



โรงเรียนนาสาร

คู่มือปฏิบัติการจัดการ เรื่องร้องเรียนการทุจริต และประพฤติมิชอบ

โรงเรียนนาสาร

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาศรีสะเกษ เขต 3

คำนำ

คู่มือปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของโรงเรียนนารายณ์ฉบับนี้ จัดทำขึ้นเพื่อเป็นแนวทางการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนของศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบโรงเรียนนารายณ์ ทั้งนี้การจัดการข้อร้องเรียน จนได้ข้อยุติ ให้มีความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ เพื่อตอบสนองความต้องการและความคาดหวังผู้รับบริการ จำเป็นจะต้องมีขั้นตอน/กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานที่ชัดเจนและเป็นมาตรฐานเดียวกัน

โรงเรียนนารายณ์

สารบัญ

เรื่อง	หน้า
กระบวนการจัดการข้อร้องเรียน	1
- หลักการและเหตุผล	1
- วัตถุประสงค์	1
- สถานที่ตั้ง	1
- คำจำกัดความ	2
- ประเภทข้อร้องเรียน	2
- ความรุนแรงข้อร้องเรียน	2
- ระยะเวลาเปิดให้บริการ	2
- ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	3
- แผนผังขั้นตอนแนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตของบุคลากรในสถานศึกษา	5
ภาคผนวก	

กระบวนการจัดการข้อร้องเรียน

โรงเรียนนาสาร

หลักการและเหตุผล

พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการ มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลางเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการที่มีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการและมีการประเมินผลการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ

เพื่อให้การบริหารระบบราชการเป็นไปด้วยความถูกต้อง บริสุทธิ์ ยุติธรรม ควบคู่กับการพัฒนาบำบัดทุกข์ บำรุงสุข ตลอดจนดำเนินการแก้ปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพด้วยความรวดเร็วประสพผลสำเร็จอย่างเป็นรูปธรรม อีกทั้งเพื่อเป็นศูนย์รับแจ้งเบาะแสการทุจริตหรือไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่โรงเรียนนาสาร จึงได้จัดทำคู่มือการปฏิบัติงานฉบับนี้ขึ้นเพื่อแจ้งให้ทราบเกี่ยวกับกระบวนการขั้นตอนการจัดการเรื่องร้องเรียนของโรงเรียนนาสารขึ้น ซึ่งในกรณีการร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับบุคคลจะมีการเก็บรักษาเรื่องราวไว้เป็นความลับและปกปิดชื่อผู้ร้องเรียน เพื่อให้ผู้ร้องเรียนได้รับผลกระทบและได้รับความเดือดร้อนจากการร้องเรียน

วัตถุประสงค์

๑. เพื่อเป็นการเผยแพร่ ประชาสัมพันธ์ ให้ผู้รับบริการได้ทราบถึงกระบวนการจัดการข้อร้องเรียนหลักเกณฑ์ต่างๆ ในการร้องเรียน
๒. เพื่อให้ผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ตลอดจนผู้ร้องเรียนสามารถเข้าใจและมีความเชื่อมั่นในการบริหารงานของโรงเรียนนาสาร สามารถปฏิบัติงานให้เป็นไปตามระเบียบกฎหมายที่เกี่ยวข้องได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

สถานที่ตั้ง

โรงเรียนนาสาร ตั้งอยู่ ถนนหน้าสถานีรถไฟ ตำบลนาสาร อำเภอบ้านนาสาร จังหวัดสุราษฎร์ธานี รหัสไปรษณีย์ 84120

คำจำกัดความ

“ผู้รับบริการ” หมายถึง ผู้ที่มารับบริการจากส่วนราชการและประชาชนทั่วไป

“ผู้มีส่วนได้เสีย” หมายถึง ผู้ที่ได้รับผลกระทบ ทั้งทางบวกและทางลบ ทั้งทางตรงและทางอ้อม จากการดำเนินการของราชการ เช่น ผู้ปกครองนักเรียนและประชาชนในโรงเรียนนาศา

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

“ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์” หมายถึง ประชาชนทั่วไป/ผู้มีส่วนได้เสีย ติดต่อราชการผ่านช่องทางต่างๆ โดย มีวัตถุประสงค์ครอบคลุมข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ / การให้ข้อเสนอแนะ / การให้ข้อคิดเห็น / การชมเชย / การร้องขอข้อมูล

