



คู่มือการดำเนินการ เรื่องร้องเรียนการทุจริตประพฤติมิชอบ

2023



โรงเรียนรัตนโกสินทร์สมโภชบวรนิเวศศาลายา ในพระสังฆราชูปถัมภ์
สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษานครปฐม

สารบัญ

| เรื่อง | หน้า |
|--|------|
| หลักการและเหตุผล | 1 |
| วัตถุประสงค์ | 1 |
| หลักเกณฑ์และรายละเอียด | 1 |
| ช่องทางการร้องเรียน | 2 |
| วิธีการในการจัดการต่อเรื่องร้องเรียน | 3 |
| ผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียน | 4 |
| กระบวนการจัดการข้อร้องเรียน | 4 |
| การตอบสนองต่อเรื่องร้องเรียน | 4 |
| กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ | ๕ |
| กระบวนการการดำเนินการทางวินัย | ๖ |
| มาตรฐานการปฏิบัติงาน | 7 |
| การติดตามและการประเมินผล | 7 |
| แบบร้องเรียนร้องทุกข์ | 8 |
| ติดต่อกลุ่มงาน | 9 |

คู่มือการดำเนินการเรื่องร้องเรียนการทุจริตประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ โรงเรียนรัตนโกสินทร์สมโภชบวรนิเวศศาลายา ในพระสังฆราชูปถัมภ์

หลักการและเหตุผล

โรงเรียนรัตนโกสินทร์สมโภชบวรนิเวศศาลายา ในพระสังฆราชูปถัมภ์ เป็นหน่วยงานที่ให้ความสำคัญกับการบริหารงานด้วยระบบคุณธรรมและความโปร่งใส รวมทั้งการรณรงค์และเสริมสร้างวัฒนธรรมขององค์กร เพื่อนำไปสู่การพัฒนาและยกระดับการบริหารจัดการให้เป็นไปตามหลักธรรมาภิบาล โดยสอดคล้องกับ ยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริตภาครัฐ ซึ่งได้มีการกำหนดมาตรการปลูกจิตสำนึก ป้องกันปราบปราม และสร้างเครือข่ายในการป้องกันและปราบปรามการทุจริต และการดำเนินการส่งเสริม ค้ำครองคุณธรรมจริยธรรมของบุคลากรโรงเรียนรัตนโกสินทร์สมโภชบวรนิเวศศาลายา ในพระสังฆราชูปถัมภ์ โดยมีเป้าหมาย คือ บุคลากรในโรงเรียนสามารถปฏิบัติราชการได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ประชาชนได้รับบริการ ที่ดี มีความพึงพอใจ เชื่อมั่นและศรัทธาต่อการบริหารราชการของหน่วยงาน

วัตถุประสงค์

1. เพื่อให้บุคลากรที่เกี่ยวข้องหรือเจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบสามารถนำไปใช้เป็นกรอบแนวทางการดำเนินงานให้เกิดเป็นรูปธรรม ปฏิบัติงานได้ตามมาตรฐานของกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ได้อย่างมีประสิทธิภาพ
2. เพื่อสร้างความมั่นใจว่ากระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ เป็นไปตามขั้นตอนและสอดคล้องกับข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์ และกฎหมายที่เกี่ยวข้องอย่างถูกต้องและครบถ้วน
3. เพื่อเป็นการแสดงขั้นตอนและวิธีการปฏิบัติงาน ซึ่งสามารถถ่ายทอดให้กับผู้ที่เข้ามาปฏิบัติงานในภายหลังได้ ส่งผลให้ผู้ให้บริการสามารถเข้าใจและใช้ประโยชน์จากกระบวนการที่มีอยู่ สามารถพัฒนาการปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ รวมทั้งสามารถแสดงหรือเผยแพร่ให้กับบุคคลภายนอกได้ทราบเพื่อนำไปสู่ การให้ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ ทั้งนี้ เพื่อนำไปสู่การปรับปรุงกระบวนการในการปฏิบัติงานต่อไป
4. เพื่อพิทักษ์สิทธิของประชาชนและผู้ร้องเรียนตามหลักธรรมาภิบาล

