

แนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ โรงเรียนบ้านคลองตะเคียน

ด้วยโรงเรียนบ้านคลองตะเคียนสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาชลบุรี เขต ๑ เป็นหน่วยงานที่ดูแลการจัดการศึกษาภาคบังคับให้เป็นไปตามนโยบายและให้ได้มาตรฐานการศึกษา โรงเรียนจึงเป็นเสมือนหน่วยงานที่อำนวยความสะดวกในการให้บริการการจัดการศึกษากับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้งภายในและภายนอก โดยแบ่งโครงสร้างการบริหารงานเป็น ๔ กลุ่มงาน ๑ งานนโยบายและจุดเน้น เนื่องจากเป็นหน่วยงานที่ให้บริการทางการศึกษา จึงมีโอกาที่จะเกิดปัญหาข้อร้องเรียนต่างๆได้ ฉะนั้น เพื่อให้สอดคล้องกับการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA) และหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี (Good govemance) จึงได้มีการกำหนดการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบขึ้น

วัตถุประสงค์

๑. เพื่อเป็นการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ให้ผู้รับบริการได้ทราบถึงแนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบและหลักเกณฑ์ต่างๆในการร้องเรียน
๒. เพื่อให้ผู้รับบริการผู้มีส่วนได้ส่วนเสียตลอดจนผู้ร้องเรียนสามารถเข้าใจและมีความเชื่อมั่นในการบริหารของโรงเรียนบ้านคลองตะเคียน สามารถปฏิบัติงานให้เป็นไปตามระเบียบกฎหมายที่เกี่ยวข้องได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล
๓. เพื่อจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของโรงเรียนบ้านคลองตะเคียนให้สอดคล้องกับการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA)

คำจำกัดความ

เรื่องร้องเรียน หมายถึง ข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็น คำชมเชย การสอบถาม การร้องขอข้อมูล

ผู้ร้อง หมายถึง นักเรียน ผู้ปกครองนักเรียน คู่สัญญา ผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ที่มีเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบมายังโรงเรียนบ้านคลองตะเคียน

เจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องเรียน หมายถึง เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของโรงเรียนบ้านคลองตะเคียน

กลุ่ม/หน่วย หมายถึง บริหารงาน ๔ กลุ่มงาน ได้แก่ กลุ่มบริหารงานบุคคล กลุ่มบริหารงานการเงินและงบประมาณ กลุ่มบริหารงานทั่วไป กลุ่มบริหารงานวิชาการ

ผู้ที่เกี่ยวข้องในหน่วยงาน หมายถึง ผู้อำนวยการสถานศึกษาและบุคลากรทางการศึกษาที่เกี่ยวข้องกับการจัดการเรื่องร้องเรียน การทุจริตและประพฤติมิชอบนั้นๆ

ระดับข้อร้องเรียน หมายถึง การจำแนกระดับความสำคัญของเรื่องร้องเรียนออกเป็น ๓ ระดับ ดังนี้

ระดับ	๑	๒	๓
ประเภท	ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็น คำ ชมเชย การ สอบถาม การร้องขอ ข้อมูล	เรื่องร้องเรียนที่ผู้รับ เรื่องและเจ้าหน้าที่ ผู้รับผิดชอบแก้ไขได้เอง	เรื่องร้องเรียนที่เจ้าหน้าที่ไม่ สามารถแก้ไขเองได้
นิยาม	ผู้ร้องเรียนไม่ได้รับความ เดือดร้อนแต่ติดต่อมาเพื่อ เสนอแนะให้ข้อคิดเห็นคำ ชมเชยการสอบถามข้อมูล และการร้องขอข้อมูล	ผู้ร้องได้รับความ เดือดร้อนแต่สามารถ แก้ไขได้โดยเจ้าหน้าที่ ในหน่วยงาน	ร้องได้รับความเดือดร้อนและ ผู้เกี่ยวข้องในหน่วยงานไม่สามารถ แก้ปัญหาได้โดยเร่งด่วนและ มอบหมายเรื่องให้คณะกรรมการ จัดการเรื่องร้องเรียนนั้น
ตัวอย่าง	การสอบถามข้อมูลการคัดถ่าย สำเนาเอกสารข้อมูลที่มีผู้ ร้องขอ	การร้องเรียนที่เกี่ยวกับ พฤติกรรมกร ให้บริการของเจ้าหน้าที่ หรือการร้องเรียน เกี่ยวกับการกรอก ข้อมูลผิดพลาด	การร้องเรียนเกี่ยวกับการกระทำ ผิดวินัยของเจ้าหน้าที่หรือบุคลากร ในโรงเรียนหรือการร้องเรียน เกี่ยวกับความไม่โปร่งใสในการขอ วิทยฐานะครูหรือกรณีร้องเรียน การทุจริตเงินอุดหนุนของ
ระยะเวลาใน การจัดการ เรื่องร้องเรียน	ภายใน ๓ วันทำการ	ตั้งแต่ ๔ ถึง ๑๕ วันทำ การ	เกินกว่า ๑๕ วันทำการ
ผู้รับผิดชอบ	เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ	กลุ่ม/หน่วยเจ้าของ เครื่อง	คณะกรรมการสืบหาข้อเท็จจริง

ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

๑. แต่งตั้งผู้รับผิดชอบการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ
 - ๑.๑ กำหนดหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ผู้รับเรื่องร้องเรียนและเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการเรื่องร้องเรียน
 - ๑.๒ พิจารณาคูณสมบัติของบุคลากร เพื่อกำหนดเจ้าหน้าที่ผู้รับเรื่องร้องเรียนและเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการเรื่องร้องเรียน
 - ๑.๓ จัดทำคำสั่งแต่งตั้งและแจ้งให้บุคลากรทราบ
๒. ช่องทางรับการตรวจสอบเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการรับเรื่องร้องเรียนเพื่อประสานหาทางแก้ไข
ผ่านสื่อสาธารณะ	ทุกครั้งที่มีการร้องเรียน	ภายใน ๓ วันทำการ
ติดต่อด้วยตนเอง	ทุกครั้งที่มีการร้องเรียน	ภายใน ๓ วันทำการ
ผ่านเจ้าหน้าที่	ทุกครั้งที่มีการร้องเรียน	ภายใน ๓ วันทำการ
โทรศัพท์	ทุกครั้งที่มีการร้องเรียน	ภายใน ๓ วันทำการ
หนังสือ	ทุกครั้งที่มีการร้องเรียน	ภายใน ๓ วันทำการ

๓. การบันทึกเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

๓.๑ ทุกช่องทางที่มีเรื่องร้องเรียนการทุจริต และประพฤติมิชอบเจ้าหน้าที่ต้องบันทึกเรื่องร้องเรียนลงในแบบฟอร์มบันทึกเรื่องร้องเรียน

๓.๒ การบันทึกเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบควรถามชื่อนามสกุล ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์สำหรับติดต่อกลับเพื่อเป็นการยืนยันความถูกต้อง และเป็นประโยชน์ต่อการแจ้งข้อมูลกับผู้ร้องเรียน

๔ การแจ้งกลับผู้ร้องเรียน

๔.๑ เรื่องร้องเรียนระดับ ๑ สามารถตอบข้อซักถามได้ทันทีหรือกรณีผู้รับผิดชอบโดยตรงไม่อยู่ เหลืออยู่แต่ไม่สามารถตอบปัญหาได้หรือติดราชการให้เจ้าหน้าที่รับเรื่องไว้ เพื่อแจ้งเจ้าของเรื่องโดยตรงแล้วตอบกลับภายใน ๓ วันทำการ

