



คู่มือการปฏิบัติงานรับเรื่องร้องเรียน



โรงเรียนอนุบาลบ้านบางพระ (ฉิ่งนาวิกอนุสรณ์) ศรีราชา
สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาชลบุรี เขต ๓

แนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

โรงเรียนอนุบาลบ้านบางพระ (ฉิ่งนาวิกอนุสรณ์) ศรีราชา

ด้วยโรงเรียนอนุบาลบ้านบางพระ (ฉิ่งนาวิกอนุสรณ์) ศรีราชา เป็นหน่วยงาน กำกับ ดูแลสนับสนุน ส่งเสริมและประสานงานการจัดการศึกษาของสถานศึกษาองค์กรและบุคลากรอื่น ๆ ที่จัดการศึกษาภาคบังคับ ให้เป็นไปตามนโยบายและได้มาตรฐานการศึกษา โรงเรียนอนุบาลบ้านบางพระ (ฉิ่งนาวิกอนุสรณ์) ศรีราชา จึงเป็นหน่วยงานที่ให้ความสะดวกในการให้บริการจัดการศึกษา แก่นักเรียน และหน่วยงานจัดการศึกษาต่าง ๆ สามารถจัดการศึกษาได้อย่างคล่องตัว ทั้งถึง มีคุณภาพและเป็นธรรม ตลอดจนบริหารงานโดยองค์คณะบุคคลซึ่งประกอบด้วย คณะกรรมการสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน ผู้บริหารโรงเรียน คณะกรรมการติดตามตรวจสอบ ประเมินผลและนิเทศการศึกษาจากสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาชลบุรี เขต ๓ เนื่องจากเป็น หน่วยงานที่มีขนาดใหญ่จึงมีโอกาที่จะเกิดปัญหาข้อร้องเรียนต่าง ๆ ได้ ฉะนั้นเพื่อให้สอดคล้องกับการพัฒนา คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA) และหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี (Good governance) จึงได้มีการกำหนดการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ขึ้นมา

วัตถุประสงค์

๑. เพื่อเป็นการเผยแพร่ ประชาสัมพันธ์ ให้ผู้รับบริการ ได้ทราบถึงแนวปฏิบัติการจัดการ เรื่อง ร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ และหลักเกณฑ์ต่าง ๆ ในการร้องเรียน

๒. เพื่อให้ผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ตลอดจนผู้ร้องเรียนสามารถเข้าใจและมีความเชื่อมั่นในการ บริหารของโรงเรียนอนุบาลบ้านบางพระ(ฉิ่งนาวิกอนุสรณ์)ศรีราชา สามารถปฏิบัติงานให้เป็นไปตามระเบียบ กฎหมายที่เกี่ยวข้องได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

๓. เพื่อจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของโรงเรียนอนุบาลบ้านบางพระ(ฉิ่งนาวิก อนุสรณ์)ศรีราชา ให้สอดคล้องกับการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA)

คำจำกัดความ

เรื่องร้องเรียน หมายถึง ข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็น คำชมเชย การสอบถาม การร้องขอ ข้อมูล

ผู้ร้อง หมายถึง นักเรียน ครู บุคลากรทางการศึกษา ผู้ปกครองนักเรียน คู่สัญญา ผู้รับบริการ ผู้มี ส่วนได้ส่วนเสีย ที่มีเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ มายังโรงเรียนอนุบาลบ้านบางพระ (ฉิ่งนาวิก อนุสรณ์) ศรีราชา

เจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องเรียน หมายถึง เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและ ประพฤติมิชอบ ของโรงเรียนอนุบาลบ้านบางพระ (ฉิ่งนาวิกอนุสรณ์) ศรีราชา

กลุ่ม/หน่วย หมายถึง กลุ่มบริหารงานบุคคล กลุ่มบริหารงานงบประมาณ กลุ่มบริหารงานวิชาการ และกลุ่มบริหารงานทั่วไป

หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง หมายถึง หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียนนั้น ผู้เกี่ยวข้องในหน่วยงาน หมายถึง ผู้อำนวยการโรงเรียนอนุบาลบ้านบางพระ(ฉิ่งนาวิกอนุสรณ์)ศรีราชา รองผู้อำนวยการโรงเรียนอนุบาลบ้านบางพระ(ฉิ่งนาวิกอนุสรณ์)ศรีราชา และเจ้าหน้าที่บุคลากรทางการศึกษา ที่เกี่ยวข้องกับการจัดการเรื่องร้องเรียน การทุจริตและประพฤติมิชอบนั้น ๆ

ระดับข้อร้องเรียน หมายถึง การจำแนกระดับความสำคัญของเรื่องร้องเรียนออกเป็น ๓ ระดับ ดังนี้

ระดับ	๑	๒	๓
ประเภท	ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็น คำชมเชย การสอบถาม การร้องขอข้อมูล	เรื่องร้องเรียนที่ผู้รับเรื่อง และเจ้าหน้าที่ ผู้รับผิดชอบแก้ไข ได้เอง	เรื่องร้องเรียนที่ เจ้าหน้าที่ ไม่สามารถ แก้ไขเองได้
นิยาม	ผู้ร้องเรียนไม่ได้รับความ เตือนร้อน แต่ติดต่อมา เพื่อเสนอแนะ ให้ ข้อคิดเห็น คำชมเชย การสอบถามข้อมูล และ การร้องขอข้อมูล	ผู้ร้องได้รับความ เตือนร้อน แต่สามารถ แก้ไขได้โดยเจ้าหน้าที่ใน หน่วยงาน	ผู้ร้องได้รับความ เตือนร้อนและผู้เกี่ยวข้อง ในหน่วยงานไม่สามารถ แก้ไขปัญหาได้โดยเร่งด่วน และมอบหมายเรื่องให้ นิติกรหรือ คณะกรรมการจัดการ เรื่องร้องเรียนนั้น
ตัวอย่าง	การสอบข้อมูล การคัด ถ่าย สำเนาเอกสาร ข้อมูลที่มี ผู้ร้องขอ	การร้องเรียนที่เกี่ยวกับ พฤติกรรมการให้บริการ ของเจ้าหน้าที่ หรือการ ร้องเรียนเกี่ยวกับการ กรอกข้อมูลผิดพลาด	การร้องเรียนเกี่ยวกับการ กระทำผิดวินัยของ เจ้าหน้าที่ หรือการ ร้องเรียนเกี่ยวกับความ ไม่โปร่งใสในการขอ วิทยฐานะครู หรือกรณี ร้องเรียนการทุจริตเงิน อุดหนุนของโรงเรียน
ระยะเวลาในการจัดการ เรื่องร้องเรียน	ภายใน ๓ วันทำการ	ตั้งแต่ ๔-๑๕ วันทำการ	เกินกว่า ๑๕ วันทำการ
ผู้รับผิดชอบ	เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ	กลุ่ม/หน่วย เจ้าของเรื่อง	ครูฝ่ายปกครอง

ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

๑. แต่งตั้งผู้รับผิดชอบจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

๑.๑ กำหนดหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ผู้รับเรื่องร้องเรียนและ เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการเรื่อง ร้องเรียน

๑.๒ พิจารณาคุณสมบัติของบุคลากร เพื่อกำหนดเจ้าหน้าที่ผู้รับเรื่องร้องเรียนและเจ้าหน้าที่ ผู้รับผิดชอบจัดการเรื่องร้องเรียน

๑.๓ จัดทำคำสั่งแต่งตั้งและแจ้งให้บุคลากรทราบ

๒. ช่องทางรับการตรวจสอบเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการรับเรื่องร้องเรียนเพื่อประสานหาทางแก้ไข
ผ่านสื่อสาธารณะ	ทุกครั้งที่มีการร้องเรียน	ภายใน ๑ วันทำการ
ติดต่อด้วยตนเอง	ทุกครั้งที่มีการร้องเรียน	ภายใน ๑ วันทำการ
ผ่านเจ้าหน้าที่	ทุกครั้งที่มีการร้องเรียน	ภายใน ๑ วันทำการ
โทรศัพท์	ทุกครั้งที่รับโทรศัพท์	ภายใน ๑ วันทำการ
หนังสือ	ทุกครั้งที่มีการร้องเรียน	ภายใน ๑ วันทำการ (นับแต่งานสารบรรณกลางลงเลขรับ)

