



แนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียน การทุจริตและประพฤติมิชอบ



โรงเรียนท่าจำปาวิทยา ตำบลท่าจำปา อำเภอท่าอุเทน จังหวัดนครพนม
สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษานครพนม
สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาระดับพื้นฐาน กระทรวงศึกษาธิการ

คำนำ

คู่มือการปฏิบัติงานรับเรื่องราวร้องทุกข์ของโรงเรียนท่าจำปาวิทยา ตำบลท่าจำปา อำเภอนาทม จังหวัดนครพนม ฉบับนี้จัดทำขึ้นเพื่อเป็นแนวทางการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์โรงเรียนท่าจำปาวิทยา ทั้งนี้ เพื่อให้การจัดการข้อร้องเรียนจนได้ข้อยุติให้มีความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ และ เพื่อตอบสนองความต้องการ ตามความคาดหวังของผู้รับบริการให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ขอขอบพระคุณ นางสาวพิชามญช์ วงษ์สุรภินันท์ ผู้อำนวยการโรงเรียนท่าจำปาวิทยา นายประมุล สุวรรณมาโจ รองผู้อำนวยการโรงเรียนท่าจำปาวิทยา คณะกรรมการสถานศึกษา คณะกรรมการภาคีเครือข่าย คณะกรรมการเครือข่ายผู้ปกครองโรงเรียนท่าจำปาวิทยา คณะครูและบุคลากรทางการศึกษาทุกท่าน ที่ร่วมกันประชุมปรึกษาหารือและร่วมกันกำหนดขั้นตอนการปฏิบัติเพื่อใช้เป็นแนวทางการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ดังกล่าว

นางสาวพิชามญช์ วงษ์สุรภินันท์
ผู้อำนวยการโรงเรียนท่าจำปาวิทยา

สารบัญ

เรื่อง	หน้า
คำนำ	ก
สารบัญ	๒
๑. หลักการและเหตุผล	๑
๒. การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์โรงเรียนท่าจำปาวิทยา	๑
๓. สถานที่ตั้ง	๑
๔. หน้าที่ความรับผิดชอบ	๑
๕. วัตถุประสงค์	๒
๖. คำจำกัดความ	๒
๗. ระยะเวลาเปิดให้บริการ	๒
๘. แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์	๓
๙. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	๔
๑๐. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	๕
๑๑. การบันทึกข้อร้องเรียน	๖
๑๒. การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ไขข้อร้องเรียนและการแจ้งกลับผู้ร้องเรียน	๗
๑๓. การติดตามการแก้ไขข้อร้องเรียน	๗
๑๔. การรายงานงานผลการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน	๗
๑๕. มาตรฐานงาน	๗
๑๖. แบบฟอร์ม	๗
๑๗. จัดทำโดย	๗
ภาคผนวก	๘
แบบฟอร์มใบรับแจ้งเหตุเรื่องราวร้องเรียน ร้องทุกข์	๙

แนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ
โรงเรียนท่าจำปาวิทยา ตำบลท่าจำปา อำเภوتاอุเทน จังหวัดนครพนม
สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษานครพนม

๑. หลักการและเหตุผล

พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการ มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลางเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการที่มีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ และมี การประเมินผล การให้บริการอย่างสม่ำเสมอ

๒. การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์โรงเรียนท่าจำปาวิทยา

เพื่อให้การบริหารระบบราชการเป็นไปด้วยความถูกต้องบริสุทธิ์ยุติธรรม ควบคู่กับการพัฒนาบำบัดทุกข์ บำรุงสุข ตลอดจนดำเนินการแก้ไขปัญหาคความเดือดร้อนของประชาชน โรงเรียนท่าจำปาวิทยา จึงได้จัดตั้งศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ขึ้น ซึ่งในกรณีการร้องเรียนที่เกี่ยวกับบุคคลจะมีการเก็บรักษาเรื่องราวไว้เป็นความลับและ ปกปิดชื่อ ผู้ร้องเรียน เพื่อมิให้ผู้ร้องเรียนได้รับผลกระทบและได้รับความเดือดร้อนจากการร้องเรียน

