



คู่มือการดำเนินการต่อเรื่องร้องเรียน ที่เกี่ยวข้องกับการทุจริตและประพฤติมิชอบ บุคลากรวิทยาลัยสารพัดช่างนครศรีธรรมราช



คำนำ

คู่มือแนวทางการดำเนินการต่อเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบของบุคลากรในสถานศึกษาของวิทยาลัยสารพัดช่างนครศรีธรรมราช ฉบับนี้จัดทำขึ้นเพื่อเป็นแนวทางการดำเนินการต่อเรื่องร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับการทุจริต และประพฤติมิชอบของบุคลากรในสถานศึกษาวิทยาลัยสารพัดช่างนครศรีธรรมราช ทั้งนี้การจัดการข้อร้องเรียนจนได้ข้อยุติให้มีความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ เพื่อตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการ จำเป็นจะต้องมีขั้นตอน/กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงาน ที่ชัดเจนและเป็นมาตรฐานเดียวกัน

วิทยาลัยสารพัดช่างนครศรีธรรมราช



สารบัญ

เรื่อง	หน้า
คำนำ	
สารบัญ	
๑. หลักเกณฑ์และรายละเอียดวิธีการในการร้องเรียน	๑
๒. ส่วนงาน/ผู้รับผิดชอบ	๒
๓. ขั้นตอนหรือวิธีการในการจัดการเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบ	๒
๔. ระยะเวลาเปิดให้บริการ	๓
๕. การบันทึกข้อร้องเรียน	๓
๖. การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ไขข้อร้องเรียนและการแจ้งกลับผู้ร้องเรียน	๓
๗. การรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน	๔
๘. มาตรฐานงาน	๔
ภาคผนวก	
แบบฟอร์มใบรับแจ้งเหตุเรื่องราร้องเรียน ร้องทุกข์	



**คู่มือแนวทางการดำเนินการต่อเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบ
ของบุคลากรวิทยาลัยสารพัดช่างนครศรีธรรมราช
สำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา**

วิทยาลัยสารพัดช่างนครศรีธรรมราช ได้กำหนดมาตรการและแนวทางการปฏิบัติ เกี่ยวกับการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ เพื่อเป็นเครื่องมือในการจัดการเรื่องร้องเรียน การทุจริตและประพฤติมิชอบของข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษาและเจ้าหน้าที่ในสังกัด ให้เป็น มาตรฐานเดียวกันและเกิดความ เป็นธรรมแก่ทุกฝ่าย โดยกำหนดรายละเอียดวิธีการที่บุคคลภายนอกจะทำการ ร้องเรียน ขั้นตอนหรือวิธีการในการ จัดการเรื่องร้องเรียน ส่วนงานที่รับผิดชอบและระยะเวลาในการจัดการ เรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตและ ประพฤติมิชอบไว้อย่างชัดเจน สามารถดำเนินการได้อย่างเป็นระบบ ดังนี้

๑. หลักเกณฑ์และรายละเอียดวิธีการในการร้องเรียน

๑.๑ เรื่องที่จะนำมาร้องเรียน ต้องเป็นเรื่องที่ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหาย อันเนื่องมาจาก บุคลากรของวิทยาลัยสารพัดช่างนครศรีธรรมราชในเรื่องดังต่อไปนี้

(๑) **กระทำการทุจริตต่อหน้าที่** หมายถึง ปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติอย่างใดในตำแหน่งหรือหน้าที่ หรือปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติอย่างใดในพฤติกรรมที่อาจทำให้ผู้อื่นเชื่อว่ามีตำแหน่งหรือหน้าที่ ทั้งที่ตนมิได้มี ตำแหน่งหรือหน้าที่นั้น หรือใช้อำนาจในตำแหน่งหรือหน้าที่ ทั้งนี้ เพื่อแสวงหาประโยชน์ที่มิควรได้โดยชอบสำหรับ ตนเองหรือผู้อื่น หรือกระทำการอันเป็นความผิดต่อตำแหน่งหน้าที่ราชการหรือความผิดต่อ ตำแหน่งหน้าที่ ในการ ยุติธรรมตามประมวลกฎหมายอาญา หรือตามกฎหมายอื่น

