



แนวปฏิบัติการจัดการ

เรื่อง ร้องเรียนการทุจริต และประพฤติมิชอบ

คนที่ไม่ชอบเปิดใจเรียนๆ พยายามที่จะ
กับนักปราชญ์ ทั้งวัน ทั้งคืน ก็ยังใจไม่เต็ม
(พ.ศ. ๒๕๖๑)

แนวทางการดำเนินงานเพื่อการพัฒนา
สถานศึกษาให้มีคุณภาพ "สิ่งใดไม่ได้
เพราะไร" แนวคิด
เพื่อการพัฒนา
ด้านอื่นๆ "สิ่งใด



โรงเรียนเรียนชัยม่วงวิทยา

แนวปฏิบัติการจัดการ เรื่อง ร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

๑. หลักการและเหตุผล

พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีพ.ศ.๒๕๔๖ ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการมุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลางเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการที่มีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็นมีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการและมีการประเมินผลการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ

๒. คู่มือการปฏิบัติงานรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ เพื่อให้การบริหารระบบราชการเป็นไปด้วยความถูกต้อง บริสุทธิ์ ยุติธรรม ควบคู่กับการพัฒนาบำบัดทุกข์ บำรุงสุข ตลอดจนนดำเนินการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษาและประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ ด้วยความรวดเร็วประสบผลสำเร็จอย่างเป็นรูปธรรม อีกทั้งเพื่อเป็นศูนย์รับแจ้งเบาะแสการทุจริต หรือไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ จึงได้จัดทำคู่มือการปฏิบัติงานรับเรื่องร้องเรียน การทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ขึ้น ซึ่งในกรณีการร้องเรียนที่เกี่ยวกับบุคคลจะมีการเก็บรักษาเรื่องราวไว้เป็นความลับและปกปิดชื่อผู้ร้องเรียน เพื่อให้ผู้ร้องเรียนได้รับผลกระทบและได้รับความเดือดร้อนจากการร้องเรียน

๓. สถานที่ตั้ง

ตั้งอยู่ ณ โรงเรียนชัยม่วงวิทยา ตำบลโคกลาน อำเภอตาพระยา จังหวัดสระแก้ว ๒๗๑๘๐

๔. หน้าที่ความรับผิดชอบ

เป็นศูนย์กลางในการรับเรื่องร้องเรียน การทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่และให้บริการข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษา รับเรื่องปัญหาความต้องการและข้อเสนอแนะของ ข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา และประชาชน

๕. วัตถุประสงค์

๑. เพื่อให้การดำเนินงานจัดการเรื่องร้องเรียน การทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ของศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ มีขั้นตอน / กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน

๒. เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียนที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอและมีประสิทธิภาพ

๖. คำจำกัดความ

“ผู้รับบริการ” หมายถึง ผู้ที่มารับบริการจากข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา และประชาชนทั่วไป

“ผู้มีส่วนได้เสีย” หมายถึง ผู้รับรู้ถึงการทุจริตของเจ้าหน้าที่ ผู้ที่ได้รับผลกระทบทั้งทางบวกและทางลบ ทั้งทางตรงและทางอ้อมจากการดำเนินการของส่วนราชการ

“การจัดการข้อร้องเรียน” มีความหมายครอบคลุมถึงการจัดการในเรื่องข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์/ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น/คำขมေး/การสอบถามหรือการร้องขอข้อมูล

