



แนวทางปฏิบัติ
การจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต
และประพฤติมิชอบ

ของ
โรงเรียนหนองกรดพิทยาคม

ตำบลหนองกรด อำเภอบรรพตพิสัย จังหวัดนครสวรรค์
สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษานครสวรรค์
สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน กระทรวงศึกษาธิการ

คำนำ

เพื่อให้เกิดความโปร่งใส และเป็นธรรมในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ อีกทั้งเพื่อเป็นแนวทางในการดำเนินงานของการรับเรื่องร้องเรียน โดยมีกระบวนการขั้นตอนในการปฏิบัติงานที่ถูกต้องชัดเจนสามารถดำเนินการได้อย่างเป็นระบบ ในเรื่องเกี่ยวกับการให้บริการประชาชนเกี่ยวกับการติดต่อสอบถามข้อมูลของโรงเรียนหนองกรดพิทยาคม การเสนอแนะเกี่ยวกับการศึกษา การรับเรื่องร้องเรียน การร้องทุกข์ของประชาชนเพื่อแก้ไขปัญหาความเดือดร้อน ความไม่เป็นธรรม จากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ของรัฐ และบุคลากรในสถานศึกษา

โรงเรียนหนองกรดพิทยาคม จึงได้จัดทำคู่มือหรือมาตรการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่และผู้เกี่ยวข้อง กับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์สามารถใช้ปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและให้บริการประชาชนอย่างมีประสิทธิภาพ ตลอดจนใช้ยึดถือปฏิบัติเป็นมาตรฐานเดียวกันในการปฏิบัติงานรับเรื่องร้องเรียน หวังเป็นอย่างยิ่งว่า คู่มือหรือมาตรการปฏิบัติงานที่จัดทำขึ้นนี้ จะเกิดประโยชน์สูงสุดแก่เจ้าหน้าที่และผู้เกี่ยวข้อง เจ้าหน้าที่สามารถนำมาเป็นเครื่องมือในการดำเนินงานและการบริการประชาชน รวมถึงใช้ในการอ้างอิง และถือปฏิบัติไปในแนวทางเดียวกันให้บรรลุวัตถุประสงค์ของการปฏิบัติงานต่อไป

โรงเรียนหนองกรดพิทยาคม

สารบัญ

	หน้า
คำนำ	ก
สารบัญ	๗
หลักการและเหตุผล	๑
วัตถุประสงค์	๑
คำจำกัดความ	๒
การจัดการกับข้อร้องเรียน (Complaint Management)	๒
ประเภทข้อร้องเรียน	๓
ความรุนแรงข้อร้องเรียน	๔
ช่องทางแจ้งเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ	๔
ขั้นตอนหรือวิธีการในการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ	๔
ส่วนงานที่รับผิดชอบ	๕
ระยะเวลาดำเนินการ	๕

แนวทางปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ โรงเรียนหนองกรดพิทยาคม

หลักการและเหตุผล

การดำเนินงานด้านป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบให้สอดคล้องกับแผนปฏิบัติการด้านการต่อต้านการทุจริตและประพฤติมิชอบระยะที่ 2 (พ.ศ. 2566 - 2570) (ฉบับแก้ไขเพิ่มเติม) ตลอดจนการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสของหน่วยงานภาครัฐ (Integrity and Transparency Assessment: ITA) เพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ โรงเรียนหนองกรดพิทยาคมได้กำหนดแนวทางการร้องเรียนการทุจริตของหน่วยงาน ถือว่าเป็นการดำเนินงานของหน่วยงานให้เป็นไปตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์ และวิธีการบริหารบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 มาตรา 83 กำหนดว่า “เมื่อส่วนราชการใดได้รับการติดต่อสอบถามเป็นหนังสือจากประชาชน หรือส่วนราชการด้วยกันเกี่ยวกับงานที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของส่วนราชการนั้น ให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้นที่จะต้องตอบคำถามหรือแจ้งการดำเนินการให้ทราบภายใน 15 วัน หรือภายในระยะเวลาที่กำหนด บนพื้นฐานของหลักธรรมาภิบาล (Good Governance) ซึ่งอำนาจหน้าที่ดำเนินการเกี่ยวกับร้องเรียนการทุจริต การปฏิบัติหรือการละเว้น การปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบของเจ้าหน้าที่ ครู บุคลากรทางการศึกษา โรงเรียนหนองกรดพิทยาคมที่จำเป็นต้องดำเนินการเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนภายใต้หลักธรรมาภิบาล (Good Governance)

