



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ โรงเรียนบ้านเนินทอง

ที่ ๓๖/๒๕๖๗

วันที่ ๑๘ เดือน กรกฎาคม พ.ศ. ๒๕๖๗

เรื่อง คู่มือการดำเนินการต่อเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ของหน่วยงาน

เรียน ผู้อำนวยการโรงเรียนบ้านเนินทอง

เรื่องเดิม

ด้วยการดำเนินการเป็นไปโดยสอดคล้องกับแนวทางการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (Integrity & Transparency Assessment : ITA)

ข้อเท็จจริง/การดำเนินการ

เพื่อให้เกิดความโปร่งใสและเป็นธรรม อีกทั้งเป็นการป้องกันปัญหาการทุจริตในหน่วยงานหรือ ปฏิบัติไม่ชอบของเจ้าหน้าที่ของโรงเรียนบ้านเนินทอง ในเรื่องเกี่ยวกับการร้องเรียนทั่วไปและเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์เกี่ยวกับการจัดซื้อ จัดจ้างของหน่วยงาน การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ในเรื่องการให้ความสะดวกกับนักเรียน ประชาชนผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ ทั้งหมดทั้งมวลที่อยู่ในงานบริการของสถานศึกษา และเห็นสมควรเพื่อทราบ และถือปฏิบัติร่วมกันโดยเคร่งครัด รายละเอียดดังแนบมาพร้อมนี้ ได้แก่

๑. คู่มือการดำเนินการต่อเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ของหน่วยงาน

ข้อเสนอ

๑. จ้างเรียนมาเพื่อโปรดทราบ
๒. เห็นควรเผยแพร่ผ่านเว็บไซต์โรงเรียนบ้านเนินทอง

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและพิจารณา

ลงชื่อ.....
(นางสาววนิดา สุขพล)

ครูโรงเรียนบ้านเนินทอง

ความคิดเห็นของรองผู้อำนวยการโรงเรียนบ้านเนินทอง

- ทราบ กำ เหมิน การ

ลงชื่อ.....
(นางสาวเบญจมาศ แซ่ห่อ่ง)
รองผู้อำนวยการโรงเรียนบ้านเนินทอง

ความคิดเห็นของผู้อำนวยการโรงเรียนบ้านเนินทอง

ทราบบ ติง เหมิน การ

ลงชื่อ.....
(นายธรรมทัศน์ เริกประดิษฐ์)
ผู้อำนวยการโรงเรียนบ้านเนินทอง



แนวปฏิบัติทางการจัดการเรื่อง ร้องเรียนและประเพณีมีขอบ

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาร้อยเอ็ด เขต 1

คำนำ

เพื่อให้เกิดความโปร่งใสและเป็นธรรม อีกทั้งเป็นการป้องกันปัญหาการทุจริตในหน่วยงานหรือ ปฏิบัติไม่ชอบของเจ้าหน้าที่ของโรงเรียนบ้านเนินทอง ในเรื่องเกี่ยวกับการร้องเรียนทั่วไปและเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์เกี่ยวกับการจัดซื้อ จัดจ้างของหน่วยงาน การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ในเรื่องการให้ความสะดวกแก่นักเรียนประชาชนผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ ทั้งหมดทั้งมวลที่อยู่ในงานบริการของสถานศึกษา เช่น การให้บริการด้านงานวิชาการ การให้บริการการติดต่อ ด้านการศึกษา การจัดซื้อจัดจ้าง เป็นต้น โรงเรียนบ้านเนินทอง จึงได้จัดทำคู่มือการปฏิบัติงานในเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์เพื่อใช้สำหรับ ประชาชนและผู้มีส่วนเกี่ยวข้องเป็นใช้เป็นเครื่องมือในการปฏิบัติงานในแต่ละภารกิจ ป้องกันปัญหาการไม่ได้ รับความเป็นธรรมหรือการเลือกปฏิบัติและรวมถึงการป้องกันการละเว้นการปฏิบัติหน้าที่ ซึ่งโรงเรียนบ้านเนินทองได้กำหนด กระบวนการดำเนินงาน ขั้นตอนการปฏิบัติงาน และกำหนดช่องทางการร้องเรียน/ร้องทุกข์รวมถึงกำหนดหน่วยงาน หรือผู้ที่รับผิดชอบไว้แล้ว หวังเป็นอย่างยิ่งว่า คู่มือการปฏิบัติงานที่ได้จัดทำขึ้นนี้จะเกิดประโยชน์สูงสุดแก่ทุกฝ่ายที่สามารถนำมาเป็นเครื่องมือในการดำเนินการและให้บริการกับประชาชนผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์รวมถึงประเทศชาติ

