



แนวปฏิบัติการจัดการ เรื่องร้องเรียนการทุจริต



โรงเรียนมัธยมสิริวัณวรี ๓ ฉะเชิงเทรา

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาฉะเชิงเทรา
สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน กระทรวงศึกษาธิการ



คำนำ

แนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตของโรงเรียนมัธยมสิริวัณวรี ๓ ฉะเชิงเทรา ฉบับนี้จัดทำขึ้นเพื่อเป็นแนวทางการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนการทุจริตของศูนย์รับเรื่องราວร้องเรียนการทุจริตโรงเรียนมัธยมสิริวัณวรี ๓ ฉะเชิงเทรา ทั้งนี้ การจัดการข้อร้องเรียนจนได้ข้อยุติให้มีความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ เพื่อตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการจำเป็นจะต้องมีขั้นตอนกระบวนการและแนวทางในการปฏิบัติงานที่ชัดเจนและเป็นมาตรฐานเดียวกัน

โรงเรียนมัธยมสิริวัณวรี ๓ ฉะเชิงเทรา

สารบัญ

เรื่อง	หน้า
คำนำ	
สารบัญ	
๑ หลักการและเหตุผล	๑
๒ การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์โรงเรียนมัธยมสิริวัณวรี ๓ ฉะเชิงเทรา	๑
๓ สถานที่ตั้ง	๑
๔ หน้าที่ความรับผิดชอบ	๑
๕ วัตถุประสงค์	๑
๖ คำจำกัดความ	๒
๗ ระยะเวลาเปิดให้บริการ	๒
๘ แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์	๓
๙ ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	๕
๑๐ การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่าง ๆ	๕
๑๑ การบันทึกข้อร้องเรียน	๕
๑๒ การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ไขข้อร้องเรียนและการแจ้งกลับผู้ร้องเรียน	๖
๑๓ ติดตามการแก้ไขข้อร้องเรียน	๖
๑๔ การรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน	๖
๑๕ มาตรฐานงาน	๖
๑๖ แบบฟอร์ม	๖
๑๗ จัดทำโดย	๖
ภาคผนวก	๗
แบบฟอร์มใบรับแจ้งเหตุเรื่องราวร้องเรียน ร้องทุกข์	

แนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ โรงเรียนมัธยมสิริวัณวรี ๓ ฉะเชิงเทรา

๑. หลักการและเหตุผล

พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีพ.ศ. ๒๕๔๖ ได้กำหนด แนวทางปฏิบัติราชการ มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความ ต้องการของประชาชนให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการที่มีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มีขั้นตอน ปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ และมีการประเมินผล การให้บริการอย่างสม่ำเสมอ

๒. การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบโรงเรียนมัธยมสิริวัณวรี ๓ ฉะเชิงเทรา

เพื่อให้การบริหารระบบราชการเป็นไปด้วยความถูกต้องบริสุทธิ์ ยุติธรรม ควบคู่กับการพัฒนาบำบัดทุกข์ บำรุงสุข ตลอดจนดำเนินการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพด้วย ความรวดเร็วประสพผลสำเร็จอย่างเป็นรูปธรรม อีกทั้งเพื่อเป็นศูนย์รับแจ้งเบาะแสการทุจริตหรือไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่โรงเรียนมัธยมสิริวัณวรี ๓ ฉะเชิงเทรา จึงได้จัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียนทุกชั้น ซึ่งในกรณีการร้องเรียนที่เกี่ยวกับบุคคลจะมีการเก็บรักษาเรื่องราวไว้เป็นความลับและปกปิดชื่อผู้ร้องเรียน เพื่อให้ผู้ร้องเรียนได้รับผลกระทบและได้รับความเดือดร้อนจากการร้องเรียน

๓. สถานที่ตั้ง

โรงเรียนมัธยมสิริวัณวรี ๓ ฉะเชิงเทรา ตั้งอยู่ เลขที่ ๔๐๗ หมู่ที่ ๓ ตำบลคลองตะเกรา อำเภอกาตาปะเดียบ จังหวัดฉะเชิงเทรา รหัสไปรษณีย์ ๒๔๑๖๐

๔. ผู้รับผิดชอบจัดการเรื่องร้องเรียน

กลุ่มบริหารงานบุคคล โดยมีงานวินัยและรักษาวินัย เป็นผู้รับผิดชอบเป็นศูนย์กลางในการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบและให้บริการข้อมูลข่าวสารให้คำปรึกษารับเรื่อง ปัญหาความต้องการและข้อเสนอแนะของผู้ปกครองนักเรียนและประชาชน

