



แนวปฏิบัติการจัดการ เรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ



โรงเรียนสามพรานวิทยา
สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษานครปฐม



คำนำ

แนวปฏิบัติงานรับเรื่องราวร้องทุกข์ของโรงเรียนสามพรานวิทยาลัย จัดทำขึ้นเพื่อเป็นแนวทางการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนของศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์โรงเรียนสามพรานวิทยา ทั้งนี้การจัดการข้อร้องเรียนจนได้ข้อยุติให้มีความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพเพื่อตอบสนองความต้องการ และความคาดหวัง ผู้รับบริการจำเป็นจะต้องมีขั้นตอน/กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงาน ที่ชัดเจนและเป็นมาตรฐานเดียวกัน

โรงเรียนสามพรานวิทยา

สารบัญ

เรื่อง	หน้า
หลักการและเหตุผล	๑
วัตถุประสงค์	๑
หลักเกณฑ์และรายละเอียด	๑
ช่องทางการร้องเรียน	๒
วิธีการในการจัดการต่อเรื่องร้องเรียน	๓
ผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียน	๓
กระบวนการจัดการข้อร้องเรียน	๓
การตอบสนองต่อเรื่องร้องเรียน	๔
กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่	๕
มาตรฐานการปฏิบัติงาน	๖
แบบร้องเรียนร้องทุกข์	๗
ติดต่อกลุ่มงาน	๘

คู่มือการดำเนินการเรื่องร้องเรียนการทุจริตประพฤตินิชอบของโรงเรียนสามพรานวิทยา

หลักการและเหตุผล

โรงเรียนสามพรานวิทยา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษานครปฐม เป็นหน่วยงานที่ให้ความสำคัญกับการบริหารงานด้วยระบบคุณธรรมและความโปร่งใส รวมทั้งการรณรงค์และเสริมสร้างวัฒนธรรมขององค์กรเพื่อนำไปสู่การพัฒนาและยกระดับการบริหารจัดการให้เป็นไปตามหลักธรรมาภิบาล โดยสอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริตภาครัฐ ซึ่งได้มีการกำหนดมาตรการปลูกจิตสำนึก ป้องกัน ปราบปราม และสร้างเครือข่ายในการป้องกันและปราบปรามการทุจริต และการดำเนินการส่งเสริมคุ้มครองคุณธรรมจริยธรรม

วัตถุประสงค์

๑. เพื่อให้ข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษาที่เกี่ยวข้องหรือเจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบสามารถนำไปใช้เป็นกรอบแนวทางการดำเนินงานให้เกิดเป็นรูปธรรม ปฏิบัติงานได้ตามมาตรฐานของกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤตินิชอบของเจ้าหน้าที่ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

๒. เพื่อสร้างความมั่นใจว่ากระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤตินิชอบ เป็นไปตามขั้นตอนและสอดคล้องกับข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์ และกฎหมายที่เกี่ยวข้องอย่างถูกต้องและครบถ้วน

๓. เพื่อเป็นการแสดงขั้นตอนและวิธีการปฏิบัติงาน ซึ่งสามารถถ่ายทอดให้กับผู้ที่เข้ามาปฏิบัติงานในภายหลังได้ ส่งผลให้ผู้ให้บริการสามารถเข้าใจและใช้ประโยชน์จากกระบวนการที่มีอยู่ สามารถพัฒนาการปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ รวมทั้งสามารถแสดงหรือเผยแพร่ให้กับบุคคลภายนอกได้ทราบเพื่อนำไปสู่การให้ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ ทั้งนี้ เพื่อนำไปสู่การปรับปรุงกระบวนการในการปฏิบัติงานต่อไป

หลักเกณฑ์และรายละเอียด

๑. หลักเกณฑ์การร้องเรียน

๑.๑ เรื่องที่จะนำมาเรียนต้องเป็นเรื่องที่ผู้ร้องได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหาย อันเนื่องมาจากบุคลากรหรือเจ้าหน้าที่ของโรงเรียนสามพรานวิทยา ในเรื่องดังต่อไปนี้

