



คู่มือแนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียน การทุจริตและประพฤติมิชอบ



โรงเรียนวาริชวิทยา
อำเภовาริชภูมิ จังหวัดสกลนคร
สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาสกลนคร

คำนำ

คู่มือแนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของโรงเรียนวาริชวิทยานี้จัดทำขึ้นเพื่อเป็นแนวทางการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนของศูนย์ร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของโรงเรียนวาริชวิทยา ทั้งนี้เพื่อการจัดการข้อร้องเรียนจนได้ข้อยุติ ให้มีความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ เพื่อตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการ จำเป็นจะต้องมีขั้นตอน/กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานที่ชัดเจนและเป็นมาตรฐานเดียวกัน

โรงเรียนวาริชวิทยา

สารบัญ

เรื่อง	หน้า
คำนำ	
สารบัญ	
๑. หลักการและเหตุผล	๑
๒. การจัดตั้งศูนย์ร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของโรงเรียนวาริชวิทยา	๑
๓. สถานที่ตั้ง	๑
๔. หน้าที่ความรับผิดชอบ	๑
๕. วัตถุประสงค์	๑
๖. คำจำกัดความ	๑
๗. ระยะเวลาเปิดให้บริการ	๒
๘. แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์	๓
๙. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	๕
๑๐. การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่าง ๆ	๕
๑๑. การบันทึกข้อร้องเรียน	๖
๑๒. การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ไขข้อร้องเรียนและการแจ้งกลับผู้ร้องเรียน	๖
๑๓. ติดตามการแก้ไขข้อร้องเรียน	๖
๑๔. การรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน	๖
๑๕. มาตรฐานงาน	๖
๑๖. แบบฟอร์ม	๖
ภาคผนวก	
แบบฟอร์มใบรับแจ้งเหตุเรื่องราร้องเรียน / ร้องทุกข์	
ภาพถ่าย	

คู่มือแนวปฏิบัติการจัดการร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของโรงเรียนวาริชวิทยา

๑. หลักการและเหตุผล

พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการ มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการที่มีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ และมีการประเมินผลการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ

๒. การจัดตั้งศูนย์ร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของโรงเรียนวาริชวิทยา

เพื่อให้การบริหารระบบราชการเป็นไปด้วยความถูกต้อง บริสุทธิ์ ยุติธรรม ควบคู่กับการพัฒนาบำบัดทุกข์ บำรุงสุข ตลอดจนดำเนินการแก้ไขปัญหาคาความเดือดร้อนของประชาชน ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ด้วยความรวดเร็ว ประสพผลสำเร็จอย่างเป็นรูปธรรม อีกทั้งเพื่อเป็นศูนย์รับแจ้งเบาะแสการทุจริต หรือไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ โรงเรียนวาริชวิทยา จึงได้จัดตั้งศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ ขึ้น ซึ่งในกรณีการร้องเรียนที่เกี่ยวกับบุคคล จะมีการเก็บรักษาเรื่องราวไว้เป็นความลับและปกปิดชื่อผู้ร้องเรียน เพื่อมิให้ผู้ร้องเรียนได้รับผลกระทบและได้รับความเดือดร้อนจากการร้องเรียน

๓. สถานที่ตั้ง

ตั้งอยู่ ณ โรงเรียนวาริชวิทยา หมู่ที่ ๑๑ บ้านภูและ ตำบลวาริชภูมิ อำเภวาริชภูมิ จังหวัดสกลนคร

๔. หน้าที่ความรับผิดชอบ

เป็นศูนย์กลางในการรับเรื่องราวร้องทุกข์ และให้บริการข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษา รับเรื่องปัญหาความต้องการและข้อเสนอแนะของผู้ปกครองนักเรียนและประชาชน

๕. วัตถุประสงค์

๑. เพื่อให้การดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ของศูนย์ร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของโรงเรียนวาริชวิทยา มีขั้นตอน / กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน
๒. เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอและมีประสิทธิภาพ

๖. คำจำกัดความ

“ผู้รับบริการ” หมายถึง ผู้ที่มารับบริการจากส่วนราชการและประชาชนทั่วไป
 “ผู้มีส่วนได้เสีย” หมายถึง ผู้ที่ได้รับผลกระทบ ทั้งทางบวกและทางลบ ทั้งทางตรงและทางอ้อม จากการดำเนินการของส่วนราชการ เช่น ผู้ปกครองนักเรียนและประชาชนในโรงเรียนวาริชวิทยา
 “การจัดการข้อร้องเรียน” มีความหมายครอบคลุมถึงการจัดการในเรื่องข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์/ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น/คำขมေး/การสอบถามหรือการร้องขอข้อมูล
 “ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์” หมายถึง ประชาชนทั่วไป/ผู้มีส่วนได้เสียที่มาติดต่อราชการผ่านช่องทางต่าง ๆ โดยมีวัตถุประสงค์ครอบคลุมการร้องเรียน/ร้องทุกข์/การให้ข้อเสนอแนะ/การให้ข้อคิดเห็น/การขมေး/การร้องขอข้อมูล

