



แนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียน การทุจริตและประพฤติมิชอบ



กลุ่มบริหารงานบุคคล
โรงเรียนธัญญาประดิษฐ์อนุสรณ์

แนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

โรงเรียนราชานุประดิษฐ์อุบลราชธานี

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาตราบึง ๒

หลักการและเหตุผล

การทุจริต (Corruption) เป็นการอำนาจให้ได้มาหรือการใช้ทรัพย์สินที่มีอยู่ในทางมิชอบ เพื่อประโยชน์ต่อตนเองหรือพวกพ้อง ซึ่งก่อให้เกิดความเสียหายต่อประโยชน์ส่วนรวม การทุจริตในปัจจุบันเกิดขึ้นได้หลายรูปแบบ อาทิ การมีผลประโยชน์ทับซ้อน การรับสินบนไม่ว่าจะเป็นของขวัญหรือ ผลประโยชน์อื่นใด การปกปิดข้อเท็จจริง การขัดขวางกระบวนการยุติธรรม เป็นต้น การกระทำดังกล่าว ถือว่าเป็นการทุจริตต่อหน้าที่ตามพระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญ ว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต พ.ศ. ๒๕๖๑ ซึ่งหากเกิดการทุจริตขึ้นในหน่วยงาน จะทำให้การบริหารงานขาดประสิทธิภาพ เกิดความไม่เป็นธรรมและส่งผลกระทบต่อผลประโยชน์ของรัฐและผลประโยชน์สาธารณะ รวมทั้งทำให้ผู้เรียน ผู้ปกครอง ชุมชนขาดความไว้วางใจ ขาดความเชื่อมั่นและศรัทธาในการใช้อำนาจหน้าที่ของ เจ้าพนักงานของรัฐ ท้ายที่สุดทำให้เกิดการร้องเรียนการทุจริตในหน่วยงานขึ้น

โรงเรียนราชานุประดิษฐ์อุบลราชธานี จึงได้ตระหนักถึงความโปร่งใส รวดเร็ว ตรวจสอบได้ และเป็นไปตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ซึ่งได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการ มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการที่มีประสิทธิภาพ และเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มีขั้นตอน ปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวก และได้รับการตอบสนองความต้องการ และมีการประเมินผลการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ

ดังนั้นโรงเรียนราชานุประดิษฐ์อุบลราชธานี จึงได้จัดทำแนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ เพื่อให้การจัดการข้อร้องเรียนจนได้ข้อยุติ มีความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ ตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการ จึงจำเป็นต้องมีขั้นตอน กระบวนการและแนวทางในการปฏิบัติงานที่ชัดเจนและเป็นมาตรฐานเดียวกัน

การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียนโรงเรียนราชานุประดิษฐ์อุบลราชธานี

เพื่อให้การบริหารระบบราชการเป็นไปด้วยความถูกต้อง บริสุทธิ์ ยุติธรรม ควบคู่กับการพัฒนาตลอดจนดำเนินการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ ด้วยความรวดเร็ว ประสิทธิภาพสำเร็จอย่างเป็นรูปธรรม อีกทั้งเพื่อเป็นศูนย์รับแจ้งเบาะแสการทุจริต หรือไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการปฏิบัติงานของข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษาโรงเรียนราชานุประดิษฐ์อุบลราชธานี จึงได้จัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบขึ้น ซึ่งในกรณีการร้องเรียนที่เกี่ยวกับบุคคลจะมีการเก็บรักษาเรื่องราวไว้เป็นความลับและปกปิดชื่อผู้ร้องเรียน เพื่อมิให้ผู้ร้องเรียนได้รับผลกระทบและได้รับความเดือดร้อนจากการร้องเรียน

สถานที่ตั้ง

ตั้งอยู่ ณ ห้องฝ่ายบริหารงานบุคคล โรงเรียนราชานุประดิษฐ์อุบลราชธานี เลขที่ ๓ ถนนเพชรเกษม ตำบลวังมะปรางเหนือ อำเภอวังวิเศษ จังหวัดตรัง

