คู่มือ/แนวทางการปฏิบัติ
การจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ
โรงเรียนบ้านเขาปูน

คู่มือ/แนวทางการปฏิบัติ
การจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

ที่มาและความสำคัญ

การบริหารงานของสถานศึกษาในปัจจุบันมุ่งเน้นความโปร่งใส ตรวจสอบได้ และยึดหลักธรรมาภิบาล โดยเฉพาะอย่างยิ่งในประเด็นที่เกี่ยวข้องกับการป้องกันและแก้ไขปัญหาการทุจริตและประพฤติมิชอบ ซึ่งเป็นปัญหาสำคัญที่ส่งผลกระทบต่อคุณภาพการศึกษา ความน่าเชื่อถือขององค์กร และความไว้วางใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

โรงเรียนในฐานะองค์กรการศึกษา จำเป็นต้องมีมาตรการและระบบที่ชัดเจนในการรับเรื่องร้องเรียน การตรวจสอบ และการแก้ไขปัญหา เพื่อให้เกิดความเป็นธรรม โปร่งใส และตรวจสอบได้ กระบวนการดังกล่าวไม่เพียงแต่ช่วยสร้างความเชื่อมั่นแก่ผู้เรียน ผู้ปกครอง ครู บุคลากร และชุมชน แต่ยังเป็นส่วนหนึ่งในการสร้างวัฒนธรรมสุจริตและคุณธรรมในสถานศึกษา

ดังนั้น โรงเรียนจึงจัดทำ “คู่มือ/แนวทางการปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ” ขึ้น เพื่อใช้เป็นกรอบการทำงานที่ชัดเจน มีมาตรฐาน และสามารถนำไปปฏิบัติได้จริง โดยมีเป้าหมายในการป้องกันและแก้ไขปัญหาการทุจริต ลดความขัดแย้ง และเสริมสร้างภาพลักษณ์ที่ดีของสถานศึกษา

๑. วัตถุประสงค์

๑) เพื่อสร้างระบบและมาตรการที่มีประสิทธิภาพในการป้องกันและแก้ไขปัญหาการทุจริตและประพฤติมิชอบภายในสถานศึกษา

๒) เพื่อเป็นแนวทางปฏิบัติที่เป็นมาตรฐานสำหรับการรับเรื่องร้องเรียน การตรวจสอบ และการดำเนินการแก้ไขอย่างเป็นระบบ

๓) เพื่อส่งเสริมการบริหารจัดการที่โปร่งใส ตรวจสอบได้ และสร้างความเชื่อมั่นแก่ผู้เรียน ผู้ปกครอง บุคลากร และชุมชน

๔) เพื่อสนับสนุนการสร้างวัฒนธรรมสุจริตภายในองค์กรและปลูกฝังคุณธรรมจริยธรรมแก่ผู้เกี่ยวข้องทุกฝ่าย

๒. ขอบเขต

ใช้สำหรับการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบที่เกิดขึ้นในสถานศึกษา ครอบคลุมผู้บริหาร ครู บุคลากรทางการศึกษา นักเรียน ผู้ปกครอง ตลอดจนผู้เกี่ยวข้องทุกฝ่าย ทั้งกรณีร้องเรียนโดยตรง การร้องเรียนผ่านช่องทางที่โรงเรียนจัดไว้ และการร้องเรียนที่ได้รับจากหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้อง

๓. ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน

๑) กล่องรับเรื่องร้องเรียน – ติดตั้งไว้ในสถานที่ที่เหมาะสมและปลอดภัย เพื่อให้ผู้ร้องเรียนสามารถยื่นข เรื่องได้โดยไม่เปิดเผยตัวตน

๒) ช่องทางออนไลน์ – ผ่านเว็บไซต์โรงเรียน อีเมลที่กำหนด หรือ Google Form เพื่อความสะดวกและรวดเร็ว

๓) โทรศัพท์/สายด่วน – หมายเลขเฉพาะกิจสำหรับติดต่อเจ้าหน้าที่โดยตรง

๔) ร้องเรียนด้วยตนเอง – ต่อคณะกรรมการที่ได้รับมอบหมาย หรือผู้บริหารโรงเรียน

๕) การประสานจากหน่วยงานอื่น – กรณีมีหน่วยงานราชการหรือองค์กรอิสระส่งเรื่องร้องเรียนมาให้โรงเรียนดำเนินการ

