



คู่มือการดำเนินการต่อเรื่องร้องเรียนการทุจริต และประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ของหน่วยงาน



โรงเรียนกาญจนาภิเษกวิทยาลัย นครปฐม

(พระตำหนักสวนกุหลาบมัธยม)

เขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษานครปฐม



คู่มือการดำเนินการต่อเรื่องร้องเรียนการทุจริต
และประพฤตินิยมชอบของเจ้าหน้าที่ของหน่วยงาน

สารบรรณ

ชื่อ	หน้า
หลักเกณฑ์และรายละเอียดในการร้องเรียน	๑
ช่องทางการร้องเรียน	๒
กระบวนการจัดการข้อร้องเรียน	๓
วิธีการในการจัดการต่อเรื่องร้องเรียน	๔
ระยะเวลาดำเนินการตอบสนองต่อเรื่องร้องเรียน	๔
ส่วนงานที่รับผิดชอบ	๔

หลักเกณฑ์และรายละเอียดในการร้องเรียน

๑. หลักเกณฑ์การร้องเรียน

๑.๑ เรื่องที่จะนำมาร้องเรียนต้องเป็นเรื่องที่ผู้ร้องได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหายอันเนื่องมาจากบุคลากรทางการศึกษาของโรงเรียนกาญจนาภิเษกวิทยาลัย นครปฐม (พระตำหนักสวนกุหลาบมัธยม) ในเรื่องดังต่อไปนี้

- (๑) การกระทำการทุจริตต่อหน้าที่ราชการ
- (๒) การกระทำความผิดต่อตำแหน่งหน้าที่ราชการ
- (๓) ละเลยหน้าที่ตามที่กฎหมายกำหนดให้ต้องปฏิบัติ
- (๔) กระทำการนอกเหนืออำนาจหน้าที่ หรือขัดต่อ หรือไม่ถูกต้องตามกฎหมาย

๑.๒ เรื่องที่ร้องเรียนต้องเป็นเรื่องจริงที่มีมูล มิใช่ลักษณะกระแสข่าวที่สร้างความเสียหายแก่บุคคลที่ขาดหลักฐานแวดล้อมที่ปรากฏชัดแจ้ง ตลอดจนขาดพยานบุคคลแน่นอน

๒. ข้อข้อร้องเรียนต้องมีสาระสำคัญดังต่อไปนี้

๒.๑ ชื่อและข้อมูลของผู้ร้องเรียน

๒.๒ ชื่อบุคลากรทางการศึกษาหรือเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องที่เป็นเหตุแห่งการร้องเรียน

๒.๓ การกระทำทั้งหลายที่เป็นเหตุแห่งการร้องเรียน พร้อมทั้งข้อเท็จจริงหรือพฤติการณ์ตามสมควรที่เกี่ยวกับการกระทำความผิดกล่าว

๒.๔ ลายมือชื่อของผู้ร้องเรียน

๒.๕ ระบุวัน เดือน ปีที่เกิดเหตุร้องเรียน

๒.๖ เอกสารหลักฐานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง เช่น พยานเอกสาร พยานวัตถุ พยานบุคคล เป็นต้น

๓. กรณีการร้องเรียนที่มีลักษณะเป็นบัตรสนเท่ห์ จะรับพิจารณาเฉพาะรายที่ระบุหลักฐาน กรณีแวดล้อมปรากฏชัดเจน ตลอดจนชี้พยานบุคคลแน่นอนเท่านั้น

๔. กรณีที่ผู้ร้องเรียนด้วยวาจาหรือทางโทรศัพท์ ให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบสอบถามและบันทึกข้อมูลดังกล่าวให้ครบถ้วน หรือแจ้งผู้ร้องเรียนทำเป็นหนังสือส่งมายังงานสารบรรณ โรงเรียนกาญจนาภิเษกวิทยาลัย นครปฐม (พระตำหนักสวนกุหลาบมัธยม)

๕. ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ร้องเรียนและผู้ถูกร้องเรียนต้องจัดเก็บเป็นความลับ

