



คู่มือการปฏิบัติงาน

การจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

โรงเรียนตกรพรมวทยาการ
ตำบลตกรพรม อำเภอลอง จังหวัดจันทบุรี
สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาจันทบุรี ทราด

คำนำ

คู่มือการปฏิบัติงานการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของโรงเรียนตกรมวิทยาคารฉบับนี้จัดทำขึ้นเพื่อเป็นแนวทางการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนของศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของโรงเรียนตกรมวิทยาคารทั้งนี้การจัดการข้อร้องเรียนจนได้ข้อยุติ ให้ความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพเพื่อตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการจำเป็นจะต้องมีขั้นตอน/กระบวนการและแนวทางใน การปฏิบัติงานที่ชัดเจนและเป็นมาตรฐานเดียวกัน

คณะผู้จัดทำหวังเป็นอย่างยิ่งว่า รายละเอียดขั้นตอน/กระบวนการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบที่ปรากฏในคู่มือการปฏิบัติงานการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบโรงเรียนตกรมวิทยาคารฉบับนี้จะเป็นประโยชน์แก่ผู้รับบริการและหากมีข้อเสนอแนะใดๆเพิ่มเติมอันจะเป็นประโยชน์ต่องานนี้ โรงเรียนตกรมวิทยาคาร ยินดีรับไว้พิจารณาเพื่อพัฒนาการปฏิบัติงานต่อไป

โรงเรียนตกรมวิทยาคาร



คู่มือการปฏิบัติงานการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบโรงเรียนตากพรหมวิทยาคาร

1. หลักการและเหตุผล

พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการ มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการที่มีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ และมีการประเมินผลการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ

2. การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบโรงเรียนตากพรหมวิทยาคาร

เพื่อให้การบริหารระบบราชการเป็นไปด้วยความถูกต้อง บริสุทธิ์ ยุติธรรม ควบคู่กับการพัฒนาบำบัดทุกข์ บำรุงสุข ตลอดจนดำเนินการแก้ไขปัญหาคาใจและความเดือดร้อนของประชาชน ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ด้วยความรวดเร็ว ประสพผลสำเร็จอย่างเป็นรูปธรรม อีกทั้งเพื่อเป็นศูนย์รับแจ้งเบาะแสการทุจริต หรือไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่โรงเรียนตากพรหมวิทยาคารจึงได้จัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบโรงเรียนตากพรหมวิทยาคารขึ้น ซึ่งในกรณีการร้องเรียนที่เกี่ยวกับบุคคลจะมีการเก็บรักษาเรื่องราวไว้เป็นความลับและปกปิดชื่อผู้ ร้องเรียน เพื่อให้ผู้ร้องเรียนได้รับผลกระทบและได้รับความเดือดร้อนจากการร้องเรียน

3. สถานที่ตั้ง

ตั้งอยู่ ณ โรงเรียนตากพรหมวิทยาคาร เลขที่ 85 หมู่ 5 ตำบลตากพรหม อำเภอขลุ้ง จังหวัดจันทบุรี

4. หน้าที่ความรับผิดชอบ

เป็นศูนย์กลางในการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ และให้บริการข้อมูลข่าวสารให้คำปรึกษา รับเรื่องปัญหาความต้องการและข้อเสนอแนะของผู้ปกครอง นักเรียน และประชาชน

5. วัตถุประสงค์

5.1 เพื่อให้การดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ของศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบโรงเรียนตากพรหมวิทยาคาร มีขั้นตอน / กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน

5.2 เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอและมีประสิทธิภาพ

6. คำจำกัดความ

“ผู้รับบริการ” หมายถึง ผู้ที่มารับบริการจากโรงเรียนตกรวมวิทยาการ และประชาชนทั่วไป

“ผู้มีส่วนได้เสีย” หมายถึง ผู้ที่ได้รับผลกระทบ ทั้งทางบวกและทางลบ ทั้งทางตรงและทางอ้อม จากการดำเนินการของโรงเรียนตกรวมวิทยาการ เช่น นักเรียน ผู้ปกครองนักเรียนและประชาชนในโรงเรียนตกรวมวิทยาการ

