

แนวทางการดำเนินการต่อเรื่องร้องเรียน การทุจริตและประพฤติมิชอบ



โรงเรียนราชภัฏสงขลา
สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาเขียงราย

คำนำ

คู่มือปฏิบัติงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบฉบับนี้ จัดทำขึ้นเพื่อเป็นแนวทางการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของโรงเรียนดำรงราษฎร์สงเคราะห์ โดยคู่มือการปฏิบัติงานดังกล่าวได้กำหนดแนวทางปฏิบัติงานที่ชัดเจน วิธีการดำเนินการ ขั้นตอน กระบวนการ ระยะเวลาในการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนของโรงเรียนดำรงราษฎร์สงเคราะห์ ที่เป็นมาตรฐานเดียวกัน ทำให้ข้อร้องเรียนของผู้รับบริการได้ข้อยุติ มีความรวดเร็ว ถูกต้อง เป็นธรรม และมีประสิทธิภาพ เพื่อตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการให้มีความพึงพอใจมากที่สุด

โรงเรียนดำรงราษฎร์สงเคราะห์

สารบัญ

เรื่อง	หน้า
คำนำ	ก
สารบัญ	๒
หลักการและเหตุผล	1
สถานที่ตั้ง	1
ส่วนงานที่รับผิดชอบ	1
หน้าที่	1
วัตถุประสงค์	2
คำจำกัดความ	2
หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ	3
ระยะเวลาเปิดให้บริการ	3
ช่องทางการร้องเรียน	4
แผนผังกระบวนการและขั้นตอนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ	5
การบันทึกข้อร้องเรียน	7
การประสานฝ่ายงานเพื่อแก้ไขข้อร้องเรียนและการแจ้งกลับข้อร้องเรียน	7
การรายงานผลการดำเนินการให้ผู้บริหารทราบ	7
มาตรฐานงาน	7
แบบคำร้องการร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ	8

คู่มือการปฏิบัติงานกระบวนการจัดเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ของโรงเรียนดำรงราษฎร์สงเคราะห์

1. หลักการและเหตุผล

พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.2546 ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการ มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลางเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชนเกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการที่มีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ และมีการประเมินผลการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ

ตามที่กระทรวงศึกษาธิการได้ออกประกาศกระทรวงศึกษาธิการ เรื่อง การแบ่งส่วนราชการภายในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา พ.ศ. 2560 ประกาศ ณ วันที่ 2 พฤศจิกายน พ.ศ. 2560 นั้นเพื่อให้การดำเนินการแบ่งส่วนราชการภายในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาเป็นไปด้วยความเหมาะสมกับภารกิจ ปริมาณ คุณภาพการจัดการศึกษาในแต่ละเขตพื้นที่การศึกษา สนองนโยบายของรัฐบาลด้านการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบในระบอบราชการ และสนับสนุนระบบงานกฎหมายและคดีของรัฐให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น อีกทั้งเพื่อเป็นศูนย์รับแจ้งเบาะแสการทุจริต หรือไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ เพื่อให้การบริหารระบบราชการเป็นไปด้วยความถูกต้อง บริสุทธิ์ ยุติธรรม ควบคู่กับการพัฒนา บำบัดทุกข์ บำรุงสุข ตลอดจนดำเนินการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพด้วยความรวดเร็วประสพผลสำเร็จอย่างเป็นรูปธรรม และเป็นการสร้างความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับการดำเนินการในการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน ตลอดจนรับแจ้งเบาะแส การทุจริต หรือการไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ของโรงเรียนดำรงราษฎร์สงเคราะห์ จึงได้จัดทำคู่มือการปฏิบัติงานฉบับนี้ขึ้นเพื่อแจ้งให้ทราบเกี่ยวกับกระบวนการ ขั้นตอนการจัดการเรื่องร้องเรียนของโรงเรียนดำรงราษฎร์สงเคราะห์ขึ้น

2. สถานที่ตั้ง

โรงเรียนดำรงราษฎร์สงเคราะห์ อำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย

3. ส่วนงานที่รับผิดชอบ

3.1 งานบุคลากร ฝ่ายบริหารอำนวยการ โรงเรียนดำรงราษฎร์สงเคราะห์

4. หน้าที่

รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบที่อาจเกิดขึ้นในโรงเรียนดำรงราษฎร์สงเคราะห์

5. วัตถุประสงค์

5.1 เพื่อให้การดำเนินงานจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบโรงเรียนดำรงราษฎร์ สงเคราะห์ มีกระบวนการ ขั้นตอนและแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน

5.2 เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียน ที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอและมีประสิทธิภาพ

5.3 เพื่อพิทักษ์สิทธิของประชาชนและผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ตามหลักธรรมาภิบาล (Good Governance)

6. คำจำกัดความ

“ผู้รับบริการ” หมายถึง ผู้ที่มารับบริการจากส่วนราชการและประชาชนทั่วไป

“ผู้มีส่วนได้เสีย” หมายถึง ผู้ที่ได้รับผลกระทบทั้งทางบวกและทางลบ ทั้งทางตรงและทางอ้อม จากการดำเนินการของส่วนราชการ เช่น ผู้ปกครองนักเรียนและประชาชนในโรงเรียนดำรงราษฎร์สงเคราะห์

“การจัดการข้อร้องเรียน” มีความหมายครอบคลุมถึงการจัดการในเรื่องข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็น คำชมเชย การสอบถามหรือการร้องขอข้อมูล

“ผู้ร้องเรียน ร้องทุกข์” หมายถึง ประชาชนทั่วไป ผู้มีส่วนได้เสียที่ติดต่อราชการผ่านช่องทางต่างๆ โดยมีวัตถุประสงค์ครอบคลุมการร้องเรียน ร้องทุกข์ การให้ข้อเสนอแนะ การให้ข้อคิดเห็น การชมเชย การร้องขอข้อมูล

“ช่องทางการรับข้อร้องเรียน ร้องทุกข์” หมายถึง ช่องทางต่างๆ ที่ใช้ในการรับข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ เช่น ติดต่อด้วยตนเอง ติดต่อกทางโทรศัพท์ เว็บไซต์ หรืออื่นๆที่โรงเรียนกำหนด

“ประเภทข้อร้องเรียน”

1. ข้อร้องเรียนการให้บริการ หมายถึง ข้อไม่พึงพอใจด้านการให้บริการวิชาการต้องการให้ผู้ให้บริการ ปรับปรุงแก้ไขการปฏิบัติงาน ได้แก่ความไม่สะดวกในการรับบริการ ความล่าช้า ข้อผิดพลาดในการให้บริการ การเลือกปฏิบัติกับผู้รับบริการ การใช้คำพูด การดูแลต้อนรับการควบคุม อารมณ์ของผู้ปฏิบัติงาน เป็นต้น

2. ข้อร้องเรียนประเภทอื่น ๆ หมายถึง ข้อที่ไม่พึงพอใจในด้านการบริการวิชาการต้องการให้ผู้ให้บริการแก้ไขในด้านหลักสูตรการบริหารจัดการไม่โปร่งใส ระบบการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ เป็นต้น **“ความรุนแรงข้อร้องเรียน”**

1. ระดับรุนแรงมาก เป็นข้อร้องเรียนที่ผู้รับบริการไม่พึงพอใจเป็นอย่างมาก และเป็นเรื่องที่มีผลกระทบต่อภาพลักษณ์เสื่อมเสียชื่อเสียงองค์กร มีผลกระทบอย่างรุนแรงส่งผลให้ผู้รับบริการ ตัดสินใจไม่เลือกใช้บริการ

2. ระดับรุนแรงปานกลาง เป็นข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการบริการ ที่สร้างความไม่พึงพอใจ สำหรับผู้รับบริการ หากปล่อยทิ้งไว้จะทำให้ผู้รับบริการเลือกใช้บริการจากที่อื่น

3. ระดับรุนแรงเล็กน้อย เป็นข้อร้องเรียนที่อาจจะเกิดจากการได้รับข้อมูลไม่ครบถ้วนสมบูรณ์ การมีอคติ ต่อเจ้าหน้าที่ซึ่งเป็นปัจจัยส่วนบุคคลของผู้รับบริการ

7. หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

7.1 หลักเกณฑ์การร้องเรียน

7.1.1 เรื่องที่จะนำมาร้องเรียนต้องเป็นเรื่องและผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหาย อันเนื่องมาจากเจ้าหน้าที่ในเรื่องดังต่อไปนี้

- (1) กระทำการทุจริตต่อหน้าที่ราชการ
- (2) กระทำความผิดต่อตำแหน่งหน้าที่ราชการ
- (3) ละเลยหน้าที่ตามที่กฎหมายกำหนดให้ต้องปฏิบัติ
- (4) ปฏิบัติหน้าที่ล่าช้าเกินสมควร
- (5) กระทำการนอกเหนืออำนาจหน้าที่ หรือขัดหรือไม่ถูกต้องตามกฎหมาย

