คู่มือ

แนวปฏิบัติการจัดการร้องเรียนการทุจริต

และประพฤติมิชอบ

โรงเรียนบ้านดอยจัน

อำเภอเชียงแสน จังหวัดเชียงราย

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเชียงราย เขต 3

คำนำ

คู่มือปฏิบัติงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบฉบับนี้ จัดทำขึ้นเพื่อเป็นแนวทางการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของ โรงเรียนบ้านดอยจัน สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเชียงราย เขต 3 โดยคู่มือการปฏิบัติงานดังกล่าวได้กำหนดแนวทางปฏิบัติงานที่ชัดเจน วิธีการดำเนินการ ขั้นตอน กระบวนการ ระยะเวลาในการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนของโรงเรียนบ้านดอยจัน สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเชียงราย เขต 3 ที่เป็นมาตรฐานเดียวกัน ทำให้ข้อร้องเรียนของผู้รับบริการได้ข้อยุติ มีความรวดเร็ว ถูกต้อง เป็นธรรม และมีประสิทธิภาพ เพื่อตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการให้มีความพึงพอใจมากที่สุด

โรงเรียนบ้านดอยจัน

สารบัญ

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

คู่มือการปฏิบัติงานกระบวนการจัดเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ของโรงเรียนบ้านดอยจัน

1. หลักการและเหตุผล

พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.2546 ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการ มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลางเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีจองประชาชนเกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการที่มีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการและมีการประเมินผลการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ

ตามที่กระทรวงศึกษาธิการได้ออกประกาศกระทรวงศึกษาธิการ เรื่อง การแบ่งส่วนราชการภายในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา พ.ศ. 2560 ประกาศ ณ วันที่ 2 พฤศจิกายน พ.ศ. 2560 นั้นเพื่อให้การดำเนินการแบ่งส่วนราชการภายในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาเป็นไปด้วยความเหมาะสมกับภารกิจ ปริมาณคุณภาพการจัดการศึกษาในแต่ละเขตพื้นที่การศึกษา สนองนโยบายของรัฐบาลด้านการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบในระบบราชการ และสนับสนุนระบบงานกฎหมายและคดีของรัฐให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น อีกทั้งเพื่อเป็นศูนย์รับแจ้งเบาะแสการทุจริต หรือไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ เพื่อให้การบริหารระบบราชการเป็นไปด้วยความถูกต้อง บริสุทธิ์ ยุติธรรม ควบคู่กับการพัฒนา บำบัดทุกข์ บำรุงสุข ตลอดจนดำเนินการแก้ไขปัญหาความเดือนร้อนของประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพด้วยความรวดเร็วประสบผลสำเร็จอย่างเป็นรูปธรรม และเป็นการสร้างความรู้ ความเข้าใจแก่เกี่ยวกับการดำเนินการในการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน ตลอดจนรับแจ้งเบาะแส การทุจริต หรือการไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ของ โรงเรียนบ้านดอยจัน สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเชียงราย เขต 3 จึงได้จัดทำคู่มือการปฏิบัติงานฉบับนี้ขึ้นเพื่อแจ้งให้ทราบเกี่ยวกับกระบวนการขั้นตอนการจัดการเรื่องร้องเรียนของโรงเรียนบ้านดอยจัน สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเชียงราย เขต 3 ขึ้น

2. สถานที่ตั้ง

โรงเรียนบ้านดอยจัน หมู่ที่ 1 ตำบลโยนก อำเภอเชียงแสนน จังหวัดเชียงราย

3. ส่วนงานที่รับผิดชอบ

เจ้าหน้าที่ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต โรงเรียนบ้านดอยจัน

4. หน้าที่

รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบที่อาจเกิดขึ้นใน โรงเรียนบ้านดอยจัน

5. วัตถุประสงค์

5.1 เพื่อให้การดำเนินงานจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ โรงเรียนบ้านดอยจัน มีกระบวนการ ขั้นตอนและแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน

5.2 เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียนที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอและมีประสิทธิภาพ

5.3 เพื่อพิทักษ์สิทธิของประชาชนและผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ตามหลักธรรมาภิบาล (Good Governance)

6. คำจำกัดความ

“ผู้รับบริการ” หมายถึง ผู้ที่มารับบริการจากส่วนราชการและประชาชนทั่วไป

“ผู้มีส่วนได้เสีย” หมายถึง ผู้ที่ได้รับผลกระทบทั้งทางบวกและทางลบ ทั้งทางตรงและทางอ้อม จากการดำเนินการของส่วนราชการ เช่น ผู้ปกครองนักเรียนและประชาชนใน โรงเรียนบ้านดอยจัน

“การจัดการข้อร้องเรียน” มีความหมายครอบคลุมถึงการจัดการในเรื่องข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็น คำชมเชย การสอบถามหรือการร้องขอข้อมูล

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

“ช่องทางการรับข้อร้องเรียน ร้องทุกข์” หมายถึงช่องทางต่างๆ ที่ใช้ในการรับข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ เช่น ติดต่อด้วยตนเอง ติดต่อทางโทรศัพท์ เว็บไซต์ หรืออื่นๆที่โรงเรียนกำหนด

“ประเภทข้อร้องเรียน”

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

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

1. ระดับรุนแรงมาก เป็นข้อร้องเรียนที่ผู้รับบริการไม่พึงพอใจเป็นอย่างมาก และเป็นเรื่องที่มีผลกระทบต่อภาพลักษณ์เสื่อมเสียชื่อเสียงองค์กร มีผลกระทบอย่างรุนแรงส่งผลให้ผู้รับบริการตัดสินใจไม่เลือกใช้บริการ

2. ระดับรุนแรงปานกลาง เป็นข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการบริการ ที่สร้างความไม่พึงพอใจสำหรับผู้รับบริการ หากปล่อยทิ้งไว้จะทำให้ผู้รับบริการเลือกใช้บริการจากที่อื่น

3. ระดับรุนแรงเล็กน้อย เป็นข้อร้องเรียนที่อาจจะเกิดจากการได้รับข้อมูลไม่ครบถ้วนสมบูรณ์ การมีอคติ ต่อเจ้าหน้าที่ซึ่งเป็นปัจจัยส่วนบุคคลของผู้รับบริการ

7.หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องรองเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

7.1 หลักเกณฑ์การรองเรียน

7.1.1 เรื่องที่จะนำมาร้องเรียนต้องเป็นเรื่องที่ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหายอันเนื่องมาจากเจาหนาที่ในเรื่องดังตอไปนี้

(1) กระทำการทุจริตตอหนาที่ราชการ

(2) กระทำความผิดตอตำแหนงหนาที่ราชการ

(3) ละเลยหนาที่ตามที่กฎหมายกำหนดใหตองปฏิบัติ

(4) ปฏิบัติหนาที่ล่าช้าเกินสมควร

(5) กระทำการนอกเหนืออำนาจหนาที่ หรือขัดหรือไม่ถูกตองตามกฎหมาย

7.1.2 เรื่องร้องเรียนต้องเป็นเรื่องจริงที่มีมูล มิใชลักษณะกระแสข่าวที่สร้างความเสียหายแกบุคคลที่ขาดหลักฐานแวดลอมที่ปรากฏชัดแจง ตลอดจนขาดพยานบุคคลแน่นอน

7.2 ขอรองเรียนใหใช้ถ้อยคำสุภาพและตองระบุข้อมูลตอไปนี้

7.2.1 ชื่อ-นามสกุล ที่อยู่ของผู้รองเรียน พรอมหมายเลขโทรศัพท หรืออีเมลติดตอกลับ

7.2.2 ชื่อ-นามสกุล ที่อยู่ของผู้ถูกรองเรียน ที่เกี่ยวของที่เป็นเหตุแหงการรองเรียน

