



คู่มือ

การปฏิบัติงานการรับเรื่องร้องทุกข์การทุจริต



โรงเรียนคลองสอง (เสวตสมบูรณ์อุปถัมภ์)

สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาปทุมธานี เขต ๑
สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน
กระทรวงศึกษาธิการ

คำนำ

คู่มือการปฏิบัติงานการรับร้องเรียนเรื่องการทุจริตฉบับนี้ จัดทำขึ้นเพื่อระบุนิธีการและกระบวนการร้องเรียน/ร้องทุกข์ และขั้นตอนการปฏิบัติงานของโรงเรียนคลองสอง (เสวตสมบุญอุปถัมภ์) เพื่ออำนวยความสะดวกให้กับผู้มาขอรับบริการในการร้องเรียน เมื่อพบเห็นการกระทำอันก่อให้เกิดความสงสัยว่ามีการทุจริต โดยสามารถร้องเรียน/ร้องทุกข์ ได้หลากหลายช่องทาง เช่น กร้องเรียนด้วยตนเอง การกรอกแบบฟอร์มร้องทุกข์ การติดต่อทางโทรศัพท์หรือจดหมายตามที่อยู่ของโรงเรียน ช่องทางเว็บไซต์ Facebook และอื่น ๆ เพื่อทำให้เกิดเป็นมาตรฐานเดียวกันในการจัดการเกิดความสะดวกรวดเร็ว และมีประสิทธิภาพก่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกคนในโรงเรียน

โรงเรียนคลองสอง (เสวตสมบุญอุปถัมภ์)

ปีการศึกษา ๒๕๖๕

สารบัญ

เรื่อง	หน้า
หลักการและเหตุผล.....	๑
การรับร้องเรียนเรื่องทุจริต.....	๑
สถานที่ตั้ง.....	๑
หน้าที่ความรับผิดชอบ.....	๑
วัตถุประสงค์.....	๒
ประเภทการร้องเรียน.....	๒
ความรุนแรงของการร้องเรียน.....	๒
ระยะเวลาในการเปิดให้บริการ.....	๒
การบันทึกข้อร้องเรียน.....	๕
การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ปัญหา/แจ้งเรื่องราวร้องเรียนร้องทุกข์.....	๖
การติดตามแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน.....	๖
การรายงานผลการดำเนินการดำเนินการให้ผู้อำนวยการโรงเรียนทราบ.....	๖
มาตรฐานงาน.....	๖
แบบฟอร์มรับข้อร้องเรียน.....	๗
เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ.....	๘

คู่มือการปฏิบัติงานการรับร้องเรียน/ร้องทุกข์เรื่องการทุจริต

๑. หลักการและเหตุผล

พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ได้กำหนดแนวทางการปฏิบัติราชการ มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน ต่อให้เกิดความผาสุกและความอยู่ดีกินดีของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการที่มีประสิทธิภาพ และก่อให้เกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการและมีการประเมินผล การให้บริการอย่างสม่ำเสมอ อีกทั้งพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ (ฉบับที่ ๒) พ.ศ. ๒๕๖๒ ให้สถานที่ราชการของรัฐ จัดให้มีแพลตฟอร์มดิจิทัลกลางเพื่อให้ส่วนราชการใช้ในการบริการประชาชนและการติดต่อประสานงาน เพื่อให้การบริการประชาชนและการติดต่อ ประสานงานระหว่างส่วนราชการด้วยกัน

๒. การรับร้องเรียนเรื่องการทุจริต

เพื่อให้การบริการบริการระบบราชการเป็นไปด้วยความถูกต้องบริสุทธิ์ยุติธรรมควบคู่กับการพัฒนาบำบัดทุกข์บำรุงสุข ตลอดจนดำเนินการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ ด้วยความสะดวกรวดเร็วประสพผลสำเร็จอย่างเป็นรูปธรรม โรงเรียนคลองสอง (เสวตสมบุญอุปถัมภ์) จึงได้กำหนดวิธีการพบเห็นการปฏิบัติการทุจริตหรือความประพฤติมิชอบของผู้บริหาร ครู บุคลากร ลูกจ้าง หรือผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้อง หรือมีส่วนได้ส่วนเสียกับโรงเรียนขึ้น สามารถติดต่อร้องเรียนได้หลากหลายช่องทาง ได้แก่ การร้องเรียนด้วยตนเอง การกรอกแบบฟอร์มร้องทุกข์ การติดต่อทางโทรศัพท์หรือจดหมายตามที่อยู่ของโรงเรียนช่องทางเว็บไซต์ Facebook และอื่น ๆ โดยจะมีเจ้าหน้าที่ที่คอยกำกับดูแลโดยเฉพาะและมีการเก็บรักษาข้อมูลของผู้ร้องเรียนไว้เป็นความลับหรือขออนุญาตก่อนเผยแพร่ทุกครั้ง เพื่อมิให้ผู้ร้องเรียนได้รับผลกระทบ

