

คู่มือการดำเนินเรื่องร้องเรียนการทุจริตและ  
ประพฤติมิชอบของบุคลากรในสถานศึกษา

โรงเรียนวัดเกิดการอุดม

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาปทุมธานี เขต 1

## คำนำ

คู่มือการปฏิบัติงานรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตของโรงเรียนวัดเกิดการอุดมฉบับนี้ จัดทำขึ้นเพื่อเป็นแนวทางการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ของศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ โรงเรียนวัดเกิดการอุดม ทั้งนี้ การจัดการข้อร้องเรียนจนได้ข้อยุติ ให้มีความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ เพื่อตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการ จำเป็นจะต้องมีขั้นตอน/กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานที่ชัดเจนและเป็นมาตรฐานเดียวกัน

โรงเรียนวัดเกิดการอุดม

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาปทุมธานี เขต 1

## สารบัญ

| เรื่อง                                                                                         | หน้า |
|------------------------------------------------------------------------------------------------|------|
| คำนำ                                                                                           |      |
| สารบัญ                                                                                         |      |
| 1. หลักการและเหตุผล                                                                            |      |
| 2. การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบโรงเรียน.....                      |      |
| 3. สถานที่ตั้ง                                                                                 |      |
| 4. หน้าที่ความรับผิดชอบ                                                                        |      |
| 5. วัตถุประสงค์                                                                                |      |
| 6. คำจำกัดความ                                                                                 |      |
| 7. ระยะเวลาเปิดให้บริการ                                                                       |      |
| 8. แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ                                |      |
| 9. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน                                                                        |      |
| 10. การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบจากช่องทางต่าง ๆ                       |      |
| 11. การบันทึกข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ                                              |      |
| 12. การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ไขข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ และการแจ้งกลับผู้ร้องเรียน |      |
| 13. ติดตามการแก้ไขข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ                                         |      |
| 14. การรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ของหน่วยงาน                       |      |
| 15. มาตรฐานงาน                                                                                 |      |
| 16. แบบฟอร์ม                                                                                   |      |
| 17. จัดทำโดย                                                                                   |      |
| แบบฟอร์มใบรับแจ้งเหตุเรื่องราวร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ                                |      |

# คู่มือการปฏิบัติงานรับเรื่องราวร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

## ศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบโรงเรียนวัดเกิดการอุดม

### 1. หลักการและเหตุผล

พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการ มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการที่มีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการและมีการประเมินผลการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ

### 2. การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบโรงเรียนวัดเกิดการอุดม

เพื่อให้การบริหารระบบราชการเป็นไปด้วยความถูกต้อง บริสุทธิ์ ยุติธรรม ควบคู่กับการพัฒนาบำบัดทุกข์ บำรุงสุข ตลอดจนดำเนินการแก้ไขปัญหาคาใจและความเดือดร้อนของประชาชน ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ด้วยความรวดเร็ว ประสพผลสำเร็จอย่างเป็นรูปธรรม อีกทั้งเพื่อเป็นศูนย์รับแจ้งเบาะแสการทุจริตและประพฤติมิชอบ หรือไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ โรงเรียนวัดเกิดการอุดม จึงได้จัดตั้งศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบขึ้น ซึ่งในกรณีการร้องเรียนที่เกี่ยวกับบุคคล จะมีการเก็บรักษาเรื่องราวไว้เป็นความลับและปกปิดชื่อผู้ร้องเรียน เพื่อมิให้ผู้ร้องเรียนได้รับผลกระทบและได้รับความเดือดร้อนจากการร้องเรียน

### 3. สถานที่ตั้ง

ตั้งอยู่ ณ โรงเรียนวัดเกิดการอุดม เลขที่ 14 หมู่ 5 ตำบล คลองสาม อำเภอ คลองหลวง จังหวัดปทุมธานี

