



แนวปฏิบัติในการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต ผ่านช่องทางรับเรื่องร้องเรียน

โรงเรียนวัดพุทธบูชา
สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา กรุงเทพมหานคร เขต ๑

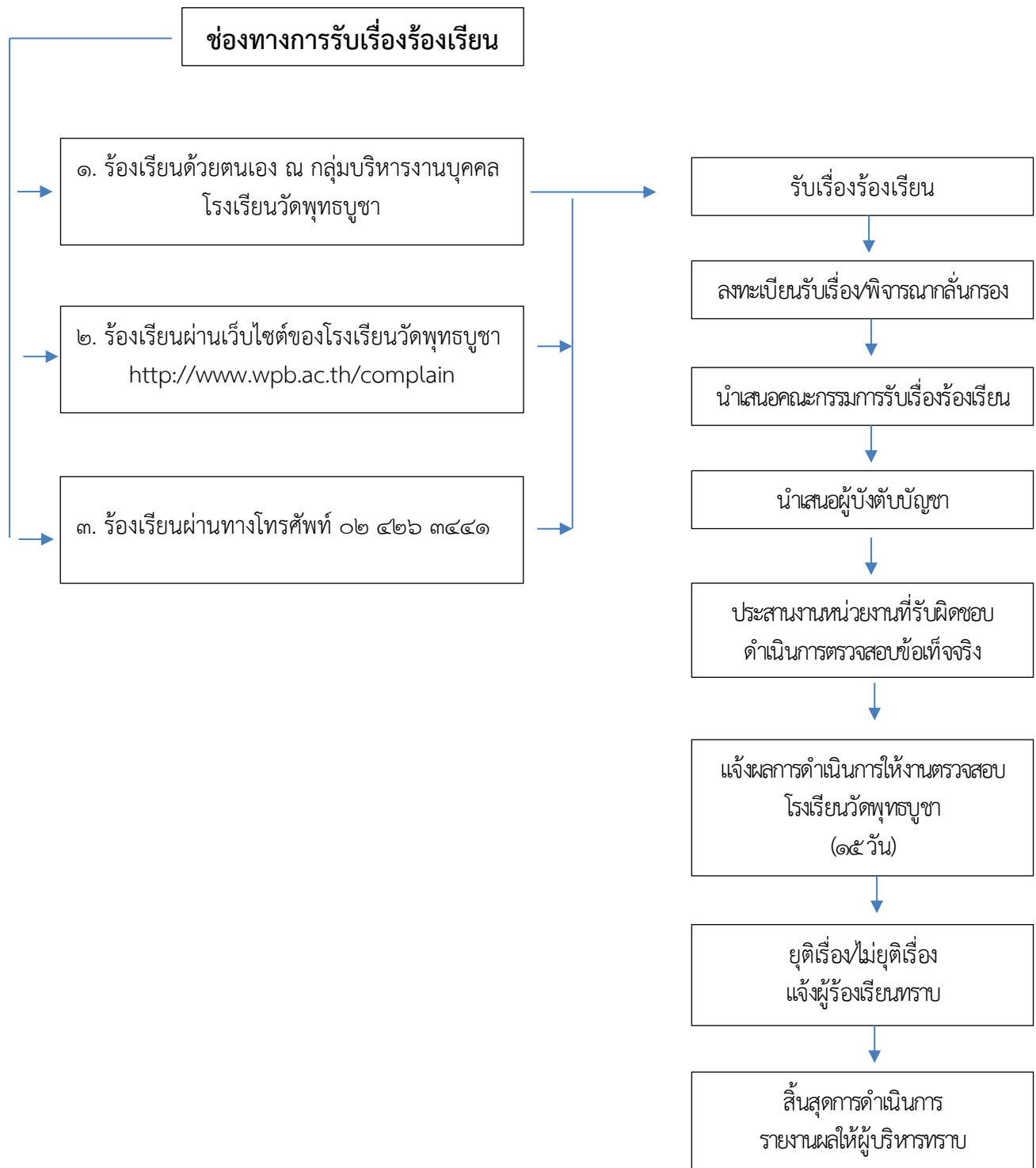
แนวปฏิบัติในการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต ผ่านช่องทางรับเรื่องร้องเรียน

การประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (Integrity and Transparency Assessment : ITA) ภายใต้แนวคิด “Open to Transparency” ซึ่งเป็นหลักการของการประเมิน ITA ที่มาจากคำว่า “เปิด” ๒ ประการ คือ “เปิดเผยข้อมูล” ของหน่วยงานภาครัฐเพื่อให้สาธารณชนได้รับทราบ และสามารถตรวจสอบการดำเนินงานได้ และ “เปิดโอกาส” ให้ผู้มีส่วนได้เสีย ของหน่วยงานภาครัฐ ทั้งเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน และประชาชนผู้รับบริการหรือติดต่อ กับหน่วยงานภาครัฐได้เข้ามามีส่วนร่วมประเมิน หรือแสดงความคิดเห็นต่อหน่วยงานภาครัฐผ่าน การประเมิน ITA ซึ่งจะช่วยส่งเสริมให้หน่วยงานภาครัฐมีความโปร่งใสและนำไปสู่การต่อต้านการทุจริต และประเพณีนิยมของทุกภาคส่วน

เพื่อให้การดำเนินการ ประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงาน ภาครัฐ (Integrity and Transparency Assessment : ITA) ในภาพรวมของโรงเรียนวัดพุทธบูชา ในส่วนของการจัดทำช่องทางารร้องเรียน และการจัดการเรื่องร้องเรียนผ่านช่องทางรับเรื่องร้องเรียน โรงเรียนวัดพุทธบูชา จึงกำหนดแนวปฏิบัติในการจัดการเรื่องร้องเรียนผ่านช่องทางรับเรื่องร้องเรียน โดยมีหัวข้อขั้นตอน และวิธีการดำเนินการ ดังนี้

๑. แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต
๒. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน
๓. การรับและตรวจสอบเรื่องร้องเรียนการทุจริต จากช่องทางต่าง ๆ
๔. การบันทึกข้อร้องเรียนการทุจริต
๕. การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ปัญหาข้อร้องเรียนการทุจริต และแจ้งผลการร้องเรียน
๖. การติดตามแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียนการทุจริต
๗. การรายงานผลการดำเนินการให้ผู้บริหารทราบ
๘. มาตรฐานงาน
๙. แบบฟอร์มใบรับแจ้งเรื่องร้องเรียนการทุจริต

๑. แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต



๒. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน การแต่งตั้งผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

๒.๑ จัดตั้งจุดรับข้อร้องเรียน

๒.๒ จัดทำคำสั่งแต่งตั้งผู้รับผิดชอบงานรับเรื่องร้องเรียน

๒.๓ แจ้งผู้รับผิดชอบตามคำสั่งของโรงเรียนวัดพุทธบูชา เพื่อความสะดวกในการประสานงาน

๓. การรับและตรวจสอบเรื่องร้องเรียนการทุจริต จากช่องทางต่าง ๆ การตรวจสอบข้อร้องเรียนการทุจริต จากช่องทางต่าง ๆ มีข้อปฏิบัติที่กำหนด ดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลา รับข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์
๑. ร้องเรียนด้วยตนเอง ณ งานตรวจสอบ	ทุกครั้งที่มีการร้องเรียน	ภายใน ๑ วันทำการ
๒. ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์ ของโรงเรียนวัดพุทธบูชา http://www.wpb.ac.th/complain	ทุกวันทำการ	ภายใน ๑ วันทำการ
๓. ร้องเรียนผ่านทางโทรศัพท์ ๐๒ ๔๒๖ ๓๔๔๑	ทุกวันทำการ	ภายใน ๑ วันทำการ

๔. การบันทึกข้อร้องเรียนการทุจริต

๔.๑ กรอกรูปแบบฟอร์มข้อร้องเรียนการทุจริต โดยมีรายละเอียด ชื่อ - สกุล / ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ติดต่อ เรื่องร้องเรียน และสถานที่เกิดเหตุให้ครบถ้วนตามที่กำหนด

๔.๒ เจ้าหน้าที่บันทึกข้อร้องเรียนการทุจริต ลงสมุดบันทึกข้อร้องเรียนการทุจริต

๕. การประสานหน่วยงาน เพื่อแก้ปัญหาการร้องเรียนการทุจริต และแจ้งผลการร้องเรียน

การร้องเรียนการทุจริต หมายความว่า เรื่องที่ผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของโรงเรียนวัดพุทธบูชา ร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตของบุคลากร ของหน่วยงานภายในสถาบัน ในเรื่องต่าง ๆ ดังนี้

