



แนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต
และประพฤติมิชอบ

โรงเรียนวัดดอนใหญ่
สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษามหาสารคาม เขต ๒

คำนำ

แนวปฏิบัติการจัดการเรื่องการทุจริตของโรงเรียนวัดดอนใหญ่ ฉบับนี้จัดทำขึ้น เพื่อเป็นแนวทางการจัดการข้อร้องเรียนของศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์โรงเรียน ทั้งนี้การ จัดการข้อร้องเรียนจนได้ข้อยุติให้มีความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพเพื่อตอบสนองความ ต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการจะเป็นจะต้องมี ขั้นตอน/กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานที่ชัดเจนและเป็นมาตรฐานเดียวกัน

โรงเรียนวัดดอนใหญ่

สารบัญ

เรื่อง	หน้า
คำนำ.....	ก
สารบัญ.....	ข
1. หลักการและเหตุผล.....	1
2. การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์โรงเรียนวัดดอนใหญ่.....	1
3. สถานที่ตั้ง.....	1
4. หน้าที่ความรับผิดชอบ.....	1
5. วัตถุประสงค์.....	2
6. คำจำกัดความ.....	2
7. ระยะเวลาเปิดให้บริการ.....	3
8. แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์.....	4
9. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน.....	5
10. การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่างๆ.....	6
11. การบันทึกข้อร้องเรียน.....	6
12. การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ไขข้อร้องเรียนและการแจ้งกลับผู้ร้องเรียน.....	6
13. ติดตามการแก้ไขข้อร้องเรียน.....	7
14. การรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน.....	7
15. มาตรฐานงาน.....	7
16. แบบฟอร์ม.....	7
17. จัดทำโดย.....	7
แบบฟอร์มใบรับแจ้งเหตุเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์.....	8

แนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต โรงเรียนวัดดอนใหญ่

1. หลักการและเหตุผล

พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 ได้กำหนดแนวทาง ปฏิบัติราชการมุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชนโดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลางเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชนเกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการที่มีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็นมีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ และมีการประเมินผลการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ

2. การจัดตั้งศูนย์ร้องเรียนการทุจริต

เพื่อให้การบริหารระบบราชการเป็นไปด้วยความถูกต้องบริสุทธิ์ยุติธรรมควบคู่กับการพัฒนาบำบัดทุกข์บำรุงสุขตลอดจนดำเนินการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพด้วยความรวดเร็ว ประสพผลสำเร็จอย่างเป็นรูปธรรมอีกทั้งเพื่อเป็นศูนย์รับแจ้งเบาะแสการทุจริตหรือไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการ ปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่โรงเรียนวัดดอนใหญ่ จึงได้จัดตั้งศูนย์รับเรื่องราวการทุจริตขึ้นซึ่ง ในกรณีการร้องเรียนที่เกี่ยวกับบุคคลจะมีการเก็บรักษาเรื่องราวไว้เป็นความลับและปกปิดชื่อผู้ร้องเรียน เพื่อมิให้ผู้ร้องเรียนได้รับผลกระทบและได้รับความเดือดร้อนจากการร้องเรียน

3. สถานที่ตั้ง

ตั้งอยู่ ณ โรงเรียนวัดดอนใหญ่ หมู่ที่ 9 ตำบลลำลูกกา อำเภอลำลูกกา จังหวัดปทุมธานี

4. หน้าที่ความรับผิดชอบ

เป็นศูนย์กลางในการรับเรื่องราวร้องทุกข์และให้บริการข้อมูลข่าวสารให้คำปรึกษารับเรื่องปัญหาความต้องการและข้อเสนอแนะของผู้ปกครองนักเรียนและประชาชน

5. วัตถุประสงค์

1. เพื่อให้การดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ของศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์โรงเรียน วัดดอนใหญ่ มีขั้นตอน /กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน
2. เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนดระเบียบหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการข้อ/ร้องเรียนทุกข์ที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอและมีประสิทธิภาพ

6. คำจำกัดความ

“ผู้รับบริการ” หมายถึงผู้ที่มารับบริการจากส่วนราชการและประชาชนทั่วไป

“ผู้มีส่วนได้เสีย” หมายถึงผู้ที่ได้รับผลกระทบทั้งทางบวกและทางลบทั้งทางตรงและทางอ้อมจากการดำเนินการของส่วนราชการ เช่น ผู้ปกครองนักเรียนและประชาชนในโรงเรียนวัดดอนใหญ่

“การจัดการข้อร้องเรียน” มีความหมายครอบคลุมถึงการจัดการในเรื่องข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ / ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น/ชมเชย/การสอบถามหรือการร้องขอข้อมูล

“ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์” หมายถึงประชาชนทั่วไป/ผู้มีส่วนได้เสียที่มาติดต่อราชการผ่านช่องทางต่างๆ โดยมีวัตถุประสงค์ครอบคลุมการร้องเรียน/การให้ข้อเสนอแนะ/การให้ข้อคิดเห็น/การชมเชย/การร้องขอข้อมูล/ช่องทางการรับข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์” หมายถึงช่องทางต่างๆ ที่ใช้ในการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เช่นติดต่อ ด้วยตนเอง/ติดต่อทางโทรศัพท์/เว็บไซต์/Face Book

ประเภทข้อร้องเรียน

1. ข้อร้องเรียนการให้บริการ หมายถึง ข้อไม่พึงพอใจด้านการให้บริการวิชาการต้องการให้ผู้ให้บริการปรับปรุงแก้ไขการปฏิบัติงาน ได้แก่ ความไม่สะดวกในการรับบริการความล่าช้าข้อผิดพลาดในการให้บริการเลือกปฏิบัติกับผู้รับบริการใช้คำพูดการดูเลียดอนรับการควบคุมอารมณ์ของผู้ปฏิบัติงาน เป็นต้น
2. ข้อร้องเรียนประเภทอื่นๆ หมายถึง ข้อที่ไม่พึงใจในด้านการบริการวิชาการต้องการให้ผู้ให้บริการในด้านหลักสูตรการบริหารจัดการไม่โปร่งใสระบบการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ เป็นต้น