### 4. หน้าที่ความรับผิดชอบ

เป็นศูนย์กลางในการรับเรื่องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ และให้บริการข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษา รับเรื่องปัญหาความต้องการและข้อเสนอแนะของผู้ปกครองนักเรียนและประชาชน

### 5. วัตถุประสงค์

1. เพื่อให้การดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบโรงเรียนวัดเกิดการอุดมมีขั้นตอน / กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน

2. เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียนการทุจริต และประพฤตินิชอบที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอและมีประสิทธิภาพ

## 6. คำจำกัดความ

"ผู้รับบริการ" หมายถึง ผู้ที่มารับบริการจากส่วนราชการและประชาชนทั่วไป

"ผู้มีส่วนได้เสีย" หมายถึง ผู้ที่ได้รับผลกระทบ ทั้งทางบวกและทางลบ ทั้งทางตรงและทางอ้อม จากการดำเนินการของส่วนราชการ เช่น ผู้ปกครองนักเรียนและประชาชนในโรงเรียนวัดเกิดการอุดม

"การจัดการข้อร้องเรียน" มีความหมายครอบคลุมถึงการจัดการในเรื่องข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤตินิชอบ/ร้องทุกข์/ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น/คำชมเชย/การสอบถามหรือการร้องขอข้อมูล

"ผู้ร้องเรียนการทุจริตและประพฤตินิชอบ" หมายถึง ประชาชนทั่วไป / ผู้มีส่วนได้เสียที่มาติดต่อราชการผ่านช่องทางต่าง ๆ โดยมีวัตถุประสงค์ครอบคลุมการร้องเรียนการทุจริตและประพฤตินิชอบ/ร้องทุกข์/การให้ข้อเสนอแนะ/การให้ข้อคิดเห็น/การชมเชย/การร้องขอข้อมูล

"ช่องทางการรับข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤตินิชอบ" หมายถึง ช่องทางต่าง ๆ ที่ใช้ในการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤตินิชอบ / ร้องทุกข์ เช่น ติดต่อด้วยตนเอง / ติดต่อทางโทรศัพท์ / เว็บไซต์/ Face Book

### ประเภทข้อร้องเรียน

1. ข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤตินิชอบ หมายถึง ข้อที่แสดงให้เห็นว่าบุคลากรของสถานศึกษามีพฤติกรรมทุจริตและประพฤตินิชอบ ไม่มีความโปร่งใสในการดำเนินงาน

2. ข้อร้องเรียนการให้บริการ หมายถึง ข้อไม่พึงพอใจด้านการให้บริการวิชาการต้องการให้ผู้ให้บริการปรับปรุงแก้ไขการปฏิบัติงาน ได้แก่ ความไม่สะดวกในการรับบริการ ความล่าช้า ข้อผิดพลาดในการให้บริการการเลือกปฏิบัติกับผู้รับบริการ การใช้คำพูด การดูเล่ต้อนรับ การควบคุมอารมณ์ของผู้ปฏิบัติงาน เป็นต้น

3. ข้อร้องเรียนประเภทอื่น ๆ หมายถึง ข้อที่ไม่พึงใจในด้านการบริการวิชาการต้องการให้ผู้ให้บริการแก้ไขในด้านหลักสูตร การบริหารจัดการไม่โปร่งใส ระบบการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ เป็นต้น

### ความรุนแรงข้อร้องเรียน

1. ระดับรุนแรงมาก เป็นข้อร้องเรียนผู้รับบริการไม่พึงพอใจอย่างมาก และเป็นเรื่องที่มีผลกระทบภาพลักษณ์เสื่อมเสียชื่อเสียงองค์กร มีผลกระทบอย่างรุนแรงส่งผลให้ผู้รับบริการตัดสินใจไม่เลือกใช้บริการ

