกข์/ร้องเรียนตามข้างต้นเป็นความจริงและยินดีรับผิดชอบ
 ทั้งทางแพ่งและทางอาญาหากจะพึงมี

โดยข้าพเจ้าขอส่งเอกสารหลักฐานประกอบการร้องทุกข์/ร้องเรียน(ถ้ามี) ได้แก่

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

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการต่อไป

ขอแสดงความนับถือ

ลงชื่อ.....

(.....)

ผู้ร้องทุกข์/ร้องเรียน

แบบคำร้องทุกข์/ร้องเรียน (โทรศัพท์)

(แบบคำร้องที่ ๒)

ที่ โรงเรียน.....

วันที่เดือน.....

พ.ศ.....

เรื่อง.....

เรียน พัฒนาการจังหวัด

ข้าพเจ้า.....อายุ.....ปี อยู่

บ้านเลขที่.....หมู่.....ตำบล.....อำเภอ.....

จังหวัด.....โทรศัพท์.....

อาชีพ.....ตำแหน่ง.....

มีความประสงค์ขอร้องทุกข์/ร้องเรียนเพื่อให้โรงเรียน.....พิจารณาดำเนินการช่วยเหลือหรือแก้ไขปัญหา
เรื่อง.....

.....

.....

.....

โดยขออ้าง.....

.....

.....เป็นพยานหลักฐานประกอบ

ทั้งนี้ข้าพเจ้าขอรับรองว่าคำร้องทุกข์/ร้องเรียนตามข้างต้นเป็นความจริงและเจ้าหน้าที่ได้แจ้ง
ให้ข้าพเจ้าทราบแล้วหากเป็นคำร้องที่ไม่สุจริตอาจต้องรับผิดชอบตามกฎหมายได้

ลงชื่อ.....เจ้าหน้าที่ผู้รับเรื่อง

(.....)

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

เวลา.....

แบบแจ้งการรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน

(ตอบข้อร้องเรียนที่ ๑)

ที่ ศธ / (เรื่องร้องเรียน) /

โรงเรียน

วันที่ เดือน พ.ศ.

เรื่อง ตอบรับการรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน

เรียน ชื่อผู้ร้อง

ตามที่ท่านได้ร้องทุกข์/ร้องเรียนผ่านศูนย์รับเรื่องร้องเรียนโรงเรียน.....

โดยทาง () หนังสือร้องเรียนทางไปรษณีย์ () ด้วยตนเอง () ทางโทรศัพท์

() อื่น.....

ลงวันที่..... เกี่ยวกับเรื่อง.....

..... นั้น

โรงเรียน..... ได้ลงทะเบียนรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียนของท่านไว้แล้วตามทะเบียนรับ

เรื่อง เลขรับที่..... ลงวันที่..... และได้พิจารณาเรื่องของท่านแล้วเห็นว่า

() เป็นเรื่องที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ ของโรงเรียน..... และได้มอบหมาย

ให้..... ดำเนินการ

() เป็นเรื่องที่ไม่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของโรงเรียน..... และได้จัดส่ง

เรื่องให้..... ซึ่งเป็นหน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่เกี่ยวข้อง

ดำเนินการต่อไปแล้วทั้งนี้ ท่านสามารถติดต่อประสานงาน หรือขอทราบผลโดยตรงกับหน่วยงานดังกล่าวได้อีก

ทางหนึ่ง

() เป็นเรื่องที่มีกฎหมายบัญญัติขั้นตอนและวิธีการปฏิบัติไว้เป็นการเฉพาะแล้ว ตาม

กฎหมาย จึงขอให้ท่านดำเนินการตามขั้นตอนและ

วิธีการที่กฎหมายนั้นบัญญัติไว้ต่อไป

จึงแจ้งมาเพื่อทราบ

ขอแสดงความนับถือ

ผู้อำนวยการโรงเรียน

แบบแจ้งผลการดำเนินการต่อเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน (ตอบข้อร้องเรียน ๒)

ที่ ศธ...../(เรื่องร้องเรียน)/.....

โรงเรียน.....

วันที่เดือน..... พ.ศ.

เรื่อง แจ้งผลการดำเนินการต่อเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน

เรียน

อ้างถึง หนังสือโรงเรียน..... ที่ ศธ...../.....ลงวันที่.....

สิ่งที่ส่งมาด้วย ๑.

๒.

๓.

ตามที่โรงเรียน..... (ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน)ได้แจ้งตอบรับการรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียนของท่านตามที่ท่านได้ร้องทุกข์/ร้องเรียนไว้ความละเอียดแจ้งแล้ว นั้น

โรงเรียน.....ได้รับแจ้งผลการดำเนินการจากฝ่ายบริหารงาน.....ซึ่งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องตามประเด็นที่ท่านได้ร้องทุกข์/ร้องเรียนแล้ว ปรากฏข้อเท็จจริงโดยสรุปว่า.....

.....

.....

.....ดังมีรายละเอียดปรากฏตามสิ่งที่ส่งมาพร้อมนี้

ทั้งนี้หากท่านไม่เห็นด้วยประการใด ขอให้แจ้งคัดค้านพร้อมพยานหลักฐานประกอบด้วย

จึงแจ้งมาเพื่อทราบ

ขอแสดงความนับถือ