๖. เรื่องร้องเรียนที่อาจไม่รับพิจารณา

๖.๑ ข้อร้องเรียนที่มีได้ทำเป็นหนังสือ

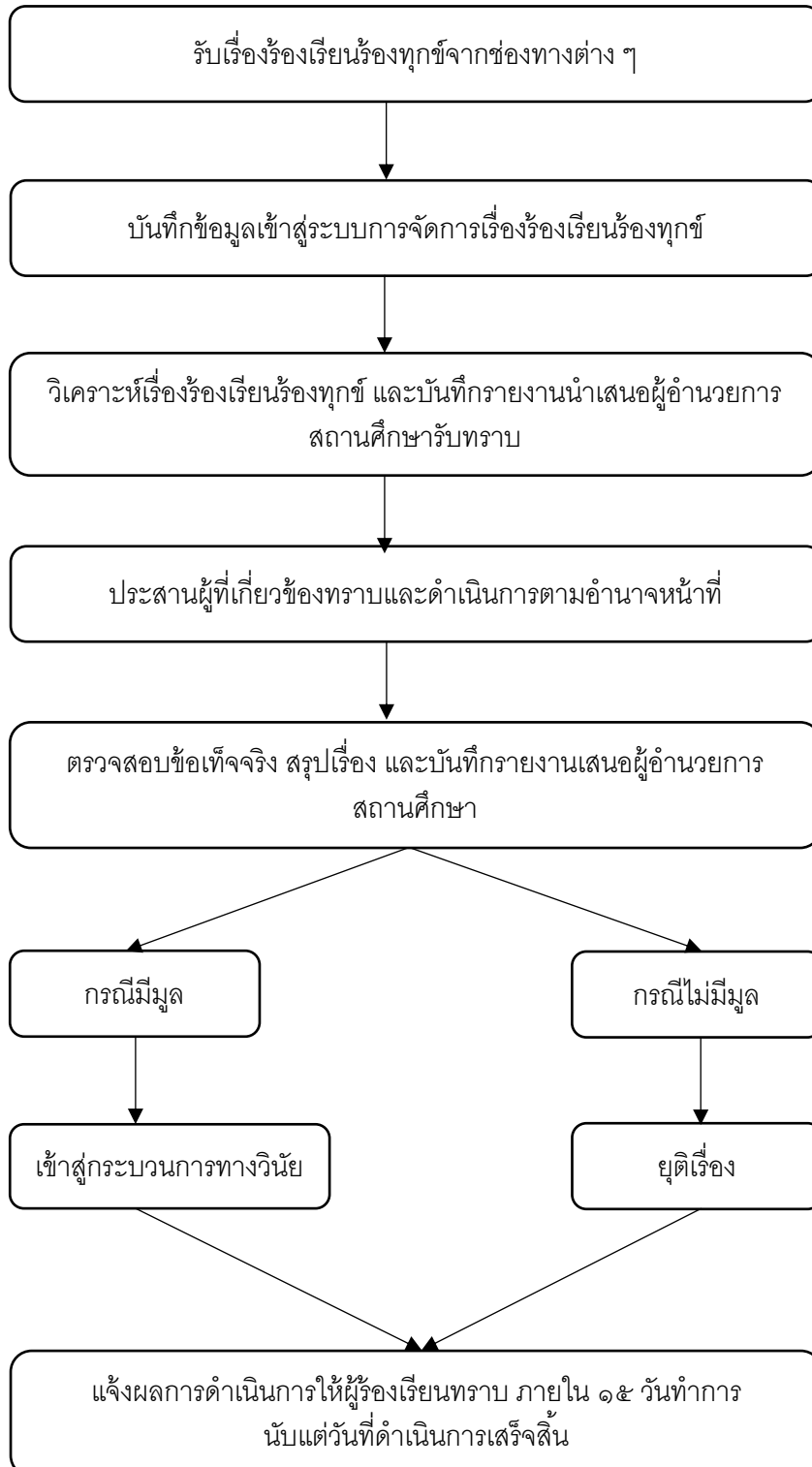
๖.๒ ข้อร้องเรียนที่ไม่มีมูลความจริงหรือพยานหลักฐานที่เพียงพอ

๖.๓ ข้อร้องเรียนที่ไม่มีรายการตามข้อ ๒

ช่องทางการร้องเรียน

๑. ร้องเรียนด้วยตนเองที่โรงเรียนกาญจนาภิเษกวิทยาลัย นครปฐม (พระตำหนักสวนกุหลาบมัธยม)
๒. ร้องเรียนเป็นหนังสือทางไปรษณีย์มายังโรงเรียนกาญจนาภิเษกวิทยาลัย นครปฐม (พระตำหนักสวนกุหลาบมัธยม) เลขที่ ๒๙๙ หมู่ ๕ ถนนศาลายา - บางภาษี ตำบลศาลายา อำเภอพุทธมณฑล จังหวัดนครปฐม รหัสไปรษณีย์ ๗๓๑๗๐
 ๓. ร้องเรียนผ่านทางโทรศัพท์ ๐-๒๔๓๑-๓๗๒๕, ๐-๒๔๓๑-๓๗๒๖
 ๔. ร้องเรียนผ่านทางโทรสาร ๐-๒๔๓๑-๓๖๑๕
 ๕. ร้องเรียนผ่านทางออนไลน์ ได้แก่
 - เว็บไซต์ <https://www.kjn.ac.th>
 - ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ kanjana@kjn.ac.th
 ๖. ร้องเรียนผ่านทางช่องทางอื่น ๆ เช่น สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ (ป.ป.ช.) สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตในภาครัฐ (ป.ป.ท.) สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน (สพฐ.) หรือศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดนครปฐม เป็นต้น

กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของบุคลากรทางการศึกษา



วิธีการในการจัดการต่อเรื่องร้องเรียน

๑. กรณีเป็นข้อร้องเรียน ณ จุดปฏิบัติงาน เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานสารบรรณของกลุ่มงานนำเสนอข้อมูลต่อผู้บังคับบัญชา และทำหน้าที่แจ้งข้อมูลกลับต่อผู้รับบริการ/ผู้ร้องเรียน

๒. กรณีข้อร้องเรียนจากช่องทางติดต่อแจ้งเรื่องร้องเรียนหรือสื่อออนไลน์อื่น ๆ ให้เจ้าหน้าที่สารบรรณ เป็นผู้รวบรวมข้อมูลเสนอต่อผู้บริหาร และแจ้งกลับข้อมูลกลับผู้รับบริการ/ผู้ร้องเรียน

กระบวนการจัดการข้อร้องเรียน

๑. ผู้ร้องเรียนสามารถร้องเรียนผ่านช่องทางที่กำหนดให้ เพื่อเป็นข้อมูลในการแจ้งผลกลับ ให้ผู้ร้องเรียนมีการบันทึกข้อมูล รายละเอียดการร้องเรียน ชื่อผู้ร้องเรียน ที่อยู่โทรศัพท์ ชื่อหน่วยงาน หรือ ชื่อผู้ถูกร้องเรียน และเหตุที่ร้องเรียน

๒. เมื่อได้รับข้อร้องเรียน ให้เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานทุกกลุ่มงาน ดำเนินการตามกระบวนการและขั้นตอน โดยพิจารณาแบ่งประเภทข้อร้องเรียนและดำเนินการปรับปรุงแก้ไขข้อร้องเรียนภายในระยะเวลาที่กำหนดไว้ ส่วนเรื่องการให้บริการ ให้ดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียนในทันทีพร้อมและแจ้งข้อมูลกลับให้ผู้รับบริการได้รับทราบ รายงานและบันทึกข้อมูลข้อร้องเรียน/วิธีการแก้ไขต่อผู้บังคับบัญชา

๓. ในกรณีที่ข้อร้องเรียนทางสื่อสิ่งพิมพ์ สื่อมวลชน หรือข้อร้องเรียนที่ไม่ระบุผู้ร้องเรียนในลักษณะเป็นบัตรสนเท่ห์ ให้กลุ่มงานที่รับผิดชอบในเรื่องที่ร้องเรียน รวบรวมข้อมูลนำเสนอผู้อำนวยการสถานศึกษา เพื่อพิจารณาเป็นเฉพาะกรณีไป

๔. ให้ทุกกลุ่มงาน รายงานผลข้อมูลการร้องเรียนต่อผู้อำนวยการสถานศึกษา ทุก ๓ เดือน

ระยะเวลาดำเนินการตอบสนองต่อเรื่องร้องเรียน

การแจ้งการดำเนินการกลับให้ผู้รับบริการ/ผู้ร้องเรียนทราบ ด้วยวิธีการแจ้งให้รับทราบด้วยตนเอง หรือทางไปรษณีย์ลงทะเบียนตอบรับ ณ ที่อยู่ของผู้รับบริการ/ผู้ร้องเรียน ดังนี้

๑. ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ การสอบถาม หรือการร้องขอข้อมูล การแจ้งกลับไม่เกิน ๗ วันทำการ

๒. ข้อร้องเรียนเล็ก การแจ้งกลับไม่เกิน ๑๕ วันทำการ

๓. ข้อร้องเรียนใหญ่ การแจ้งกลับไม่เกิน ๑๕ วันทำการ หรือเกินกว่านั้น

๔. ข้อร้องเรียนนอกเหนืออำนาจของหน่วยงาน การแจ้งกลับไม่เกิน ๑ วันทำการ (ชี้แจงให้ผู้รับบริการ/ผู้ร้องเรียนทราบ)

ส่วนงานที่รับผิดชอบ

งานสารบรรณ กลุ่มบริหารงบประมาณ โรงเรียนกาญจนาภิเษกวิทยาลัย นครปฐม (พระตำหนักสวนกุหลาบมอญ) โทร ๐-๒๔๓๑-๓๗๒๕ ต่อ ๒๒๒