7.1.2 เรื่องร้องเรียนต้องเป็นเรื่องจริงที่มีมูล มีลักษณะกระแสบางที่สร้างความเสียหายแก่ บุคคลที่ขาดหลักฐานแวดล้อมที่ปรากฏชัดเจน ตลอดจนขาดพยานบุคคลแน่นอน

7.2 ขอร้องเรียนให้ไขถ้อยคำสุภาพและต้องระบุข้อมูลต่อไปนี้

7.2.1 ชื่อ-นามสกุล ที่อยู่ของผู้ร้องเรียน พร้อมหมายเลขโทรศัพท์ หรืออีเมลติดต่อกลับ

7.2.2 ชื่อ-นามสกุล ที่อยู่ของผู้ถูกร้องเรียน ที่เกี่ยวข้องที่เป็นเหตุแห่งการร้องเรียน

7.2.3 การกระทำทั้งหลายที่เป็นเหตุแห่งการร้องเรียน พร้อมทั้งข้อเท็จจริงหรือพฤติการณ์ ตามสมควรเกี่ยวกับการกระทำความผิด ช่วงเวลาการกระทำความผิด หรือแจ้งช่องทาง เบาะแสการทุจริตของเจ้าหน้าที่อย่างชัดเจนเพื่อดำเนินการสืบสวน สอบสวน

7.2.4 ลายมือชื่อของผู้ร้องเรียน

7.2.5 ระบุวัน เดือน ปี

7.2.6 ระบุพยานเอกสาร พยานวัตถุ หรือพยานบุคคล (ถ้ามี)

7.3 กรณีการร้องเรียนที่มีลักษณะเป็นบัตรสนเท่ห์ จะรับพิจารณาเฉพาะรายที่ระบุหลักฐานกรณีแวดล้อมปรากฏชัดเจน ตลอดจนชี้พยานบุคคลแน่นอนเท่านั้น

7.4 เรื่องร้องเรียนที่อาจไม่รับพิจารณา

7.4.1 ขอร้องเรียนที่มีได้ทำเป็นหนังสือ

7.4.2 ขอร้องเรียนมีหลักฐานที่ไม่เพียงพอ

7.4.3 ขอร้องเรียนที่ไม่มีรายการตาม 4.2

8. ระยะเวลาเปิดให้บริการ

เปิดให้บริการวันจันทร์ ถึง วันศุกร์ ตั้งแต่เวลา 08.00-16.30 น.