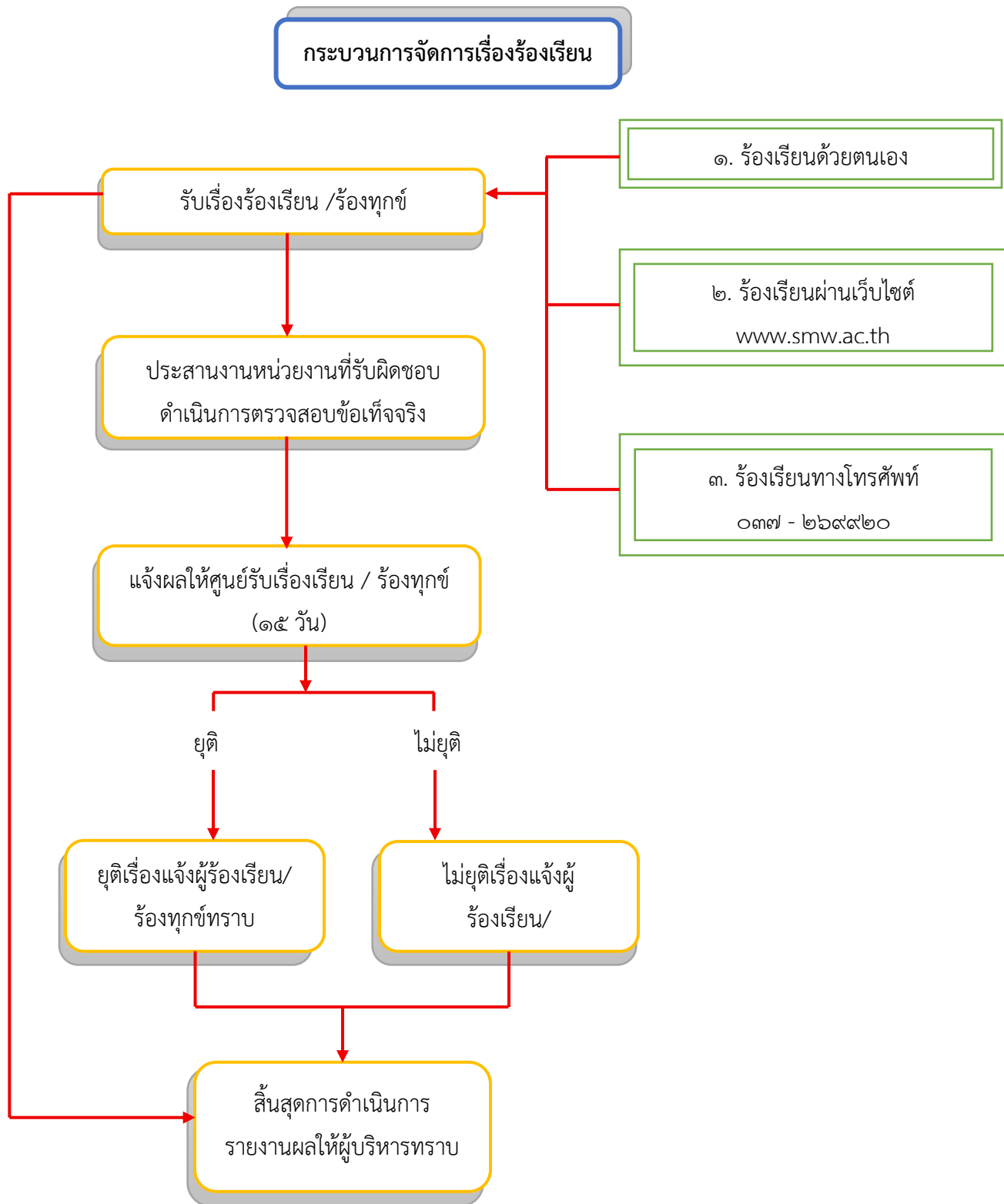
“ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์” หมายถึง ข้าราชการครู บุคลากรทางการศึกษา ประชาชนทั่วไป/ผู้มีส่วนได้เสียที่มาติดต่อราชการผ่านช่องทางต่าง ๆ โดยมีวัตถุประสงค์ครอบคลุมการร้องเรียน/ร้องทุกข์/การให้ข้อเสนอแนะ/การให้ข้อคิดเห็น/การขมေး/การร้องขอข้อมูล

“ช่องทางการรับข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์” หมายถึง ช่องทางต่าง ๆ ที่ใช้ในการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เช่น ติดต่อด้วยตนเอง/ติดต่อทางโทรศัพท์/เว็บไซต์

๗. ระยะเวลาเปิดให้บริการ

เปิดให้บริการวันจันทร์ถึงวันศุกร์ (ยกเว้นวันหยุดที่ทางราชการกำหนด) ตั้งแต่เวลา ๐๘.๓๐ น. – ๑๖.๓๐ น.