“ช่องทางการรับข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์” หมายถึง ช่องทางต่าง ๆ ที่ใช้ในการรับเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์ เช่น ติดต่อด้วยตนเอง / ติดต่อทางโทรศัพท์ / เว็บไซต์/ Face Book / Group Line application/messenger

ประเภทข้อร้องเรียน

๑. ข้อร้องเรียนการทุจริต หมายถึง ข้อไม่พึงพอใจด้านการให้บริการวิชาการต้องการให้ผู้ให้บริการปรับปรุงแก้ไขการปฏิบัติงาน ได้แก่ ความไม่สะดวกในการรับบริการ ความล่าช้า ข้อผิดพลาดในการให้บริการ การเลือกปฏิบัติกับผู้รับบริการ การใช้คำพูด การดูแลต้อนรับ การควบคุมอารมณ์ของผู้ปฏิบัติงาน เป็นต้น

๒. ข้อร้องเรียนประเภทอื่น ๆ หมายถึง ข้อที่ไม่พึงใจในด้านการบริการวิชาการต้องการให้ผู้ให้บริการแก้ไขในด้านหลักสูตร การบริหารจัดการไม่โปร่งใส ระบบการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ เป็นต้น

ความรุนแรงข้อร้องเรียน

๑. ระดับรุนแรงมาก เป็นข้อร้องเรียนผู้รับบริการไม่พึงพอใจอย่างมาก และเป็นเรื่องที่ผลกระทบภาพลักษณ์ เสื่อมเสียชื่อเสียงองค์กร มีผลกระทบอย่างรุนแรงส่งผลให้ผู้รับบริการตัดสินใจไม่เลือกใช้บริการ

๒. ระดับรุนแรงปานกลาง เป็นข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการบริการ ที่สร้างความไม่พึงพอใจสำหรับผู้รับบริการ หากปล่อยทิ้งไว้จะทำให้ผู้รับบริการเลือกใช้บริการจากที่อื่น

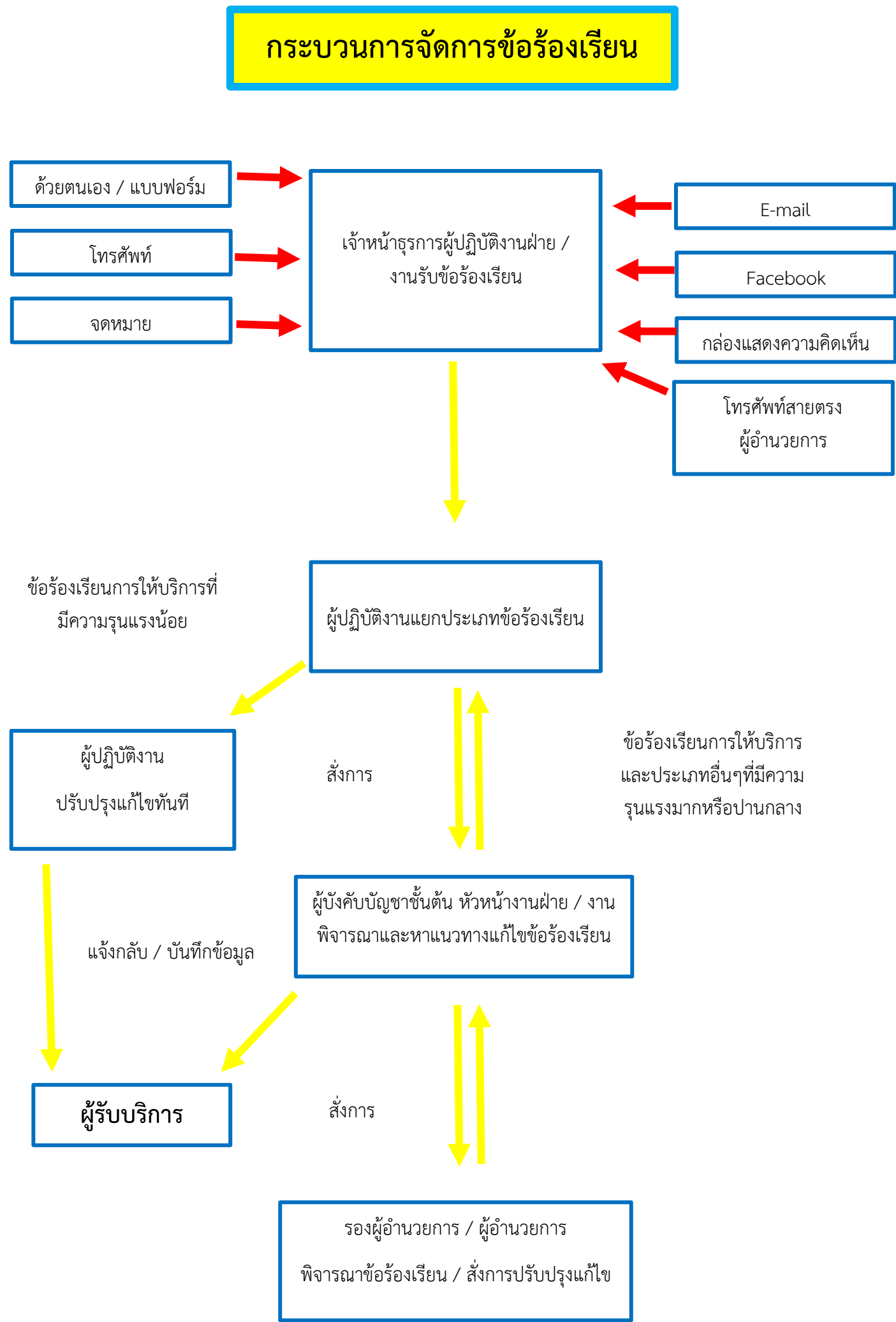
๓. ระดับรุนแรงเล็กน้อย เป็นข้อร้องเรียนอาจจะเกิดจากการได้รับข้อมูลไม่ครบถ้วนสมบูรณ์ การมีอคติต่อเจ้าหน้าที่ ซึ่งเป็นปัจจัยส่วนบุคคลของผู้รับบริการ