เพื่อให้เกิดความโปร่งใสและเป็นธรรมในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ อีกทั้งเพื่อเป็นแนวทางในการดำเนินงานของการรับเรื่องร้องเรียน โดยมีกระบวนการขั้นตอนในการปฏิบัติงาน ที่ถูกต้องชัดเจนสามารถดำเนินการได้อย่างเป็นระบบ ในเรื่องเกี่ยวกับการให้บริการประชาชนเกี่ยวกับการติดต่อสอบถามข้อมูลของโรงเรียนหนองกรดพิทยาคม การเสนอแนะเกี่ยวกับการศึกษา การรับเรื่องร้องเรียน การร้องทุกข์ของประชาชนเพื่อแก้ไขปัญหาความเดือดร้อน ความไม่เป็นธรรม จากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ของรัฐและบุคลากรในโรงเรียนหนองกรดพิทยาคม

วัตถุประสงค์

๑. เพื่อใช้เป็นแนวทางในการดำเนินการเรื่องร้องเรียน สำหรับเจ้าหน้าที่ หรือผู้ที่สนใจได้ทราบถึงกระบวนการรับเรื่องร้องเรียน
๒. เพื่อให้มั่นใจว่ามีการปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียน กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอและมีประสิทธิภาพ
๓. เพื่อเผยแพร่ให้บุคคลที่เกี่ยวข้องและหน่วยงานอื่น ๆ ได้รับทราบได้ทราบถึงกระบวนการรับเรื่องร้องเรียน
๔. เพื่อพิทักษ์สิทธิของประชาชนและผู้ร้องเรียน/ แจ้งเบาะแส ตามหลักธรรมาภิบาล (Good Governance)
๕. เพื่อใช้เป็นเอกสารอ้างอิงในการปฏิบัติงาน

คำจำกัดความ

เจ้าหน้าที่ หมายความว่า ข้าราชการ ลูกจ้างประจำ พนักงานราชการ และพนักงานจ้างเหมาบริการ ลูกจ้างชั่วคราวในสังกัดโรงเรียนหนองกรดพิทยาคม หรือผู้อื่น