๘. แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน การทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่



ขั้นตอนการรับข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ



๙. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

การแต่งตั้งผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ของหน่วยงาน

๙.๑ จัดตั้งศูนย์ / จุดรับข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ของข้าราชการครู บุคลากรทางการศึกษาประชาชน

๙.๒ จัดทำคำสั่งแต่งตั้งเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์

๙.๓ แจ้งผู้รับผิดชอบตามคำสั่งเพื่อความสะดวกในการประสานงาน

๑๐. การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ จากช่องทางต่างๆ ,ช่องทางการร้องเรียน/ร้องทุกข์

ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ที่เข้ามายังหน่วยงานจากช่องทางต่าง ๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

ช่องทาง การร้องเรียน/ร้องทุกข์	ความถี่ในการ ตรวจสอบ ช่องทาง การร้องเรียน/ร้อง ทุกข์	ระยะเวลาดำเนินการ รับข้อ ร้องเรียน / ร้องทุกข์เพื่อ ประสานหาทางแก้ไขปัญหา	หมายเหตุ
๑.ร้องเรียนด้วยตนเอง ณ ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์	ทุกครั้งที่มีการร้องเรียน	ภายใน ๑ วันทำการ	
๒. ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	

๓. ร้องเรียนทางโทรศัพท์ ๐๓๗ - ๒๖๙๙๒๐	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	
---	--------	------------------	--

๑๑. การบันทึกข้อร้องเรียน

๑๑.๑ กรอกรูปแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ โดยมีรายละเอียด ชื่อ-สกุล ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ ติดต่อ เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ของผู้ร้องเรียน และรายละเอียดเท่าที่มี เช่น ชื่อ-สกุลของ ผู้ถูกร้องเรียน ช่วงเวลาการกระทำความผิด พฤติการณ์การกระทำความผิด และสถานที่เกิดเหตุ

๑๑.๒ ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียน เจ้าหน้าที่ต้องบันทึกข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ลงสมุดบันทึกข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์

๑๒. การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ปัญหาข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ และการแจ้งผู้ร้องเรียน / ร้องทุกข์ทราบ

๑๒.๑ กรณีเป็นการขอข้อมูลข่าวสาร ประสานหน่วยงานผู้ครอบครองเอกสาร เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ข้อมูลแก่ผู้ร้องขอได้ทันที

๑๒.๒ ข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ที่เป็นการร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของหน่วยงาน เช่น งานการเงิน งานบุคคล งานอำนวยการ เป็นต้น จัดทำบันทึกข้อความเสนอไปยังผู้บริหารเพื่อสั่งการ หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง โดยเบื้องต้นอาจโทรศัพท์แจ้งไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๑๒.๓ ข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ที่ไม่อยู่ในความรับผิดชอบของโรงเรียนทพราชวิทยา ให้ดำเนินการประสานหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้เกิดความรวดเร็วและถูกต้อง ในการแก้ไขปัญหาต่อไป

๑๒.๔ ข้อร้องเรียนที่ส่งผลกระทบต่อหน่วยงาน เช่น กรณี ผู้ร้องเรียนทำหนังสือร้องเรียน ความไม่โปร่งใส ในการจัดซื้อจัดจ้าง ให้เจ้าหน้าที่จัดทำบันทึกข้อความเพื่อเสนอผู้บริหารพิจารณาสั่งการไปยัง หน่วยงานที่รับผิดชอบ เพื่อดำเนินการตรวจสอบและแจ้งผู้ร้องเรียนทราบต่อไป

๑๓. การติดตามแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียนและการแจ้งผลให้ผู้ร้องเรียนทราบ

ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องรายงานผลการดำเนินการให้ทราบภายใน ๕ วันทำการเพื่อเจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ จะได้แจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบต่อไป

๑๔. การรายงานผลการดำเนินการให้ผู้บริหารทราบ

ให้รวบรวมรายงานสรุปข้อร้องเรียนผลการดำเนินการทุก ๓ เดือน และเมื่อสิ้นปีงบประมาณ ให้สรุปผลการดำเนินการทั้งปีงบประมาณเพื่อนำมาวิเคราะห์การจัดการข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ในภาพรวมของหน่วยงาน เพื่อใช้เป็นแนวทางในการแก้ไข ปรับปรุงพัฒนาองค์กรต่อไป

๑๕. มาตรฐานงาน

การดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนดกรณีได้รับเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์ ให้ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์โรงเรียนชัยม่วงวิทยา ดำเนินการตรวจสอบและพิจารณาส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ให้แล้วเสร็จภายใน ๑๕ วันทำการ

๑๖. แบบฟอร์ม แบบฟอร์มใบรับแจ้งเหตุเรื่องราวร้องเรียน / ร้องทุกข์

๑๗. จัดทำโดย

กลุ่มงานบุคคล โรงเรียนชัยม่วงวิทยา ตำบลโคกลาน อำเภอพระยา จังหวัดสระแก้ว ๒๗๑๘๐

แบบฟอร์มหนังสือร้องทุกข์ - ร้องเรียน การทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่

เขียนที่.....