โรงเรียนบ้านเนินทอง

สารบัญ

หน้า

คำนำ	
๑. หลักการและเหตุผล	๑
๒. วัตถุประสงค์	๑
๓. ขอบเขต	๑
๔. คำจำกัดความ	๑
๕. หน้าที่ความรับผิดชอบ	๑
๖. ขั้นตอนวิธีการปฏิบัติเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	๒
๖.๑ การรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	๒
๖.๒ ช่องทางการเข้าถึงบริการ	๒
๖.๓ การรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	๒
๗. ขั้นตอนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	๓
๗.๑ การจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	๓
๗.๑.๑ ระยะเวลาดำเนินงานเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	๓
๗.๑.๒ ขั้นตอนการให้บริการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์	๔
๗.๑.๓ การส่งต่อเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	๕
๗.๑.๔ การตรวจสอบข้อเท็จจริงเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	๖
๗.๑.๕ การตอบเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	๖
๗.๑.๖ การติดตามผลเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	๖
๗.๑.๗ การรวบรวมข้อมูล	๖
๗.๒ ผู้รับรับชอบการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	๖
๗.๓ แบบฟอร์มที่ใช้ในการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	๗
๘. มาตรฐานงานการรับและตอบข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์	๘
๙. ระบบติดตามและประเมินผล	๘
๑๐. ประโยชน์ที่ได้รับ	๘

คู่มือการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียน ของโรงเรียนบ้านเนินทอง

๑. หลักการและเหตุผล

โรงเรียนบ้านเนินทองมุ่งเน้นการสร้างธรรมาภิบาลในการบริหารงานและส่งเสริมการมีส่วนร่วมจากทุกภาคส่วนในการตรวจสอบเฝ้าระวัง ดังนั้นเพื่อให้การดำเนินการเกี่ยวกับการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตที่อาจเกิดขึ้นในโรงเรียนบ้านเนินทอง แก้ไขปัญหาการทุจริตและประพฤติมิชอบให้บรรลุผลเป็นไปในแนวทางเดียวกัน อำนวยความสะดวกต่อเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน เพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการป้องกันและปราบปรามการทุจริตคอร์รัปชัน และรับแจ้งเบาะแสและเรื่องร้องเรียนการทุจริตจากช่องทางการร้องเรียนของโรงเรียนบ้านเนินทองโดยปฏิบัติตามคู่มือการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบซึ่งสอดคล้องกับพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ตามหลักธรรมาภิบาล (Good Governance) เกิดประโยชน์ต่อการปฏิบัติราชการและประชาชน

๒. วัตถุประสงค์

คู่มือปฏิบัติงานฉบับนี้จัดทำขึ้น เพื่อให้เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานร้องเรียน/ร้องทุกข์ของโรงเรียนบ้านเนินทองสามารถดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เป็นระบบมีมาตรฐานในการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์เริ่มตั้งแต่ขั้นตอนการรับข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์จากผู้รับบริการหรือหน่วยงานที่ส่งเรื่อง การวิเคราะห์เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์เพื่อเสนอผู้บริหารพิจารณาให้ความเห็นชอบ การส่งเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องตรวจสอบข้อเท็จจริง การติดตามประเมินผล การรายงานผลการตรวจสอบข้อเท็จจริง และการยุติเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์โดยให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ และประสิทธิผล รวดเร็วและทันต่อสถานการณ์โดยประชาชนได้รับความพึงพอใจสูงสุด บนพื้นฐานความเป็นธรรมกับคู่กรณีทุกฝ่าย

๓. ขอบเขต

เพื่อดำเนินตรวจสอบข้อเท็จจริงเรื่องราว รวบรวมหลักฐาน การวิเคราะห์ข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์และรายงานผลการดำเนินการติดตามประเมินผล และรวบรวมเสนอผู้บังคับบัญชาของโรงเรียนบ้านเนินทองเพื่อพิจารณาให้ความเห็นชอบ สั่งการต่อไป

๔. คำจำกัดความ

“เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์” หมายถึง ประเด็นปัญหาต่าง ๆ ที่ผู้ร้องเรียนแจ้งผ่านช่องทางต่าง ๆ เช่น สำนักงานโรงเรียนบ้านเนินทอง ไปรษณีย์/หนังสือ เว็บไซต์ของโรงเรียนบ้านเนินทอง สื่ออิเล็กทรอนิกส์ติดต่อด้วยตนเอง และหน่วยงานอื่น เนื่องจากไม่ได้รับการบริการตามสิทธิที่กำหนดผู้รับบริการไม่ได้รับความสะดวกตามสมควรและไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่รัฐทำให้ได้รับความเดือดร้อน อันเนื่องมาจากการดำเนินนโยบายของโรงเรียนบ้านเนินทองหรือกฎหมายที่เกี่ยวข้อง ซึ่งอยู่ในอำนาจที่โรงเรียนบ้านเนินทองจะดำเนินการต่อไปได้

“ผู้รับบริการ” หมายถึง ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์หรือผู้ที่มาปรึกษา/ผู้มีส่วนได้เสีย รวมถึงส่วนราชการหรือองค์กรเอกชนที่ส่งข้อร้องเรียน

๕. ส่วนงานที่ความรับผิดชอบ

ผู้อำนวยการโรงเรียนบ้านเนินทอง มีหน้าที่อนุมัติควบคุม กำกับดูแลการปฏิบัติงานและติดตามผลการดำเนินงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