๓. สถานที่ตั้ง

โรงเรียนคลองสอง (เสวตสมบุญอุปถัมภ์) ตั้งอยู่เลขที่ ๔๐ หมู่ที่ ๗ ตำบลคลองสอง อำเภอลองหลวง จังหวัดปทุมธานี ๑๒๑๒๐ สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาปทุมธานีเขต ๑ สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน กระทรวงศึกษาธิการ

๔. หน้าที่ความรับผิดชอบ

รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ การทุจริต และการให้บริการข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษา รับเรื่องปัญหาความต้องการและข้อเสนอแนะของผู้ปกครอง นักเรียน และประชาชนทั่วไป

๕. วัตถุประสงค์

๑. เพื่อให้การดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ การทุจริตโรงเรียนคลองสอง (เสวตสมบุญอุปถัมภ์) กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน
๒. เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียน/ ร้องทุกข์ ที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอและมีประสิทธิภาพ

๖. ประเภทการร้องเรียน

๑. ข้อร้องเรียนการให้บริการ หมายถึง ข้อไม่พึงพอใจด้านการให้บริการวิชาการต้องการให้ผู้ให้บริการปรับปรุงแก้ไขการปฏิบัติงาน ได้แก่ ความไม่สะดวกในการรับบริการ ความล่าช้า ข้อผิดพลาดในการให้บริการ การเลือกปฏิบัติกับผู้รับบริการ การใช้คำพูด การดูแลต้อนรับ การควบคุมอารมณ์ของผู้ปฏิบัติงาน เป็นต้น
๒. ข้อร้องเรียนประเภทอื่น ๆ หมายถึง ข้อที่ไม่พึงพอใจในการบริการวิชาการต้องการให้ผู้ให้บริการแก้ไขในด้านหลักสูตร การบริหารจัดการไม่โปร่งใส ระบบการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ เป็นต้น