(๒) **ประพฤติมิชอบ** หมายถึง การกระทำที่ไม่ใช่ทุจริตต่อหน้าที่ แต่เป็นการปฏิบัติหรือละเว้น การปฏิบัติ อย่างใดโดยอาศัยเหตุที่มีตำแหน่งหรือหน้าที่อันเป็นการ ผ่าฝืนกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ คำสั่ง หรือมติของ คณะรัฐมนตรีที่มุ่งหมายจะควบคุมดูแลการรับ การเก็บรักษาหรือการใช้เงินหรือ ทรัพย์สิน ของแผ่นดิน

๑.๒ เรื่องที่ร้องเรียนต้องเป็นเรื่องจริงที่มีมูล มีใช้ลักษณะกระแสด่วนที่สร้างความเสียหายแก่บุคคลที่ขาด พยานหลักฐานแวดล้อมที่ปรากฏชัดแจ้ง ตลอดจนขาดพยานบุคคลแน่นอน

๑.๓ ข้อร้องเรียนให้ใช้ถ้อยคำสุภาพและต้องระบุข้อมูลต่อไปนี้

- (๑) ชื่อและที่อยู่ของผู้ร้องเรียน พร้อมหมายเลขโทรศัพท์ หรือ E-mail ติดต่อกลับ
- (๒) ชื่อหน่วยงาน หรือชื่อเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องที่เป็นเหตุแห่งการร้องเรียน
- (๓) การกระทำทั้งหลายที่เป็นเหตุแห่งการร้องเรียน พร้อมทั้งข้อเท็จจริงหรือพฤติการณ์คู่มือการ ดำเนินการต่อเรื่องร้องเรียน ตามสมควรเกี่ยวกับการกระทำความผิดกล่าว หรือแจ้งช่องทาง เบาะแสการทุจริตของ เจ้าหน้าที่อย่างชัดเจนเพื่อการ ดำเนิน การสืบสวน สอบสวน
- (๔) คำขอของผู้ร้องเรียน
- (๕) ลายมือชื่อของผู้ร้องเรียน
- (๖) ระบุวัน เดือน ปี
- (๗) ระบุพยานเอกสาร พยานวัตถุ หรือพยานบุคคล (ถ้ามี)



๑.๔ เรื่องร้องเรียนที่อาจไม่รับพิจารณา

- (๑) ข้อร้องเรียนที่มีได้ทำเป็นหนังสือ
- (๒) ข้อร้องเรียนที่มีได้ระบุพยานหรือหลักฐานที่เพียงพอ
- (๓) ข้อร้องเรียนที่ไม่มีรายการตามข้อ ๑.๒

๑.๕ ช่องทางการร้องเรียน

ช่องทางที่ ๑ ร้องเรียนด้วยตนเอง ณ วิทยาลัยสารพัดช่างนครศรีธรรมราช

ช่องทางที่ ๒ จดหมาย (ทางไปรษณีย์/ผ่านช่องทางอื่น) ที่อยู่ : ๒๑๔ ต.ปากพูน อ.เมือง

จ.นครศรีธรรมราช ๘๐๐๐๐

ช่องทางที่ ๓ โทรศัพท์ ๐๗๕-๕๓๑๕๐๐

ช่องทางที่ ๔ เว็บไซต์ : www.nkpc.ac.th

ช่องทางที่ ๕ โซเชียลมีเดีย facebook : <https://www.facebook.com/วิทยาลัยสารพัดช่างนครศรีธรรมราช>

นครศรีธรรมราช

๒. ผู้รับผิดชอบ

นายชัยยันต์ ขวัญเกื้อ ตำแหน่งรองผู้อำนวยการวิทยาลัยสารพัดช่างนครศรีธรรมราช สถานที่ร้องเรียน ตั้งอยู่ที่ ๒๑๔ ต.ปากพูน อ.เมือง จ.นครศรีธรรมราช ๘๐๐๐๐

๓. ขั้นตอนหรือวิธีการในการจัดการเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบ

กระบวนการพิจารณาดำเนินการ

๓.๑ ให้ฝ่ายบริหารงานทั่วไป เป็นหน่วยงานหลักในการรับเรื่องร้องเรียน

๓.๒ เมื่อได้รับเรื่องร้องเรียนให้เจ้าหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย รวบรวมข้อมูลการร้องเรียนเสนอ