รองผู้อำนวยการโรงเรียนบ้านเนินทอง มีหน้าที่ดำเนินการควบคุม ดูแล ติดตามการปฏิบัติและสรุปการดำเนินงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

หัวหน้าฝ่ายงบประมาณโรงเรียนบ้านเนินทอง มีหน้าที่รับผิดชอบเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์เกี่ยวกับการบริหารงานคลังการการเงิน เบิกจ่ายเงิน งานพัสดุ

หัวหน้าฝ่ายงานบริหารทั่วไปโรงเรียนบ้านเนินทอง มีหน้าที่รับผิดชอบเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์เกี่ยวกับการงานก่อสร้างควบคุมอาคาร งานประปา งานไฟฟ้า

หัวหน้างานอนามัยโรงเรียนบ้านเนินทอง มีหน้าที่รับผิดชอบเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์เกี่ยวกับด้านสาธารณสุข

หัวหน้าฝ่ายวิชาการโรงเรียนบ้านเนินทอง มีหน้าที่รับผิดชอบเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์เกี่ยวกับด้านงานรับสมัครเข้าเรียน การย้ายนักเรียนและการออกใบรับรองวุฒิการศึกษา

หัวหน้าฝ่ายงานบุคคลโรงเรียนบ้านเนินทอง มีหน้าที่รับผิดชอบเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์เกี่ยวกับการบริหารงานบุคคล และมีหน้าที่ดำเนินการจัดทำแผนการปฏิบัติงาน ติดตาม และสรุปการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

๖. ขั้นตอนวิธีการปฏิบัติเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

๖.๑ การรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

๑. เรื่องร้องเรียนที่เป็นอักษรผ่านทางช่องทางต่าง ๆ เช่น โทรศัพท์ไปรษณีย์หนังสือเว็บไซต์โรงเรียนบ้านเนินทอง หรือสื่ออิเล็กทรอนิกส์ติดต่อด้วยตนเอง และจากหน่วยงานอื่น ๆ ดำเนินการรับเรื่องตามระบบสารบรรณ

๒. เรื่องร้องเรียนที่ไม่เป็นลายลักษณ์อักษร กรณีที่ประชาชนร้องเรียนทางโทรศัพท์หรือมาติดต่อดด้วยตนเองโดยไม่มีหนังสือร้องเรียน เจ้าหน้าที่จะต้องสอบถามและกรอกข้อมูลลงในแบบฟอร์มรับเรื่องร้องเรียน โดยมีรายละเอียดดังนี้

- รายละเอียดของผู้ร้องเรียน ได้แก่ชื่อ ที่อยู่หรือหมายเลขโทรศัพท์ที่สามารถติดต่อได้ทั้งนี้ ผู้ร้องเรียนบางรายไม่ประสงค์แสดงตน โดยไม่แจ้งข้อมูลเกี่ยวกับตนเอง จะต้องตรวจสอบข้อเท็จจริงว่ามีข้อมูลน่าเชื่อถือเพียงใด

- รายละเอียดของเรื่องที่ต้องการร้องเรียน โดยสอบถามให้ได้ประเด็นที่ชัดเจนว่าต้องการร้องเรียนเรื่องอะไรเกี่ยวข้องกับบุคคลหรือองค์กรใด รายละเอียดของปัญหาที่ส่งผลกระทบต่อผู้ร้องเรียน ทั้งนี้เจ้าหน้าที่ของทุกหน่วยงานจะต้องสามารถรับเรื่องได้ทันทีแม้จะเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับหน่วยงานอื่น เพื่ออำนวยความสะดวกและไม่ทำให้ผู้ร้องเรียนเกิดความไม่พอใจ จากนั้นแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบขั้นตอนและระยะเวลาในการดำเนินการ หากไม่ได้รับการตอบกลับภายใน ๑๕ วันทำการ สามารถสอบถามได้ที่หมายเลขโทรศัพท์ ๐๗๗-๖๕๑๐๗๔

๖.๒ ช่องทางการเข้าถึงบริการ

(๑) โทรศัพท์สายด่วน โดยตรงของผู้อำนวยการโรงเรียนบ้านเนินทอง และรองผู้อำนวยการโรงเรียนบ้านเนินทอง ๒๔ ชม.

(๒) โทรศัพท์สำนักงานโรงเรียนบ้านเนินทอง เบอร์ ๐๗๗-๖๕๑๐๗๔

(๓) มาแจ้งด้วยตัวเอง ณ สำนักงานโรงเรียนบ้านเนินทอง ตำบลสลุย อำเภอกำแพง จังหวัดชุมพร

(๔) เว็บไซต์โรงเรียนบ้านเนินทอง [www. http://neonthong.ac.th](http://neonthong.ac.th)

(๕) ส่งจดหมายมาที่สำนักงานโรงเรียนบ้านเนินทอง เลขที่ ๔๘๔ หมู่ที่ ๖ บ้านเนินทอง ตำบลสลุย อำเภอกำแพง จังหวัดชุมพร ๘๖๑๔๐

(๖) ส่งเรื่องร้องเรียนผ่านตู้รับร้องเรียนร้องทุกข์ ตู้รับความเห็นคิด ณ หน้าห้องสำนักงานโรงเรียนบ้านเนินทอง (ไม่ต้องติดแสตมป์)

