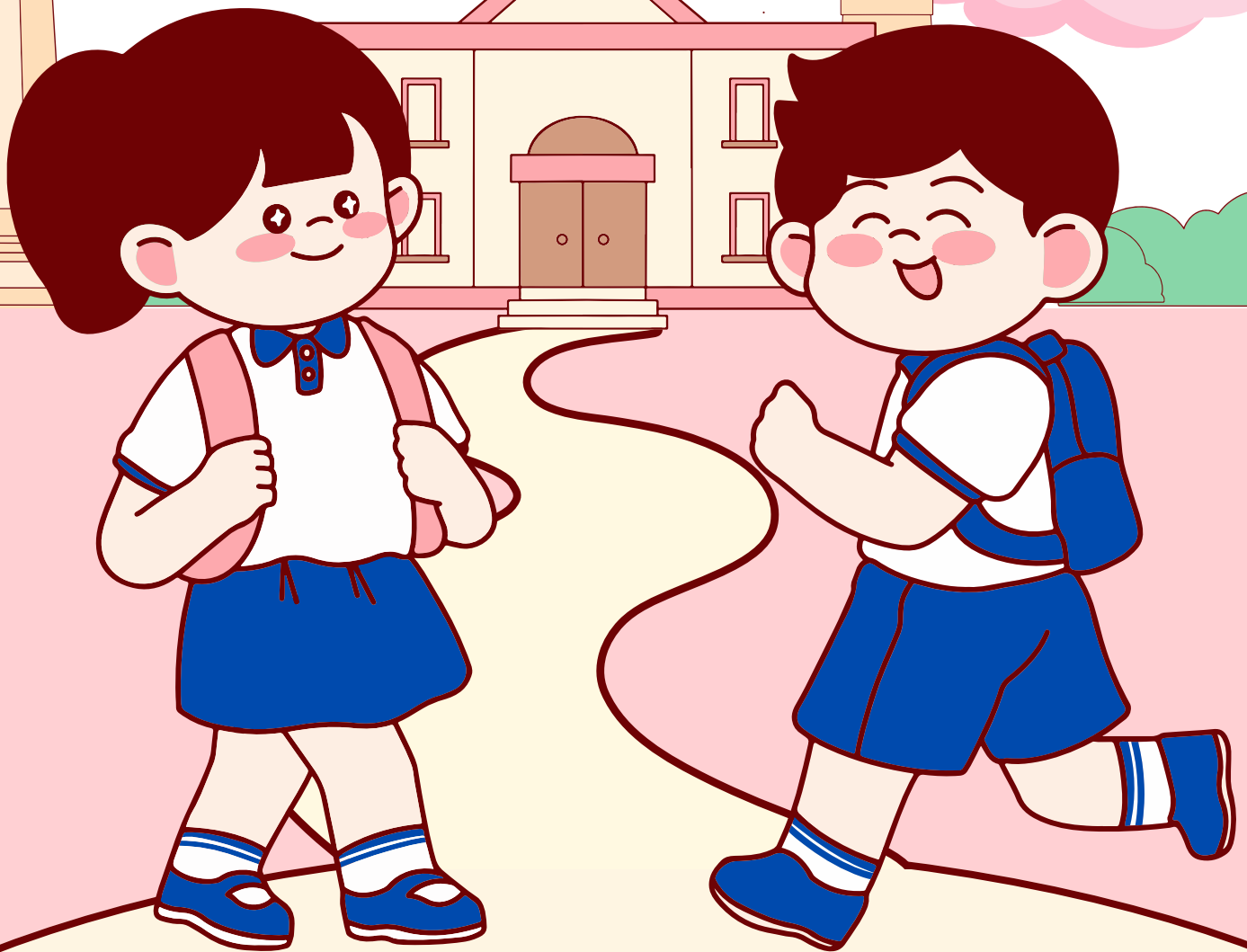




# คู่มือการดำเนินการ

เรื่อง การร้องเรียนการทุจริต  
และประพฤติมิชอบ



โรงเรียนบ้านพารา  
สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษากาญจนบุรี



# คู่มือการปฏิบัติงาน การร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

โรงเรียนบ้านพารา อำเภอธวัชชัย จังหวัดภูเก็ต  
สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาภูเก็ต