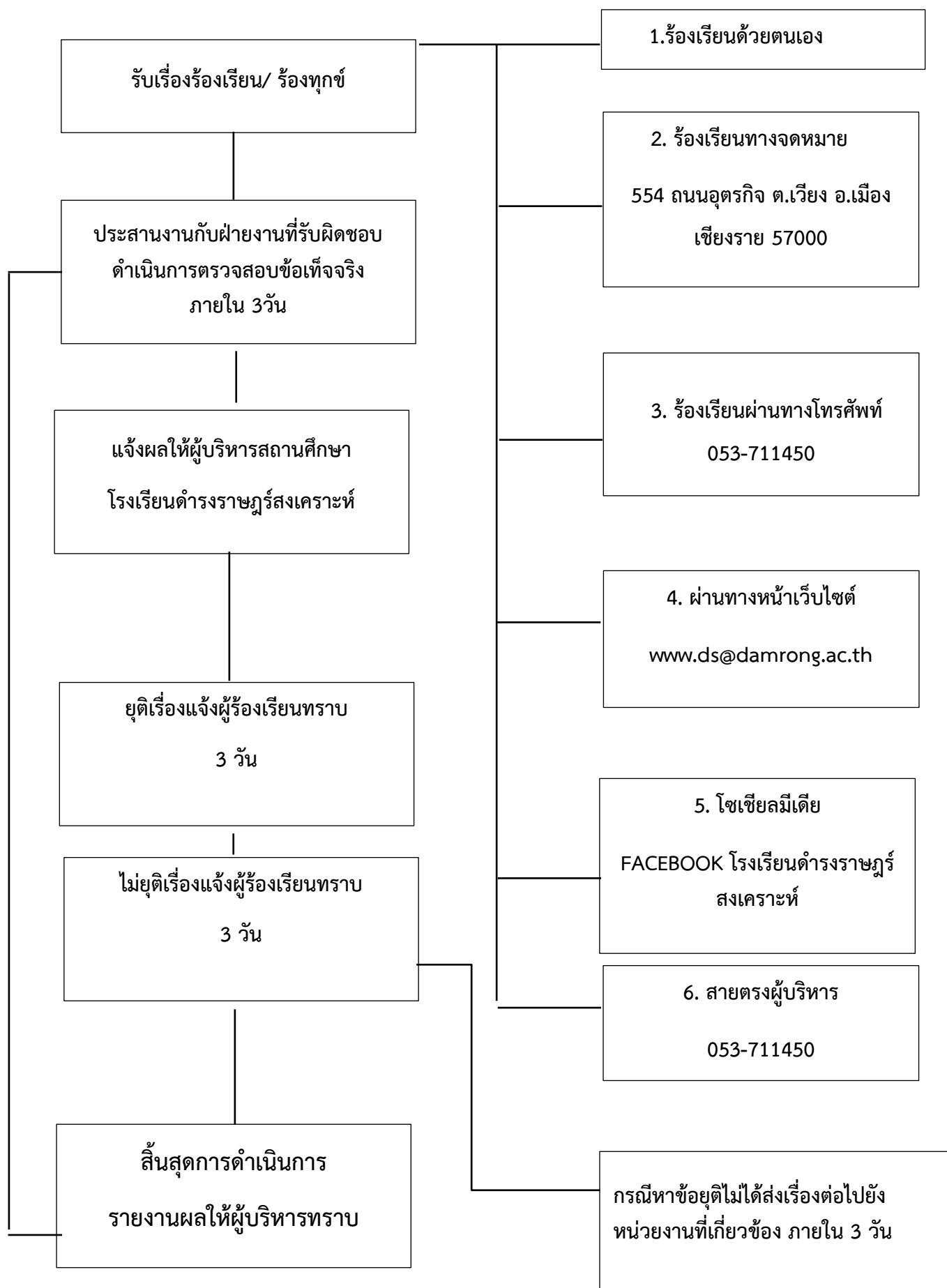
เปิดให้บริการทางสื่ออิเล็กทรอนิกส์ผ่านทางหน้าเว็บไซต์โรงเรียนดำรงราษฎร์สงเคราะห์

ตลอด 24 ชั่วโมง

9. ช่องทางการร้องเรียน

- ประชาชนร้องเรียนด้วยตนเอง
- ร้องเรียนผ่านโทรศัพท์ หมายเลข ๐๕๓-๗๑๑๔๕๐ ศูนย์รับเรื่อง ร้องเรียน/ร้องทุกข์ ณ โรงเรียน
- ร้องเรียนผ่านตู้แดง (ตู้รับฟังความคิดเห็น) บริเวณภายในโรงเรียนดำรงราษฎร์สงเคราะห์
- ช่องทางออนไลน์หรือ สื่อสังคมออนไลน์ได้แก่ เว็บไซต์โรงเรียนดำรงราษฎร์สงเคราะห์ www.ds@damrong.ac.th และ FACEBOOK โรงเรียนดำรงราษฎร์สงเคราะห์

10. แผนผังกระบวนการและขั้นตอนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต และประพฤติมิชอบ



กระบวนการและขั้นตอนและระยะเวลาในการดำเนินการร้องเรียนการทุจริตประพฤติมิชอบของโรงเรียนดำรงราษฎร์สงเคราะห์

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบ ช่องทาง	ส่วนงานที่รับผิดชอบ/ ผู้รับผิดชอบ	ระยะเวลาการดำเนินการ รับร้องเรียน/ร้องทุกข์ เพื่อประสานหาทางแก้ไขปัญหา	หมายเหตุ
ร้องเรียนด้วยตนเอง	ทุกครั้งที่มีการร้องเรียน	งานบุคลากร ฝ่ายบริหารอำนวยการ	ภายใน 3 วันทำการ	
ผ่านทางจดหมาย	ทุกครั้ง	งานบุคลากร ฝ่ายบริหารอำนวยการ	ภายใน 3 วันทำการ	
ร้องเรียนทางโทรศัพท์	ทุกวันทำการ	งานบุคลากร ฝ่ายบริหารอำนวยการ	ภายใน 3 วันทำการ	
ผ่านทางหน้าเว็บไซต์	ทุกวันทำการ	งานบุคลากร ฝ่ายบริหารอำนวยการ	ภายใน 3 วันทำการ	
ผ่านทางโซเชียลมีเดีย	ทุกวันทำการ	งานบุคลากร ฝ่ายบริหารอำนวยการ	ภายใน 3 วันทำการ	
ผ่านทางสายตรงผู้บริหาร	ทุกวันทำการ	งานบุคลากร ฝ่ายบริหารอำนวยการ	ภายใน 3 วันทำการ	

