คู่มือการปฏิบัติงาน

การจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ การทุจริตและประพฤติมิชอบ

จัดทำโดย

กลุ่มบริหารงานบุคคล

โรงเรียนลำพลับพลาวิทยาคาร

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาสุรินทร์

คำนำ

คู่มือการปฏิบัติงานการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์การทุจริตและประพฤติมิชอบ ของโรงเรียนลำพลับพลาวิทยาคาร ฉบับนี้ จัดทำขึ้นเพื่อเป็นแนวทางการดำเนินการจัดการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์การทุจริตและประพฤติมิชอบ โรงเรียนลำพลับพลาวิทยาคารและเพื่อให้การดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนได้ข้อยุติ มีความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการจึงจำเป็นจะต้องมีขั้นตอน/กระบวนการ และ แนวทางในการปฏิบัติงานที่ชัดเจนและเป็นมาตรฐานเดียวกัน

ทั้งนี้ โรงเรียนลำพลับพลาวิทยาคาร ขอขอบคุณผู้มีส่วนร่วมและมีส่วนเกี่ยวข้องทุกฝ่ายในการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์การทุจริตและประพฤติมิชอบของโรงเรียนลำพลับพลาวิทยาคารจนสำเร็จลุล่วงไปได้ ด้วยดี

กลุ่มบริหารงานบุคคล โรงเรียนลำพลับพลาวิทยาคาร

สารบัญ

เรื่อง	หน้า
คำนำ	ก
สารบัญ	ข
๑. หลักการและเหตุผล	๑
๒. คำจำกัดความ	๑
๓. ประเภทข้อร้องเรียน	๒
๔. หน่วยงานที่รับผิดชอบและระยะเวลาเปิดให้บริการ	๒
๕. แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์	๒
๖. ขั้นตอนการร้องเรียน/ร้องทุกข์	๓
๗. การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่าง ๆ	๓
๘. การบันทึกข้อร้องเรียน	๔
๙. การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ไขข้อร้องเรียนและการแจ้งกลับผู้ร้องเรียน	๔
๑๐. ติดตามการแก้ไขข้อร้องเรียน	๔
๑๑. การรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน	๔
๑๒. มาตรฐานงาน	๔
๑๓. แบบฟอร์ม	๔
แบบฟอร์มใบแจ้งเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	๕

คู่มือการปฏิบัติงานการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์การทุจริตและประพฤติมิชอบ โรงเรียนลำพลับพลาวิทยาคาร

๑. หลักการและเหตุผล

การทุจริต (corruption) เป็นพฤติกรรมการใช้อำนาจให้ได้มาหรือการใช้ทรัพย์สินที่มีอยู่ในทางมิชอบ เพื่อประโยชน์ต่อตนเองหรือพวกพ้อง ซึ่งก่อให้เกิดความเสียหายต่อประโยชน์ส่วนรวม การทุจริตในปัจจุบัน เกิดขึ้นได้หลายรูปแบบ อาทิ การมีผลประโยชน์ทับซ้อน การรับสินบนไม่ว่าจะเป็นของขวัญหรือผลประโยชน์อื่นใด การปกปิดข้อเท็จจริง การขัดขวางกระบวนการยุติธรรม เป็นต้น การกระทำดังกล่าว ถือว่าเป็นการทุจริตต่อหน้าที่ตามพระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญ ว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต พ.ศ. ๒๕๖๑ ซึ่งหากเกิดการทุจริตขึ้นในหน่วยงาน จะทำให้การบริหารงานขาดประสิทธิภาพ เกิดความไม่เป็นธรรม และส่งผลกระทบต่อผลประโยชน์ของรัฐและผลประโยชน์สาธารณะ รวมทั้งทำให้ผู้เรียน ผู้ปกครอง ชุมชนขาดความไว้วางใจ ขาดความเชื่อมั่นและศรัทธาในการใช้อำนาจหน้าที่ของเจ้าพนักงานของรัฐ ท้ายที่สุดทำให้เกิดการร้องเรียนการทุจริตในหน่วยงานขึ้น