“ช่องทางการรับข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์” หมายถึง ช่องทางต่างๆ ที่ใช้ในการรับข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ เช่น ติดต่อด้วยตนเอง / ติดต่อทางโทรศัพท์ / เว็บไซต์ / Facebook

ประเภทข้อร้องเรียน

๑. ข้อร้องเรียนการให้บริการ หมายถึงข้อไม่พึงพอใจด้านการให้บริการ วิชาการต้องการให้ผู้ให้บริการปรับปรุงแก้ไขการปฏิบัติงาน ได้แก่ความไม่สะดวกในการรับบริการ ความล่าช้า ข้อผิดพลาดในการให้บริการ การเลือกปฏิบัติกับผู้รับบริการ การใช้คำพูด การดูแลต้อนรับการควบคุมอารมณ์ของผู้ปฏิบัติงาน เป็นต้น

๒. ข้อร้องเรียนประเภทอื่น ๆ หมายถึง ข้อที่ไม่พึงพอใจในด้านการบริการ วิชาการต้องการให้ ผู้ให้บริการแก้ไขในด้านหลักสูตรการบริหารจัดการไม่โปร่งใส ระบบการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ เป็นต้น

ความรุนแรงข้อร้องเรียน

๑. ระดับรุนแรงมาก เป็นข้อร้องเรียนที่ผู้รับบริการไม่พึงพอใจเป็นอย่างมาก และเป็นเรื่องที่มีผลกระทบต่อภาพลักษณ์เสื่อมเสียชื่อเสียงองค์กร มีผลกระทบอย่างรุนแรงส่งผลให้ผู้รับบริการตัดสินใจไม่เลือกใช้บริการ

๒. ระดับรุนแรงปานกลาง เป็นข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการบริการ ที่สร้างความไม่พึงพอใจสำหรับผู้รับบริการ หากปล่อยทิ้งไว้จะทำให้ผู้รับบริการเลือกใช้บริการจากที่อื่น

๓. ระดับรุนแรงเล็กน้อย เป็นข้อร้องเรียนที่อาจจะเกิดจากการได้รับข้อมูลไม่ครบถ้วนสมบูรณ์การมีอคติ ต่อเจ้าหน้าที่ซึ่งเป็นปัจจัยส่วนบุคคลของผู้รับบริการ

ระยะเวลาเปิดให้บริการ

เปิดให้บริการวันจันทร์ถึงวันศุกร์(ยกเว้นวันหยุดที่ทางราชการกำหนด) ตั้งแต่เวลา ๐๘.๓๐ – ๑๖.๓๐ น.

ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

๑. แต่งตั้งผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียน

- ๑.๑ กำหนดหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ผู้รับเรื่องร้องเรียน เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียน
- ๑.๒ พิจารณาคุณสมบัติของบุคลากร เพื่อกำหนดหน้าที่ผู้รับผิดชอบเรื่องร้องเรียนเจ้าหน้าที่เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการเรื่องร้องเรียน

๒. ช่องทางรับและตรวจสอบข้อร้องเรียน

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องเรียนเพื่อประสานหาทางแก้ไข
ผ่านช่องทางสาธารณะ	ทุกครั้งที่มีการร้องเรียน	ภายใน ๑ วันทำการ
ติดต่อด้วยตนเอง	ทุกครั้งที่มีการร้องเรียน	ภายใน ๑ วันทำการ
ผ่านเจ้าหน้าที่	ทุกครั้งที่มีการร้องเรียน	ภายใน ๑ วันทำการ
โทรศัพท์ ๐๗๗-๓๔๑๐๖๙	ทุกครั้งที่มีการร้องเรียน	ภายใน ๑ วันทำการ
ร้องเรียนเป็นหนังสือ	ทุกครั้งที่มีการร้องเรียน	ภายใน ๑ วันทำการ (นับตั้งแต่งานสารบรรณกลางลงเลขรับ)

๓. การบันทึกข้อร้องเรียน

- ๓.๑ ทุกช่องทางที่มีข้อร้องเรียนเจ้าหน้าที่ต้องบันทึกข้อร้องเรียนลงในแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียน
- ๓.๒ การบันทึกข้อร้องเรียนควรถาม ชื่อ นามสกุล ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ สำหรับติดต่อกลับเพื่อเป็นการยืนยันความถูกต้องและเป็นประโยชน์ต่อการแจ้งข้อมูลกับผู้ร้องเรียน