11. การบันทึกข้อร้องเรียน

1) กรอกรูปแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียน โดยรายละเอียด คือ ชื่อ - สกุล ผู้ร้องเรียน ที่อยู่ หมายเลขติดต่อกลับ ชื่อ - สกุล ผู้ถูกร้องเรียน เรื่องร้องเรียนการทุจริต พฤติการณ์ที่เกี่ยวข้อง ช่วงเวลาการกระทำ ความผิดและสถานที่เกิดเหตุ

2) ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียน เจ้าหน้าที่ต้องบันทึกข้อร้องเรียนลงในสมุดรับเรื่องร้องเรียนการทุจริต

12. การประสานฝ่ายงานเพื่อแก้ไขข้อร้องเรียนและการแจ้งกลับข้อร้องเรียน

1) หากเรื่องร้องเรียนอยู่ในอำนาจหน้าที่ของฝ่ายใด ให้หน่วยงานนั้นรายงานผลให้ผู้ร้องเรียนทราบโดยตรงภายใน 3 วัน นับแต่วันที่ได้รับเรื่องร้องเรียนและสำเนาให้ งานบุคลากร ฝ่ายบริหารอำนวยการ จำนวน 1 ชุด เพื่อจะได้ รวบรวมสรุปรายงานต่อไป

2) หากเรื่องร้องเรียนนั้นผู้บังคับบัญชามอบหมายให้เจ้าหน้าที่ งานบุคลากร ฝ่ายบริหารอำนวยการ ดำเนินการโดยตรงให้เจ้าหน้าที่รายงานผู้ร้องเรียนทราบภายใน 3 วัน นับแต่ได้รับเรื่องร้องเรียน

13. การรายงานผลการดำเนินการให้ผู้บริหารทราบ

- 1) ให้รวบรวมและรายงานสรุปการจัดการข้อร้องเรียนให้ผู้บริหารทราบทุกเดือน
- 2) จัดทำแบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการประชาชน
- 3) ให้รวบรวมรายงานสรุปข้อร้องเรียนหลังจากสิ้นปีงบประมาณ เพื่อนำมาวิเคราะห์การจัดการข้อร้องเรียนในภาพรวมของสถานศึกษา เพื่อใช้เป็นแนวทางในการแก้ไข ปรับปรุง พัฒนาองค์กร ต่อไป

14. มาตรฐานงาน

1. การดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด
2. กรณีได้รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ให้ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์โรงเรียนดำรงราษฎร์สงเคราะห์ ดำเนินการตรวจสอบและพิจารณาส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ดำเนินการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ให้แล้วเสร็จภายใน 3 วัน ทำการ

แบบคำร้องการร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

โรงเรียนดำรงราษฎร์สงเคราะห์

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

เรื่อง

เรียน ผู้อำนวยการโรงเรียนดำรงราษฎร์สงเคราะห์

ข้าพเจ้า.....อายุ.....ปี อยู่บ้านเลขที่..... หมู่ที่.....
 ตำบล.....อำเภอ.....จังหวัด.....โทรศัพท์.....
 อาชีพ..... ตำแหน่ง.....
 เลขที่บัตรประชาชน..... ออกโดย.....
 วันออกบัตร..... บัตรหมดอายุ..... มีความประสงค์ขอร้องเรียน/
 แจ้งเบาะแสต่อต้านการทุจริต เพื่อให้โรงเรียนดำรงราษฎร์สงเคราะห์พิจารณาดำเนินการตรวจสอบหรือ
 ช่วยเหลือและแก้ไขปัญหากรณี ชื่อ – นามสกุลของผู้ถูกร้อง.....
 โดยมีช่วงเวลาการกระทำความผิด รายละเอียดของ
 พฤติการณ์การทุจริตและประพฤติมิชอบ

.....
 ทั้งนี้ ข้าพเจ้าขอรับรองว่าคำร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบตามข้อความข้างต้นเป็นจริงทุก
 ประการ โดย ข้าพเจ้าขอส่งเอกสารหลักฐานประกอบการร้องเรียน (ถ้ามี) ได้แก่

2)..... จำนวน.....ชุด

1)..... จำนวน.....ชุด

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการต่อไป

ขอแสดงความนับถือ

.....

(.....)

