



คู่มือแนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียน
การทุจริตและประพฤติมิชอบ

โรงเรียนวัดอุชัว
สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาปทุมธานี เขต 1
สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน

คำนำ

แนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตฉบับนี้ จัดทำขึ้นเพื่อเป็นแนวทางการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนการทุจริตของกลุ่มบริหารทั่วไป โรงเรียนวัดอู่ข้าว โดยแนวทางการปฏิบัติงานดังกล่าว ได้กำหนดวิธีการดำเนินการที่ชัดเจน ขั้นตอน กระบวนการ ระยะเวลาในการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตของโรงเรียนวัดอู่ข้าวที่เป็นมาตรฐานเดียวกัน ข้อร้องเรียนของผู้รับบริการ ได้ข้อยุติ และให้มีความรวดเร็ว ถูกต้อง เป็นธรรม และมีประสิทธิภาพ เพื่อตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการให้มีความพึงพอใจมากที่สุด กลุ่มบริหารทั่วไป โรงเรียนวัดอู่ข้าว

สารบัญ

เรื่อง	หน้า
หลักการและเหตุผล	
สถานที่ตั้ง	
ผู้รับผิดชอบจัดการเรื่องร้องเรียน	
วัตถุประสงค์	
คำจำกัดความ	
แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน	
การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่าง ๆ	
การบันทึกข้อร้องเรียน	
การรับและพิจารณาเรื่องร้องเรียน	
หลักเกณฑ์วิธีการตอบสนองข้อร้องเรียน และการแจ้งผู้ร้องเรียนทราบ	
การติดตามแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน	
มาตรฐานงาน	
ภาคผนวก	
ระเบียบสํานักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยการจัดการเรื่องราວร้องทุกข์ พ.ศ. 2552 กฎ ก.ค.ศ. ว่าด้วยการร้องทุกข์และการพิจารณาเรื่องทุกข์ พ.ศ. 2551	

แนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต

กลุ่มบริหารทั่วไป โรงเรียนวัดอู่ข้าว

1. หลักการและเหตุผล

พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการ มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการที่มีประสิทธิภาพ และเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ และมีการ ประเมินผล การให้บริการอย่างสม่ำเสมอ

เพื่อให้การบริหารระบบราชการเป็นไปด้วยความถูกต้อง บริสุทธิ์ ยุติธรรม ควบคู่กับการพัฒนา บำบัดทุกข์ บำรุงสุข ตลอดจนดำเนินการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของผูมีส่วนเกี่ยวข้องได้อย่างมีประสิทธิภาพ ด้วยความรวดเร็วประสพผลสำเร็จอย่างเป็นรูปธรรม และเป็นการสร้างความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการ ดำเนินการในการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน ตลอดจนรับแจ้งเบาะแสการทุจริต หรือการไม่ได้รับความเป็น ธรรมจากการปฏิบัติงานของข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา และเจ้าหน้าที่ของโรงเรียนวัดอู่ข้าว จึงได้จัดทำแนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตฉบับนี้ขึ้น เพื่อแจ้งให้ทราบเกี่ยวกับกระบวนการ ขั้นตอนการจัดการเรื่องร้องเรียนของโรงเรียนวัดอู่ข้าวขึ้น

2. ที่ตั้งของกลุ่มบริหารทั่วไป

โรงเรียนวัดอู่ข้าว ตั้งอยู่ ณ โรงเรียนวัดอู่ข้าว 48/1 หมู่ 8 ตำบลคลองเจ็ด อำเภอกลองหลวง จังหวัดปทุมธานี 12120

3. ผู้รับผิดชอบจัดการเรื่องร้องเรียน

กลุ่มบริหารทั่วไป โดยมีงานวินัยและรักษาวินัย เป็นผู้รับขอในการดำเนินการเรื่องร้องเรียนของ โรงเรียนวัดอู่ข้าว ดังโครงสร้างขอบข่ายภารกิจงาน ของกลุ่มบริหารทั่วไปโรงเรียนวัดอู่ข้าวที่กำหนดไว้ ในแนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตของกลุ่มบริหารทั่วไป ดังนี้ กลุ่มบริหารทั่วไป

(1)งานธุรการ

งานรับหนังสือราชการ
งานส่งหนังสือราชการ
งานจัดทำหนังสือราชการ
งานจัดการประชุมภายในกลุ่มบริหารทั่วไป
งานจัดการความรู้ภายในกลุ่มบริหารทั่วไป

