



แนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ (๐๒๗)

กลุ่มบริหารงานทั่วไป  
(General Management)

โรงเรียนเกาะสีเฮอร์ ตำบลรัชฎา อำเภอเมือง จังหวัดภูเก็ต  
สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาภูเก็ต

## คำนำ

แนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ (๐๒๗) ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๖ เล่มนี้จัดทำขึ้น เพื่อเป็นคู่มือหรือแนวทางในการปฏิบัติงานตามภารกิจของโรงเรียน ให้บรรลุสำเร็จตามนโยบาย เป้าหมาย โดยมุ่งหวังอย่างยิ่งที่จะได้รับความร่วมมือ ร่วมใจกันทำงานเพื่อช่วยพัฒนาคุณภาพการศึกษาของ โรงเรียนให้มีคุณภาพสูงขึ้น

ขอขอบพระคุณเป็นอย่างยิ่งสูง คณะครูบุคลากรทางการศึกษาและคณะกรรมการสถานศึกษาของโรงเรียน ตลอดจนผู้เกี่ยวข้องทุกท่าน ที่ได้ช่วยกันจัดทำแผนปฏิบัติราชการประจำปีเล่มนี้ จนสำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี

ผู้อำนวยการและคณะครูโรงเรียนเกาสีเหว่

## สารบัญ

เรื่อง

หน้า

คำนำ

๑. คู่มือแนวปฏิบัติ

๑

## คู่มือแนวปฏิบัติ

การจัดการข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตศูนย์รับเรื่องร้องเรียน โรงเรียนเกาะสิเหร่

### ๑. วัตถุประสงค์

๑.๑. เพื่อเป็นการกำหนดแนวทางและขั้นตอนปฏิบัติในการดำเนินการติดตามเรื่องร้องเรียน การทุจริตให้มีความชัดเจน โปร่งใส และตรวจสอบได้

๑.๒. เพื่อให้มีคู่มือการปฏิบัติงานที่แสดงถึงรายละเอียดขั้นตอนหลักเกณฑ์ กระบวนการและระยะเวลาในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ของศูนย์รับเรื่องร้องเรียนในการดำเนินการจัดการติดตามเรื่องร้องเรียนการทุจริตเพื่อให้เป็นมาตรฐานและปฏิบัติเป็นไปในทิศทางเดียวกัน

๑.๓. เพื่อให้เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องได้ถือปฏิบัติตามขั้นตอนกระบวนการและระยะเวลาได้อย่างถูกต้อง รวดเร็วและเหมาะสมเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพในการดำเนินการจัดการติดตามเรื่องร้องเรียนการทุจริต และก่อให้เกิดความมั่นใจต่อผู้ร้องเรียน

### ๒. หน่วยงานที่รับผิดชอบ

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน โรงเรียนเกาะสิเหร่ ม.๑ ถนนเทพประทานตำบลรัชฎา อำเภอเมือง จังหวัดภูเก็ต  
๘๓๐๐๐ โทร ๐๗๖-๖๑๔๐๘๗โทรศัพท์ ๐๗๖-๖๑๔๐๘๗

### ๓. หน้าที่รับผิดชอบ

๓.๑. รับแจ้งเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ข้อคิดเห็น หรือข้อเสนอแนะจากผู้รับบริการหรือหน่วยงานผ่านช่องทางเว็บไซต์

๓.๒. ส่งเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ข้อคิดเห็น หรือข้อเสนอแนะจากผู้รับบริการหรือหน่วยงานให้คณะกรรมการศูนย์ฯและผู้บังคับบัญชา เพื่อพิจารณาตรวจสอบและวิเคราะห์เรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ข้อคิดเห็น หรือข้อเสนอแนะ พร้อมทั้งติดตามผลการดำเนินงาน

๓.๓. รายงานหรือแจ้งผลการดำเนินการรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ข้อคิดเห็น หรือข้อเสนอแนะจากผู้รับบริการหรือหน่วยงานตามระยะเวลาที่กำหนด โดยให้แล้วเสร็จภายใน ๑๕ วัน