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.

เรียน ผู้อำนวยการโรงเรียน.....

ข้าพเจ้า (นาย/นาง/นางสาว).....อายุ..... ปี

อยู่บ้านเลขที่.....หมู่ที่.....บ้าน.....ตำบล.....

อำเภอ.....จังหวัด.....โทรศัพท์.....

ขอร้องทุกข์ - ร้องเรียน ต่อผู้อำนวยการโรงเรียน.....เนื่องจาก

นาย/นาง/นางสาว/.....

พฤติการณ์การทุจริต.....

.....

.....

ช่วงเวลาการทุจริต.....

พร้อมนี้ข้าพเจ้าได้แนบเอกสารหลักฐานต่าง ๆ มาด้วย คือ

๑. สำเนาบัตรประจำตัวประชาชน จำนวน.....ฉบับ

๒. เอกสารอื่น ๆ.....จำนวน.....ฉบับ

ขอแสดงความนับถือ

(ลงชื่อ).....ผู้ร้องทุกข์ / ร้องเรียน

(.....)

คำแนะนำ

๑. ขอร้องเรียนให้ใช้ถ้อยคำสุภาพ และมีรายละเอียดดังนี้

- ชื่อ - สกุล ที่อยู่ และหมายเลขโทรศัพท์ของผู้ร้องเรียน

- ชื่อ - สกุล ตำแหน่ง สังกัด ของผู้ถูกร้อง

๒. บรรยายการกระทำที่เป็นเหตุแห่งการร้องเรียน ระบุพยานบุคคล,พยานเอกสาร,พยานวัตถุ (ถ้ามี)

๓. ลงลายมือชื่อ และเขียนชื่อ-ชื่อสกุล ด้วยตัวบรรจง เพื่อการติดต่อกลับ

หมายเหตุผู้ร้องเรียนจะได้รับความคุ้มครองปกปิดชื่อ ไม่ให้ต้องได้รับภัยหรือ ความเดือดร้อน ต่อทั้งตนเองและครอบครัว

ช่องทางการร้องเรียน

ช่องทางแจ้งเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ (google.com)

<https://docs.google.com/forms/d/1jzOS6X61hyU1ssduwate5fh8MZ-tqOguwOOXi1dcBBE/edit>

ช่องทางแจ้งเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

B I U  

คำชี้แจง ช่องทางการแจ้งเรื่องร้องเรียนของโรงเรียนชั้นประถมศึกษา

คำถาม

☐ ส่วนเลือก 1

อีเมล *

ข้อความคำเตือนอื่นๆ

ชื่อผู้ร้องเรียน *

ข้อความคำเตือนอื่นๆ

เบอร์โทรศัพท์ที่สามารถติดต่อกลับได้ *

ข้อความคำเตือนอื่นๆ

วันที่แจ้งเรื่องร้องเรียน *

วัน เดือน ปี 

เรื่องร้องเรียน *

ข้อความคำเตือนอื่นๆ

อย่าฝืน ต่อให้ฝืน
น้ำอาจเต็ม ไปด้วยน้ำ

คนที่ไม่ชอบเปิดใจเรียนรู้ พยายามที่จะ
กับฝึกปราชญ์ ทั้งวัน ทั้งคืน ก็ยังไม่เต็ม
(พ.ศ. ๒๕๖๑)

ผู้ฝึกฝนไม่ใส่ใจ ทุกอย่าง
จึงจะได้รับความสำเร็จ หรือทั้งความ
เป็นคือ เรา จะบรรลุความสำเร็จ
การพูดแล้วทำ คือพูดแล้วทำจริง
ในการมีส่วนร่วมกิจกรรมของทุกคน

บุญธรรมทางเมืองเมืองธรรมที่เมือง
พาสมาแล้วได้แต่คำว่า "เป็นไม่ได้
อย่างไร" บุญธรรมที่ธรรมเมืองเมือง
เมืองธรรมที่เมืองพาสมาแล้วได้แต่
คำว่า "ทำไม่ได้ไม่ได้"

โรงเรียนอัสสัมชัญมัธยมวิทย์ Submuangwittaya School