- (๑) การกระทำการทุจริตต่อหน้าที่ราชการ
- (๒) การกระทำความผิดต่อตำแหน่งหน้าที่ราชการ
- (๓) ละเลยหน้าที่ตามที่กฎหมายกำหนดให้ต้องปฏิบัติ
- (๔) ปฏิบัติหน้าที่ล่าช้าเกินสมควร
- (๕) กระทำการนอกเหนืออำนาจหน้าที่ หรือขัดหรือไม่ถูกต้องตามกฎหมาย

๑.๒ เรื่องที่ร้องเรียนต้องเป็นเรื่องจริงที่มีมูล มิใช่ลักษณะกระแสข่าวที่สร้างความเสียหายแก่บุคคลที่ขาดหลักฐานแวดล้อมที่ปรากฏชัดแจ้ง ตลอดจนขาดพยานบุคคลแน่นอน

๒. ข้อข้อร้องเรียนต้องมีสาระสำคัญดังต่อไปนี้

๒.๑ ชื่อและข้อมูลของผู้ร้องเรียน

๒.๒ ชื่อหน่วยงานหรือเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องที่เป็นเหตุแห่งการร้องเรียน

๒.๓ การกระทำทั้งหลายที่เป็นเหตุแห่งการร้องเรียน พร้อมทั้งข้อเท็จจริงหรือพฤติการณ์

ตามสมควรที่เกี่ยวกับการกระทำดังกล่าว

๒.๕ ลายมือชื่อของผู้ร้องเรียน

๒.๖ ระบุวัน เดือน ปีที่เกิดเหตุร้องเรียน

๒.๗ เอกสารหลักฐานอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง เช่น พยานเอกสาร พยานวัตถุ พยานบุคคล เป็นต้น

๓. กรณีการร้องเรียนที่มีลักษณะเป็นบัตรสนเท่ห์ จะรับพิจารณาเฉพาะรายที่ระบุหลักฐานกรณีแวดล้อมปรากฏชัดเจน ตลอดจนชี้พยานบุคคลแน่นอนเท่านั้น

๔. กรณีที่มีผู้ร้องเรียนด้วยวาจาหรือทางโทรศัพท์ ให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบสอบถามและบันทึกข้อมูลดังกล่าวให้ครบถ้วน หรือแจ้งผู้ร้องเรียนทำเป็นหนังสือส่งมายังโรงเรียนสามพรานวิทยา

๕. ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ร้องเรียนและผู้ถูกร้องเรียนต้องจัดเก็บเป็นความลับ

๖. เรื่องร้องเรียนที่อาจไม่รับพิจารณา

๖.๑ ข้อร้องเรียนที่มีได้ทำเป็นหนังสือ

๖.๒ ข้อร้องเรียนที่ไม่มีมูลความจริงหรือพยานหลักฐานที่เพียงพอ

๖.๓ ข้อร้องเรียนที่ไม่มีรายการตามข้อ ๒

ช่องทางการร้องเรียน

๑. ร้องเรียนด้วยตนเองที่โรงเรียนสามพรานวิทยา

๒. ร้องเรียนเป็นหนังสือทางไปรษณีย์มายังโรงเรียนสามพรานวิทยา เลขที่ ๔๐ ม.๕ ต.ยายชา