๓. สถานที่ตั้ง

โรงเรียนท่าจำปาวิทยา เลขที่ ๕๐ หมู่ ๑๐ ตำบลท่าจำปา อำเภوتاอุเทน จังหวัดนครพนม
 รหัสไปรษณีย์ ๔๘๑๒๐

๔. หน้าที่ความรับผิดชอบ

โรงเรียนท่าจำปาวิทยา จัดตั้งศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียนการทุจริต และประพฤติมิชอบ เพื่อเป็นศูนย์กลางในการรับเรื่องราวร้องทุกข์และให้บริการข้อมูลข่าวสารให้คำปรึกษารับเรื่องปัญหา ความต้องการและข้อเสนอแนะของผู้ปกครองนักเรียนในเขตพื้นที่รับผิดชอบและประชาชนทั่วไปที่พบเห็นการทุจริตและประพฤติมิชอบของคณะครูและบุคลากรทางการศึกษา และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกับทางโรงเรียนท่าจำปาวิทยาทุกภาคส่วน

๕. วัตถุประสงค์

๑. เพื่อให้การดำเนินงานจัดการซื้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของของศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์โรงเรียนท่าจำปาวิทยา มีขั้นตอน กระบวนการและแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน
๒. เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการซื้อร้องเรียนร้องทุกข์ที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอและมีประสิทธิภาพ

๖. คำจำกัดความ

“ผู้รับบริการ” หมายถึง ผู้ที่มารับบริการจากส่วนราชการและประชาชนทั่วไป

“ผู้มีส่วนได้เสีย” หมายถึง ผู้ที่ได้รับผลกระทบทั้งทางบวกและทางลบ ทั้งทางตรงและทางอ้อม จากการดำเนินการของส่วนราชการ เช่น ผู้ปกครองนักเรียนและประชาชนทั่วไปในเขตพื้นที่บริการของโรงเรียนท่าจำปาวิทยา

“การจัดการซื้อร้องเรียน” มีความหมายครอบคลุมถึงการจัดการในเรื่องซื้อร้องเรียน ร้องทุกข์ ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็น คำชมเชย การสอบถามหรือการร้องขอข้อมูล

“ผู้ร้องเรียน ร้องทุกข์” หมายถึง ประชาชนทั่วไป ผู้มีส่วนได้เสียที่มาติดต่อราชการผ่านช่องทางต่างๆ โดยมีวัตถุประสงค์ครอบคลุมการร้องเรียน ร้องทุกข์ การให้ข้อเสนอแนะ การให้ข้อคิดเห็น การชมเชย การร้องขอข้อมูล

“ช่องทางการรับซื้อร้องเรียน ร้องทุกข์” หมายถึงช่องทางต่าง ๆ ที่ใช้ในการรับซื้อร้องเรียน ร้องทุกข์ เช่น ติดต่อด้วยตนเอง ติดต่อทางโทรศัพท์ เว็บไซต์ Facebook

“ประเภทซื้อร้องเรียน”

๑. ซื้อร้องเรียนการให้บริการ หมายถึง ข้อไม่พึงพอใจด้านการให้บริการ เกี่ยวกับการบริหารงานวิชาการ การบริหารงานทั่วไป การบริหารงานบุคคล และการบริหารงานงบประมาณ ของโรงเรียนท่าจำปาวิทยา ผู้ร้องเรียนต้องการให้มีการบริการ ที่ดีขึ้น มีการปรับปรุงแก้ไขการปฏิบัติงาน เช่น ความไม่สะดวกในการรับบริการ ความล่าช้า ข้อผิดพลาด ในการให้บริการ การเลือกปฏิบัติกับผู้รับบริการ การใช้คำพูด การดูเลียดต่อการควบคุมอารมณ์ของ ผู้ปฏิบัติงาน ความไม่โปร่งใสของการจัดสรร ทุนการศึกษา การรับเงิน ทุนการศึกษา หรือเงินอุดหนุนประเภทต่าง ๆ เป็นต้น