ผู้บังคับบัญชาตามลำดับ

๓.๓ ถ้าเห็นว่าข้อร้องเรียนนั้นไม่สมบูรณ์ครบถ้วน ไม่ว่าเหตุใดๆ ให้เจ้าหน้าที่แนะนำให้ผู้ร้องเรียนแก้ไขภายในระยะเวลาที่กำหนด ถ้าเห็นข้อที่ไม่สมบูรณ์ครบถ้วนนั้นเป็นกรณีที่ไม่อาจแก้ไขให้ถูกต้องได้ หรือเป็นข้อร้องเรียนที่ไม่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของวิทยาลัยสารพัดช่างนครศรีธรรมราชหรือผู้ร้องเรียนไม่แก้ไขข้อร้องเรียนภายในระยะเวลาที่กำหนด ให้บันทึกไว้แล้วเสนอข้อร้องเรียนดังกล่าว ต่อผู้บังคับบัญชาเพื่อดำเนินการต่อไป และแจ้งให้ผู้ร้องเรียน ทราบถึงขั้นตอนหรือระยะเวลาการพิจารณาเรื่องร้องเรียนเท่าที่สามารถกระทำได้

๓.๔ กรณีที่ผู้บังคับบัญชา เห็นสมควรให้แต่งตั้งคณะกรรมการสืบสวนข้อเท็จจริง หรือมอบหมายให้ผู้ที่ได้รับมอบหมายตรวจสอบข้อเท็จจริง ให้ผู้ที่ได้รับมอบหมายดำเนินการตามคำสั่งหรือสั่งการนั้น

๓.๕ ให้คณะกรรมการสืบสวนข้อเท็จจริงที่ได้รับแต่งตั้งหรือผู้ที่ได้รับมอบหมาย มีหน้าที่รวบรวมข้อเท็จจริงที่เกี่ยวข้อง และพิจารณาไต่สวนหาข้อเท็จจริงว่าเรื่องร้องเรียนมีมูลความจริงหรือไม่เพียงใด โดยให้ดำเนินการให้แล้วเสร็จโดยเร็ว พร้อมทั้งทำความเข้าใจเสนอผู้บังคับบัญชา ว่ามีการกระทำทุจริต และประพฤติมิชอบเกิดขึ้นหรือไม่ และเป็นการกระทำผิดวินัยหรือไม่ หากเป็นกรณีที่ไม่มิมูลที่ควรกล่าวหา ให้ผู้บังคับบัญชาและยุติเรื่อง



๓.๖ ในการพิจารณาไต่สวนข้อเท็จจริงให้ดำเนินการอย่างลับ และต้องเปิดโอกาส ให้เจ้าหน้าที่ผู้ถูกกล่าวหาพิสูจน์ข้อเท็จจริงอย่างเป็นธรรม

๓.๗ ให้คณะกรรมการสืบสวนข้อเท็จจริง หรือผู้ที่ได้รับมอบหมาย รายงานผลการตรวจสอบข้อเท็จจริง หรือสืบสวนข้อเท็จจริงต่อผู้บังคับบัญชา ภายในเจ็ดวันนับตั้งแต่วันที่ ได้รับแต่งตั้งหากมีเหตุผลความจำเป็นที่มีอาจหลีกเลี่ยงได้ คณะกรรมการฯ หรือผู้ที่ได้รับมอบหมาย อาจเสนอขยายระยะเวลาดำเนินการต่อผู้บังคับบัญชา โดยเสนอขอขยายระยะเวลาได้ไม่เกินสองครั้ง ครั้งละไม่เกินเจ็ดวัน

๓.๘ เมื่อมีการดำเนินการในเบื้องต้นเป็นประการใด ให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ แจ้งผู้ร้องเรียนทราบภายในเวลาสิบห้าวัน เว้นแต่กรณีที่ผู้ร้องเรียนไม่ให้ข้อมูลที่สามารถติดต่อกลับไปยังผู้ร้องเรียนได้

๓.๙ ในกรณีที่ข้อร้องเรียนเป็นเรื่องที่อยู่นอกเหนืออำนาจการพิจารณาของวิทยาลัยฯ ให้ดำเนินการดังนี้

๓.๙.๑ ส่งต่อเรื่องร้องเรียนไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้องโดยตรง ในกรณีที่ข้อร้องเรียน ระบุถึงชื่อหน่วยงานนั้นๆ ถือเป็นการสิ้นสุดกระบวนการตอบสนองต่อข้อร้องเรียน

๓.๙.๒ ส่งต่อเรื่องร้องเรียนไปยังผู้ร้องเรียน กรณีที่ผู้ร้องเรียนไม่ได้ระบุถึงหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เสนอความเห็นต่อโดยตรง พร้อมชี้แจงเหตุผล และแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบ ถือเป็นการสิ้นสุดกระบวนการตอบสนองต่อข้อร้องเรียน

๔.ระยะเวลาเปิดให้บริการ

วิทยาลัยสารพัดช่างนครศรีธรรมราช เปิดให้บริการวันจันทร์-วันศุกร์ ตั้งแต่เวลา ๐๘.๐๐-๑๖.๐๐ น.