อ.สามพราน จ.นครปฐม ๗๓๑๑๐

๓. ร้องเรียนผ่านทางโทรศัพท์ ๐๓๔-๒๒๒-๘๘๘

๔. ร้องเรียนผ่านทางออนไลน์ได้แก่

- เว็บไซต์ <https://www.spw.ac.th/wpt/>

- เว็บเพจ โรงเรียนสามพรานวิทยา

วิธีการในการจัดการต่อเรื่องร้องเรียน

ระดับ	ประเภท	นิยาม	ระยะเวลา	ผู้รับผิดชอบ
๑.	ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ การสอบถาม การร้องขอข้อมูล	ผู้ร้องเรียนไม่ได้รับความเดือดร้อน แต่ติดต่อมาเพื่อให้ข้อเสนอแนะ ให้ข้อคิดเห็น สอบถาม หรือร้องขอ ข้อมูลของหน่วยงาน	ไม่เกิน ๗ วันทำการ	เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ จัดการข้อร้องเรียน
๒.	ข้อร้องเรียนเล็ก	ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อน แต่สามารถแก้ไขได้โดยหน่วยงานเดียว	ไม่เกิน ๑๕ วันทำการ	หน่วยงาน ผู้รับผิดชอบเรื่อง
๓.	ข้อร้องเรียนใหญ่	- ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อน ไม่สามารถแก้ไขได้โดยหน่วยงานเดียว หรือจะต้องมีการแต่งตั้งคณะกรรมการ เพื่อพิจารณา หรือต้องส่งเรื่องต่อ ให้หน่วยงานอื่นดำเนินการ - เรื่องที่สร้างความเสื่อมเสีย ต่อชื่อเสียงของหน่วยงาน	ไม่เกิน ๑๕ วันทำการหรือ เกินกว่านั้น	หน่วยงาน ผู้รับผิดชอบเรื่อง
๔.	ข้อร้องเรียน นอกเหนืออำนาจ ของหน่วยงาน	ผู้ร้องเรียนร้องขอในสิ่งที่อยู่นอกเหนือ บทบาทอำนาจหน้าที่ของหน่วยงาน	ไม่เกิน ๑ วันทำการ (ชี้แจงให้ ผู้รับบริการ หรือ ผู้ร้องเรียนทราบ)	เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ จัดการข้อร้องเรียน ของทุกหน่วยงาน

ผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียน

๑. กรณีเป็นข้อร้องเรียน ณ จุดปฏิบัติงาน เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานธุรการและสารบรรณของกลุ่มงาน
นำเสนอข้อมูลต่อผู้บังคับบัญชา และทำหน้าที่แจ้งข้อมูลกลับต่อผู้รับบริการ/ผู้ร้องเรียน

๒. กรณีร้องเรียน ณ โรงเรียนสามพรานวิทยา เจ้าหน้าที่รับเอกสารข้อร้องเรียนและแจ้งให้ผู้ร้องเรียน
กรอกแบบฟอร์ม หรือเป็นผู้บันทึกแบบฟอร์ม และนำเสนอต่อผู้บังคับบัญชา เมื่อผู้บังคับบัญชาดำเนินการแก้ไข
ข้อร้องเรียนเรียบร้อยแล้ว หรืออยู่ระหว่างดำเนินการแก้ไข จะมอบหมายให้เจ้าหน้าที่ดังกล่าว แจ้งข้อมูลกลับ
ต่อผู้รับบริการ/ผู้ร้องเรียน

๓. กรณีข้อร้องเรียนจากช่องทางติดต่อแจ้งเรื่องร้องเรียนหรือสื่อออนไลน์อื่น ๆ ให้เจ้าหน้าที่
เป็นผู้รวบรวมข้อมูลเสนอต่อผู้บริหาร และแจ้งกลับข้อมูลกลับผู้รับบริการ/ผู้ร้องเรียน

กระบวนการจัดการข้อร้องเรียน

๑. ผู้ร้องเรียนสามารถร้องเรียนผ่านช่องทางที่กำหนดให้ เพื่อเป็นข้อมูลในการแจ้งผลกลับ
ให้ผู้ร้องเรียนมีการบันทึกข้อมูล รายละเอียดการร้องเรียน ชื่อผู้ร้องเรียน ที่อยู่โทรศัพท์ ชื่อหน่วยงาน หรือ
ชื่อผู้ถูกร้องเรียน และเหตุที่ร้องเรียน