๓. การบันทึกเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

๓.๑ ทุกช่องทางที่มีเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบเจ้าหน้าที่ต้องบันทึก เรื่องร้องเรียนลงในแบบฟอร์มบันทึกเรื่องร้องเรียน

๓.๒ การบันทึกเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ควรถามชื่อ นามสกุล ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ สำหรับติดต่อกลับเพื่อเป็นการยืนยันความถูกต้องและเป็นประโยชน์ต่อการแจ้งข้อมูลกับผู้ร้องเรียน

๔. การแจ้งกลับผู้ร้องเรียน

๔.๑ เรื่องร้องเรียนระดับ ๑ สามารถตอบข้อซักถามได้ทันที หรือกรณีผู้รับผิดชอบโดยตรง ไม่อยู่ หรืออยู่แต่ไม่สามารถตอบปัญหาได้ หรือติดราชการ ให้เจ้าหน้าที่ผู้รับเรื่องไว้เพื่อแจ้งเจ้าของเรื่องโดยตรง และตอบกลับภายใน ๓ วันทำการ

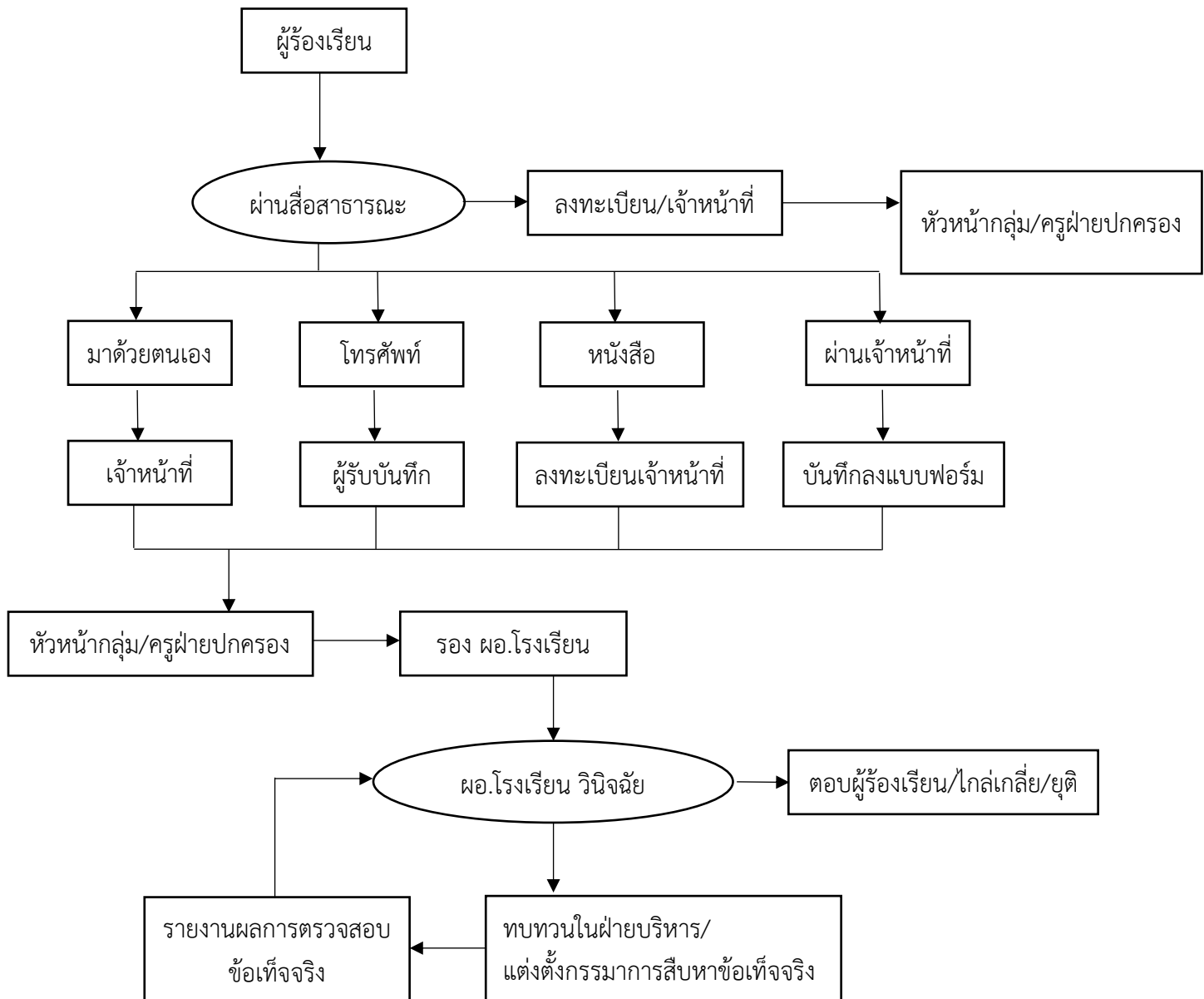
๔.๒ เรื่องร้องเรียนระดับ ๒ เจ้าหน้าที่ผู้รับเรื่องส่งเรื่องให้ผู้รับผิดชอบดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงเสนอผ่าน ครูฝ่ายปกครอง หัวหน้ากลุ่มงานต่างๆ ที่รับผิดชอบกลุ่ม รองผู้อำนวยการและผู้อำนวยการโรงเรียนอนุบาลบ้านบางพระ (ฉิ่งนาวิกอนุสรณ์) ศรีราชา และแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบภายใน ๑-๑๕ วันทำการ

