



แนวปฏิบัติการจัดการ เรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

โรงพยาบาลวัดบางพระ

โรงเรียนวัดบางพระ

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสมุทรปราการ เขต 1

แนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ศูนย์รับเรื่องร้องทุกข์ของโรงเรียนวัดบางหญ้าแพรก

๑. หลักการและเหตุผล

พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.๒๕๔๖ และพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์ว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี (ฉบับที่ ๒) พ.ศ. ๒๕๖๒ ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการมุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชนโดยมีประชาชนเป็นศูนย์กลางเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชนเกิดผลสำเร็จต่องานบริการที่มีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็นมีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการและมีการประเมินผลการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ ดังนั้นเพื่อให้การบริหารระบบราชการเป็นไปด้วยความถูกต้องบริสุทธิ์ ยุติธรรมควบคู่กับการพัฒนา บำบัดทุกข์ บำรุงสุข ตลอดจนดำเนินการแก้ไขปัญหาคความเดือดร้อนของประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ ด้วยความรวดเร็ว ประสพผลสำเร็จอย่างเป็นรูปธรรมอีกทั้งเพื่อเป็นศูนย์รับแจ้งเบาะแสการทุจริต หรือไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่โรงเรียนวัดบางหญ้าแพรก จึงได้จัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องทุกข์ขึ้นซึ่งในกรณีการร้องเรียนที่เกี่ยวกับบุคคล จะมีการเก็บรักษาเรื่องราวไว้เป็นความลับและปกปิดชื่อผู้ร้องเรียนเพื่อไม่ให้ผู้เรียนนั้นได้รับผลกระทบ และได้รับความเดือดร้อนจากการร้องเรียน

๒. การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์โรงเรียนวัดบางหญ้าแพรก

เพื่อให้การบริหารระบบราชการเป็นไปด้วยความถูกต้อง บริสุทธิ์ ยุติธรรม ควบคู่กับการพัฒนาบำบัดทุกข์บำรุงสุข ตลอดจนดำเนินการแก้ไขปัญหาคความเดือดร้อนของประชาชน ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ด้วยความรวดเร็วประสพผลสำเร็จอย่างเป็นรูปธรรม อีกทั้งเพื่อเป็นศูนย์รับแจ้งเบาะแสการทุจริต หรือไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ โรงเรียนวัดโยธินประดิษฐ์ จึงได้จัดตั้งศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ขึ้น ซึ่งในกรณีการร้องเรียนที่เกี่ยวกับบุคคล จะมีการเก็บรักษาเรื่องราวไว้เป็นความลับและปกปิดชื่อผู้ร้องเรียน เพื่อมิให้

ผู้ร้องเรียนได้รับผลกระทบและได้รับความเดือดร้อนจากการร้องเรียน

๓. สถานที่ตั้ง

ตั้งอยู่ ณ โรงเรียนวัดบางหญ้าแพรก เลขที่ ๒๐ หมู่ ๑๖ ตำบลบางหญ้าแพรก อำเภอพระประแดง จังหวัดสมุทรปราการ

๔. ส่วนงานที่รับผิดชอบ

กลุ่มบริหารงานทั่วไปและเจ้าหน้าที่ธุรการ โรงเรียนวัดบางหญ้าแพรก เลขที่ ๒๐ หมู่ ๑๖ ตำบลบางหญ้าแพรก อำเภอพระประแดง จังหวัดสมุทรปราการ รหัสไปรษณีย์ ๑๐๑๓๐

๕. หน้าที่ความรับผิดชอบ

เป็นศูนย์กลางในการรับเรื่องราวร้องทุกข์และให้บริการข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษา รับเรื่องปัญหาความต้องการและข้อเสนอแนะของผู้ปกครองนักเรียนและประชาชน

๖. วัตถุประสงค์

๑. เพื่อให้การดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ของศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์โรงเรียนวัดบางหญ้าแพรกมีขั้นตอน/กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน

๒. เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอและมีประสิทธิภาพ

๗. คำจำกัดความ

“ผู้รับบริการ” หมายถึง ผู้ที่มารับบริการจากส่วนราชการและประชาชนทั่วไป

“ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย” หมายถึง ผู้ที่ได้รับผลกระทบทั้งทางบวกและทางลบทั้งทางตรงและทางอ้อมจากการดำเนินงานของส่วนราชการ เช่น ผู้ปกครองนักเรียน นักเรียน และประชาชน

“การจัดการข้อร้องเรียน” มีความหมายครอบคลุมถึงการจัดการในเรื่องข้อร้องเรียนร้องทุกข์ ข้อเสนอแนะข้อคิดเห็น คำชมเชย การสอบถามหรือการร้องขอข้อมูล

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

“ช่องทางการรับเข้าร้องเรียน/ร้องทุกข์” หมายถึง ช่องทางต่าง ๆ ที่ใช้ในการรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ เช่น ติดต่อด้วยตนเอง ติดต่อกทางโทรศัพท์ เว็บไซต์ Facebook

ประเภทข้อร้องเรียนร้องทุกข์

๑. ข้อเสนอ ข้อคิดเห็น คำชมเชย การสอบถาม การร้องขอข้อมูล

๒. ข้อร้องเรียนที่สามารถแก้ไขปัญหาในเบื้องต้นได้ เช่น การร้องเรียนเกี่ยวกับพฤติกรรมการทำงานของบุคลากรในหน่วยงาน

๓. ข้อร้องเรียนที่ไม่สามารถแก้ไขปัญหาในเบื้องต้นได้ เช่น การร้องเรียนเกี่ยวกับการกระทำผิดวินัยของบุคลากร การร้องเรียนเกี่ยวกับความไม่โปร่งใสในการปฏิบัติงาน การร้องเรียนการทุจริต

ความรุนแรงข้อร้องเรียนร้องทุกข์

๑. ระดับรุนแรงมาก เป็นข้อร้องเรียนผู้บริการไม่พึงพอใจอย่างมาก และเป็นเรื่องที่กระทบภาพลักษณ์เสื่อมเสียชื่อเสียงองค์กร มีผลกระทบอย่างรุนแรง ส่งผลให้ผู้บริการตัดสินใจไม่เลือกใช้บริการ

๒. ระดับรุนแรงปานกลาง เป็นข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการบริการ ที่สร้างความไม่พึงพอใจสำหรับผู้บริการ หากปล่อยทิ้งไว้จะทำให้ผู้บริการเลือกใช้บริการจากที่อื่น

๓. ระดับรุนแรงเล็กน้อย เป็นข้อร้องเรียนอาจจะเกิดจากการได้รับข้อมูลไม่ครบถ้วนสมบูรณ์ การมีอคติต่อเจ้าหน้าที่ ซึ่งเป็นปัจจัยส่วนบุคคลของผู้รับบริการ

๘. รายละเอียดข้อมูลสำหรับผู้ร้องเรียนควรรู้เพื่อใช้ในการร้องเรียน ร้องทุกข์ การทุจริตและประพฤติมิชอบ

๘.๑ ผู้ร้องเรียนต้องเปิดเผยข้อมูล ชื่อ - สกุล ของผู้ถูกร้อง และช่วงเวลาการกระทำผิดพฤติการณ์การทุจริตและประพฤติมิชอบ

๘.๒ รายละเอียดข้อมูลข้อกล่าวหา เอกสาร หรือหลักฐานเพื่อชี้แจงข้อเท็จจริงของเรื่อง เพื่อจะได้ดำเนินการตามประเด็นการร้องเรียน ร้องทุกข์และกล่าวโทษ

๘.๓ เรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ต้องเป็นการกล่าวหาข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษาของโรงเรียนวัดบางหญ้าแพรก