๒. เมื่อได้รับข้อร้องเรียน ให้เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานทุกกลุ่มงาน ดำเนินการตามกระบวนการและขั้นตอน โดยพิจารณาแบ่งประเภทข้อร้องเรียนและดำเนินการปรับปรุงแก้ไขข้อร้องเรียนภายในระยะเวลาที่กำหนดไว้ ส่วนเรื่องการให้บริการ ให้ดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียนในทันทีพร้อมและแจ้งข้อมูลกลับให้ผู้รับบริการได้รับทราบ รายงานและบันทึกข้อมูลข้อร้องเรียน/วิธีการแก้ไขต่อผู้บังคับบัญชา

๓. ข้อร้องเรียนประเภทอื่น ให้เสนอข้อมูลต่อผู้อำนวยการโรงเรียนเพื่อพิจารณาแก้ไข ปรับปรุง และให้มีการแจ้งกลับต่อผู้รับบริการ ภายใน ๑๕ วัน

๔. ในกรณีที่ข้อร้องเรียนทางสื่อสิ่งพิมพ์สื่อมวลชน หรือข้อร้องเรียนที่ไม่ระบุผู้ร้องเรียนในลักษณะเป็นบัตรสนเท่ห์ ให้กลุ่มงานที่รับผิดชอบในเรื่องที่ร้องเรียน รวบรวมข้อมูลนำเสนอผู้อำนวยการเพื่อพิจารณาเป็นเฉพาะกรณีไป

๕. ให้ทุกกลุ่มงาน รายงานผลข้อมูลการร้องเรียนต่อผู้อำนวยการโรงเรียนสามพรานวิทยา

ทุก ๓ เดือน

การตอบสนองต่อเรื่องร้องเรียน

การแจ้งการดำเนินการกลับให้ผู้รับบริการ/ผู้ร้องเรียนทราบ ด้วยวิธีการแจ้งให้รับทราบด้วยตนเองหรือทางไปรษณีย์ลงทะเบียนตอบรับ ณ ที่อยู่ของผู้รับบริการ/ผู้ร้องเรียน ดังนี้

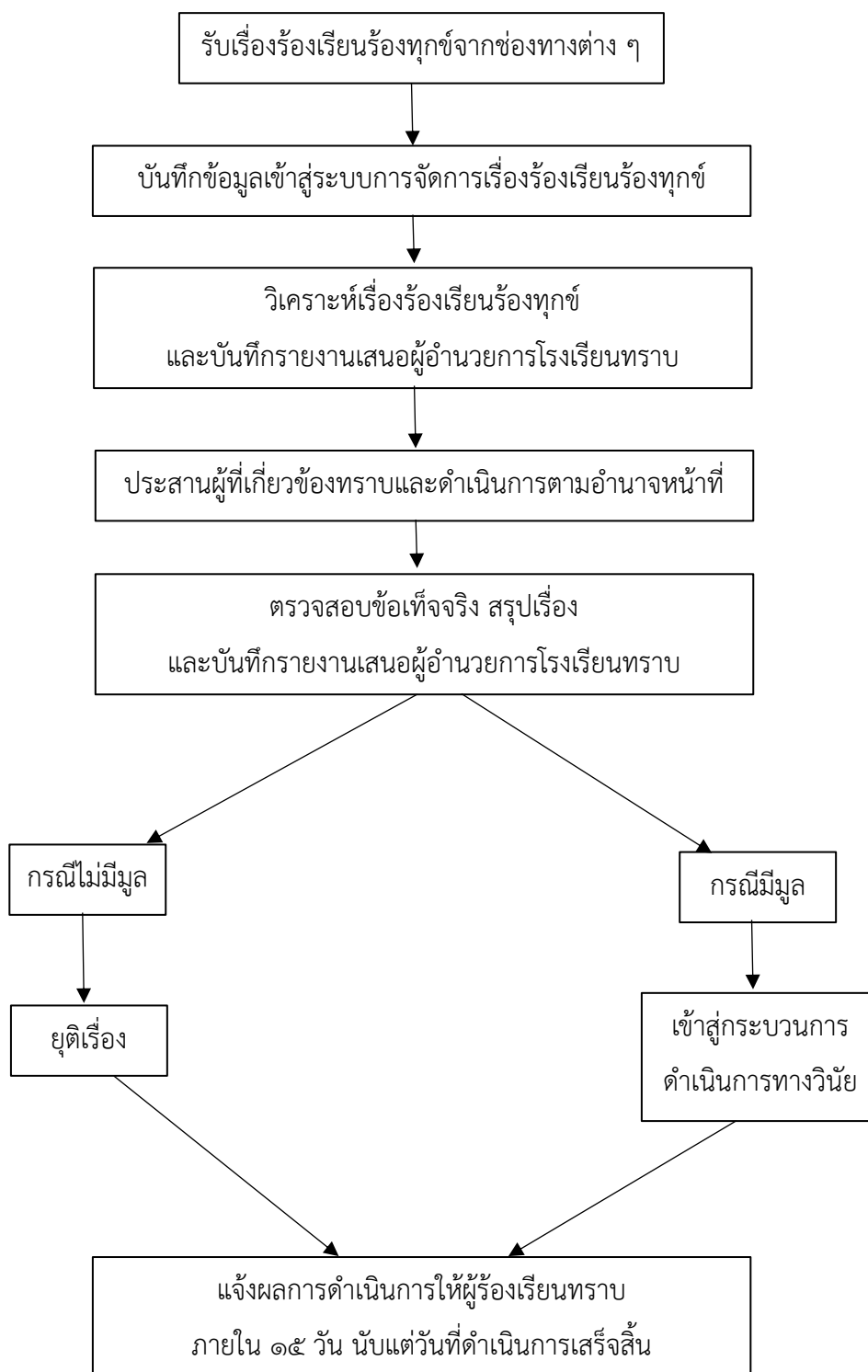
๑. ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ การสอบถาม หรือการร้องขอข้อมูล การแจ้งกลับไม่เกิน ๗ วันทำการ

