



แนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียน
การทุจริตและการประพฤติมิชอบ



โรงเรียนพระราชรัฐพัฒนา

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเชียงราย เขต ๓

สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน

กระทรวงศึกษาธิการ

คำนำ

คู่มือปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตของโรงเรียนพระราชรัฐพัฒนา ฉบับนี้ จัดทำขึ้นเพื่อเป็นแนวทางการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนของศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริต โรงเรียนพระราชรัฐพัฒนา ทั้งนี้การจัดการข้อร้องเรียนจนได้ข้อยุติ ให้มีความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ เพื่อตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการ จำเป็นจะต้องมีขั้นตอน / กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานที่ชัดเจนและเป็นมาตรฐานเดียวกัน

คู่มือปฏิบัติงานรับเรื่องราวร้องทุกข์

ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ โรงเรียนพระราชรัฐพัฒนา

๑. หลักการและเหตุผล

พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการ มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ ต่องานบริการที่มีประสิทธิภาพ และเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ และมีการประเมินผลการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ

๒. การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียนการทุจริต โรงเรียนพระราชรัฐพัฒนา

เพื่อให้การบริหารระบบราชการเป็นไปด้วยความถูกต้อง บริสุทธิ์ ยุติธรรม ควบคู่กับการพัฒนาบำบัดทุกข์ บำรุงสุข ตลอดจนดำเนินการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ด้วยความรวดเร็ว ประสพผลสำเร็จอย่างเป็นรูปธรรม อีกทั้งเพื่อเป็นศูนย์รับแจ้งเบาะแสการทุจริต หรือไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ โรงเรียน จึงได้จัดตั้งศูนย์รับ เรื่องราวร้องทุกข์ขึ้น ซึ่งในกรณีการร้องเรียนที่เกี่ยวกับบุคคลจะมีการเก็บรักษาเรื่องราวไว้เป็นความลับและ ปกปิดชื่อผู้ร้องเรียน เพื่อมิให้ผู้ร้องเรียนได้รับผลกระทบและได้รับความเดือดร้อนจากการร้องเรียน

๓. สถานที่ตั้ง

โรงเรียนพระราชรัฐพัฒนา เลขที่ ๓๒๕ หมู่ ๑๒ ตำบลป่าตึง อำเภอแม่จัน จังหวัดเชียงราย ๕๗๑๑๐

๔. หน้าที่ความรับผิดชอบ

เป็นศูนย์กลางรับเรื่องราวร้องเรียนการทุจริตและให้บริการข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษารับเรื่องปัญหา ความต้องการและข้อเสนอแนะของผู้ปกครองนักเรียนและประชาชนในชุมชน

๕. วัตถุประสงค์

๑. เพื่อให้การดำเนินงานการจัดการเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์ของศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียนการทุจริต โรงเรียนพระราชรัฐพัฒนามี ขั้นตอน / กระบวนการและแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน

๒. เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนดระเบียบ หลักเกณฑ์เกี่ยวกับการร้องเรียน/ ร้องทุกข์ ที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอและมีประสิทธิภาพ

๖. คำจำกัดความ

"ผู้รับบริการ" หมายถึง ผู้ที่มารับบริการจากส่วนราชการและประชาชนทั่วไป

"ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย" หมายถึง ผู้ที่ได้รับผลกระทบทางบวกและทางลบ ทั้งทางตรงและทางอ้อม จาก การดำเนินการของส่วนราชการ เช่น ผู้ปกครองนักเรียนและประชาชนในโรงเรียนพระราชรัฐพัฒนา "การจัดการข้อร้องเรียน" มีความหมายครอบคลุมถึงการจัดการในเรื่องข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ / ข้อเสนอแนะ / ข้อคิดเห็น / คำชมเชย / การสอบถามหรือการร้องขอข้อมูล

"ผู้ร้องเรียน / ร้องทุกข์" หมายถึง ประชาชนทั่วไป / ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มาติดต่อราชการผ่าน ช่องทาง ต่างๆ โดยมีวัตถุประสงค์ครอบคลุมการร้องเรียน / ร้องทุกข์ / การให้ข้อเสนอแนะ / การให้ ข้อคิดเห็น / การ ชมเชย / การร้องขอข้อมูล