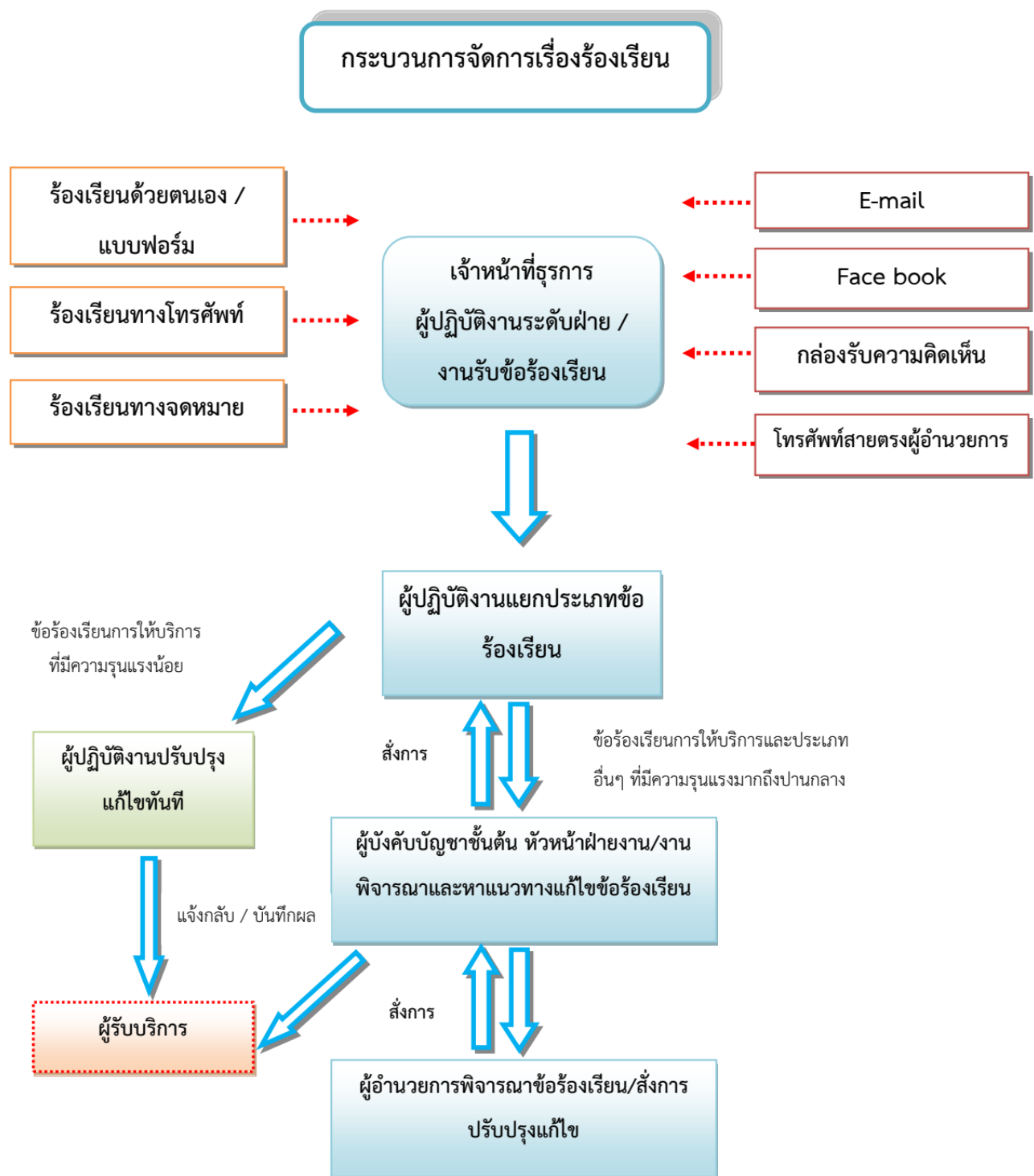
2. ระดับรุนแรงปานกลาง เป็นข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการบริการ ที่สร้างความไม่พึงพอใจสำหรับผู้รับบริการหากปล่อยทิ้งไว้จะทำให้ผู้รับบริการเลือกใช้บริการจากที่อื่น

