

คู่มือการปฏิบัติงานรับเรื่องร้องเรียน
การทุจริตและประพฤติมิชอบของ
เจ้าหน้าที่



โรงเรียนนิคมสร้างตนเองแวง สายโท ๒
สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษานราธิวาส เขต ๒

คำนำ

โรงเรียนนิคมสร้างตนเองแวง สายโท ๒ ได้เล็งเห็นความสำคัญในกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตที่เกิดขึ้น ในโรงเรียนนิคมสร้างตนเองแวง สายโท ๒ ให้สามารถแก้ไขปัญหาได้อย่างเป็นระบบ จึงจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานดำเนินการ รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา โรงเรียนนิคมสร้างตนเองแวง สายโท ๒ ทั้งนี้เพื่อวางระบบในการจัดการข้อร้องเรียนให้ได้ข้อยุติมีความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ ตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการ ซึ่งขั้นตอนและกระบวนการจึงมีความสำคัญเป็นอย่างยิ่ง อันจะเป็นแนวทางในการปฏิบัติงานที่ชัดเจนและเป็นมาตรฐานเดียวกันเพื่อผดุงไว้ซึ่งความบริสุทธิ์ ยุติธรรม เกิดประโยชน์ต่อผู้รับบริการและอำนวยความสะดวกแก่เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน ทั้งนี้เพื่อให้การดำเนินการเรื่องร้องเรียนบรรลุผลสัมฤทธิ์ตามภารกิจที่ได้รับมอบหมาย

ในการนี้หวังเป็นอย่างยิ่งว่าเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติหน้าที่ให้ความช่วยเหลือและรับเรื่องร้องเรียน ข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษาโรงเรียนนิคมสร้างตนเองแวง สายโท ๒ จะได้นำคู่มือเล่มนี้ไปใช้ให้เกิดประโยชน์ต่อการปฏิบัติงานต่อไป

ฝ่ายบริหารงานบุคคล

โรงเรียนนิคมสร้างตนเองแวง สายโท ๒

สารบัญ

เรื่อง	หน้า
หลักการและเหตุผล	๑
การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องทุกข์	๑
สถานที่ตั้ง	๑
หน้าที่ความรับผิดชอบ	๑
วัตถุประสงค์	๑
คำจำกัดความ	๒
แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์	๓
ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	๔
การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่าง ๆ	๔
การบันทึกข้อร้องเรียน	๔
การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ไขข้อร้องเรียนและการแจ้งกลับผู้ร้องเรียน	๔
ติดตามการแก้ไขข้อร้องเรียน	๕
การรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน	๕
มาตรฐานงาน	๕
แบบฟอร์ม	๕
จัดทำโดย	๕
ภาคผนวก	๖
แบบฟอร์มใบรับแจ้งเหตุเรื่องราวร้องเรียน / ร้องทุกข์	๗

คู่มือการปฏิบัติงานรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ การรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่

๑. หลักการและเหตุผล

พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๕๖ ได้กำหนด แนวทางปฏิบัติราชการมุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลางเพื่อตอบสนอง ความต้องการของประชาชนให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการ ที่มีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุง ภารกิจ ให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ และมีการประเมินผลการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ

๒. คู่มือการปฏิบัติงานรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่

เพื่อให้การบริหารระบบ ราชการเป็นไปด้วยความถูกต้อง บริสุทธิ์ ยุติธรรม ควบคู่กับการพัฒนาบำบัดทุกข์ บำรุงสุข ตลอดจนดำเนินการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา และประชาชน ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ด้วยความรวดเร็วประสบผลสำเร็จอย่างเป็นรูปธรรม อีกทั้งเพื่อเป็นศูนย์ รับแจ้งเบาะแสการทุจริต หรือไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ จึงได้จัดทำคู่มือการ ปฏิบัติงานรับเรื่องร้องเรียน การทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ขึ้น ซึ่งในกรณีการร้องเรียนที่เกี่ยวกับ บุคคลจะมีการเก็บรักษาเรื่องราวไว้เป็นความลับและปกปิดชื่อผู้ร้องเรียน เพื่อมิให้ผู้ร้องเรียนได้รับผลกระทบ และได้รับความเดือดร้อนจากการร้องเรียน