"ช่องทางการรับข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์" หมายถึง ช่องทางต่างๆที่ใช้ในการรับเรื่องราวร้องเรียน / ร้องทุกข์ เช่น ติดต่อด้วยตนเอง / ติดต่อทางโทรศัพท์ / Face Book

ประเภทร้องเรียน

๑.ข้อร้องเรียนการให้บริการ หมายถึง ข้อไม่พึงพอใจด้านการให้บริการวิชาการต้องการให้ผู้ให้บริการปรับปรุงแก้ไขการปฏิบัติงาน ได้แก่ความไม่สะดวกในการรับบริการ ความล่าช้า ข้อผิดพลาด ในการให้บริการ การเลือกปฏิบัติกับผู้รับบริการ การใช้คำพูด การดูแลต้อนรับ การควบคุมอารมณ์ของผู้ปฏิบัติงาน เป็นต้น

๒.ข้อร้องเรียนประเภทอื่นๆ หมายถึง ข้อที่ไม่พึงพอใจในด้านการบริการวิชาการต้องการให้ผู้ให้บริการแก้ไขด้านหลักสูตร การบริหารจัดการไม่โปร่งใส ระบบการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ เป็นต้น

ความรุนแรงของข้อร้องเรียน

๑.ระดับความรุนแรงมากเป็นข้อร้องเรียนผู้รับบริการไม่พึงพอใจอย่างมากและเป็นเรื่องที่ ผลกระทบ ภาวลักษณะเสื่อมเสียชื่อเสียงองค์กรมีผลกระทบอย่างรุนแรงส่งผลให้ผู้รับบริการตัดสินใจไม่ เลือกใช้บริการ

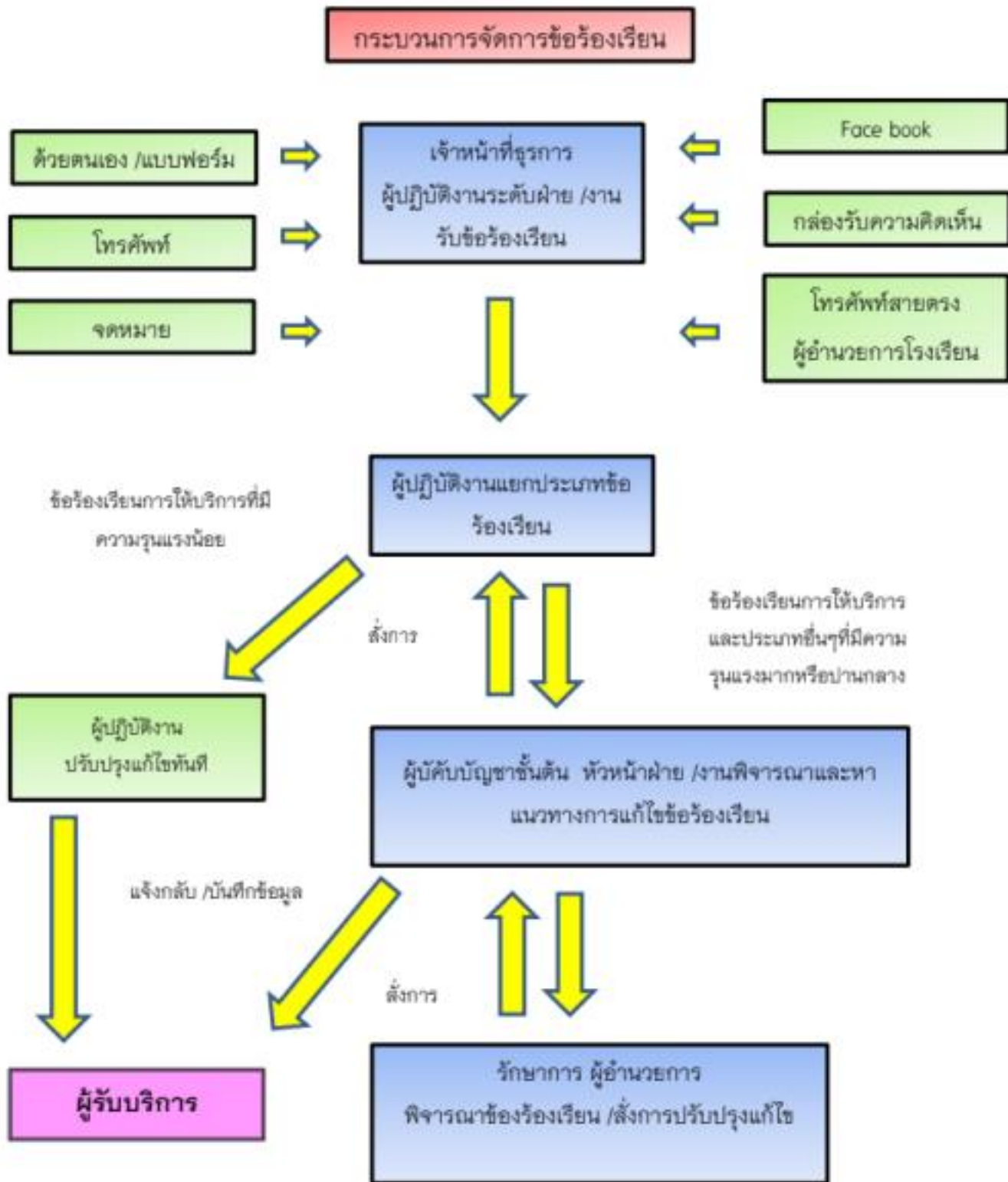
๒. ระดับรุนแรงปานกลาง เป็นข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการบริการ ที่สร้างความไม่พึงพอใจสำหรับ ผู้รับบริการหากปล่อยทิ้งไว้จะทำให้ผู้รับบริการเลือกใช้บริการจากที่อื่น

