

คู่มือการดำเนินงาน
เรื่อง แนวปฏิบัติการจัดการร้องเรียนการทุจริตและ
ประพฤติมิชอบของบุคลากรในสถานศึกษา

โรงเรียนชุมชนบ้านวังเพิ่ม
สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษากาญจนบุรี เขต 5

คำนำ

คู่มือการปฏิบัติงานรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตของโรงเรียนชุมชนบ้านวังเพิ่มฉบับนี้ จัดทำขึ้นเพื่อเป็นแนวทางการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ของศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบโรงเรียนชุมชนบ้านวังเพิ่มทั้งนี้ การจัดการข้อร้องเรียนจนได้ข้อยุติ ให้ความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ เพื่อตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการ จำเป็นจะต้องมีขั้นตอน/กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานที่ชัดเจนและเป็นมาตรฐานเดียวกัน

โรงเรียนชุมชนบ้านวังเพิ่ม
สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาขอนแก่น เขต 5

สารบัญ

เรื่อง	หน้า
คำนำ	
สารบัญ	
1. หลักการและเหตุผล	
2. การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบโรงเรียน.....	
3. สถานที่ตั้ง	
4. หน้าที่ความรับผิดชอบ	
5. วัตถุประสงค์	
6. คำจำกัดความ	
7. ระยะเวลาเปิดให้บริการ	
8. แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ	
9. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	
10. การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบจากช่องทางต่าง ๆ	
11. การบันทึกข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ	
12. การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ไขข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ และการแจ้งกลับผู้ร้องเรียน	
13. ติดตามการแก้ไขข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ	
14. การรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ของหน่วยงาน	
15. มาตรฐานงาน	
16. แบบฟอร์ม	
17. จัดทำโดย	
แบบฟอร์มใบรับแจ้งเหตุเรื่องราวร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ	

คู่มือการปฏิบัติงานรับเรื่องราวร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบโรงเรียนชุมชนบ้านวังเพิ่ม

1. หลักการและเหตุผล

พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการมุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการที่มีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการและมีการประเมินผลการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ

2. การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบโรงเรียนชุมชนบ้านวังเพิ่ม

เพื่อให้การบริหารระบบราชการเป็นไปด้วยความถูกต้อง บริสุทธิ์ ยุติธรรม ควบคู่กับการพัฒนาบำบัดทุกข์บำรุงสุขตลอดจนดำเนินการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ด้วยความรวดเร็วประสิทธิผลสัมฤทธิ์อย่างเป็นรูปธรรม อีกทั้งเพื่อเป็นศูนย์รับแจ้งเบาะแสการทุจริตและประพฤติมิชอบ หรือไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ โรงเรียนชุมชนบ้านวังเพิ่ม จึงได้จัดตั้งศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบขึ้น ซึ่งในกรณีการร้องเรียนที่เกี่ยวกับบุคคล จะมีการเก็บรักษาเรื่องราวไว้เป็นความลับและปกปิดชื่อผู้ร้องเรียน เพื่อมิให้ผู้ร้องเรียนได้รับผลกระทบและได้รับความเดือดร้อนจากการร้องเรียน

3. สถานที่ตั้ง

ตั้งอยู่ ณ โรงเรียนชุมชนบ้านวังเพิ่ม เลขที่ 340 หมู่ 12 ตำบล วังเพิ่ม อำเภอสี่ชมพู จังหวัด ขอนแก่น

4. หน้าที่ความรับผิดชอบ

เป็นศูนย์กลางในการรับเรื่องราวร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ และให้บริการข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษา รับเรื่องปัญหาความต้องการและข้อเสนอแนะของผู้ปกครองนักเรียนและประชาชน

5. วัตถุประสงค์

1. เพื่อให้การดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบโรงเรียนชุมชนบ้านวังเพิ่ม มีขั้นตอน / กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน
2. เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอและมีประสิทธิภาพ

6. คำจำกัดความ

"ผู้รับบริการ" หมายถึง ผู้ที่มารับบริการจากส่วนราชการและประชาชนทั่วไป

"ผู้มีส่วนได้เสีย" หมายถึง ผู้ที่ได้รับผลกระทบ ทั้งทางบวกและทางลบ ทั้งทางตรงและทางอ้อม จากการดำเนินการของส่วนราชการ เช่น ผู้ปกครองนักเรียนและประชาชนในโรงเรียนชุมชนบ้านวังเพิ่ม