หน้าที่ความรับผิดชอบ

เป็นศูนย์กลางในการรับเรื่องราวร้องเรียนและให้บริการข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษา รับเรื่อง ปัญหา ความต้องการ ข้อเสนอแนะของผู้ปกครองนักเรียนและประชาชน

วัตถุประสงค์

1. เพื่อให้การดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียนของศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์โรงเรียนรัชฎานุประดิษฐ์อนุสรณ์ มีขั้นตอน/กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน
2. เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียนที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอและมีประสิทธิภาพ

คำจำกัดความ

เรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ หมายถึงความเดือดร้อนเสียหายอันเกิดจากการปฏิบัติหน้าที่ต่าง ๆ ของเจ้าหน้าที่ของรัฐที่เกี่ยวกับโรงเรียนบ้านค่ายวิทยา เช่น การประพฤติมิชอบตามประมวลจริยธรรมของ ผู้บริหาร ครู บุคลากรทางการศึกษาของโรงเรียนบ้านค่ายวิทยา การทุจริตของเจ้าหน้าที่ตามพระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต พ.ศ. ๒๕๖๑ มาตรา ๑๒๖ มาตรา ๑๒๗ และมาตรา ๑๒๘ กฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการป้องกันผลประโยชน์ทับซ้อน เป็นต้น

การร้องเรียน หมายถึง การร้องเรียนหรือแจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบเพื่อดำเนินการตามกฎหมาย

ผู้ร้องเรียน/ผู้แจ้งเบาะแส หมายถึง ผู้พบเห็นการกระทำอันมิชอบด้วยกฎหมาย (หน่วยงานราชการ ภาคเอกชน และประชาชนทั่วไป/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มาติดต่อราชการ) มีสิทธิเสนอคำร้องเรียน/แจ้ง เบาะแสต่อโรงเรียนรัชฎานุประดิษฐ์อนุสรณ์ ผ่านช่องทางข้างต้น โดยข้อมูลของผู้ร้องเรียน/ผู้แจ้งเบาะแส จะได้รับการรักษาเป็นความลับ

ผู้มีส่วนได้เสีย หมายถึง ผู้ที่ได้รับผลกระทบทั้งทางบวกและทางลบ ทั้งทางตรงและทางอ้อม จากการดำเนินการของส่วนราชการ

การจัดการข้อร้องเรียน หมายถึง การจัดการในเรื่องข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์/ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น/คำชมเชย/การสอบถามหรือการร้องขอข้อมูล

ประเภทข้อร้องเรียน

๑. ข้อร้องเรียนการให้บริการ หมายถึง ข้อไม่พึงพอใจด้านการให้บริการวิชาการต้องการให้ผู้ให้บริการปรับปรุงแก้ไขการปฏิบัติงาน ได้แก่ ความไม่สะดวกในการรับบริการ ความล่าช้า ข้อผิดพลาดในการให้บริการการเลือกปฏิบัติกับผู้รับบริการ การใช้คำพูด การดูแลต้อนรับ การควบคุมอารมณ์ของผู้ปฏิบัติงาน เป็นต้น

๒. ข้อร้องเรียนประเภทอื่น ๆ หมายถึง ข้อที่ไม่พึงใจในด้านการบริการวิชาการต้องการให้ผู้ให้บริการแก้ไขในด้านหลักสูตร การบริหารจัดการไม่โปร่งใส ระบบการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ เป็นต้น

ความรุนแรงข้อร้องเรียน

๑. ระดับรุนแรงมาก เป็นข้อร้องเรียนผู้รับบริการไม่พึงพอใจอย่างมาก และเป็นเรื่องที่มีผลกระทบภาพลักษณ์ เสื่อมเสียชื่อเสียงองค์กร มีผลกระทบอย่างรุนแรงส่งผลให้ผู้รับบริการตัดสินใจไม่เลือกใช้บริการ