๓. ระดับความรุนแรงเล็กน้อย เป็นข้อร้องเรียนอาจจะเกิดจากการได้รับข้อมูลไม่ครบถ้วนสมบูรณ์ การ มีอคติต่อเจ้าหน้าที่ ซึ่งเป็นปัจจัยส่วนบุคคลของผู้รับบริการ

๗.ระยะเวลาเปิดให้บริการ

เปิดให้บริการวันจันทร์ ถึง วันศุกร์ (ยกเว้นวันหยุดราชการ) ตั้งแต่เวลา ๐๘.๓๐ - ๑๖.๓๐ น.

๘.แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์



ขั้นตอนการรับข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ



๙. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

แต่งตั้งผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ของหน่วยงาน

๙.๑ จัดตั้งศูนย์/จุดรับข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์

๙.๒ จัดทำคำสั่งแต่งตั้งเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์

๙.๓ แจกผู้รับผิดชอบตามคำสั่งโรงเรียนพระราชัฐพัฒนาเพื่อถ่ายและรวดเร็วในการ

ประสานงาน

๑๐. การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์จากช่องทางต่าง ๆ

ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่เข้ามายังหน่วยงานจากช่องทางต่าง ๆ โดยมีข้อ ปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบ	ระยะเวลาการดำเนินการรับข้อ ร้องเรียน/ร้องทุกข์ เพื่อประสาน หาทางแก้ไขปัญหา
ร้องเรียนด้วยตัวเองที่โรงเรียน	วันเวลาราชการ	ภายใน ๑ วันทำการ
ร้องเรียนผ่านช่องทาง FACEBOOK โรงเรียนประชา รัฐพัฒนา	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ
กล่องรับความคิดเห็น	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ
โทร ๐๙๑๘๕๓๗๐๔๗	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ

๑๑. บันทึกรับข้อร้องเรียน

๑๑.๑ กรอกแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ โดยมีรายละเอียด ชื่อ-สกุล ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ สถานที่เกิดเหตุ

๑๑.๒ ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียน เจ้าหน้าที่ต้องบันทึกข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ลงสมุดบันทึกข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์

๑๒. ประสานหน่วยงานเพื่อแก้ปัญหาข้อร้องเรียน /ร้องทุกข์ และการแจ้งข้อร้องเรียน /ร้องทุกข์ทราบ

๑๒.๑ กรณีเป็นการขอข้อมูลข่าวสาร ประสานหน่วยงานผู้ครอบครองเอกสาร เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ข้อมูลแก่ผู้ร้องขอได้ทันที

๑๒.๒ ข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ เป็นการร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของหน่วยงาน เช่น การขอหลักฐานการศึกษา การเก็บระดมทรัพยากรนักเรียน เป็นต้น จัดทำบันทึกข้อความเสนอไปยังผู้บริหารเพื่อสั่งการหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง โดยเบื้องต้นอาจโทรศัพท์แจ้งไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๑๒.๓ ข้อร้องเรียน /ร้องทุกข์ ที่ยังไม่อยู่ในความรับผิดชอบของโรงเรียนประชารัฐพัฒนา ให้ดำเนินการประสานหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้เกิดความรวดเร็วและถูกต้องในการแก้ไขปัญหาต่อไป