ทุจริต หมายความว่า การแสวงหาประโยชน์ที่มีควรได้โดยชอบด้วยกฎหมายสำหรับตนเอง

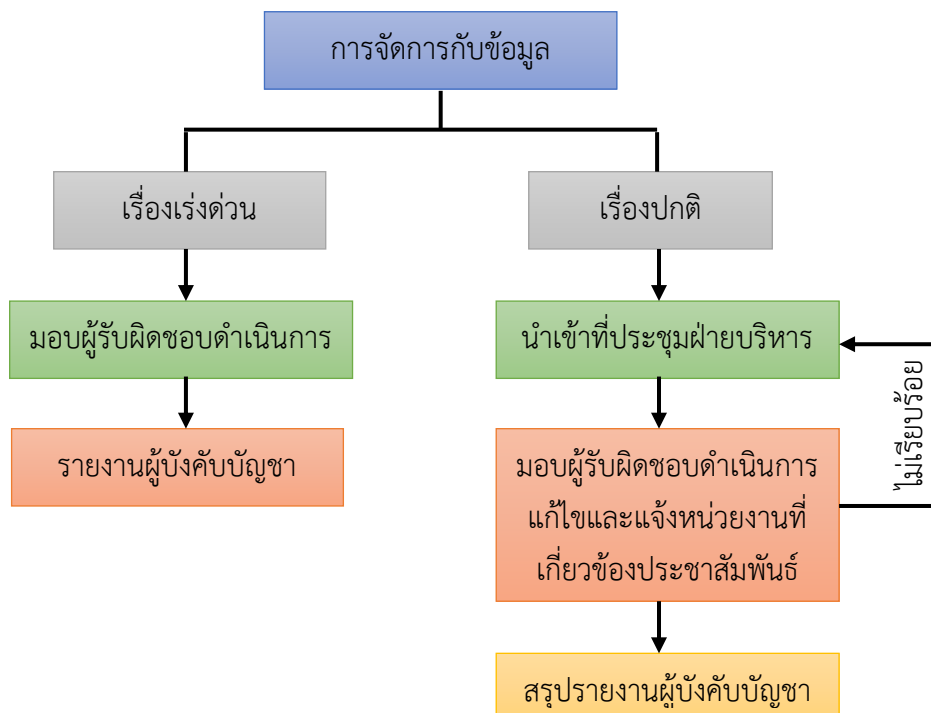
ประพฤตินิชอบ หมายความว่า การที่เจ้าหน้าที่ปฏิบัติ หรือละเว้นการปฏิบัติกรอย่างใด ในตำแหน่งหรือหน้าที่ หรือใช้อำนาจในตำแหน่งหรือหน้าที่อันเป็นการฝ่าฝืนกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ คำสั่ง อย่างใดอย่างหนึ่ง ซึ่งมุ่งหมายจะควบคุมดูแลการรับ การเก็บรักษา การใช้จ่ายเงิน หรือทรัพย์สินของส่วนราชการ ไม่ว่าจะเป็นการ ปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัตินั้นเป็นการทุจริตด้วยหรือไม่ก็ตาม และให้หมายความรวมถึง การ ประมาทเลินเล่อ อย่างแรงในหน้าที่ดังกล่าวด้วย

ข้อร้องเรียน หมายถึง ข้อร้องเรียนเรื่องการทุจริต การปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติหน้าที่ โดยมีขอบของเจ้าหน้าที่ของรัฐในสังกัด และข้อกล่าวหาเจ้าหน้าที่ของรัฐที่ไม่ได้ปฏิบัติหน้าที่ราชการด้วยความรับผิดชอบต่อประชาชน ไม่มีคุณธรรม ไม่คำนึงถึงประโยชน์ส่วนรวมเป็นที่ตั้งและไม่มีธรรมาภิบาลตามที่กฎหมาย ระเบียบ แบบแผนของทางราชการที่เกี่ยวข้องได้กำหนดไว้

การตอบสนอง หมายถึง การส่งต่อให้แก่หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง การตรวจสอบและนำเรื่อง ร้องเรียนเข้าสู่กระบวนการสอบสวนข้อเท็จจริง แจ้งตักเตือน ดำเนินคดี หรืออื่นๆ ตามระเบียบข้อกฎหมาย พร้อมกับแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบผลหรือความคืบหน้าของการดำเนินงาน ทั้งนี้ กรณีที่ข้อร้องเรียนไม่ได้รับข้อชี้หรือที่อยู่ หรือหมายเลขโทรศัพท์หรืออีเมลที่ติดต่อได้ของผู้ร้องเรียน จะพิจารณาการตอบสนองสิ้นสุดที่การนำ เรื่อง ร้องเรียนเข้าสู่กระบวนการสอบสวนข้อเท็จจริง แจ้งตักเตือน ดำเนินคดี หรืออื่นๆ ตามกฎหมาย และ ระเบียบที่ เกี่ยวข้อง

การจัดการกับข้อร้องเรียน (Complaint Management)

โรงเรียนหนองกรดพิทยาคมมีวิธีการจัดการกับข้อร้องเรียนที่ได้รับอย่างมีประสิทธิภาพ และทันท่วงที ส่งผลต่อความเชื่อมั่นของนักเรียน ผู้ปกครอง ศิษย์เก่า และผู้รับนักเรียนเพื่อไปศึกษาต่อ รวมทั้งเสริมสร้างความพึงพอใจและความผูกพัน มีการรับฟังความคิดเห็นข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ และชี้แจงแก้ไขปัญหาโดยตรงในที่ที่ กรณีปัญหาซับซ้อนและเกี่ยวข้องกับบุคคลอื่นๆ ซึ่งจำเป็นต้องมีการสืบสวนสอบสวน หาข้อเท็จจริง ก็จะดำเนินการตามขั้นตอนวิธีการที่โรงเรียนกำหนดอย่างเร่งด่วน โดยงานกิจการนักเรียนจะประสานความร่วมมือกับผู้ที่เกี่ยวข้องทุกฝ่ายอย่างเป็นระบบทั้งนี้เพื่อเสริมสร้างความพึงพอใจและความผูกพันให้เกิดขึ้นกับนักเรียนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียสามารถสรุปได้ดังนี้