๗. ความรุนแรงของการร้องเรียน

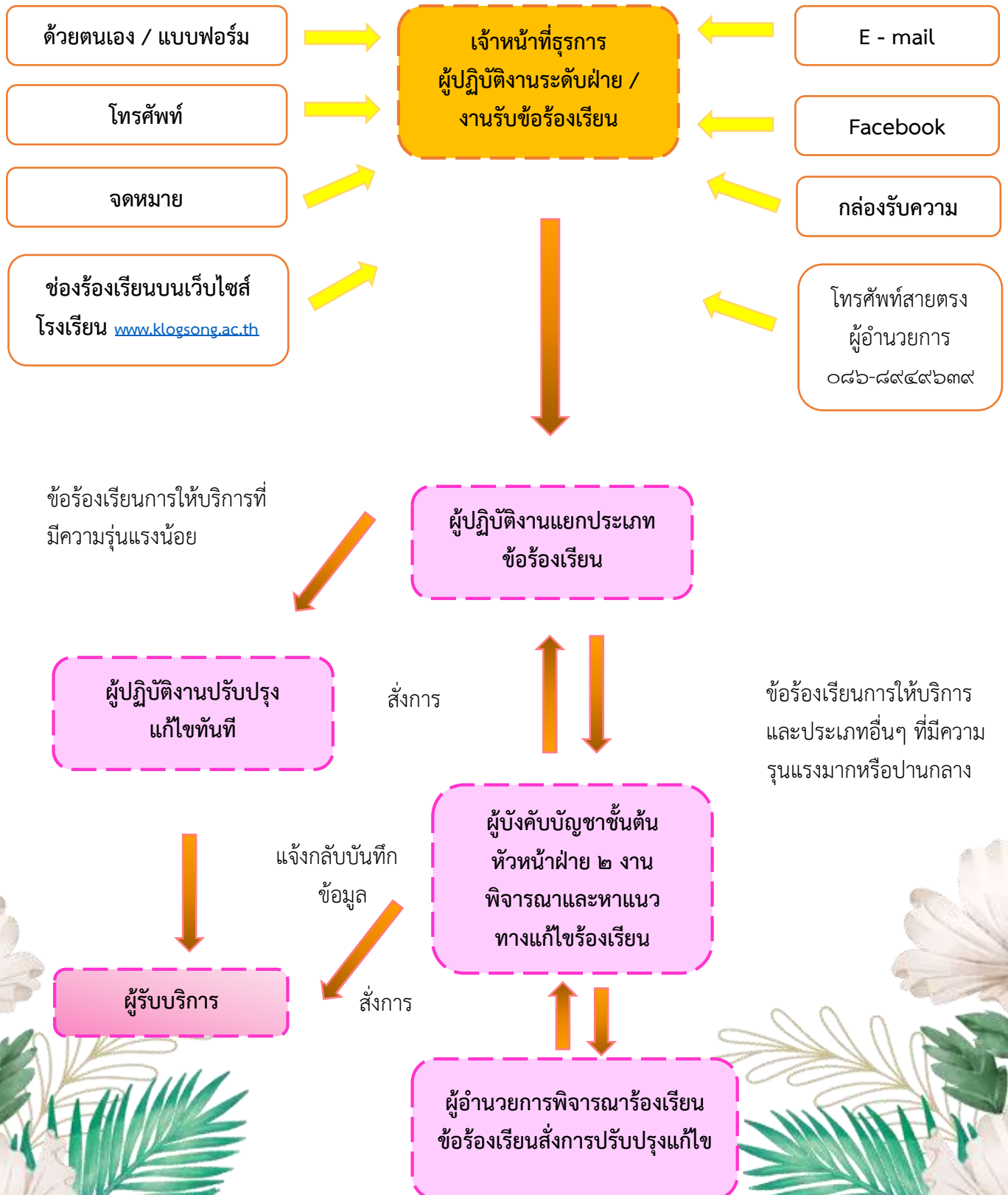
๑. ระดับรุนแรงมาก เป็นข้อร้องเรียนผู้รับบริการไม่พึงพอใจอย่างมาก และเป็นเรื่องที่เกิดผลกระทบภาพลักษณ์ เสื่อมเสียชื่อเสียงองค์กร มีผลกระทบอย่างรุนแรงส่งผลให้ผู้รับบริการตัดสินใจไม่เลือกใช้บริการ
๒. ระดับรุนแรงปานกลาง เป็นข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการบริการ ที่สร้างความไม่พึงพอใจสำหรับผู้รับบริการหากปล่อยทิ้งไว้จะทำให้ผู้รับบริการเลือกใช้บริการจากที่อื่น
๓. ระดับรุนแรงเล็กน้อย เป็นข้อร้องเรียนอาจจะเกิดจากการได้รับข้อมูลไม่ครบถ้วนสมบูรณ์ การมีอคติต่อเจ้าหน้าที่ ซึ่งเป็นปัจจัยส่วนบุคคลของผู้รับบริการ

๘. ระยะเวลาในการเปิดให้บริการ

เปิดให้บริการวันจันทร์ถึงวันศุกร์ (ยกเว้นวันหยุดที่ทางราชการกำหนด) ตั้งแต่เวลา ๐๘.๓๐ - ๑๖.๓๐ น.