โรงเรียนลำพลับพลาวิทยาคาร จึงได้ตระหนักถึงความโปร่งใสรวดเร็วตรวจสอบได้ และเป็นไปตามพระราชกฤษฎีกา ว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ซึ่งได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการ มุ่งให้ เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนให้ เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชนเกิด ผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการที่มีประสิทธิภาพ และเกิด ความคุ้มค่าในการให้บริการไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อ สถานการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวก และได้รับการตอบสนองความต้องการและมีการ ประเมินผลการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ

ดังนั้น โรงเรียนลำพลับพลาวิทยาคาร จึงได้จัดทำคู่มือการปฏิบัติงานการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เพื่อเป็นแนวทางการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียน โรงเรียนลำพลับพลาวิทยาคาร และเพื่อให้การดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนได้ข้อยุติ มีความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ ตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการ จึงจำเป็นจะต้องมีขั้นตอน/กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานที่ชัดเจนและเป็นมาตรฐานเดียวกันเพื่อรับแจ้งปัญหาความเดือดร้อนของ ประชาชน ปัญหาการทุจริต และการไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการปฏิบัติงานของข้าราชการครูและบุคลากร ทางการศึกษาของโรงเรียนลำพลับพลาวิทยาคาร ตลอดจนการดำเนินการแก้ไขปัญหาดังกล่าวอย่างมีประสิทธิภาพเป็นรูปธรรม โดยมุ่งหวังให้การบริหารระบบราชการและการบริการประชาชนเป็นไปด้วยความถูกต้อง บริสุทธิ์ ยุติธรรม และเกิดประโยชน์สูงสุดในการดำเนินงาน

๒. คำจำกัดความ

“ผู้รับบริการ” หมายถึง ผู้ที่มารับบริการจากโรงเรียนลำพลับพลาวิทยาคาร

“ผู้มีส่วนได้เสียภายใน” หมายถึง บุคลากรในโรงเรียนลำพลับพลาวิทยาคาร ตั้งแต่ระดับผู้บริหารโรงเรียนลำพลับพลาวิทยาคาร ครูและบุคลากรทางการศึกษา ไปจนถึงลูกจ้าง/พนักงานจ้าง ที่ทำงานให้กับโรงเรียนลำพลับพลาวิทยาคาร

"ผู้มีส่วนได้เสียภายนอก" หมายถึง คณะกรรมการสถานศึกษา ผู้ปกครอง ผู้นำชุมชน องค์กรปกครอง ส่วนท้องถิ่น คู่ค้า คู่สัญญา ผู้รับจ้าง ประชาชน ที่มารับบริการหรือมาติดต่อตามภารกิจของโรงเรียนลำพลับพลาวิทยาคาร

"การจัดการข้อร้องเรียน" หมายถึง การจัดการในเรื่องข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์/ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น/คำชมเชย/การสอบถามหรือการร้องขอข้อมูล

"ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์" หมายถึง ประชาชนทั่วไป/ผู้มีส่วนได้เสียที่มาติดต่อราชการผ่านช่องทางต่าง ๆ โดยมีวัตถุประสงค์ครอบคลุมการร้องเรียน/ร้องทุกข์/การให้ข้อเสนอแนะ/การให้ข้อคิดเห็น/การชมเชย/การร้องขอข้อมูล

"ช่องทางการรับข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์" หมายถึง ช่องทางต่าง ๆ ที่ใช้ในการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เช่น ติดต่อด้วยตนเอง/การติดต่อทางโทรศัพท์/การส่งจดหมาย/เว็บไซต์/เฟซบุ๊ค/กล่องรับความคิดเห็น