๕. การบันทึกข้อร้องเรียน

๕.๑ กรอกแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียน ร้องทุกข์โดยมีรายละเอียด ชื่อ – สกุล ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ ติดต่อเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์และสถานที่เกิดเหตุ

๕.๒ ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียนเจ้าหน้าที่ต้องบันทึกข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ลงสมุดบันทึกข้อร้องเรียน ร้องทุกข์

๖. การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ไขข้อร้องเรียนและการแจ้งกลับผู้ร้องเรียน

๖.๑ กรณีเป็นการขอข้อมูลข่าวสาร ประสานหน่วยงานผู้ครอบครองเอกสารเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องเพื่อให้ข้อมูลแก่ผู้ร้องขอได้ทันที

๖.๒ ข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ ที่เป็นการร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของหน่วยงาน เช่น การขอหลักฐานทางการศึกษาการเก็บเงินระดมทรัพยากรนักเรียน เป็นต้น จัดทำ บันทึก ข้อความเสนอไปยังผู้บริหาร เพื่อสั่งการหน่วยงานที่เกี่ยวข้องโดยเบื้องต้นอาจโทรศัพท์แจ้งไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๖.๓ ข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ที่ไม่อยู่ในความรับผิดชอบของวิทยาลัยสารพัดช่างนครศรีธรรมราช ให้ดำเนินการประสานหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้องเพื่อให้เกิดความรวดเร็วและถูกต้อง ในการแก้ไขปัญหาต่อไป



๖.๔ ข้อร้องเรียนที่ส่งผลกระทบต่อหน่วยงาน เช่นกรณีผู้ร้องเรียนทำหนังสือร้องเรียนความไม่โปร่งใสในการจัดซื้อจัดจ้าง ให้เจ้าหน้าที่จัดทำบันทึกข้อความเพื่อเสนอผู้บริหารพิจารณาสั่งการไป ยังหน่วยงานที่รับผิดชอบเพื่อดำเนินการตรวจสอบและแจ้งผู้ร้องเรียนทราบต่อไป

๗. การรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

๗.๑ ให้รวบรวมและรายงานสรุปการจัดการข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ให้ผู้บริหารทราบทุกเดือน

๗.๒ ให้รวบรวมรายงานสรุปข้อร้องเรียนหลังจากสิ้นปีงบประมาณ เพื่อนำมาวิเคราะห์การจัดการข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ในภาพรวมของหน่วยงาน เพื่อใช้เป็นแนวทางในการแก้ไขปรับปรุงพัฒนาองค์กรต่อไป

๘. มาตรฐานงาน

การดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนดกรณีได้รับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ให้ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์วิทยาลัยสารพัดช่างนครศรีธรรมราช ดำเนินการตรวจสอบ และพิจารณาส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ให้แล้วเสร็จ ภายใน ๑๕ วันทำการ





แบบฟอร์มหนังสือร้องทุกข์ – ร้องเรียน

เขียนที่.....

วันที่.....เดือน..... พ.....

เรียน ผู้อำนวยการวิทยาลัยสารพัดช่างนครศรีธรรมราช

ข้าพเจ้า (นาย/นาง/นางสาว).....อายุ.....ปี
อยู่บ้านเลขที่.....หมู่ที่.....ตำบล.....อำเภอ.....จังหวัด.....
ขอร้องทุกข์-ร้องเรียน แก่ท่าน เนื่องจาก.....

.....

เพื่อให้ดำเนินการช่วยเหลือและแก้ไขปัญหาดังนี้.....

.....

ขอแสดงความนับถือ

(ลงชื่อ).....ผู้ร้องทุกข์ – ร้องเรียน

(.....)

หมายเลขโทรศัพท์.....