๓. สถานที่ตั้ง

ตั้งอยู่ ณ โรงเรียนนิคมสร้างตนเองแวง สายโท ๒ ตำบลโละจูด อำเภอแวง จังหวัดนราธิวาส

๔. หน้าที่ความรับผิดชอบ

เป็นศูนย์กลางในการรับเรื่องร้องเรียน การทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่และให้บริการ ข้อมูล ข่าวสาร ให้คำปรึกษา รับเรื่องปัญหาความต้องการและข้อเสนอแนะของข้าราชการครูและบุคลากร ทางการศึกษา และประชาชน

๕. วัตถุประสงค์

๑. เพื่อให้การดำเนินงานจัดการเรื่องร้องเรียน การทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ เรื่องราวร้องทุกข์ มีขั้นตอน / กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน

๒. เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียน ที่ กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอและมีประสิทธิภาพ

๖. คำจำกัดความ

“ผู้รับบริการ” หมายถึง ผู้ที่มีรับบริการจากข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา และประชาชน ทั่วไป

“ผู้มีส่วนได้เสีย” หมายถึง ผู้รับรู้ถึงการทุจริตของเจ้าหน้าที่ ผู้ที่ได้รับผลกระทบทั้งทางบวกและทางลบ ทั้งทางตรงและทางอ้อมจากการดำเนินการของส่วนราชการ