7.2.3 การกระทำทั้งหลายที่เป็นเหตุแหงการร้องเรียน พร้อมทั้งข้อเท็จจริงหรือพฤติการณตามสมควรเกี่ยวกับการกระทำดังกล่าว ช่วงเวลาการกระทำความผิด หรือแจ้งชองทาง เบาะแสการทุจริตของเจาหนาที่อย่างชัดเจนเพื่อดำเนินการสืบสวน สอบสวน

7.2.4 ลายมือชื่อของผู้รองเรียน

7.2.5 ระบุวัน เดือน ป

7.2.6 ระบุพยานเอกสาร พยานวัตถุ หรือพยานบุคคล (ถามี)

7.3 กรณีการร้องเรียนที่มีลักษณะเป็นบัตรสนเทห จะรับพิจารณาเฉพาะรายที่ระบุหลักฐานกรณีแวดลอมปรากฏชัดแจง ตลอดจนชี้พยานบุคคลแน่นอนเทานั้น

7.4 เรื่องรองเรียนที่อาจไม่รับพิจารณา

7.4.1 ขอรองเรียนที่มิได้ทำเป็นหนังสือ

7.4.2 ขอรองเรียนมีหลักฐานที่ไม่เพียงพอ

7.4.3 ขอรองเรียนที่ไม่มีรายการตาม 7.2

8. ระยะเวลาเปิดให้บริการ

เปิดให้บริการวันจันทร์ ถึง วันศุกร์ ตั้งแต่เวลา 08.00-16.30 น.

เปิดให้บริการทางสื่ออิเล็กทรอนิกส์ ผ่านทางหน้าเว็บไซต์ โรงเรียนบ้านดอยจัน ตลอด 24 ชั่วโมง

9. ช่องทางการร้องเรียน

ชองทางที่ 1 รองเรียนด้วยตนเอง ณ ที่ทำการโรงเรียนบ้านดอยจัน

ชองทางที่ 2 จดหมาย (ทางไปรษณีย์/ผ่านช่องทางอื่น) ที่อยู่ : 468 หมู่ 1 ตำบลโยนก
อำเภอเชียงแสน จังหวัดเชียงราย 57150