๗. ระยะเวลาเปิดให้บริการ

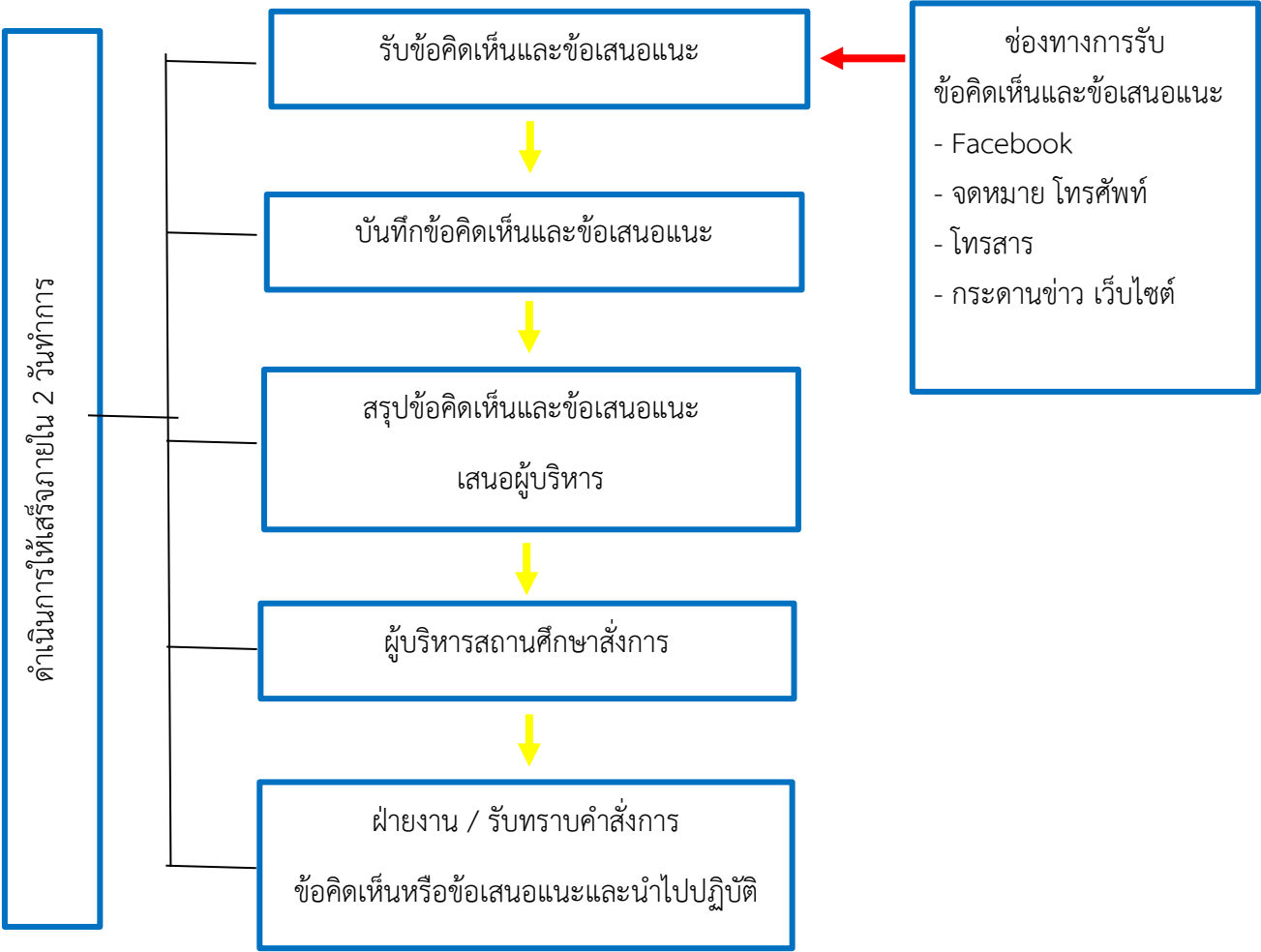
เปิดให้บริการวันจันทร์ ถึง วันศุกร์ (ยกเว้นวันหยุดที่ทางราชการกำหนด) ตั้งแต่เวลา ๐๘.๓๐ – ๑๖.๓๐ น.