๖.๓ การรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

- กรณีร้องเรียนทางไปรษณีย์/ระบบจัดการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ให้เจ้าหน้าที่ดำเนินการดังนี้

(๑) อ่านเรื่อง ตรวจสอบข้อมูลเอกสารประกอบการร้องเรียน/ร้องทุกข์โดยละเอียด

(๒) สรุปประเด็นการร้องเรียน/ร้องทุกข์โดยย่อ แล้วจัดทำบันทึกข้อความแจ้งผู้บังคับบัญชาเพื่อพิจารณาตามลำดับ

(๓) ส่งหนังสือให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการพร้อมทั้งกำหนดให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องรายงานผลการดำเนินงานให้ทราบภายใน ๗ วันทำการ

(๔) ส่งเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ดังกล่าว ไปยังรองผู้อำนวยการโรงเรียนบ้านเนินทองและผู้อำนวยการโรงเรียนบ้านเนินทองรับทราบในการดำเนินการการทันที

- กรณีผู้ร้องเรียนร้องทุกข์มาด้วยตนเอง ให้เจ้าหน้าที่ดำเนินการ ดังนี้

(๑) สอบถามข้อมูลจากผู้ร้องแล้วกรอกข้อมูลลงในแบบฟอร์ม ให้มีสาระสำคัญพอสมควรประกอบไปด้วย ชื่อ และที่อยู่ของผู้ร้องซึ่งสามารถตรวจสอบตัวตนได้

(๒) ระบุเรื่องอันเป็นเหตุให้ร้องเรียนร้องทุกข์พร้อมข้อเท็จจริงหรือพฤติการณ์ตามสมควร หรือความเห็น ความต้องการ ข้อเสนอแนะ ต่าง ๆ และให้ลงลายมือชื่อของผู้ร้อง

(๓) ถ้าเป็นการร้องเรียนร้องทุกข์แทนผู้อื่นต้องแนบใบมอบอำนาจด้วย/หากผู้ร้องไม่ยินยอมลงชื่อมิให้รับเรื่อง ร้องเรียน/ร้องทุกข์นั้นไว้พิจารณาและแจ้งให้ผู้ร้องทราบพร้อมบันทึกเหตุดังกล่าวไว้ในแบบคำร้อง

(๔) สรุปประเด็นการร้องเรียนร้อง/ร้องทุกข์ โดยย่อแล้วจัดทำบันทึกข้อความเสนอผู้บังคับบัญชาเพื่อพิจารณา

(๕) ส่งหนังสือการลงชื่อให้ฝ่ายงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการพร้อมทั้งกำหนดให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องรายงานผลการดำเนินงานให้ทราบภายใน ๗ วันทำการ

(๖) ส่งเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ดังกล่าว ไปยังรองผู้อำนวยการโรงเรียนบ้านเนินทองและผู้อำนวยการโรงเรียนบ้านเนินทองรับทราบในการดำเนินการการทันที

- กรณีรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ทางโทรศัพท์/และร้องผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ ให้เจ้าหน้าที่ดำเนินการดังนี้

(๑) สอบถามชื่อ ที่อยู่ และหมายเลขโทรศัพท์ที่ติดต่อได้

(๒) สอบถามเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์และปัญหาที่เกิดขึ้น

(๓) ถ้าเป็นเรื่องร้องเรียนที่กล่าวหาผู้อื่นจะต้องสอบถามผู้ร้องให้ได้รายละเอียดที่ชัดเจนหากผู้ร้องมีข้อมูลเป็น เอกสารขอให้ส่งเอกสารมาเพิ่มเติมทางไปรษณีย์ก็้ออิเล็กทรอนิกส์ได้

(๔) พิจารณาเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ว่าสามารถดำเนินการต่อได้หรือไม่ ถ้าดำเนินการได้จะประสานฝ่ายงานที่เกี่ยวข้องทางโทรศัพท์ทันที และหากได้รับคำตอบจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องก็ให้แจ้งให้ผู้ร้องทราบต่อไป

(๕) บันทึกข้อมูลลงในแบบฟอร์มที่กำหนดไว้ หากผู้ร้องไม่ยินยอมให้ข้อมูล มิให้รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์นั้นไว้พิจารณา ทั้งนี้ เพื่อคุ้มครองสิทธิของบุคคล/นิติบุคคลหรือผู้เกี่ยวข้องมิให้เกิดปัญหาการกลั่นแกล้ง และแจ้งให้ผู้ร้อง ทราบ

(๖) สรุปประเด็นการร้องเรียนร้อง/ร้องทุกข์ โดยย่อเพื่อจัดทำบันทึกข้อความและหนังสือบันทึกข้อความแทน การลงชื่อเสนอไปยังรองผู้อำนวยการโรงเรียนบ้านเนินทองและผู้อำนวยการโรงเรียนบ้านเนินทองรับทราบในการ ดำเนินการการต่อไป

