



แนวทางการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

วิทยาลัยสารพัดช่างพิษณุโลก

สำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา

กระทรวงศึกษาธิการ

คำนำ

ตามที่ สำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา ได้กำหนดทิศทางวางกรอบการดำเนินงานการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ การส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรม ของส่วนราชการให้สอดคล้องกับแผนยุทธศาสตร์ชาติ ระยะ 20 ปี ด้านการปรับสมดุล และพัฒนาระบบ การบริหารจัดการภาครัฐ รวมถึงถึงแผนปฏิรูปประเทศด้านการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบเพื่อเป็นการขับเคลื่อนการป้องกันและปราบปรามการทุจริต การสร้างความโปร่งใสและธรรมาภิบาล การบริหารราชการแผ่นดินของหน่วยงานภาครัฐความโปร่งใสที่ใช้ในการบริหารองค์กร คือ การสร้างความเปิดเผยเปิดโอกาสให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้งจากภายในและภายนอก องค์กรสามารถเข้าถึงข้อมูลข่าวสารด้วยวิธีการต่าง ๆ มีการสื่อสารการแสดงความรับผิดชอบพร้อมรับการตรวจสอบ รวมทั้งกระบวนการติดตามและประเมินผลอันเป็นที่ยอมรับว่าเที่ยงตรงและเชื่อถือได้ ซึ่งการเปลี่ยนแปลงทางเศรษฐกิจสังคมและการเมืองปัจจุบันทุกสังคมต่างให้ความสำคัญกับธรรมาภิบาลมาตรฐานความโปร่งใสว่าเป็นมาตรการกลไกสำคัญที่จะช่วยป้องกันแก้ไขปัญหาการทุจริตช่วยให้หน่วยงานองค์กรและเจ้าหน้าที่ภาครัฐผู้ปฏิบัติงานมีความรับผิดชอบตระหนักในการใช้อำนาจตามหน้าที่ของตนอย่างมีคุณธรรมจริยธรรมปฏิบัติภารกิจหรือบริหารงานอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลโดยมุ่งเน้นการมีส่วนร่วมจากประชาสังคม

วิทยาลัยสารพัดช่างพิษณุโลกจึงได้จัดทำแนวทางการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของวิทยาลัยสารพัดช่างพิษณุโลก สำหรับใช้เป็นเครื่องมือสำคัญในการสร้างการมีส่วนร่วมในด้านการป้องกันและปราบปรามการทุจริตคอร์รัปชัน เพื่อให้บุคลากรผู้เกี่ยวข้องหรือเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบสามารถนำไปเป็นกรอบแนวทางการดำเนินงานให้เกิดรูปธรรมปฏิบัติงานตามมาตรฐานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

วิทยาลัยสารพัดช่างพิษณุโลก

แนวทางการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

ของวิทยาลัยสารพัดช่างพิษณุโลก

เพื่อให้การบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนของเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพของวิทยาลัยสารพัดช่างพิษณุโลก ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสียได้รับข้อมูลที่ถูกต้องและโปร่งใส สร้างความเชื่อมั่นและพึงพอใจในการบริการและการดำเนินงานมากขึ้น ทั้งนี้จึงได้กำหนดหลักเกณฑ์ มาตรการและแนวทางการปฏิบัติเกี่ยวกับการจัดการเรื่องร้องเรียน กรณีเกิดการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ ดังนี้

1. วัตถุประสงค์

1. เพื่อให้บุคลากรผู้เกี่ยวข้อง หรือเจ้าหน้าที่ที่สามารถนำไปเป็นกรอบแนวทาง การดำเนินงาน ให้เกิดรูปธรรม เป็นไปตามมาตรฐาน กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต และประพฤติมิชอบได้อย่างมีประสิทธิภาพ
2. เพื่อให้มั่นใจว่ากระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต และประพฤติมิชอบ ใช้เป็นแนวทางการปฏิบัติงานตามขั้นตอน ที่สอดคล้องกับข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์ และกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับ การจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ อย่างครบถ้วนและมีประสิทธิภาพ
3. เพื่อเป็นหลักฐานแสดงขั้นตอนและวิธีการปฏิบัติงานที่สามารถถ่ายทอดให้กับผู้เข้ามาปฏิบัติงานใหม่พัฒนา ให้การทำงานเป็นมืออาชีพ รวมทั้งแสดงหรือเผยแพร่ ให้กับบุคคลภายนอกหรือผู้ให้บริการ สามารถเข้าใจ และใช้ประโยชน์จากกระบวนการที่มีอยู่ รวมถึงเสนอแนะ ปรับปรุงกระบวนการ ในการปฏิบัติงาน
4. เพื่อพิทักษ์สิทธิของประชาชนและผู้ร้องเรียน