ภาพที่ ๑ แสดงการจัดการกับข้อร้องเรียน

โรงเรียนหนองกรดพิทยาคมมีความมุ่งมั่นในการจัดการศึกษาเพื่อพัฒนาผู้เรียนให้มีทักษะในศตวรรษที่ ๒๑ ตามหลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง และโครงการคุณธรรมนำความรู้ เพื่อสร้างความเข้มแข็งของชุมชนและสังคม และให้ความสำคัญในการบริหารจัดการศึกษาที่มุ่งเน้นการบริการที่มีมาตรฐานผู้รับบริการพึงพอใจและมีประสิทธิภาพจึงได้กำหนดแนวทางปฏิบัติในการจัดการข้อร้องเรียน ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ โดยแบ่งเป็นเรื่องเร่งด่วนและเรื่องปกติ หากเป็นเรื่องเร่งด่วนที่ต้องจัดการแก้ไขทันที ผู้บริหารจะมอบหมายให้ผู้รับผิดชอบดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนแล้วรายงานผลให้ผู้บังคับบัญชาทราบตามลำดับ หากเป็นเรื่องปกติจะนำเข้าที่ประชุมฝ่ายบริหารสรุปผลการประชุม มอบผู้รับผิดชอบดำเนินการแก้ไขและแจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ประชาสัมพันธ์แล้วรายงานผลต่อผู้บังคับบัญชาเพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปในทิศทางเดียวกัน

ประเภทข้อร้องเรียน

๑. ข้อร้องเรียนการให้บริการ หมายถึง ข้อไม่พึงพอใจ ต้องการให้โรงเรียนปรับปรุงแก้ไขการปฏิบัติงาน ได้แก่ ความไม่สะดวกในการรับบริการความล่าช้าข้อผิดพลาด ในการให้บริการ การเลือกปฏิบัติกับผู้รับบริการ การใช้คำพูด การดูแลต้อนรับ การควบคุมอารมณ์ของผู้ปฏิบัติงาน เป็นต้น
๒. ข้อร้องเรียนประเภทอื่นๆ หมายถึง ข้อที่ไม่พึงใจในด้านการบริการวิชาการ ต้องการให้โรงเรียนแก้ไขในด้านหลักสูตร การบริหารจัดการไม่โปร่งใส ระบบการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ เป็นต้น

ความรุนแรงข้อร้องเรียน

๑. ระดับรุนแรงมาก เป็นข้อร้องเรียนผู้รับบริการไม่พึงพอใจอย่างมาก และเป็นเรื่องที่มีผลกระทบ ภาพลักษณ์เสื่อมเสียชื่อเสียงของโรงเรียนอย่างมากมีผลกระทบอย่างรุนแรง
๒. ระดับความรุนแรงปานกลาง เป็นข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการบริการที่สร้างความไม่พึงพอใจสำหรับผู้รับบริการ หากปล่อยทิ้งไว้จะทำให้เสื่อมเสียชื่อเสียงของโรงเรียน
๓. ระดับรุนแรงเล็กน้อย เป็นข้อร้องเรียน อาจเกิดจากการได้รับข้อมูลไม่ครบถ้วนสมบูรณ์ การมีอคติต่อเจ้าหน้าที่ซึ่งเป็นปัจจัยส่วนบุคคลของผู้รับบริการ

