



บันทึกข้อความ

งานบริหารงานทั่วไป
รับภายในเลขที่...2241..
วันที่...19 มิ.ย. 2560..
เวลา...11.00น..
.....

ส่วนราชการ งานบริหารงานทั่วไป ฝ่ายบริหารทรัพยากร วิทยาลัยพณิชยการบางนา

ที่ ผบ.๑ / ๗ / ๒๕๖๙

วันที่ ๑๘ มิถุนายน ๒๕๖๙

เรื่อง ขออนุมัติประกาศใช้และแจ้งแนวทางปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

เรียน ผู้อำนวยการวิทยาลัยพณิชยการบางนา

ด้วยวิทยาลัยพณิชยการบางนา มุ่งเน้นการส่งเสริมคุณธรรม ความโปร่งใส และการดำเนินงานที่ปราศจากการทุจริตและประพฤติมิชอบในหน่วยงาน สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริตภาครัฐ และเกณฑ์การประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (ITA) เพื่อให้การปฏิบัติราชการเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและตรวจสอบได้ตามหลักธรรมาภิบาล

ในการนี้ งานบริหารทั่วไป ฝ่ายบริหารทรัพยากร ได้ดำเนินการจัดทำ “แนวทางปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ วิทยาลัยพณิชยการบางนา” พร้อมทั้งจัดทำแบบคำร้องเรียนและแผนผังขั้นตอนการดำเนินงานเสร็จสิ้นเป็นที่เรียบร้อยแล้ว เพื่อใช้เป็นกรอบมาตรฐานในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ และเป็นช่องทางในการอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอก รายละเอียดดังเอกสารที่แนบมาพร้อมนี้

เพื่อให้แนวทางปฏิบัติดังกล่าวมีผลบังคับใช้และเกิดการสื่อสารภายในองค์กรอย่างเป็นรูปธรรม งานบริหารทั่วไป เห็นควรนำเรียนเสนอตามลำดับขั้นเพื่อพิจารณาดังนี้

๑. ขออนุมัติและขอเสนอแนะ
 ๒. เห็นควรอนุมัติให้ประกาศใช้แนวทางปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบดังกล่าว
 ๓. เห็นควรลงนามในบันทึกแจ้งเวียน เพื่อให้รองผู้อำนวยการทุกฝ่าย ครู และบุคลากรทางการศึกษาในสังกัดวิทยาลัยพณิชยการบางนา รับทราบและถือปฏิบัติโดยทั่วกัน
- จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาอนุมัติและลงนามในเอกสารที่แนบมาพร้อมนี้

๕1๓๕

(นางสาวราตรี เขตตลาด)

เจ้าหน้าที่งานบริหารงานทั่วไป

๕๐

(นางสาวรัตติยา วานิชกลาง)

รองผู้อำนวยการวิทยาลัย ฝ่ายบริหารทรัพยากร

๕1๓๕

(นางสาววิไลพรรณ ขาวประภา)

หัวหน้างานบริหารงานทั่วไป

- ☒ ทราบ
- ☒ อนุญาต ☐ อนุมัติ
- ☐ มอบ.....
- ☐ ลงนามแล้ว

๕1๓๕

นางสาวรุ่งนภา ปุณยานุเดช

ผู้อำนวยการวิทยาลัยพณิชยการบางนา



**แนวทางปฏิบัติการจัดการร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ
วิทยาลัยพณิชยการบางนา สำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา**

.....