(๗) ส่งหนังสือให้ฝ่ายงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการพร้อมทั้งกำหนดให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องรายงานผลการดำเนินงานให้ทราบภายใน ๗ วันทำการ

๗. ขั้นตอนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

๗.๑ การจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ มีกระบวนการขั้นตอนการปฏิบัติ จำนวน ๙ ขั้นตอน ดังนี้

ขั้นตอนที่ ๑ รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

ขั้นตอนที่ ๒ วิเคราะห์เรื่อง แยกเป็น ๒ กรณี

(๑) กรณีลักษณะเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์เป็นบัตรสันทะห์ (ไม่มีชื่อ-สกุลผู้ร้องไม่มีที่อยู่ผู้ร้อง หรือข้อมูล อื่น ๆ ที่สามารถติดต่อได้ ไม่มีพยานหลักฐานหรือแวดล้อมที่ปรากฏชัดเจน ตลอดจนไม่สามารถชี้พยานบุคคลได้ แน่นนอน) ให้เสนอผู้บังคับบัญชาไม่ได้รับเรื่องไว้พิจารณาและจำหน่ายออกจากสารบบ

(๒) กรณีไม่ใช่บัตรสนเท่ห์ ให้ดำเนินการตามวิธีการรับเรื่องข้างต้น

ขั้นตอนที่ ๓ การส่งหนังสือแจ้งเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์

- (๑) ส่งผ่านระบบสื่ออิเล็กทรอนิกส์ให้หัวหน้า ๔ ฝ่าย โดยตรง
- (๒) ส่งข้อมูลไปที่ฝ่ายงานที่รับผิดชอบ พร้อมทั้งจดยี่ห้อผู้รับเรื่องไว้
- (๓) ส่งเป็นหนังสือตามระบบปกติงานสารบรรณ

ขั้นตอนที่ ๔ หน่วยงานที่เกี่ยวข้องแจ้งผลการดำเนินการโดยให้มีสาระสำคัญดังนี้

- (๑) มูลเหตุของปัญหา
- (๒) การแก้ไขปัญหาเบื้องต้น
- (๓) แนวทางและวิธีการแก้ไขปัญหา
- (๔) ผลการชี้แจงให้ผู้ร้องทราบ
- (๕) ข้อเสนอแนะ/ความเห็นของหน่วยงาน

ขั้นตอนที่ ๕ ครบกำหนดรายงานแล้ว หัวหน้าฝ่ายงานไม่รายงานภายในระยะเวลาที่กำหนดให้แจ้งเตือนครั้งที่ ๑ ผ่านทางระบบไลน์ หรือส่งเอกสารแจ้งเตือน ให้รายงานภายใน ๕ วันทำการ

ขั้นตอนที่ ๖ ครบกำหนดแจ้งเตือนครั้งที่ ๑ แล้ว ยังไม่ได้รับรายงานให้แจ้งเตือนครั้งที่ ๒ ผ่านทางระบบไลน์ หรือส่งเอกสารแจ้งเตือน ให้รายงานภายใน ๓ วันทำการ

ขั้นตอนที่ ๗ ครบกำหนดแจ้งเตือนครั้งที่ ๒ แล้วยังไม่ได้รับรายงานให้รายงานต่อรองผู้อำนวยการโรงเรียนบ้านเนินทอง และผู้อำนวยการโรงเรียนบ้านเนินทองตามลำดับ เพื่อพิจารณาสั่งการต่อไป

ขั้นตอนที่ ๘ การสรุปผลการตรวจสอบข้อเท็จจริงเมื่อได้รับแจ้งผลการตรวจสอบตามขั้นตอนที่ ๔ ให้ดำเนินการจัดทำบันทึกข้อความสรุปผลการตรวจสอบข้อเท็จจริงผู้บังคับบัญชาตามลำดับ

- ยุติเรื่อง จัดเก็บในแฟ้มพร้อมทั้งบันทึก
- ไม่ยุติ เสนอให้ตรวจสอบข้อเท็จจริงเพิ่มเติม

ขั้นตอนที่ ๙ ดำเนินการแจ้งผลดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงให้กับผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ทราบ

