

ข้อมูลเชิงสถิติเรื่องร้องเรียนการทุจริต และประพฤตินิชอบของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖

รอบ ๘ เดือน (ตุลาคม ๒๕๖๕ - มิถุนายน ๒๕๖๖) ของโรงเรียนโพนสวางนาฏยวิทยา

ลำดับ	ประเภทงาน	จำนวนสถิติเรื่องร้องเรียนการทุจริต และ ประพฤตินิชอบ ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๖				หมายเหตุ
		รอบ ๖ เดือน แรก (ต.ค.๖๕ - มี.ค. ๖๖)		รอบ ๖ เดือน หลัง (เม.ย.๖๖ - ก.ย. ๖๖)		
		ไตร มาส ๑ ต.ค. ๖๕- ธ.ค. ๖๕	ไตร มาส ๒ ม.ค. ๖๖- มี.ค. ๖๖	ไตร มาส ๓ เม.ย. ๖๖- มิ.ย. ๖๖	ไตรมาส ๔ ก.ค.๖๖-ก.ย. ๖๖	
๑	การร้องเรียน ทุจริตและ ประพฤตินิ ชอบ	๐	๐	๐	๐	สพป.นพ.เขต ๑ ได้มีคณะทำงาน กำกับ ติดตาม อบรมให้ความรู้แก่ ข้าราชการครูและบุคลากรทางการ ศึกษาในสังกัดตระหนักถึงการปฏิบัติ หน้าที่อย่างสุจริต
๒	การจัดซื้อจัด จ้าง	๐	๐	๐	๐	
๓	การร้องเรียน ทั่วไป	๐	๐	๐	๐	
รวม ๓ ประเภท		๐	๐	๐	๐	

หมายเหตุ : รายงานข้อมูลตั้งแต่เดือน ตุลาคม ๒๕๖๕ – ๓๑ พฤษภาคม ๒๕๖๖

สรุป ไตรมาส ๑ (ต.ค.๖๕-ธ.ค.๖๕) ปีงบประมาณ ๒๕๖๖

- | | | |
|--|----------------------|----------------------|
| • ประเภทร้องเรียนทุจริตและประพฤติมิชอบ | จำนวนเรื่อง – เรื่อง | ไม่มีเรื่องร้องเรียน |
| • ประเภทจัดซื้อจัดจ้าง | จำนวนเรื่อง – เรื่อง | ไม่มีเรื่องร้องเรียน |
| • ประเภทร้องเรียนทั่วไป | จำนวนเรื่อง – เรื่อง | ไม่มีเรื่องร้องเรียน |

สรุป ไตรมาส ๒ (ม.ค.๖๖-มี.ค.๖๖) ปีงบประมาณ ๒๕๖๖

- | | | |
|--|----------------------|----------------------|
| • ประเภทร้องเรียนทุจริตและประพฤติมิชอบ | จำนวนเรื่อง – เรื่อง | ไม่มีเรื่องร้องเรียน |
| • ประเภทจัดซื้อจัดจ้าง | จำนวนเรื่อง – เรื่อง | ไม่มีเรื่องร้องเรียน |
| • ประเภทร้องเรียนทั่วไป | จำนวนเรื่อง – เรื่อง | ไม่มีเรื่องร้องเรียน |

สรุป ไตรมาส ๓ (เม.ย.๖๖-พ.ค.๖๖) ปีงบประมาณ ๒๕๖๖

- | | | |
|--|----------------------|----------------------|
| • ประเภทร้องเรียนทุจริตและประพฤติมิชอบ | จำนวนเรื่อง – เรื่อง | ไม่มีเรื่องร้องเรียน |
| • ประเภทจัดซื้อจัดจ้าง | จำนวนเรื่อง – เรื่อง | ไม่มีเรื่องร้องเรียน |
| • ประเภทร้องเรียนทั่วไป | จำนวนเรื่อง – เรื่อง | ไม่มีเรื่องร้องเรียน |

สรุปข้อมูลเชิงสถิติเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ โรงเรียนโพนสวางนาฏวิทยา

เดือน	จำนวนเรื่องที่ ร้องเรียน (เรื่อง)	ดำเนินการเรียบร้อยแล้ว (เรื่อง)	อยู่ระหว่าง ดำเนินการ (เดือน)	ยังไม่ ดำเนินการ (เรื่อง)
ตุลาคม ๒๕๖๕	๐	๐	๐	๐
พฤศจิกายน ๒๕๖๕	๐	๐	๐	๐
ธันวาคม ๒๕๖๕	๐	๐	๐	๐
มกราคม ๒๕๖๖	๐	๐	๐	๐
กุมภาพันธ์ ๒๕๖๖	๐	๐	๐	๐
มีนาคม ๒๕๖๖	๐	๐	๐	๐
เมษายน ๒๕๖๖	๐	๐	๐	๐
พฤษภาคม ๒๕๖๖	๐	๐	๐	๐
รวม ๘ เดือน	ไม่มีการร้องเรียน	ไม่มีการร้องเรียน	ไม่มีการร้องเรียน	ไม่มีการ ร้องเรียน

สรุปได้ว่า ข้อมูลตั้งแต่เดือน ตุลาคม ๒๕๖๕ – ๓๑ พฤษภาคม ๒๕๖๖ ของโรงเรียนโพนสวางนาฏวิทยา

ไม่มีการร้องเรียนเรื่องทุจริตการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน

แนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต

กลุ่มบริหารทั่วไป โรงเรียนโพนสวานนาจวิทยา

๑. หลักการและเหตุผล

พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการ มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการที่มีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ และมีการประเมินผลการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ

เพื่อให้การบริหารระบบราชการเป็นไปด้วยความถูกต้อง บริสุทธิ์ ยุติธรรม ควบคู่กับการพัฒนา บำบัดทุกข์ บำรุงสุข ตลอดจนดำเนินการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของผู้นมีส่วนเกี่ยวข้องได้อย่างมีประสิทธิภาพด้วยความรวดเร็วประสพผลสำเร็จอย่างเป็นรูปธรรม และเป็นการสร้างความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการดำเนินการในการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน ตลอดจนรับแจ้งเบาะแสการทุจริต หรือการไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการปฏิบัติงานของข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา และเจ้าหน้าที่ของโรงเรียนโพนสวานนาจวิทยา จึงได้จัดทำแนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตฉบับนี้ขึ้น เพื่อแจ้งให้ทราบเกี่ยวกับกระบวนการขั้นตอนการจัดการเรื่องร้องเรียนของโรงเรียนโพนสวานนาจวิทยาขึ้น

๒. ที่ตั้งของกลุ่มบริหารทั่วไป โรงเรียนโพนสวานนาจวิทยา

ตั้งอยู่ ณ โรงเรียนโพนสวานนาจวิทยา ๑๑๒ หมู่ ๗ ตำบลนามะเขือ อำเภอปลาปาก จังหวัดนครพนม
๔๘๑๖๐

๓. ผู้รับผิดชอบจัดการเรื่องร้องเรียน

กลุ่มบริหารทั่วไป โดยมีงานวินัยและรักษาวินัย เป็นผู้รับผิดชอบในการดำเนินการเรื่องร้องเรียนของ โรงเรียนโพนสวานนาจวิทยา ดังโครงสร้างขอบข่ายภารกิจงาน ของกลุ่มบริหารทั่วไปโรงเรียนโพนสวานนาจวิทยาที่กำหนดไว้ในแนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตของกลุ่มบริหารทั่วไป ดังนี้

(๑) งานธุรการ

- งานรับหนังสือราชการ
- งานส่งหนังสือราชการ
- งานจัดทำหนังสือราชการ
- งานจัดการประชุมภายในกลุ่มบริหารทั่วไป
- งานจัดการความรู้ภายในกลุ่มบริหารทั่วไป