หลักเกณฑ์และรายละเอียด

1. หลักเกณฑ์การร้องเรียน

- 1.1 เรื่องที่จะนำมาร้องเรียนต้องเป็นเรื่องที่ผู้ร้องได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหาย อันเนื่องมาจากบุคลากรโรงเรียนรัตนโกสินทร์สมโภชบวรนิเวศศาลายา ในพระสังฆราชูปถัมภ์ ในเรื่อง ดังต่อไปนี้
 - (1) การกระทำการทุจริตต่อหน้าที่ราชการ
 - (2) การกระทำความผิดต่อตำแหน่งหน้าที่ราชการ
 - (3) ละเลยหน้าที่ตามที่กฎหมายกำหนดให้ต้องปฏิบัติ
 - (4) ปฏิบัติหน้าที่ล่าช้าเกินสมควร
 - (5) กระทำการนอกเหนืออำนาจหน้าที่ หรือขัดหรือไม่ถูกต้องตามกฎหมาย

- 1.2 เรื่องที่ร้องเรียนต้องเป็นเรื่องจริงที่มีมูล มิใช่ลักษณะกระแสข่าวที่สร้างความเสียหาย แก่บุคคลที่ขาดหลักฐานแวดล้อมที่ปรากฏชัดแจ้ง ตลอดจนขาดพยานบุคคลแน่นอน
2. ข้อข้อร้องเรียนต้องมีสาระสำคัญดังต่อไปนี้
 - 2.1 ชื่อและข้อมูลของผู้ร้องเรียน
 - 2.2 ชื่อหน่วยงานหรือเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องที่เป็นเหตุแห่งการร้องเรียน
 - 2.3 การกระทำทั้งหลายที่เป็นเหตุแห่งการร้องเรียน พร้อมทั้งข้อเท็จจริงหรือพฤติการณ์ ตามสมควรที่เกี่ยวกับการกระทำดังกล่าว
 - 2.5 ลายมือชื่อของผู้ร้องเรียน
 - 2.6 ระบุวัน เดือน ปีที่เกิดเหตุร้องเรียน
 - 2.7 เอกสารหลักฐานอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง เช่น พยานเอกสาร พยานวัตถุ พยานบุคคล เป็นต้น
3. กรณีการร้องเรียนที่มีลักษณะเป็นบัตรสเน่ห์ จะรับพิจารณาเฉพาะรายที่ระบุหลักฐาน กรณีแวดล้อมปรากฏชัดเจน ตลอดจนชี้พยานบุคคลแน่นอนเท่านั้น
4. กรณีที่มีผู้ร้องเรียนด้วยวาจาหรือทางโทรศัพท์ ให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบสอบถามและบันทึกข้อมูล ดังกล่าวให้ครบถ้วน หรือแจ้งผู้ร้องเรียนทำเป็นหนังสือส่งมายัง กลุ่มบริหารงานบุคคลโรงเรียนรัตนโกสินทร์สมโภชบวรนิเวศศาลายา ในพระสังฆราชูปถัมภ์
5. ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ร้องเรียนและผู้ถูกร้องเรียนต้องจัดเก็บเป็นความลับ
6. เรื่องร้องเรียนที่อาจไม่รับพิจารณา
 - 6.1 ข้อร้องเรียนที่มีได้ทำเป็นหนังสือ
 - 6.2 ข้อร้องเรียนที่ไม่มีมูลความจริงหรือพยานหลักฐานที่เพียงพอ
 - 6.3 ข้อร้องเรียนที่ไม่มีรายการตามข้อ 2

ช่องทางการร้องเรียน

1. ร้องเรียนด้วยตนเองที่โรงเรียนรัตนโกสินทร์สมโภชบวรนิเวศศาลายา ในพระสังฆราชูปถัมภ์
2. ร้องเรียนเป็นหนังสือทางไปรษณีย์มายังโรงเรียนรัตนโกสินทร์สมโภชบวรนิเวศศาลายา ในพระสังฆราชูปถัมภ์ เลขที่ 92 หมู่ 3 ตำบลศาลายา อำเภอพุทธมณฑล จังหวัดนครปฐม 73170
3. ร้องเรียนผ่านทางโทรศัพท์ 024821153
4. ร้องเรียนผ่านทางโทรสาร 024821153
5. ร้องเรียนผ่านทางออนไลน์ ได้ที่เว็บไซต์ <https://www.rsbs.ac.th>

6. ร้องเรียนผ่านทางช่องทางอื่นๆ เช่น สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ (ป.ป.ช.) สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตในภาครัฐ (ป.ป.ท.) สำนักงาน คณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน (สพฐ.) หรือศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดนครปฐม เป็นต้น