๒. ซื้อร้องเรียนประเภทอื่น ๆ หมายถึง ข้อที่ไม่พึงพอใจในด้านการบริการเกี่ยวกับการบริหารงานวิชาการ การบริหารงานทั่วไป การบริหารงานบุคคล และการบริหารงานงบประมาณ ของโรงเรียนท่าจำปาวิทยา เช่น ต้องการให้ ผู้ให้บริการแก้ไขในด้านหลักสูตรสถานศึกษา การจัดการเรียนการสอนของคณะครู และบุคลากรทางการศึกษา หรือความไม่ชอบธรรมในการวัดและประเมินผลทางด้านวิชาการ ระบบการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ เป็นต้น

“ความรุนแรงซื้อร้องเรียน”

๑. ระดับรุนแรงมาก เป็นข้อร้องเรียนที่ผู้รับบริการไม่พึงพอใจเป็นอย่างมาก และเป็นเรื่องที่มีผลกระทบต่อภาพลักษณ์เสื่อมเสียชื่อเสียงองค์กร มีผลกระทบอย่างรุนแรงส่งผลให้ผู้รับบริการตัดสินใจ ไม่เลือกใช้บริการ

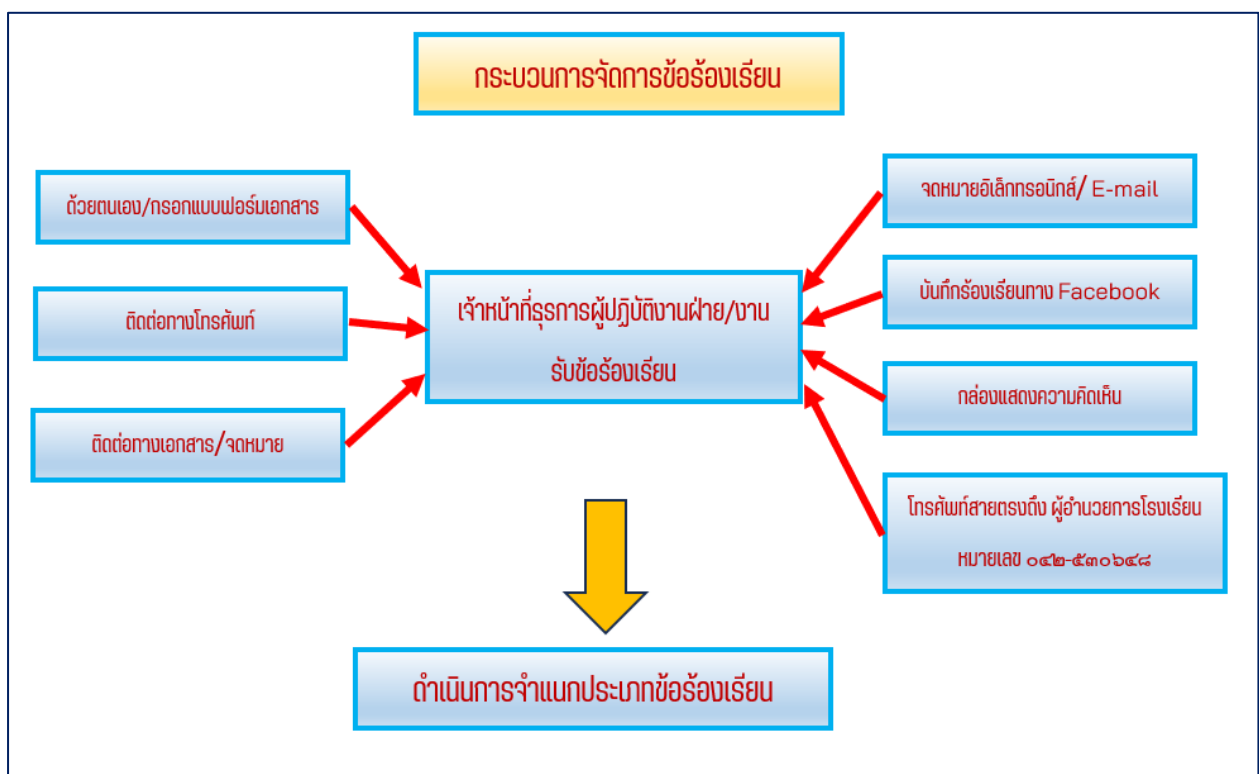
๒. ระดับรุนแรงปานกลาง เป็นข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการบริการ ที่สร้างความไม่พึงพอใจสำหรับผู้รับบริการ หากปล่อยทิ้งไว้จะทำให้ผู้รับบริการเลือกใช้บริการจากที่อื่น