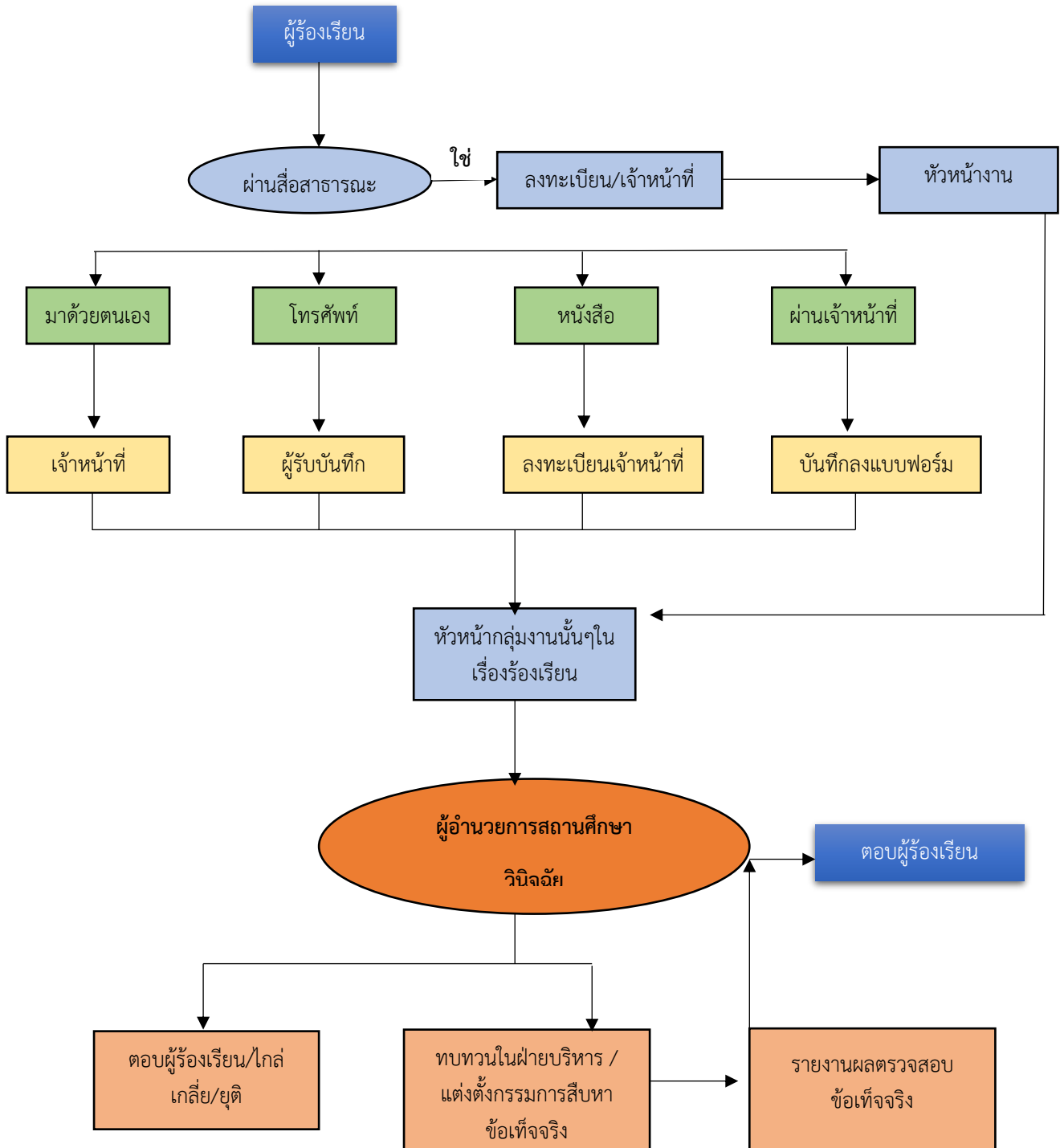
๔.๒ เรื่องร้องเรียนระดับ ๒ เจ้าหน้าที่รับเรื่องให้ผู้รับผิดชอบดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงเสนอผ่านหัวหน้ากลุ่มงานที่มีเรื่องร้องเรียนเข้ามา และเสนอผ่านผู้อำนวยการโรงเรียนและแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบภายใน ๑ - ๑๕ วันทำการ

๔.๓ เรื่องร้องเรียนระดับ ๓ เจ้าหน้าที่ผู้รับเรื่องส่งเรื่องให้ผู้รับผิดชอบดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงเสนอผ่านหัวหน้ากลุ่มบริหารงานนั้นๆ ผู้อำนวยการโรงเรียน มอบหมายคณะกรรมการตรวจสอบข้อเท็จจริงดำเนินการตามระเบียบข้อกฎหมายโดยใช้ระยะเวลาในการจัดการข้อร้องเรียนเกิน ๑๕ วันทำการ

๕. การติดตามผลการดำเนินการ

ทุกระยะเวลา ๖ เดือนเจ้าหน้าที่ในแต่ละกลุ่มงานสรุปรายงานกลุ่มบริหารงานบุคคล รวบรวมสรุปข้อร้องเรียนของโรงเรียนบ้านคลองตะเคียน เสนอต่อผู้อำนวยการโรงเรียน

แนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ
โรงเรียนบ้านคลองตะเคียน



แบบฟอร์มรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

โรงเรียนบ้านคลองตะเคียน

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.

ด้วยข้าพเจ้า นาย/นาง/นางสาวผู้ร้องเรียน

ที่อยู่.....หมู่ที่ถนนตำบลอำเภอ.....

จังหวัด.....รหัสไปรษณีย์.....หมายเลขโทรศัพท์.....

ร้องเรียนเรื่อง

รายละเอียด

.....

.....

.....

.....

.....

ลงชื่อ

(.....)

เรียน ผู้อำนวยการโรงเรียนบ้านคลองตะเคียน

ได้ดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

.....

.....

.....

จึงเรียนมาเพื่อ ☐ ทราบ ☐ สั่งการ

ลงชื่อ

(.....)

เจ้าหน้าที่

