

แนวทางปฏิบัติ

การจัดการเรื่องร้องเรียนทุกวิธี
และประพฤติมิชอบ

ประจำปี 2567



โรงเรียนวัดบางกระสอบ (เขษมณูปถุกราชภูรอุปถัมภ์)

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษามุทราการ เขต

คำนำ

คู่มือแนวปฏิบัติจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของโรงเรียนวัดบางกระสอบ (เชยบุญปลูกราษฎร์อุปถัมภ์) อำเภอพระประแดง จังหวัดสมุทรปราการ สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสมุทรปราการ เขต ๑ จัดทำขึ้นเพื่อใช้เป็นเครื่องมือสำคัญในการสร้างการมีส่วนร่วมจากทุกภาคีเครือข่ายด้านการป้องกันและปราบปรามการทุจริต การส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรมบุคลากรทุกระดับ เป็นแนวทางการดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตของโรงเรียน ทั้งนี้ การจัดการเรื่องร้องเรียน การทุจริตจำเป็นต้องมีขั้นตอนหรือกระบวนการและแนวทางในการปฏิบัติงานที่ชัดเจนและเป็นมาตรฐานเดียวกัน เพื่อให้การบริหารราชการเป็นไปด้วยความถูกต้อง ยุติธรรม ควบคู่กับการพัฒนา บำบัดทุกข์บำรุงสุข ของประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ ด้วยความรวดเร็วจะเกิดผลสัมฤทธิ์อย่างเป็นรูปธรรม

โรงเรียนวัดบางกระสอบ

สารบัญ

เรื่อง	หน้า
คำนำ	ก
แนวทางปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ	
๑. หลักเกณฑ์และเหตุผล	๑
๒. การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องราວร้องทุกข์โรงเรียนวัดบางกระสอบ	๑
๓. สถานที่ตั้ง	๑
๔. หน้าที่ความรับผิดชอบ	๑
๕. วัตถุประสงค์	๑
๖. คำจำกัดความ	๑ - ๒
๗. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	๒
๘. การบันทึกเรื่องร้องเรียน	๒
๙. การติดตามแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน	๒
๑๐. การรายงานผลการดำเนินงานให้ผู้บริหารทราบ	๓
๑๑. ช่องทางการรับเรื่องและตรวจสอบข้อร้องเรียน	๓
๑๒. แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ	๔
ภาคผนวก	
แบบฟอร์มรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	

**แนวทางปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ของโรงเรียน
วัดบางกระสอบ (เขยบุญปลูกราษฎร์อุปถัมภ์) สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสมุทรปราการ เขต ๑**

๑. หลักเกณฑ์และเหตุผล

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

๒. การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์โรงเรียนวัดบางกระสอบ

เพื่อให้การบริหารระบบราชการเป็นไปด้วยความถูกต้อง บริสุทธิยุติธรรม ควบคู่กับการพัฒนาบำบัดทุกข์ บำรุงสุข ตลอดจนดำเนินการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ด้วยความรวดเร็ว ประสพผลสำเร็จอย่างเป็นรูปธรรม อีกทั้งเพื่อเป็นศูนย์รับแจ้งเบาะแสการทุจริต หรือไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ โรงเรียนวัดบางกระสอบ จึงได้จัดตั้งศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ขึ้น ซึ่งในกรณีการร้องเรียนที่เกี่ยวกับบุคคล จะมีการเก็บรักษาเรื่องราวไว้เป็นความลับและปกปิดชื่อผู้ร้องเรียน เพื่อมิให้ผู้ร้องเรียนได้รับผลกระทบและได้รับความเดือดร้อนจากการร้องเรียน

๓. สถานที่ตั้ง

ตั้งอยู่ ณ โรงเรียนวัดบางกระสอบ เลขที่ ๓๘ หมู่ ๑๐ ตำบลบางกระสอบ อำเภอพระประแดง จังหวัดสมุทรปราการ รหัสไปรษณีย์ ๑๐๑๓๐

๔. หน้าที่ความรับผิดชอบ

เป็นศูนย์กลางในการรับเรื่องราวร้องทุกข์และให้บริการข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษา รับเรื่องปัญหาความต้องการและข้อเสนอแนะของผู้ปกครองนักเรียนและประชาชน

๕. วัตถุประสงค์

๕.๑ เพื่อให้บุคลากรผู้เกี่ยวข้อง หรือเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบสามารถนำไปเป็นกรอบแนวทางการดำเนินงาน ให้เกิดเป็นรูปธรรม ปฏิบัติงานตามมาตรฐานกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนด้านการทุจริต และประพฤติมิชอบได้อย่างมีประสิทธิภาพ