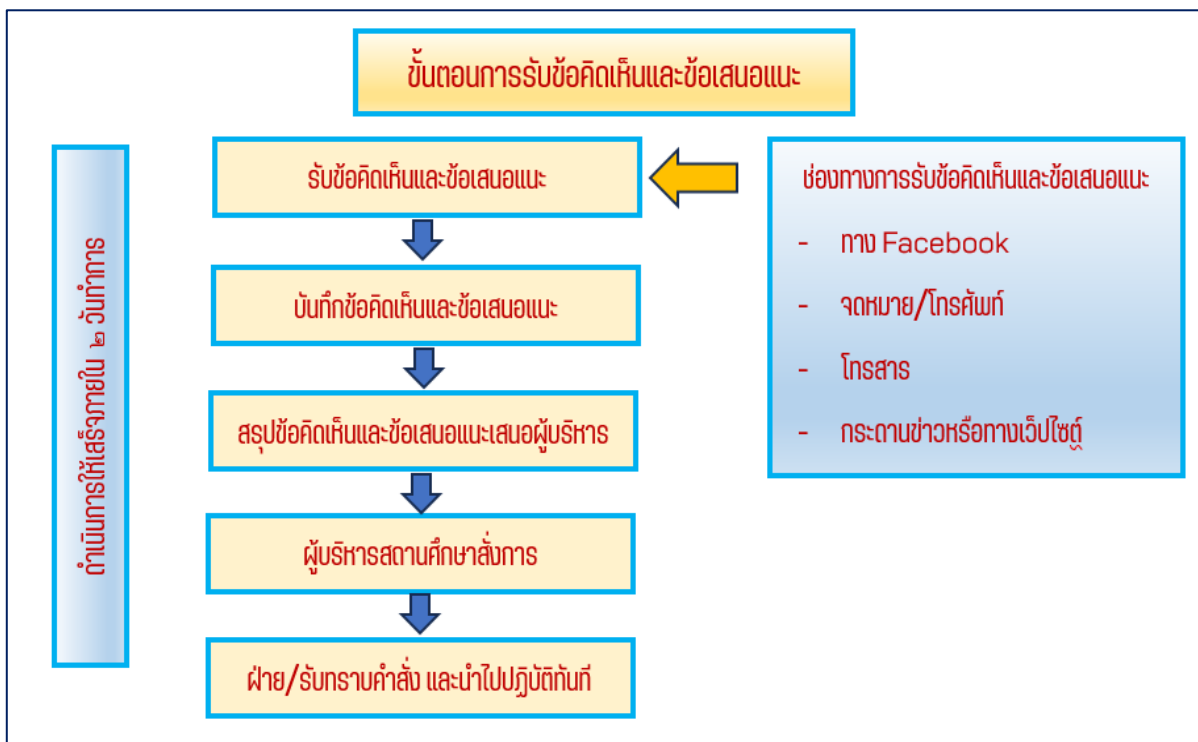
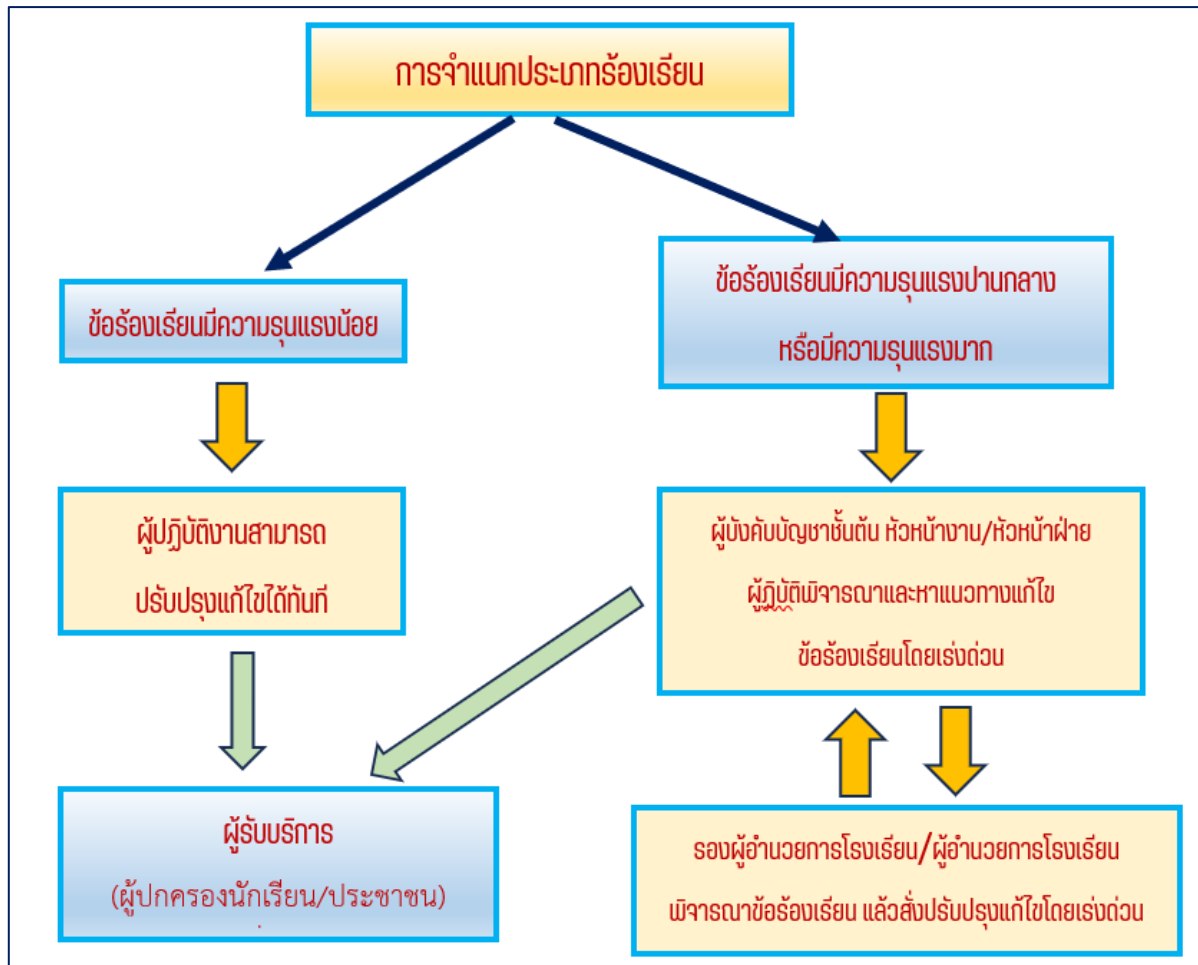
๓. ระดับรุนแรงเล็กน้อย เป็นข้อร้องเรียนที่อาจจะเกิดจากการได้รับข้อมูลไม่ครบถ้วนสมบูรณ์การมีอคติ ต่อเจ้าหน้าที่ซึ่งเป็นปัจจัยส่วนบุคคลของผู้รับบริการ

