



คู่มือการปฏิบัติงาน

การจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

โรงเรียนนวมินทราชินูทิศ เตรียมอุดมศึกษาน้อมเกล้า

จัดทำโดย

โรงเรียนนวมินทราชินูทิศ เตรียมอุดมศึกษาน้อมเกล้า

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษากรุงเทพมหานคร เขต 2

คำนำ

ด้วยโรงเรียนนวมินทราชินูทิศ เตรียมอุดมศึกษาน้อม ได้กำหนดทิศทาง วางกรอบการดำเนินงานการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ การส่งเสริมและคุ้มครอง จริยธรรมของส่วนราชการ ให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปราม การทุจริต เพื่อใช้เป็นเครื่องมือสำคัญในการสร้างการมีส่วนร่วมจากทุกภาคีเครือข่าย ด้านการป้องกันและปราบปรามการทุจริต การส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรมทั้งภาครัฐ ภาคเอกชน โดยร่วมกำหนดเป้าหมาย การพัฒนากลยุทธ์ไปสู่การปฏิบัติตามแผนงาน/โครงการที่วางไว้ไปสู่เป้าหมายเดียวกันคือความสำเร็จอย่างมี ประสิทธิภาพ และประสิทธิผล

โรงเรียนนวมินทราชินูทิศ เตรียมอุดมศึกษาน้อมเกล้า จึงได้จัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบเพื่อเป็นวิธีปฏิบัติงานของผู้ที่เกี่ยวข้อง

โรงเรียนนวมินทราชินูทิศ เตรียมอุดมศึกษาน้อมเกล้า หวังเป็นอย่างยิ่งว่าคู่มือการปฏิบัติงาน กระบวนการ จัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ จะเป็นประโยชน์สำหรับ หน่วยงาน และบุคลากรผู้ปฏิบัติงานที่จะนำไปเป็นมาตรฐานอย่างมีคุณภาพ

คณะผู้จัดทำ

สารบัญ

เรื่อง

หน้า

1. หลักการและเหตุผล	1
2. การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ	1
3. สถานที่ตั้ง	1
4. หน้าที่ความรับผิดชอบ	2
5. วัตถุประสงค์	2
6. คำจำกัดความ	2
7. ระยะเวลาเปิดให้บริการ	2
8. แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน	3
9. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	4
10. การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่าง ๆ	5
11. การบันทึกข้อร้องเรียน	5
12. การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ปัญหาข้อร้องเรียน และการแจ้งผู้ร้องเรียนทราบ	5
13. การติดตามแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน	6
14. การรายงานผลการดำเนินการให้ผู้บริหารทราบ	6
15. มาตรฐานงาน	6
16. แบบฟอร์ม	6
17. จัดทำโดย	6