๓. ประเภทข้อร้องเรียน

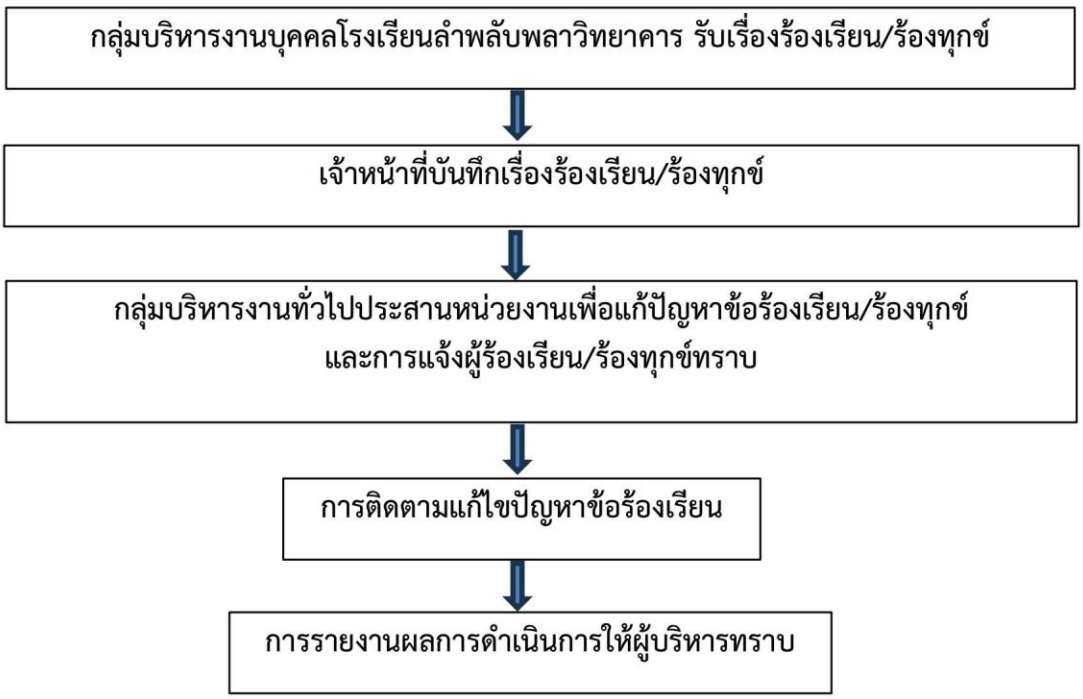
๑) ข้อร้องเรียนการให้บริการ หมายถึง ข้อไม่พึงพอใจด้านการให้บริการ ต้องการให้ผู้ให้บริการปรับปรุงแก้ไขการปฏิบัติงาน ได้แก่ ความไม่สะดวกในการรับบริการ ความล่าช้า ข้อผิดพลาดในการ ให้บริการ การเลือกปฏิบัติกับผู้รับบริการ การใช้คำพูด การดูแลต้อนรับ การควบคุมอารมณ์ของผู้ปฏิบัติงาน เป็นต้น

๒) ข้อร้องเรียนประเภทอื่น ๆ หมายถึง ข้อที่ไม่พึงพอใจในด้านการบริหารจัดการ การดำเนินงาน และอื่น ๆ ที่ต้องการให้ผู้บริหาร ครูและบุคลากรทางการศึกษา ไปจนถึงลูกจ้าง/พนักงานจ้าง แก้ไข ในด้านต่าง ๆ เช่น หลักสูตร การบริหารจัดการไม่โปร่งใส ระบบการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ เป็นต้น

๔. หน่วยงานที่รับผิดชอบและระยะเวลาเปิดให้บริการ

กลุ่มบริหารงานบุคคล ให้บริการวันจันทร์ - วันศุกร์ (เว้นวันหยุดราชการ) เวลา ๐๘.๓๐ – ๑๖.๓๐ น.

๕. แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์



๖. ขั้นตอนการร้องเรียน/ร้องทุกข์

๖.๑ ข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ต้องมีสาระสำคัญดังต่อไปนี้

๑. ชื่อและที่อยู่ของผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์
๒. ชื่อหน่วยงานหรือเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องที่เป็นเหตุแห่งการร้องเรียน/ร้องทุกข์
๓. การกระทำทั้งหลายที่เป็นเหตุแห่งการร้องเรียน/ร้องทุกข์ พร้อมทั้งข้อเท็จจริงหรือพฤติการณ์ตามสมควรเกี่ยวกับการกระทำดังกล่าว
๔. คำขอของผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์
๕. ลายมือชื่อของผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์
๖. ระบุวัน เดือน ปีที่เกิดเหตุร้องเรียน/ร้องทุกข์
๗. เอกสารหลักฐานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง เช่น พยานเอกสาร พยานวัตถุ พยานบุคคล (ถ้ามี)