(๒) งานวางแผนอัตรากำลัง กำหนดตำแหน่ง และวิทยฐานะ

- งานวิเคราะห์ และวางแผนอัตรากำลัง

(๓) งานสรรหา

- งานสรรหา
- งานย้าย โอนข้าราชการครู และบุคลากรทางการศึกษา
- งานออกจากราชการ

(๔) งานบำเหน็จความชอบและทะเบียนประวัติ

- งานบำเหน็จความชอบ
- งานทะเบียนประวัติ
- งานเครื่องราชอิสริยาภรณ์

(๕) งานพัฒนาบุคคล

- งานฝึกอบรมและลาศึกษาต่อ
- งานส่งเสริมและยกย่องเชิดชูเกียรติ
- งานพัฒนามาตรฐานวิชาชีพและจรรยาบรรณ

(๖) งานวินัยและรักษาวินัย

- งานวินัย
- งานอุทธรณ์และร้องทุกข์

๔. วัตถุประสงค์

๑. เพื่อให้การดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียน ของโรงเรียนโพนสว่างนาจีวิทยา มีขั้นตอน/กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน

๒. เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียน/ ร้องทุกข์ ที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอและมีประสิทธิภาพ

๕. คำจำกัดความ

“ผู้รับบริการ” หมายถึง ผู้ที่มารับบริการจากส่วนราชการและประชาชนทั่วไป

“ผู้มีส่วนได้เสีย” หมายถึง ผู้ที่ได้รับผลกระทบ ทั้งทางบวกและทางลบ ทั้งทางตรงและทางอ้อมจากการ ดำเนินการของส่วนราชการ เช่น ข้าราชการในสังกัด เด็กนักเรียน ครู ผู้บริหารสถานศึกษา ผู้ปกครองและ ประชาชนทั่วไป

“การจัดการข้อร้องเรียน” มีความหมายครอบคลุมถึงการจัดการในเรื่องข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์/ ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น/คำชมเชย/การสอบถามหรือการร้องขอข้อมูล

“ผู้ร้องเรียน” หมายถึง ประชาชนทั่วไป/ผู้มีส่วนได้เสียที่มาติดต่อราชการผ่านช่องทางต่าง ๆ โดยมี วัตถุประสงค์ครอบคลุมการร้องเรียน/ร้องทุกข์/การให้ข้อเสนอแนะ/การให้ข้อคิดเห็น/การชมเชย/การร้องขอ ข้อมูล

“ช่องทางการรับข้อร้องเรียน” หมายถึง ช่องทางต่าง ๆ ที่ใช้ในการรับเรื่องร้องเรียน เช่น ติดต่อด้วย ตนเอง/ติดต่อทางโทรศัพท์/โทรสาร/E-mail/ไปรษณีย์/เว็บไซต์

๖. แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน

ที่	ผังกระบวนการ	ระยะเวลา	รายละเอียดงาน	ผู้รับผิดชอบ
๑.	เริ่มต้น	-	-	-
๒.	รับเรื่องร้องเรียน	๕ นาที	รับเรื่องร้องเรียนจากช่องทางต่าง ๆ ทั้งหมด ๗ ช่องทาง ได้แก่ - E-mail - Facebook - เว็บไซต์ - ไปรษณีย์ - โทรศัพท์ - โทรสาร - ด้วยตนเอง	กลุ่มบริหารทั่วไป
๓.	ตรวจสอบ	๑๐ นาที	ตรวจสอบข้อเท็จจริง และพิจารณา ว่าอยู่ในขอบเขตความรับผิดชอบ ของโรงเรียนหรือไม่	กลุ่มบริหารทั่วไป
๔.	เสนอผู้บริหาร	๑๕ นาที	นำเรื่องร้องเรียน/ข้อเสนอแนะเสนอ ต่อผู้อำนวยการเพื่อโปรดพิจารณา	กลุ่มบริหารทั่วไป
๕.	ผู้อำนวยการ	-	ผู้อำนวยการหารือและพิจารณาแนว ทางแก้ไข/ป้องกัน	-
๖.	ผู้อำนวยการมอบหมายผู้ที่เกี่ยวข้อง	-	ผู้อำนวยการมอบหมายผู้เกี่ยวข้องให้ ดำเนินการตามคำสั่ง	บุคลากรโรงเรียน
๗.	สิ้นสุด	-	-	-