หลักการและเหตุผล

การทุจริต (corruption) เป็นพฤติกรรมการใช้อำนาจให้ได้อำนาจหรือการใช้ทรัพย์สินที่มีอยู่ในทางมิชอบ เพื่อประโยชน์ต่อตนเองหรือพวกพ้อง ซึ่งก่อให้เกิดความเสียหายต่อประโยชน์ส่วนรวม การทุจริตในปัจจุบัน เกิดขึ้นได้หลายรูปแบบ อาทิ การมีผลประโยชน์ทับซ้อน การรับสินบนไม่ว่าจะเป็นของขวัญหรือผลประโยชน์อื่นใด การปกปิดข้อเท็จจริง การขัดขวางกระบวนการยุติธรรม เป็นต้น การกระทำดังกล่าว ถือว่าเป็นการ ทุจริตต่อหน้าที่ตามพระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญ ว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต พ.ศ. 2561 ซึ่งหากเกิดการทุจริตขึ้นในหน่วยงาน จะทำให้การบริหารงานขาดประสิทธิภาพ เกิดความไม่เป็นธรรม และส่งผลกระทบต่อผลประโยชน์ของรัฐและผลประโยชน์สาธารณะ รวมทั้งทำให้ผู้เรียน ผู้ปกครอง ชุมชนชาติ ความไว้วางใจ ขาดความเชื่อมั่นและศรัทธาในการใช้อำนาจหน้าที่ของเจ้าพนักงานของรัฐ ท้ายที่สุดทำให้เกิด การร้องเรียนการทุจริตในหน่วยงานขึ้น โรงเรียนนวมินทราชินูทิศ เตรียมอุดมศึกษาน้อมเกล้า จึงได้ตระหนักถึงความโปร่งใส รวดเร็ว ตรวจสอบได้ และเป็นไปตามพระราชกฤษฎีกา ว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 ซึ่งได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการ มุ่งให้ เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนให้ เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการที่มีประสิทธิภาพ และเกิด ความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อ สถานการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวก และได้รับการตอบสนองความต้องการ และมีการ ประเมินผลการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ ดังนั้น โรงเรียนนวมินทราชินูทิศ เตรียมอุดมศึกษาน้อมเกล้า จึงได้จัดทำคู่มือการปฏิบัติงานการ จัดการเรื่องร้องเรียน เพื่อเป็นแนว ทางการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนของศูนย์รับเรื่องร้องเรียน โรงเรียนนวมินทราชินูทิศ เตรียมอุดมศึกษาน้อมเกล้า และเพื่อให้การดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนได้ข้อยุติ มีความ รวดเร็วและมีประสิทธิภาพ ตอบสนองความต้องการและความ คาดหวังของผู้รับบริการ จึงจำเป็นต้องมี ขั้นตอน/กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานที่ชัดเจนและ เป็นมาตรฐานเดียวกัน

การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

โรงเรียนนวมินทราชินูทิศ เตรียมอุดมศึกษาน้อมเกล้า ได้จัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริต และประพฤติมิชอบขึ้น เพื่อรับแจ้งปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน ปัญหาการทุจริต และการไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการปฏิบัติงานของข้าราชการครูและบุคลากร ทางการศึกษาของโรงเรียนนวมินทราชินูทิศ เตรียมอุดมศึกษาน้อมเกล้า ตลอดจนการดำเนินการแก้ไขปัญหาดังกล่าวอย่างมีประสิทธิภาพเป็นรูปธรรม โดย มุ่งหวังให้การบริหารระบบราชการและการบริการประชาชนเป็นไปด้วยความถูกต้อง บริสุทธิ์ ยุติธรรม และเกิด ประโยชน์สูงสุดในการดำเนินงาน

สถานที่ตั้ง

สถานที่ตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ โรงเรียนนวมินทราชินูทิศ เตรียมอุดมศึกษาน้อมเกล้า ตั้งอยู่ ณ โรงเรียนนวมินทราชินูทิศ เตรียมอุดมศึกษาน้อมเกล้า เลขที่ 248/89 หมู่บ้านสัมมากร แขวงสะพานสูง เขตสะพานสูง กรุงเทพมหานคร 10240

หน้าที่ความรับผิดชอบ

รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ การไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการปฏิบัติงานของข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษาของโรงเรียนนวมินทราชินูทิศ เตรียมอุดมศึกษาน้อมเกล้า ตลอดจนเป็นศูนย์กลางการดำเนินการแก้ไขปัญหาดังกล่าวอย่างมีประสิทธิภาพเป็นรูปธรรม

วัตถุประสงค์

5.1 เพื่อให้การจัดการเรื่องร้องเรียนของโรงเรียนนวมินทราชินูทิศ เตรียมอุดมศึกษาน้อมเกล้า มีขั้นตอน กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน

5.2 เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการเรื่องร้องเรียนที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอและมีประสิทธิภาพ

คำจำกัดความ

“ผู้รับบริการ” หมายถึง ผู้ที่มารับบริการจากโรงเรียนนวมินทราชินูทิศ เตรียมอุดมศึกษาน้อมเกล้า เขตสะพานสูง กรุงเทพมหานคร

“ผู้มีส่วนได้เสียภายใน” หมายถึง บุคลากรในโรงเรียนนวมินทราชินูทิศ เตรียมอุดมศึกษาน้อมเกล้า ตั้งแต่ระดับผู้บริหารโรงเรียนนวมินทราชินูทิศ เตรียมอุดมศึกษาน้อมเกล้า ครู และบุคลากรทางการศึกษา ไปจนถึงลูกจ้าง/พนักงานจ้าง ที่ทำงานให้กับโรงเรียนนวมินทราชินูทิศ เตรียมอุดมศึกษาน้อมเกล้า

“ผู้มีส่วนได้เสียภายนอก” หมายถึง คณะกรรมการสถานศึกษา ผู้ปกครอง ผู้นำชุมชน องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น คู่ค้า คู่สัญญา ผู้รับจ้าง ประชาชน ที่มารับบริการหรือมาติดต่อตามภารกิจของโรงเรียนนวมินทราชินูทิศ เตรียมอุดมศึกษาน้อมเกล้า

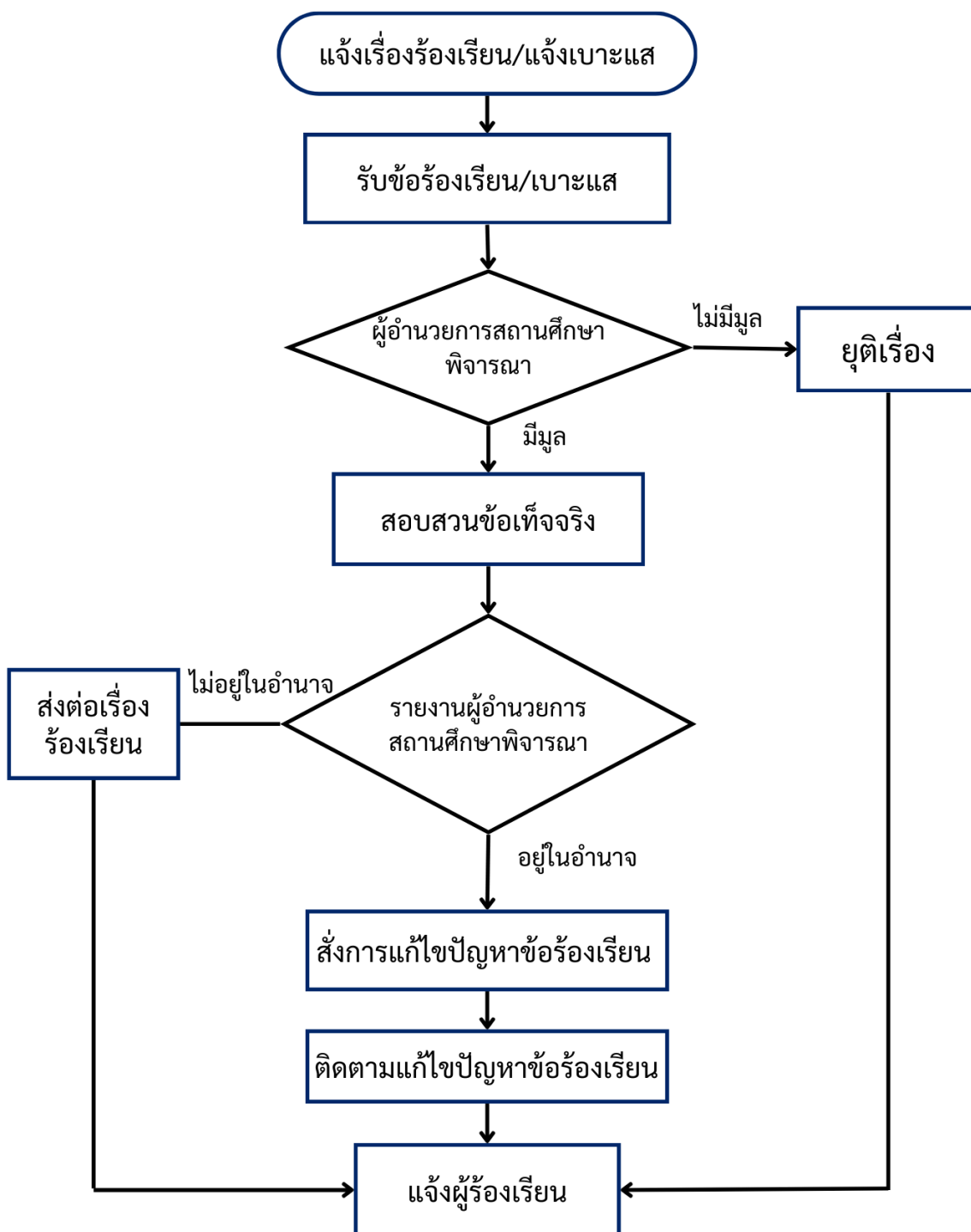
“การจัดการข้อร้องเรียน” หมายถึง การจัดการในเรื่องข้อร้องเรียน/ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น/คำชมเชย/การสอบถามหรือการร้องขอข้อมูล “ผู้ร้องเรียน” หมายถึง ประชาชนทั่วไป/ผู้มีส่วนได้เสียที่มาติดต่อราชการผ่านช่องทางต่าง ๆ โดยมีวัตถุประสงค์ครอบคลุมการร้องเรียน/การให้ข้อเสนอแนะ/การให้ข้อคิดเห็น/การชมเชย/การ ร้องขอข้อมูล

