



แนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียน การทุจริตและประพฤติมิชอบ

โรงเรียนสังวาลย์วิทยา
อำเภอแม่สะเรียง จังหวัดแม่ฮ่องสอน
สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาแม่ฮ่องสอน เขต ๒

คำนำ

คู่มือการปฏิบัติงานรับเรื่องราวร้องทุกข์ของโรงเรียนสังวาลย์วิทยานี้ จัดทำขึ้นเพื่อเป็นแนวทางการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนของศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์โรงเรียน โรงเรียนสังวาลย์วิทยา ทั้งนี้ การจัดการข้อร้องเรียนจนได้ข้อยุติ ให้มีความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ เพื่อตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการ จำเป็นจะต้องมีขั้นตอน/กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานที่ชัดเจนและเป็นมาตรฐานเดียวกัน

โรงเรียนสังวาลย์วิทยา

สารบัญ

เรื่อง	หน้า
คำนำ	
สารบัญ	
๑. หลักการและเหตุผล	๑
๒. การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์โรงเรียนสังวาลย์วิทยา	๑
๓. สถานที่ตั้ง	๑
๔. หน้าที่ความรับผิดชอบ	๑
๕. วัตถุประสงค์	๑
๖. คำจำกัดความ	๑
๗. รายละเอียดวิธีการที่บุคคลภายนอกจะทำการร้องเรียน	๒
๘. ช่องทางการร้องเรียน	๓
๙. รายละเอียดขั้นตอนหรือวิธีการจัดการในการจัดการต่อเรื่องร้องเรียน	๓
๑๐. ส่วนงานที่รับผิดชอบ	๓
๑๐. ระยะเวลาดำเนินการ	๓

๑. หลักการและเหตุผล

พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการ มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการที่มีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ และมีการประเมินผลการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ

๒. การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์โรงเรียนสังวาลย์วิทยา

เพื่อให้การบริหารระบบราชการเป็นไปด้วยความถูกต้อง บริสุทธิ์ ยุติธรรม ควบคู่กับการพัฒนาบำบัดทุกข์ บำรุงสุข ตลอดจนดำเนินการแก้ไขปัญหาคความเดือดร้อนของประชาชน ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ด้วยความรวดเร็ว ประสพผลสำเร็จอย่างเป็นรูปธรรม อีกทั้งเพื่อเป็นศูนย์รับแจ้งเบาะแสการทุจริต หรือไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ โรงเรียนสังวาลย์วิทยา จึงได้จัดตั้งศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ ขึ้น ซึ่งในกรณีการร้องเรียนที่เกี่ยวกับบุคคล จะมีการเก็บรักษาเรื่องราวไว้เป็นความลับและปกปิดชื่อผู้ร้องเรียน เพื่อมิให้ผู้ร้องเรียนได้รับผลกระทบและได้รับความเดือดร้อนจากการร้องเรียน

๓. สถานที่ตั้ง

ตั้งอยู่ ณ โรงเรียนสังวาลย์วิทยา บ้านเลขที่ ๒๐/๑๖ หมู่ ๔ ตำบลแม่เหาะ อำเภอแม่สะเรียง จังหวัดแม่ฮ่องสอน

๔. หน้าที่ความรับผิดชอบ

เป็นศูนย์กลางในการรับเรื่องราวร้องทุกข์ และให้บริการข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษา รับเรื่องปัญหาความต้องการและข้อเสนอแนะของผู้ปกครองนักเรียนและประชาชน

๕. วัตถุประสงค์

๑. เพื่อให้การดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ของศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์โรงเรียนสังวาลย์วิทยามีขั้นตอน / กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน

๒. เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอและมีประสิทธิภาพ

๖. คำจำกัดความ

“ผู้รับบริการ” หมายถึง ผู้ที่มารับบริการจากส่วนราชการและประชาชนทั่วไป

“ผู้มีส่วนได้เสีย” หมายถึง ผู้ที่ได้รับผลกระทบ ทั้งทางบวกและทางลบ ทั้งทางตรงและทางอ้อม จากการดำเนินการของส่วนราชการ เช่น ผู้ปกครองนักเรียนและประชาชนในโรงเรียนสังวาลย์วิทยา