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

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

“ช่องทางการรับข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์” หมายถึง ช่องทางต่าง ๆ ที่ใช้ในการรับเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์ เช่น ติดต่อด้วยตนเอง / ติดต่อทางโทรศัพท์ / เว็บไซต์ ; <http://www.tokpromwit.ac.th> เพจเฟซบุ๊ก ; บ้านเล็กสี่ชมพู

7. ประเภทข้อร้องเรียน

7.1 ข้อร้องเรียนการให้บริการ หมายถึง ข้อไม่พึงพอใจด้านการให้บริการวิชาการต้องการให้ผู้ให้บริการปรับปรุงแก้ไขการปฏิบัติงาน ได้แก่ ความไม่สะดวกในการรับบริการ ความล่าช้า ข้อผิดพลาดในการให้บริการ การเลือกปฏิบัติกับผู้รับบริการ การใช้คำพูด การดูเลียดอนรับ การควบคุมอารมณ์ของผู้ปฏิบัติงาน เป็นต้น

7.2 ข้อร้องเรียนประเภทอื่น ๆ หมายถึง ข้อที่ไม่พึงพอใจในด้านการบริการวิชาการต้องการให้ผู้ให้บริการแก้ไขในด้านหลักสูตร การบริหารจัดการไม่โปร่งใส ระบบการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ เป็นต้น

8. ความรุนแรงข้อร้องเรียน

8.1 ระดับรุนแรงมาก เป็นข้อร้องเรียนผู้รับบริการไม่พึงพอใจอย่างมาก และเป็นเรื่องที่ผลกระทบภาพลักษณ์เสื่อมเสียชื่อเสียงองค์กรมีผลกระทบอย่างรุนแรงส่งผลให้ผู้รับบริการตัดสินใจไม่เลือกใช้บริการ

8.2 ระดับรุนแรงปานกลาง เป็นข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการบริการ ที่สร้างความไม่พึงพอใจสาหรับผู้รับบริการ หากปล่อยทิ้งไว้จะทำให้ผู้รับบริการเลือกใช้บริการจากที่อื่น