(2) งานวางแผนอัตรากำลัง กำหนดตำแหน่ง และวิทยฐานะ

งานวิเคราะห์ และวางแผนอัตรากำลัง

(3) งานสรรหา

งานสรรหา
งานย้าย โอนข้าราชการครู และบุคลากรทางการศึกษา
งานออกจากราชการ

(4) งานบำเหน็จความชอบและทะเบียนประวัติ

งานบำเหน็จความชอบ
งานทะเบียนประวัติ
งานเครื่องราชอิสริยาภรณ์

(5) งานพัฒนาบุคคล

งานฝึกอบรมและลาศึกษาต่อ
งานส่งเสริมและยกย่องเชิดชูเกียรติ
งานพัฒนามาตรฐานวิชาชีพและจรรยาบรรณ

(6) งานวินัยและรักษาวินัย

งานวินัย
งานอุทธรณ์และร้องทุกข์

4. วัตถุประสงค์

1. เพื่อให้การดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียน ของโรงเรียนวัดอู่ข้าว มีขั้นตอน/กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน
2. เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียน/ ร้องทุกข์ ที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอและมีประสิทธิภาพ

5. คำจำกัดความ

“ผู้รับบริการ” หมายถึง ผู้ที่มารับบริการจากส่วนราชการและประชาชนทั่วไป

“ผู้มีส่วนได้เสีย” หมายถึง ผู้ที่ได้รับผลกระทบ ทั้งทางบวกและทางลบ ทั้งทางตรงและทางอ้อม

จากการดำเนินการของส่วนราชการ เช่น ข้าราชการในสังกัด เด็กนักเรียน ครู ผู้บริหารสถานศึกษา ผู้ปกครอง และประชาชนทั่วไป “การจัดการข้อร้องเรียน” มีความหมายครอบคลุมถึงการจัดการในเรื่องข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์/ ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น/คา ขมเขย/การสอบถามหรือการร้องขอข้อมูล

“ผู้ร้องเรียน” หมายถึง ประชาชนทั่วไป/ผู้มีส่วนได้เสียที่มาติดต่อราชการผ่านช่องทางต่าง ๆ โดยมีวัตถุประสงค์ครอบคลุมการร้องเรียน/ร้องทุกข์/การให้ข้อเสนอแนะ/การให้ข้อคิดเห็น/การขมเขย/การร้องขอข้อมูล

“ช่องทางการรับข้อร้องเรียน” หมายถึง ช่องทางต่าง ๆ ที่ใช้ในการรับเรื่องร้องเรียน เช่น ติดต่อด้วยตนเอง/ติดต่อทางโทรศัพท์/โทรสาร/E-mail/ไปรษณีย์/เว็บไซต์

6. แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน

ที่	ผังกระบวนการ	ระยะเวลา	รายละเอียดงาน	ผู้รับผิดชอบ
1	<pre> graph TD Start([เริ่มต้น]) --> Receive[รับเรื่องร้องเรียน] Receive --> Check{ตรวจสอบ} Check --> Report[เสนอผู้บริหาร] Report --> Director{ผู้อำนวยการ} Director --> Assign[ผู้อำนวยการมอบหมายผู้เกี่ยวข้อง] Assign --> Follow[ดำเนินการตามคำสั่ง] Follow --> End([สิ้นสุด]) End --> Check </pre>	-	-	-
2		5 นาที	รับเรื่องร้องเรียนจากช่องทางต่าง ๆ ทั้งหมด 7 ช่องทาง ได้แก่ - E-mail - Facebook - เว็บไซต์ - ไปรษณีย์ - โทรศัพท์ - โทรสาร - ด้วยตนเอง	กลุ่มบริหารทั่วไป
3		10 นาที	ตรวจสอบข้อเท็จจริง และพิจารณาว่าอยู่ในขอบเขตความรับผิดชอบของโรงเรียนหรือไม่	กลุ่มบริหารทั่วไป
4		15 นาที	นำเรื่องร้องเรียน/ข้อเสนอแนะ เสนอต่อผู้อำนวยการเพื่อโปรดพิจารณา	กลุ่มบริหารทั่วไป
5		-	ผู้อำนวยการหารือและพิจารณาแนวทางแก้ไข/ป้องกัน	-
6		-	ผู้อำนวยการมอบหมายผู้เกี่ยวข้องให้ดำเนินการตามคำสั่ง	บุคลากรโรงเรียน
7		-	-	-

7. การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ จากช่องทางต่างๆ

ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่เข้ามายังหน่วยงานจากช่องทาง ต่าง ๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาในการรับข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์เพื่อประสานหาทางแก้ไขปัญหา	หมายเหตุ
ร้องเรียนด้วยตนเอง ณ โรงเรียนวัดอู่ข้าว	ทุกครั้งที่มีการร้องเรียน	ภายใน 1 วันทำการ	
ร้องเรียนผ่าน E-mail Watukhao@gmail.com	ทุกวัน	ภายใน 1 วันทำการ	
ร้องเรียนผ่านทาง Facebook โรงเรียนวัดอู่ข้าว สพฐ.	ทุกวัน	ภายใน 1 วันทำการ	
ร้องเรียนเป็นหนังสือ ส่งผ่านมาทางไปรษณีย์	ทุกวัน	ภายใน 1 วันทำการ	
ร้องเรียนทางโทรศัพท์ 089-9662608	ภายใน 1 วันทำการ	ภายใน 1 วันทำการ	

8. การบันทึกข้อร้องเรียน

1. กรอกรูปแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียน โดยมีรายละเอียด ชื่อ-นามสกุล ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ติดต่อของผู้ร้องเรียน เรื่องร้องเรียน และสถานที่เกิดเหตุ
2. ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียน เจ้าหน้าที่ต้องบันทึกข้อร้องเรียนลงสมุดบันทึกข้อร้องเรียน

9. การรับและพิจารณาเรื่องร้องเรียน

1. เจ้าหน้าที่ต้องอ่านหนังสือร้องเรียนและตรวจสอบข้อมูลรวมทั้งเอกสารประกอบการร้องเรียน โดยละเอียด
2. สรุปประเด็นการร้องเรียนโดยย่อเพื่อเสนอผู้บังคับบริหาร หากเรื่องร้องเรียนมีประเด็นเกี่ยวข้องกับกฎหมายให้ระบุตัวบทกฎหมายเสนอผู้บังคับบริหาร เพื่อประกอบการพิจารณาด้วย

3. หนังสือที่ส่งถึงหน่วยงาน หากมีความเห็นหรือข้อสังเกตเพื่อเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพหรือ การเอาใจใส่ของหน่วยงานก็ควรใส่ความเห็นหรือข้อสังเกตนั้น ๆ ด้วย

4. เรื่องร้องเรียนกล่าวโทษ ควรแจ้งให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องคุ้มครองความปลอดภัยให้แก่ผู้ร้องเรียน และพยานที่เกี่ยวข้อง ตามมติคณะรัฐมนตรี พ.ศ.๒๕๕๑ และประทับตรา “ลับ” ในเอกสารทุกแผ่น

5. เรื่องร้องเรียนกล่าวโทษ แจ้งเบาะแสการกระทำความผิด หรือผู้มีอิทธิพลซึ่งน่าจะเป็นอันตราย ต่อผู้ร้อง ควรปกปิดชื่อและที่อยู่ของผู้ร้องก่อนถ่ายสำเนาคำร้องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องแต่หากเป็น การกล่าวหาในเรื่องที่เป็นภัยร้ายแรงและน่าจะเป็นอันตรายต่อผู้ร้องเป็นอย่างมาก ก็ไม่ควรส่งสำเนาคำร้องให้ หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง แต่ควรใช้วิธีคัดย่อคำร้องแล้วพิมพ์ขึ้นใหม่ส่งให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องและประทับตรา “ลับ” ในเอกสารทุกแผ่น

6. เมื่ออ่านคำร้องแล้วต้องประเมินด้วยว่าเรื่องน่าเชื่อถือเพียงใด หากผู้ร้องแจ้งหมายเลขโทรศัพท์ มาด้วย ควรสอบถามข้อมูลเพิ่มเติมจากผู้ร้องโดยขอให้ยืนยันว่า ผู้ร้องได้ร้องเรียนจริง เพราะบางครั้งอาจมีการ แอบอ้างชื่อผู้อื่นเป็นผู้ร้อง วิธีการสอบถามไม่ควรบอกเรื่องหรือประเด็นการร้องเรียนก่อนควรถามว่า ท่านได้ส่ง เรื่องร้องเรียนมาจริงหรือไม่ ในลักษณะใดหากผู้ร้องปฏิเสธก็จะชี้แจงว่า โทรศัพท์มาเพื่อตรวจสอบข้อมูล เบื้องต้น แล้วรีบจบการสนทนา