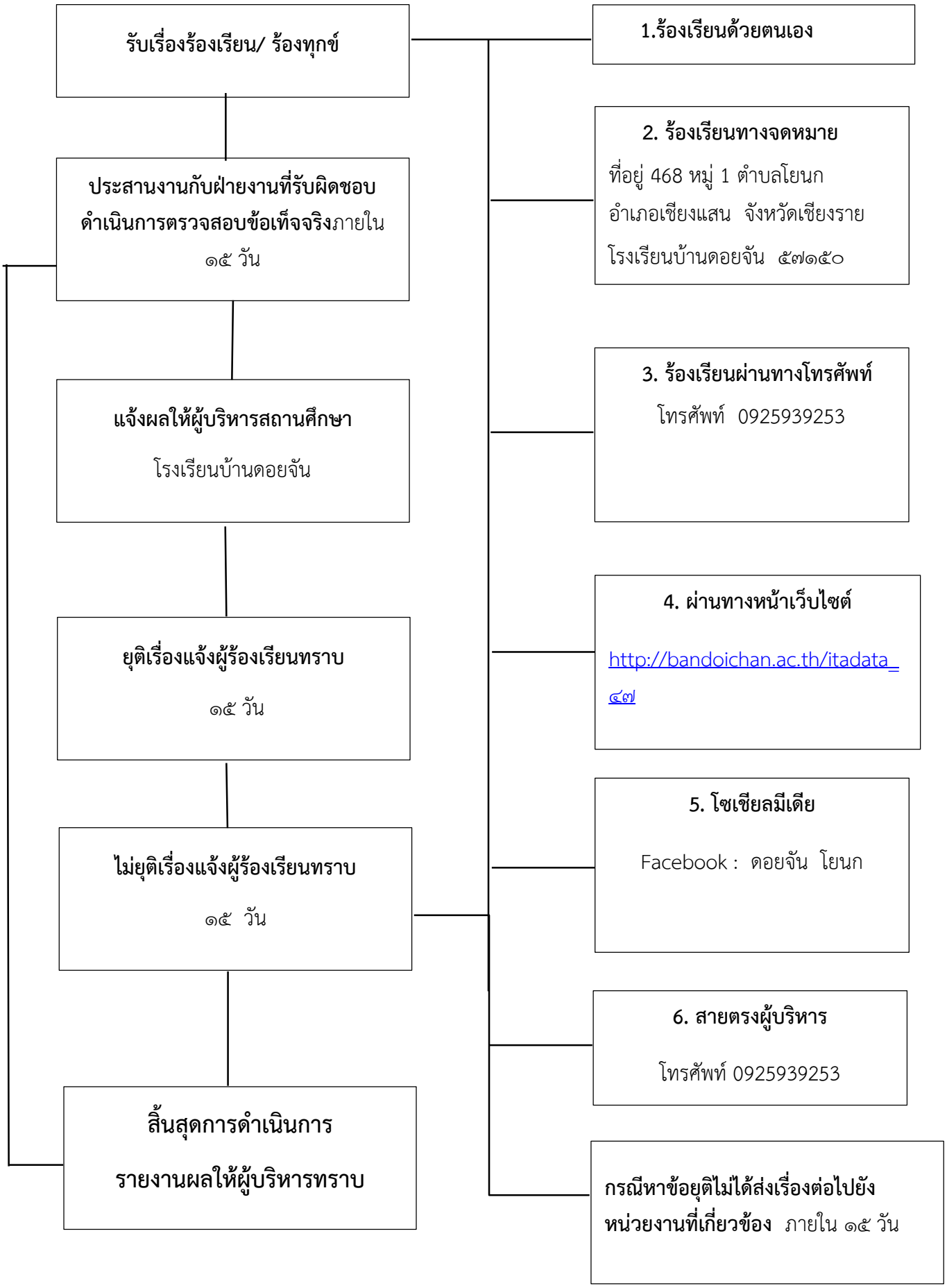
ชองทางที่ 3 โทรศัพท์ 0925939253

ชองทางที่ 4 เว็ปไซต : http://bandoichan.ac.th/itadata_๔๗

ชองทางที่ 5 โซเชียลมีเดีย facebook : ดอยจัน โยนก

ช่องทางที่ 6 สายตรงผู้บริหาร โทร. 0925939253

10. แผนผังกระบวนการและขั้นตอนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต และประพฤติมิชอบ



ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง	ส่วนงานที่รับผิดชอบ	ระยะเวลาการดำเนินการรับร้องเรียน/ร้องทุกข์เพื่อประสานหาทางแก้ไขปัญหา	หมายเหตุ
ร้องเรียนด้วยตนเอง	ทุกครั้งที่มีการร้องเรียน	ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต	ภายใน 15 วันทำการ	
ผ่านทางจดหมาย	ทุกครั้ง	ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต	ภายใน 15 วันทำการ	
ร้องเรียนทางโทรศัพท์	ทุกวันทำการ	ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต	ภายใน 15 วันทำการ	
ผ่านทางหน้าเว็บไซต์	ทุกวันทำการ	ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต	ภายใน 15 วันทำการ	
ผ่านทางโซเชียลมีเดีย	ทุกวันทำการ	ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต	ภายใน 15 วันทำการ	
ผ่านทางสายตรงผู้บริหาร	ทุกวันทำการ	ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต	ภายใน 15 วันทำการ	