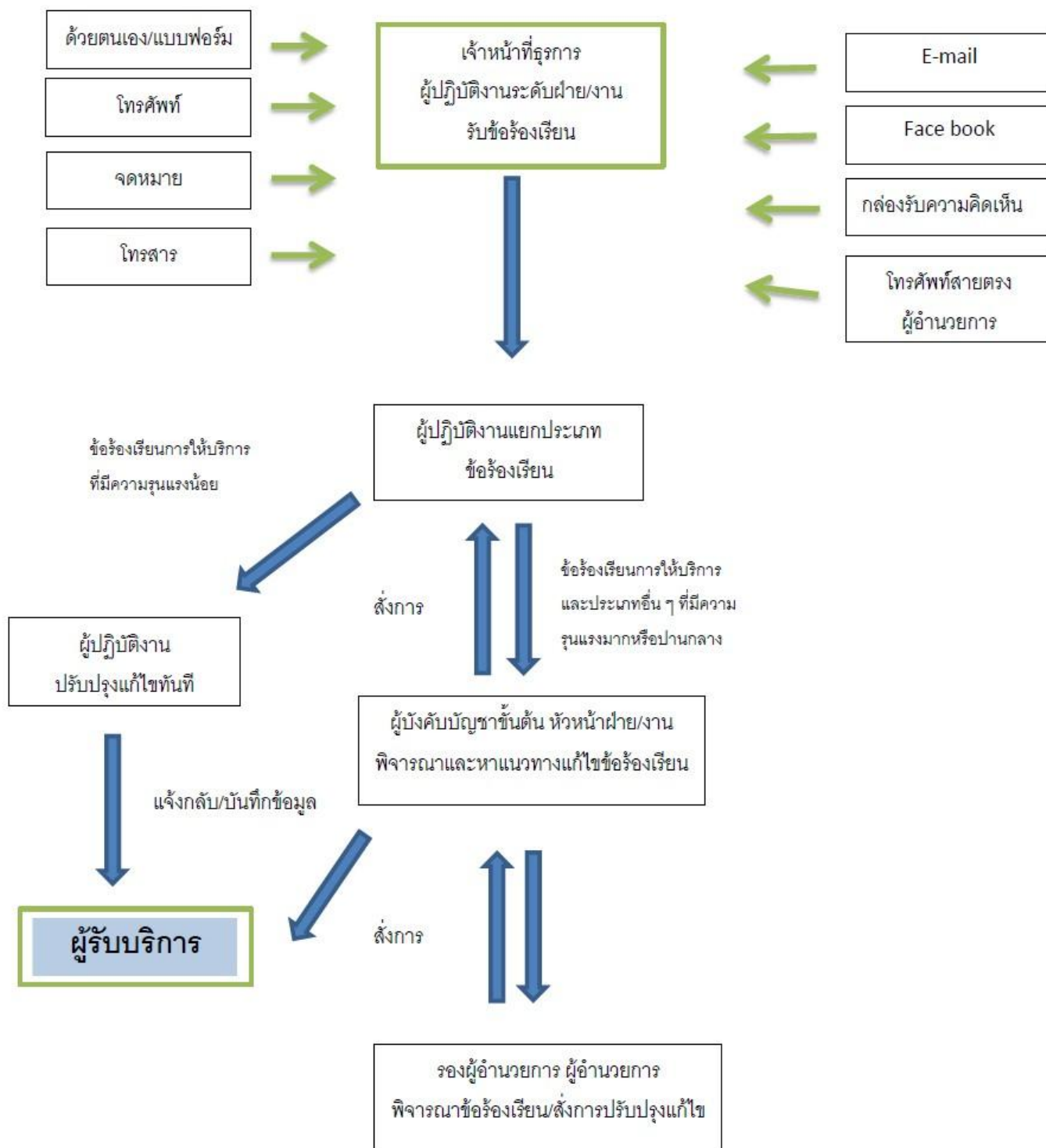
8.3 ระดับรุนแรงเล็กน้อย เป็นข้อร้องเรียนอาจจะเกิดจากการได้รับข้อมูลไม่ครบถ้วนสมบูรณ์ การมีอคติต่อเจ้าหน้าที่ซึ่งเป็นปัจจัยส่วนบุคคลของผู้รับบริการ