๓.๔. รายงานสรุปและวิเคราะห์เรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ จากผู้รับบริการหรือหน่วยงานให้คณะกรรมการศูนย์ฯและผู้บังคับบัญชาทราบ

๓.๕. ประสาน ติดตามกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องและแจ้งผลการดำเนินการแล้วเสร็จให้ทราบ

๓.๖. ปฏิบัติงานอื่นตามที่ได้รับมอบหมาย

#### ๔. คำจำกัดความ

๔.๑. เรื่องร้องเรียน หมายถึงเรื่องที่ได้รับร้องเรียนได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหายจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่หรือส่วนราชการ ความบกพร่องในการปฏิบัติงานความล่าช้าในการดำเนินการความไม่โปร่งใสและไม่เหมาะสมในการปฏิบัติงานปัญหาอันเกิดจากการปฏิบัติงานหรือการให้บริการการได้รับความเดือดร้อนขอรับความช่วยเหลือ ขอความเป็นธรรมการทุจริต การปฏิบัติหน้าที่และละเว้นการปฏิบัติหน้าที่

๔.๒. ผู้ร้องเรียน หมายถึงผู้ที่ได้รับความเดือดร้อนหรือผลกระทบจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่หรือผู้พบการกระทำทุจริตในหน่วยงานราชการ ผู้รับบริการหรือผู้มีส่วนได้เสีย

#### ๕. ขั้นตอนกระบวนการจัดการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน

เมื่อมีกรณีปรากฏผู้ร้องเรียนได้แจ้งเรื่องร้องเรียนผ่านทางเว็บไซต์ของโรงเรียนเกาสีเหร่ ที่เว็บไซต์ <http://www.kohsiraeschool.ac.th> ให้ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนดำเนินการดังต่อไปนี้

๕.๑. ตรวจสอบและจำแนกเรื่องร้องเรียนเพื่อประสานฝ่ายที่เกี่ยวข้อง

๕.๒. ประสานและส่งเรื่องให้ฝ่ายที่เกี่ยวข้องเพื่อพิจารณาดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้อง หรือดำเนินการจัดทำหนังสือชี้แจงหรือรวบรวมข้อมูลส่งมายังศูนย์รับเรื่องร้องเรียนตามระยะเวลาที่กำหนดไว้ รวมทั้งติดตามความคืบหน้ากับฝ่ายที่เกี่ยวข้องเพื่อให้ดำเนินการให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด

๕.๓. กรณีตรวจสอบเรื่องร้องเรียนแล้ว

๕.๓.๑. เรื่องร้องเรียนดังกล่าวมีมูลความผิดให้ดำเนินการแต่งตั้งคณะกรรมการตรวจสอบ

ข้อเท็จจริงเพื่อดำเนินการตามระเบียบกฎหมายต่อไป

๕.๓.๒. เรื่องร้องเรียนดังกล่าวไม่มีมูลความผิดให้ยุติเรื่อง

๕.๔.แจ้งผลการดำเนินการหรือความคืบหน้าในการจัดการเรื่องร้องเรียนให้ผู้ร้องเรียนทราบเป็นหนังสือ

## ๖. ระยะเวลาในการดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียน

ให้แจ้งผลการดำเนินการหรือความคืบหน้าในการจัดการเรื่องร้องเรียนให้แก่ผู้ร้องเรียนภายใน ๑๕ วัน นับตั้งแต่วันที่ได้รับเรื่องร้องเรียน

## ๗.มาตรฐานการปฏิบัติงาน

| มาตรฐานการปฏิบัติงาน                                                                            | ค่าเป้าหมาย |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|
| ร้อยละของข้อร้องเรียนที่ประสบความสำเร็จ<br>ในการแก้ปัญหา                                        | ร้อยละ ๗๐   |
| ร้อยละของข้อร้องเรียนที่ได้รับการสั่งการแ<br>ละไม่กลับมาร้องเรียนซ้ำในเรื่องเดิมในรอบปีงบประมาณ | ร้อยละ ๗๐   |

## ๘. การติดตามประเมินผล

ให้คณะกรรมการควบคุมติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริต  
ดำเนินการติดตามประเมินผลการดำเนินงานของกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและกระบวนการ  
จัดการข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะทุกรอบ ๖ เดือน