11. การบันทึกข้อร้องเรียน

1) กรอกแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียน โดยรายละเอียด คือ ชื่อ - สกุล ผู้ร้องเรียน ที่อยู่ หมายเลขติดต่อกลับ ชื่อ - สกุล ผู้ถูกร้องเรียน เรื่องร้องเรียนการทุจริต พฤติการณ์ที่เกี่ยวข้อง ช่วงเวลาการกระทำความผิดและสถานที่เกิดเหตุ

2) ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียน เจ้าหน้าที่ต้องบันทึกข้อร้องเรียนลงในสมุดรับเรื่องร้องเรียนการทุจริต

12. การประสานฝ่ายงานเพื่อแก้ไขข้อร้องเรียนและการแจ้งกลับข้อร้องเรียน

1) หากเรื่องร้องเรียนอยู่ในอำนาจหน้าที่ของฝ่ายใด ให้หน่วยงานนั้นรายงานผลให้ผู้ร้องเรียนทราบโดยตรงภายใน 15 วัน นับแต่วันที่ได้รับเรื่องร้องเรียนและสำเนาให้ ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตจำนวน 1 ชุด เพื่อจะได้ รวบรวมสรุปรายงานต่อไป

2) หากเรื่องร้องเรียนนั้นผู้บังคับบัญชามอบหมายให้เจ้าหน้าที่ ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต ดำเนินการโดยตรง ให้เจ้าหน้าที่รายงานผู้ร้องเรียนทราบภายใน 15 วัน นับแต่ได้รับเรื่องร้องเรียน

13. การรายงานผลการดำเนินการให้ผู้บริหารทราบ

1) ให้รวบรวมและรายงานสรุปการจัดการข้อร้องเรียนให้ผู้บริหารทราบทุกเดือน

2) จัดทำแบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการประชาชน

3) ให้รวบรวมรายงานสรุปข้อร้องเรียนหลังจากสิ้นปีงบประมาณ เพื่อนำมาวิเคราะห์การจัดการข้อร้องเรียนในภาพรวมของสถานศึกษา เพื่อใช้เป็นแนวทางในการแก้ไข ปรับปรุง พัฒนาองค์กร ต่อไป

14. มาตรฐานงาน

1. การดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด

2. กรณีได้รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ให้ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ โรงเรียนบ้านดอยจันดำเนินการตรวจสอบและพิจารณาส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ดำเนินการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ให้แล้วเสร็จภายใน 15 วัน ทำการ

15. แบบคำร้อง การร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

แบบคำร้องการร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

โรงเรียนบ้านดอยจัน

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

เรื่อง .....

เรียน ผู้อำนวยการ โรงเรียนบ้านดอยจัน

ข้าพเจ้า.....อายุ.....ปี อยู่บ้านเลขที่..... หมู่ที่..... ตำบล.....อำเภอ.....จังหวัด.....โทรศัพท์..... อาชีพ..... ตำแหน่ง..... เลขที่บัตรประชาชน.....ออกโดย..... วันออกบัตร.....บัตรหมดอายุ.....มีความประสงค์ขอร้องเรียน/แจ้งเบาะแสต่อต้านการทุจริต เพื่อให้ โรงเรียนบ้านดอยจัน พิจารณาดำเนินการตรวจสอบหรือช่วยเหลือและแก้ไขปัญหากรณี ชื่อ – นามสกุลของผู้ถูกร้อง..... โดยมีช่วงเวลาการกระทำความผิด ..... รายละเอียดของพฤติการณ์การทุจริตและประพฤติมิชอบ.....

ทั้งนี้ ข้าพเจ้าขอรับรองว่าคำร้องเรียงการทุจริตและประพฤติมิชอบตามข้อความข้างต้นเป็นจริงทุกประการ โดย ข้าพเจ้าขอส่งเอกสารหลักฐานประกอบการร้องเรียน (ถ้ามี) ได้แก่

1)..... จำนวน.....ชุด

2)..... จำนวน.....ชุด

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการต่อไป

ขอแสดงความนับถือ

.....

(.....)