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

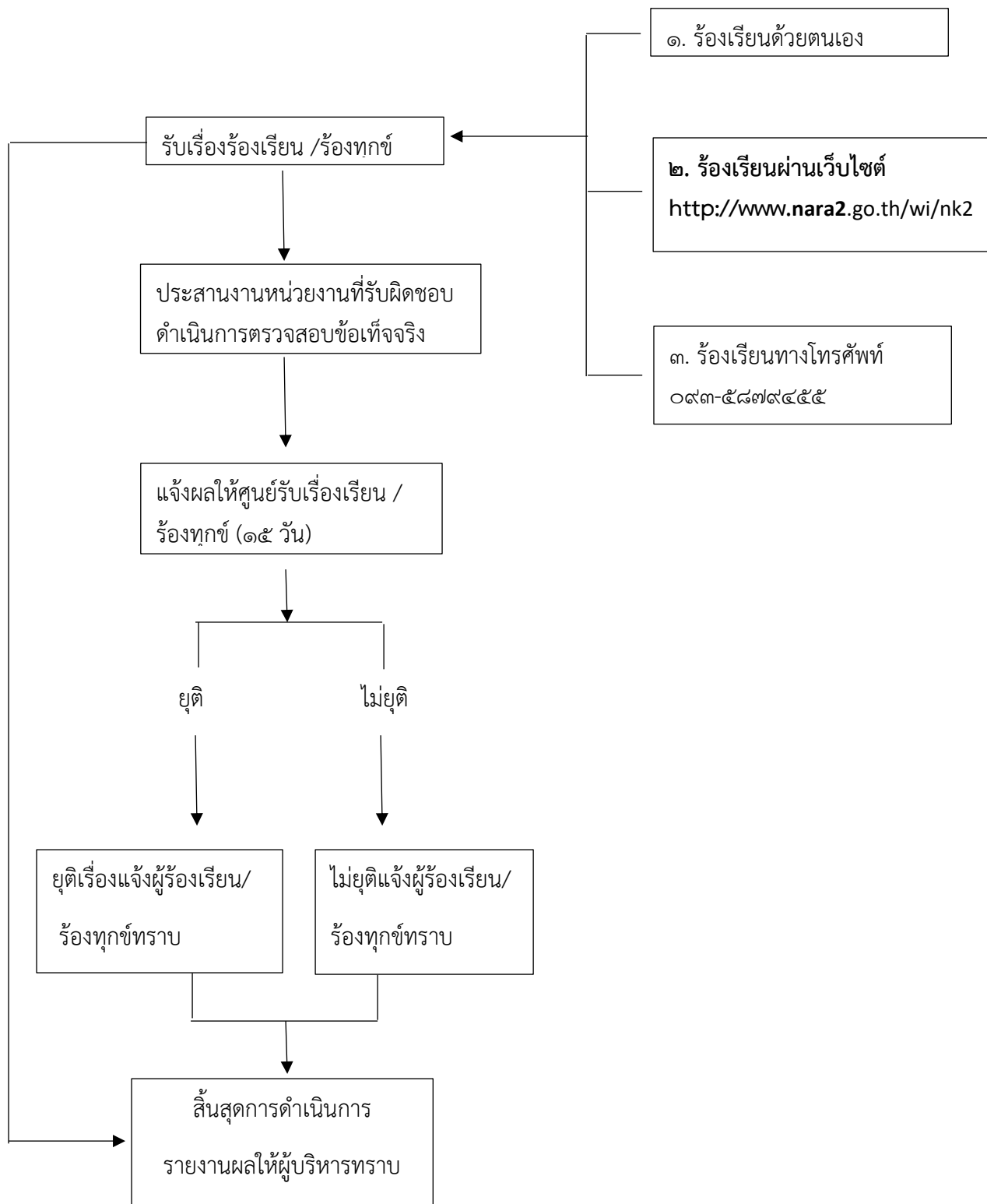
“ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์” หมายถึง ข้าราชการครู บุคลากรทางการศึกษา ประชาชนทั่วไป/ผู้มีส่วนได้ เสียที่มาติดต่อราชการผ่านช่องทางต่าง ๆ โดยมีวัตถุประสงค์ครอบคลุมการร้องเรียน/ร้องทุกข์/การให้ ข้อเสนอแนะ/การให้ข้อคิดเห็น/การชมเชย/การร้องขอข้อมูล

“ช่องทางการรับข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์” หมายถึง ช่องทางต่าง ๆ ที่ใช้ในการรับเรื่องร้องเรียน/ ร้องทุกข์ เช่น ติดต่อด้วยตนเอง/ติดต่อทางโทรศัพท์/เว็บไซต์

๗. ระยะเวลาเปิดให้บริการ

เปิดให้บริการวันจันทร์ถึงวันศุกร์ (ยกเว้นวันหยุดที่ทางราชการกำหนด) ตั้งแต่เวลา ๐๘.๓๐ น. ๑๖.๓๐ น.

๘. แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน การทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่



๙. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

การแต่งตั้งผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ของหน่วยงาน

๙.๑ จัดตั้งศูนย์ / จุดรับข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ของข้าราชการครู บุคลากรทางการศึกษา ประชาชน

๙.๒ จัดทำคำสั่งแต่งตั้งเจ้าหน้าที่

๙.๓ แจกผู้รับผิดชอบตามคำสั่ง เพื่อความสะดวกในการประสานงาน

๑๐. การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ จากช่องทางต่างๆ ,ช่องทางการร้องเรียน/ร้องทุกข์

ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ที่เข้ามายังหน่วยงานจากช่องทางต่าง ๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

ช่องทาง การร้องเรียน/ร้องทุกข์	ความถี่ในการ ตรวจสอบช่องทาง การร้องเรียน/ร้องทุกข์	ระยะเวลาดำเนินการ รับข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ เพื่อประสานหาทางแก้ไข ปัญหา	หมายเหตุ
๑. ร้องเรียนด้วยตนเอง	ทุกครั้งที่มีการร้องเรียน	ภายใน ๑ วันทำการ	
๒. ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	
๓. ร้องเรียนทางโทรศัพท์ ๐๙๓ ๕๘๗ ๙๔๕๕	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	