“ช่องทางการรับข้อร้องเรียน” หมายถึง ช่องทางต่าง ๆ ที่ใช้ในการรับเรื่องร้องเรียน เช่น ติดต่อด้วยตนเอง/การติดต่อทางโทรศัพท์/การส่งจดหมาย/เว็บไซต์/เฟสบุ๊ก/กล่องรับความคิดเห็น

ระยะเวลาเปิดให้บริการ

เปิดให้บริการวันจันทร์ - วันศุกร์ (ยกเว้นวันหยุดราชการ) ตั้งแต่เวลา 08.30 – 16.30 น.

แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน



ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

ขั้นตอนการดำเนินการ	ระยะเวลาดำเนินการ
1. มีผู้ร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบผ่านช่องทางรับเรื่องร้องเรียนของโรงเรียน 1.1. ร้องเรียนด้วยตนเองที่โรงเรียน (ในเวลาราชการ) 1.2. หมายเลขโทรศัพท์ 02-372-0228 (ในเวลาราชการ) 1.3. เว็บไซต์ http://www.ntun.ac.th (ตลอดเวลา) 1.4. https://www.facebook.com/PrNTUN (ตลอดเวลา) 1.5. Line official: NTUN Official (ตลอดเวลา)	1 วันทำการ 1 วันทำการ 1 วันทำการ 1 วันทำการ 1 วันทำการ
2. รับข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ 2.1. ดำเนินการด้านธุรการ 2.2. วิเคราะห์เนื้อหาข้อร้องเรียน/สอบถามข้อมูลเพิ่มเติมจากผู้ร้องเรียน 2.3. เสนอผู้อำนวยการสถานศึกษาพิจารณา 2.3.1.กรณีมีมูลความจริง ให้ดำเนินการสอบสวนข้อเท็จจริง 2.3.2.กรณีไม่พบมูลความจริง ให้ยุติเรื่องและแจ้งผู้ร้องเรียน	1-3 วันทำการ 1 วันทำการ 1-3 วันทำการ 1-3 วันทำการ
3. สอบสวนข้อเท็จจริง 3.1. แต่งตั้งคณะกรรมการสอบสวนข้อเท็จจริง 3.2. ดำเนินการสอบสวนข้อเท็จจริง 3.3. สรุปผลการสอบสวนข้อเท็จจริง 3.4. เสนอผู้อำนวยการสถานศึกษาพิจารณา	15 วันทำการ 1-3 วันทำการ 1-15 วันทำการ 1-3 วันทำการ 1-3 วันทำการ
4. ผู้อำนวยการสถานศึกษาพิจารณา 4.1. กรณีอยู่ในอำนาจ ให้สั่งการแก้ไขปัญหาการทุจริต 4.2. กรณีไม่อยู่ในอำนาจให้ส่งเรื่องให้หน่วยงานที่มีอำนาจแก้ไขปัญหา	1-3 วันทำการ 1-3 วันทำการ 1-3 วันทำการ
5. ติดตามผลการสั่งการ	7 วันทำการ
6. แจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบ	1-3 วันทำการ

การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่าง ๆ

ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียนที่เข้ามายังหน่วยงานจากช่องทางต่าง ๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการเรื่องร้องเรียน	หมายเหตุ
1. ร้องเรียนด้วยตนเองที่โรงเรียน	เวลาราชการ	ภายใน 1 วันทำการ	
2. หมายเลขโทรศัพท์ 023720228	เวลาราชการ	ภายใน 1 วันทำการ	
3. เว็บไซต์โรงเรียนนวมินทราชินูทิศ	ทุกวัน	ภายใน 1 วันทำการ	
4. เตรียมอุดมศึกษาน้อมเกล้า http://www.ntun.ac.th			
5. เฟซบุ๊ก โรงเรียนนวมินทราชินูทิศ	ทุกวัน	ภายใน 1 วันทำการ	
6. เตรียมอุดมศึกษาน้อมเกล้า: https://www.facebook.com/PrNTUN			
7. Line official ของโรงเรียน NTUN Official	ทุกวัน	ภายใน 1 วันทำการ	

การบันทึกข้อร้องเรียน

1.1 กรอกแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียน โดยมีรายละเอียด ดังนี้

- 1) ข้อมูลของผู้ถูกร้อง ได้แก่ ชื่อ นามสกุลของผู้ร้องเรียนหมายเลขบัตรประชาชน อายุ อาชีพ ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ที่ติดต่อได้ E-mail
- 2) ชื่อ นามสกุล ตำแหน่ง สังกัดผู้ถูกร้องเรียน
- 3) พฤติการณ์แห่งการกระทำ รวมทั้งวันเวลาและสถานที่เกิดเหตุ
- 4) เอกสารหลักฐานต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง
- 5) ความต้องการให้ทางโรงเรียนดำเนินการ

1.2 ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียน จะมีเจ้าหน้าที่บันทึกข้อร้องเรียนเป็นหนังสือราชการ

การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ปัญหาข้อร้องเรียน และการแจ้งผู้ร้องเรียนทราบ

1.3 กรณีเป็นการขอข้อมูลข่าวสาร

ประสานฝ่ายที่ผู้ครอบครองเอกสาร เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ข้อมูลแก่ผู้ร้องได้ทันที

1.4 ข้อร้องเรียนที่เป็นการร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของหน่วยงาน

เช่น การขอหลักฐานทางการศึกษา การเก็บเงินระดมทรัพยากรนักเรียน เป็นต้น

ให้จัดทำบันทึกข้อความเสนอไปยัง ผู้บริหารเพื่อสั่งการฝ่าย/งานที่เกี่ยวข้อง

โดยเบื้องต้นจะโทรศัพท์แจ้งไปยังฝ่าย/งานที่เกี่ยวข้อง

1.5 ข้อร้องเรียนที่ไม่อยู่ในความรับผิดชอบของโรงเรียน

ให้ดำเนินการประสาน หน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้เกิดความรวดเร็วและถูกต้อง ในการแก้ไขปัญหาต่อไป