๘. แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์

เอกสารแนบที่ 1



ขั้นตอนการรับข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ



๙. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

- การแต่งตั้งผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ของหน่วยงาน
- ๘.๑ จัดตั้งศูนย์ / จุดรับข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ของประชาชน
- ๘.๒ จัดทำคำสั่งแต่งตั้งเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์
- ๘.๓ แต่งผู้รับผิดชอบตามคำสั่งโรงเรียนวาริชวิทยา เพื่อความสะดวกในการประสานงาน

๑๐. การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ จากช่องทางต่าง ๆ

ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ที่เข้ามายังหน่วยงานจากช่องทางต่าง ๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ เพื่อประสานหาทางแก้ไขปัญหา	หมายเหตุ
ร้องเรียนด้วยตนเอง ณ ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์	วันเวลาราชการ	ภายใน ๑๕ วันทำการ	งานธุรการโรงเรียน
ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์ http://warichwit.ac.th	ทุกวัน	ภายใน ๑๕ วันทำการ	
ร้องเรียนทาง Face Book โรงเรียนวาริชวิทยา ต.วาริชภูมิ	ทุกวัน	ภายใน ๑๕ วันทำการ	
ร้องเรียนทางจดหมาย จำหน่ายของถึง โรงเรียนวาริชวิทยา หมู่ที่ ๑๑ บ้านภูและ ตำบลวาริชภูมิ อำเภอวาริชภูมิ จังหวัดสกลนคร	ทุกวัน	ภายใน ๑๕ วันทำการ	
กล่องรับความคิดเห็น	ทุกวัน	ภายใน ๑๕ วันทำการ	
โทรศัพท์สายตรงผู้อำนวยการโรงเรียน หมายเลข ๐๘๑๐๕๔๕๖๔๐	ทุกวัน	ภายใน ๑๕ วันทำการ	
โทรศัพท์และโทรสารโรงเรียน หมายเลข ๐๔๒-๐๙๐-๔๔๘	ทุกวัน	ภายใน ๑๕ วันทำการ	
ร้องเรียนทาง e-mail ของโรงเรียนวาริชวิทยา warichwit๑๒๓๔๕@gmail.com	ทุกวัน	ภายใน ๑๕ วันทำการ	
กลุ่มไลน์ผู้ปกครองโรงเรียนวาริชวิทยา	ทุกวัน	ภายใน ๑๕ วันทำการ	

๑๑. การบันทึกข้อร้องเรียน

๑๑.๑ กรอกรูปแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ โดยมีรายละเอียด ชื่อ-สกุล ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ติดต่อ เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ และสถานที่เกิดเหตุ

๑๑.๒ ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียน เจ้าหน้าที่ต้องบันทึกข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ลงสมุดบันทึกข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์

๑๒. การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ปัญหาข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ และการแจ้งผู้ร้องเรียน / ร้องทุกข์ทราบ

๑๒.๑ กรณีเป็นการขอข้อมูลข่าวสาร ประสานหน่วยงานผู้ครอบครองเอกสาร เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องเพื่อให้ข้อมูลแก่ผู้ร้องขอได้ทันที

๑๒.๒ ข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ที่เป็นการร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของหน่วยงาน เช่น การขอหลักฐานทางการศึกษา การเก็บเงินระดมทรัพยากรนักเรียน เป็นต้น จัดทำบันทึกข้อความเสนอไปยังผู้บริหารเพื่อสั่งการหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง โดยเบื้องต้นอาจโทรศัพท์แจ้งไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๑๒.๓ ข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ที่ไม่อยู่ในความรับผิดชอบของโรงเรียนวาริชวิทยา ให้ดำเนินการประสานหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้เกิดความรวดเร็วและถูกต้อง ในการแก้ไขปัญหาต่อไป