วิธีการในการจัดการต่อเรื่องร้องเรียน

โรงเรียนรัตนโกสินทร์สมโภชบวรนิเวศศาลายา ในพระสังฆราชูปถัมภ์ ได้จัดระดับข้อร้องเรียนตาม ความสำคัญ ของข้อร้องเรียน โดยแบ่งออกเป็น 4 ระดับ ดังนี้

| ระดับ | ประเภท | นิยาม | ระยะเวลา | ผู้รับผิดชอบ |
|-------|--|---|---|---|
| 1. | ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ การสอบถาม การร้องขอข้อมูล | ผู้ร้องเรียนไม่ได้รับความเดือดร้อน แต่ติดต่อมาเพื่อให้ข้อเสนอแนะ ให้ข้อคิดเห็น สอบถาม หรือร้องขอ ข้อมูลของหน่วยงาน | ไม่เกิน 7 วัน ทำการ | เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ จัดการข้อร้องเรียน |
| 2. | ข้อร้องเรียนเล็ก | ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อน แต่สามารถแก้ไขได้โดยหน่วยงานเดียว | ไม่เกิน 15 วันทำการ | หน่วยงาน ผู้รับผิดชอบเรื่อง |
| 3. | ข้อร้องเรียนใหญ่ | - ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อน ไม่ สามารถแก้ไขได้โดยหน่วยงานเดียว หรือจะต้องมีการแต่งตั้งคณะกรรมการ เพื่อพิจารณา หรือต้องส่งเรื่องต่อ ให้ หน่วยงานอื่นดำเนินการ - เรื่องที่สร้างความเสียหาย ต่อ ชื่อเสียงของหน่วยงาน | ไม่เกิน 15 วัน ทำการหรือ เกินกว่านั้น | หน่วยงานผู้รับผิดชอบ เรื่อง |
| 4. | ข้อร้องเรียน นอกเหนืออำนาจ ของหน่วยงาน | ผู้ร้องเรียนร้องขอในสิ่งที่อยู่นอกเหนือ บทบาทอำนาจหน้าที่ของหน่วยงาน | ไม่เกิน 1 วันทำการ (ชี้แจงให้ ผู้รับ บริการหรือ ผู้ร้องเรียน ทราบ) | เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ จัดการข้อร้องเรียน ของทุกหน่วยงาน |

ผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียน

1. กรณีเป็นข้อร้องเรียน ณ จุดปฏิบัติงาน เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานธุรการและสารบรรณของกลุ่มงาน นำเสนอข้อมูลต่อผู้บังคับบัญชา และทำหน้าที่แจ้งข้อมูลกลับต่อผู้รับบริการ/ผู้ร้องเรียน
2. กรณีร้องเรียน ณ โรงเรียนรัตนโกสินทร์สมโภชบวรนิเวศศาลายา ในพระสังฆราชูปถัมภ์ เจ้าหน้าที่กลุ่มบริหารงานบุคคล รับเอกสารข้อร้องเรียนและแจ้งให้ผู้ร้องเรียนกรอกแบบฟอร์ม หรือเป็นผู้บันทึก แบบฟอร์ม และนำเสนอต่อผู้บังคับบัญชา เมื่อผู้บังคับบัญชาดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียนเรียบร้อยแล้ว หรืออยู่ระหว่างดำเนินการแก้ไข จะมอบหมายให้เจ้าหน้าที่ดังกล่าว แจ้งข้อมูลกลับต่อผู้รับบริการ/ผู้ร้องเรียน
3. กรณีข้อร้องเรียนจากช่องทางติดต่อแจ้งเรื่องร้องเรียนหรือสื่อออนไลน์อื่น ๆ ให้เจ้าหน้าที่เป็นผู้รวบรวมข้อมูลเสนอต่อผู้บริหาร และแจ้งกลับข้อมูลกลับผู้รับบริการ/ผู้ร้องเรียน