## คำนำ

คู่มือการปฏิบัติงานการร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของ โรงเรียนบ้านพารา ฉบับนี้ จัดทำขึ้นเพื่อเป็นแนวทางการ ดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนของศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน ทั้งนี้ การจัดการข้อร้องเรียนจนได้ข้อยุติให้มีความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ เพื่อตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการ จำเป็นจะต้องมีขั้นตอน กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานที่ชัดเจนและเป็นมาตรฐานเดียวกัน

โรงเรียนบ้านพารา

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาอุทัยธานี

## สารบัญ

| เรื่อง                                                            | หน้า |
|-------------------------------------------------------------------|------|
| หลักการและเหตุผล                                                  | ๑    |
| การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน                              | ๑    |
| สถานที่ตั้ง                                                       | ๑    |
| หน้าที่ความรับผิดชอบ                                              | ๑    |
| วัตถุประสงค์                                                      | ๑    |
| คำจำกัดความ                                                       | ๑    |
| แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์                  | ๓    |
| ขั้นตอนการปฏิบัติงาน                                              | ๔    |
| การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่าง ๆ                      | ๔    |
| การบันทึกข้อร้องเรียน                                             | ๔    |
| การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ไขข้อร้องเรียนและการแจ้งกลับผู้ร้องเรียน | ๔    |
| ติดตามการแก้ไขข้อร้องเรียน                                        | ๔    |
| การรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน                       | ๕    |
| มาตรฐานงาน                                                        | ๕    |
| แบบฟอร์ม                                                          | ๖    |

## คู่มือการปฏิบัติงานการร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

### โรงเรียนบ้านพารา

#### ๑. หลักการและเหตุผล

พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ได้กำหนดแนวทาง ปฏิบัติราชการ มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการ ของประชาชนให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการที่มีประสิทธิภาพ และเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการและมีการประเมินผลการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ

#### ๒. การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน

เพื่อให้การบริหารระบบราชการเป็นไปด้วยความถูกต้อง บริสุทธิ์ ยุติธรรม ควบคู่กับการพัฒนา บำบัดทุกข์ บำรุงสุข ตลอดจนดำเนินการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ ด้วยความรวดเร็วประสพผลสำเร็จอย่างเป็นรูปธรรม อีกทั้งเพื่อเป็นศูนย์รับแจ้งเบาะแสการทุจริตหรือไม่ได้รับความเป็นธรรมจาก การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ จึงได้จัดตั้งศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ขึ้น ซึ่งในกรณีการร้องเรียนที่เกี่ยวกับบุคคล จะมี การเก็บรักษาเรื่องราวไว้เป็นความลับและปกปิดชื่อผู้ร้องเรียน เพื่อมิให้ผู้ร้องเรียนได้รับผลกระทบและได้รับความเดือดร้อนจากการร้องเรียน

#### ๓. สถานที่ตั้ง

ตั้งอยู่ ณ ๙๐ หมู่ ๔ โรงเรียนบ้านพารา ตำบลป่าคลอก อำเภอถลาง จังหวัดภูเก็ต

#### ๔. หน้าที่ความรับผิดชอบ

รับเรื่องราวร้องเรียนและให้บริการข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษา รับเรื่องปัญหาความต้องการและข้อเสนอแนะของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

#### ๕. วัตถุประสงค์

๑. เพื่อให้การดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ของศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์โรงเรียนบ้านพารา มีขั้นตอน / กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน

๒. เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ ที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอและมีประสิทธิภาพ

#### ๖. คำจำกัดความ

“ผู้รับบริการ” ” หมายถึง ครู นักเรียน ผู้ปกครอง

“ผู้มีส่วนได้เสีย” หมายถึง ผู้ที่ได้รับผลกระทบ ทั้งทางบวกและทางลบ ทั้งทางตรงและทางอ้อม จากการดำเนินการของโรงเรียนบ้านพารา