๙. ช่องทางแจ้งเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียนร้องทุกข์ ที่เข้ามายังหน่วยงานจากช่องทางต่างๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

ช่องทาง	ความเสี่ยงในการตรวจสอบ	ระยะเวลาดำเนินการตรวจสอบข้อร้องเรียนร้องทุกข์เพื่อประสานหาแนวทางแก้ไขปัญหา	หมายเหตุ
ร้องเรียนด้วยตนเอง ณ ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์	วันเวลาราชการ	ภายใน ๓ วันทำการ	
ร้องเรียนทาง Facebook โรงเรียนวัดบางหญ้าแพรก จังหวัดสมุทรปราการ	ทุกวัน	ภายใน ๓ วันทำการ	
ส่งจดหมายเจ้าหน้าที่ของถึงโรงเรียนวัดบางหญ้าแพรกเลขที่ ๒๐ หมู่ ๑๖ ตำบลบางหญ้าแพรก อำเภอพระประแดง จังหวัดสมุทรปราการ รหัสไปรษณีย์ ๑๐๑๓๐	ทุกวัน	ภายใน ๓ วันทำการ	
ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์โรงเรียน www.bangyapraek.ac.th/	วันเวลาราชการ	ภายใน ๓ วันทำการ	
โทรศัพท์ ๐๒-๓๘๕๕๑๙๑	ทุกวัน	ภายใน ๓ วันทำการ	

๑๐. ระยะเวลาดำเนินการ

ลำดับ	การปฏิบัติงาน	ระยะเวลาการปฏิบัติงาน
๑	เจ้าหน้าที่ธุรการ หัวหน้าบริหารงานทั่วไป รับข้อร้องเรียน	๑ วัน
๒	เจ้าหน้าที่แยกประเภทข้อร้องเรียน	๑ วัน
๓	เจ้าหน้าที่ปรับปรุงแก้ไขทันที	๑-๓ วัน แล้วแต่กรณี
๔	เจ้าหน้าที่และหัวหน้าบริหารงานทั่วไปพิจารณาและหาแนวทางแก้ไขข้อร้องเรียน	๑-๓ วัน แล้วแต่กรณี
๕	ผู้อำนวยการ รองผู้อำนวยการ พิจารณาข้อร้องเรียนและสั่งการปรับปรุงแก้ไข	๑-๓ วัน แล้วแต่กรณี

๑๑. ขั้นตอนหรือวิธีการในการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

๑๑.๑ ขั้นตอนจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

๗.๑.๑ กรอกรูปแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียนร้องทุกข์ โดยระบุรายละเอียดของผู้ร้องเรียนและข้อมูลเพื่อใช้ในการร้องเรียน เช่น ชื่อ-สกุล ช่วงเวลาการกระทำความผิด พฤติการณ์การทุจริตและประพฤติมิชอบของผู้ถูกร้องเรียน

๗.๑.๒ ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียน เจ้าหน้าที่ต้องบันทึกข้อร้องเรียนหรือร้องทุกข์ ลงสมุดบันทึกข้อร้องเรียนร้องทุกข์

๑๑.๒ วิธีการในการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

๗.๒.๑ กรณีเป็นการขอข้อมูลข่าวสาร ประสานหน่วยงานผู้ครอบครองเอกสาร เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องเพื่อให้ข้อมูลแก่ผู้ร้องขอได้ทันที

๗.๒.๒ ข้อร้องเรียนร้องทุกข์ ที่เป็นการร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของหน่วยงาน เช่น การขอหลักฐานทางการศึกษา การเก็บเงินระดมทุนทรัพยากรนักเรียน เป็นต้น จัดทำบันทึกข้อความเสนอไปยังผู้บริหาร เพื่อสั่งการหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง โดยเบื้องต้นอาจจะโทรศัพท์ไปแจ้งยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๗.๒.๓ ข้อร้องเรียนร้องทุกข์ที่ไม่อยู่ในความรับผิดชอบของโรงเรียนวัดบางหญ้าแพรกให้ดำเนินการประสานหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้เกิดความรวดเร็วและถูกต้องในการแก้ไขปัญหาต่อไป