๕.๒ เพื่อให้มั่นใจว่ากระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบใช้เป็นแนวทางการปฏิบัติงานตามขั้นตอนที่สอดคล้องกับข้อกำหนด ระเบียบ

๖. คำจำกัดความ

- ข้อร้องเรียน หมายถึง ข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็น คำชมเชย การสอบถาม การร้องขอข้อมูล
- ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ หมายถึง นักเรียน ครู บุคลากรทางการศึกษา ผู้ปกครองนักเรียน คู่สัญญา

ผู้รับบริการผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ที่มีข้อร้องเรียนมายังโรงเรียนวัดบางกระสอบ (เชยบุญปลุกราษฎร์อุปถัมภ์)

- ผู้ที่เกี่ยวข้องในหน่วยงาน หมายถึง ผู้อำนวยการโรงเรียน และบุคลากรอื่นๆที่เกี่ยวข้องกับการจัดการข้อร้องเรียนนั้นๆ

- เจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องเรียน หมายถึง เจ้าหน้าที่รับผิดชอบการจัดการข้อร้องเรียนของโรงเรียนวัดบางกระสอบ (เชยบุญปลุกราษฎร์อุปถัมภ์)

- ทุจริต หมายถึง การแสวงหาประโยชน์ที่มิควรได้โดยชอบด้วยกฎหมายสำหรับตนเองหรือผู้อื่น

- ประพฤติมิชอบ หมายถึง การที่เจ้าหน้าที่ปฏิบัติ หรือละเว้นการปฏิบัติกรอย่างใดในตำแหน่งหรือหน้าที่ หรือใช้อำนาจในตำแหน่งหน้าที่อันเป็นการฝ่าฝืนกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ คำสั่ง อย่างใดอย่างหนึ่ง ซึ่งมุ่งหมายจะควบคุมการรับ การเก็บรักษา หรือการใช้เงินหรือทรัพย์สินของส่วนราชการ ไม่ว่าการปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติ นั้นเป็นการทุจริตด้วยหรือไม่ก็ตาม และให้หมายความรวมถึงการประมาทเลินเล่อในหน้าที่ดังกล่าวด้วย

- ช่องทางการรับข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ หมายถึง ช่องทางต่าง ๆ ที่ใช้ในการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เช่น ติดต่อด้วยตนเอง / ติดต่อทางโทรศัพท์/ เว็บไซต์/ Facebook

๗. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

๗.๑ หน่วยงานที่รับผิดชอบ งานโรงเรียนสุจริตโรงเรียนวัดบางกระสอบ (เชยบุญปลุกราษฎร์อุปถัมภ์)

๗.๒ กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนทุจริต ผู้ร้องเรียนยื่นเรื่องร้องเรียนผ่านทางช่องทางต่างๆ ของโรงเรียนโดยให้เจ้าหน้าที่ผู้เกี่ยวข้องดำเนินการตามขั้นตอน ดังนี้

๗.๒.๑ เจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตตามช่องทางต่างๆ

๗.๒.๒ เจ้าหน้าที่ประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง

๗.๒.๓ เจ้าหน้าที่ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง

- กรณีเรื่องยุติ ให้แจ้งผลให้ผู้ร้องเรียนทราบ ภายใน ๑๕ วัน

- กรณีเรื่องไม่ยุติ

- ให้ตั้งคณะกรรมการสอบข้อเท็จจริง

- แจ้งการดำเนินงานให้ผู้ร้องเรียนทราบเบื้องต้น ภายใน ๑๕ วัน

๗.๓.๓ เจ้าหน้าที่จัดทำรายงานสรุปผลเรื่องร้องเรียนการทุจริตเสนอผู้บริหาร

๘. การบันทึกเรื่องร้องเรียน

๘.๑ กรอกรูปแบบฟอร์มบันทึกเรื่องร้องเรียน โดยมีรายละเอียด ชื่อ - สกุล ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์เรื่องร้องเรียน และสถานที่เกิดเหตุรวมถึงสาเหตุ

๘.๒ ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียน เจ้าหน้าที่ต้องบันทึกข้อร้องเรียนลงสมุดบันทึกข้อร้องเรียน

๙. การติดตามแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน

ให้หน่วยงานหรือเจ้าหน้าที่ผู้เกี่ยวข้องรายงานผลการดำเนินการให้คณะกรรมการร้องเรียนการทุจริตทราบ ภายใน ๑๕ วัน ทำการ เพื่อดำเนินการแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบ

๑๐. การรายงานผลการดำเนินงานให้ผู้บริหารทราบ

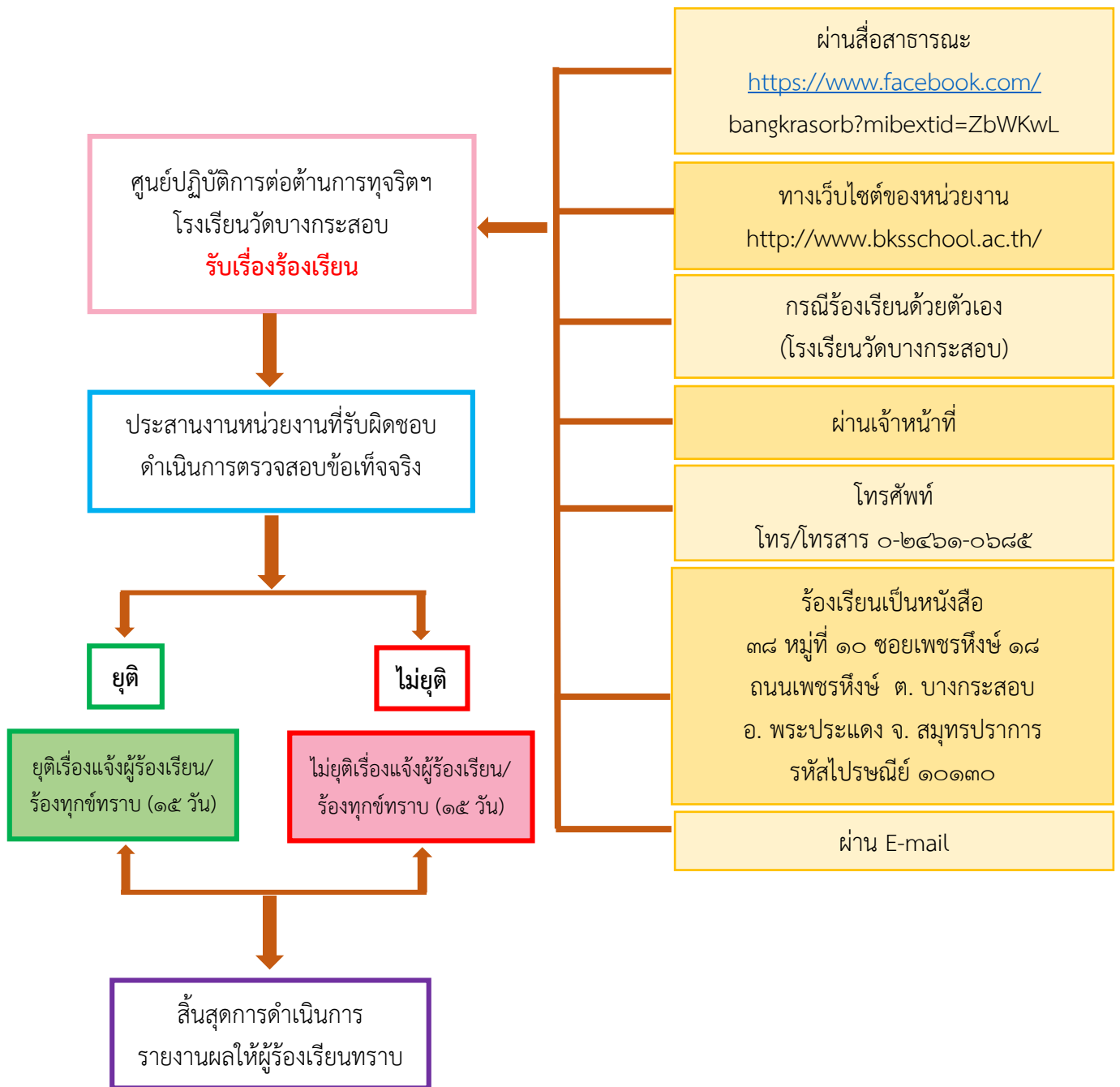
๑๐.๑ รวบรวมข้อมูล และรายงานสรุปการดำเนินการเรื่องร้องเรียนการทุจริตให้ผู้บริหารทราบ

๑๐.๒ รายงานเรื่องร้องเรียนหลังจากสิ้นปีงบประมาณ เพื่อดำเนินการจัดทำข้อมูลเชิงสถิติเรื่องร้องเรียนการทุจริตประจำปี