วิทยาลัยพณิชยการบางนามุ่งเน้นการสร้างคุณธรรม ความโปร่งใส เป็นธรรมและปราศจากการทุจริตและประพฤติมิชอบในการทำงานของหน่วยงาน เพื่อให้การทำงานเกิดประโยชน์สูงสุดแก่ประชาชนและประเทศ สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริตภาครัฐ จึงเห็นควรกำหนดแนวทางในการดำเนินการป้องกันการทุจริตและประพฤติมิชอบภายในหน่วยงาน เพื่อให้การปฏิบัติราชการเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลอย่างสูงสุด

1. วัตถุประสงค์

1. เพื่อให้ผู้รับบริการสามารถเข้าถึงการดำเนินงานของหน่วยงานได้อย่างรวดเร็ว และทราบถึงกระบวนการ ขั้นตอน ในการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ และสามารถติดตามการดำเนินงานของผู้ปฏิบัติงานได้
2. เพื่อให้เกิดผลสำเร็จตามเจตนารมณ์ของผู้รับบริการและเป็นการกำหนดมาตรฐานในการดำเนินงานของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานอย่างมีระบบ สามารถตรวจสอบการดำเนินงาน ติดตาม และทราบผลการดำเนินงานเพื่อความโปร่งใสและเป็นธรรม

2. คำนิยาม

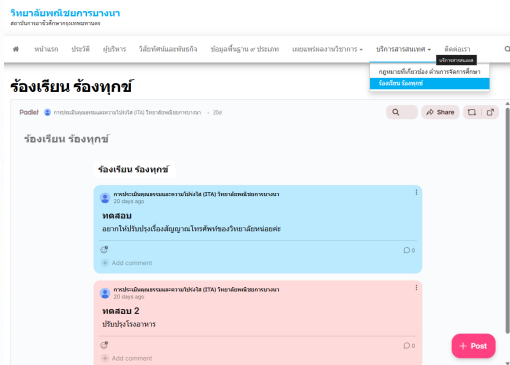
1. **เรื่องร้องเรียน** หมายถึง เรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบของหน่วยงาน สถานศึกษา ข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา ในการปฏิบัติงานที่มีการฝ่าฝืนการปฏิบัติงานหรือการปฏิบัติงานไม่ถูกต้อง ไม่เป็นไปตามขั้นตอน หรือใช้อำนาจหน้าที่ในทางมิชอบ ซึ่งต้องการให้ผู้ปฏิบัติงานชี้แจงตอบข้อสงสัย ปรับปรุง หรือแก้ไข การปฏิบัติงานให้ถูกต้อง ชัดเจน โปร่งใส สามารถตรวจสอบได้
2. **ผู้ร้องเรียน** หมายถึง ผู้เรียน ผู้ปกครอง คู่สัญญา ผู้รับบริการ หรือผู้ที่มาปรึกษา ตลอดจนผู้มีส่วนได้เสียภายนอกของวิทยาลัยพณิชยการบางนา
3. **ผู้ถูกร้องเรียน** หมายถึง ผู้บริหาร ข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษาในวิทยาลัยพณิชยการบางนา ซึ่งมีพฤติกรรมเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบ มีการปฏิบัติงานที่มีการฝ่าฝืนการปฏิบัติงาน หรือการปฏิบัติงานไม่ถูกต้อง ไม่เป็นไปตามขั้นตอน หรือใช้อำนาจหน้าที่ในทางมิชอบ

3. ผู้รับผิดชอบเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

วิทยาลัยพณิชยการบางนา มอบหมายให้ฝ่ายบริหารทรัพยากรมีหน้าที่ดำเนินการเรื่องร้องเรียนให้เป็นไปตามหลักเกณฑ์ที่กำหนด

4. ช่องทางร้องเรียนและวิธีการร้องเรียน

1. ร้องเรียนด้วยตนเอง หรือผ่านทาง E-mail: saraban@bncc.ac.th
2. ร้องเรียนทางโทรศัพท์ หมายเลข ๐-๒๓๖๑-๒๙๐๑-๒
3. ร้องเรียนผ่านช่องทางออนไลน์บนเว็บไซต์หลักของวิทยาลัยพัฒนวิชาการบางนา



ภาพช่องทางออนไลน์บนเว็บไซต์

5. หลักเกณฑ์ในการแจ้งเรื่องร้องเรียน

1. เรื่องที่ร้องเรียนต้องเป็นเรื่องที่ผู้ร้องได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหาย อันเนื่องมาจากพฤติกรรมของเจ้าหน้าที่ในกรณี ดังนี้