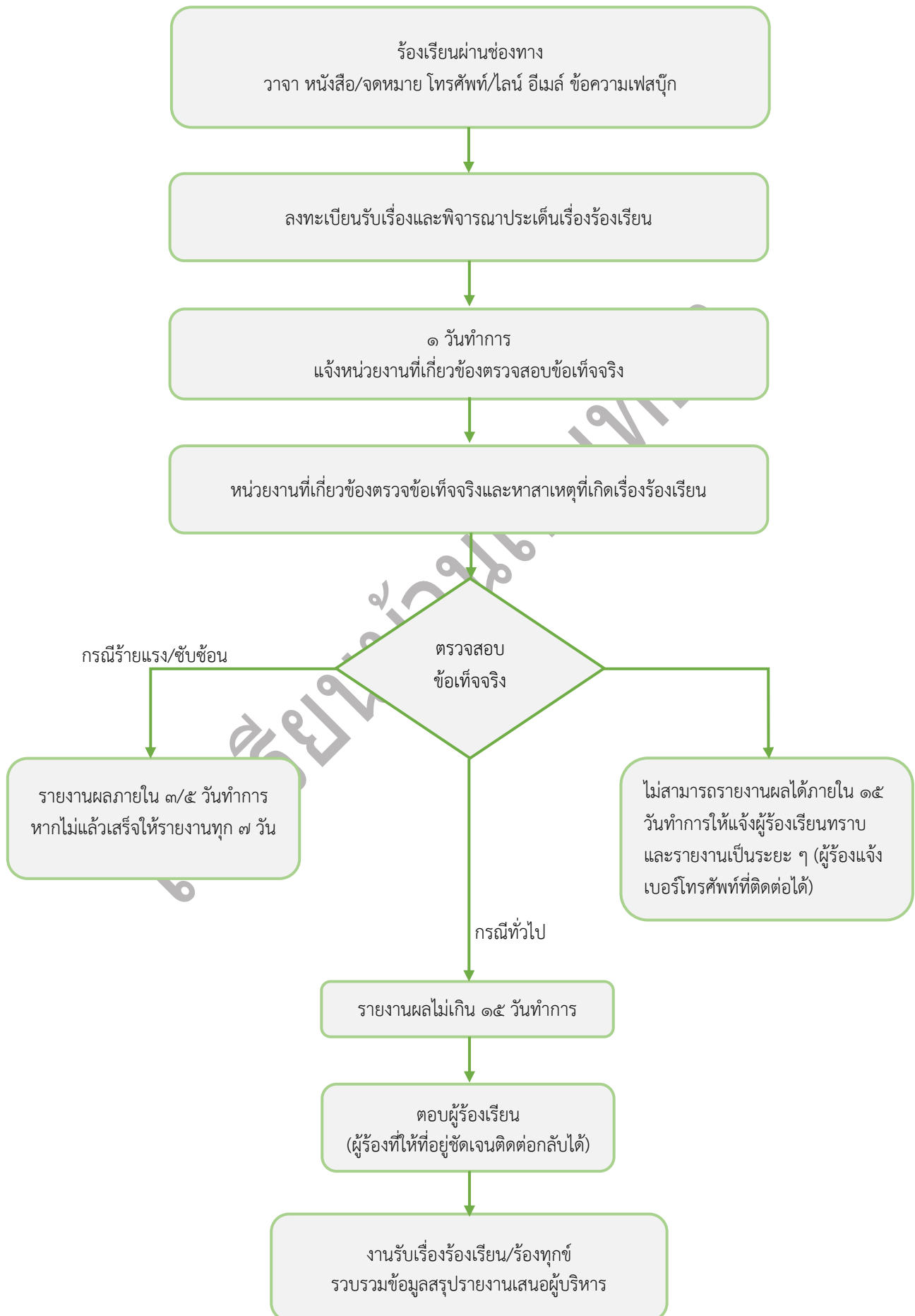
๗.๑.๑ ระยะเวลาดำเนินการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียนโรงเรียนบ้านเนินทอง (ระยะไม่เกิน ๑๕ วันทำการ)

ลำดับ	รายละเอียด	ระยะเวลาดำเนินการ	หน่วยงานรับผิดชอบ
ขั้นตอนที่ ๑	รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	๑ วันทำการ	- หัวหน้างาน ๔ ฝ่าย - หัวหน้างานบุคคล
ขั้นตอนที่ ๒	วิเคราะห์เรื่อง		
ขั้นตอนที่ ๓	การส่งหนังสือหรือบันทึกข้อความแจ้งเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์		
ขั้นตอนที่ ๔	หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์แล้วรายงานให้ผู้บังคับบัญชาทราบกรณีเป็นเรื่องร้ายแรง ๓ วันกรณีเป็นเรื่องซับซ้อน ๕ วัน	๗ วันทำการ	-ฝ่ายงานที่เกี่ยวข้อง
ขั้นตอนที่ ๕	แจ้งเตือนครั้งที่ ๑ ให้รายงานภายใน ๕ วันทำการ	๕ วันทำการ	-ฝ่ายงานที่เกี่ยวข้อง
ขั้นตอนที่ ๖	แจ้งเตือนครั้งที่ ๒ ให้รายงานภายใน ๓ วันทำการ	๓ วันทำการ	

ขั้นตอนที่ ๗	หากหัวหน้าฝ่ายงานที่เกี่ยวข้องไม่รายงานผลการดำเนินการให้ดำเนินการรายงานรองผู้อำนวยการฯ และผู้อำนวยการฯ ตามลำดับเพื่อพิจารณาสั่งการต่อไป	๓ วันทำการ	- หัวหน้าฝ่ายบุคคล
ขั้นตอนที่ ๘	สรุปผลการตรวจสอบข้อเท็จจริง เมื่อได้รับแจ้งผลการดำเนินการจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง พร้อมทั้งระบุปัญหา อุปสรรคและแนวทางแก้ไข	๗ วันทำการ	- ฝ่ายงานที่เกี่ยวข้อง - หัวหน้าฝ่ายบุคคล
ขั้นตอนที่ ๙	แจ้งให้ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ทราบ	๑๕ วันทำการ	- ฝ่ายงานที่เกี่ยวข้อง - หัวหน้าฝ่ายบุคคล