๒. ระดับรุนแรงปานกลาง เป็นข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการบริการ ที่สร้างความไม่พึงพอใจสำหรับผู้รับบริการ หากปล่อยทิ้งไว้จะทำให้ผู้รับบริการเลือกใช้บริการจากที่อื่น

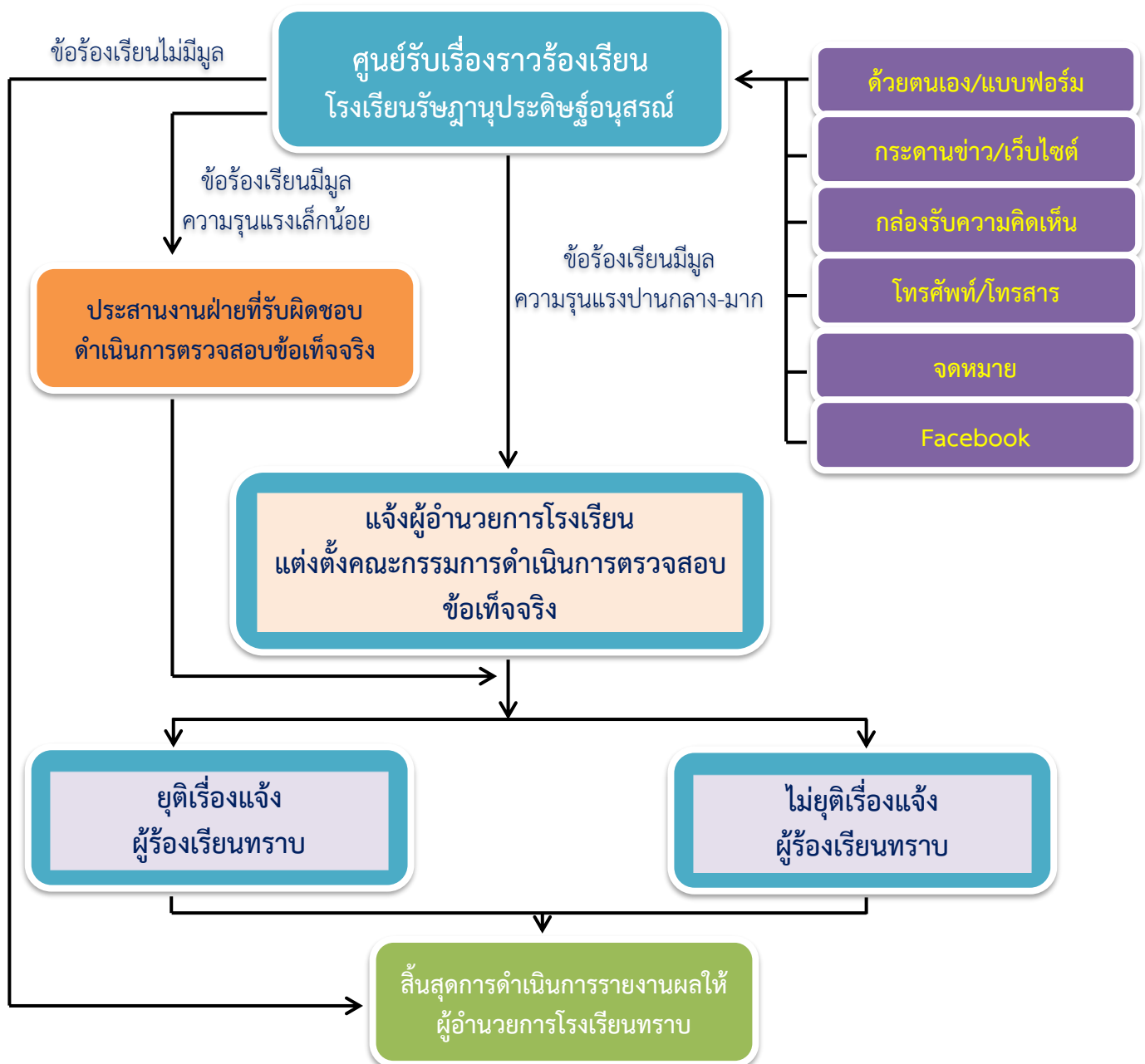
๓. ระดับรุนแรงเล็กน้อย เป็นข้อร้องเรียนอาจจะเกิดจากการได้รับข้อมูลไม่ครบถ้วนสมบูรณ์ การมีอคติต่อเจ้าหน้าที่ ซึ่งเป็นปัจจัยส่วนบุคคลของผู้รับบริการ