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

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

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

๗. รายละเอียดวิธีการที่บุคคลภายนอกจะทำการร้องเรียน

หลักเกณฑ์ในการแจ้งเรื่องร้องเรียน

7.1 เรื่องที่ร้องเรียนต้องเป็นเรื่องและผู้ร้องได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหาย เนื่องจากเจ้าหน้าที่ ในกรณีดังต่อไปนี้

- 7.1.1 กระทำการทุจริตต่อหน้าที่ราชการ
- 7.1.2 กระทำความผิดต่อตำแหน่งหน้าที่ราชการ
- 7.1.3 ละเลยหน้าที่ตามที่กฎหมายกำหนดให้ต้องปฏิบัติ
- 7.1.4 ปฏิบัติหน้าที่ล่าช้าเกินสมควร
- 7.1.5 กระทำการนอกเหนืออำนาจหน้าที่ หรือขัดหรือไม่ถูกต้องตามกฎหมาย

7.2 เรื่องร้องเรียนต้องเป็นเรื่องจริงที่มีมูลเหตุ มิได้หวังสร้างกระแสหรือสร้างข่าวที่เสียหายต่อบุคคลอื่นหรือหน่วยงาน โดยขาดพยานหลักฐานที่ปรากฏชัดแจ้ง

7.3 เรื่องร้องเรียนให้ใช้ถ้อยคำสุภาพและต้องระบุข้อมูลต่อไปนี้

- 7.3.1 ชื่อ นามสกุล ที่อยู่ และหมายเลขโทรศัพท์ หรืออีเมล ที่สามารถติดต่อถึงผู้ร้องเรียนได้
- 7.3.2 ชื่อเจ้าหน้าที่หรือหน่วยงานที่เป็นเหตุแห่งการร้องเรียน
- 7.3.3 การกระทำทั้งหลายที่เป็นเหตุแห่งการร้องเรียน ข้อเท็จจริง หรือพฤติการณ์ให้ สามารถเข้าใจได้ว่าได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหายเพียงพอที่สามารถดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง สืบสวน สอบสวนได้
- 7.3.4 คำขอของผู้ร้องเรียน
- 7.3.5 ลายมือชื่อของผู้ร้องเรียน
- 7.3.6 ระบุพยานเอกสาร พยานวัตถุ และพยานบุคคล (ถ้ามี)

7.6 กรณีเรื่องร้องเรียนที่มีลักษณะเป็นบัตรสนเท่ห์ จะรับพิจารณาเฉพาะที่ระบุหลักฐาน กรณี แวดล้อมปรากฏชัด ตลอดจนชี้พยานบุคคลแน่นอนเท่านั้น

7.7 เรื่องร้องเรียนที่ไม่สามารถรับไว้พิจารณา ดังต่อไปนี้

- 7.7.1 เรื่องร้องเรียนที่มีได้ทำเป็นหนังสือ
- 7.7.2 เรื่องร้องเรียนที่ไม่ระบุพยานหลักฐานเพียงพอ
- 7.7.3 เรื่องร้องเรียนที่ไม่มีรายการตามข้อ 6.3

8. ช่องทางการร้องเรียน

8.1 ติดต่อร้องเรียนด้วยตนเองที่โรงเรียนสังวาลย์วิทยา บ้านเลขที่ ๒๐/๑๖ หมู่ ๔ ตำบลแม่เหาะ อำเภอแม่สะเรียง จังหวัดแม่ฮ่องสอน

8.2 ร้องเรียนเป็นหนังสือ ส่งเรื่องร้องเรียนเป็นหนังสือโดยไปรษณีย์ตอบรับ ระบุถึงโรงเรียนสังวาลย์วิทยา บ้านเลขที่ ๒๐/๑๖ หมู่ ๔ ตำบลแม่เหาะ อำเภอแม่สะเรียง จังหวัดแม่ฮ่องสอน