๗. ระยะเวลาเปิดให้บริการ ของศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริต และประพฤติมิชอบโรงเรียนท่าจำปาวิทยา

เปิดให้บริการวันจันทร์ถึงวันศุกร์ (ยกเว้นวันหยุดที่ทางราชการกำหนด) ตั้งแต่เวลา ๐๘.๓๐ – ๑๖.๓๐ น. ณ ห้องธุรการ โรงเรียนท่าจำปาวิทยา ตำบลท่าจำปา อำเภอท่าอุเทน จังหวัดนครพนม

๘. แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต และประพฤติมิชอบโรงเรียนท่าจำปาวิทยา





๙. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

การแต่งตั้งผู้รับผิดชอบจัดการซื้อร้องเรียนการทุจริต และประพฤติมิชอบโรงเรียนท่าจำปาวิทยา

๙.๑ จัดตั้งศูนย์ จุดรับข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ของประชาชน

๙.๒ จัดทำคำสั่งแต่งตั้งเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์

๙.๓ แจ้งผู้รับผิดชอบตามคำสั่งโรงเรียนท่าจำปาวิทยา เพื่อความสะดวกในการประสานงาน

๑๐. การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนการทุจริต ร้องทุกข์ และประพฤติมิชอบ จากช่องทางต่างๆ

ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ที่เข้ามาถึงหน่วยงานจากช่องทาง ต่างๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องเรียน ร้องทุกข์เพื่อประสานงานหาทางแก้ไขปัญหา	หมายเหตุ
ร้องเรียนด้วยตนเอง ณ ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์โรงเรียนท่าจำปาวิทยา	วันเวลาราชการ (๐๘.๓๐ น.-๑๖.๓๐ น.)	ภายใน ๑ วัน	
ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์ http://tpwschool.ac.th/mainpage 	ทุกวัน	ภายใน ๑ วัน	
ร้องเรียนทาง Facebook โรงเรียนท่าจำปาวิทยา 	ทุกวัน	ภายใน ๑ วัน	
ร้องเรียนทางจดหมาย จำหน่ายซองถึงโรงเรียนท่าจำปาวิทยา เลขที่ ๕๐ หมู่ ๑๐ ตำบลท่าจำปา อำเภอท่าอุเทน จังหวัดนครพนม รหัสไปรษณีย์ ๔๘๑๒๐	ทุกวัน	ภายใน ๑ วัน	
กล่องรับความคิดเห็น	ทุกวัน	ภายใน ๑ วัน	

ช่องทาง	ความถี่ในการ ตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการ รับข้อร้องเรียน ร้อง ทุกข์เพื่อ ประสานงาน หาทางแก้ไขปัญหา	หมายเหตุ
			
โทรศัพท์สายตรงถึงผู้อำนวยการ โรงเรียนท่าจำปาวิทยา  นางสาวพิชามณูญี วงษ์สุรภินันท์ ผู้อำนวยการสถานศึกษา เบอร์โทร : 0832909220	ทุกวัน	ภายใน ๑ วัน	

๑๑. การบันทึกข้อร้องเรียน

๑๑.๑ กรอกรูปแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียน ร้องทุกข์โดยมีรายละเอียด ชื่อ – สกุล ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ ติดต่อเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์และสถานที่เกิดเหตุ

๑๑.๒ ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียนเจ้าหน้าที่ต้องบันทึกข้อร้องเรียน/ ร้องทุกข์ลงสมุดบันทึกขอ
ร้องเรียน ร้องทุกข์

๑๒. การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ไขข้อร้องเรียนและการแจ้งกลับผู้ร้องเรียน

๑๒.๑ กรณีเป็นการขอข้อมูลข่าวสาร ประสานหน่วยงานผู้ครอบครองเอกสารเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ข้อมูลแก่ผู้ร้องขอได้ทันที