10. หลักเกณฑ์วิธีการตอบสนองข้อร้องเรียน และการแจ้งผู้ร้องเรียนทราบ

1. กรณีเป็นการขอข้อมูลข่าวสาร ประสานหน่วยงานผู้ครอบครองเอกสาร เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ข้อมูลแก่ผู้ร้องขอได้ทันที

2. ข้อร้องเรียน ที่เป็นการร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของหน่วยงาน เช่น การใช้วาจา ไม่สุภาพ การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่กริยา มารยาทไม่สุภาพ ไม่เหมาะสม การอ านวยความสะดวกต่าง ๆ เป็นต้น จัดทำบันทึกข้อความเสนอไปยังผู้บริหารเพื่อสั่งการหน่วยงานที่เกี่ยวข้องโดยเบื้องต้นอาจโทรศัพท์ แจ้งไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

3. ข้อร้องเรียนที่ไม่อยู่ในความรับผิดชอบของโรงเรียนวัดอู่ข้าว ให้ดำเนินการประสานหน่วยงาน ภายนอกที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้เกิดความรวดเร็วและถูกต้องในการแก้ไขปัญหาต่อไป

4. ข้อร้องเรียนที่ส่งผลกระทบต่อหน่วยงาน เช่น กรณีผู้ร้องเรียนทำหนังสือร้องเรียนความไม่โปร่งใส ในการจัดซื้อจัดจ้าง ให้เจ้าหน้าที่จัดทำบันทึกข้อความเพื่อเสนอผู้บริหารพิจารณาสั่งการ ไปยังหน่วยงาน ที่รับผิดชอบ เพื่อดำเนินการตรวจสอบและแจ้งผู้ร้องเรียนทราบต่อไป

11. การติดตามแก้ไขปัญหาคือร้องเรียน

ให้เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องรายงานผลการดำเนินการให้ทราบภายใน 30 วัน ทำการเพื่อเจ้าหน้าที่ จะได้แจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบต่อไป

12. การรายงานผลการดำเนินการให้ผู้บริหารทราบ

1. ให้รวบรวมและรายงานสรุปการจัดการข้อร้องเรียน ให้ผู้บริหารทราบทุกเดือน
2. ให้รวบรวมรายงานสรุปข้อร้องเรียนหลังจากสิ้นปีงบประมาณ เพื่อนำมาวิเคราะห์ การจัดการ ข้อร้องเรียนในภาพรวมของหน่วยงาน เพื่อใช้เป็นแนวทางในการแก้ไข ปรับปรุง พัฒนางองค์กร ต่อไป

13. มาตรฐานงาน – การดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียนให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด

- กรณีได้รับเรื่องร้องเรียน ให้กลุ่มบริหารทั่วไปดำเนินการตรวจสอบและพิจารณาส่งเรื่องให้หน่วยงาน ที่เกี่ยวข้อง ดำเนินการแก้ไขปัญหาคือร้องเรียน ให้แล้วเสร็จภายใน 30 วันทำการ

ภาคผนวก

แบบฟอร์มหนังสือร้องทุกข์-ร้องเรียน

โรงเรียนวัดอู่ข้าว 48/1

ต.คลองเจ็ด อ.คลองหลวง

จ.ปทุมธานี 12120

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.

เรียน ผู้อำนวยการโรงเรียนวัดอู่ข้าว

ข้าพเจ้า.....อายุ.....ปี อยู่บ้านเลขที่.....หมู่ที่

ตำบล.....อำเภอ.....จังหวัด.....โทรศัพท์

อาชีพ.....ตำแหน่ง

เลขที่บัตรประชาชนออกโดย.....

วันออกบัตรบัตรหมดอายุ.....มีความประสงค์ขอร้องเรียน/แจ้ง

เบาะแสการต่อต้านการทุจริต เพื่อให้โรงเรียนวัดอู่ข้าว พิจารณาดำเนินการตรวจสอบหรือช่วยเหลือและแก้ไข

ปัญหาใน เรื่อง

.....

.....

.....

.....

.....

ทั้งนี้ ข้าพเจ้าขอรับรองว่าคำขอร้องเรียน/แจ้งเบาะแสการต่อต้านการทุจริต ตามข้างต้นเป็นจริง ทุก

ประการ โดยข้าพเจ้าขอส่งเอกสารหลักฐานประกอบการร้องเรียน/ร้องทุกข์(ถ้ามี) ได้แก่

1).....จำนวน.....ชุด

2).....จำนวน.....ชุด

3).....จำนวน.....ชุด

ขอแสดงความนับถือ

(ลงชื่อ).....ผู้ร้องทุกข์ / ร้องเรียน

(.....)