1. เรื่องที่ร้องเรียนต้องเป็นเรื่องที่ผู้ร้องได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหาย ส่งผ่านทางออนไลน์บนเว็บไซต์หลักของวิทยาลัย เนื่องจากเจ้าหน้าที่ในกรณี ดังนี้

- กระทำการทุจริตต่อหน้าที่ราชการ
- กระทำความผิดต่อตำแหน่งหน้าที่ราชการ
- ละเลยหน้าที่ตามที่กฎหมายกำหนดให้ต้องปฏิบัติ
- ปฏิบัติหน้าที่ล่าช้าเกินสมควร
- กระทำการนอกเหนืออำนาจหน้าที่ หรือขัดหรือไม่ถูกต้องตามกฎหมาย

2. เรื่องร้องเรียนต้องเป็นเรื่องจริงที่มีมูลเหตุ มิได้หวังสร้างกระแสหรือสร้างข่าวที่เสียหายต่อบุคคลอื่นหรือหน่วยงาน โดยขาดพยานหลักฐานที่ปรากฏชัดแจ้ง ให้ส่งผ่าน E-mail ทางวิทยาลัย

3. เรื่องร้องเรียนให้ใช้ถ้อยคำสุภาพและต้องระบุข้อมูล ดังนี้

- ชื่อ นามสกุล ที่อยู่ และหมายเลขโทรศัพท์ หรืออีเมล ที่สามารถติดต่อถึงผู้ร้องเรียนได้
- ชื่อเจ้าหน้าที่หรือหน่วยงานที่เป็นเหตุแห่งการร้องเรียน
- การกระทำทั้งหลายที่เป็นเหตุแห่งการร้องเรียน ข้อเท็จจริง หรือเหตุการณ์ให้สามารถเข้าใจได้ว่า

ได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหาย เพียงพอที่สามารถดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง สืบสวน สอบสวนได้

- คำขอของผู้ร้องเรียน
- ลายมือชื่อของผู้ร้องเรียน
- ระบุพยานเอกสาร พยานวัตถุ และพยานบุคคล (ถ้ามี)

4. กรณีเรื่องร้องเรียนที่มีลักษณะเป็นบัตรสนเท่ห์ จะรับพิจารณาเฉพาะที่ระบุหลักฐาน ตลอดจนชี้พยานบุคคลแน่นอนเท่านั้น

5. เรื่องร้องเรียนที่ไม่สามารถรับไว้พิจารณา ดังนี้

(1) เรื่องร้องเรียนที่มีได้ทำเป็นหนังสือ

(2) เรื่องร้องเรียนที่ไม่ระบุพยานหลักฐานเพียงพอ

6. ขั้นตอนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

ขั้นตอนที่ 1 รับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ ประกอบด้วย

1. ชื่อ - นามสกุล ที่อยู่ของผู้ร้องเรียน/ผู้แจ้งเบาะแส

2. วัน เดือน ปีของหนังสือร้องเรียน/แจ้งเบาะแส

3. ข้อเท็จจริง หรือพฤติการณ์ของเรื่องที่ร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ปรากฏอย่างชัดเจนว่ามีมูลข้อเท็จจริงหรือชี้ช่องทางแจ้งเบาะแสด้านการทุจริตของเจ้าหน้าที่ ชัดแจ้งเพียงพอที่สามารถดำเนินการสืบสวน/สอบสวนได้

4. ระบุพยาน เอกสาร พยานวัตถุและพยานบุคคล (ถ้ามี)

ขั้นตอนที่ 2 ดำเนินการคัดแยกประเภทเรื่องร้องเรียน วิเคราะห์เนื้อหาของเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ

ขั้นตอนที่ 3 สรุปลักษณะเห็นเสนอและจัดทำหนังสือถึงผู้อำนวยการวิทยาลัยพณิชยการบางนา พิจารณาลงนาม