"การจัดการข้อร้องเรียน" มีความหมายครอบคลุมถึงการจัดการในเรื่องข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ/ร้องทุกข์/ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น/คำชมเชย/การสอบถามหรือการร้องขอข้อมูล

"ผู้ร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ" หมายถึง ประชาชนทั่วไป / ผู้มีส่วนได้เสียที่มาติดต่อราชการผ่านช่องทางต่าง ๆ โดยมีวัตถุประสงค์ครอบคลุมการร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ/ร้องทุกข์/การให้ข้อเสนอแนะ/การให้ข้อคิดเห็น/การชมเชย/การร้องขอข้อมูล

"ช่องทางการรับข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ" หมายถึง ช่องทางต่าง ๆ ที่ใช้ในการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ / ร้องทุกข์ เช่น ติดต่อด้วยตนเอง / ติดต่อทางโทรศัพท์ / เว็บไซต์/ Face Book

ประเภทข้อร้องเรียน

1. ข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ หมายถึง ข้อที่แสดงให้เห็นว่าบุคลากรของสถานศึกษามีพฤติกรรมทุจริตและประพฤติมิชอบ ไม่มีความโปร่งใสในการดำเนินงาน
2. ข้อร้องเรียนการให้บริการ หมายถึง ข้อไม่พึงพอใจด้านการให้บริการวิชาการต้องการให้ผู้ให้บริการปรับปรุงแก้ไขการปฏิบัติงาน ได้แก่ ความไม่สะดวกในการรับบริการ ความล่าช้า ข้อผิดพลาดในการให้บริการการเลือกปฏิบัติกับผู้รับบริการ การใช้คำพูด การดูแคลต่อนรับ การควบคุมอารมณ์ของผู้ปฏิบัติงาน เป็นต้น
3. ข้อร้องเรียนประเภทอื่น ๆ หมายถึง ข้อที่ไม่พึงใจในด้านการบริการวิชาการต้องการให้ผู้ให้บริการแก้ไขด้านหลักสูตรการบริหารจัดการไม่โปร่งใส ระบบการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ เป็นต้น