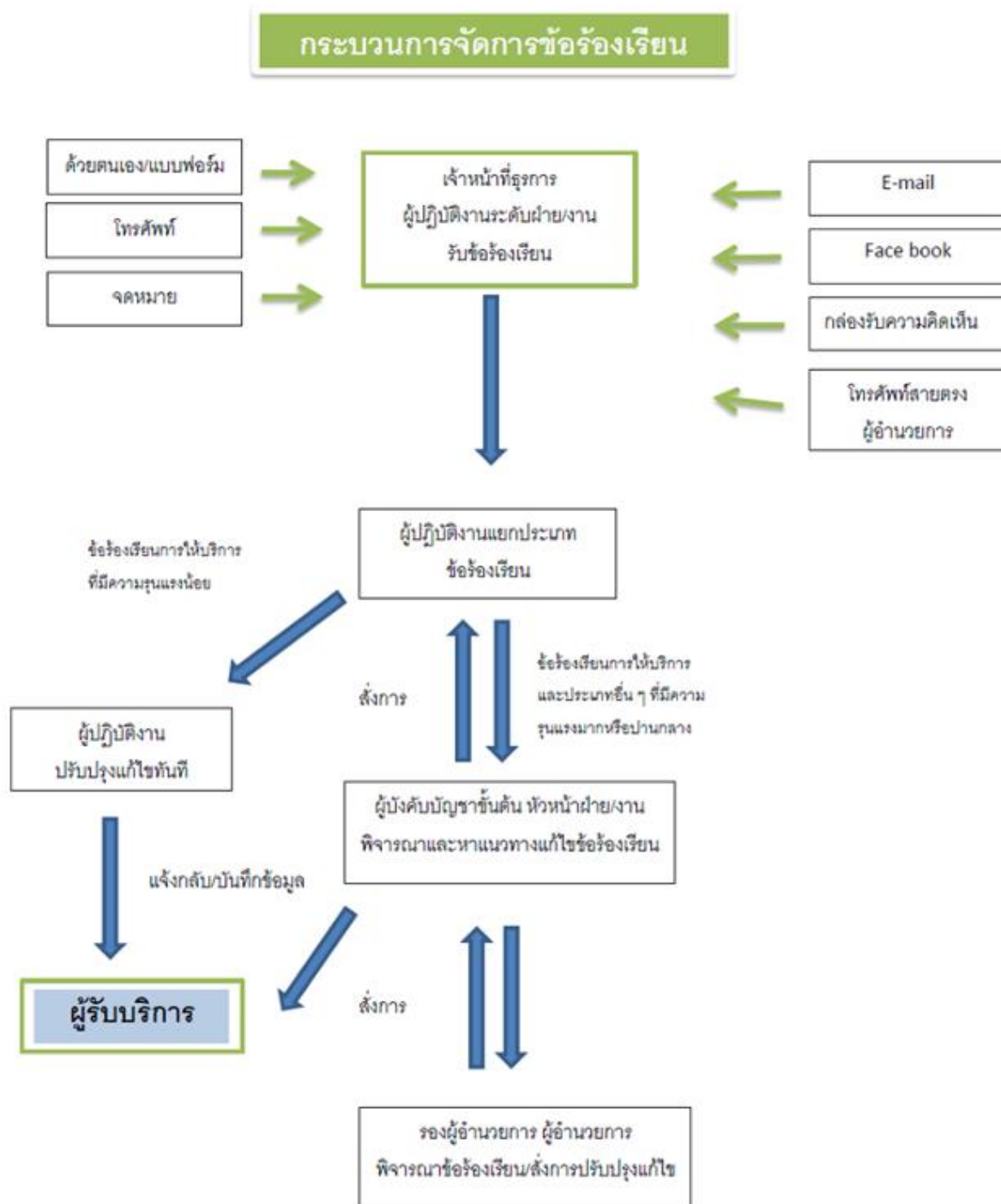
ความรุนแรงข้อร้องเรียน

1. ระดับรุนแรงมาก เป็นข้อร้องเรียนผู้รับบริการไม่พึงพอใจอย่างมากและเป็นเรื่องที่มีผลกระทบ
ภาพลักษณ์ เสื่อมเสียชื่อเสียงองค์กรมีผลกระทบอย่างรุนแรงส่งผลให้ผู้รับบริการตัดสินใจไม่เลือกใช้บริการ
2. ระดับรุนแรงปานกลาง เป็นข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการบริการที่สร้างความไม่พึงพอใจสำหรับผู้รับบริการ หากปล่อยทิ้งไว้จะทำให้ผู้รับบริการเลือกใช้บริการจากที่อื่น
3. ระดับรุนแรงเล็กน้อย เป็นข้อร้องเรียนอาจจะเกิดจากการได้รับข้อมูลไม่ครบถ้วนสมบูรณ์การมีอคติ
ต่อ เจ้าหน้าที่ซึ่งเป็นปัจจัยส่วนบุคคลของผู้รับบริการ

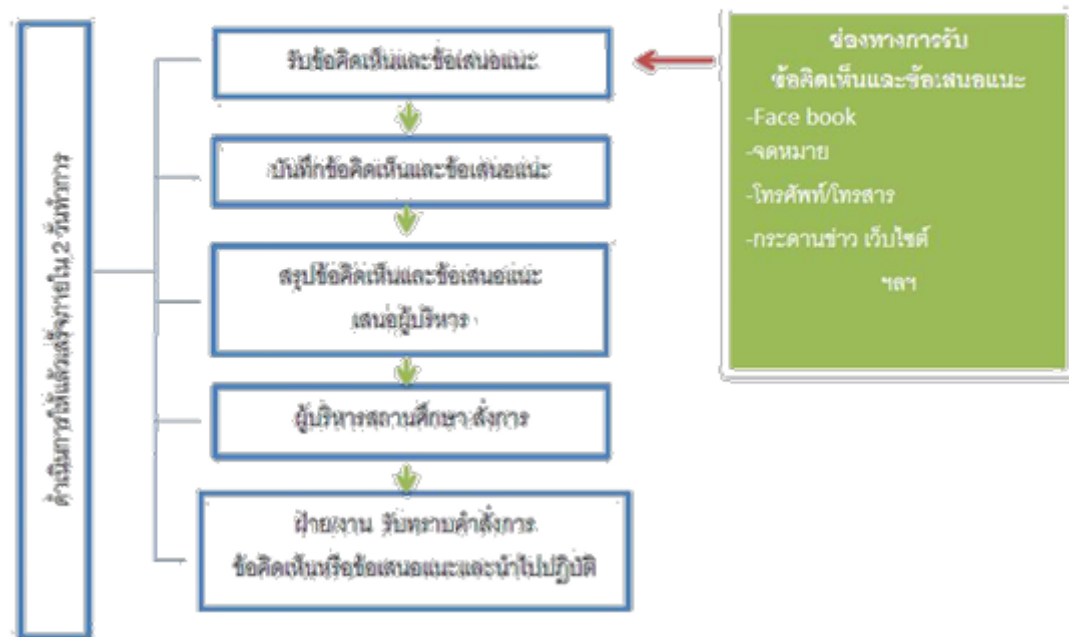
7. ระยะเวลาเปิดให้บริการ

เปิดให้บริการวันจันทร์ถึงวันศุกร์ (ยกเว้นวันหยุดที่ทางราชการกำหนด) ตั้งแต่เวลา 08.30-16.30 น.

8. แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน



ขั้นตอนการรับข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ



9. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน การแต่งตั้งผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

- 9.1 จัดตั้งศูนย์/จุดรับข้อร้องเรียนของประชาชน
- 9.2 จัดทำสั่งแต่งตั้งเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์
- 9.3 แจ้งผู้รับผิดชอบตามคำสั่งโรงเรียนเจริญดีวิทยาเพื่อความสะดวกในการประสานงาน

10. การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่างๆ

ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียนที่เข้ามายังหน่วยงานจากช่องทางต่างๆ โดยมีข้อปฏิบัติ ตามที่กำหนดดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องเรียนร้องทุกข์ เพื่อประสานหาทางแก้ไขปัญหา	หมายเหตุ
1. ร้องเรียนด้วยตนเอง ณ ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริต	วันเวลาราชการ	ภายใน 1 วันทำการ	
2. ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์ www.watdonyai.ac.th	ทุกวัน	ภายใน 1 วันทำการ	
3. ร้องเรียนผ่าน Facebook page โรงเรียนวัดดอนใหญ่	ทุกวัน	ภายใน 1 วัน	
4. ร้องเรียนทางจดหมาย จ่าหน้าซองถึง โรงเรียนวัดดอนใหญ่ ตำบลลำลูกกา อำเภอลำลูกกา จังหวัดปทุมธานี	ทุกวัน	ภายใน 1 วันทำการ	
5. โทรศัพท์สายตรงถึงผู้อำนวยการโรงเรียนวัดดอนใหญ่	ทุกวัน	ภายใน 1 วันทำการ	

11. การบันทึกข้อร้องเรียน

11.1 กรอกรูปแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียนโดยมีรายละเอียดชื่อ-สกุล ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ติดต่อเรื่องร้องเรียนและสถานที่เกิดเหตุ

11.2 ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียนเจ้าหน้าที่ต้องบันทึกข้อร้องเรียนลงสมุดบันทึกข้อร้องเรียน

12. การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ปัญหาข้อร้องเรียนและการแจ้งผู้ร้องเรียน

12.1 กรณีเป็นการขอข้อมูลข่าวสารประสานหน่วยงานผู้ครอบครองเอกสารเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องเพื่อให้ข้อมูลแก่ผู้ร้องขอได้ทันที

12.2 ข้อร้องเรียนที่เป็นการร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของหน่วยงานเช่นการขอหลักฐานทางการศึกษาการเก็บเงินระดมทรัพยากรนักเรียนเป็นต้นจัดทำบันทึกข้อความเสนอไปยังผู้บริหาร เพื่อส่งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องโดยเบื้องต้นอาจโทรศัพท์แจ้งไปหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

12.3 ข้อร้องเรียนที่ไม่อยู่ในความรับผิดชอบของโรงเรียนวัดดอนใหญ่ ให้ดำเนินการประสานหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้องเพื่อให้เกิดความรวดเร็วและถูกในต้องการแก้ไขปัญหาต่อไป

12.4 ข้อร้องเรียนที่ส่งผลกระทบต่อหน่วยงานกรณีผู้ร้องเรียนทำหนังสือร้องเรียนความไม่โปร่งใสในการจัดซื้อจัดจ้างให้เจ้าหน้าที่จัดทางบันทึกข้อความเพื่อเสนอผู้บริหารพิจารณาสั่งเหตุการณ์ไปยังหน่วยงานที่รับผิดชอบดำเนินการตรวจสอบและแจ้งผู้ร้องเรียนทราบต่อไป

13. การติดตามแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน

ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องรายงานผลการดำเนินการให้ทราบภายใน 5 วันทำการ เพื่อเจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ จะได้ แจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบต่อไป

14. การรายงานผลการดำเนินการให้ผู้บริหารทราบ

14.1 ให้รวบรวมและรายงานสรุปการจัดการข้อร้องเรียนให้ผู้บริหารทราบทุกเดือน

14.2 ให้รวบรวมรายงานสรุปข้อร้องเรียนหลังจากสิ้นปีงบประมาณเพื่อนำมาวิเคราะห์การจัดการข้อร้องเรียนในภาพรวมของหน่วยงานเพื่อใช้เป็นแนวทางในการแก้ไขปรับปรุงพัฒนาองค์กรต่อไป

15. มาตรฐานงาน

การดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียนให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด กรณีได้รับเรื่องร้องเรียนให้ศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียนโรงเรียนวัดดอนใหญ่ ดำเนินการตรวจสอบและพิจารณาส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียนให้แล้วเสร็จภายใน 15 วันทำการ

16. แบบฟอร์ม

แบบฟอร์มใบรับแจ้งเหตุเรื่องราวร้องเรียน

17. จัดทำโดย

ศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียนการทุจริตโรงเรียนวัดดอนใหญ่

แบบฟอร์มหนังสือร้องเรียน

เขียนที่.....

วันที่..... เดือน..... พ.ศ.....

เรียน ผู้อำนวยการโรงเรียนวัดดอนใหญ่

ข้าพเจ้า(นาย/นาง/นางสาว).....อายุ.....ปี

อยู่บ้านเลขที่.....หมู่ที่.....ตำบล.....อำเภอ.....

จังหวัด.....หมายเลขโทรศัพท์.....Email.....

ขอร้องทุกข์-ร้องเรียนแก่ท่านเนื่องจาก.....

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

เพื่อให้ดำเนินการช่วยเหลือและแก้ไขปัญหา ดังนี้.....

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

ขอแสดงความนับถือ

(ลงชื่อ).....ผู้ร้องทุกข์ร้องเรียน

(.....)