โรงเรียนบ้านเนินทอง

๗.๑.๒ ขั้นตอนการให้บริการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์



๗.๑.๓ การส่งต่อเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

เจ้าหน้าที่งานรับเรื่องราวร้องเรียนจะลงทะเบียนรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์และพิจารณาความน่าเชื่อถือของประเด็นที่ร้องเรียน ต้องไม่ขัดแย้งกับกฎหมาย กฎระเบียบ และอยู่ในอำนาจหน้าที่ของโรงเรียนบ้านเนินทองที่สามารถดำเนินการได้หากเรื่องร้องเรียนนั้นเกี่ยวข้องกับหน่วยงานใดจะทำหนังสือแจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องภายใน ๑ วันทำการ หลังจากได้รับแจ้งเพื่อให้ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง จากนั้นจะทำการบันทึกเรื่องไว้ในฐานข้อมูลและสำเนาเรื่องร้องเรียนเสนอผู้บริหารเพื่อทราบ

๗.๑.๔ การตรวจสอบข้อเท็จจริงเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

หน่วยงานที่ได้รับแจ้งเรื่องร้องเรียนจะต้องให้ความสำคัญต่อเรื่องร้องเรียนเป็นลำดับแรกโดยเร่งตรวจสอบข้อเท็จจริง ปัญหาสาเหตุและแนวทางการแก้ไข รวมทั้งการป้องกันมิให้เกิดปัญหาได้อีก และแจ้งผลการดำเนินการแก้ไขปัญหาให้ผู้ร้องเรียนทราบทันทีที่ได้ข้อสรุป หรือภายใน ๑๕ วันทำการ ยกเว้นเรื่องร้องเรียน ๒ กรณี ได้แก่

- กรณีร้ายแรง ประเด็นที่ร้องเรียนอาจสร้างความเสียหายต่อประชาชนและส่งผลกระทบในวงกว้าง หรือส่งผลกระทบต่อภาพลักษณ์ของโรงเรียนบ้านเนินทองต้องดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงและรายงานผลภายใน ๓ วันทำการ กรณีมีการแก้ไขปัญหาแล้วแต่ยังไม่ได้ข้อยุติให้รายงานทุก ๆ ๕ วัน
- กรณีซับซ้อน เป็นกรณีที่ต้องใช้ระยะเวลาในการวิเคราะห์และตรวจสอบข้อเท็จจริง หรือเกี่ยวข้องกับข้อกฎหมายซึ่งอาจใช้เวลาในการดำเนินการเกินกว่า ๕ วันทำการ ต้องแจ้งความคืบหน้าในการดำเนินการให้ผู้ร้องเรียนทราบเป็นระยะๆ

๗.๑.๕ การตอบเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียนจะต้องแจ้งผลให้ผู้ร้องเรียนทราบ และรายงานผลการดำเนินการให้งานรับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์โรงเรียนบ้านเนินทองทราบตามเวลาที่กำหนด เพื่องานรับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์เก็บรวบรวมสรุปผลการดำเนินการ ซึ่งบางเรื่องงานรับเรื่องราวร้องเรียนร้องทุกข์โรงเรียนบ้านเนินทองจะพิจารณาทำหนังสือตอบผู้ร้องเรียนเองแล้วแต่กรณีซึ่งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องต้องแจ้งให้งานรับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ทราบล่วงหน้าก่อนครบระยะเวลาที่กำหนด อย่างน้อย ๑ วันทำการ (กรณีหน่วยงานที่เกี่ยวข้องแจ้งตอบผู้ร้องเรียนแล้วหรือผู้ร้องเรียนไม่แจ้งที่อยู่หรือไม่สามารถติดต่อได้จะทำการเก็บรวบรวมเรื่อง) และบันทึกลงในฐานข้อมูล พร้อมทั้งสำเนาผลการดำเนินการเสนอผู้บริหารเพื่อทราบ

๗.๑.๖ การติดตามผลเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

หากหน่วยงานที่ได้รับแจ้งเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ไม่ชี้แจงผลการดำเนินงานภายในระยะเวลาที่กำหนด งานรับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์จะติดตามเรื่องทางโทรศัพท์หรือตามด้วยตนเอง และหากไม่ได้รับการตอบสนองจะรายงานรองผู้อำนวยการโรงเรียนบ้านเนินทองและผู้อำนวยการโรงเรียนบ้านเนินทองตามลำดับเพื่อส่งการต่อไป

๗.๑.๗ การรวบรวมข้อมูล

งานรับเรื่องราวร้องเรียนร้องทุกข์โรงเรียนบ้านเนินทองจะรวบรวมข้อมูลเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์คำชี้แจงของหน่วยงาน จัดทำสรุปผลการดำเนินการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ พร้อมทั้งข้อเสนอแนะ เสนอรองผู้อำนวยการโรงเรียนบ้านเนินทองและผู้อำนวยการโรงเรียนบ้านเนินทองตามลำดับเพื่อทราบเป็นประจำทุกเดือน

๗.๒ ผู้รับผิดชอบการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

๑. หัวหน้าฝ่ายบริหารบุคคล โทร ๐๙๙๒๔๖๑๙๖๙
๒. แบบฟอร์มที่ใช้ในการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

๗.๓ แบบฟอร์มการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

แบบคำร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

โรงเรียนบ้านเนินทอง

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

เรื่อง

เรียน

ข้าพเจ้า.....อายุ.....ปี อยู่บ้านเลขที่..... หมู่ที่.....