๑๒.๔ ข้อร้องเรียนที่ส่งผลกระทบต่อหน่วยงาน เช่นกรณี ผู้ร้องเรียนทำหนังสือร้องเรียนความไม่โปร่งใสในการจัดซื้อจัดจ้าง ให้เจ้าหน้าที่จัดทำบันทึกข้อความเพื่อเสนอผู้บริหารพิจารณาสั่งการไปยังหน่วยงานที่รับผิดชอบเพื่อดำเนินการตรวจสอบและแจ้งผู้ร้องเรียนทราบต่อไป

๑๓. การติดตามแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน

ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องรายงานผลการดำเนินการให้ทราบภายใน ๕ วันทำการ เพื่อเจ้าหน้าที่ศูนย์จะได้แจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบต่อไป

๑๔. การรายงานผลการดำเนินการให้ผู้บริหารทราบ

๑๔.๑ ให้รวบรวมและรายงานสรุปการจัดการข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ให้ผู้บริหารทราบทุกเดือน

๑๔.๒ ให้รวบรวมรายงานสรุปข้อร้องเรียนหลังจากสิ้นปีงบประมาณ เพื่อนำมาวิเคราะห์การจัดข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ในภาพรวมของหน่วยงาน เพื่อใช้เป็นแนวทางในการแก้ไข ปรับปรุง พัฒนา องค์กรต่อไป

๑๕. มาตรฐานงาน

การดำเนินงานแก้ไขข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด กรณีได้รับเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์ ให้ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์โรงเรียนพระราชรัฐพัฒนา ดำเนินการตรวจสอบและ พิจารณา ส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ดำเนินการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน / เรื่องร้องทุกข์ให้แล้วเสร็จ ภายใน ๑๕ วันทำการ

๑๖. แบบฟอร์ม

แบบฟอร์มใบรับแจ้งเหตุเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์

๑๗. จัดทำโดย

ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์โรงเรียนพระราชรัฐพัฒนา

ภาคผนวก



ประกาศโรงเรียนพระราชรัฐพัฒนา
เรื่อง การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์

เพื่อให้การบริหารระบบราชการเป็นไปด้วยความถูกต้อง บริสุทธิ์ ยุติธรรม ควบคู่กับการพัฒนา บำบัดทุกข์ บำรุงสุข ตลอดจนดำเนินการแก้ไขปัญหาคความเดือดร้อนของประชาชน ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ด้วยความรวดเร็วประสบความสำเร็จอย่างเป็นรูปธรรม อีกทั้งเพื่อเป็นศูนย์รับแจ้งเบาะแสการทุจริต หรือไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการปฏิบัติหน้าที่ของข้าราชการ พนักงานราชการ บุคลากรทางการศึกษา โรงเรียนพระราชรัฐพัฒนา จึงได้จัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์ขึ้น ซึ่งในกรณีการร้องเรียนที่เกี่ยวกับบุคคล จะมีการ เก็บรักษาเรื่องราว ไว้เป็นความลับและปกปิดชื่อผู้ร้องเรียน เพื่อมิให้ผู้ร้องเรียนได้รับผลกระทบและ ได้รับความเดือดร้อนจากการร้องเรียนโรงเรียนพระราชรัฐพัฒนา จึงประกาศจัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์โดยกำหนด สถานที่ตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์ ณ โรงเรียนพระราชรัฐพัฒนา หมู่ ๑๒ ตำบลป่าตึง อำเภอแม่จัน จังหวัดเชียงราย โดยมีช่องทางในการรับเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์

๑. ร้องเรียนด้วยตนเองได้ที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์ ณ โรงเรียนพระราชรัฐพัฒนา
๒. แจ้งเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์ ทางโทรศัพท์ หมายเลข ๐๙๑๘๕๓๗๐๔๗
๓. แจ้งเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์ ผ่านทางทาง Face Book โรงเรียนพระราชรัฐพัฒนา- สพป.เชียงราย เขต๓
๔. กล่องรับความคิดเห็น