2. คำจำกัดความ

“วิทยาลัย” หมายถึง วิทยาลัยสารพัดช่างพิษณุโลก (วช.พล.)

“ผู้ร้องเรียน” หมายถึง ประชาชนทั่วไป หน่วยงานภาครัฐ หน่วยงานเอกชน ผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้เสีย ที่ส่งเรื่องร้องเรียนผ่านช่องทางต่าง ๆ

“เรื่องร้องเรียน” หมายถึง เรื่องที่ผู้ร้องเรียนแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับการปฏิบัติหน้าที่ของผู้ปฏิบัติงานวิทยาลัยสารพัดช่างพิษณุโลก ที่เข้าลักษณะทุจริตและประพฤติมิชอบไม่โปร่งใส ผลประโยชน์ทับซ้อนการรับสินบนฝ่าฝืน หรือไม่ปฏิบัติ ตามกฎหมายปฏิบัติงานหรือประพฤติดนไม่เหมาะสม

“การจัดการเรื่องร้องเรียน” หมายถึง กระบวนการที่ดำเนินการในแก้ไขปัญหาตามเรื่องร้องเรียนที่ได้รับแจ้งจากผู้ร้องเรียน

3. ช่องทางในการร้องเรียน

- 3.1 ติดต่อด้วยตนเองได้ที่ : วิทยาลัยสารพัดช่างพิษณุโลก 99 หมู่ 1 ตำบลบ้านคลอง อำเภอเมืองพิษณุโลก จังหวัดพิษณุโลก 65000
- 3.2 จดหมายส่งทางไปรษณีย์หรือเอกสารร้องเรียน จำหน่ายซองถึง : “ผู้อำนวยการวิทยาลัยสารพัดช่างพิษณุโลก วิทยาลัยสารพัดช่างพิษณุโลก 99 หมู่ 1 ตำบลบ้านคลอง อำเภอเมืองพิษณุโลก จังหวัดพิษณุโลก 65000”
- 3.3 โทรศัพท์หมายเลข : 0 5525 2034
- 3.4 อีเมล : plkpolytech@gmail.com
- 3.5 เฟซบุ๊ก : วิทยาลัยสารพัดช่างพิษณุโลก

4. หลักเกณฑ์และรายละเอียดในการร้องเรียน

4.1 เรื่องที่จะนำมาร้องเรียนต้องเป็นเรื่องและผู้ร้องได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหายอันเนื่องมาจากเจ้าหน้าที่ของวิทยาลัยสารพัดช่างพิษณุโลก ในเรื่องดังต่อไปนี้

- 1.) กระทำความผิดต่อตำแหน่งหน้าที่ราชการ
- 2.) ละเลยหน้าที่ตามที่กฎหมายกำหนดให้ต้องปฏิบัติ
- 3.) ปฏิบัติหน้าที่ล่าช้าเกินสมควร
- 4.) กระทำการนอกเหนืออำนาจหน้าที่ หรือขัดหรือไม่ถูกต้องตามกฎหมาย

4.2 เรื่องที่ร้องเรียนต้องเป็นเรื่องจริงที่มีมูล มิใช่ลักษณะสร้างกระแสข่าวที่ก่อความเสียหายแก่บุคคลอื่นหรือวิทยาลัย

4.3 เมื่อมีการร้องเรียนแล้ว ต้องสามารถติดต่อกลับไปยังผู้ร้องเรียนได้เพื่อยืนยันว่ามีตัวตนจริง