๔.๓ เรื่องร้องเรียนระดับ ๓ เจ้าหน้าที่ผู้รับเรื่องส่งเรื่องให้ผู้รับผิดชอบดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงเสนอผ่านครูฝ่ายปกครอง หัวหน้ากลุ่มงานต่างๆ ที่รับผิดชอบกลุ่ม รองผู้อำนวยการและผู้อำนวยการโรงเรียนอนุบาลบ้านบางพระ (ฉิ่งนาวิกอนุสรณ์) ศรีราชา มอบหมายให้ครูฝ่ายปกครองดำเนินการตามระเบียบ ข้อกฎหมาย โดยใช้ระยะเวลาในการจัดการข้อร้องเรียนเกิน ๑๕ วันทำการ

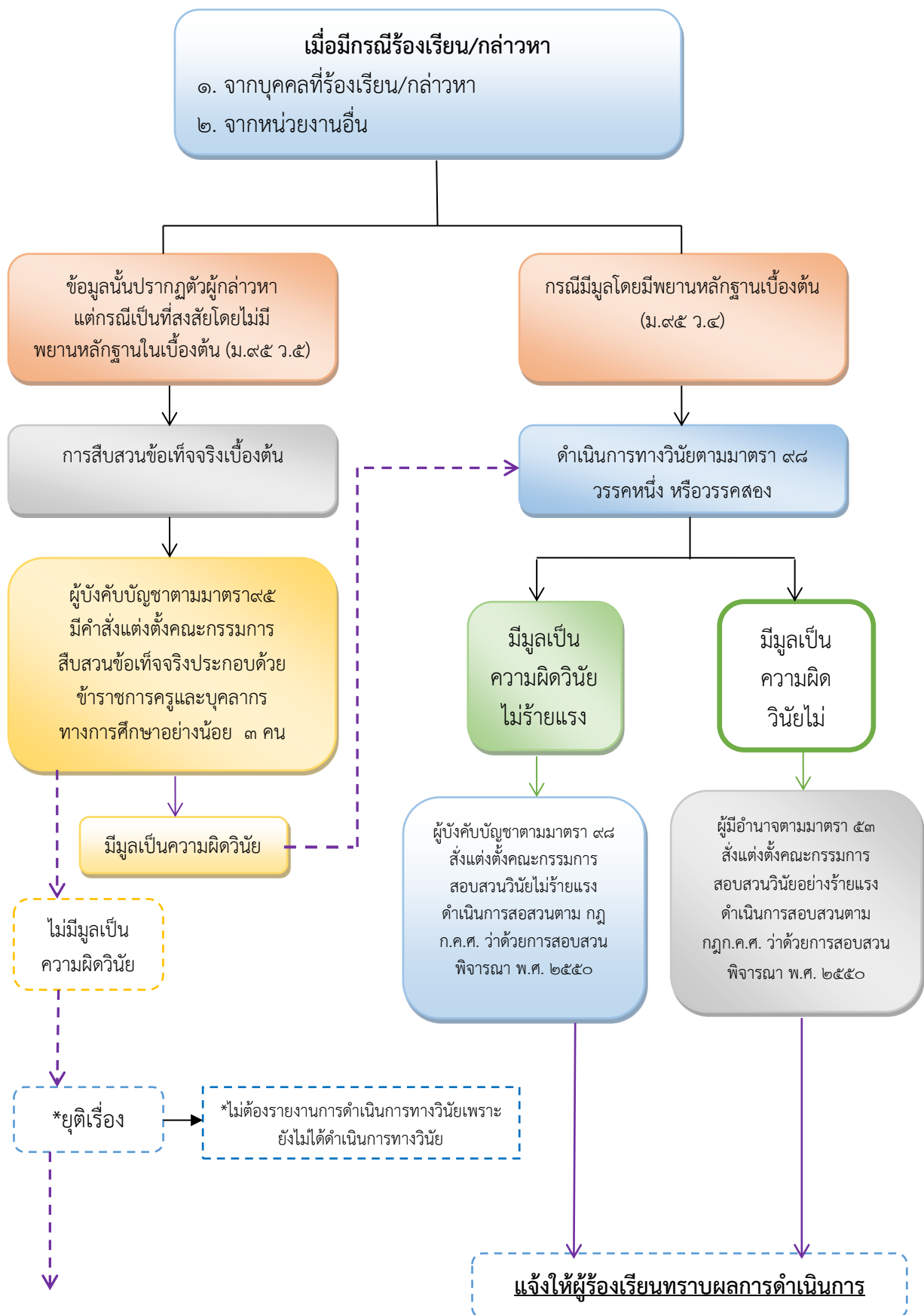
๕. การติดตามผลการดำเนินการ

ทุกระยะ ๖ เดือนเจ้าหน้าที่ในแต่ละกลุ่ม/หน่วยงาน สรุปรายงานส่งผู้อำนวยการโรงเรียนอนุบาลบ้านบางพระ (ฉิ่งนาวิกอนุสรณ์) ศรีราชา รวบรวมเป็นข้อมูลจัดการข้อร้องเรียนของโรงเรียนอนุบาลบ้านบางพระ (ฉิ่งนาวิกอนุสรณ์) ศรีราชา