ทั้งนี้ ข้อมูลร้องเรียน/ร้องทุกข์และผู้แสดงความคิดเห็น ตลอดจนการแจ้งเบาะแสการทุจริตทุก อย่างจะเก็บไว้เป็นความลับ ซึ่งจะได้รับการตรวจสอบจากเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบเท่านั้น

จึงประกาศให้ทราบโดยทั่วกัน

ประกาศ ณ วันที่ ๓ เดือน ตุลาคม พ.ศ. ๒๕๖๕

(นางบุญชนิต ธรรมสาร)

รองผู้อำนวยการโรงเรียนบ้านป่าบงแม่จัน

รักษาการในตำแหน่งผู้อำนวยการโรงเรียนพระราชรัฐพัฒนา



คำสั่งโรงเรียนพระราชรัฐพัฒนา

ที่ ๕๔.๑ / ๒๕๖๖

เรื่อง แต่งตั้งกรรมการรับเรื่องร้องเรียนและกำกับติดตามผลการร้องเรียนของสถานศึกษา

อาศัยอำนาจความในมาตรา ๒๗ (๑) (๒) (๓) (๔) (๕) (๖) มาตรา ๕๓(๔) พระราชบัญญัติ ระเบียบข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา พ.ศ. ๒๕๔๗ และมาตรา ๓๙(๑) (๒) (๓) (๔) (๕) (๖) พระราชบัญญัติ ระเบียบบริหารราชการกระทรวงศึกษาธิการ พ.ศ. ๒๕๔๖ และที่แก้ไขเพิ่มเติม และ พระราชบัญญัติการศึกษา แห่งชาติ พ.ศ. ๒๕๔๒ และที่แก้ไขเพิ่มเติม หมวด ๔ และหมวด ๖ (มาตรการ ประกันคุณภาพการศึกษา) โรงเรียนโดยผู้อำนวยการโรงเรียนต้องปฏิบัติตามภารกิจที่ได้รับมอบหมายตามระเบียบกฎหมายจึงมอบหมาย ภารกิจและความรับผิดชอบให้แก่บุคลากรทางการศึกษา ให้ปฏิบัติตาม ระเบียบแบบแผนของทางราชการ ด้วยโรงเรียนพระราชรัฐพัฒนาเข้าร่วมโครงการโรงเรียนสุจริต เพื่อให้เกิดความโปร่งใสของสถานศึกษา ในทุกเรื่อง เพื่อแก้ไขปัญหาความเดือดร้อน และเพื่อให้การแก้ไขปัญหาเป็นไป ด้วยความบริสุทธิ์ ยุติธรรมทาง โรงเรียนจึงขอแต่งตั้งคณะกรรมการปฏิบัติงานรับเรื่องร้องเรียนดังนี้

- | | | |
|--------------------------|------------------------------|---------------------|
| ๑. นางบุญชนิต ธรรมสาร | รักษาการในตำแหน่งผู้อำนวยการ | ประธานกรรมการ |
| ๒. นางสาวจากัญพัจน์ โกมล | ตำแหน่งครูผู้ช่วย | กรรมการ |
| ๓. นางสุพรรณณี มณีรัตน์ | ตำแหน่งธุรการ | กรรมการและเลขานุการ |

โดยให้คณะกรรมการ มีหน้าที่ วิเคราะห์ ติดตาม ประสานงานและประเมินเรื่องร้องเรียนตามลำดับ ความสำคัญเร่งด่วนและประสานแจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องตรวจสอบข้อเท็จจริงและพิจารณาหาแนว ทางแก้ไขเร่งรัดติดตามผลการดำเนินงานและแจ้งผลการดำเนินงานให้ผู้ร้องทราบ กำกับติดตามผล และ จัดทำสถิติ รายงานผล การดำเนินงานให้ผู้บังคับบัญชาทราบ

ให้ผู้รับผิดชอบ ปฏิบัติหน้าที่ตามที่ได้รับมอบหมายให้เต็มความสามารถ เพื่อให้เกิดประโยชน์แก่ ทางราชการและชื่อเสียงของโรงเรียน

ทั้งนี้ ตั้งแต่วันที่ ๒๖ พฤษภาคม พ.ศ. ๒๕๖๖

(นางบุญชนิต ธรรมสาร)

รองผู้อำนวยการโรงเรียนบ้านป่าบงแม่จัน

รักษาการในตำแหน่งผู้อำนวยการโรงเรียนพระราชรัฐพัฒนา