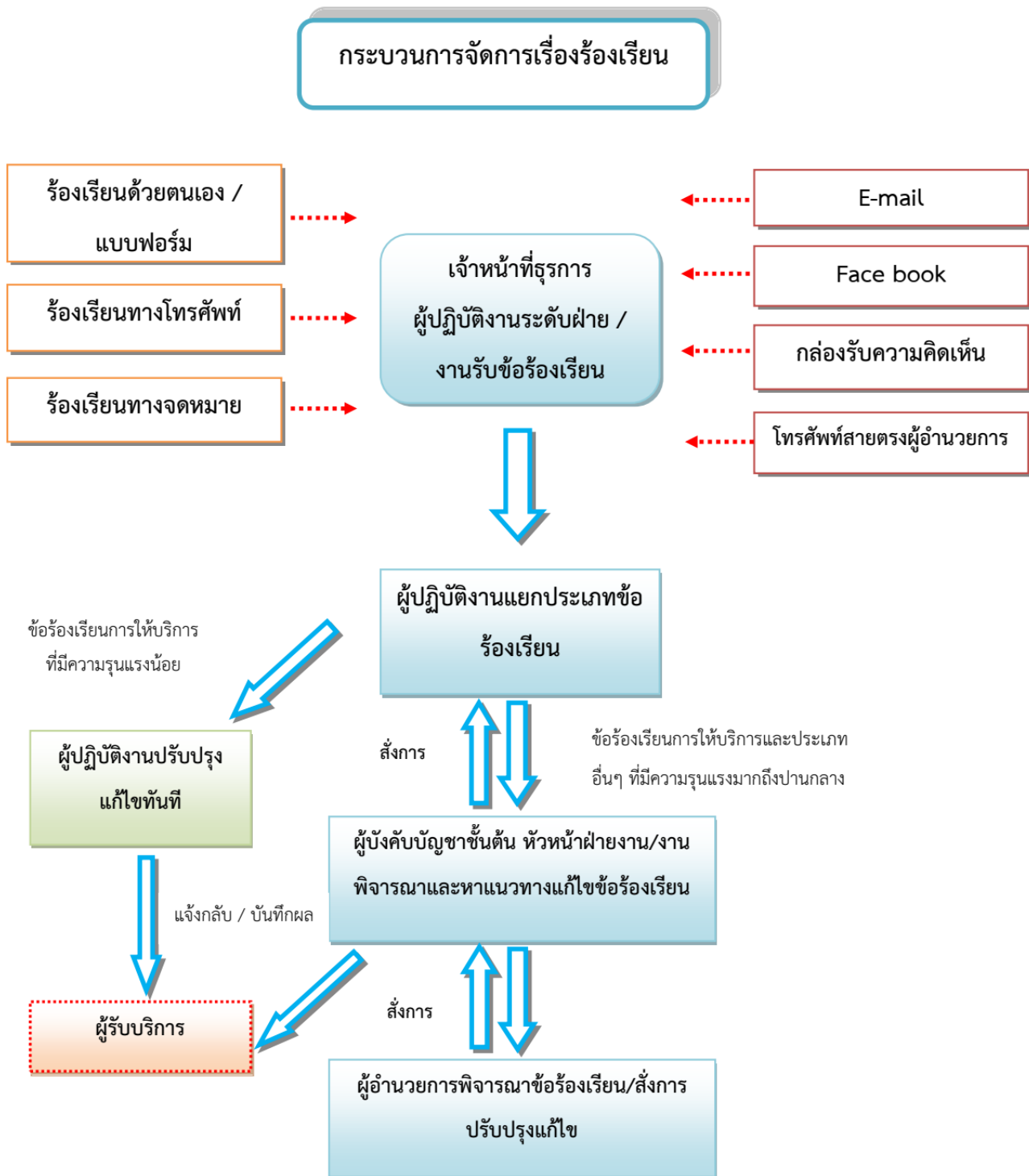
ความรุนแรงข้อร้องเรียน

1. ระดับรุนแรงมาก เป็นข้อร้องเรียนผู้รับบริการไม่พึงพอใจอย่างมาก และเป็นเรื่องที่มีผลกระทบภาพลักษณ์เสื่อมเสียชื่อเสียงองค์กร มีผลกระทบอย่างรุนแรงส่งผลให้ผู้รับบริการตัดสินใจไม่เลือกใช้บริการ
2. ระดับรุนแรงปานกลาง เป็นข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการบริการ ที่สร้างความไม่พึงพอใจสำหรับผู้รับบริการหากปล่อยทิ้งไว้จะทำให้ผู้รับบริการเลือกใช้บริการจากที่อื่น
3. ระดับรุนแรงเล็กน้อย เป็นข้อร้องเรียนอาจจะเกิดจากการได้รับข้อมูลไม่ครบถ้วนสมบูรณ์ การมีอคติต่อเจ้าหน้าที่ ซึ่งเป็นปัจจัยส่วนบุคคลของผู้รับบริการ