1.6 ข้อร้องเรียนการทุจริต

เช่น กรณีผู้ร้องเรียนทำหนังสือร้องเรียนความไม่โปร่งใสในการ จัดซื้อจัดจ้าง

การเรียกรับเงินเพื่อแลกกับสิทธิประโยชน์ต่าง ๆ เป็นต้น

ให้เจ้าหน้าที่จัดทำบันทึกข้อความเพื่อ เสนอผู้บริหารพิจารณาสั่งการไปยังฝ่าย/งาน

ที่รับผิดชอบ เพื่อดำเนินการตรวจสอบ และแจ้งผู้ร้องเรียนทราบ ต่อไป

การติดตามแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน

ให้ฝ่าย/งานที่เกี่ยวข้องรายงานผลการดำเนินการให้ทราบภายใน 7 วันทำการ เพื่อแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบต่อไป

การรายงานผลการดำเนินการให้ผู้บริหารทราบ

1.7 เจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ รวบรวม และรายงานสรุป การจัดการข้อร้องเรียน ให้ผู้อำนวยการสถานศึกษาโรงเรียนทราบทุกเดือน

1.8 เจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ รวบรวมรายงานสรุป ข้อร้องเรียนหลังจากสิ้น ปีงบประมาณ เพื่อนำมาวิเคราะห์การจัดการข้อร้องเรียน ใน ภาพรวมของหน่วยงาน เพื่อใช้เป็น แนวทางในการแก้ไข ปรับปรุง พัฒนา องค์กรต่อไป

มาตรฐานงาน

การดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียน ให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด กรณีได้รับเรื่อง ร้องเรียน ให้ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ดำเนินการตรวจสอบและพิจารณาส่ง เรื่องให้ฝ่าย/งานที่เกี่ยวข้อง ดำเนินการ แก้ไขปัญหาข้อร้องเรียนให้แล้วเสร็จภายใน 15-30 วันทำการ

แบบฟอร์ม

แบบฟอร์มการแจ้งเรื่องร้องเรียน

จัดทำโดย

กลุ่มบริหารงานบุคคล โรงเรียนนวมินทราชินูทิศ เทริยมอุดมศึกษาน้อมเกล้า

แบบคำร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

เขียนที่.....

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.

เรื่อง ขอร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

เรียน ผู้อำนวยการโรงเรียนนวมินทราชินูทิศ เตรียมอุดมศึกษาน้อมเกล้า

ข้าพเจ้า ชื่อ.....นามสกุล.....

หมายเลขบัตรประชาชน □-□□□□-□□□□□-□□-□ อายุ.....ปี อาชีพ.....

ที่อยู่.....

หมายเลขโทรศัพท์ที่ติดต่อได้.....E-mail.....

ขอกล่าวหา/ร้องเรียน ชื่อ.....นามสกุล.....

ตำแหน่ง.....สังกัด.....

โดยมีพฤติการณ์แห่งการกระทำ รวมทั้งวันเวลาและสถานที่เกิดเหตุ ดังนี้

เอกสารหลักฐานต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง ได้แก่

ข้าพเจ้าต้องการให้ทางโรงเรียน ดำเนินการ ดังนี้

ขอรับรองว่า ข้อความข้างต้นเป็นความจริงทุกประการ

ลงชื่อ.....ผู้ร้องเรียน
(.....)

ส่วนของผู้เจ้าหน้าที่

1. เลขที่ทะเบียนรับ.....ลงวันที่.....

2. ช่องทางการส่งเรื่อง

☐ 1. ส่งด้วยตนเอง ☐ 2. โทรศัพท์ ☐ 3. เว็บไซต์โรงเรียน ☐ 4. Facebook ☐ 5. Line official3. เอกสารแนบ ☐ มี จำนวน.....แผ่น ☐ ไม่มี

ลงชื่อ.....ผู้รับเรื่อง

(.....)