๗.๒.๔ ข้อร้องเรียนที่ส่งผลกระทบต่อหน่วยงาน เช่น กรณีผู้ร้องเรียนทำหนังสือร้องเรียนความไม่โปร่งใสในการจัดซื้อจัดจ้าง ให้เจ้าหน้าที่จัดทำบันทึกข้อความ เพื่อเสนอผู้บริหารพิจารณาสั่งการไปยังหน่วยงานที่รับผิดชอบ ให้ดำเนินการตรวจสอบและแจ้งผู้ร้องเรียนทราบต่อไป

ขั้นตอนการจัดการเรื่องร้องเรียน การทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ โรงเรียนวัดบางหญ้าแพรก



ผู้ร้องเรียน

เจ้าหน้าที่ธุรการ หัวหน้าบริหารงานทั่วไป
รับข้อร้องเรียน (1 วัน)

- ร้องเรียนด้วยตนเอง
- ร้องเรียนผ่านทางออนไลน์
- ร้องเรียนผ่านจดหมาย
- ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์
- ร้องเรียนผ่านหมายเลขโทรศัพท์

1

เจ้าหน้าที่แยกประเภทข้อร้องเรียน
(1 วัน)

2

เจ้าหน้าที่ปรับปรุงแก้ไขทันที
(1-3 วัน แล้วแต่กรณี)

3

เจ้าหน้าที่และหัวหน้าบริหารงานทั่วไป
พิจารณาและหาแนวทางแก้ไขข้อร้องเรียน
(1-3 วัน แล้วแต่กรณี)

4

ผู้อำนวยการ รองผู้อำนวยการ
พิจารณาข้อร้องเรียนและ
สั่งการปรับปรุงแก้ไข
(1-3 วัน แล้วแต่กรณี)

5

ช่องทางการร้องเรียน



ร้องเรียนด้วยตนเอง ณ ศูนย์รับ
เรื่องราวร้องทุกข์
โรงเรียนวัดบางหญ้าแพรก

ร้องเรียนทาง Facebook
โรงเรียนวัดบางหญ้าแพรก
จังหวัดสมุทรปราการ



ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์โรงเรียน
www.bangyapraek.ac.th



โทรศัพท์ 02-3859191



ส่งจดหมายว่าหน้าซองถึงโรงเรียน
วัดบางหญ้าแพรก เลขที่ 20 หมู่ 16
ต.บางหญ้าแพรก อ.พระประแดง
จ.สมุทรปราการ 10130





แบบฟอร์มหนังสือร้องทุกข์/ร้องเรียน

เขียนที่.....

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

เรียน ผู้อำนวยการโรงเรียนวัดบางหญ้าแพรก

ข้าพเจ้า (นาย/นาง/นางสาว).....อายุ.....ปี
อยู่บ้านเลขที่.....หมู่ที่.....ตำบล.....อำเภอ.....จังหวัด.....
ขอร้องทุกข์ร้องเรียนแก่ท่านเนื่องจาก.....

.....
.....
.....
.....

(โปรดระบุรายละเอียดชื่อ-สกุล ของผู้ถูกร้องเรียน ช่วงเวลาการกระทำความผิด พฤติการณ์การทุจริตและ
ประพฤตินิชอบให้ชัดเจน)

เพื่อให้ดำเนินการช่วยเหลือและแก้ไขปัญหา ดังนี้.....
.....
.....
.....
.....

ขอแสดงความนับถือ

(ลงชื่อ).....ผู้ร้องทุกข์/ร้องเรียน
(.....)

หมายเลขโทรศัพท์.....

โรงเรียนวัดบางหญ้าแพรก

