



คู่มือการดำเนินการ
ต่อเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ
ของบุคลากรในสถานศึกษา



โรงเรียนท่าสงครามวิทยา
ตำบลท่าก้อน อำเภออากาศอำนวย จังหวัดกลนคร
สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาสกลนคร

คำนำ

คู่มือการดำเนินการต่อเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของบุคลากรในสถานศึกษา โรงเรียนท่าสงครามวิทยานับนี้ จัดทำขึ้นเพื่อเป็นแนวทางการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนของศูนย์รับเรื่องราวการทุจริตและประพฤติมิชอบโรงเรียน โดยจะได้ดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนจนได้ข้อยุติ ให้ความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ เพื่อตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการ ซึ่งจำเป็นจะต้องมีขั้นตอน/กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานที่ชัดเจนและเป็นมาตรฐานเดียวกัน

โรงเรียนท่าสงครามวิทยา

คู่มือการดำเนินการต่อเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ของบุคลากรในสถานศึกษา

1. **หลักการและเหตุผล** พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.2546 ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการ มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของ ประชาชนให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อ งานบริการที่มีประสิทธิภาพและ เกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการ ปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความ ต้องการ และมีการประเมินผลการให้บริการ อย่างสม่ำเสมอ

2. **การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของบุคลากรในสถานศึกษา** เพื่อให้การบริหารระบบราชการเป็นไปด้วยความถูกต้อง บริสุทธิ์ ยุติธรรม ควบคู่กับการพัฒนาบำบัดทุกข์บำรุงสุข ตลอดจน ดำเนินการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ด้วยความรวดเร็ว ประสพผลสำเร็จ อย่างเป็นรูปธรรม อีกทั้งเพื่อเป็นศูนย์รับแจ้งเบาะแสการทุจริตและประพฤติมิชอบ หรือไม่ได้รับความเป็นธรรม จากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ โรงเรียนท่าสงครามวิทยา จึงได้จัดตั้งศูนย์นี้ขึ้น ซึ่งในกรณีการร้องเรียนที่ เกี่ยวกับบุคคล จะมีการเก็บรักษาเรื่องราวไว้เป็นความลับและปกปิดชื่อผู้ร้องเรียน เพื่อมิให้ผู้ร้องเรียนได้รับ ผลกระทบและได้รับความเดือด ร้อนจากการร้องเรียน

3. **สถานที่ตั้ง** ตั้งอยู่ ณ โรงเรียนท่าสงครามวิทยา เลขที่ 135 หมู่ที่ 1 ต.ท่าก้อน อ.อากาศอำนวย จ.สกลนคร 47170 โทร 042168776

4. **หน้าที่ความรับผิดชอบ** เป็นศูนย์กลางในการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ และเรื่องราว ร้องทุกข์ และให้บริการข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษา รับเรื่องปัญหาความต้องการและข้อเสนอแนะของ ผู้ปกครองนักเรียนและประชาชนผู้รับบริการ

5. วัตถุประสงค์

1. เพื่อให้การดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียนร้องเรียนฯ ของศูนย์รับร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิ ชอบ มีขั้นตอน / กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน

2. เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียน การทุจริตและประพฤติมิชอบ/ร้องทุกข์ ที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอและมีประสิทธิภาพ

6. คำจำกัดความ

“ผู้รับบริการ” หมายถึง ผู้ที่มารับบริการจากส่วนราชการและประชาชนทั่วไป

“ผู้มีส่วนได้เสีย” หมายถึง ผู้ที่ได้รับผลกระทบ ทั้งทางบวกและทางลบ ทั้งทางตรงและทางอ้อม จากการดำเนินการของส่วนราชการ เช่น ผู้ปกครองนักเรียนและประชาชนที่ทำกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับโรงเรียนท่าสงครามวิทยา

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

“ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์” หมายถึง ประชาชนทั่วไป/ผู้มีส่วนได้เสียที่มาติดต่อราชการผ่านช่องทางต่าง ๆ โดย มีวัตถุประสงค์ครอบคลุมการร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ /ร้องทุกข์/การให้ข้อเสนอแนะ/การให้ข้อคิดเห็น/การชมเชย/การร้องขอข้อมูล

“ช่องทางการรับข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ / ร้องทุกข์” หมายถึง ช่องทางต่าง ๆ ที่ใช้ในการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ / ร้องทุกข์ เช่น ติดต่อด้วยตนเอง / ติดต่อทางโทรศัพท์ / เว็บไซต์/ application , social network ต่างๆ