4.4 ขอร้องเรียนให้ใช้ถ้อยคำสุภาพและต้องระบุข้อมูลต่อไปนี้

- 1.) ชื่อ-สกุล ข้อมูลบัตรประชาชน และที่อยู่ของผู้ร้องเรียน
- 2.) ชื่อหน่วยงานหรือเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องที่เป็นเหตุการณ์ร้องเรียน
- 3.) แจ้งการกระทำทั้งหลายที่เป็นเหตุแห่งการร้องเรียนพร้อมทั้งข้อเท็จจริงหรือพฤติการณ์

ตามสมควรเกี่ยวกับการกระทำดังกล่าวและรายละเอียดการทุจริตของเจ้าหน้าที่อย่างชัดเจน เพื่อดำเนินการสืบสวน สอบสวน ประกอบด้วย:

- คำขอของผู้ร้องเรียน
- ลายมือชื่อของผู้ร้องเรียน
- ระบุวัน เดือน ปี
- ระบุพยานเอกสาร พยานวัตถุ
- กรณีการร้องเรียนที่มีลักษณะเป็นบัตรสนเท่ห์ จะรับพิจารณาเฉพาะรายการที่ระบุหลักฐาน

กรณีแวดล้อมปรากฏชัดแจ้ง ตลอดจนชี้พยานบุคคลแน่นอนเท่านั้น

4.5 เรื่องร้องเรียนที่มีข้อมูลไม่ครบถ้วน ไม่เพียงพอหรือไม่ สามารถหาข้อมูลเพิ่มเติมได้ในการดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงตาม รายละเอียดที่กล่าวมาในข้อ 4.4 นั้น ให้ยุติเรื่องและเก็บเป็นฐานข้อมูล

4.6 เรื่องร้องเรียนต้อง **ไม่เข้าลักษณะ** ดังต่อไปนี้

- 1.) เรื่องร้องเรียนที่เป็นบัตรสนเท่ห์ เว้นแต่บัตรสนเท่ห์นั้นจะระบุรายละเอียดตามข้อ 4.4 จึงจะรับไว้พิจารณาเป็นการเฉพาะเรื่อง
- 2.) เรื่องร้องเรียนที่เข้าสู่กระบวนการยุติธรรมแล้ว หรือเป็นเรื่องศาลได้มีคำพิพากษา หรือคำสั่งถึงที่สุดแล้ว
- 3.) เรื่องร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับสถาบันพระมหากษัตริย์
- 4.) เรื่องร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับนโยบายของรัฐบาล
- 5.) เรื่องร้องเรียนที่หน่วยงานอื่นได้ดำเนินการตรวจสอบ พิจารณาวินิจฉัย และได้มีข้อสรุปผลการพิจารณาเป็นที่เรียบร้อยแล้ว เช่น สำนักงานคณะกรรมการป้องกัน และปราบปรามการทุจริต (ป.ป.ช.), สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตภาครัฐ (ป.ป.ท.), สำนักงานป้องกันและปราบปราม การฟอกเงิน (ป.ป.ง.)
- 6.) เรื่องร้องเรียนที่สำนักอำนวยการได้ดำเนินการตามระเบียบข้อบังคับ ในเรื่องวินัย การลงโทษ และการร้องทุกข์ หรือเรื่องที่ส่วนงานที่เกี่ยวข้องกับการตรวจสอบได้รับไว้พิจารณา หรือได้วินิจฉัยเด็ดขาดอย่างเป็นธรรมแล้ว และไม่มีพยานหลักฐานใหม่ซึ่งเป็นสาระสำคัญเพิ่มเติม

นอกเหนือจากหลักเกณฑ์ดังกล่าวข้างต้น ให้อยู่ในดุลยพินิจของสำนักงานว่าจะรับไว้พิจารณาหรือไม่ เป็นเรื่องเฉพาะกรณี

5. กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน :

- 5.1 **ผู้ร้องเรียน:** เขียนคำร้องเรียน ส่งผ่านช่องทางการร้องเรียน
- 5.2 **งานบริหารงานทั่วไป ฝ่ายบริหารทรัพยากร :** พิจารณารับเรื่องร้องเรียน ใน 7 วัน
(ตรวจสอบว่าเกี่ยวข้องกับวิทยาลัยสารพัดช่างพิษณุโลกหรือไม่)
 - **ใช่:** บันทึกเรื่องร้องเรียนและแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบ(แบบฟอร์มการแจ้งเรื่องร้องเรียน)
 - **ไม่ใช่:** ไม่รับเรื่องแจ้ง และแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบ
- 5.3 **ผู้ดำเนินการที่เกี่ยวข้อง:** ดำเนินการตามขั้นตอน หรือระเบียบข้อบังคับ หรือกฎหมายที่เกี่ยวข้องตามสมควรแก่กรณี
- 5.4 **ส่งรายงานผล:** ส่งรายงานผลการจัดการเรื่องร้องเรียน ให้ส่วนงานบริหารทรัพยากรบุคคล
- 5.5 **แจ้งผล:** แจ้งผลการจัดการเรื่องร้องเรียน ให้ผู้ร้องเรียนทราบ
- 5.6 **รวบรวมและสรุป:** รวบรวม สรุป และรายงานเรื่องร้องเรียน (แบบฟอร์มรายงานสรุปเรื่องร้องเรียน)



กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน วิทยาลัยสารพัดช่างพิชญโลก



ผู้ร้องเรียน

1

เขียนคำร้องเรียน
ส่งผ่านช่องทางต่างๆ

**งานบริหารงานทั่วไป
ฝ่ายบริหารทรัพยากร**



2

พิจารณารับเรื่อง
(7 วัน)

ใช่



บันทึกรับเรื่องและแจ้งผู้ร้องเรียน

ไม่ใช่



ไม่รับเรื่องและแจ้งผู้ร้องเรียน



ผู้ดำเนินการที่เกี่ยวข้อง

3

ดำเนินการตามขั้นตอน, ระเบียบ,
กฎหมายที่เกี่ยวข้อง

4

ส่งรายงานผล



ส่งรายงานผลการจัดการฯ
ให้ส่วนบริหารทรัพยากรบุคคล



แจ้งผล

5

แจ้งผลการจัดการเรื่องร้องเรียน
ให้ผู้ร้องเรียนทราบ



รวบรวมและสรุป

6

รวบรวม สรุป
รายงานเรื่องร้องเรียน



แบบฟอร์ม
รายงานสรุป
เรื่องร้องเรียน



ตารางกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

ลำดับ	กิจกรรม	คำอธิบาย
1.	ระบุรายละเอียดการร้องเรียน	เมื่อผู้ร้องเรียนพบเห็นการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่วิทยาลัย ที่เข้าลักษณะทุจริตและประพฤติมิชอบไม่โปร่งใส ผลประโยชน์ทับซ้อน การรับสินบน ฝ่าฝืนหรือไม่ปฏิบัติตามกฎหมาย ปฏิบัติงานหรือประพฤติตนไม่เหมาะสม สามารถร้องเรียนผ่านช่องทางที่กำหนดไว้ ได้แก่ การติดต่อด้วยตนเอง, ส่งไปรษณีย์, โทรศัพท์, อีเมล หรือเฟซบุ๊ก
2.	พิจารณาการรับเรื่องร้องเรียน(ภายใน 7 วัน)	งานบริหารงานทั่วไป ฝ่ายบริหารทรัพยากร พิจารณาเรื่องร้องเรียนว่าเกี่ยวข้องกับ วิทยาลัยหรือไม่ 1. กรณีที่ไม่เกี่ยวข้อง จะไม่รับเรื่องร้องเรียนและแจ้งกลับผู้ร้องเรียนเพื่อทราบ 2. กรณีที่เกี่ยวข้อง จะบันทึกเรื่องร้องเรียนลงในแบบฟอร์มการแจ้งเรื่องร้องเรียน และแจ้งกลับให้ผู้ร้องเรียนทราบ โดยรักษาความลับอย่างเคร่งครัด
3.	ดำเนินการตามขั้นตอนของระเบียบ ข้อบังคับ หรือกฎหมายที่เกี่ยวข้อง	ผู้ดำเนินการที่เกี่ยวข้อง จะดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียนตามขั้นตอน เช่น ดำเนินการทางวินัย ดำเนินคดีอาญา หรือความผิดทางละเมิด ระยะเวลาดำเนินการภายใน 30 - 45 วัน หากเกิน 45 วัน ให้แจ้งผู้ร้องเรียนทราบ
4.	ส่งรายงานผลการจัดการเรื่องร้องเรียน	เมื่อจัดการเรื่องร้องเรียนเรียบร้อยแล้ว ผู้ดำเนินการจะส่งรายงานผลให้ฝ่ายบริหารทรัพยากร รับทราบ ภายใน 7 วัน
5.	แจ้งผลการจัดการเรื่องร้องเรียนให้ผู้ร้องเรียนรับทราบ	ดำเนินการแจ้งข้อมูลผลการจัดการเรื่องร้องเรียนให้ผู้ร้องเรียนทราบ ภายใน 7 วันหลังจากได้รับแจ้ง
6.	รวบรวมและสรุปรายงานเรื่องร้องเรียน	ฝ่ายบริหารทรัพยากรรวบรวม/สรุปรายงานผลเป็นรายเดือน เฉพาะที่มีการร้องเรียนและรายงานต่อผู้อำนวยการเพื่อทราบต่อไป