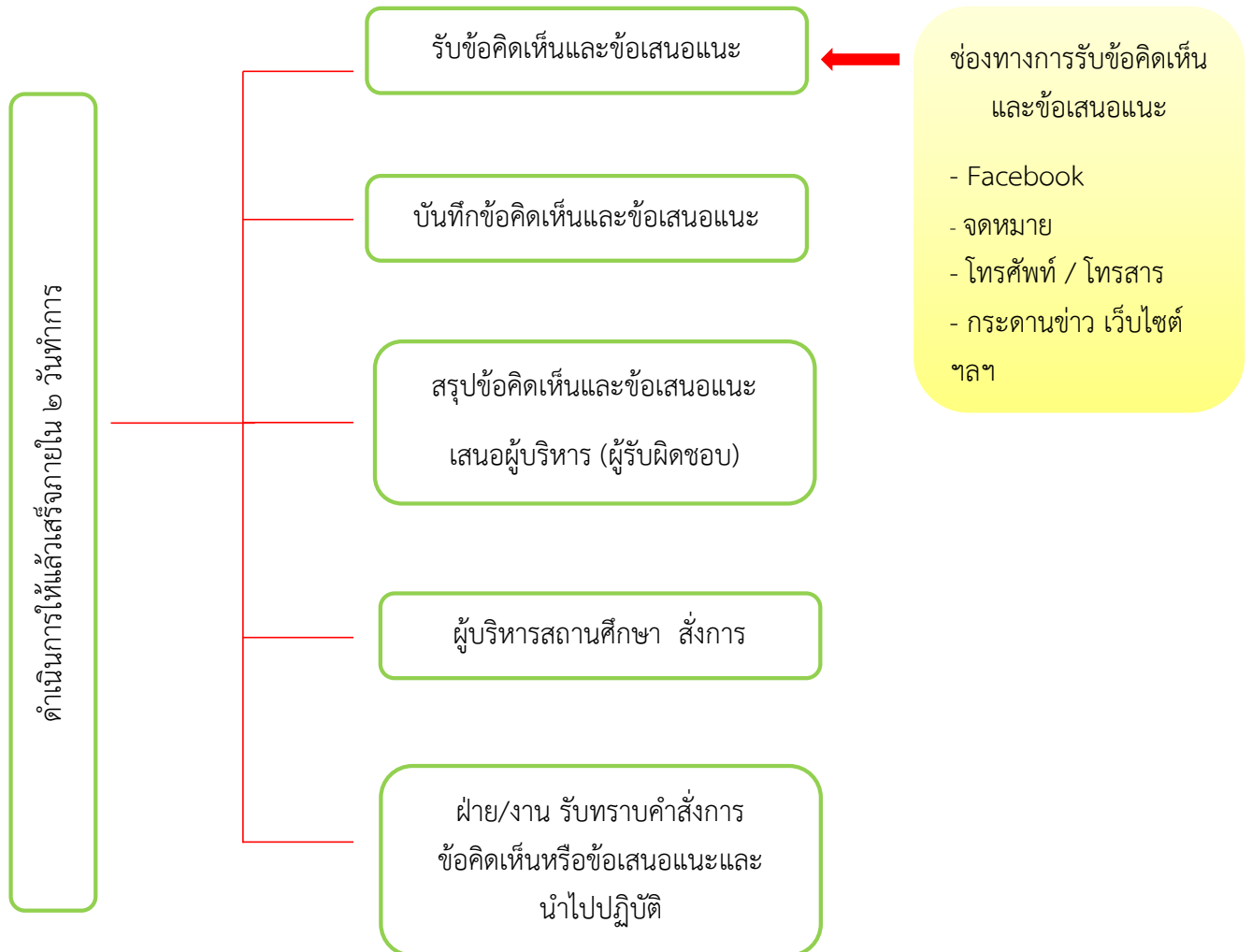
แนวทางการปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์

กระบวนการจัดการข้อร้องเรียน



ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

กระบวนการจัดการข้อร้องเรียน



การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ จากช่องทางต่างๆ

ดำเนินการรับและตรวจสอบข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ที่เข้ามายังหน่วยงานจากช่องทางต่างๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ เพื่อประสานหาทางแก้ไขปัญหา	หมายเหตุ
ร้องเรียนด้วยตนเอง ณ ศูนย์ร้องเรียนการทุจริต	วันเวลาราชการ	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์ http:// www.klongsong.ac.th	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนผ่าน Facebook งานประชาสัมพันธ์โรงเรียนคลองสอง (เสวตสมบูรณ์อุปถัมภ์)	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนทางจดหมาย ถึง ตั้งอยู่ ณ โรงเรียนคลองสอง (เสวตสมบูรณ์อุปถัมภ์) เลขที่ ๔๐ หมู่ ๗ ต.คลองสอง อ.คลองหลวง จ.ปทุมธานี	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	
กล่องรับฟังความคิดเห็น	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	
โทรศัพท์หมายเลข ๐๒-๙๐๑๖๗๗๒	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	

