

แนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

กลุ่มบริหารงานทั่วไป โรงเรียนวัดรังสิต

1. หลักการและเหตุผล

พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการ มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลางเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการที่มีประสิทธิภาพและความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มีขั้นตอนการปฏิบัติงานเกินความจำเป็นมีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการและมีประเมิณผลการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ

เพื่อให้การบริหารระบบราชการเป็นไปด้วยความถูกต้อง บริสุทธ์ ยุติธรรม ควบคู่ไปกับการพัฒนาบำบัดทุกข์ บำรุงสุข ตลอดจนดำเนินการแก้ไขปัญหาคความเดือดร้อนของผู้มีส่วนเกี่ยวข้องได้อย่างมีประสิทธิภาพด้วยความรวดเร็ว ประสบความสำเร็จอย่างเป็นรูปธรรม และเป็นการสร้างความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการดำเนินการในการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน ตลอดจนรับแจ้งเบาะแสการทุจริตหรือการไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการปฏิบัติงานของข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษาและเจ้าหน้าที่ของโรงเรียนวัดรังสิตจึงได้จัดทำแนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตฉบับนี้ขึ้น เพื่อแจ้งให้ทราบเกี่ยวกระบวนการเพื่อทราบเกี่ยวกับขั้นตอนการจัดการเรื่องร้องเรียนของโรงเรียนวัดรังสิตขึ้น

2. ที่ตั้งของกลุ่มบริหารทั่วไป โรงเรียนวัดรังสิต

โรงเรียนวัดรังสิต หมู่ 7 ต.หลักหก อ.เมืองปทุมธานี จ.ปทุมธานี 12000

3. ผู้รับผิดชอบจัดการเรื่องร้องเรียน

กลุ่มบริหารทั่วไป โดยมีงานวินัยและรักษาวินัยเป็นผู้รับผิดชอบในการดำเนินการเรื่องร้องเรียนโรงเรียนวัดรังสิต ดังโครงสร้างขอบข่ายภารกิจงานของกลุ่มงานบริหารทั่วไปที่กำหนดไว้ในแนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตของกลุ่มบริหารทั่วไป ดังนี้

กลุ่มบริหารทั่วไป

(1) งานธุรการ

- งานรับหนังสือราชการ
- งานส่งหนังสือราชการ
- งานจัดทำหนังสือราชการ
- งานจัดทำประชุมภายในกลุ่มบริหารทั่วไป
- งานจัดการความรู้ภายในกลุ่มบริหารทั่วไป

(2) งานวางแผนอัตรากำลังกำหนดตำแหน่ง และวิทยฐานะ

-งานวิเคราะห์ และวางแผนอัตรากำลัง

(3) งานสรรหา

-งานสรรหา

-งานย้าย โอน ข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา

-งานออกจากราชการ

(4) งานบำเหน็จความชอบและทะเบียนประวัติ

-งานบำเหน็จความชอบ

-งานทะเบียนประวัติ

-งานเครื่องราชอิสริยาภรณ์

(5) งานพัฒนาบุคคล

- งานฝึกอบรมและลาศึกษาต่อ

- งานส่งเสริมและยกย่องเชิดชูเกียรติ

- งานพัฒนามาตรฐานวิชาชีพและจรรยาบรรณ

(6) งานวินัยและการรักษาวินัย

- งานวินัย

- งานอุทธรณ์และร้องทุกข์

4.วัตถุประสงค์

1. เพื่อให้การดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียนของโรงเรียนวัดรังสิตมีขั้นตอน/กระบวนการและแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน

2. เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการข้อร้องทุกข์ที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอและมีประสิทธิภาพ

5. คำจำกัดความ

ผู้รับบริการ หมายถึง ผู้ที่มารับบริการจากส่วนราชการและประชาชนทั่วไป

ผู้มีส่วนได้เสีย หมายถึง ผู้ที่ได้รับผลกระทบทั้งทางบวกและทางลบ ทั้งทางตรงและทางอ้อม จากการดำเนินการของส่วนราชการ เช่น ข้าราชการในสังกัด เด็กนักเรียน ครู ผู้บริหารสถานศึกษา ผู้ปกครอง และประชาชนทั่วไป

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

ช่องทางการรับข้อร้องเรียน หมายถึง ช่องทางต่างๆ ที่ใช้ในการรับเรื่องร้องเรียน เช่น การติดต่อด้วยตนเอง/ติดต่อทางโทรศัพท์/โทรสาร/E-mail/ไปรษณีย์/เว็บไซต์

6. แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน

ที่	ผังกระบวนการ	ระยะเวลา	รายละเอียดงาน	ผู้รับผิดชอบ
1	เริ่มต้น	-	-	-
2	รับเรื่องร้องเรียน	5 นาที	รับเรื่องร้องเรียนจากช่องทางต่างๆ ทั้งหมด 7 ช่องทาง ได้แก่ -E-mail -Facebook -เว็บไซต์ -ไปรษณีย์ -โทรศัพท์ -โทรสาร -ติดต่อด้วยตนเอง	กลุ่มบริหารทั่วไป
3	ตรวจสอบ	10 นาที	ตรวจสอบข้อเท็จจริงและพิจารณาว่าอยู่ในขอบเขตความรับผิดชอบของโรงเรียนหรือไม่	กลุ่มบริหารทั่วไป
4	เสนอผู้อำนวยการ	15 นาที	นำเรื่องร้องเรียน/ข้อเสนอแนะเสนอต่อผู้อำนวยการเพื่อโปรดพิจารณา	กลุ่มบริหารทั่วไป
5	ผู้อำนวยการ	-	ผู้อำนวยการหารือและพิจารณาแนวทางแก้ไข/ป้องกัน	-
6	ผู้อำนวยการมอบหมายผู้ที่เกี่ยวข้อง	-	ผู้อำนวยการมอบหมายผู้ที่เกี่ยวข้องดำเนินการตามคำสั่ง	บุคลากรโรงเรียน
7	สิ้นสุด	-	-	-

7. การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ จากช่องทางต่างๆ

ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่เข้ามายังหน่วยงานจากช่องทางต่างๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบ	ระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์เพื่อประสานทางแก้ไขปัญหา	หมายเหตุ
ร้องเรียนด้วยตนเอง ณ โรงเรียนวัดรังสิต	ทุกครั้งที่มีการร้องเรียน	ภายใน 1 วันทำการ	
ร้องเรียนผ่าน E-mail watrangsit2559@gmail.com	ทุกวัน	ภายใน 1 วันทำการ	
ร้องเรียนผ่านทาง Facebook https://www.facebook.com/wrs.watrangsitschool	ทุกวัน	ภายใน 1 วันทำการ	
ร้องเรียนเป็นหนังสือส่งผ่านมาทางไปรษณีย์	ทุกวัน	ภายใน 1 วันทำการ	
ร้องเรียนทางโทรศัพท์ 0-2536-3777	ทุกวัน	ภายใน 1 วันทำการ	
ร้องเรียนผ่านทางเว็บไซต์ https://data.bopp-obec.info/web/	ทุกวัน	ภายใน 1 วันทำการ	

8. การบันทึกข้อร้องเรียน

1. กรอกรูปแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียน โดยมีรายละเอียด ชื่อ-นามสกุล ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ติดต่อ และสถานที่เกิดเหตุ

2. ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียนเจ้าหน้าที่ต้องบันทึกข้อร้องเรียนลงสมุดบันทึกข้อร้องเรียน

9. การรับและพิจารณาเรื่องร้องเรียน

1. เจ้าหน้าที่ต้องอ่านหนังสือร้องเรียนและตรวจสอบข้อมูลรวมทั้งเอกสารประกอบการร้องเรียนโดยละเอียด

2. สรุปประเด็นการร้องเรียนโดยย่อเพื่อเสนอผู้อำนวยการ หากเรื่องร้องเรียนมีประเด็นเกี่ยวข้องกับกฎหมายให้ระบุตัวบทกฎหมายเสนอผู้อำนวยการเพื่อประกอบการพิจารณาด้วย

3. หนังสือที่ส่งถึงหน่วยงาน หากมีความเห็นหรือข้อสังเกตเพื่อเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพหรือการเอาใจใส่ของหน่วยงานก็ควรใส่ความเห็นหรือข้อสังเกตนั้นๆ ด้วย

4. เรื่องร้องเรียนกล่าวโทษ ควรแจ้งให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องคุ้มครองความปลอดภัยให้แก่ผู้ร้องเรียนและพยานที่เกี่ยวข้อง ตามมติคณะรัฐมนตรี พ.ศ.2551 และประทับตรา “ลับ” ในเอกสารทุกแผ่น

5. เรื่องร้องเรียนกล่าวโทษ แจ้งเบาะแสการกระทำความผิดหรือผู้มีอิทธิพลซึ่งน่าจะเป็นอันตรายต่อผู้ร้อง ควรปกปิดชื่อและที่อยู่ของผู้ร้องก่อนถ่ายสำเนาคำร้องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องแต่หากเป็นการกล่าวหาในเรื่องที่เป็นภัยร้ายแรงและน่าจะเป็นอันตรายต่อผู้ร้องเป็นอย่างมาก ก็ไม่ควรส่งสำเนาคำร้องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องแต่ควรใช้วิธีคัดย่อคำร้องและพิมพ์ขึ้นใหม่ส่งให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องและประทับตรา “ลับ” ในเอกสารทุกแผ่น