หมายเหตุ: 1.) ระยะเวลาดำเนินการทั้งหมด ไม่เกิน 66 วัน หลังจากงานบริหารงานทั่วไป ได้รับแจ้งเรื่องร้องเรียน
2.) หากระยะเวลาดำเนินการทั้งหมด เกิน 66 วัน ให้งานบริหารงานทั่วไปแจ้งผู้ร้องเรียนทราบ

แบบฟอร์มการแจ้งเรื่องร้องเรียน

วิทยาลัยสารพัดช่างพิษณุโลก
99 หมู่ 1 ต.บ้านคลอง อ.เมืองพิษณุโลก
จ.พิษณุโลก 65000

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.

เรื่อง

เรียน ผู้อำนวยการวิทยาลัยสารพัดช่างพิษณุโลก

ข้าพเจ้าอายุ.....ปี โทรศัพท์.....

เลขที่บัตรประชาชน ออกโดย

วันออกบัตร วันหมดอายุ อยู่บ้านเลขที่ หมู่ที่

ตำบลอำเภอ จังหวัด รหัสไปรษณีย์

อาชีพ มีความประสงค์ขอร้องเรียนการต่อต้านการทุจริต เพื่อให้วิทยาลัยสารพัดช่างพิษณุโลก
ได้พิจารณาดำเนินการตรวจสอบหรือช่วยเหลือและแก้ไขปัญหาในเรื่อง

This image shows a full page of white paper with horizontal dashed lines, typical of primary school handwriting practice paper. The lines are evenly spaced and run across the entire width of the page. There are no margins, text, or other markings present.

/ทั้งนี้...

ทั้งนี้ ข้าพเจ้าขอรับรองว่าคำขอร้องเรียน/แจ้งเบาะแสการต่อต้านการทุจริตตามข้างต้น
เป็นจริงทุกประการ โดยข้าพเจ้าขอส่งเอกสารหลักฐานประกอบการร้องเรียน/ร้องทุกข์ (ถ้ามี) ได้แก่

- 1)จำนวน.....ชุด
- 2)จำนวน.....ชุด
- 3)จำนวน.....ชุด

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการต่อไป

ลงชื่อ.....ผู้ยื่นคำร้อง ลงชื่อ.....เจ้าหน้าที่
(.....) (.....)

เรียน หัวหน้างานบริหารงานทั่วไป

เรียน รองผู้อำนวยการฝ่ายบริหารทรัพยากร

.....
.....
.....

.....
.....
.....

ลงชื่อ.....
(.....)

ลงชื่อ.....
(.....)

เรียน ผู้อำนวยการวิทยาลัยสารพัดช่างพิษณุโลก

.....
.....

ลงชื่อ.....
(.....)

รายงานสรุปเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ รายไตรมาส
วิทยาลัยสารพัดช่างพิษณุโลก

ไตรมาส	จำนวนเรื่องร้องเรียน	ดำเนินการเรียบร้อยแล้ว	อยู่ระหว่างดำเนินการ	ยังไม่ได้ดำเนินการ
ไตรมาสที่ 1				
ไตรมาสที่ 2				
ไตรมาสที่ 3				
ไตรมาสที่ 4				
รวม				