๕.๑ เรื่องการไม่ปฏิบัติตามกฎหมาย ระเบียบ เงื่อนไขการอนุญาต หรือมีการดำเนินการ ที่สร้างความเดือดร้อนแก่ประชาชนในพื้นที่ หรือไม่ได้รับความเป็นธรรม

๕.๒ เรื่องการปฏิบัติหน้าที่ผิดวินัย ประมวลจริยธรรม และจรรยาบรรณที่กำหนดไว้ รวมทั้งมีความประพฤติทั้งส่วนตัว และหรือการทำงานที่เสื่อมเสียต่อหน้าที่

๕.๓ เรื่องที่มีความร้ายแรงเป็นกรณีพิเศษ หมายถึง เรื่องร้องเรียนที่มี การเสนอข่าวทาง สื่อมวลชน หรือเป็นเรื่องร้องเรียนที่สร้างความเสียหายอย่างร้ายแรงต่อภาพลักษณ์สถาบันฯ

๖. การติดตามแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียนการทุจริต

ส่งหนังสือแจ้งให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องรายงานผลการดำเนินการ ให้คณะกรรมการรับเรื่องร้องเรียนทราบผลการดำเนินงาน / ความคืบหน้าภายใน ๑๕ วันทำการเพื่อแจ้งผลการดำเนินงานให้ผู้ร้องเรียนทราบต่อไป

๗. การรายงานผลการดำเนินการให้ผู้บริหารทราบ

๗.๑ สรุปรายงานการจัดการข้อร้องเรียนการทุจริต ให้ผู้บริหารทราบทุกสิ้นเดือน

๗.๒ สรุปข้อร้องเรียนหลังจากสิ้นปีงบประมาณ เพื่อวิเคราะห์การจัดการ ข้อร้องเรียน ในภาพรวมของหน่วยงาน และใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงโรงเรียนวัดพุทธบูชา ต่อไป

๘. มาตรฐานงาน

การดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียนการทุจริต ให้ดำเนินการแล้วเสร็จภายในระยะเวลา ที่กำหนดโดยให้ฝ่ายคณะกรรมการรับเรื่องร้องเรียน โรงเรียนวัดพุทธบูชา ประสานงานกับ คณะกรรมการรับเรื่องร้องเรียน เพื่อดำเนินการตรวจสอบ และพิจารณาส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ดำเนินการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน หรือแจ้งความคืบหน้า ให้แล้วเสร็จภายใน ๑๕ วันทำการ

๙. แบบฟอร์มรับแจ้งเรื่องราวร้องเรียนการทุจริต

หนังสือร้องเรียนการทุจริต

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

ชื่อผู้ร้องเรียน.....

นามสกุล.....

จังหวัด..... โทรศัพท์.....

E-mail.....

ข้อร้องเรียน (เรื่อง).....

รายละเอียด ::

.....

.....

วัน/เดือน/ปี หรือช่วงเวลาที่เกิดเหตุ.....

เหตุการณ์โดยย่อ ::

.....

.....

.....

ผู้เกี่ยวข้องกระทำทุจริต (ถ้าสามารถระบุได้).....

* ผู้ที่สามารถให้ข้อมูลเพิ่มเติมได้

ชื่อ.....

สกุล.....

หน่วยงาน.....หมายเลขโทรศัพท์.....

*สถานที่ติดต่อกลับ ::

** ข้อมูลเกี่ยวกับ ชื่อ สกุล หมายเลขโทรศัพท์ อีเมล และสถานที่ติดต่อกลับ จะถูกจัดเก็บเป็นความลับ

หมายเหตุ: แบบฟอร์มรับเรื่องราวร้องเรียนการทุจริต เพื่อให้เรื่องราวร้องเรียนของท่านได้รับการแก้ไขด้วยความรวดเร็ว ขอความกรุณา

1. ให้กรอกรายละเอียดเรื่องราวร้องเรียน / สถานที่ร้องเรียนให้ชัดเจน

2. ให้กรอกรายละเอียดของผู้ร้องเรียน เช่น ที่อยู่ติดต่อสะดวก เบอร์ติดต่อกลับ/อีเมล เพื่อแจ้งผลการพิจารณาการแก้ไข หรือติดต่อขอข้อมูลเพิ่มเติม ทั้งนี้ข้อมูลของท่านจะถูกปกปิดเป็นความลับ