๗. การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ จากช่องทางต่าง ๆ

ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่เข้ามายังหน่วยงานจากช่องทาง ต่าง ๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์เพื่อประสานหาทางแก้ไขปัญหา	หมายเหตุ
ร้องเรียนด้วยตนเอง ณ โรงเรียนโพนสวางนาจวิวิทยา	ทุกครั้งที่มีการร้องเรียน	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนผ่าน E-mail Phonsawangnangiewwittaya@gmail.com	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนผ่านทาง Facebook https://www.facebook.com/โรงเรียนโพนสวางนาจวิวิทยา	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนเป็นหนังสือ ส่งผ่านมาทางไปรษณีย์	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนทางโทรศัพท์ ๐๙๓-๑๘๕๒๕๙๖	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	
เว็บไซต์ http://www.psnschool.ac.th/	ทุกครั้งที่มีการร้องเรียน	ภายใน ๑ วันทำการ	

๘. การบันทึกข้อร้องเรียน

๑. กรอกรูปแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียน โดยมีรายละเอียด ชื่อ-นามสกุล ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ติดต่อของผู้ร้องเรียน เรื่องร้องเรียน และสถานที่เกิดเหตุ

๒. ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียน เจ้าหน้าที่ต้องบันทึกข้อร้องเรียนลงสมุดบันทึกข้อร้องเรียน

๙. การรับและพิจารณาเรื่องร้องเรียน

๑. เจ้าหน้าที่ต้องอ่านหนังสือร้องเรียนและตรวจสอบข้อมูลรวมทั้งเอกสารประกอบการร้องเรียน โดยละเอียด

๒. สรุปประเด็นการร้องเรียนโดยย่อเพื่อเสนอผู้บังคับบริหาร หากเรื่องร้องเรียนมีประเด็นเกี่ยวข้องกับกฎหมายให้ระบุตัวบทกฎหมายเสนอผู้บังคับบริหาร เพื่อประกอบการพิจารณาด้วย

๓. หนังสือที่ส่งถึงหน่วยงาน หากมีความเห็นหรือข้อสังเกตเพื่อเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพหรือการเอาใจใส่ของหน่วยงานก็ควรใส่ความเห็นหรือข้อสังเกตนั้น ๆ ด้วย

๔. เรื่องร้องเรียนกล่าวโทษ ควรแจ้งให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องคุ้มครองความปลอดภัยให้แก่ผู้ร้องเรียน และพยานที่เกี่ยวข้อง ตามมติคณะรัฐมนตรี พ.ศ.๒๕๕๑ และประทับตรา “ลับ” ในเอกสารทุกแผ่น

๕. เรื่องร้องเรียนกล่าวโทษ แจ้งเบาะแสการกระทำความผิด หรือผู้มีอิทธิพลซึ่งน่าจะเป็นอันตราย ต่อผู้ร้อง ควรปกปิดชื่อและที่อยู่ของผู้ร้องก่อนถ่ายสำเนาคำร้องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องแต่หากเป็น การกล่าวหาใน เรื่องที่เป็นภัยร้ายแรงและน่าจะเป็นอันตรายต่อผู้ร้องเป็นอย่างมาก ก็ไม่ควรส่งสำเนาคำร้องให้ หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง แต่ควรใช้วิธีคัดย่อคำร้องแล้วพิมพ์ขึ้นใหม่ส่งให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องและประทับตรา “ลับ” ในเอกสารทุกแผ่น