๙. การบันทึกข้อร้องเรียน

๑. กรอกแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ โดยมีรายละเอียด ชื่อ – สกุล ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ติดต่อ เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ และสถานที่เกิดเหตุ

๒. ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียน เจ้าหน้าที่ต้องบันทึกข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ลงสมุดบันทึกข้อร้องเรียน ร้องทุกข์

๑๐. การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ปัญหา/แจ้งเรื่องราวร้องเรียนร้องทุกข์

๑. กรณีเป็นการขอข้อมูลข่าวสาร ประสานหน่วยงานผู้ครอบครองเอกสาร เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องเพื่อให้ข้อมูลแก่ผู้ร้องขอได้ทันที

๒. ข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ที่เป็นการร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของหน่วยงาน เช่น การขอหลักฐานทางการศึกษา การเก็บเงินระดมทรัพยากรนักเรียน เป็นต้น จัดทำบันทึกข้อความเสนอไปยังผู้บริหารเพื่อสั่ง การหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง โดยเบื้องต้นให้โทรศัพท์แจ้งไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๓. ข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ที่ไม่อยู่ในความรับผิดชอบของโรงเรียนวัดอัยยการามให้ดำเนินการประสานหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้เกิดความรวดเร็วและถูกต้อง ในการแก้ไขปัญหาต่อไป

๔. ข้อร้องเรียนที่ส่งผลกระทบต่อหน่วยงาน เช่น กรณี ผู้ร้องเรียนทำหนังสือร้องเรียนความไม่โปร่งใสในการจัดซื้อจัดจ้าง ให้เจ้าหน้าที่จัดทำบันทึกข้อความเพื่อเสนอผู้บริหารพิจารณาสั่งการไปยังหน่วยงานที่รับผิดชอบ เพื่อดำเนินการตรวจสอบและแจ้งผู้ร้องเรียนทราบต่อไป

๑๑. การติดตามแก้ไขปัญหxr้องเรียน

ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องรายงานผลการดำเนินการให้ทราบภายใน ๓ วันทำการ เพื่อเจ้าหน้าที่ศูนย์ฯจะได้แจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบต่อไป

๑๒. การรายงานผลการดำเนินการให้ผู้บริหารทราบ

๑. ให้รวบรวมและรายงานสรุปการจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ให้ผู้บริหารทราบทุกเดือน

๒. ให้รวบรวมรายงานสรุปข้อร้องเรียนหลังจากสิ้นปีงบประมาณ เพื่อนำมาวิเคราะห์การจัดการข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ในภาพรวมของหน่วยงาน เพื่อใช้เป็นแนวทางในการแก้ไข ปรับปรุงพัฒนาองค์กร ต่อไป

๑๓. มาตรฐานงาน

การดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด กรณีได้รับเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์ ให้ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์โรงเรียนคลองสอง (เสวตสมบูรณ์อุปถัมภ์) ดำเนินการตรวจสอบและพิจารณาส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ดำเนินการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ให้แล้วเสร็จภายใน ๑๕ วันทำการ

๑๔. แบบฟอร์มรับข้อร้องเรียน

แบบฟอร์มใบรับแจ้งเหตุเรื่องราวร้องเรียน / ร้องทุกข์



แบบฟอร์มรับข้อร้องเรียน

รับข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ From For Complaints

แบบฟอร์มนี้มีไว้สำหรับการรับร้องเรียนต่างๆ โดยข้อมูลต่างๆ ที่ท่านกรอกผ่านแบบฟอร์มนี้จะถูกเก็บเป็นความลับ ชื่อ ที่อยู่ เบอร์โทรศัพท์และอีเมลของท่านมีไว้เพื่อติดต่อกลับทางคณะผู้บริหารและครูผู้รับผิดชอบโครงการจะนำข้อเสนอแนะไปปรับปรุงการให้บริการของโรงเรียนคลองสอง (เสวตสมบุญอุปถัมภ์)

๑. รายละเอียดเกี่ยวกับตัวท่าน

๑.๑ ชื่อ.....นามสกุล.....

๑.๒ รหัสเลขบัตรประชาชน.....