๑๒.๔ ข้อร้องเรียนที่ส่งผลกระทบต่อหน่วยงาน เช่น กรณี ผู้ร้องเรียนทำหนังสือร้องเรียนความไม่โปร่งใสในการจัดซื้อจัดจ้าง ให้เจ้าหน้าที่จัดทำบันทึกข้อความเพื่อเสนอผู้บริหารพิจารณาสั่งการไปยังหน่วยงานที่รับผิดชอบ เพื่อดำเนินการตรวจสอบและแจ้งผู้ร้องเรียนทราบ ต่อไป

๑๓. การติดตามแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน

ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องรายงานผลการดำเนินการให้ทราบภายใน ๗ วันทำการ เพื่อเจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ จะได้แจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบ ต่อไป

๑๔. การรายงานผลการดำเนินการให้ผู้บริหารทราบ

๑๔.๑ ให้รวบรวมและรายงานสรุปการจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ให้ผู้บริหารทราบทุกเดือน

๑๔.๒ ให้รวบรวมรายงานสรุปข้อร้องเรียนหลังจากสิ้นปีงบประมาณ เพื่อนำมาวิเคราะห์การจัดการข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ในภาพรวมของหน่วยงาน เพื่อใช้เป็นแนวทางในการแก้ไข ปรับปรุง พัฒนา องค์กร ต่อไป

๑๕. มาตรฐานงาน

การดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด กรณีได้รับเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์ ให้ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์โรงเรียนวาริชวิทยา ดำเนินการตรวจสอบและพิจารณาส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ดำเนินการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ให้แล้วเสร็จภายใน ๑๕ วัน ทำการ

๑๖. แบบฟอร์ม

แบบฟอร์มใบรับแจ้งเหตุเรื่องราวร้องเรียน / ร้องทุกข์

ภาคผนวก



แบบฟอร์มหนังสือร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของโรงเรียนวาริชวิทยา

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

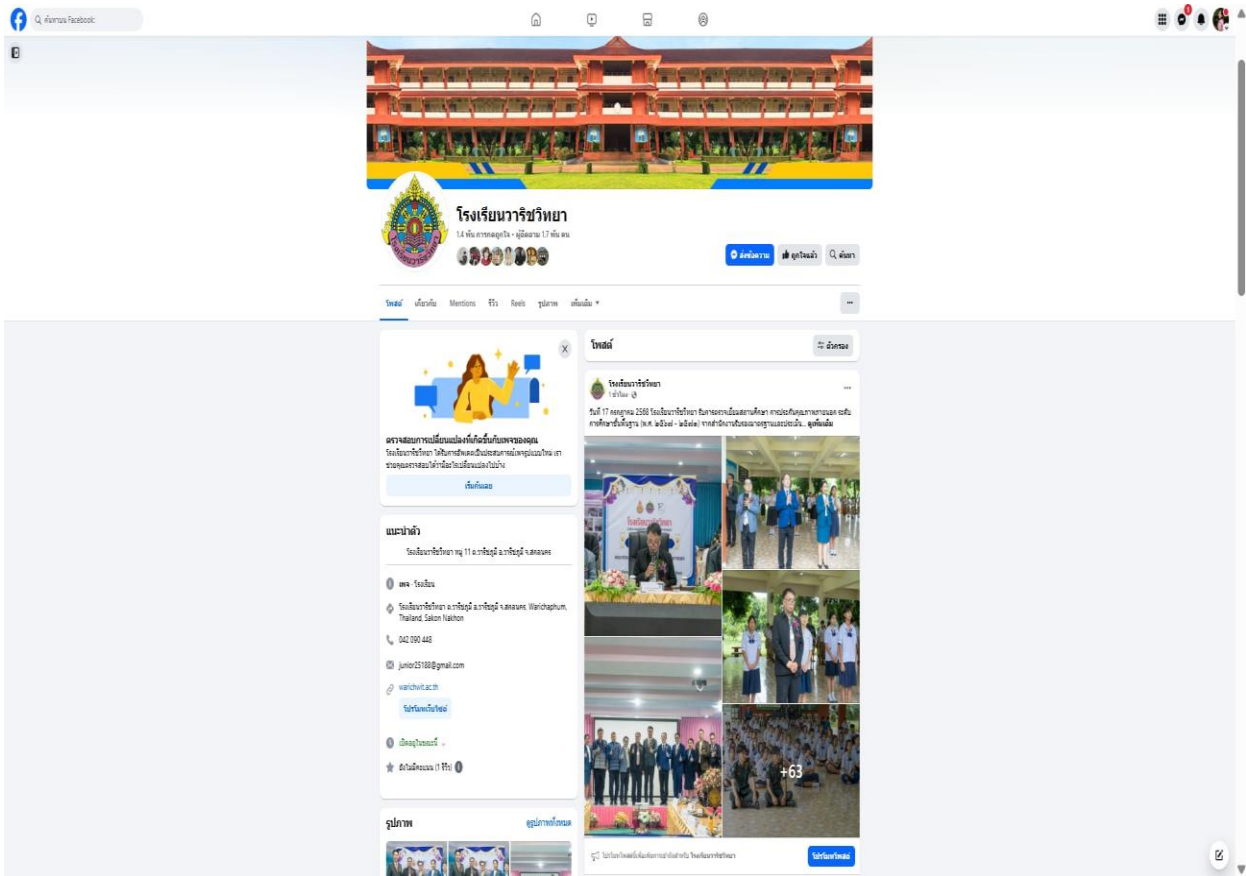
เรียน ผู้อำนวยการโรงเรียนวาริชวิทยา

ข้าพเจ้า (นาย/นาง/นางสาว).....อายุ.....
ปี อยู่บ้านเลขที่.....หมู่ที่..... ตำบล.....อำเภอ.....จังหวัด.....
ขอร้องทุกข์ – ร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ แก่ท่าน เนื่องจาก
(นาย/นางนางสาว).....มีพฤติการณ์การทุจริตและ
ประพฤติมิชอบ เรื่อง.....
ในวันที่.....เวลา.....
โดยมีรายละเอียด ดังต่อไปนี้.....
.....
.....

เพื่อให้ดำเนินการช่วยเหลือและแก้ไขปัญหาดังนี้
.....
.....
.....
.....
.....

ขอแสดงความนับถือ
(ลงชื่อ).....ผู้ร้องทุกข์ / ร้องเรียน
(.....)
หมายเลขโทรศัพท์.....

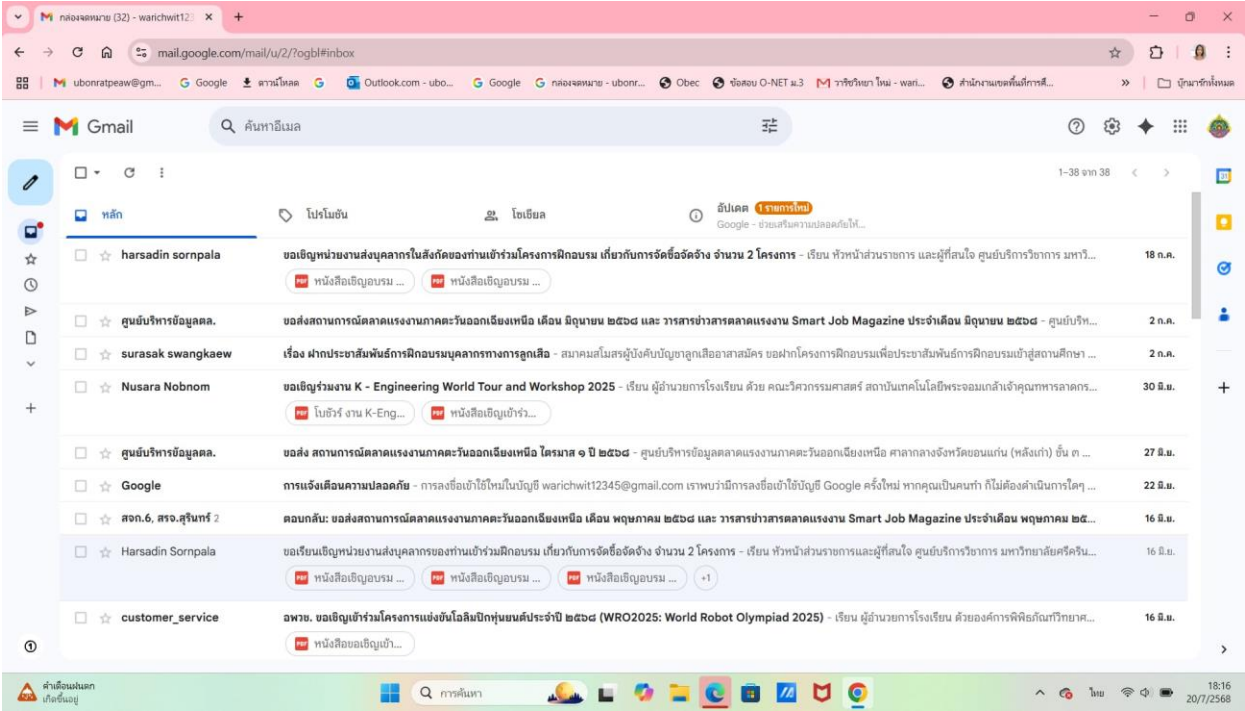
ภาพที่ ๑ ภาพแสดง Face Book ของโรงเรียนวาริชวิทยา