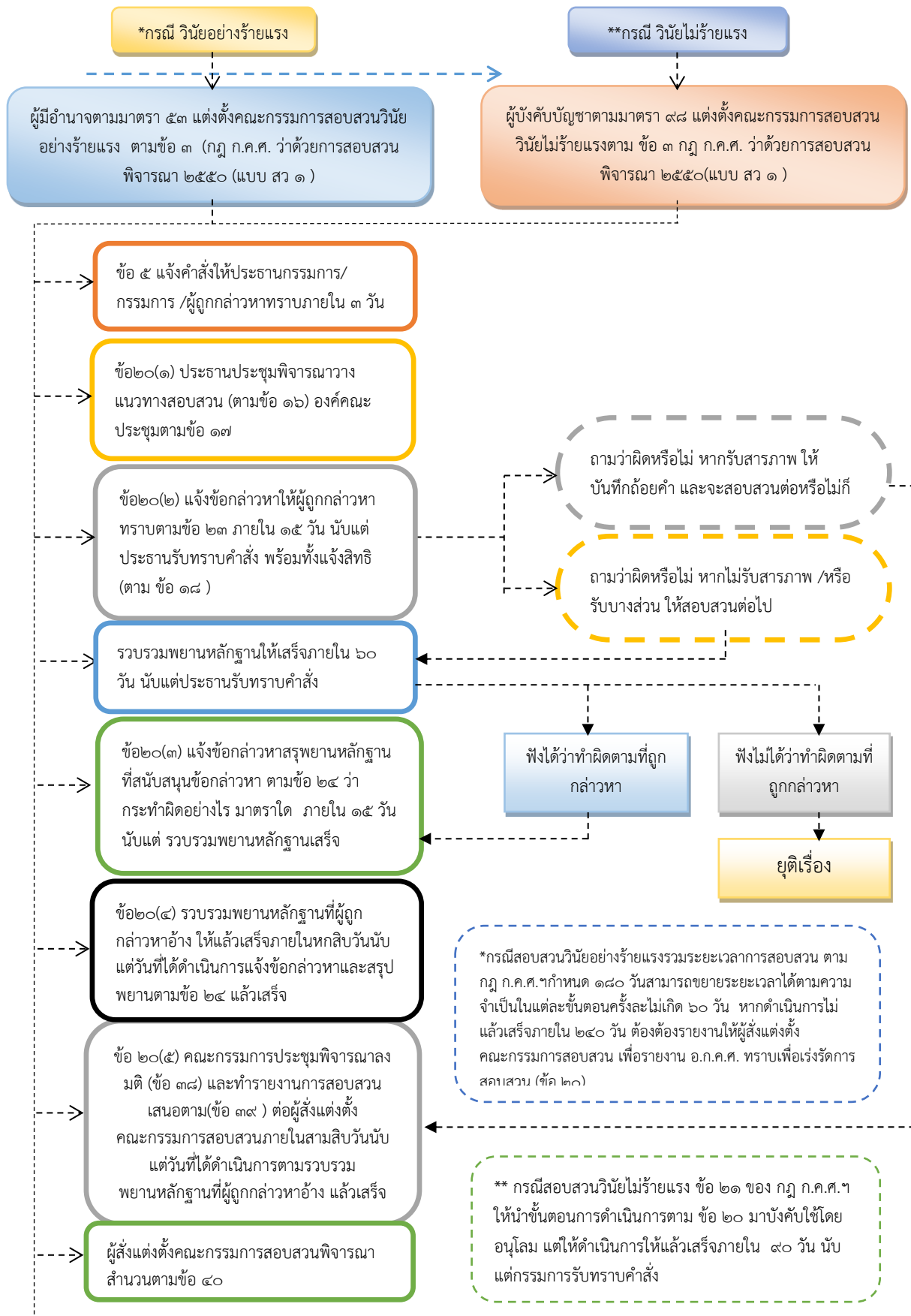
แนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ
โรงเรียนอนุบาลบ้านบางพระ (ฉิ่งนาวิกานุสรณ์) ศรีราชา