๑.๓ อายุ.....ปี

๒. รายละเอียดการติดต่อ

๒.๑ เบอร์โทรศัพท์มือถือ.....

๒.๒ อีเมล.....

๓. รายละเอียดการขอร้องเรียน

๓.๑ ประเภทของการร้องเรียน.....

๓.๒ ชื่อหัวข้อเรื่องร้องเรียน.....

๓.๓ เนื้อความ

.....

.....

.....

.....

ลงชื่อ.....

(.....)

หมายเหตุ ท่านจำเป็นต้องกรอกข้อมูลทุกข้อให้ครบถ้วนจึงถือเป็นข้อร้องเรียน



คำสั่งโรงเรียนคลองสอง (เสวตสมบุญอุปถัมภ์)

ที่ ๑๒๐ / ๒๕๖๕

เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการการรับเรื่องร้องเรียนและติดตามผลในสถานศึกษา

ด้วยโรงเรียนคลองสอง (เสวตสมบุญอุปถัมภ์) ได้แต่งตั้งการกำกับติดตามเรื่องร้องเรียนในสถานศึกษา เพื่อแก้ไขปัญหาความเดือดร้อน และเพื่อให้การแก้ปัญหาเป็นไปด้วยความบริสุทธิ์ยุติธรรม จึงมอบหมายภารกิจและความรับผิดชอบให้แก่ครู บุคลากรทางการศึกษา ให้ปฏิบัติตามระเบียบแบบแผนของทางราชการในเรื่องการกำกับติดตามเรื่องร้องเรียน ดังนี้

๑. คณะกรรมการที่ปรึกษา อำนาจการ ประกอบด้วย

๑.๑	นางไพพกา	ผิวดำ	ประธานกรรมการ
๑.๒	นางสมร	บุญเลิศ	รองประธานกรรมการ
๑.๓	นางณัฐนันท์	สุขสม	กรรมการ
๑.๔	นางโสมกิต	เกิดผล	กรรมการ
๑.๕	นางสาวจินตนา	พิศหนองแขว	กรรมการ
๑.๖	นายชัยยา	บุญโต	กรรมการ
๑.๗	นางสาวพรสุดา	เนาวรัตน์	กรรมการและเลขานุการ

หน้าที่ ให้คำปรึกษา วินิจฉัยสั่งการ แก้ไขปัญหาในการดำเนินการให้เป็นไปด้วยความเรียบร้อย และส่งเสริมสนับสนุนอำนาจความสะดวกและสร้างขวัญกำลังใจดูแลการให้ดำเนินการให้เป็นไปด้วยความเรียบร้อยตามวัตถุประสงค์

๒. คณะกรรมการรับเรื่องร้องเรียนในสถานศึกษา ประกอบด้วย

๒.๑	นางสาวพรสุดา	เนาวรัตน์	หัวหน้า
๒.๒	นางสาวปัทสสร	ป้อมขวเลา	กรรมการ
๒.๓	นางสาวณัฐอักษร	เนตะคำ	กรรมการ
๒.๔	นางสาวสุพริทธิ์	กุแก้ว	กรรมการ
๒.๕	นางสาวอภิญญา	ลมพะ	กรรมการ

หน้าที่ ติดตาม ประสานงานและประเมินเรื่องร้องเรียน ตามลำดับความสำคัญเร่งด่วน และประสานแจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องและแจ้งผลการดำเนินงานให้ผู้ร้องรับทราบ จัดทำสถิติ รายงานผลการดำเนินงานให้ผู้บังคับบัญชาทราบ

ทั้งนี้ ให้ผู้ที่ได้รับมอบหมายปฏิบัติหน้าที่ด้วยความตั้งใจ เสียสละ รับผิดชอบงานที่ได้รับมอบหมายอย่างเต็มกำลังความสามารถ เพื่อให้งานสำเร็จลุล่วงตามเป้าหมายต่อไป

ทั้งนี้ ตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไป

สั่ง ณ วันที่ ๑๙ สิงหาคม พ.ศ.๒๕๖๕

(นางไพพกา ผิวดำ)

ผู้อำนวยการโรงเรียนคลองสอง (เสวตสมบุญอุปถัมภ์)



คู่มือ

การปฏิบัติงานการรับเรื่องร้องทุกข์การทุจริต