๖. เมื่ออ่านคำร้องแล้วต้องประเมินด้วยว่าเรื่องน่าเชื่อถือเพียงใด หากผู้ร้องแจ้งหมายเลขโทรศัพท์ มาด้วย ควรสอบถามข้อมูลเพิ่มเติมจากผู้ร้องโดยขอให้ยืนยันว่า ผู้ร้องได้ร้องเรียนจริง เพราะบางครั้งอาจมีการ แอบอ้างชื่อผู้อื่นเป็นผู้ร้อง วิธีการสอบถามไม่ควรบอกเรื่องหรือประเด็นการร้องเรียนก่อนควรถามว่า ท่านได้ส่ง เรื่องร้องเรียน มาจริงหรือไม่ ในลักษณะใดหากผู้ร้องปฏิเสธก็จะชี้แจงว่า โทรศัพท์มาเพื่อตรวจสอบข้อมูล เบื้องต้น แล้วรีบจบการสนทนา

๑๐. หลักเกณฑ์วิธีการตอบสนองข้อร้องเรียน และการแจ้งผู้ร้องเรียนทราบ

๑. กรณีเป็นการขอข้อมูลข่าวสาร ประสานหน่วยงานผู้ครอบครองเอกสาร เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ ข้อมูลแก่ผู้ร้องขอได้ทันที

๒. ข้อร้องเรียน ที่เป็นการร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของหน่วยงาน เช่น การใช้วาจา ไม่สุภาพ การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่กริยา มารยาทไม่สุภาพ ไม่เหมาะสม การอำนวยความสะดวกต่าง ๆ เป็นต้น จัดทำบันทึกข้อความเสนอไปยังผู้บริหารเพื่อสั่งการหน่วยงานที่เกี่ยวข้องโดยเบื้องต้นอาจโทรศัพท์ แจ้งไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๓. ข้อร้องเรียนที่ไม่อยู่ในความรับผิดชอบของโรงเรียนโพนสว่างนาจ้ววิทยา ให้ดำเนินการประสาน หน่วยงาน ภายนอกที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้เกิดความรวดเร็วและถูกต้องในการแก้ไขปัญหาต่อไป

๔. ข้อร้องเรียนที่ส่งผลกระทบต่อนักเรียน เช่น กรณีผู้ร้องเรียนทำหนังสือร้องเรียนความไม่โปร่งใส ใน การจัดซื้อจัดจ้าง ให้เจ้าหน้าที่จัดทำบันทึกข้อความเพื่อเสนอผู้บริหารพิจารณาสั่งการ ไปยังหน่วยงาน ที่รับผิดชอบ เพื่อดำเนินการตรวจสอบและแจ้งผู้ร้องเรียนทราบต่อไป

๑๑. การติดตามแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน

ให้เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องรายงานผลการดำเนินการให้ทราบภายใน ๓๐ วัน ทำการเพื่อเจ้าหน้าที่ จะได้แจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบต่อไป

๑๒. การรายงานผลการดำเนินการให้ผู้บริหารทราบ

๑. ให้รวบรวมและรายงานสรุปการจัดการข้อร้องเรียน ให้ผู้บริหารทราบทุกเดือน
๒. ให้รวบรวมรายงานสรุปข้อร้องเรียนหลังจากสิ้นปีงบประมาณ เพื่อนำมาวิเคราะห์ การจัดการข้อร้องเรียนในภาพรวมของหน่วยงาน เพื่อใช้เป็นแนวทางในการแก้ไข ปรับปรุง พัฒนางองค์กร ต่อไป

๑๓. มาตรฐานงาน

- การดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียนให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด
- กรณีได้รับเรื่องร้องเรียน ให้กลุ่มบริหารทั่วไปดำเนินการตรวจสอบและพิจารณาส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ดำเนินการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน ให้แล้วเสร็จภายใน ๓๐ วันทำการ