๕. วัตถุประสงค์

๑. เพื่อให้การดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ ของศูนย์รับเรื่องร้องเรียนโรงเรียนมัธยมสิริวัณวรี ๓ ฉะเชิงเทรา มีขั้นตอน กระบวนการและแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน

๒. เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอและมีประสิทธิภาพ

๖. คำจำกัดความ

“ผู้รับบริการ” หมายถึง ผู้ที่มารับบริการจากส่วนราชการและประชาชนทั่วไป

“ผู้มีส่วนได้เสีย” หมายถึง ผู้ที่ได้รับผลกระทบทั้งทางบวกและทางลบ ทั้งทางตรงและทางอ้อม จากการดำเนินการของส่วนราชการ เช่น ผู้ปกครองนักเรียนและประชาชนในโรงเรียนมัธยมสิริวัณวรี ๓ ฉะเชิงเทรา

“การจัดการข้อร้องเรียน” มีความหมายครอบคลุมถึงการจัดการในเรื่องข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็น คำชมเชย การสอบถามหรือการร้องขอข้อมูล

“ผู้ร้องเรียน ร้องทุกข์” หมายถึง ประชาชนทั่วไป ผู้มีส่วนได้เสียที่มาติดต่อราชการผ่านช่องทางต่าง ๆ โดยมีวัตถุประสงค์ครอบคลุมการร้องเรียน ร้องทุกข์ การให้ข้อเสนอแนะ การให้ข้อคิดเห็น การชมเชย การร้องขอข้อมูล

“ช่องทางการรับข้อร้องเรียน ร้องทุกข์” หมายถึงช่องทางต่าง ๆ ที่ใช้ในการรับข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ เช่น ติดต่อด้วยตนเอง ติดต่อทางโทรศัพท์ เว็บไซต์ Facebook

ประเภทข้อร้องเรียน

๑. ข้อร้องเรียนการให้บริการ หมายถึงข้อไม่พึงพอใจด้านการให้บริการวิชาการ ต้องการให้ผู้ให้บริการ ปรับปรุงแก้ไขการปฏิบัติงาน ได้แก่ความไม่สะดวกในการรับบริการ ความล่าช้า ข้อผิดพลาดในการให้บริการ การเลือกปฏิบัติกับผู้รับบริการ การใช้คำพูด การดูแลต้อนรับการควบคุมอารมณ์ของผู้ปฏิบัติงาน เป็นต้น

๒. ข้อร้องเรียนประเภทอื่น ๆ หมายถึง ข้อที่ไม่พึงพอใจในด้านการบริการ วิชาการต้องการให้ผู้ให้บริการแก้ไขในด้านหลักสูตรการบริหารจัดการไม่โปร่งใส ระบบการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ เป็นต้น

ความรุนแรงข้อร้องเรียน

๑. ระดับรุนแรงมาก เป็นข้อร้องเรียนที่ผู้รับบริการไม่พึงพอใจเป็นอย่างมาก และเป็นเรื่องที่มีผลกระทบต่อภาพลักษณ์เสื่อมเสียชื่อเสียงองค์กร มีผลกระทบอย่างรุนแรงส่งผลให้ผู้รับบริการตัดสินใจไม่เลือกใช้บริการ

๒. ระดับรุนแรงปานกลาง เป็นข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการบริการ ที่สร้างความไม่พึงพอใจสำหรับผู้รับบริการ หากปล่อยทิ้งไว้จะทำให้ผู้รับบริการเลือกใช้บริการจากที่อื่น

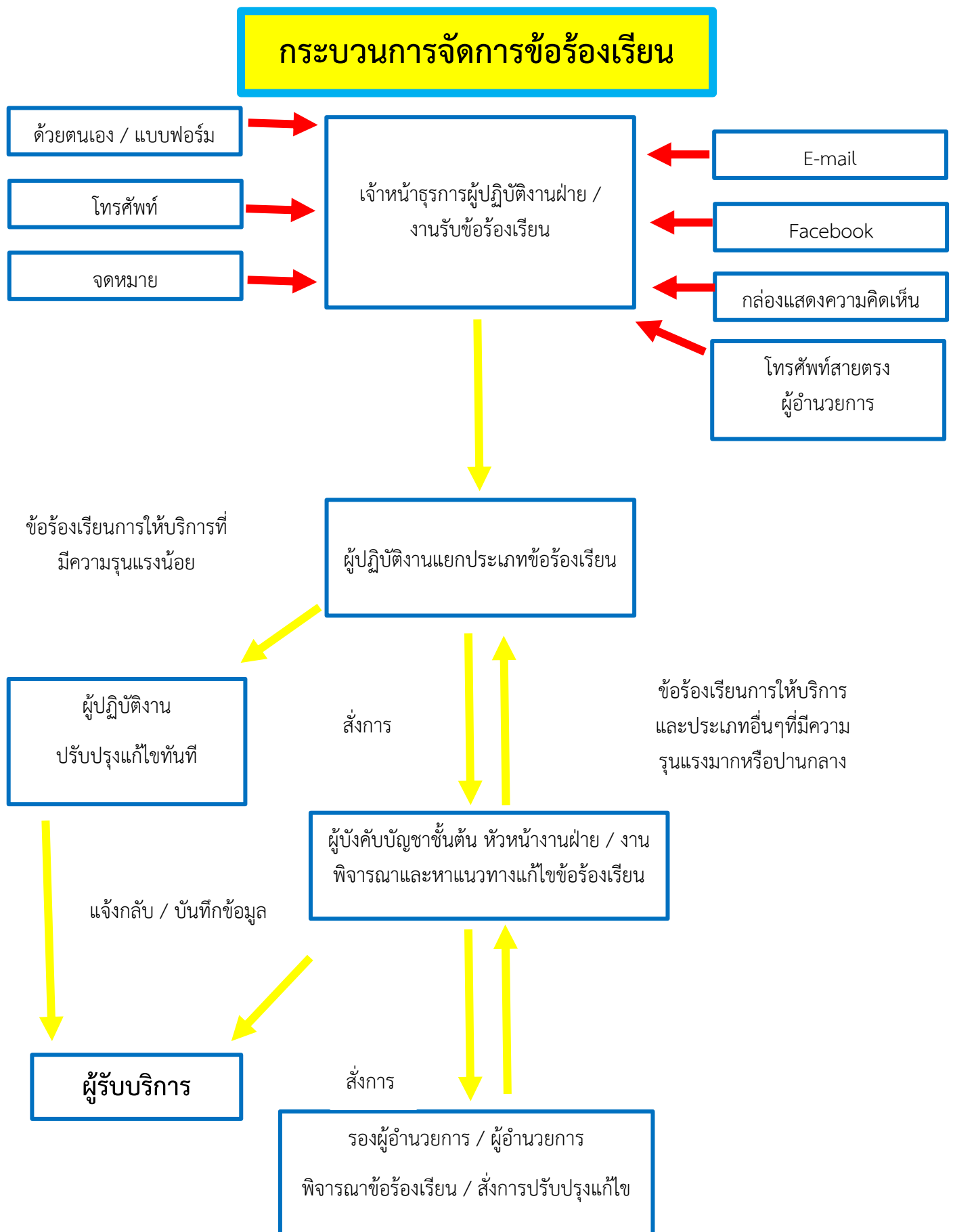
๓. ระดับรุนแรงเล็กน้อย เป็นข้อร้องเรียนที่อาจจะเกิดจากการได้รับข้อมูลไม่ครบถ้วน สมบูรณ์การมีอคติ ต่อเจ้าหน้าที่ซึ่งเป็นปัจจัยส่วนบุคคลของผู้รับบริการ

๗. ระยะเวลาเปิดให้บริการ

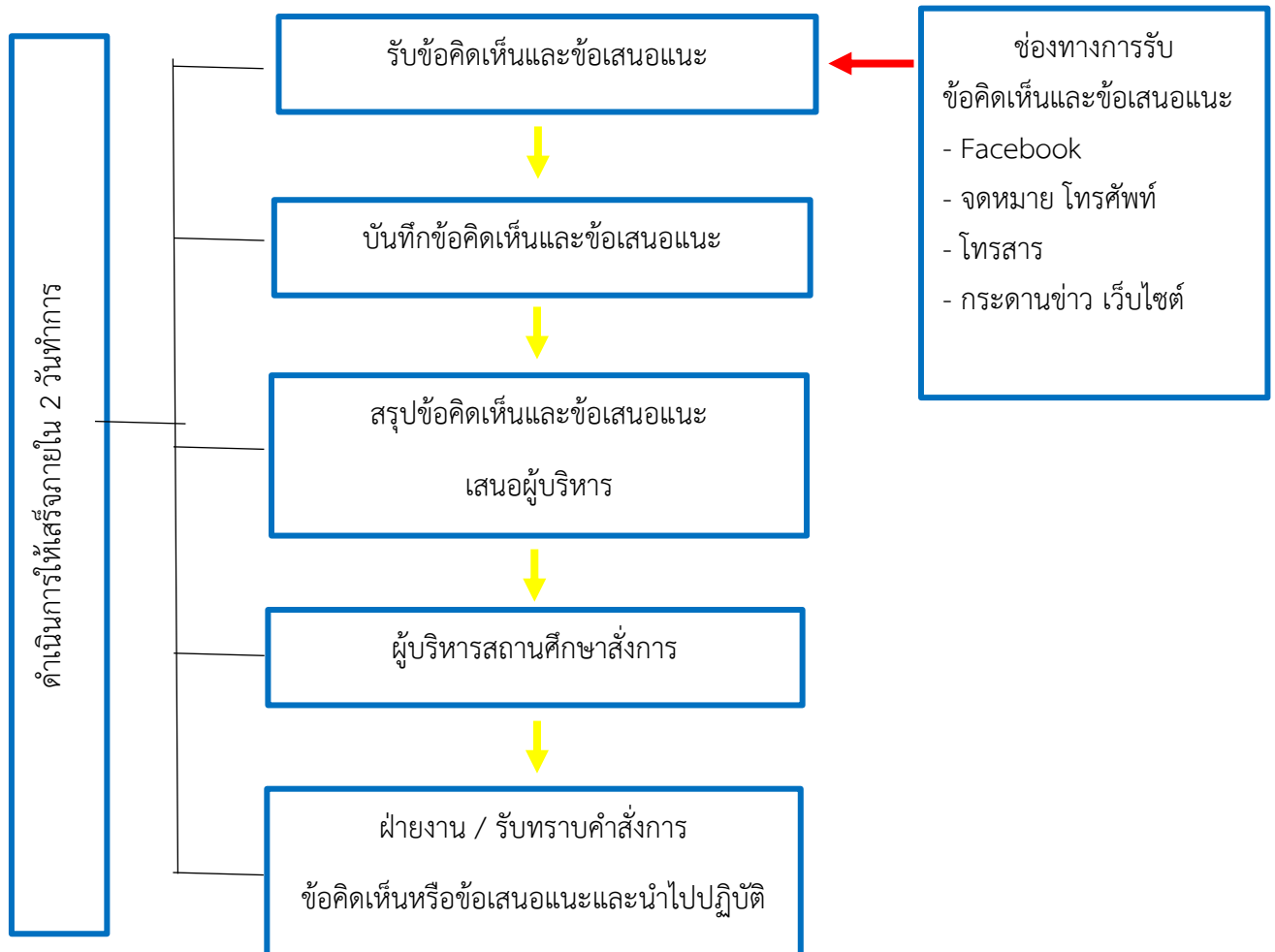
เปิดให้บริการวันจันทร์ถึงวันศุกร์(ยกเว้นวันหยุดที่ทางราชการกำหนด) ตั้งแต่เวลา ๐๘.๓๐ –

๑๖.๓๐ น.

เอกสารแนบที่ 1



ขั้นตอนการรับข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ



๙. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

การแต่งตั้งผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ของหน่วยงาน

๙.๑ จัดตั้งศูนย์ จุติรับข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ของประชาชน

๙.๒ จัดทำคำสั่งแต่งตั้งเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์

๙.๓ แจ้งผู้รับผิดชอบตามคำสั่งโรงเรียนมัธยมสิริวัณวรี ๓ ฉะเชิงเทรา

เพื่อความสะดวกในการประสานงาน

๑๐. การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียน ร้องทุกข์จากช่องทางต่างๆ

ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ที่เข้ามายังหน่วยงาน
จากช่องทางต่าง ๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการ ตรวจสอบ ช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการรับ ข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ เพื่อประสานหาทางแก้ไข ปัญหา	หมายเหตุ
ร้องเรียนด้วยตนเอง ณ ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์	วันเวลา ราชการ	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์ http://swr๓.ac.th	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนทาง Facebook โรงเรียนมัธยมสิริวัณวรี ๓ ฉะเชิงเทรา อำเภอท่าตะเียบ จังหวัดฉะเชิงเทรา	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนทางจดหมาย จำหน่ายซองถึง โรงเรียน มัธยมสิริวัณวรี ๓ ฉะเชิงเทรา ตั้งอยู่ เลขที่ ๔๐๗ หมู่ที่ ๓ ตำบลคลองตะเกรา อำเภอท่าตะเียบ จังหวัดฉะเชิงเทรา รหัสไปรษณีย์ ๒๔๑๖๐	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	
กล่องรับความคิดเห็น	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	
โทรศัพท์สายตรงผู้อำนวยการโรงเรียน โทรศัพท์๐๓๘-๕๕๖๐๖๒	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	

๑๑. การบันทึกข้อร้องเรียน

๑๑.๑ กรอกแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียน ร้องทุกข์โดยมีรายละเอียด ชื่อ – สกุล ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ ติดต่อเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์และสถานที่เกิดเหตุ

๑๑.๒ ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียนเจ้าหน้าที่ต้องบันทึกข้อร้องเรียน/ ร้องทุกข์ลงสมุดบันทึกข้อร้องเรียน ร้องทุกข์

๑๒. การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ไขข้อร้องเรียนและการแจ้งกลับผู้ร้องเรียน

๑๒.๑ กรณีเป็นการขอข้อมูลข่าวสาร ประสานหน่วยงานผู้ครอบครองเอกสาร เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องเพื่อให้ข้อมูลแก่ผู้ร้องขอได้ทันที

๑๒.๒ ข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ ที่เป็นการร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของหน่วยงาน เช่น การขอ หลักฐานทางการศึกษาการเก็บเงินระดมทรัพยากรนักเรียน เป็นต้น จัดทำบันทึกข้อความเสนอไปยังผู้บริหาร เพื่อสั่งการหน่วยงานที่เกี่ยวข้องโดยเบื้องต้นอาจโทรศัพท์แจ้งไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๑๒.๓ ข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ที่ไม่อยู่ในความรับผิดชอบของโรงเรียนมัธยมสิริวัณวรี ๓ ฉะเชิงเทรา ให้ดำเนินการประสานหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้องเพื่อให้เกิดความรวดเร็วและถูกต้อง ในการแก้ไขปัญหาต่อไป

๑๒.๔ ข้อร้องเรียนที่ส่งผลกระทบต่อหน่วยงาน เช่นกรณีผู้ร้องเรียนทำหนังสือร้องเรียนความไม่โปร่งใสในการจัดซื้อจัดจ้าง ให้เจ้าหน้าที่จัดทำบันทึกข้อความเพื่อเสนอผู้บริหารพิจารณาสั่งการไปยังหน่วยงานที่รับผิดชอบเพื่อดำเนินการตรวจสอบและแจ้งผู้ร้องเรียนทราบต่อไป

๑๓. การติดตามแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน

ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องรายงานผลการดำเนินการให้ทราบภายใน ๕ วันทำการ เพื่อเจ้าหน้าที่ศูนย์ ฯ จะได้แจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบต่อไป

๑๔. การรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

๑๔.๑ ให้รวบรวมและรายงานสรุปการจัดการข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ให้ผู้บริหารทราบทุกเดือน

๑๔.๒ ให้รวบรวมรายงานสรุปข้อร้องเรียนหลังจากสิ้นปีงบประมาณ เพื่อนำมาวิเคราะห์การจัดการข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ในภาพรวมของหน่วยงาน เพื่อใช้เป็นแนวทางในการแก้ไขปรับปรุงพัฒนาองค์กรต่อไป

๑๕. มาตรฐานงาน

การดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด กรณีได้รับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ให้ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์โรงเรียนมัธยมสิริวัณวรี ๓ ฉะเชิงเทรา ดำเนินการตรวจสอบและพิจารณาสั่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ให้แล้วเสร็จภายใน ๑๕ วันทำการ

๑๖. แบบฟอร์ม

แบบฟอร์มใบรับแจ้งเหตุเรื่องราวร้องเรียน ร้องทุกข์

๑๗. จัดทำโดย

ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์โรงเรียนมัธยมสิริวัณวรี ๓ ฉะเชิงเทรา

ภาคผนวก



แบบฟอร์มหนังสือร้องทุกข์- ร้องเรียน

เขียนที่.....

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.

เรียนผู้อำนวยการโรงเรียน.....

ข้าพเจ้า (นาย/นาง/นางสาว).....

อายุ.....ปี อยู่บ้านเลขที่..... หมู่ที่..... ตำบล.....อำเภอ.....
.....จังหวัด..... ขอร้องทุกข์- ร้องเรียน แก่ท่าน เนื่องจาก

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

เพื่อให้ดำเนินการช่วยเหลือและแก้ไขปัญหาดังนี้

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

ขอแสดงความนับถือ

(ลงชื่อ).....ผู้ร้องทุกข์ – ร้องเรียน

(.....)

หมายเลขโทรศัพท์.....