7. ประเภทข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ / ร้องทุกข์

1. **ข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ/ร้องทุกข์** ในความไม่โปร่งใส หมายถึง ข้อที่เกิดความสงสัยหรือพบเห็นการทุจริตของบุคลากรภายในสถานศึกษา

2. **ข้อร้องเรียนการให้บริการ** หมายถึง ข้อที่ไม่พึงพอใจด้านการให้บริการด้านต่างๆ และต้องการให้ผู้ให้บริการ ปรับปรุงแก้ไขการปฏิบัติงาน อาทิ ความไม่สะดวกในการรับบริการ ความล่าช้า ข้อผิดพลาดในการให้บริการ การเลือกปฏิบัติกับผู้รับบริการ การใช้คำพูด การดูแลต้อนรับ การควบคุมอารมณ์ของผู้ปฏิบัติงาน เป็นต้น

3. **ข้อร้องเรียนประเภทอื่น ๆ** หมายถึง ข้อที่ไม่พึงใจในด้านการบริการวิชาการต้องการให้ผู้ให้บริการแก้ไข ในด้านหลักสูตร การบริหารจัดการไม่โปร่งใส ระบบการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ เป็นต้น

8. ความรุนแรงข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ/ร้องทุกข์

1. **ระดับรุนแรงมาก** เป็นข้อร้องเรียนเรื่องการทุจริตและประพฤติมิชอบของบุคลากรภายในสถานศึกษา หรือผู้รับบริการไม่พึงพอใจอย่างมาก และเป็นเรื่องที่มีผลกระทบภาพลักษณ์ เสื่อมเสียชื่อเสียงองค์กร มีผลกระทบอย่างรุนแรงส่งผลให้ผู้รับบริการตัดสินใจไม่เลือกใช้บริการ

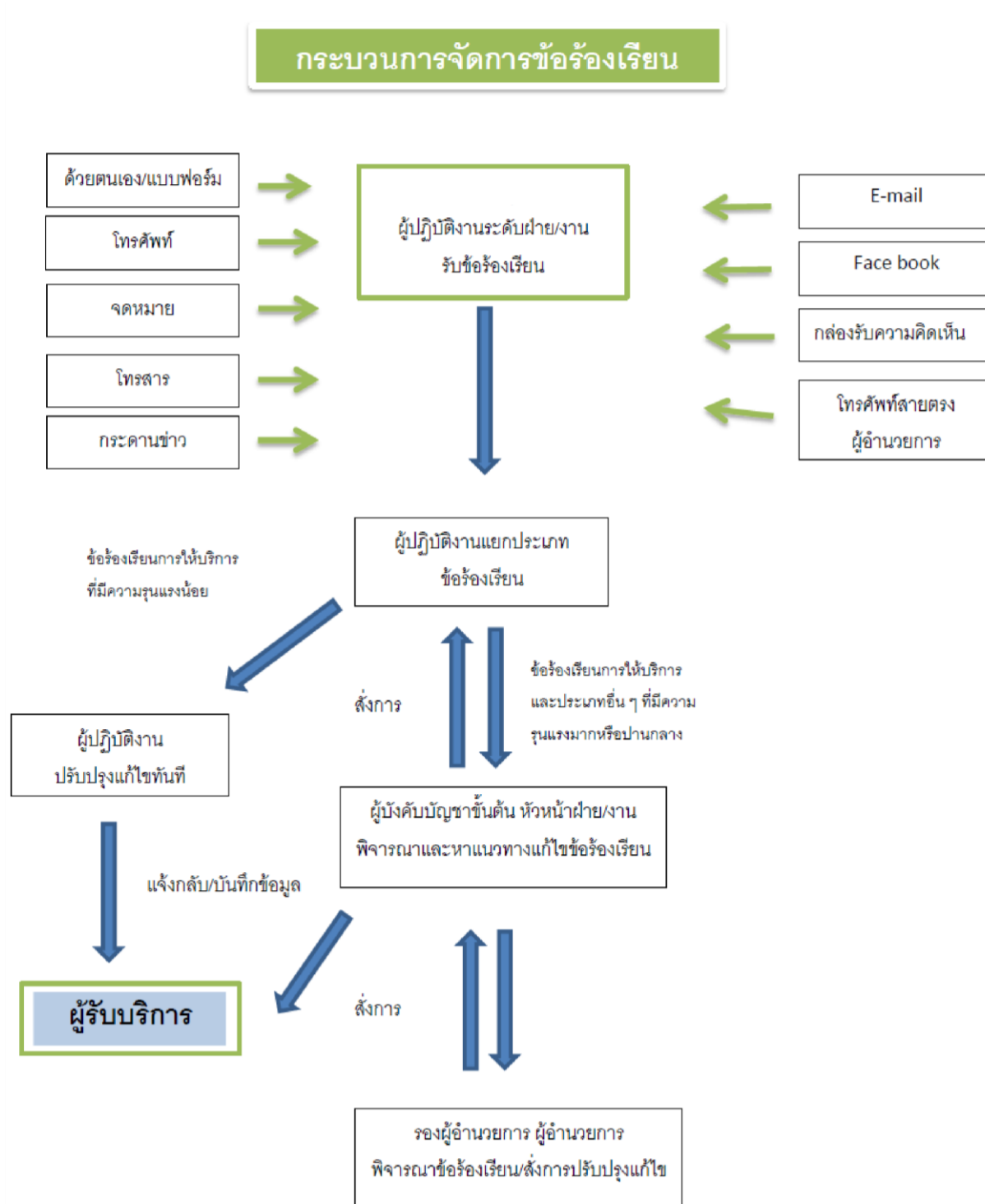
2. **ระดับรุนแรงปานกลาง** เป็นข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการบริการ ที่สร้างความไม่พึงพอใจสำหรับผู้รับบริการ หากปล่อยทิ้งไว้จะทำให้ผู้รับบริการเลือกใช้บริการจากที่อื่น