๑๑. การบันทึกข้อร้องเรียน

๑๑.๑ กรอกแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ โดยมีรายละเอียด ชื่อ-สกุล ที่อยู่ หมายเลข โทรศัพท์ ติดต่อ เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ของผู้ร้องเรียน และระบุรายละเอียดเท่าที่มี เช่น ชื่อ-สกุลของ ผู้ถูก ร้องเรียน ช่วงเวลาการกระทำความผิด พฤติการณ์การกระทำความผิด และสถานที่เกิดเหตุ

๑๑.๒ ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียน เจ้าหน้าที่ต้องบันทึกข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ลงสมุดบันทึก ข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์

๑๒. การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ปัญหาข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ และการแจ้งผู้ร้องเรียน / ร้องทุกข์ทราบ

๑๒.๑ กรณีเป็นการขอข้อมูลข่าวสาร ประสานหน่วยงานผู้ครอบครองเอกสาร เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องเพื่อให้ข้อมูลแก่ผู้ร้องขอได้ทันที

๑๒.๒ ข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ที่เป็นการร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของหน่วยงาน เช่น งานการเงิน งานบุคคล งานอำนวยการ เป็นต้น จัดทำบันทึกข้อความเสนอไปยังผู้บริหารเพื่อสั่งการ หน่วยงาน ที่เกี่ยวข้อง โดยเบื้องต้นอาจโทรศัพท์แจ้งไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๑๒.๓ ข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ที่ไม่อยู่ในความรับผิดชอบของโรงเรียนนิกมสร้างตนเองแวง สายโท ๒ ให้ดำเนินการ ประสานหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้เกิดความรวดเร็วและถูกต้อง ในการแก้ไขปัญหาต่อไป

๑๒.๔ ข้อร้องเรียนที่ส่งผลกระทบต่อหน่วยงาน เช่น กรณี ผู้ร้องเรียนทำหนังสือร้องเรียน ความไม่โปร่งใส ในการจัดซื้อจัดจ้าง ให้เจ้าหน้าที่จัดทำบันทึกข้อความเพื่อเสนอผู้บริหารพิจารณาสั่งการไปยัง หน่วยงานที่ รับผิดชอบ เพื่อดำเนินการตรวจสอบและแจ้งผู้ร้องเรียนทราบ ต่อไป

๑๓. การติดตามแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียนและการแจ้งผลให้ผู้ร้องเรียนทราบ

ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องรายงานผลการดำเนินการให้ทราบภายใน ๕ วันทำการ เพื่อเจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ จะได้แจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบต่อไป

๑๔. การรายงานผลการดำเนินการให้ผู้บริหารทราบ

ให้รวบรวมรายงานสรุปข้อร้องเรียนผลการดำเนินการทุก ๓ เดือน และเมื่อสิ้นปีงบประมาณ ให้สรุปผล การดำเนินการทั้งปีงบประมาณ เพื่อนำมาวิเคราะห์การจัดการข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ในภาพรวมของ หน่วยงานเพื่อใช้เป็นแนวทางในการแก้ไข ปรับปรุงพัฒนาองค์กรต่อไป

๑๕. มาตรฐานงาน

การดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด

กรณีได้รับเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์ ให้ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์โรงเรียนนิกมสร้างตนเองแวง สายโท ๒ ดำเนินการ ตรวจสอบและพิจารณาส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ดำเนินการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ให้แล้วเสร็จภายใน ๑๕ วันทำการ

๑๖. แบบฟอร์ม

แบบฟอร์มใบรับแจ้งเหตุเรื่องราวร้องเรียน / ร้องทุกข์

๑๗. จัดทำโดย

ฝ่ายบริหารงานบุคคล โรงเรียนนิกมสร้างตนเองแวง สายโท ๒ ตำบลโละจูด อำเภอแวง จังหวัดนราธิวาส
๙๖๑๖๐

ภาคผนวก

แบบฟอร์มหนังสือร้องทุกข์ - ร้องเรียน การทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่

เขียนที่.....