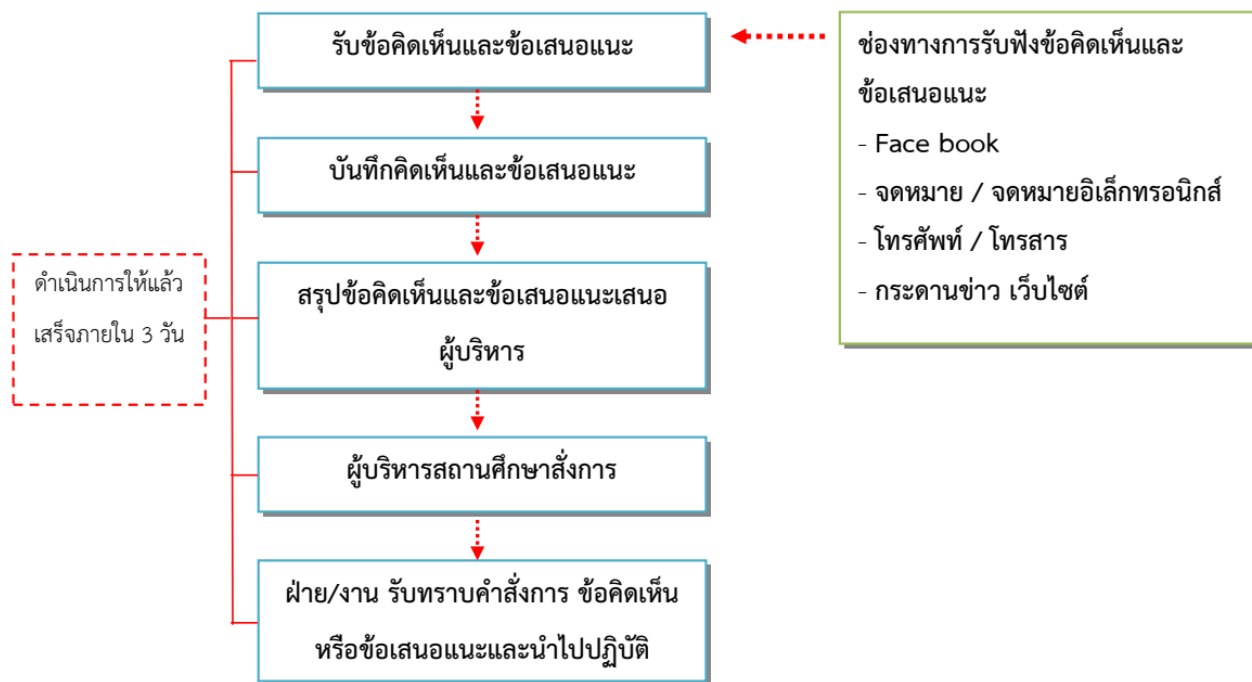
7. ระยะเวลาเปิดให้บริการ

เปิดให้บริการวันจันทร์ ถึง วันศุกร์ (ยกเว้นวันหยุดที่ทางราชการกำหนด ตั้งแต่เวลา 08.30 - 16.30 น.

8. แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ



ขั้นตอนการรับข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ



9. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

การแต่งตั้งผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ / ร้องทุกข์ ของหน่วยงาน

9.1 จัดตั้งศูนย์ / จุดรับข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ / ร้องทุกข์ ของประชาชน

9.2 จัดทำคำสั่งแต่งตั้งเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์

9.3 แจ้งผู้รับผิดชอบตามคำสั่งโรงเรียนชุมชนบ้านวังเพิ่ม เพื่อความสะดวกในการประสานงาน

10. การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ / ร้องทุกข์ จากช่องทางต่าง ๆ

ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ / ร้องทุกข์ ที่เข้ามายังหน่วยงานจากช่องทางต่าง ๆ โดยมี ข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องเรียนเพื่อประสานหาทางแก้ไขปัญหา	หมายเหตุ
ร้องเรียนด้วยตนเอง ณ ศูนย์รับเรื่องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ	วันเวลาราชการ	ภายใน 1 วันทำการ	
ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์โรงเรียนชุมชนบ้านวังเพิ่ม	ทุกวัน	ภายใน 1 วันทำการ	
ร้องเรียนทาง Face Book งานประชาสัมพันธ์โรงเรียนชุมชนบ้านวังเพิ่ม	ทุกวัน	ภายใน 1 วันทำการ	
ร้องเรียนทางจดหมายเจ้าหน้าที่ของถึง โรงเรียนชุมชนบ้านวังเพิ่ม	ทุกวัน	ภายใน 1 วันทำการ	
กล่องรับความคิดเห็น	ทุกวัน	ภายใน 1 วันทำการ	
โทรศัพท์	ทุกวัน	ภายใน 1 วันทำการ	

11. การบันทึกข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

11.1 กรอกรูปแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ / ร้องทุกข์ โดยมีรายละเอียด ชื่อ-สกุลที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ติดต่อ เรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ/ร้องทุกข์ และสถานที่เกิดเหตุ

11.2 ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียน เจ้าหน้าที่ต้องบันทึกข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ / ร้องทุกข์ ลงสมุดบันทึกข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ / ร้องทุกข์

12. การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ปัญหาข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ / ร้องทุกข์ และการแจ้งผู้ร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ / ร้องทุกข์ทราบ

12.1 กรณีเป็นการขอข้อมูลข่าวสาร ประสานหน่วยงานผู้ครอบครองเอกสาร เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องเพื่อให้ข้อมูลแก่ผู้ร้องขอได้ทันที

12.2 ข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ / ร้องทุกข์ ที่เป็นการร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของหน่วยงาน เช่นการขอหลักฐานทางการศึกษา การเก็บเงินระดมทรัพยากรนักเรียน เป็นต้น จัดทำบันทึกข้อความเสนอไปยังผู้บริหารเพื่อส่งการหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง โดยเบื้องต้นอาจโทรศัพท์แจ้งไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

12.3 ข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ / ร้องทุกข์ ที่ไม่อยู่ในความรับผิดชอบของ โรงเรียนชุมชนบ้านวังเพิ่ม ให้ดำเนินการประสานหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้เกิดความรวดเร็วและถูกต้อง ในการแก้ไขปัญหาต่อไป