9. ระยะเวลาเปิดให้บริการ

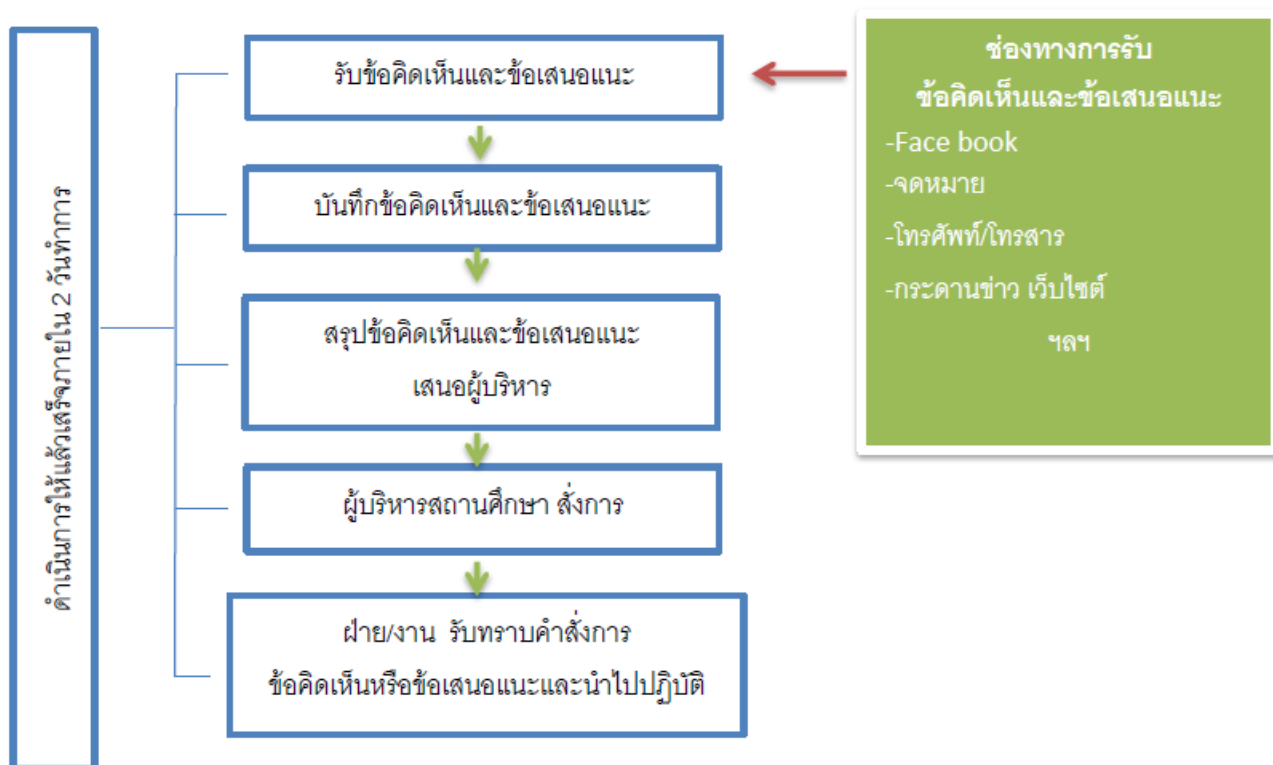
9.1 ช่องทางการร้องเรียน ผ่านการติดต่อด้วยตนเอง และติดต่อทางโทรศัพท์ เปิดให้บริการวันจันทร์ ถึง วันศุกร์ (ยกเว้นวันหยุดที่ทางราชการกำหนด) ตั้งแต่เวลา 08.30 – 16.30 น.

9.2 ช่องทางการร้องเรียน ผ่านเว็บไซต์ และเพจเฟซบุ๊ก เปิดให้บริการทุกวัน

กระบวนการจัดการข้อร้องเรียน



ขั้นตอนการรับข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ



11. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

การแต่งตั้งผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของหน่วยงาน

11.1 จัดตั้งศูนย์ / จุดรับข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ของประชาชน

11.2 จัดทำคำสั่งแต่งตั้งเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์

11.3 แจ้งผู้รับผิดชอบตามคำสั่งโรงเรียนตกพรหมวิทยาคาร เพื่อความสะดวกในการประสานงาน

12. การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบจากช่องทางต่าง ๆ

ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบที่เข้ามายังหน่วยงานจากช่องทางต่าง ๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ เพื่อประสานหาทางแก้ไขปัญหา	หมายเหตุ
ร้องเรียนด้วยตนเอง ณ ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ	วันเวลาราชการ	ภายใน 1 วันทำการ	
ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์ http://www.tokpromwit.ac.th/	ทุกวัน	ภายใน 1 วันทำการ	
ร้องเรียนทางเฟซบุ๊ก ; บ้านเล็กสี่ชมพู	ทุกวัน	ภายใน 1 วันทำการ	
ร้องเรียนทางจดหมาย จ่าหน้าซองถึง โรงเรียนตกรมวิทยาคาร บ้านเลขที่ 87 หมู่ 5 ตำบลตกรมอำเภอขลุง จังหวัดจันทบุรี	ทุกวัน	ภายใน 1 วันทำการ	
กล่องรับความคิดเห็น	ทุกวัน	ภายใน 1 วันทำการ	
โทรศัพท์สายตรงผู้อำนวยการโรงเรียน หมายเลข 039320236	ทุกวัน	ภายใน 1 วันทำการ	