3. **ระดับรุนแรงเล็กน้อย** เป็นข้อร้องเรียนอาจจะเกิดจากการได้รับข้อมูลไม่ครบถ้วนสมบูรณ์ การมีอคติต่อเจ้าหน้าที่ ซึ่งเป็นปัจจัยส่วนบุคคลของผู้รับบริการ

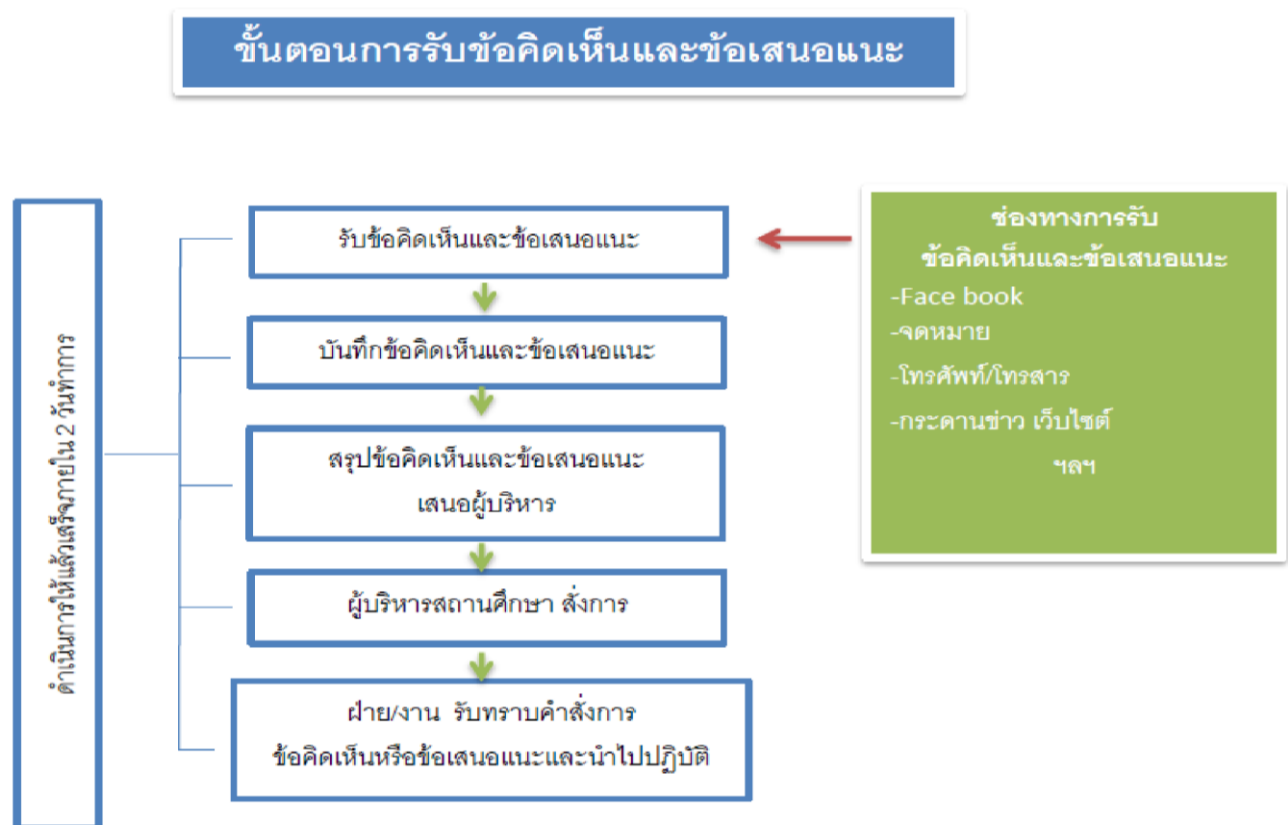
9. ระยะเวลาเปิดให้บริการ

1. เปิดให้บริการวันจันทร์ ถึง วันศุกร์ (ยกเว้นวันหยุดที่ทางราชการกำหนด) ตั้งแต่เวลา 08.30 – 16.30 น.
2. ตลอด 24 ชั่วโมงผ่านหน้าเว็บไซต์โรงเรียนและ สแกนคิวอาร์โค้ด

10. แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ /ร้องทุกข์



11. ขั้นตอนการรับข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ



12. การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ/ร้องทุกข์ จากช่องทางต่างๆ

ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ/ร้องทุกข์ ที่เข้ามายังหน่วยงานจากช่องทางต่าง ๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

ช่องทางวิธีการร้องเรียนฯ	ระยะเวลาดำเนินการ	ระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ เพื่อประสานหาทางแก้ไขปัญหา	ผู้รับผิดชอบ
ร้องเรียนด้วยตนเอง ณ ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ บุคลากรในสถานศึกษา	วันเวลาราชการ	ภายใน 2 วันทำการ	เจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องเรียน
ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์โรงเรียนท่าสงครามวิทยา https://data.bopp-obec.info/web/index_view_history.php?School_ID=1047540663&page=contact	ทุกวัน	ภายใน 2 วันทำการ	เจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องเรียน
ร้องเรียนทาง Face Book “โรงเรียนท่าสงครามวิทยา” https://web.facebook.com/tswschool	ทุกวัน	ภายใน 2 วันทำการ	เจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องเรียน