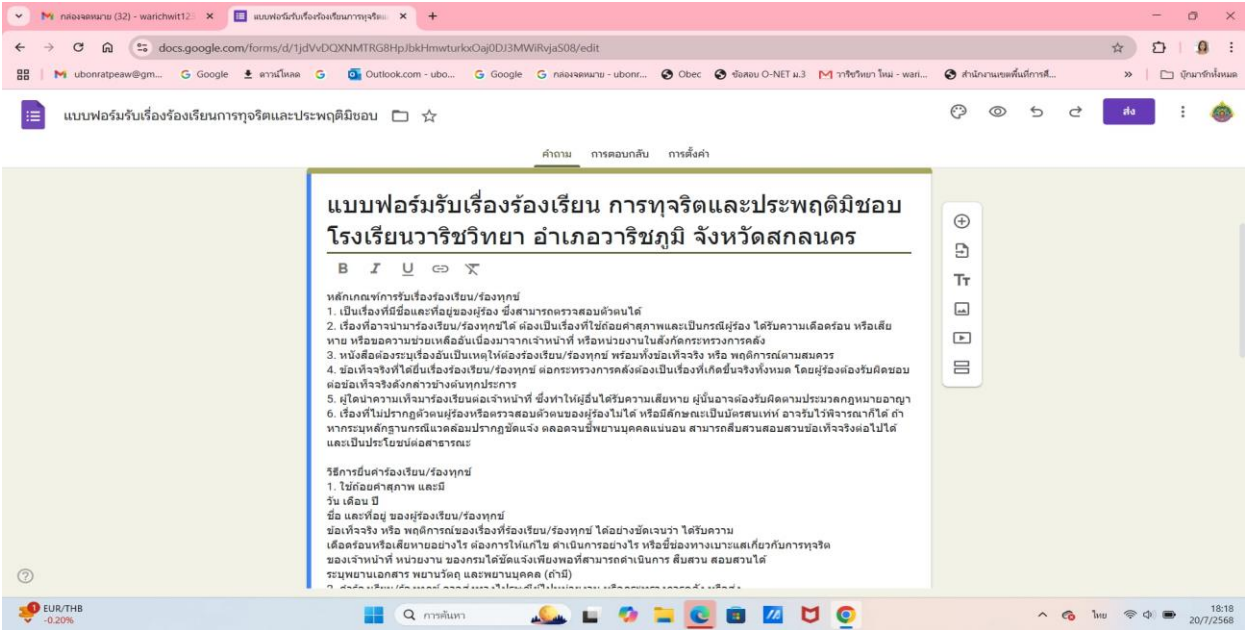
ภาพที่ ๒ ภาพแสดงเว็บไซต์ ของโรงเรียนวาริชวิทยา



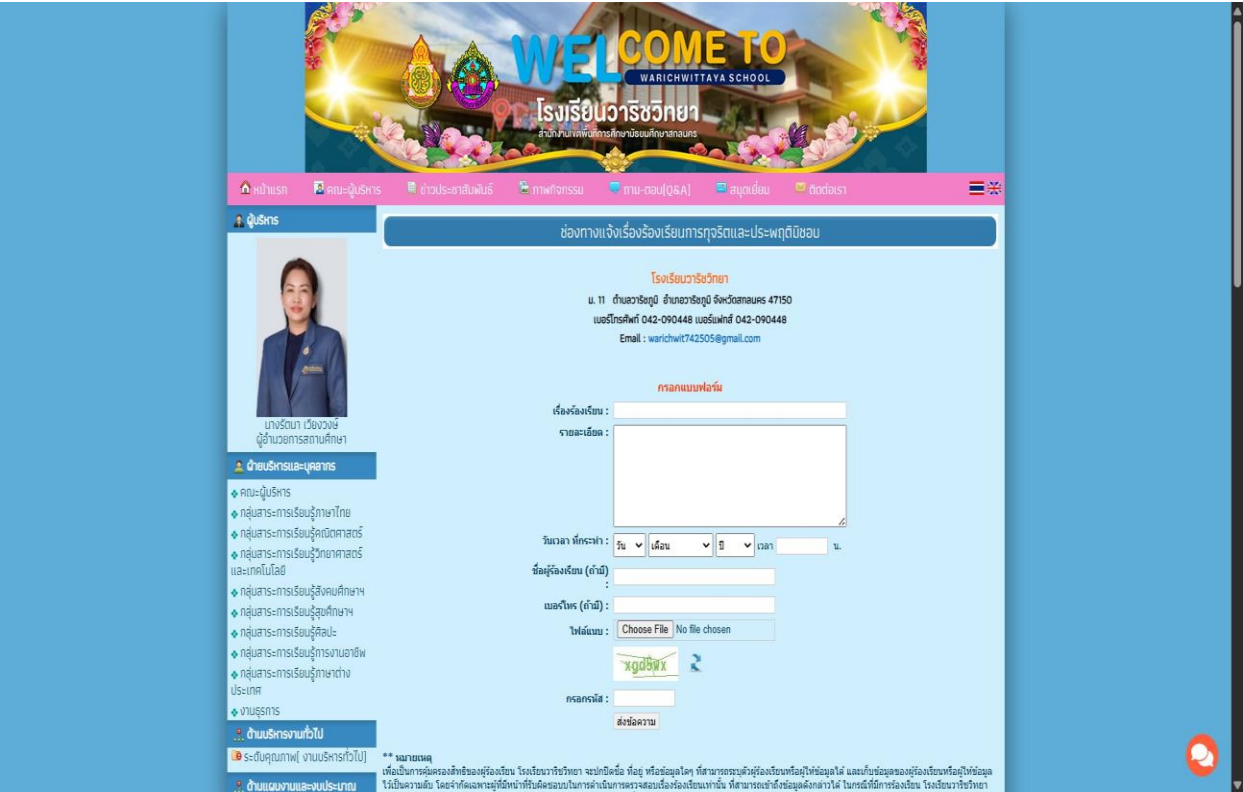
ภาพที่ ๓ ภาพแสดง e-mail ของโรงเรียนวาริชวิทยา (warichwit12345@gmail.com)