13. การบันทึกข้อร้องเรียน

13.1 กรอกรูปแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ โดยมีรายละเอียด ชื่อ-สกุล ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ติดต่อ เรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ และสถานที่เกิดเหตุ

13.2 ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียน เจ้าหน้าที่ต้องบันทึกข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบลงสมุดบันทึกข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

14. การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ปัญหาข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ และการแจ้งผู้ร้องเรียนทราบ

14.1 กรณีเป็นการขอข้อมูลข่าวสาร ประสานหน่วยงานผู้ครอบครองเอกสาร เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ข้อมูลแก่ผู้ร้องขอได้ทันที

14.2 ข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบที่เป็นการร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของสถานศึกษาเช่น การขอหลักฐานทางการศึกษา การเก็บเงินระดมทรัพยากรนักเรียน เป็นต้น จัดทำบันทึกข้อความเสนอไปยังผู้บริหารเพื่อสั่งการหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง โดยเบื้องต้นอาจโทรศัพท์แจ้งไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

14.3 ข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบที่ไม่อยู่ในความรับผิดชอบของโรงเรียนตกรวมวิชาการ ให้ ดำเนินการประสานหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้เกิดความรวดเร็วและถูกต้องในการแก้ไขปัญหาต่อไป

14.4 ข้อร้องเรียนที่ส่งผลกระทบต่อสถานศึกษา เช่น กรณีผู้ร้องเรียนทำหนังสือร้องเรียนความไม่โปร่งใสในการจัดซื้อจัดจ้าง ให้เจ้าหน้าที่จัดทำบันทึกข้อความเพื่อเสนอผู้บริหารพิจารณาสั่งการไปยังหน่วยงานที่รับผิดชอบเพื่อดำเนินการตรวจสอบและแจ้งผู้ร้องเรียนทราบต่อไป

15. การติดตามแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน

ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องรายงานผลการดำเนินการให้ทราบภายใน 5 วันทำการ เพื่อเจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ จะได้แจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบ ต่อไป

16. การรายงานผลการดำเนินการให้ผู้บริหารทราบ

16.1 ให้รวบรวมและรายงานสรุปการจัดการข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบให้ผู้บริหารทราบทุกเดือน

16.2 ให้รวบรวมรายงานสรุปข้อร้องเรียนหลังจากสิ้นปีงบประมาณ เพื่อนำมาวิเคราะห์การจัดการข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบในภาพรวมของสถานศึกษา เพื่อใช้เป็นแนวทางในการแก้ไข ปรับปรุง พัฒนาสถานศึกษาต่อไป



17. มาตรฐานการปฏิบัติงาน

การดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด กรณีได้รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ให้ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบโรงเรียน ตกพรมหาวิทยาลัยดำเนินการตรวจสอบและพิจารณาส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ดำเนินการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ให้แล้วเสร็จภายใน 15 วันทำการ

18. แบบฟอร์ม

แบบฟอร์มใบรับแจ้งเหตุเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบโรงเรียน ตกพรมหาวิทยาลัย

19. ผู้จัดทำ

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบโรงเรียน ตกพรมหาวิทยาลัย



ภาคผนวก



แบบฟอร์มหนังสือรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

โรงเรียนตกพรมหาวิทยาลัย

เขียนที่.....

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.

เรียน ผู้อำนวยการโรงเรียนตกพรมหาวิทยาลัย

ข้าพเจ้า (นาย/นาง/นางสาว).....อายุ.....ปี
อยู่บ้านเลขที่.....หมู่ที่..... ตำบล.....อำเภอ.....จังหวัด.....
ขอร้องทุกข์ – ร้องเรียน แก่ท่าน เนื่องจาก.....

.....
.....
.....
.....

เพื่อให้ดำเนินการช่วยเหลือและแก้ไขปัญหา ดังนี้.....

.....
.....
.....
.....

ขอแสดงความนับถือ

(ลงชื่อ).....ผู้ร้องเรียน

(.....)

หมายเลขโทรศัพท์.....