8.3 ร้องเรียนทางเว็บไซต์

๘.๔ ติดต่อทางโทรศัพท์

๘.๕ Face Book

9. รายละเอียดขั้นตอนหรือวิธีการจัดการในการจัดการต่อเรื่องร้องเรียน

9.1 เมื่อได้รับเรื่องร้องเรียนให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบตรวจสอบข้อมูลที่ร้องเรียน เอกสารหลักฐาน ประกอบว่าเป็นไปตามหลักเกณฑ์เรื่องร้องเรียนที่จะรับพิจารณาได้หรือไม่ ภายใน 1 วัน กรณีเป็นประการใด ให้แจ้งผู้ร้องเรียนทราบ

9.2 พิจารณาเรื่องร้องเรียนที่รับพิจารณาว่าเป็นกรณีเกี่ยวข้องกับหน่วยงานหรือไม่

9.2.1 หากเป็นกรณีร้องเรียนที่ไม่เกี่ยวข้องกับหน่วยงานให้แจ้งผู้ร้องเรียนทราบและส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

9.2.2 หากเป็นกรณีร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับหน่วยงานให้นำเรื่องร้องเรียนพร้อมเอกสาร หลักฐาน นำเสนอผู้อำนวยการ

9.3 แต่งตั้งคณะกรรมการตรวจสอบข้อเท็จจริงหรือสืบสวนข้อเท็จจริง เพื่อพิจารณาว่าเรื่องร้องเรียน กล่าวหาเจ้าหน้าที่ผู้ถูกร้องเรียนว่ามีมูลการกระทำทุจริตหรือประพฤตินิชอบ หรือไม่ เพียงใด ดำเนินการให้ แล้วเสร็จ ภายใน 30 วัน

9.4 เมื่อคณะกรรมการดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงหรือสืบสวนข้อเท็จจริงเสร็จสิ้นแล้วให้รายงาน ผู้อำนวยการเพื่อพิจารณาสั่งการ

9.4.1 กรณีไม่มีมูล ให้เสนอผู้อำนวยการ เพื่อสั่งการให้ยุติเรื่อง และแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบ

9.4.2 กรณีมีมูล ให้เสนอผู้อำนวยการ ว่ากรณีร้องเรียนเป็นการกระทำผิดวินัยไม่ร้ายแรงหรือ ร้ายแรง เพื่อพิจารณาดำเนินการตามระเบียบ กฎหมาย ที่เกี่ยวข้องต่อไป และแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบ

10. ส่วนงานที่รับผิดชอบ

10.1 บริหารบุคคล

10.2 ผู้อำนวยการ

11. ระยะเวลาดำเนินการ

11.1 พิจารณาเรื่องร้องเรียนว่าเป็นตามหลักเกณฑ์ที่จะรับเรื่องไว้พิจารณาหรือไม่ภายใน 1 วันทำการ นับแต่วันที่ ได้รับเรื่องร้องเรียน ผลเป็นประการใดให้แจ้งผู้ร้องเรียนทันที

11.2 เมื่อรับเรื่องร้องเรียนไว้พิจารณา ดำเนินการตรวจสอบข้อมูล เอกสารประกอบ ภายใน 3 วัน และสรุปเรื่อง เสนอผู้อำนวยการกรณีร้องเรียนไม่ได้ เกี่ยวข้องกับหน่วยงานให้แจ้งผู้ร้องเรียน และส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ภายใน 3 วันทำการ

11.3 เมื่อแต่งตั้งคณะกรรมการตรวจสอบข้อเท็จจริง/สืบสวนข้อเท็จจริง ให้ดำเนินการให้แล้วเสร็จ และรายงาน ผลการดำเนินการต่อผู้อำนวยการ ภายใน 30 วันทำการ

11.4 รายงานผลการดำเนินการให้ผู้ร้องเรียนทราบภายใน 3 วันทำการ