ภาพที่ ๔ ภาพแสดงช่องทางร้องเรียนของโรงเรียนวาริชวิทยา (Google form)



ภาพที่ ๔ ภาพแสดงช่องทางร้องเรียนของโรงเรียนวาริชวิทยา (เว็บไซต์ ของโรงเรียนวาริชวิทยา)



ภาพที่ ๖ ภาพแสดงโทรศัพท์และโทรสารของโรงเรียนวาริชวิทยา
(หมายเลขโทรศัพท์ ๐๔๒ -๐๙๐-๔๔๙)



ภาพที่ ๗ ภาพแสดงศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของโรงเรียนวาริชวิทยา



ภาพที่ ๘ ภาพแสดงกล่องรับความคิดเห็นของโรงเรียนวาริชวิทยา



ภาพที่ ๙ ภาพแสดงสมุดบันทึกรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของโรงเรียนวาริชวิทยา



ภาพที่ ๑๐ ภาพแสดงคิวอาร์โค้ดกลุ่มไลน์ผู้ปกครองของโรงเรียนวาริชวิทยา





คำสั่งโรงเรียนวาริชวิทยา

ที่ ๔๖๓ / ๒๕๖๗

เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

ตามที่โรงเรียน โรงเรียนวาริชวิทยาได้ประกาศจัดตั้งศูนย์ปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ เพื่อแก้ไขความเดือดร้อนของประชาชน และเพื่อให้การดำเนินการแก้ไขปัญหาเป็นไปด้วยความบริสุทธิ์ ยุติธรรม โรงเรียนวาริชวิทยาจึงขอแต่งตั้งคณะกรรมการประจำศูนย์ปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ดังนี้

- | | |
|---------------------------|----------------------------|
| ๑. นางรัตนา เวียงวงศ์ | ประธานกรรมการ |
| ๒. นางสาวกัญญาก็ค ไชยเทพ | รองประธานกรรมการ |
| ๓. นางสาวนภญา เหมะอุลีน | กรรมการ |
| ๔. นางอวยพร เจริญไชย | กรรมการ |
| ๕. นางสาวทัศนีย์ บุญรักษา | กรรมการและเลขานุการ |
| ๖. นางสาวกิริติ คุณทรัพย์ | ผู้ช่วยกรรมการและเลขานุการ |

โดยให้คณะกรรมการมีหน้าที่ วิเคราะห์ ติดตาม ประสานงาน และ ประเมินปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ตามลำดับความสำคัญเร่งด่วนและประสานแจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องตรวจสอบข้อเท็จจริงและพิจารณาหาแนวทางแก้ไข เร่งรัดติดตามผลการปฏิบัติงานและแจ้งผลการปฏิบัติงานให้ผู้ร้องทราบจัดทำสถิติรายงานผลดำเนินงานให้ผู้บังคับบัญชาทราบ

ทั้งนี้ ตั้งแต่วันที่ ๑ พฤศจิกายน พ.ศ. ๒๕๖๗ เป็นต้นไป

สั่ง ณ วันที่ ๑ พฤศจิกายน พ.ศ. ๒๕๖๗

(นางรัตนา เวียงวงศ์)

ผู้อำนวยการโรงเรียนวาริชวิทยา