12.4 ข้อร้องเรียนที่ส่งผลกระทบต่อหน่วยงาน เช่น กรณี ผู้ร้องเรียนทำหนังสือร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ความไม่โปร่งใสในการจัดซื้อจัดจ้าง ให้เจ้าหน้าที่จัดทำบันทึกข้อความเพื่อเสนอผู้บริหารพิจารณาสั่งการไปยังหน่วยงานที่รับผิดชอบ เพื่อดำเนินการตรวจสอบและแจ้งผู้ร้องเรียนทราบ ต่อไป

13. การติดตามแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน

ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องรายงานผลการดำเนินการให้ทราบภายใน 5 วันทำการ เพื่อเจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ จะได้แจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบ ต่อไป

14. การรายงานผลการดำเนินการให้ผู้บริหารทราบ

14.1 ให้รวบรวมและรายงานสรุปการจัดการข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ/ร้องทุกข์ ให้ผู้บริหารทราบทุกเดือน

14.2 ให้รวบรวมรายงานสรุปข้อร้องเรียนหลังจากสิ้นปีงบประมาณ เพื่อนามาวิเคราะห์การจัดการข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ / ร้องทุกข์ ในภาพรวมของหน่วยงาน เพื่อใช้เป็นแนวทางในการแก้ไข ปรับปรุง พัฒนาองค์กร ต่อไป

15. มาตรฐานงาน

การดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ / ร้องทุกข์ ให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด กรณีได้รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ / ร้องทุกข์ ให้ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์โรงเรียนชุมชนบ้านวังเพิ่ม ดำเนินการตรวจสอบและพิจารณาส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ดำเนินการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ให้แล้วเสร็จภายใน 15 วันทำการ

16. แบบฟอร์ม

แบบฟอร์มใบรับแจ้งเหตุเรื่องราวร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ / ร้องทุกข์

17. จัดทำโดย

ศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบโรงเรียนชุมชนบ้านวังเพิ่ม

แบบฟอร์มรับข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ
รับข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ/ ร้องทุกข์ From for complaints

แบบฟอร์มนี้มีไว้สำหรับการรับข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบต่างๆ โดยข้อมูลต่าง ๆ ที่ท่านกรอกผ่านแบบฟอร์มนี้จะถูก เก็บเป็นความลับ ชื่อ ที่อยู่ เบอร์โทรศัพท์และอีเมลของท่านมีไว้เพื่อติดต่อกลับ ทางคณะผู้บริหารจะนำข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบและข้อเสนอแนะไปปรับปรุงการให้บริการของโรงเรียน.....ต่อไป

1.รายละเอียดเกี่ยวกับตัวท่าน

1.1 ชื่อ.....นามสกุล.....

1.2 รหัสเลขประจำตัวประชาชน.....

1.3 อายุ..... ปี

2.รายละเอียดสำหรับการติดต่อ

2.1 เบอร์โทรศัพท์มือถือ.....

2.2 อีเมล.....

3.รายละเอียดของการร้องเรียน

3.1 ประเภทของข้อร้องเรียน.....

3.2 ชื่อหัวข้อเรื่องที่ร้องเรียน.....

3.3 เนื้อความ.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ลงชื่อ.....

(.....)

หมายเหตุ : ท่านจำเป็นต้องกรอกข้อมูลทุกข้อให้ครบถ้วนจึงถือเป็นข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

ช่องทางแจ้งเรื่องร้องเรียนการทุจริต และประพฤติมิชอบ โรงเรียนชุมชน บ้านวังเพิ่ม



เข้าสู่ระบบ
ร้องเรียนการทุจริต
และประพฤติมิชอบ



แจ้งเรื่องร้องเรียนการทุจริต และประพฤติมิชอบ ได้ที่



ติดต่อด้วยตนเอง
ที่โรงเรียนชุมชนบ้านวังเพิ่ม





โทรศัพท์
0917215266
(คำปัญญา.ผอ ชัยคำดี)
0949522541
(รองปฏิภัทรพงษ์ ทรงชัย)



โรงเรียนชุมชนบ้านวังเพิ่ม



ร้องเรียนผ่าน Website
Chumchonbanwangpoem.kkn5.g



ตู้รับความคิดเห็น
หน้าโรงเรียนชุมชนบ้านวังเพิ่ม



ร้องเรียนทางจดหมาย
โรงเรียนชุมชนบ้านวังเพิ่ม เลขที่ 340 หมู่ 12
ตำบล วังเพิ่ม อำเภอสี่หมุ่น
จังหวัดขอนแก่น 40220