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.

เรียน ผู้อำนวยการโรงเรียนนิคมสร้างตนเองแวง สายโท ๒

ข้าพเจ้า (นาย/นาง/นางสาว).....อายุ.....ปี
 อยู่บ้านเลขที่.....หมู่ที่.....บ้าน.....ตำบล.....
 อำเภอ.....จังหวัด.....โทรศัพท์.....

ขอร้องทุกข์ - ร้องเรียน ต่อผู้อำนวยการโรงเรียนนิคมสร้างตนเองแวง สายโท ๒เนื่องจาก

นาย/นาง/นางสาว/.....

พฤติการณ์การทุจริต.....

.....

.....

ช่วงเวลาการทุจริต.....

พร้อมนี้ข้าพเจ้าได้แนบเอกสารหลักฐานต่าง ๆ มาด้วยคือ

๑. สำเนาบัตรประจำตัวประชาชน จำนวน.....ฉบับ

๒. เอกสารอื่น ๆ..... จำนวน.....ฉบับ

ขอแสดงความนับถือ

(ลงชื่อ).....ผู้ร้องทุกข์ / ร้องเรียน

(.....)

คำแนะนำ

๑. ข้อร้องเรียนให้ใช้ถ้อยคำสุภาพ และมีรายละเอียดดังนี้

- ชื่อ - สกุล ที่อยู่ และหมายเลขโทรศัพท์ของผู้ร้องเรียน

- ชื่อ - สกุล ตำแหน่ง สังกัด ของผู้ถูกร้อง

๒. บรรยายการกระทำที่เป็นเหตุแห่งการร้องเรียน ระบุพยานบุคคล, พยานเอกสาร, พยานวัตถุ (ถ้ามี)

๓. ลงลายมือชื่อ และเขียนชื่อ-ชื่อสกุล ด้วยตัวบรรจง เพื่อการติดต่อกลับ

หมายเหตุ ผู้ร้องเรียนจะได้รับความคุ้มครองปกปิดชื่อ ไม่ให้ต้องได้รับภัยหรือ ความเดือดร้อน ต่อทั้งตนเองและครอบครัว

หนังสือผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์



ที่ ศธ ๐๔๐๗๙/

โรงเรียนนิคมสร้างตนเองแวง สายโท ๒
ตำบลโลหะจุด อำเภอแวง
จังหวัดนครราชสีมา ๙๖๑๖๐

เรื่อง แจ้งผลดำเนินการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

เรียน

อ้างถึง หนังสือ..... ลงวันที่.....

สิ่งที่ส่งมาด้วย.....

ตามหนังสือที่อ้างถึง ท่านได้ร้องทุกข์/ร้องเรียน ผ่านศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ของ สำนักงานเขตพื้นที่
การศึกษาประถมศึกษานครราชสีมา เขต ๒ () หนังสือร้องเรียนทางไปรษณีย์ () ด้วยตนเอง () ทาง โทรศัพท์ () อื่นๆ
.....ลงวันที่.....

เกี่ยวกับเรื่อง.....นั้น

โรงเรียนนิคมสร้างตนเองแวง สายโท ๒ ได้รับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน ของท่านไว้และได้พิจารณาดำเนินการ
ตาม อำนาจหน้าที่ ซึ่งผลการดำเนินการปรากฏข้อเท็จจริงโดยสรุป ดังนี้

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

จึงเรียนมาเพื่อทราบ

ขอแสดงความนับถือ

(ลงชื่อ).....

(.....)

ฝ่ายบริหารงานบุคคล

โทร ๐๙๓ ๕๘๗๙๔๕๕