๖.๒ กรณีการร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่มีลักษณะเป็นบัตรสนเท่ห์ จะรับพิจารณาเฉพาะรายที่ระบุหลักฐานกรณีแวดล้อมปรากฏชัดแจ้ง ตลอดจนชี้พยานบุคคลแน่นอนเท่านั้น

๖.๓ กรณีที่มีผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ด้วยวาจาหรือทางโทรศัพท์ ให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบสอบถามและบันทึกข้อมูลดังกล่าวให้ครบถ้วน หรือแจ้งผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ทำเป็นหนังสือส่งมายังกลุ่มบริหารงานบุคคล โรงเรียนลำพลับพลาวิทยาคาร

๖.๔ ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์และผู้ถูกร้องเรียน/ร้องทุกข์ต้องจัดเก็บเป็นความลับ

๖.๕ เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่อาจไม่รับพิจารณา

- ข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่ไม่มีรายการตามข้อ ๖.๑

๗. การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์จากช่องทางต่าง ๆ

ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่เข้ามายังหน่วยงานจากช่องทางต่าง ๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์เพื่อประสานหาทางแก้ไขปัญหา	หมายเหตุ
ร้องเรียนด้วยตนเอง ณ กลุ่มบริหารงานบุคคล โรงเรียนลำพลับพลาวิทยาคาร	วันเวลาราชการ	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนทางจดหมาย จ่าหน้าซองถึง กลุ่มบริหารงานบุคคลโรงเรียนลำพลับพลาวิทยาคาร เลขที่ ๑๔๔ หมู่ ๑๑ ต.ชุมพลบุรี อ.ชุมพลบุรี จ.สุรินทร์ ๓๒๑๙๐	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนทางโทรศัพท์ ๐๙๓ ๓๕๓ ๗๗๕๗	วันเวลาราชการ	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์ : http://www.lampabpla.ac.th/contact	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนทางเพจ Facebook https://www.facebook.com/profile.php?id=๑๐๐๐๓๑๙๔๔๐๘๔๓๘๗&mibextid=ZbWKwL	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนทางอีเมล์ LPK.seasao๓๓@gmail.com	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	

๘. การบันทึกข้อร้องเรียน

๘.๑ กรอกแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ โดยมีรายละเอียด ชื่อ-สกุลผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ติดต่อ เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ และสถานที่เกิดเหตุ

๘.๒ ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียน เจ้าหน้าที่ต้องบันทึกข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ลงสมุดบันทึกข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์

๙. การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ปัญหาข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ และการแจ้งผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ทราบ

๙.๑ กรณีเป็นการขอข้อมูลข่าวสาร ประสานฝ่าย/งานผู้ครอบครองเอกสาร เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องเพื่อให้ข้อมูลแก่ผู้ร้องขอได้ทันที

๙.๒ ข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่เป็นการร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของหน่วยงาน เช่น การขอหลักฐานทางการศึกษา การเก็บเงินระดมทรัพยากรนักเรียน เป็นต้น จัดทำบันทึกข้อความเสนอไปยังผู้บริหารเพื่อสั่งการฝ่าย/งานที่เกี่ยวข้อง โดยเบื้องต้นอาจโทรศัพท์แจ้งไปยังฝ่าย/งานที่เกี่ยวข้อง

๙.๓ ข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่ไม่อยู่ในความรับผิดชอบของโรงเรียนลำพลับพลาวิทยาคาร ให้ดำเนินการประสาน หน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้เกิดความรวดเร็วและถูกต้อง ในการแก้ไขปัญหาต่อไป