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

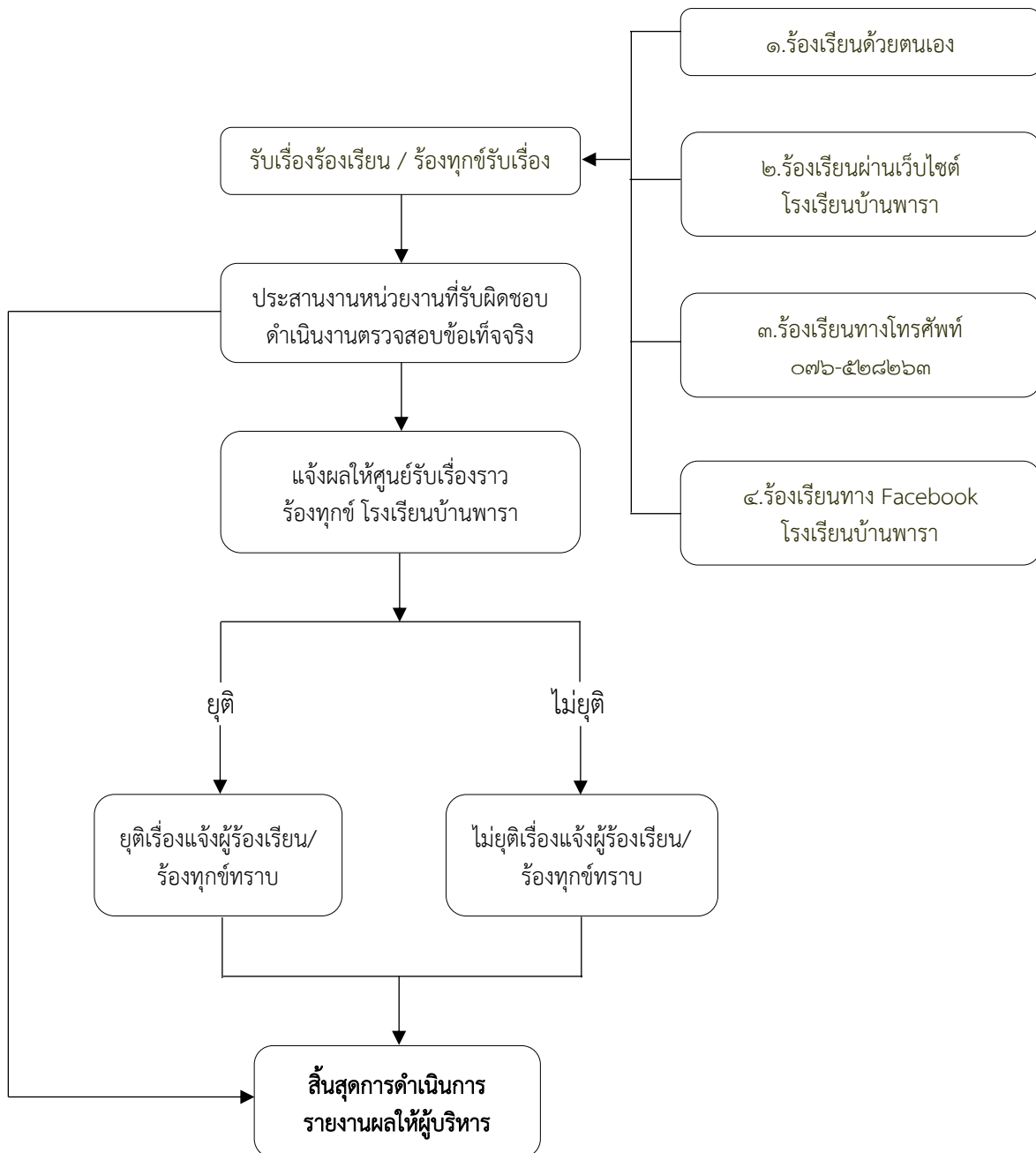
“ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์” หมายถึง ประชาชนทั่วไป / ผู้มีส่วนได้เสียที่มาติดต่อราชการผ่านช่องทางต่าง ๆ โดยมีวัตถุประสงค์ครอบคลุมการร้องเรียน / ร้องทุกข์ / การให้ข้อเสนอแนะ / การให้ข้อคิดเห็น / การข่มขู่การร้องขอข้อมูล

“ช่องทางการรับข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์” หมายถึง ช่องทางต่าง ๆ ที่ใช้ในการรับเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์เช่น ติดต่อด้วยตนเอง / ติดต่อกทางโทรศัพท์ / เว็บไซต์ / Face Book

#### **๗. ระยะเวลาเปิดให้บริการ**

วันจันทร์ ถึง วันศุกร์ ตั้งแต่เวลา ๐๘.๓๐ – ๑๖.๓๐ น.