ช่องทางแจ้งเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

๑. ร้องเรียนด้วยตนเองในขณะการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ ณ จุดปฏิบัติงาน
๒. ร้องเรียนด้วยตนเองในวันเวลาราชการที่สำนักงานฝ่ายบริหารบุคคล
๓. โทรศัพท์-โทรสาร หมายเลข ๐-๕๖๒๘-๘๑๖๖
๔. จดหมายเจ้าหน้าที่ของถึงโรงเรียนหนองกรดพิทยาคม
๕. กระดานข่าว ที่เว็บไซต์ โรงเรียนหนองกรดพิทยาคม <http://www.nkps.ac.th>
๖. Group Line ผู้ปกครอง / นักเรียนแต่ละห้องเรียน
๗. E-mail address : nongkrod๔๒@gmail.com
๘. โทรศัพท์สายตรงผู้อำนวยการโรงเรียน และฝ่ายบริหารทั้ง ๔ ฝ่าย

ขั้นตอนหรือวิธีการในการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

๑. ผู้ร้องเรียนสามารถร้องเรียนได้ในช่องทางที่กำหนดเพื่อเป็นข้อมูลในการแจ้งผลกลับให้มีการบันทึกข้อมูลรายละเอียดการร้องเรียนชื่อผู้ร้องเรียนที่อยู่โทรศัพท์ ชื่อหน่วยงานหรือชื่อ ผู้ถูกร้องเรียนและเหตุ ที่ร้องเรียนหากต้องการปกปิดชื่อขอให้ระบุไว้จะรักษาเป็นความลับอย่างเคร่งครัด
๒. เมื่อได้รับข้อร้องเรียนให้เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานดำเนินการตามกระบวนการขั้นตอนโดยพิจารณาแบ่งประเภทข้อร้องเรียนและดำเนินการปรับปรุงแก้ไขข้อร้องเรียนในทันที พร้อมแจ้งข้อมูลกลับให้ผู้รับบริการได้รับทราบรายงานและบันทึกข้อมูลข้อร้องเรียน/วิธีการแก้ไขต่อผู้บังคับบัญชา
๓. ข้อร้องเรียนประเภทอื่นให้เสนอข้อมูลผ่านรองผู้อำนวยการเพื่อเสนอต่อผู้อำนวยการพิจารณาแก้ไขปรับปรุงต่อไปและให้มีการแจ้งกลับต่อผู้รับบริการภายใน ๗ วัน
๔. ในกรณีที่ข้อร้องเรียนทางสื่อ สิ่งพิมพ์/สื่อมวลชนหรือข้อร้องเรียนที่ไม่ระบุผู้ร้องเรียนในลักษณะเป็นบัตรสนเท่ห์ให้ฝ่ายบริหารที่รับผิดชอบในเรื่องที่ร้องเรียนรวบรวมข้อมูลนำเสนอผู้อำนวยการเพื่อพิจารณาเป็นเฉพาะกรณีไป
๕. มีการบันทึกข้อมูลข้อร้องเรียน วิธีการปรับปรุงข้อร้องเรียนอย่างเป็นระบบและทันสมัย

ส่วนงานที่รับผิดชอบ

๑. กรณีเป็นข้อร้องเรียน ณ จุดปฏิบัติงานเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานนำเสนอข้อมูลต่อผู้บังคับบัญชา และทำหน้าที่แจ้งข้อมูลกลับต่อผู้ร้องเรียน
๒. กรณีร้องเรียน ณ สำนักงานเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติ งานธุรการรับเอกสารข้อร้องเรียน และนำเสนอต่อผู้บังคับบัญชาเมื่อผู้บังคับบัญชาดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียนเรียบร้อยแล้วหรืออยู่ระหว่างดำเนินการแก้ไขจะมอบหมายให้เจ้าหน้าที่ดังกล่าวแจ้งข้อมูลกลับต่อผู้ร้องเรียน
๓. กรณีร้องเรียนจากสื่อออนไลน์อื่นๆ เช่น Facebook Web board ให้เจ้าหน้าที่เทคโนโลยีสารสนเทศเป็นผู้รวบรวมข้อมูลเสนอต่อผู้บังคับบัญชา และแจ้งข้อมูลกลับต่อผู้ร้องเรียนต่อไป

ระยะเวลาดำเนินการ

ปีงบประมาณ ๒๕๖๗

วันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๗ ถึง ๓๐ กันยายน ๒๕๖๘