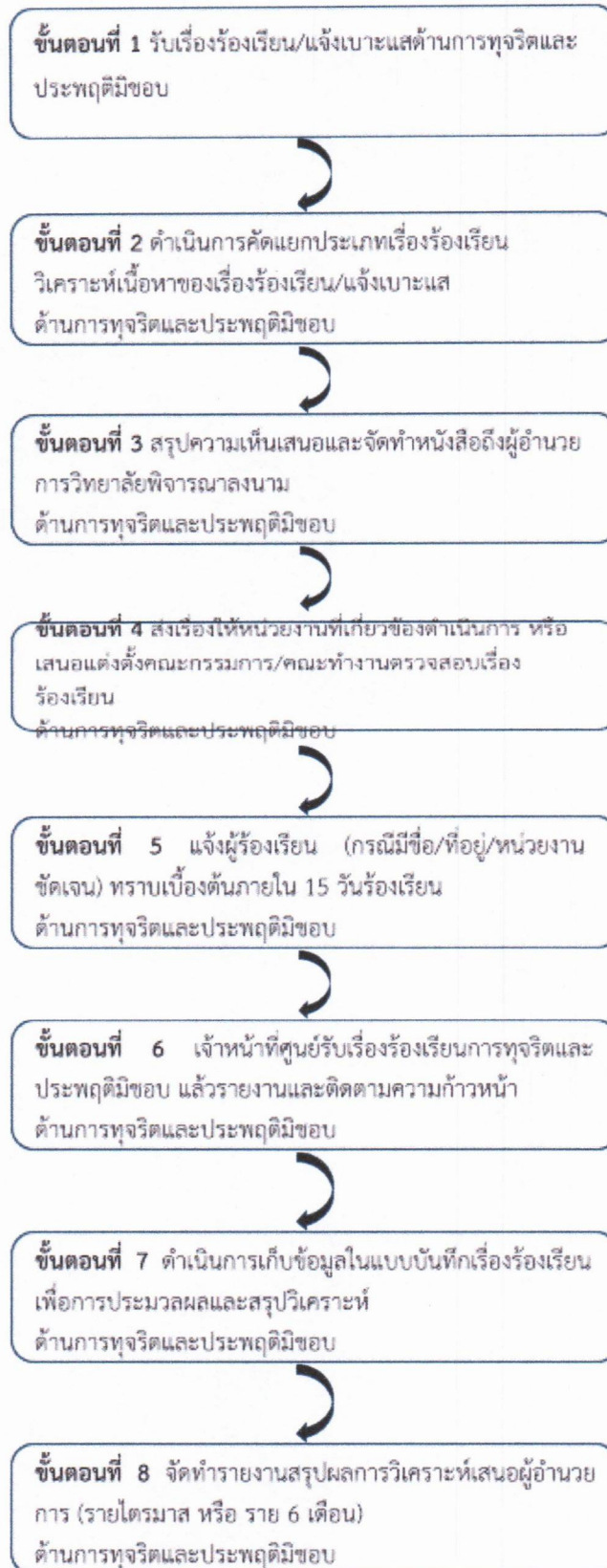
ขั้นตอนที่ 4 ส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการ หรือเสนอแต่งตั้งคณะกรรมการ/คณะทำงานตรวจสอบเรื่องร้องเรียน

ขั้นตอนที่ 5 แจ้งผู้ร้องเรียน (กรณีมีชื่อ/ที่อยู่/หน่วยงาน ชัดเจน) ทราบเบื้องต้นภายใน 15 วัน

ขั้นตอนที่ 6 เจ้าหน้าที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ดำเนินการรวบรวมข้อมูลแล้วรายงานและติดตามความก้าวหน้าผลการดำเนินงานจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเสนอรองผู้อำนวยการฝ่ายบริหารทรัพยากร และรายงานให้ผู้อำนวยการวิทยาลัยพณิชยการบางนา

ขั้นตอนที่ 7 ดำเนินการเก็บข้อมูลในแบบบันทึกเรื่องร้องเรียน เพื่อการประมวลผลและสรุปวิเคราะห์

ขั้นตอนที่ 8 จัดทำรายงานสรุปผลการวิเคราะห์เสนอผู้อำนวยการ (รายไตรมาส หรือ ราย 6 เดือน) และบันทึกจัดเก็บเรื่องเป็นข้อมูลของวิทยาลัย



แผนผังแสดงขั้นตอนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

7. ระยะเวลาในการดำเนินการเรื่องร้องเรียน

1. พิจารณาเรื่องร้องเรียนว่าเป็นตามหลักเกณฑ์ที่จะรับเรื่องไว้พิจารณาหรือไม่ ภายใน 7 วันทำการนับแต่วันที่ได้รับเรื่องร้องเรียน ผลเป็นประการใดให้แจ้งผู้ร้องเรียนทันที
2. เมื่อรับเรื่องร้องเรียนไว้พิจารณา ดำเนินการตรวจสอบข้อมูล เอกสารประกอบ ภายใน 7 วัน และสรุปเรื่องเสนอผู้อำนวยการวิทยาลัยพณิชยการบางนา กรณีร้องเรียนไม่ได้เกี่ยวข้องกับหน่วยงานให้แจ้งผู้ร้องเรียนและส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องภายใน 15 วันทำการ
3. เมื่อแต่งตั้งคณะกรรมการตรวจสอบข้อเท็จจริง/สืบสวนข้อเท็จจริง ให้ดำเนินการให้แล้วเสร็จ และรายงานผลการดำเนินการต่อผู้อำนวยการวิทยาลัยพณิชยการบางนา ภายใน 30 วันทำการ
4. รายงานผลการดำเนินการให้ผู้ร้องเรียนทราบภายใน 15 วันทำการ

เอกสารยื่นแบบคำร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

วิทยาลัยพัฒนวิชาการบางนา

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

หมายเลขบัตรประจำตัวประชาชน.....อายุ.....ปี

ชื่อ-สกุล ผู้ร้องเรียน/ผู้แจ้ง.....อาชีพ.....

อยู่บ้านเลขที่.....หมู่ที่.....หมู่บ้าน.....ถนน.....

ตำบล/แขวง.....อำเภอ/เขต.....จังหวัด.....

รหัสไปรษณีย์.....โทรศัพท์.....E-Mail.....

ผู้ถูกร้องเรียน (ชื่อ-สกุล/องค์กร).....

ข้อกล่าวหา/ข้อร้องเรียน (เรื่อง).....

รายละเอียด (พร้อมระบุพยานหลักฐาน).....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ผู้ที่สามารถให้ข้อมูลเพิ่มเติมได้ (ชื่อ-สกุล).....

หน่วยงาน.....หมายเลขโทรศัพท์.....

สถานที่ติดต่อกลับ.....

.....

.....

*** 1. ข้อมูลเกี่ยวกับชื่อ-สกุล หมายเลขโทรศัพท์ E-Mail สถานที่ติดต่อกลับจะถูกจัดเก็บเป็นความลับ

เว้นแต่ที่จำเป็นต้องเปิดเผยตามข้อกำหนดของกฎหมาย

2. ผู้ร้องเรียน ผู้ถูกกล่าวหา และผู้เกี่ยวข้องจะได้รับความคุ้มครองที่เหมาะสมจากวิทยาลัยพัฒนวิชาการบางนา

3. การนำความเท็จมาร้องเรียนต่อเจ้าหน้าที่ ซึ่งทำให้ผู้อื่นได้รับความเสียหายอาจเป็นความผิดฐาน

แจ้งความเท็จต่อเจ้าพนักงานตามประมวลกฎหมายอาญา

4. ข้าพเจ้าขอรับรองว่าข้อเท็จจริงที่ได้ยื่นร้องเรียนต่อวิทยาลัยพัฒนวิชาการบางนา