## ๘. แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์



## ๙. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

การแต่งตั้งผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ของโรงเรียน

๘.๑ จดรับข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์

๘.๒ จัดทำคำสั่งแต่งตั้งเจ้าหน้าที่

๓.๓ แจ้งรับผิดชอบตามคำสั่งโรงเรียนบ้านพารา เพื่อความสะดวกในการประสานงาน

## ๑๐. การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ จากช่องทางต่างๆ

ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ที่เข้ามายังหน่วยงานจากช่องทางต่างๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

| ช่องทาง                                   | ความถี่ในการ ตรวจสอบช่องทาง | ระยะเวลาดำเนินการ รับ<br>ข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์<br>เพื่อประสานหาทางแก้ไข<br>ปัญหา | หมายเหตุ |
|-------------------------------------------|-----------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|----------|
| ร้องเรียนด้วยตนเอง                        | ทุกครั้งที่มีการร้องเรียน   | ภายใน ๑ วัน ทำการ                                                                   |          |
| ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์<br>โรงเรียนบ้านพารา | ทุกวัน                      | ภายใน ๑ วัน ทำการ                                                                   |          |
| ร้องเรียนทางโทรศัพท์<br>๐๗๖-๕๒๘๒๖๓        | ทุกวัน                      | ภายใน ๑ วัน ทำการ                                                                   |          |
| ร้องเรียนทาง Facebook<br>โรงเรียนบ้านพารา | ทุกวัน                      | ภายใน ๑ วัน ทำการ                                                                   |          |

## ๑๑. การบันทึกข้อร้องเรียน

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

๑๐.๒ ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียน เจ้าหน้าที่ต้องบันทึกขอร้องเรียน / ร้องทุกข์ ลงสมุดบันทึก ขอร้องเรียน / ร้องทุกข์

## ๑๒. การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ปัญหาขอร้องเรียน / ร้องทุกข์ และการแจ้งผู้ร้องเรียน / ร้องทุกข์ทราบ

๑๒.๑ กรณีเป็นการขอข้อมูลข่าวสาร ประสานหน่วยงานผู้ครอบครองเอกสาร เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ข้อมูลแก่ผู้ร้องขอได้ทันที

๑๒.๒ ขอร้องเรียน / ร้องทุกข์ ที่เป็นการร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของโรงเรียนเสนอไปยังผู้บริหารเพื่อสั่งการหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง โดยเบื้องต้นอาจโทรศัพท์แจ้งไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๑๒.๓ ขอร้องเรียนที่ส่งผลกระทบต่อหน่วยงาน เช่น กรณีผู้ร้องเรียนทำหนังสือร้องเรียนความไม่โปร่งใสในการจัดซื้อจัดจ้าง ให้เจ้าหน้าที่จัดทำบันทึกขอความเพื่อเสนอผู้บริหารพิจารณาสั่งการไปยังหน่วยงานที่รับผิดชอบ เพื่อดำเนินการตรวจสอบและแจ้งผู้ร้องเรียนทราบ ต่อไป

## ๑๓. การติดตามแก้ไขปัญหาขอร้องเรียน

ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องรายงานผลการดำเนินการให้ทราบภายใน ๕ วันทำการ เพื่อเจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ จะได้นำแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบต่อไป



#### **๑๔. การรายงานผลการดำเนินการใหญ่บริหารทราบ**

๑๔.๑ ให้รวบรวมและรายงานสรุปการจัดการขอโรงเรียน / ร้องทุกข์ ให้ผู้บริหารทราบทุกเดือน

๑๔.๒ ให้รวบรวมรายงานสรุปขอโรงเรียนหลังจากสิ้นงบประมาณ เพื่อนำมาวิเคราะห์การจัดการขอโรงเรียน / ร้องทุกข์ ในภาพรวมของหน่วยงาน เพื่อใช้เป็นแนวทางในการแก้ไข ปรับปรุง พัฒนาองค์กร ต่อไป