๑๑. ช่องทางการรับเรื่องและตรวจสอบข้อร้องเรียน

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องเรียนเพื่อประสานหาทางแก้ไข
ผ่านสื่อสาธารณะ https://www.facebook.com/bangkrasorb?mibextid=ZbWKwL	ทุกครั้งที่มีการร้องเรียน	ภายใน ๑ วันทำการ
ทางเว็บไซต์ของหน่วยงาน http://www.bksschool.ac.th/	ทุกครั้งที่มีการร้องเรียน	ภายใน ๑ วันทำการ
ติดต่อด้วยตัวเอง (โรงเรียนวัดบางกระสอบ)	ทุกครั้งที่มีการร้องเรียน	ภายใน ๑ วันทำการ
ผ่านเจ้าหน้าที่	ทุกครั้งที่มีการร้องเรียน	ภายใน ๑ วันทำการ
โทรศัพท์ โทร/โทรสาร ๐-๒๔๖๑-๐๖๘๕	ทุกครั้งที่มีการร้องเรียน	ภายใน ๑ วันทำการ
ร้องเรียนเป็นหนังสือ ๓๘ หมู่ที่ ๑๐ ซอยเพชรหิรัญ ๑๘ ถนนเพชรหิรัญ ต. บางกระสอบ อ. พระประแดง จ. สมุทรปราการ รหัสไปรษณีย์ ๑๐๑๓๐	ทุกครั้งที่มีการร้องเรียน	ภายใน ๑ วันทำการ
ผ่านทาง E-mail	ทุกครั้งที่มีการร้องเรียน	ภายใน ๑ วันทำการ

๑๒. แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ



ภาคผนวก



แบบฟอร์มรับเรื่องร้องเรียน
โรงเรียนวัดบางกระสอบ (เชยบุญปลูกราษฎร์อุปถัมภ์)

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

ข้อมูลของผู้ร้องเรียน

ชื่อ - สกุล (นาย/นาง/นางสาว).....อายุ.....ปี
หมายเลขบัตรประชาชน.....
สถานที่พักอาศัย/สถานที่ตั้ง อยู่บ้านเลขที่..... /.....หมู่ที่.....บ้าน.....
ตำบล.....อำเภอ.....จังหวัด.....
เบอร์โทรศัพท์.....มือถือ.....

ข้อมูลของผู้ถูกร้องเรียน

ชื่อผู้ถูกร้องเรียน.....สังกัด.....
ตำแหน่ง/ระดับ หรือข้อมูลที่สามารถบ่งชี้และสืบทราบตัวผู้ถูกกล่าวหาได้.....
ข้อกล่าวหา/ข้อร้องเรียน (เรื่อง).....

วัน/เดือน/ปี หรือช่วงเวลาที่ได้รับปัญหา.....
เหตุการณ์โดยย่อ.....

ขอร้องเรียนเพื่อให้ดำเนินการช่วยเหลือและแก้ไขปัญหา ดังนี้.....

(ลงชื่อ).....ผู้ร้องเรียน

(.....)

วัน.....เดือน.....พ.ศ.....

คำแนะนำการทำหนังสือร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

1. ขอร้องเรียนให้ใช้ถ้อยคำสุภาพ และมีรายละเอียดการร้องเรียน ดังนี้

1.1 ชื่อ-สกุล ที่อยู่ และหมายเลขโทรศัพท์ของผู้ร้องเรียน

1.2 ชื่อ สกุล ตำแหน่ง สังกัดของผู้ถูกร้องเรียน หรือข้อมูลที่สามารถบ่งชี้และสืบทราบตัวผู้ถูกร้องเรียนได้

1.3 บรรยายการกระทำที่เป็นเหตุแห่งการร้องเรียน โดยระบุข้อมูล ดังนี้

1) การกระทำที่เป็นเหตุแห่งการร้องเรียน

2) มีขั้นตอนหรือรายละเอียดการกระทำ เหตุนั้นอย่างไร

3) ระบุพยานเอกสาร พยานวัตถุ พยานบุคคล (ถ้ามี)

2. ลงลายมือชื่อ และเขียน ชื่อ – สกุล ด้วยตัวบรรจุ พร้อมแจ้งที่อยู่ของผู้ร้องเรียนให้ชัดเจน เพื่อให้โรงเรียนวัดบางกระสอบ (เขยบุญปลูกราษฎร์อุปถัมภ์) สามารถติดต่อกับผู้ร้องเรียนได้