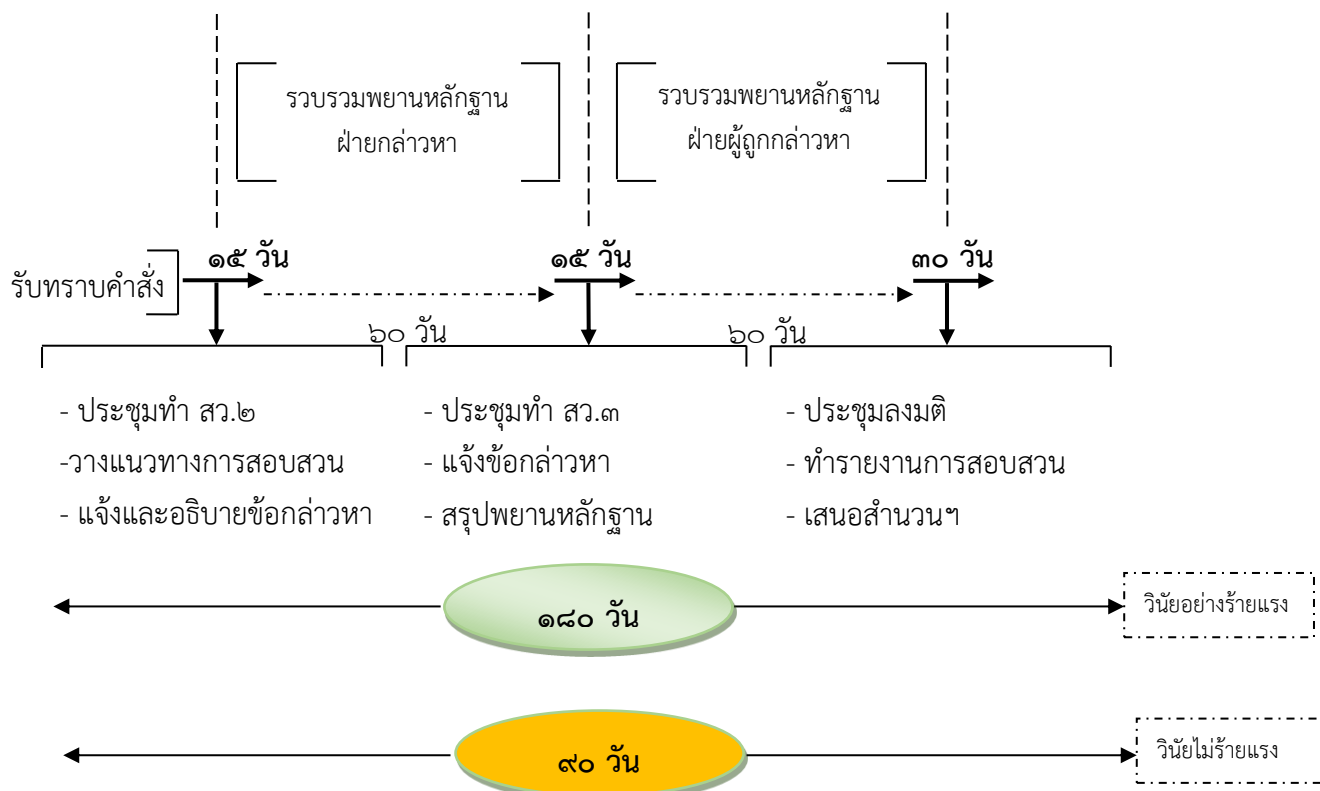
แนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ
โรงเรียนอนุบาลบ้านบางพระ (ฉันทาวิกอนุสรณ์) ศรีราชา



ขั้นตอน การปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียน
สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาชลบุรี เขต ๓



สรุปขั้นตอนการดำเนินการสอบสวน ตามกฎ ก.ค.ศ.ว่าด้วยการสอบสวนพิจารณา พ.ศ. ๒๕๕๐
สำหรับ โรงเรียนอนุบาลบ้านบางพระ (ฉิ่งนาวิกอนุสรณ์) ศรีราชา



หมายเหตุ

๑. วินัยอย่างร้ายแรง
 - ๑.๑ ขยายเวลาได้ในแต่ละช่วงตามความจำเป็นครั้งละไม่เกิน ๖๐ วัน
 - ๑.๒ หากสอบสวนไม่เสร็จภายใน ๒๔๐ วัน ต้องรายงาน ก.ค.ศ. เพื่อเร่งรัดการสอบสวน
๒. วินัยไม่ร้ายแรง
 - ๒.๑ ขยายเวลาได้ในแต่ละช่วงตามความจำเป็นครั้งละไม่เกิน ๓๐ วัน สำหรับวินัยไม่ร้ายแรง

แสดงระยะเวลาการสอบสวน ตามกฎ ก.ค.ศ. ว่าด้วยการสอบสวนพิจารณา พ.ศ. ๒๕๕๐



แบบฟอร์มรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

โรงเรียนอนุบาลบ้านบางพระ (ฉะเชิงเทรา) ศรีราชา

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.

ด้วย ข้าพเจ้า นาย/นาง/นางสาวผู้ร้องเรียน

ที่อยู่..... หมู่ที่..... ถนน..... ตำบล..... อำเภอ.....

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

เรื่องเรียนเรื่อง.....

รายละเอียด.....

.....

.....

.....

.....

ลงชื่อ.....

(.....)

เรียน ผู้อำนวยการโรงเรียนอนุบาลบ้านบางพระ (ฉะเชิงเทรา) ศรีราชา

ได้ดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

.....

.....

.....

จึงเรียนมา ☐ เพื่อทราบ ☐ สั่งการ

ลงชื่อ.....

(.....)

เจ้าหน้าที่