#### **๑๕. มาตรฐานงาน**

การดำเนินการแก้ไขขอโรงเรียน / ร้องทุกข์ ให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด กรณีได้รับเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์ ให้ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์เทศบาลตำบลดำเนินการตรวจสอบและพิจารณา ส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ดำเนินการแก้ไขปัญหาขอโรงเรียน / ร้องทุกข์ให้แล้วเสร็จภายใน ๑๕ วันทำการ

#### **๑๖. แบบฟอร์ม**

แบบฟอร์มใบรับแจ้งเหตุเรื่องราวร้องเรียน / ร้องทุกข์

#### **๑๗. จัดทำโดย**

ศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียนโรงเรียนบ้านพารา

- หมายเลขโทรศัพท์ ๐๗๖๕๒๘๐๖๔
- เว็บไซต์โรงเรียน [www.banpara.com](http://www.banpara.com)

## แบบบันทึกคำร้องเรียน

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

เรื่อง.....

เรียน.....

ชื่อผู้ร้อง นาย/นาง/นางสาว.....

อายุ.....ปี สัญชาติ.....ศาสนา.....สถานภาพ.....

☐ บัตรประจำตัวประชาชน

[illegible]

☐ บัตรอื่นๆ..... หมายเลข.....

ที่อยู่ที่สามารถติดต่อได้.....

หมายเลขโทรศัพท์บ้าน.....หมายเลขโทรศัพท์มือถือ.....

E-mail.....อาชีพ.....

สถานที่ทำงาน.....

หมายเลขโทรศัพท์ที่ทำงาน.....

บุคคลที่สามารถติดต่อได้กรณีฉุกเฉิน.....เบอร์โทร.....

เกี่ยวข้องกับ.....

๑) ขอรองเรียน

[illegible]

๒) หลักฐานประกอบคำร้องเรียน

.....

.....

.....

๓) เอกสารประกอบคำร้องเรียน

- ☐ สำเนาบัตรประจำตัวประชาชน หรือ สำเนาทะเบียนบ้านของผู้ร้องหรือผู้ทำการแทน \*
- ☐ หนังสือมอบหมายให้ทำการแทน (กรณีทำการแทน ต้องมีการลงลายมือชื่อพร้อมแนบสำเนาบัตรประจำตัวประชาชนผู้เสียหายหรือผู้มีสิทธิยื่นคำร้อง)
- ☐ อื่นๆ.....

๔) การร้องเรียนต่อหน่วยงานอื่นๆ

- (๑) หน่วยงาน .....  
ผลการดำเนินการ .....
- (๒) หน่วยงาน .....  
ผลการดำเนินการ .....
- (๓) อื่นๆ .....

๕) วัตถุประสงค์ของผู้ร้อง / ผู้ร้องเรียนแทน .....

- ☐ ขอให้ตรวจสอบการกระทำ หรือละเลยการกระทำอันเป็นการละเมิดสิทธิมนุษยชน หรืองานในหน้าที่
- ☐ เสนอเรื่องพร้อมความเห็นโรงเรียน / บุคคล

ความเห็น เจ้าหน้าที่

- ☐ ลงรับเป็นคำร้อง
- ☐ ไม่รับเป็นคำร้อง เนื่องจาก.....
- .....

ข้าพเจ้าขอรับรองว่าข้อเท็จจริงที่ได้ยื่นร้องเรียนเป็นความจริงทุกประการ และขอรับผิดชอบต่อข้อเท็จจริงดังกล่าวของตนทั้งหมด และข้าพเจ้ารับทราบว่าการนำข้อเท็จจริงร้องเรียนต่อเจ้าหน้าที่ ซึ่งทำให้ผู้อื่นได้รับความเสียหายเป็นความผิดตามประมวลกฎหมายอาญาฐานแจ้งความเท็จต่อเจ้าพนักงาน

(ลงชื่อ)..... ผู้ร้อง/ผู้เสียหาย/ผู้ร้องเรียนแทน  
(.....)

(ลงชื่อ)..... ผู้บันทึกเรื่องร้องเรียน  
(.....)

หมายเหตุ : \* เอกสารที่จำเป็นต้องแนบพร้อมคำร้องเรียน



โรงเรียนบ้านพารา  
สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษากูเกีต