แนวปฏิบัติการจัดการ
เรื่องร้องเรียนการทุจริต

โรงเรียนบ้านปรางค์

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาน่าน เขต ๒

คำนำ

แนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตฉบับนี้ จัดทำขึ้นเพื่อเป็นแนวทางการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนการทุจริตของกลุ่มบุริหารทั่วไป โรงเรียนบ้านปรางค์ โดยแนวทางการปฏิบัติงานดังกล่าว ได้กำหนดวิธีการดำเนินการที่ชัดเจน ขั้นตอน กระบวนการระยะเวลาในการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตของโรงเรียนบ้านปรางค์ที่เป็นมาตรฐานเดียวกัน ข้อร้องเรียนของผู้รับบริการได้ข้อยุติ และให้มีความรวดเร็ว ถูกต้องเป็นธรรม และมีประสิทธิภาพ เพื่อตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการให้มีความพึงพอใจมากที่สุด กลุ่มบริหารทั่วไป โรงเรียนบ้านปรางค์

สารบัญ

เรื่อง	
หน้าหลักการและเหตุผล	๑
สถานที่ตั้ง	๑
ผู้รับผิดชอบจัดการเรื่องร้องเรียน	๑
วัตถุประสงค์	๒
คำจำกัดความ	๒
แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน	๓
การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่าง ๆ	๔
การบันทึกข้อร้องเรียน	๔
การรับและพิจารณาเรื่องร้องเรียน	๔
หลักเกณฑ์วิธีการตอบสนองข้อร้องเรียน และการแจ้งผู้ร้องเรียนที่ราบ	๕
การติดตามแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน	๕
การรายงานผลการดำเนินการข้อร้องเรียนให้ผู้บริหารทราบ	๕
มาตรฐานงาน	๖
ภาคผนวก	
ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ พ.ศ. ๒๕๕๒	
กฎ ก.ค.ศ. ว่าด้วยการร้องทุกข์และการพิจารณาร้องทุกข์ พ.ศ. ๒๕๕ ๑	

แนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต
กลุ่มบริหารทั่วไป
โรงเรียนบ้านปรางค์

๑. หลักการและเหตุผล

พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการมุ่งให้เกิดประโยชนสุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนนี้เป็นศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการที่มีประสิทธิภาพ และเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการและมีการประเมินผลการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้การบริหารระบบราชการเป็นไปด้วยความถูกต้อง บริสุทธิ์ ยุติธรรม ควบคู่กับการพัฒนา บำบัด ทุกข์ บำรุงสุข ตลอดจนดำเนินการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของผู้มีส่วนเกี่ยวข้องได้อย่างมีประสิทธิภาพ ด้วยความรวดเร็วประสบผลสำเร็จอย่างเป็นรูปธรรม และเป็นการสร้างความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการดำเนินการในการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน ตลอดจนรับแจ้งเบาะแสการทุจริต หรือการไม่ได้รับความเป็น ธรรมจากการปฏิบัติงานของข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา และเจ้าหน้าที่ของโรงเรียนบ้านปรางค์ จึงได้จัดทำแนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตฉบับนี้ขึ้น เพื่อแจ้งให้ทราบเกี่ยวกับกระบวนการขั้นตอนการจัดการเรื่องร้องเรียนของโรงเรียนบ้านปรางค์ขึ้น

๒. ที่ตังของกลุ่มบุริหารทั่วไป โรงเรียนบ้านปรางค์

ตั้งอยู่ ณ โรงเรียนบ้านปรางค์ ๓๒๐ หมู่ ๓ ตำบลปัว อำเภอปัว จังหวัดน่าน

๓. ผู้รับผิดชอบจัดการเรื่องร้องเรียน

กลุ่มบริหารทั่วไป โดยมีงานวินัยและรักษาวินัย เป็นผู้รับชอบในการดำเนินการเรื่องร้องเรียนของโรงเรียนบ้านปรางค์ ดังโครงสร้างขอบข่ายภารกิจงาน ของกลุ่มบุริหารทั่วไปโรงเรียนบ้านปรางค์ ที่กำหนดไว้ในแนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตของกลุ่มบุริหารทั่วไปดังนี้ กลุ่มบริหารทั่วไป

(๑) งานธุรการ

- งานรับหนังสือราชการ
- งานส่งหนังสือราชการ
- งานจัดทำหนังสือราชการ
- งานจัดการประชุมภายในกลุ่มบริหารทั่วไป
- งานจัดการความรู้ภายในกลุ่มบริหารทั่วไป

(๒)งานวางแผนอัตรากำลัง กำหนดตำแหน่ง และวิทยฐานะ

- งานวิเคราะห์ และวางแผนอัตรากำลัง

(๓)งานสรรหา

- งานสรรหา
- งานย้าย โอนข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา
- งานออกจากราชการ

(๔)งานบำเห็นจความชอบและทะเบียนประวัติ

- งานบำเห็นจความชอบ
- งานทะเบียนประวัติ
- งานเครื่องราชอิสริยาภรณ์

(๕)งานพัฒนาบุคคล

- งานฝึกอบรมและลาศึกษาต่อ
- งานส่งเสริมและยกย่องเชิดชูเกียรติ
- งานพัฒนามาตรฐานวิชาชีพและจรรยาบรรณ

(๖)งานวินัยและรักษาวินัย

- งานวินัย
- งานอุทธรณ์และร้องทุกข์

๔. วัตถุประสงค์

๑. เพื่อให้การดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียน ของโรงเรียนบ้านปรางค์ มีขั้นตอน/กระบวนการและแนวทางในการปฏิบัติงานนี้เป็นมาตรฐานเดียวกัน

๒. เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอและมีประสิทธิภาพ

๕. คำจำกัดความ

“ผู้รับบริการ” หมายถึง ผู้ที่มารับบริการจากส่วนราชการและประชาชนทั่วไป

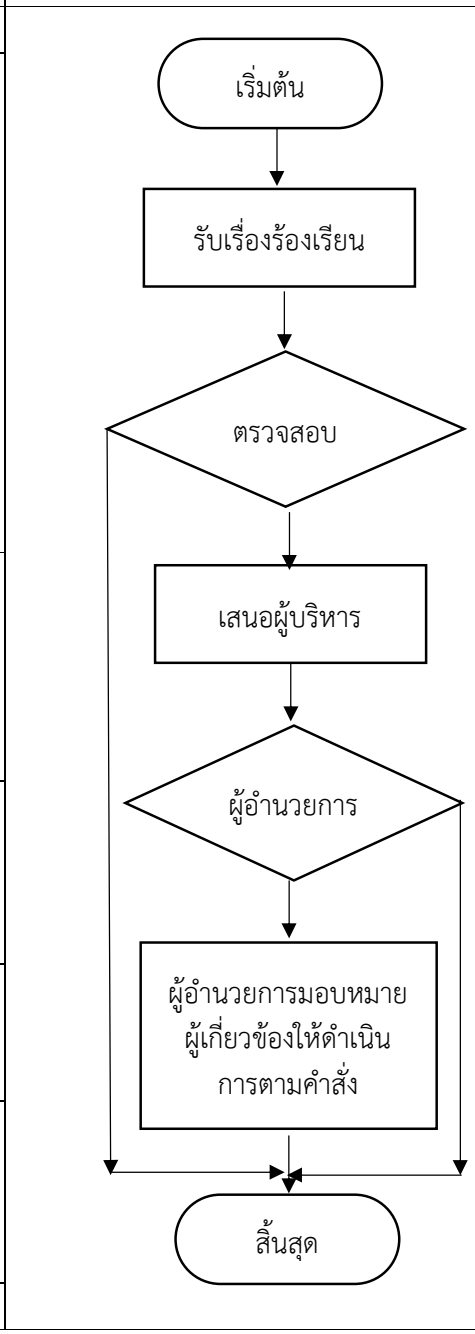
“ผู้มีส่วนได้เสีย” หมายถึง ผู้ที่ได้รับผลกระทบ ทั้งทางบวกและทางลบ ทั้งทางตรงและทางอ้อม จากการดำเนินการของส่วนราชการเช่น ข้าราชการในสังกัด เด็กนักเรียน ครูผู้บริหารสถานศึกษา ผู้ปกครอง และประชาชนทั่วไป

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

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

“ช่องทางการรับข้อร้องเรียน” หมายถึง ช่องทางต่าง ๆ ที่ใช้ในการรับเรื่องร้องเรียน เช่น ติดต่อด้วยตนเอง/ติดต่อทางโทรศัพท์ /โทรสาร/E-mail/ไปรษณีย์ /เว็บไซต์

๖. แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน

ที่	ผังกระบวนการ	ระยะเวลา	รายละเอียดงาน	ผู้รับผิดชอบ
๑		-	-	-
๒		๕ นาที	รับเรื่องร้องเรียนจากช่องทางต่าง ๆ ทั้งหมด ๗ ช่องทาง ได้แก่ - E-mail - Facebook - เว็บไซต์ - ไปรษณีย์ - โทรศัพท์ - โทรสาร - ด้วยตนเอง	กลุ่มบริหารทั่วไป
๓		๑๐ นาที	ตรวจสอบข้อเท็จจริงและพิจารณา ว่าอยู่ในขอบเขตความรับผิดชอบ ของโรงเรียน หรือไม่	กลุ่มบริหารทั่วไป
๔		๑๕ นาที	นำเรื่องร้องเรียน/ข้อเสนอแนะ เสนอต่อผู้อำนวยการเพื่อโปรดพิจารณา	กลุ่มบริหารทั่วไป
๕		-	ผู้อำนวยการหารือและพิจารณาแนวทางแก้ไข/ป้องกัน	
๖		-	ผู้อำนวยการมอบหมายผู้เกี่ยวข้องให้ดำเนินการตามคำสั่ง	บุคลากรในโรงเรียน
๗		-	-	-

๗. การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์

จากช่องทางต่าง ๆ ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่เข้ามายังหน่วยงานจากช่องทาง ต่าง ๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์เพื่อประสานหาทางแก้ไขปัญหา	หมายเหตุ
ร้องเรียนด้วยตนเอง ณ โรงเรียนบ้านปรางค์	ทุกครั้งที่มีการร้องเรียน	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนผ่าน E-Mail banprang@gmail.com	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนผ่านทาง Facebook http://www.facebook.com/banprang๑๐๘	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนเป็นหนังสือส่งผ่านมาทางไปรษณีย์	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนทางโทรศัพท์ ๐๕๔ ๗๙๑๐๑๑	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนทางโทรสาร ๐๕๔ ๗๙๑๐๑๑	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนทางเว็บไซต์ www.banprang.ac.th	ทุกครั้งที่มีการร้องเรียน	ภายใน ๑ วันทำการ	

๘. การบันทึกข้อร้องเรียน

๑. กรอกแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียน โดยมีรายละเอียด ชื่อ-นามสกุล ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ติดต่อของผู้ร้องเรียน เรื่องร้องเรียน และสถานที่เกิดเหตุ

๒. ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียน เจ้าหน้าที่ต้องบันทึกข้อร้องเรียนลงสมุดบันทึกข้อร้องเรียน

๙. การรับและพิจารณาเรื่องร้องเรียน

๑. เจ้าหน้าที่ต้องอ่านหนังสือร้องเรียนและตรวจสอบข้อมูลรวมทั้งเอกสารประกอบการร้องเรียน โดยละเอียด

๒. สรุปประเด็นการร้องเรียนโดยย่อเพื่อเสนอผู้บังคับบริหาร หากเรื่องร้องเรียนมีประเด็นเกี่ยวข้องกับกฎหมายให้ระบุตัวบทกฎหมายเสนอผู้บังคับบริหาร เพื่อประกอบการพิจารณาด้วย

๓. หนังสือที่ส่งถึงหน่วยงาน หากมีความเห็น หรือข้อสังเกตเพื่อเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพหรือการเอาใจใส่ของหน่วยงานก็ควรใส่ความเห็น หรือข้อสังเกตนั้น ๆ ด้วย

๔. เรื่องร้องเรียนกล่าวโทษ ควรแจ้งให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องคุ้มครองความปลอดภัยให้แก่ผู้ร้องเรียนและพยานที่เกี่ยวข้อง ตามมติคณะรัฐมนตรี พ.ศ.๒๕๕๑ และประทับตรา “ลับ” ในเอกสารทุกแผ่น

๕. เรื่องร้องเรียนกล่าวโทษ แจ้งเบาะแสการกระทำความผิดีหรือผู้มีอิทธิพลซึ่งน่าจะเป็นอันตราย ต่อผู้ร้อง ควรปกปิดชื่อและที่อยู่ของผู้ร้องก่อนถ่ายสำเนาคำร้องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องแต่หากเป็น การกล่าวหาในเรื่องที่เป็นภัยร้ายแรงและน่าจะเป็นอันตรายต่อผู้ร้องเป็นอย่างมาก ก็ไม่ควรส่งสำเนาคำร้องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง แต่ควรใช้วิธีคัดย่อคำร้องแล้วพิมพ์ขึ้นใหม่ส่งให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องและประทับตรา “ลับ” ในเอกสารทุกแผ่น

๖. เมื่ออ่านคำร้องแล้วต้องประเมินด้วยว่าเรื่องน่าเชื่อถือเพียงใด หากผู้ร้องแจ้งหมายเลขโทรศัพท์มาด้วย ควรสอบถามข้อมูลเพิ่มเติมจากผู้ร้องโดยขอให้ยืนยันว่า ผู้ร้องได้ร้องเรียนจริง เพราะบางครั้งอาจมีการแอบอ้างชื่อผู้อื่นเป็นผู้ร้อง วิธีการสอบถามไม่ควรบอกเรื่องหรือประเด็นการร้องเรียนก่อนควรถามว่า ท่านได้ส่งเรื่องร้องเรียนมาจริงหรือไม่ ในลักษณะใดหากผู้ร้องปฏิเสธก็จะชี้แจงว่า โทรศัพท์มาเพื่อตรวจสอบข้อมูลเบื้องต้น แล้วรีบจบการสนทนา

๑๐. หลักเกณฑ์วิธีการตอบสนองข้อร้องเรียน และการแจ้งผู้ร้องเรียนที่ราบ

๑. กรณีเป็นการขอข้อมูลข่าวสาร ประสานหน่วยงานผู้ครอบครองเอกสาร เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องเพื่อให้ข้อมูลแก่ผู้ร้องขอได้ทันที ๒. ข้อร้องเรียน ที่เป็นการร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของหน่วยงาน เช่น การใช้วาจา ไม่สุภาพ การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่กริยา มารยาทไม่สุภาพ ไม่เหมาะสม การอำนวยความสะดวกต่าง ๆ เป็นต้น จัดทำบันทึกข้อความเสนอไปยังผู้บริหารเพื่อสั่งการหน่วยงานที่เกี่ยวข้องโดยเบื้องต้นอาจโทรศัพท์ แจ้งไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ๓. ข้อร้องเรียนที่ไม่อยู่ในความรับผิดชอบของโรงเรียนสายน้าทิพย์ ให้ดำเนินการประสานหน่วยงาน ภายนอกที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้เกิดความรวดเร็วและถูกต้องในการแก้ไขปัญหาต่อไป ๔. ข้อร้องเรียนที่ส่งผลกระทบต่อหน่วยงาน เช่น กรณีผู้ร้องเรียนทำหนังสือร้องเรียนความไม่โปร่งใส ในการจัดซื้อจัดจ้าง ให้เจ้าหน้าที่จัดทำบันทึกข้อความเพื่อเสนอผู้บริหารพิจารณาสั่งการไปยังหน่วยงาน ที่รับผิดชอบ เพื่อดำเนินการตรวจสอบและแจ้งผู้ร้องเรียนที่ราบต่อไป

๑๑. การติดตามแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน

ให้เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องรายงานผลการดำเนินการให้ทราบภายใน ๓๐ วันทำการเพื่อเจ้าหน้าที่จะได้แจ้งให้ผู้ร้องเรียนที่ราบต่อไป

๑๒. การรายงานผลการดำเนินการให้ผู้บริหารทราบ

๑. ให้รวบรวมและรายงานสรุปการจัดการข้อร้องเรียน ให้ผู้บริหารทราบทุกเดือน

๒. ให้รวบรวมรายงานสรุปข้อร้องเรียนหลังจากสิ้นปีงบประมาณ เพื่อนำมาวิเคราะห์ การจัดการข้อร้องเรียนในภาพรวมของหน่วยงาน เพื่อใช้เป็นแนวทางในการแก้ไข ปรับปรุง พัฒนาองค์กร ต่อไป

๑๓. มาตรฐานงาน

- การดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียนให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด
- กรณีได้รับเรื่องร้องเรียน ให้กลุ่มบริหารทั่วไปดำเนินการตรวจสอบและพิจารณาส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ดำเนินการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน ให้แล้วเสร็จภายใน ๓๐ วันทำการ

ภาคผนวก

แบบฟอร์มหนังสือร้องทุกข์-ร้องเรียน

โรงเรียนบ้านปรางค์
๓๒๐ หมู่ ๓ ตำบลปัว อำเภอปัว จังหวัดน่าน

วันที่.....เดือน..... พ.ศ. .....

เรียน ผู้อำนวยการโรงเรียนบ้านปรางค์

ข้าพเจ้า.....อายุ.....ปี อยู่บ้านเลขที่.....หมู่ที่.....
ตำบล.....อำเภอ.....จังหวัด.....
โทรศัพท์..... อาชีพ.....ตำแหน่ง .....
เลขที่บัตรประชาชน .....ออกโดย.....
วันออกบัตร .....บัตรหมดอายุ.....มีความประสงค์ขอร้องเรียน/แจ้งเบาะแสการต่อต้านการทุจริต เพื่อให้โรงเรียนบ้านปรางค์พิจารณาดำเนินการตรวจสอบหรือช่วยเหลือและแก้ไขปัญหาใน เรื่อง
.....
.....
.....
.....
.....

ทั้งนี้ ข้าพเจ้าขอรับรองว่าคำขอร้องเรียน/แจ้งเบาะแสการต่อต้านการทุจริต ตามข้างต้นนี้เป็นจริงทุกประการโดยข้าพเจ้าขอส่งเอกสารหลักฐานประกอบการร้องเรียน/ร้องทุกข์ (ถ้ามี) ได้แก่

๑).....จำนวน.....ชุด
๒).....จำนวน.....ชุด
๒).....จำนวน.....ชุด

ขอแสดงความนับถือ

(ลงชื่อ).....ผู้ร้องทุกข์ / ร้องเรียน
(.....)