กระบวนการจัดการข้อร้องเรียน

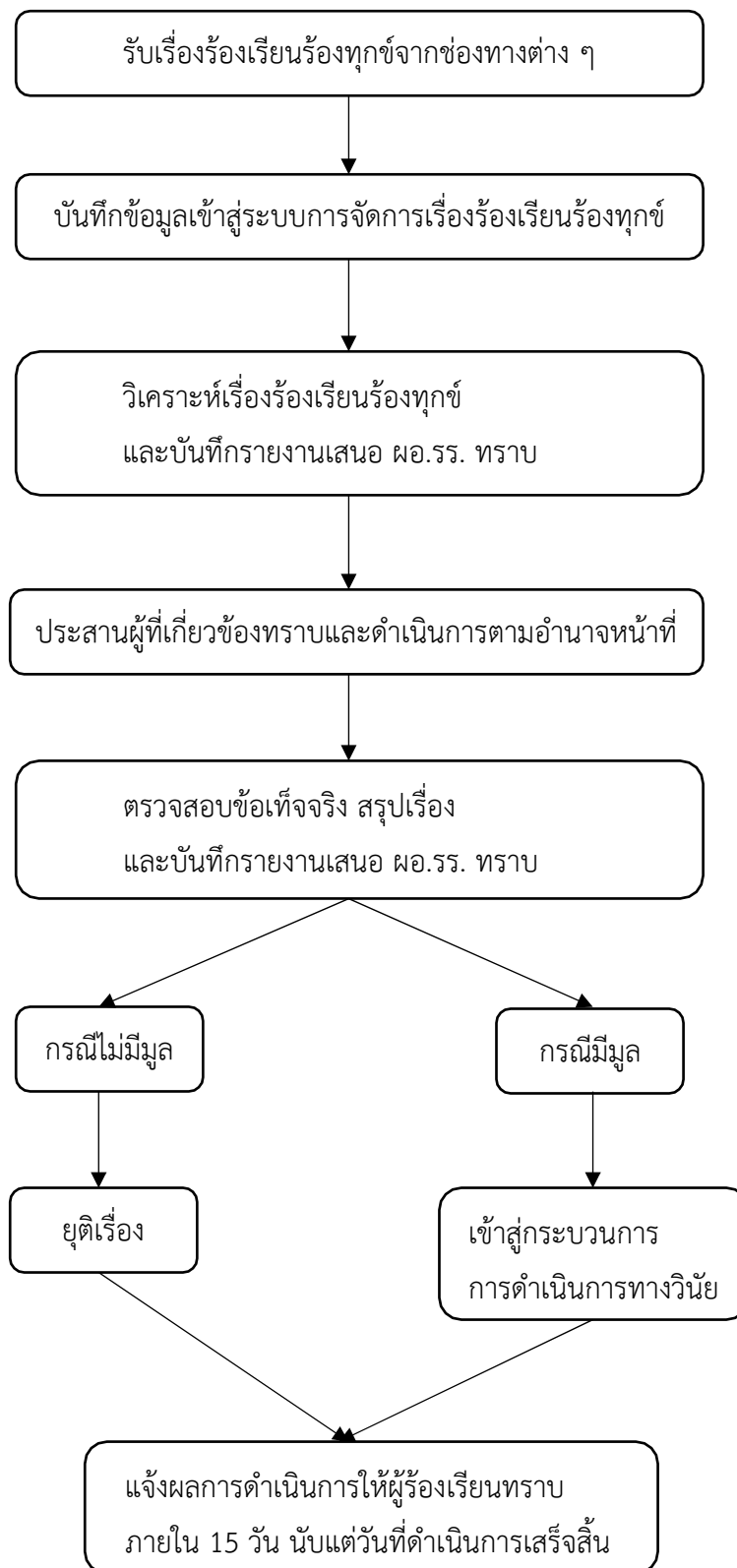
1. ผู้ร้องเรียนสามารถร้องเรียนผ่านช่องทางที่กำหนดให้ เพื่อเป็นข้อมูลในการแจ้งผลกลับ ให้ผู้ร้องเรียนมีการบันทึกข้อมูล รายละเอียดการร้องเรียน ชื่อผู้ร้องเรียน ที่อยู่โทรศัพท์ ชื่อหน่วยงาน หรือ ชื่อผู้ถูกร้องเรียน และเหตุที่ร้องเรียน
2. เมื่อได้รับข้อร้องเรียน ให้เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานทุกกลุ่มงาน ดำเนินการตามกระบวนการและ ขั้นตอน โดยพิจารณาแบ่งประเภทข้อร้องเรียนและดำเนินการปรับปรุงแก้ไขข้อร้องเรียนภายในระยะเวลาที่ได้ กำหนดไว้ ส่วนเรื่อง การให้บริการ ให้ดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียนในทันทีพร้อมและแจ้งข้อมูลกลับให้ ผู้รับบริการได้รับทราบ รายงาน และบันทึกข้อมูลข้อร้องเรียน/วิธีการแก้ไขต่อผู้บังคับบัญชา
3. ข้อร้องเรียนประเภทอื่น ให้เสนอข้อมูลต่อรองผู้อำนวยการฝ่ายบริหารงานบุคคลโรงเรียนรัตนโกสินทร์สมโภชบวรนิเวศศาลายา ในพระสังฆราชูปถัมภ์ เพื่อพิจารณาแก้ไข ปรับปรุง และให้มีการแจ้งกลับต่อผู้รับบริการ ภายใน 15 วัน
4. ในกรณีที่ข้อร้องเรียนทางสื่อสิ่งพิมพ์ สื่อมวลชน หรือข้อร้องเรียนที่ไม่ระบุผู้ร้องเรียนในลักษณะ เป็นบัตรสนทนา ให้กลุ่มงานที่รับผิดชอบในเรื่องที่ร้องเรียน รวบรวมข้อมูลนำเสนอผู้อำนวยการโรงเรียนรัตนโกสินทร์สมโภชบวรนิเวศศาลายา ในพระสังฆราชูปถัมภ์ เพื่อพิจารณาเป็นเฉพาะกรณีไป
5. ให้ทุกกลุ่มงาน รายงานผลข้อมูลการร้องเรียนต่อผู้อำนวยการโรงเรียนรัตนโกสินทร์สมโภชบวรนิเวศศาลายา ในพระสังฆราชูปถัมภ์ ทุก 3 เดือน