ตำบล.....อำเภอ.....จังหวัด.....โทรศัพท์.....อาชีพ.....

.....ตำแหน่ง.....

เลขที่บัตรประชาชน.....ออกโดย.....

วันออกบัตร.....บัตรหมดอายุ.....มีความประสงค์ขอเรียน/

แจ้งเบาะแสต่อต้านการทุจริต เพื่อให้โรงเรียนบ้านเนินทองพิจารณาดำเนินการตรวจสอบหรือช่วยเหลือและแก้ไข

ปัญหากรณี ชื่อ - นามสกุลของผู้ถูกร้อง.....

รายละเอียดการร้อง.....

ช่วงเวลากระทำผิด.....

ทั้งนี้ ข้าพเจ้าขอรับรองว่าคำร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบตามข้อความข้างต้นเป็นจริงทุกประการ โดย

ข้าพเจ้าขอส่งเอกสารหลักฐานประกอบการร้องเรียน (ถ้ามี) ได้แก่

๑).....จำนวน.....ชุด

๒).....จำนวน.....ชุด

๓).....จำนวน.....ชุด

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการต่อไป

ขอแสดงความนับถือ

.....
(.....)

คำตอบเบื้องต้น

ร้องเรียนเรื่องทั่วไป แจ้งหมายเลขโทรศัพท์ ๐๗๗-๖๕๑๐๗๔

ร้องเรียนการปฏิบัติหน้าที่ แจ้งฝ่ายงานบุคคลนางสาวพัสวีร์ นาคมุข (ครูพัส) /นางสาวสรวงสุดา พรหมศรี
(เจ้าหน้าที่งานธุรการโรงเรียนบ้านเนินทอง) หมายเลขโทรศัพท์ ๐๘๑๐๘๗๖๑๒๗เฟซบุ๊กแฟนเพจโรงเรียนบ้านเนินทอง เว็บไซต์ <http://neonthong.ac.th> เจ้าหน้าที่จะดำเนินการแจ้ง
หน่วยงานที่เกี่ยวข้องโดยทันที หลังจากได้รับเรื่องเรียบร้อยแล้ว หากไม่ได้รับการตอบรับภายใน ๑๕ วันทำการ ติดต่อ
สอบถามได้ที่ สำนักงานโรงเรียนบ้านเนินทอง งานรับเรื่องราวร้องเรียน ร้องทุกข์โทรศัพท์ ๐๘๑๐๘๗๖๑๒๗

๘. มาตรฐานงานการรับและตอบข้อร้องเรียน

เจ้าหน้าที่ของโรงเรียนบ้านเนินทองทุกคนจะต้องสามารถรับเรื่องได้ทันทีแม้จะเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับงานอื่น เพื่ออำนวยความสะดวกและไม่ทำให้ผู้ร้องเรียนเกิดความไม่พอใจ จากนั้นแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบขั้นตอนและระยะเวลาในการดำเนินการ หากไม่ได้รับการตอบกลับภายใน ๑๕ วันทำการสามารถสอบถามได้ที่หมายเลขโทรศัพท์ทั้งนี้ฝ่ายงานที่ได้รับแจ้งเรื่องร้องเรียนจะต้องให้ความสำคัญต่อเรื่องร้องเรียนเป็นอันดับแรกโดยเร่งตรวจสอบข้อเท็จจริง ปัญหาสาเหตุและแนวทางการแก้ไข รวมทั้งการป้องกันมิให้เกิดปัญหาได้อีก

๙. ระบบติดตามและประเมินผล

งานรับเรื่องราວร้องเรียน ร้องทุกข์โรงเรียนบ้านเนินทองจะติดตามผลการนำข้อร้องเรียน ร้องทุกข์นั้น ไปปรับปรุงคุณภาพการให้บริการหรือการปฏิบัติงานจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเป็นระยะ ๆ หากเกี่ยวข้องกับหลายหน่วยงานจะประชุมหารือร่วมกันหรือนำเรียนผู้บังคับบัญชาพิจารณาในการประชุมต่อไป

๑๐. ประโยชน์ที่ได้รับ

เพื่อผู้รับบริการได้รับความสะดวก รวดเร็วและเป็นปัจจุบันและตอบสนองต่อสิทธิรับรู้ข้อมูลเรื่องร้องเรียนของผู้รับบริการอย่างมีประสิทธิภาพ และเพื่อเป็นคู่มือในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ของโรงเรียนบ้านเนินทอง รวมทั้งส่งเสริมความเข้าใจอันดีและสมานฉันท์ระหว่างผู้รับบริการในพื้นที่และตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้อย่างแท้จริง