๙.๔ ข้อร้องเรียนด้านการทุจริต เช่น กรณีผู้ร้องเรียนทำหนังสือร้องเรียนความไม่โปร่งใสในการจัดซื้อจัดจ้าง การเรียกรับเงินเพื่อแลกกับสิทธิประโยชน์ต่าง ๆ เป็นต้น ให้เจ้าหน้าที่จัดทำบันทึกข้อความเพื่อเสนอผู้บริหารพิจารณาสั่งการไปยังฝ่าย/งานที่รับผิดชอบ เพื่อดำเนินการตรวจสอบ และแจ้งผู้ร้องเรียนทราบต่อไป

๑๐.การติดตามแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน

ให้ฝ่าย/งานที่เกี่ยวข้องรายงานผลการดำเนินการให้ทราบภายใน ๕ วันทำการ เพื่อกลุ่มบริหารงานบุคคล โรงเรียนลำพลับพลาวิทยาคาร จะได้แจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบต่อไป

๑๑.การรายงานผลการดำเนินการให้ผู้บริหารทราบ

๑๑.๑ กลุ่มบริหารงานบุคคล โรงเรียนลำพลับพลาวิทยาคาร รวบรวม และรายงานสรุปการจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ให้ผู้บริหารโรงเรียนทราบทุกเดือน

๑๑.๒ กลุ่มบริหารงานบุคคล โรงเรียนลำพลับพลาวิทยาคาร รวบรวมรายงานสรุปข้อร้องเรียนหลังจากสิ้น ปีงบประมาณ เพื่อนำมาวิเคราะห์การจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ในภาพรวมของหน่วยงาน เพื่อใช้เป็น แนวทางในการแก้ไข ปรับปรุง พัฒนา องค์กรต่อไป

๑๒.มาตรฐานงาน

การดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด กรณีได้รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ให้กลุ่มบริหารงานบุคคล โรงเรียนลำพลับพลาวิทยาคาร ดำเนินการตรวจสอบและพิจารณาส่ง เรื่องให้ฝ่าย/งานที่เกี่ยวข้อง ดำเนินการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ให้แล้วเสร็จภายใน ๑๕ วันทำการ

๑๓.แบบฟอร์มการแจ้งเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

แบบฟอร์มการแจ้งเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์
กลุ่มบริหารงานบุคคล โรงเรียนลำพลับพลาวิทยาคาร

เขียนที่ .....
วันที่ ..... เดือน ..... พ.ศ. .....

เรื่อง .....
เรียน ผู้อำนวยการโรงเรียนลำพลับพลาวิทยาคาร
ข้าพเจ้า นาย/นาง/นางสาว/อื่น ๆ (โปรดระบุ) ..... ชื่อ-สกุล .....อายุ ..... ปี
เลขที่บัตรประชาชน ..... อาชีพ ..... ที่อยู่.....
โทรศัพท์ ..... โทรสาร(ถ้ามี) ..... E-Mail (ถ้ามี) .....
รายละเอียดเรื่องร้องเรียน : .....
บุคคลที่ต้องการร้องเรียน : (ชื่อ – สกุล) .....
หน่วยงานราชการที่ต้องการร้องเรียน : .....
หัวข้อปัญหา : ..... วันที่พบปัญหา ..... /..... /.....
รายละเอียดปัญหา
.....
.....
.....
.....
เอกสารหลักฐานต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง ได้แก่
.....
.....
.....
ข้าพเจ้าต้องการให้โรงเรียนลำพลับพลาวิทยาคาร ดำเนินการ ดังนี้
.....
.....
.....
ช่องทางในการแจ้งกลับ : ( ) ตามที่อยู่ที่แจ้ง ( ) โทรศัพท์มือถือ ( ) E-Mail ( ) โทรสาร ( ) อื่น ๆ (โปรดระบุ).....

ขอรับรองว่า ข้อความข้างต้นเป็นความจริงทุกประการ

ลงชื่อ .....
(.....)

ส่วนของเจ้าหน้าที่

เรื่องร้องเรียนลำดับที่ ..... มีเอกสารแนบหรือไม่( ) มี ..... แผ่น/เล่ม ( ) ไม่มี
วันที่รับเรื่อง ..... เวลา ..... น. เจ้าหน้าที่ผู้รับเรื่อง .....
เจ้าหน้าที่บันทึกข้อมูล ..... วันที่บันทึก ..... เวลา.....น.