๑๒.๒ ข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ ที่เป็นการร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของหน่วยงาน เช่น การขอ หลักฐานทางการศึกษาการเก็บเงินระดมทรัพยากรนักเรียน เป็นต้น จัดทำ บันทึกข้อความเสนอไป ยังผู้บริหาร เพื่อสั่งการหน่วยงานที่เกี่ยวข้องโดยเบื้องต้นอาจโทรศัพท์แจ้งไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๑๒.๓ ข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ที่ไม่อยู่ในความรับผิดชอบของโรงเรียนท่าจำปาวิทยา ให้ดำเนินการ ประสานหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้องเพื่อให้เกิดความรวดเร็วและถูกต้อง ในการแก้ไขปัญหา ต่อไป

๑๒.๔ ข้อร้องเรียนที่ส่งผลกระทบต่อหน่วยงาน เช่น กรณีผู้ร้องเรียนทำหนังสือร้องเรียนความไม่ โปร่งใสในการจัดซื้อจัดจ้าง ให้เจ้าหน้าที่จัดทำบันทึกข้อความเพื่อเสนอผู้บริหารพิจารณาสั่งการไปยัง หน่วยงานที่รับผิดชอบเพื่อดำเนินการตรวจสอบและแจ้งผู้ร้องเรียนทราบต่อไป

๑๓. การติดตามแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน

โรงเรียนท่าจำปาวิทยา จะดำเนินการให้หัวหน้าฝ่าย หัวหน้างาน ที่ได้รับการร้องเรียน ต้องรายงาน ผล การดำเนินการให้ทราบภายใน ๕ วันทำการ เพื่อเจ้าหน้าที่ ศูนย์ฯ จะได้แจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบโดย เร่งด่วนต่อไป

๑๔. การรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนของโรงเรียนท่าจำปาวิทยา

๑๔.๑ ให้รวบรวมและรายงานสรุปการจัดการข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ให้ผู้บริหารทราบทุกเดือน

๑๔.๒ ให้รวบรวมรายงานสรุปข้อร้องเรียนหลังจากสิ้นปีงบประมาณ เพื่อนำมาวิเคราะห์การ จัดการ ข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ในภาพรวมของหน่วยงาน เพื่อใช้เป็นแนวทางในการแก้ไขปรับปรุงพัฒนา องค์กรต่อไป

๑๕. มาตรฐานงาน

การดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด กรณีได้รับเรื่อง ร้องเรียน ร้องทุกข์ให้ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์โรงเรียนท่าจำปาวิทยา ดำเนินการตรวจสอบและพิจารณาสั่ง เรื่องให้หัวหน้างาน หรือหัวหน้าฝ่ายที่เกี่ยวข้องดำเนินการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ให้แล้วเสร็จภายใน ๑๕ วันทำการ

๑๖. แบบฟอร์ม

แบบฟอร์มใบรับแจ้งเหตุเรื่องราวร้องเรียน ร้องทุกข์ การทุจริตและประพฤติมิชอบของโรงเรียนท่า จำปาวิทยา

๑๗. จัดทำโดย

ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ การทุจริตและประพฤติมิชอบโรงเรียนท่าจำปาวิทยา





แบบฟอร์มหนังสือร้องทุกข์ ร้องเรียน การทุจริตและประพฤติมิชอบ
โรงเรียนท่าจำปาวิทยา ตำบลท่าจำปา อำเภอท่าอุเทน จังหวัดนครพนม

เขียนที่.....

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.

เรียน ผู้อำนวยการโรงเรียนท่าจำปาวิทยา

ข้าพเจ้า (นาย/นาง/นางสาว).....อายุ.....
 ปอยู่บ้านเลขที่..... หมู่ที่..... ตำบล.....อำเภอ.....จังหวัด.....
 ขอร้องทุกข์- ร้องเรียน แก่ท่าน เนื่องจาก

.....

..... เพื่อให้ดำเนินการช่วยเหลือและแก้ไข
 ปัญหาดังนี้

.....

ขอแสดงความนับถือ

(ลงชื่อ).....ผู้ร้องทุกข์ - ร้องเรียน
 (.....)

หมายเลขโทรศัพท์.....



แนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียน การทุจริตและประพฤติมิชอบ

โรงเรียนท่าจำปาวิทยา ต.ท่าจำปา อ.ท่าอุเทน จ.นครพนม