๒. ข้อร้องเรียนเล็ก การแจ้งกลับไม่เกิน ๑๕ วันทำการ

๓. ข้อร้องเรียนใหญ่ การแจ้งกลับไม่เกิน ๑๕ วันทำการหรือเกินกว่านั้น

๔. ข้อร้องเรียนนอกเหนืออำนาจของหน่วยงาน การแจ้งกลับไม่เกิน ๑ วันทำการ (ชี้แจงให้ผู้รับบริการ/ผู้ร้องเรียนทราบ)

กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่



มาตรฐานการปฏิบัติงาน

มาตรฐานการปฏิบัติงาน	ค่าเป้าหมาย
ร้อยละของข้อร้องเรียนที่ประสบความสำเร็จในการแก้ปัญหา	ร้อยละ ๘๐
ร้อยละของข้อร้องเรียนที่ได้รับการสั่งการ และไม่กลับมาร้องเรียนซ้ำในเรื่องเดิมในรอบหนึ่งงบประมาณ	ร้อยละ ๘๐

แบบร้องเรียนร้องทุกข์

เขียนที่.....

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.

เรื่อง

เรียน ผู้อำนวยการโรงเรียนสาธิตพานิชวิทยา

ข้าพเจ้า.....เลขประจำตัวประชาชน.....

เกิดวันที่.....อายุ.....ปี อาชีพ.....

อยู่บ้านเลขที่.....หมู่ที่.....ซอย.....ถนน.....ตำบล.....

อำเภอ.....จังหวัด.....รหัสไปรษณีย์.....

โทรศัพท์.....e-mail

ข้าพเจ้าขอเรียนร้องทุกข์ตามความสัตย์จริงดังต่อไปนี้

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ลงชื่อ.....ผู้ให้ถ้อยคำ
(.....)

ติดต่อกลุ่มงาน

ที่อยู่	เลขที่ ๔๐ ม.๕ ต.ยายชา อ.สามพราน จ.นครปฐม ๗๓๑๑๐
โทรศัพท์	๐๓๔-๒๒๒๘๘๘
เว็บไซต์	https://www.spw.ac.th/wpt/
เว็บเพจ	โรงเรียนสามพรานวิทยา