การตอบสนองต่อเรื่องร้องเรียน

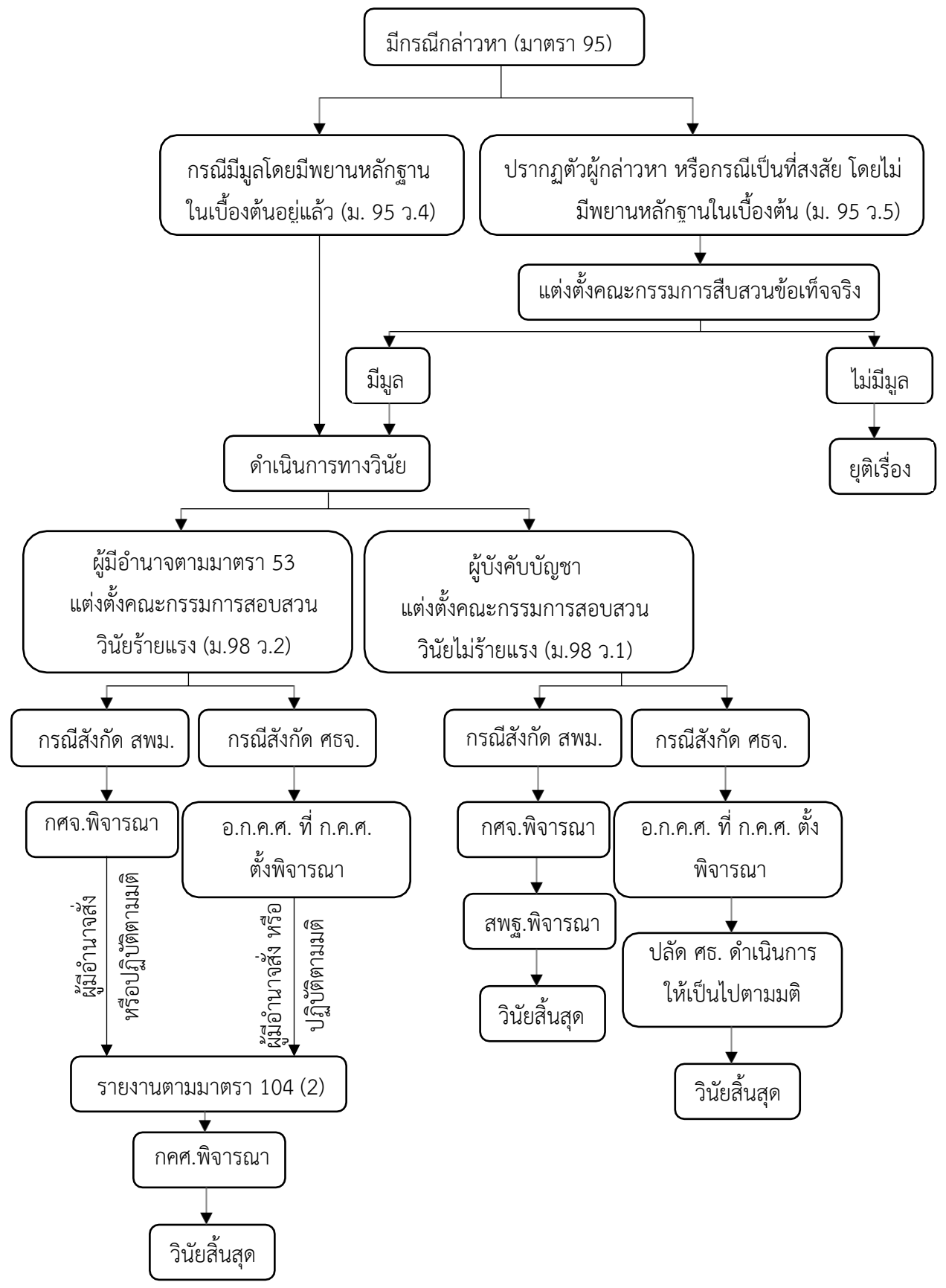
การแจ้งการดำเนินการกลับให้ผู้รับบริการ/ผู้ร้องเรียนทราบ ด้วยวิธีการแจ้งให้รับทราบด้วยตนเอง หรือทางไปรษณีย์ลงทะเบียนตอบรับ ณ ที่อยู่ของผู้รับบริการ/ผู้ร้องเรียน ดังนี้

- | | |
|--|--|
| 1. ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ การสอบถาม หรือการร้องขอข้อมูล | การแจ้งกลับไม่เกิน 7 วันทำการ |
| 2. ข้อร้องเรียนเล็ก | การแจ้งกลับไม่เกิน 15 วันทำการ |
| 3. ข้อร้องเรียนใหญ่ | การแจ้งกลับไม่เกิน 15 วันทำการ หรือเกินกว่านั้น |
| 4. ข้อร้องเรียนนอกเหนืออำนาจของหน่วยงาน | การแจ้งกลับไม่เกิน 1 วันทำการ (ชี้แจงให้ผู้รับบริการ/ผู้ร้องเรียนทราบ) |

กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่



กระบวนการการดำเนินการทางวินัย



มาตรฐานการปฏิบัติงาน

| มาตรฐานการปฏิบัติงาน | ค่าเป้าหมาย |
|--|-------------|
| ร้อยละของข้อร้องเรียนที่ประสบความสำเร็จในการแก้ไขปัญหา | ร้อยละ 80 |
| ร้อยละของข้อร้องเรียนที่ได้รับการสั่งการและไม่กลับมาร้องเรียนซ้ำในเรื่องเดิมในรอบหนึ่งงบประมาณ | ร้อยละ 80 |

การติดตามและการประเมินผล

การติดตามและการประเมินผลการปฏิบัติงานกระบวนการจัดการข้อร้องเรียน ข้อร้องเรียนการทุจริต ข้อร้องเรียนทุกข้อคิดเห็น และข้อเสนอแนะ โดยวิธีการตรวจสอบเอกสารและมีระบบการติดตามและ การประเมินผลการดำเนินงานของกระบวนการ ดังนี้

| การดำเนินงาน | ระยะเวลาดำเนินงาน | ผู้รับผิดชอบ |
|--|--|-------------------|
| 1. ดำเนินการติดตามผลการดำเนินการและความคืบหน้าในการแก้ไขปัญหา การประเมินผลการดำเนินงานของกระบวนการ | ทั้งปี | กลุ่มกฎหมายและคดี |
| 2. รวบรวมและสรุปผลการติดตาม และการประเมินผลการดำเนินงาน ของกระบวนการ | ธันวาคม มกราคม มิถุนายน กันยายน | กลุ่มกฎหมายและคดี |
| 3. รายงานผลการติดตามและประเมินผล ต่อผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่ การศึกษา มัธยมศึกษาขนาดปฐม เพื่อให้ออกข้อเสนอแนะในการปรับปรุงกระบวนการ | ธันวาคม มกราคม มิถุนายน กันยายน | กลุ่มกฎหมายและคดี |
| 4. นำข้อเสนอมาปรับปรุงกระบวนการ | เมษายน ตุลาคม | กลุ่มกฎหมายและคดี |
| 5. ประเมินผลความสำเร็จของการดำเนินงานตามมาตรฐานการปฏิบัติงาน | ตุลาคม | กลุ่มกฎหมายและคดี |

ติดต่อบริหารงานบุคคล

| | |
|----------|--|
| ที่อยู่ | เลขที่ 92 หมู่ 3 ตำบลศาลายา อำเภอพุทธมณฑล จังหวัดนครปฐม 73170 |
| โทรศัพท์ | 024821153 |
| | |
| โทรสาร | 024821153 |
| เว็บไซต์ | https://www.rsbs.ac.th |
| | |