ช่องทาง	เวลาดำเนินการ	ระยะเวลาดำเนินการรับข้อ ร้องเรียน/ร้องทุกข์ เพื่อ ประสาน หาทางแก้ไขปัญหา	ผู้รับผิดชอบ
ร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ / ร้องทุกข์ ทาง จดหมาย จ่าหน้าซองถึง เจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องเรียนฯ โรงเรียนท่าสงครามวิทยา เลขที่ 135 หมู่ที่ 1 ต.ท่าก๊อ อ.อากาศอำนวย จ.สกลนคร 47170	ทุกวัน	ภายใน 2 วันทำการ	เจ้าหน้าที่รับ เรื่องร้องเรียน
ร้องเรียนเรื่องการทุจริตและประพฤติมิชอบ ผ่าน application smartphone https://forms.gle/fV7k9XRSxedSKjH58 หรือ สแกน QR code 	ทุกวัน	ภายใน 2 วันทำการ	เจ้าหน้าที่รับ เรื่องร้องเรียน
ร้องทุกข์ ผ่าน application smartphone https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpOLSeirL7_k8fFfVQi08QHczF5pe41Jj0S0BoDfOaXtkiJtuJpwQ/viewform หรือ สแกน 			เจ้าหน้าที่รับ เรื่องร้องเรียน
โทรศัพท์สายตรง ผู้อำนวยการโรงเรียน หมายเลข 042168776 และ มือถือ 0956691396	ทุกวัน	ภายใน 2 วันทำการ	ผู้อำนวยการ ส่งเรื่องต่อให้ เจ้าหน้าที่รับ เรื่องร้องเรียน

11. การบันทึกข้อร้องเรียน

11.1 กรอกรูปแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ โดยมีรายละเอียด ตามแบบฟอร์มรับเรื่องร้อง
ทุกข์ร้องเรียนดังเอกสารภาคผนวก

11.2 ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียน เจ้าหน้าที่ต้องบันทึกข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ลงสมุดบันทึกข้อ
ร้องเรียน / ร้องทุกข์ และระบบบันทึกอัตโนมัติกรณี ร้องเรียน / ร้องทุกข์ ผ่านแอปพลิเคชันคอมพิวเตอร์และ
โทรศัพท์มือถือ

12. การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ปัญหาข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ และการแจ้งผู้ร้องเรียน / ร้องทุกข์ทราบ

12.1 กรณีเป็นการขอข้อมูลข่าวสาร ประสานหน่วยงานผู้ครอบครองเอกสาร เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ ข้อมูลแก่ผู้ร้องขอได้ทันที

12.2 ข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ที่เป็นการร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของหน่วยงาน เช่น การขอหลักฐานทางการศึกษา การเก็บเงินระดมทรัพยากรนักเรียน เป็นต้น จัดทำบันทึกข้อความเสนอไปยังผู้บริหารเพื่อส่งการหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง โดยเบื้องต้นอาจโทรศัพท์แจ้งไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

12.3 ข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ที่ไม่อยู่ในความรับผิดชอบของโรงเรียนท่าสงครามวิทยา ให้ดำเนินการประสานหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้เกิดความรวดเร็วและถูกต้อง ในการแก้ไขปัญหาต่อไป

12.4 ข้อร้องเรียนที่ส่งผลกระทบต่อหน่วยงาน เช่น กรณีผู้ร้องเรียนทำหนังสือร้องเรียนความไม่โปร่งใส ในการจัดซื้อจัดจ้าง ให้เจ้าหน้าที่จัดทำบันทึกข้อความเพื่อเสนอผู้บริหารพิจารณาส่งการไปยังหน่วยงานที่รับผิดชอบ เพื่อดำเนินการตรวจสอบและแจ้งผู้ร้องเรียนทราบต่อไป

13. การติดตามแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องรายงานผลการดำเนินการให้ทราบภายใน 5 วันทำการ เพื่อเจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ จะได้แจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบต่อไป

14. การรายงานผลการดำเนินการให้ผู้บริหารทราบ

14.1 ให้รวบรวมและรายงานสรุปการจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ให้ผู้บริหารทราบทุกเดือน

14.2 ให้รวบรวมรายงานสรุปข้อร้องเรียนหลังจากสิ้นปีงบประมาณ เพื่อนำมาวิเคราะห์การจัดการข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ในภาพรวมของหน่วยงาน เพื่อใช้เป็นแนวทางในการแก้ไข ปรับปรุง พัฒนางองค์กร ต่อไป

15. มาตรฐานงาน การดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด กรณีได้รับเรื่อง ร้องเรียน / ร้องทุกข์ ให้ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์โรงเรียนท่าสงครามวิทยา ดำเนินการตรวจสอบและพิจารณาส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ดำเนินการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ให้แล้วเสร็จภายใน 15 วันทำการ

17. จัดทำโดย ศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของบุคลากรในสถานศึกษา โรงเรียนท่าสงครามวิทยา



ลำดับที่.....

แบบฟอร์มรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ
ของบุคลากรในสถานศึกษา

เขียนที่.....

วันที่.....

เรียน ผู้อำนวยการโรงเรียนท่าสงครามวิทยา

ข้าพเจ้าอายุ.....ปี

อยู่บ้านเลขที่.....หมู่ที่.....ตำบล.....อำเภอ.....จังหวัด.....

ขอร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของบุคลากรในสถานศึกษาของท่าน เนื่องจาก

นาย/นาง/นางสาว.....มีพฤติกรรมการทุจริตและ

ประพฤติมิชอบ โดยในวันที่.....เดือน.....ปี.....เวลา.....

คือ.....

.....
.....
.....
.....

แนวทางการขอช่วยเหลือและแก้ไขปัญหา

.....
.....
.....
.....

ขอแสดงความนับถือ

(ลงชื่อ).....ร้องเรียน

(.....)

หมายเลขโทรศัพท์.....

อีเมล.....



ลำดับที่.....

แบบฟอร์มรับเรื่องร้องทุกข์-ร้องเรียน

เขียนที่.....
วันที่.....

เรียน ผู้อำนวยการโรงเรียนท่าสงครามวิทยา

ข้าพเจ้าอายุ.....ปี
อยู่บ้านเลขที่.....หมู่ที่.....ตำบล.....อำเภอ.....จังหวัด.....
ขอร้องทุกข์-ร้องเรียน แก่ท่าน เนื่องจาก

รูปภาพประกอบคำร้องฯ(ถ้ามี)

--

--

แนวทางการช่วยเหลือและแก้ไขปัญหา

--

ขอแสดงความนับถือ

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

หมายเลขโทรศัพท์.....

อีเมล.....