ระยะเวลาเปิดให้บริการ

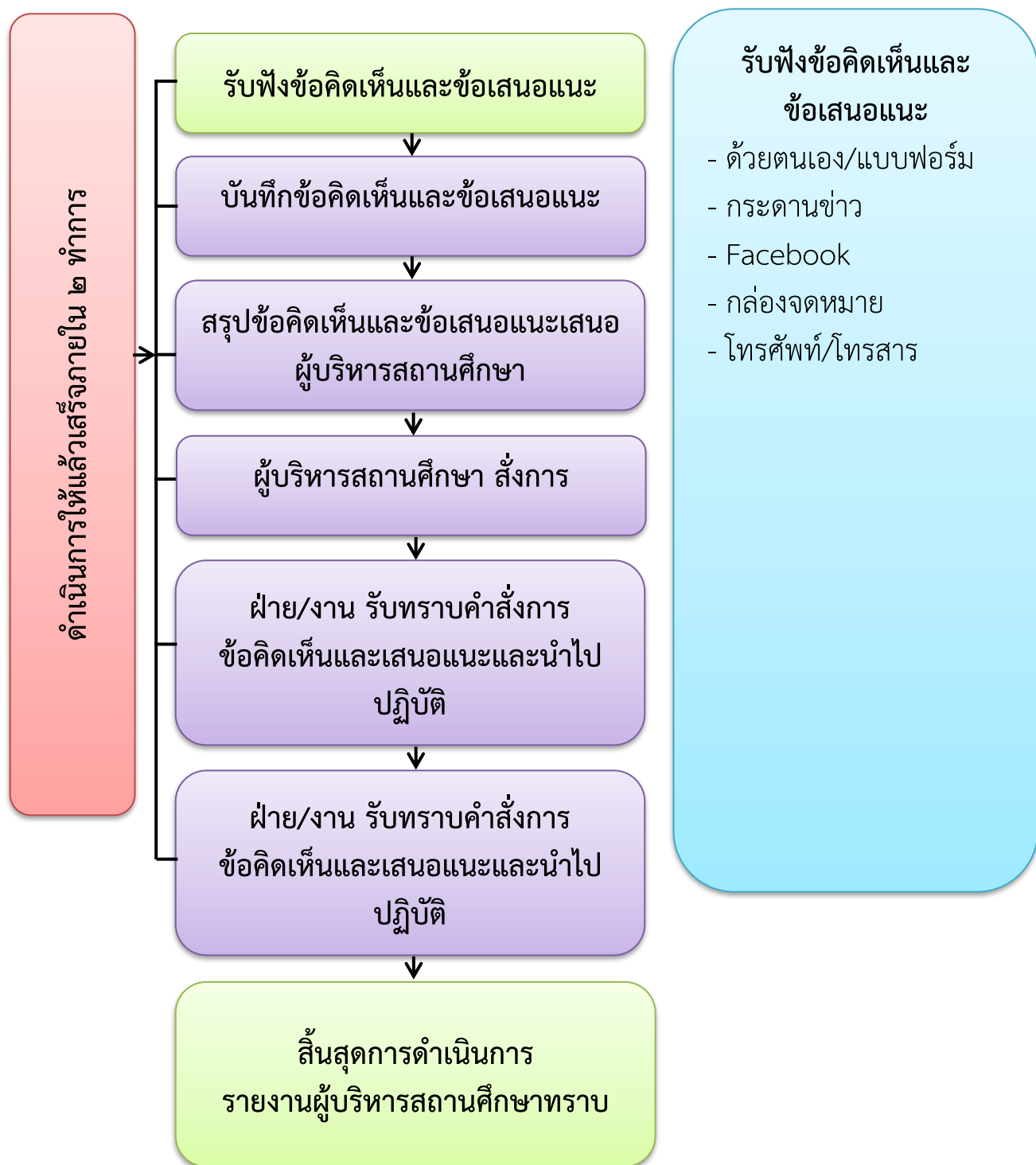
เปิดให้บริการวันจันทร์ - วันศุกร์ (ยกเว้นวันหยุดราชการ) ตั้งแต่เวลา ๐๘.๓๐ - ๑๖.๓๐ น.

แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน

กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน



ขั้นตอนการรับฟังข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ



กลุ่มงานผู้รับผิดชอบ

กลุ่มบริหารงานบุคคล โรงเรียนรัชฎานุประดิษฐ์อนุสรณ์ ซึ่งมีผู้รับผิดชอบ ดังนี้

๑. นายอุดมชัย ไพศรี
๒. นางสาวจันทิมา ชูประสิทธิ์
๓. นางสาวนภาพร วิทย์พันธ์

การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่าง ๆ

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์เพื่อประสานหาทางแก้ไขปัญหา
ร้องเรียนด้วยตนเอง ณ ศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน	วันเวลาราชการ	ภายใน ๑ วันทำการ
ร้องเรียนผ่านเว็บบอร์ด : www.ratsadanu.ac.th	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ
ร้องเรียนผ่าน Facebook :โรงเรียนราชภัฏนครราชสีมา อนุสรณ์	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ
ร้องเรียนผ่านโทรศัพท์ : 075-296030	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ
ร้องเรียนผ่านโทรสาร : 075-296040	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ
ร้องเรียนทางจดหมาย : เจ้าหน้าที่ของถึงโรงเรียนราชภัฏนครราชสีมา อนุสรณ์ เลขที่ ๓ ถนนเพชรเกษม ตำบลวังมะปรางเหนือ อำเภอวังวิเศษ จังหวัดตรัง	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ
กล่องรับความคิดเห็น	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ

การบันทึกข้อร้องเรียน

๑. กรอกแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียน โดยมีรายละเอียด ชื่อ-สกุล ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ติดต่อเรื่องร้องเรียนและสถานที่เกิดเหตุ
๒. ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียน เจ้าหน้าที่ต้องบันทึกข้อร้องเรียน ลงสมุดบันทึกข้อร้องเรียน

การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ปัญหาข้อร้องเรียน และการแจ้งผู้ร้องเรียนทราบ

๑. กรณีเป็นการขอข้อมูลข่าวสาร ประสานฝ่าย/งานผู้ครอบครองเอกสาร เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องเพื่อให้ข้อมูลแก่ผู้ร้องขอได้ทันที
๒. ข้อร้องเรียนที่เป็นการร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของหน่วยงาน เช่น การขอหลักฐานการศึกษา การเก็บเงินเงินระดมทรัพยากร เป็นต้น จัดทำบันทึกข้อความเสนอไปยังผู้บริหารสถานศึกษาเพื่อส่งการ/งานที่เกี่ยวข้อง โดยเบื้องต้นอาจโทรศัพท์แจ้งไปยังฝ่าย/งานที่เกี่ยวข้อง
๓. ข้อร้องเรียนที่ไม่อยู่ในความรับผิดชอบของโรงเรียนราชภัฏนครราชสีมา ให้ดำเนินการประสานหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้เกิดความรวดเร็วและถูกต้อง ในการแก้ไขปัญหาต่อไป
๔. ข้อร้องเรียนที่ส่งผลกระทบต่อหน่วยหน่วยงาน เช่น กรณีผู้ร้องเรียนทำหนังสือร้องเรียนความไม่โปร่งใสในการจัดซื้อจัดจ้าง ให้เจ้าหน้าที่จัดทำบันทึกข้อความเพื่อเสนอผู้บริหารสถานศึกษาพิจารณาสั่งการไปยังฝ่าย/งานที่รับผิดชอบ เพื่อดำเนินการตรวจสอบและแจ้งผู้ร้องเรียนทราบต่อไป

การติดตามแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน

ให้ฝ่าย/งานที่เกี่ยวข้องรายงานผลการดำเนินการให้ทราบภายใน ๕ วันทำการ เพื่อเจ้าหน้าที่ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์โรงเรียนราชภัฏนครราชสีมา จะได้แจ้งผู้ร้องเรียนทราบต่อไป

การรายงานผลการดำเนินการให้ผู้บริหารสถานศึกษาทราบ

๑. ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์โรงเรียนราชานุประดิษฐ์อนุสรณ์ รวบรวม และรายงานสรุปข้อร้องเรียนให้ผู้บริหารสถานศึกษาทราบทุกเดือน

๒. ศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียนโรงเรียนราชานุประดิษฐ์อนุสรณ์ รวบรวม และรายงานสรุปข้อร้องเรียนหลังจากสิ้นปีงบประมาณ เพื่อนำมาวิเคราะห์การจัดการข้อร้องเรียน ในภาพรวมของหน่วยงาน เพื่อใช้เป็นแนวทางในการแก้ไข ปรับปรุง พัฒนา องค์กรต่อไป

มาตรฐานงาน

การดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียนให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด กรณีได้รับเรื่องร้องเรียนให้ศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียนโรงเรียนราชานุประดิษฐ์อนุสรณ์ ดำเนินการตรวจสอบและพิจารณาส่งเรื่องให้ฝ่าย/งานที่เกี่ยวข้อง ดำเนินการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียนให้แล้วเสร็จภายใน ๑๕ วันทำการ

แนวทางการสนทนาการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ
โรงเรียนธัญญาประดิษฐ์อนุสรณ์

ขั้นตอนที่ ๑ กล่าวคำทักทาย

“สวัสดีครับ/ค่ะ โรงเรียนธัญญาประดิษฐ์อนุสรณ์ นาย/นาง/นางสาว.....
ยินดีให้บริการครับ/ค่ะ ต้องการร้องเรียนด้านใด ครับ/ค่ะ”

ขั้นตอนที่ 2 ข้อมูลเบื้องต้น

ชื่อ-สกุล ผู้ร้อง (นาย/นาง/นางสาว)อายุ.....ปี
ที่อยู่ติดต่อสะดวกเลขที่.....หมู่ที่.....ตำบล.....อำเภอ.....
จังหวัด.....รหัสไปรษณีย์.....หมายเลขโทรศัพท์.....

ขั้นตอนที่ 3 รายละเอียดเป็นข้อร้องเรียน โดยสรุปดังนี้

ปัญหา? - สาเหตุ?- ใคร? - ทำอะไร? - ที่ไหน? - เมื่อไหร่? - อย่างไร?

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

ขั้นตอนที่ 4 รายละเอียดคำขอ โดยสรุปดังนี้

คำขอที่ต้องการให้ดำเนินการ.....

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

ขั้นตอนที่ 5 การจบการสนทนา

การจบการสนทนา“ต้องการเพิ่มรายละเอียดอื่นอีกไหมครับ/ค่ะ ขอขอบคุณที่ใช้บริการ สวัสดี ครับ/ค่ะ”

ลงชื่อ ผู้ร้องเรียน ลงชื่อ ผู้รับเรื่องร้องเรียน
(.....) (.....)

วันที่รับเรื่อง.....เวลา.....น.