๔. ขั้นตอนการปฏิบัติ (พร้อมระยะเวลา)

ขั้นที่ ๑ : การรับเรื่อง (ภายใน ๑ วันทำการ)

- บันทึกข้อมูลเรื่องร้องเรียนทันทีและรักษาความลับ

ขั้นที่ ๒ : การคัดกรองเรื่องร้องเรียน (ภายใน ๓ วันทำการ)

- ตรวจสอบความถูกต้องและจำแนกว่าอยู่ใน/นอกขอบเขต

ขั้นที่ ๓ : การตรวจสอบข้อเท็จจริง (ภายใน ๓๐ วันทำการ)

- ตั้งคณะกรรมการตรวจสอบ ๓–๕ คน หากซับซ้อนขยายได้ไม่เกิน ๑๕ วัน

ขั้นที่ ๔ : การสรุปผลและรายงาน (ภายใน ๗ วันทำการ)

- จัดทำรายงานเสนอผู้บริหารพิจารณาสั่งการ

ขั้นที่ ๕ : การแจ้งผล (ภายใน ๕ วันทำการ)

- แจ้งผลการพิจารณาต่อผู้ร้องเรียนและบันทึกผลลงระบบ

ขั้นที่ ๖ : การติดตามผล (ภายใน ๓๐ วันทำการ)

- ติดตามผลการแก้ไขหรือการลงโทษ พร้อมรายงานผู้บริหาร

๕. หลักการสำคัญ

- ความลับ (Confidentiality) : ต้องรักษาข้อมูลของผู้ร้องเรียนเพื่อป้องกันการถูกคุกคามหรือเสียหาย
- ความเป็นธรรม (Fairness) : ให้โอกาสทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้องได้ชี้แจงและนำเสนอข้อมูล
- ความรวดเร็ว (Timeliness) : ดำเนินการภายในระยะเวลาที่กำหนด ไม่ปล่อยให้คดีคั่งค้าง
- ความโปร่งใส (Transparency) : ทุกขั้นตอนต้องตรวจสอบได้ มีรายงานเอกสารประกอบ และอยู่ภายใต้การกำกับดูแลของผู้บริหาร

๖. บทบาทหน้าที่

- ผู้บริหาร : กำหนดนโยบาย มอบหมายหน้าที่ และแต่งตั้งคณะกรรมการ
- คณะกรรมการรับเรื่องร้องเรียน : รับเรื่อง คัดกรอง บันทึก และประสานงาน
- คณะกรรมการตรวจสอบข้อเท็จจริง : ตรวจสอบ รวบรวมข้อมูลหลักฐาน และสรุปรายงานผล
- เจ้าหน้าที่ประสานงาน : ติดตามผลการดำเนินงาน จัดทำรายงานสรุปประจำปี และจัดเก็บเอกสาร
- ผู้เกี่ยวข้อง (ครู นักเรียน บุคลากร) : ให้ความร่วมมือในการให้ข้อมูลและสนับสนุนการตรวจสอบ

๗. รูปแบบรายงาน/เอกสารที่ใช้

๑) แบบฟอร์มรับเรื่องร้องเรียน
๒) บันทึกการคัดกรองเรื่องร้องเรียน
๓) บันทึกการตรวจสอบข้อเท็จจริง
๔) รายงานผลการตรวจสอบข้อเท็จจริง
๕) หนังสือแจ้งผลการพิจารณาต่อผู้ร้องเรียน
๖) รายงานสรุปประจำปี

๘. การประเมินผลและการปรับปรุง

- ประเมินจำนวนและประเภทของเรื่องร้องเรียนที่ได้รับในแต่ละปี
- ประเมินประสิทธิภาพของกระบวนการ เช่น ความถูกต้อง ความรวดเร็ว และความพึงพอใจของผู้ร้องเรียน
- หากพบว่ามีความล่าช้าหรือข้อบกพร่อง ต้องรายงานผู้บริหารเพื่อพิจารณาปรับปรุงแก้ไข
- ทบทวนและปรับปรุงคู่มือ/แนวทางนี้อย่างน้อยปีละ ๑ ครั้ง เพื่อให้สอดคล้องกับบริบทและข้อกำหนดของกระทรวงศึกษาธิการ