3. ระดับรุนแรงเล็กน้อย เป็นข้อร้องเรียนอาจเกิดจากการได้รับข้อมูลไม่ครบถ้วนสมบูรณ์ การมีอคติต่อเจ้าหน้าที่ ซึ่งเป็นปัจจัยส่วนบุคคลของผู้รับบริการ

#### 7. ระยะเวลาเปิดให้บริการ

เปิดให้บริการวันจันทร์ ถึง วันศุกร์ (ยกเว้นวันหยุดที่ทางราชการกำหนด) ตั้งแต่เวลา 08.30 - 16.30 น.

8. แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ



## ขั้นตอนการรับข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ



## 9. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

การแต่งตั้งผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ / ร้องทุกข์ ของหน่วยงาน

9.1 จัดตั้งศูนย์ / จุดรับข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ / ร้องทุกข์ ของประชาชน

9.2 จัดทำคำสั่งแต่งตั้งเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์

9.3 แจ้งผู้รับผิดชอบตามคำสั่งโรงเรียนวัดเกิดการอุดม เพื่อความสะดวกในการประสานงาน

## 10. การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ / ร้องทุกข์ จากช่องทางต่าง ๆ

ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ / ร้องทุกข์ ที่เข้ามายังหน่วยงานจากช่องทางต่าง ๆ โดยมี ข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

| ช่องทาง                                                          | ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง | ระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องเรียนเพื่อประสานหาทางแก้ไขปัญหา | หมายเหตุ |
|------------------------------------------------------------------|----------------------------|------------------------------------------------------------|----------|
| ร้องเรียนด้วยตนเอง ณ ศูนย์รับเรื่องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ | วันเวลาราชการ              | ภายใน 1 วันทำการ                                           |          |



| ช่องทาง                                                              | ความถี่ในการตรวจสอบ<br>ช่องทาง | ระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องเรียน<br>เพื่อประสานหาทางแก้ไขปัญหา | หมายเหตุ |
|----------------------------------------------------------------------|--------------------------------|----------------------------------------------------------------|----------|
| ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์<br>โรงเรียนวัดเกิดการอุดม                      | ทุกวัน                         | ภายใน 1 วันทำการ                                               |          |
| ร้องเรียนทาง Face Book<br>งานประชาสัมพันธ์โรงเรียน<br>วัดเกิดการอุดม | ทุกวัน                         | ภายใน 1 วันทำการ                                               |          |
| ร้องเรียนทางจดหมาย<br>เจ้าหน้าที่ของถึง โรงเรียนวัด<br>เกิดการอุดม   | ทุกวัน                         | ภายใน 1 วันทำการ                                               |          |
| กล่องรับความคิดเห็น                                                  | ทุกวัน                         | ภายใน 1 วันทำการ                                               |          |
| โทรศัพท์                                                             | ทุกวัน                         | ภายใน 1 วันทำการ                                               |          |

## 11. การบันทึกข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

11.1 กรอกแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ / ร้องทุกข์ โดยมีรายละเอียด ชื่อ-สกุล ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ติดต่อ เรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ/ร้องทุกข์ และสถานที่เกิดเหตุ

11.2 ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียน เจ้าหน้าที่ต้องบันทึกข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ / ร้องทุกข์ ลงสมุดบันทึกข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ / ร้องทุกข์

## 12. การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ปัญหาข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ / ร้องทุกข์ และการแจ้งผู้ร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ / ร้องทุกข์ทราบ

12.1 กรณีเป็นการขอข้อมูลข่าวสาร ประสานหน่วยงานผู้ครอบครองเอกสาร เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องเพื่อให้ข้อมูลแก่ผู้ร้องขอได้ทันที

12.2 ข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ / ร้องทุกข์ ที่เป็นการร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของหน่วยงาน เช่นการขอหลักฐานทางการศึกษา การเก็บเงินระดมทรัพยากรนักเรียน เป็นต้น จัดทำบันทึกข้อความเสนอไปยังผู้บริหารเพื่อสั่งการหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง โดยเบื้องต้นอาจโทรศัพท์แจ้งไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