6. เมื่ออ่านคำร้องแล้วประเมินด้วยว่าน่าเชื่อถือเพียงใด หากผู้ร้องแจ้งหมายเลขโทรศัพท์ควรตรวจสอบถามข้อมูลเพิ่มเติมจากผู้ร้อง โดยขอให้ยืนยันว่าผู้ร้องได้ร้องเรียนจริง เพราะบางครั้งอาจจะมีการแอบอ้างชื่อ-สกุล วิธีการสอบถามไม่ควรบอกเรื่องหรือประเด็นในการร้องเรียนก่อน ควรถามว่าส่งมาจริงหรือไม่ ในลักษณะใด หากผู้ร้องเรียนปฏิเสธก็จะชี้แจงว่าโทรมาเพื่อตรวจสอบข้อมูลเบื้องต้นและรีบจบการสนทนา

10. หลักเกณฑ์วิธีการตอบสนองข้อร้องเรียน และการแจ้งผู้ร้องเรียนทราบ

1. กรณีเป็นการขอข้อมูลข่าวสาร ประสานหน่วยงานผู้ครอบครองเอกสาร เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องเพื่อให้ข้อมูลแก่ผู้ที่ร้องขอได้ทันที

2. ข้อร้องเรียน ที่เป็นการร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพให้บริการของหน่วยงาน เช่น การใช้เวลา หรือกริยาไม่สุภาพ จัดทำบันทึกข้อความเสนอไปยังผู้บริหารเพื่อสั่งการหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

3. ข้อร้องเรียนที่ไม่ได้อยู่ในความรับผิดชอบของโรงเรียนวัดรังสิต ให้ดำเนินการประสานหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้เกิดความรวดเร็วและถูกต้องในการทำงาน

4. ข้อร้องเรียนที่ส่งผลกระทบต่อหน่วยงาน เช่น กรณีผู้ร้องเรียนทำหนังสือร้องเรียนความไม่โปร่งใสในการจัดซื้อจัดจ้าง ให้เจ้าหน้าที่จัดทำบันทึกข้อความเพื่อเสนอผู้บริหารพิจารณาสั่งการไปยังหน่วยงานที่รับผิดชอบเพื่อดำเนินการตรวจสอบและแจ้งผู้ร้องเรียนทราบต่อไป

11. การติดตามแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน

ให้เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องรายงานผลการดำเนินการให้ทราบภายใน 30 วันทำการ เพื่อเจ้าหน้าที่จะได้แจ้งผู้ร้องเรียนทราบต่อไป

12. การรายงานผลการดำเนินการให้ร้องเรียนทราบ

1. รวบรวมและรายงานสรุปการจัดการข้อร้องเรียน ให้ผู้บริหารทราบทุกเดือน
2. ให้รวบรวมรายงานสรุปข้อร้องเรียนหลังจากสิ้นปีงบประมาณ เพื่อนำมาวิเคราะห์ และจัดการข้อร้องเรียนในภาพรวมของหน่วยงาน เพื่อให้เป็นแนวทางในการแก้ไข ปรับปรุงพัฒนาองค์กรต่อไป

13. มาตรฐานงาน

- การดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียนให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด
- กรณีได้รับเรื่องร้องเรียนให้กลุ่มบริหารทั่วไปดำเนินการตรวจสอบและพิจารณาส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียน ให้แล้วเสร็จภายใน 30 วันทำการ

แบบฟอร์มหนังสือร้องทุกข์ - ร้องเรียน

โรงเรียนวัดรังสิต
หมู่ 7 ต.หลักหก อ.เมืองปทุมธานี
จ.ปทุมธานี 12000

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.

เรียน ผู้อำนวยการโรงเรียนวัดรังสิต

ข้าพเจ้า (นาย/นาง/นางสาว).....อายุ.....ปี
อยู่บ้านเลขที่.....หมู่ที่.....บ้าน.....ตำบล.....
อำเภอ.....จังหวัด.....โทรศัพท์.....
อาชีพ.....ตำแหน่ง.....เลขที่บัตรประชาชน.....
ออกโดย.....วันออกบัตร.....บัตรหมดอายุ.....

มีความประสงค์ขอร้องเรียน แจ้งเบาะแสการต่อต้านการทุจริต เพื่อให้โรงเรียนวัดรังสิต ดำเนินการตรวจสอบหรือ
ช่วยเหลือและแก้ไขปัญหาในเรื่อง.....

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

ทั้งนี้ข้าพเจ้าขอรับรองว่าข้อร้องทุกข์ - ร้องเรียนดังกล่าวเป็นความจริงทุกประการ โดยข้าพเจ้าขอส่ง
หลักฐานเอกสารต่าง ๆ ประกอบการขอร้องทุกข์ - ร้องเรียน (ถ้ามี) ได้แก่

1.จำนวน.....ชุด
2.จำนวน.....ชุด
3.จำนวน.....ชุด

ขอแสดงความนับถือ

(ลงชื่อ).....ผู้ร้องทุกข์ / ร้องเรียน

(.....)