12.3 ข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ / ร้องทุกข์ ที่ไม่อยู่ในความรับผิดชอบของ โรงเรียนวัดเกิดการอุดม ให้ดำเนินการประสานหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้เกิดความรวดเร็วและถูกต้อง ในการแก้ไขปัญหาต่อไป

12.4 ขอร้องเรียนที่ส่งผลกระทบต่อหน่วยงาน เช่น กรณี ผู้ร้องเรียนทำหนังสือร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ความไม่โปร่งใสในการจัดซื้อจัดจ้าง ให้เจ้าหน้าที่จัดทำบันทึกข้อความเพื่อเสนอผู้บริหารพิจารณาส่งการไปยังหน่วยงานที่รับผิดชอบ เพื่อดำเนินการตรวจสอบและแจ้งผู้ร้องเรียนทราบ ต่อไป

### 13. การติดตามแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน

ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องรายงานผลการดำเนินการให้ทราบภายใน 5 วันทำการ เพื่อเจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ จะได้แจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบ ต่อไป

### 14. การรายงานผลการดำเนินการให้ผู้บริหารทราบ

14.1 ให้รวบรวมและรายงานสรุปการจัดการข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ/ร้องทุกข์ ให้ผู้บริหารทราบทุกเดือน

14.2 ให้รวบรวมรายงานสรุปข้อร้องเรียนหลังจากสิ้นปีงบประมาณ เพื่อนามาวิเคราะห์การจัดการข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ / ร้องทุกข์ ในภาพรวมของหน่วยงาน เพื่อใช้เป็นแนวทางในการแก้ไข ปรับปรุง พัฒนาองค์กร ต่อไป

### 15. มาตรฐานงาน

การดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ / ร้องทุกข์ ให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด กรณีได้รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ / ร้องทุกข์ ให้ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์โรงเรียนวัดเกิดการอุดม ดำเนินการตรวจสอบและพิจารณาส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ดำเนินการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ให้แล้วเสร็จภายใน 15 วัน ทำการ

### 16. แบบฟอร์ม

แบบฟอร์มใบรับแจ้งเหตุเรื่องราวร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ / ร้องทุกข์

### 17. จัดทำโดย

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบโรงเรียนวัดเกิดการอุดม

**แบบฟอร์มรับข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ**  
**รับข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ/ ร้องทุกข์ From for complaints**

แบบฟอร์มนี้มีไว้สำหรับการรับข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบต่างๆ โดยข้อมูลต่าง ๆ ที่ท่านกรอกผ่านแบบฟอร์มนี้จะถูก เก็บเป็นความลับ ชื่อ ที่อยู่ เบอร์โทรศัพท์และอีเมลของท่านมีไว้เพื่อติดต่อกลับ ทางคณะผู้บริหารจะนำข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบและข้อเสนอแนะไปปรับปรุงการให้บริการของโรงเรียนวัดเกิด การอุดม ต่อไป

**1.รายละเอียดเกี่ยวกับตัวท่าน**

1.1 ชื่อ.....นามสกุล.....

1.2 รหัสเลขประจำตัวประชาชน.....

1.3 อายุ..... ปี

**2.รายละเอียดสำหรับการติดต่อ**

2.1 เบอร์โทรศัพท์มือถือ.....

2.2 อีเมล.....

**3.รายละเอียดของการร้องเรียน**

3.1 ประเภทของข้อร้องเรียน.....

3.2 ชื่อหัวข้อเรื่องที่ร้องเรียน.....

3.3 เนื้อความ.....

.....

.....

.....

.....

.....

ลงชื่อ.....

(.....)

หมายเหตุ : ท่านจำเป็นต้องกรอกข้อมูลทุกข้อให้ครบถ้วนจึงถือเป็นข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