๔. การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ไขข้อร้องเรียนและการแจ้งกลับผู้ร้องเรียน

- ๔.๑ กรณีเป็นการขอข้อมูลข่าวสาร ประสานหน่วยงานผู้ครอบครองเอกสารเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องเพื่อให้ข้อมูลแก่ผู้ร้องขอได้ทันที
- ๔.๒ ข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ ที่เป็นการร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของหน่วยงาน เช่น การขอ หลักฐานทางการศึกษาการเก็บเงินระดมทรัพยากรนักเรียน เป็นต้น จัดทำ บันทึกข้อความเสนอไปยังผู้บริหาร เพื่อสั่งการหน่วยงานที่เกี่ยวข้องโดยเบื้องต้นอาจโทรศัพท์แจ้งไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
- ๔.๓ ข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ที่ไม่อยู่ในความรับผิดชอบของโรงเรียนนสาสร ให้ดำเนินการประสานหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้องเพื่อให้เกิดความรวดเร็วและถูกต้อง ในการแก้ไขปัญหาต่อไป

๔.๔ ขอร้องเรียนที่ส่งผลกระทบต่อหน่วยงาน เช่นกรณีผู้ร้องเรียนทำหนังสือร้องเรียนความไม่โปร่งใสในการจัดซื้อจัดจ้าง ให้เจ้าหน้าที่จัดทำบันทึกข้อความเพื่อเสนอผู้บริหารพิจารณาสั่งการไปยังหน่วยงานที่รับผิดชอบเพื่อดำเนินการตรวจสอบและแจ้งผู้ร้องเรียนทราบต่อไป

๕. การแจ้งกลับผู้ร้องเรียน

๕.๑ ขอร้องเรียนรุนแรงมาก เจ้าหน้าที่ผู้รับเรื่องส่งเรื่องให้ผู้รับผิดชอบดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงเสนอผ่านหัวหน้ากลุ่มงานนั้นๆ ร้องผู้อำนวยการสถานศึกษาที่รับผิดชอบกลุ่มรายงานต่อผู้อำนวยการสถานศึกษา และผู้อำนวยการสถานศึกษา มอบหมายให้ร้องผู้อำนวยการสถานศึกษากลุ่มงานบริหารทั่วไปดำเนินการตามระเบียบ ข้อกฎหมาย โดยใช้ระยะเวลาในการจัดการขอร้องเรียนไม่เกิน ๑๕ วัน

๕.๒ ขอร้องเรียนรุนแรงปานกลาง เจ้าหน้าที่ผู้รับเรื่องส่งเรื่องให้ผู้รับผิดชอบดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงเสนอผ่านหัวหน้ากลุ่มงานนั้นๆ ร้องผู้อำนวยการสถานศึกษาที่รับผิดชอบกลุ่มรายงานต่อผู้อำนวยการสถานศึกษา และผู้อำนวยการสถานศึกษา มอบหมายให้ร้องผู้อำนวยการสถานศึกษาดำเนินการตามระเบียบ ข้อกฎหมาย โดยใช้ระยะเวลาในการจัดการขอร้องเรียนภายใน ๕ - ๑๕ วัน

๕.๓ ขอร้องเรียนรุนแรงเล็กน้อย เจ้าหน้าที่ผู้รับเรื่องส่งเรื่องให้ผู้รับผิดชอบดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงเสนอผ่านหัวหน้ากลุ่มงานนั้นๆ ร้องผู้อำนวยการสถานศึกษาที่รับผิดชอบกลุ่มรายงานต่อผู้อำนวยการสถานศึกษา และผู้อำนวยการสถานศึกษา มอบหมายให้ร้องผู้อำนวยการสถานศึกษาดำเนินการตามระเบียบ ข้อกฎหมาย โดยใช้ระยะเวลาในการจัดการขอร้องเรียนภายใน ๓ วัน

๖. การติดตามแก้ไขปัญหาขอร้องเรียน

ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องรายงานผลการดำเนินการให้ทราบภายใน ๕ วันทำการ เพื่อเจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ จะได้แจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบต่อไป

๗. การรายงานผลการจัดการขอร้องเรียนของหน่วยงาน

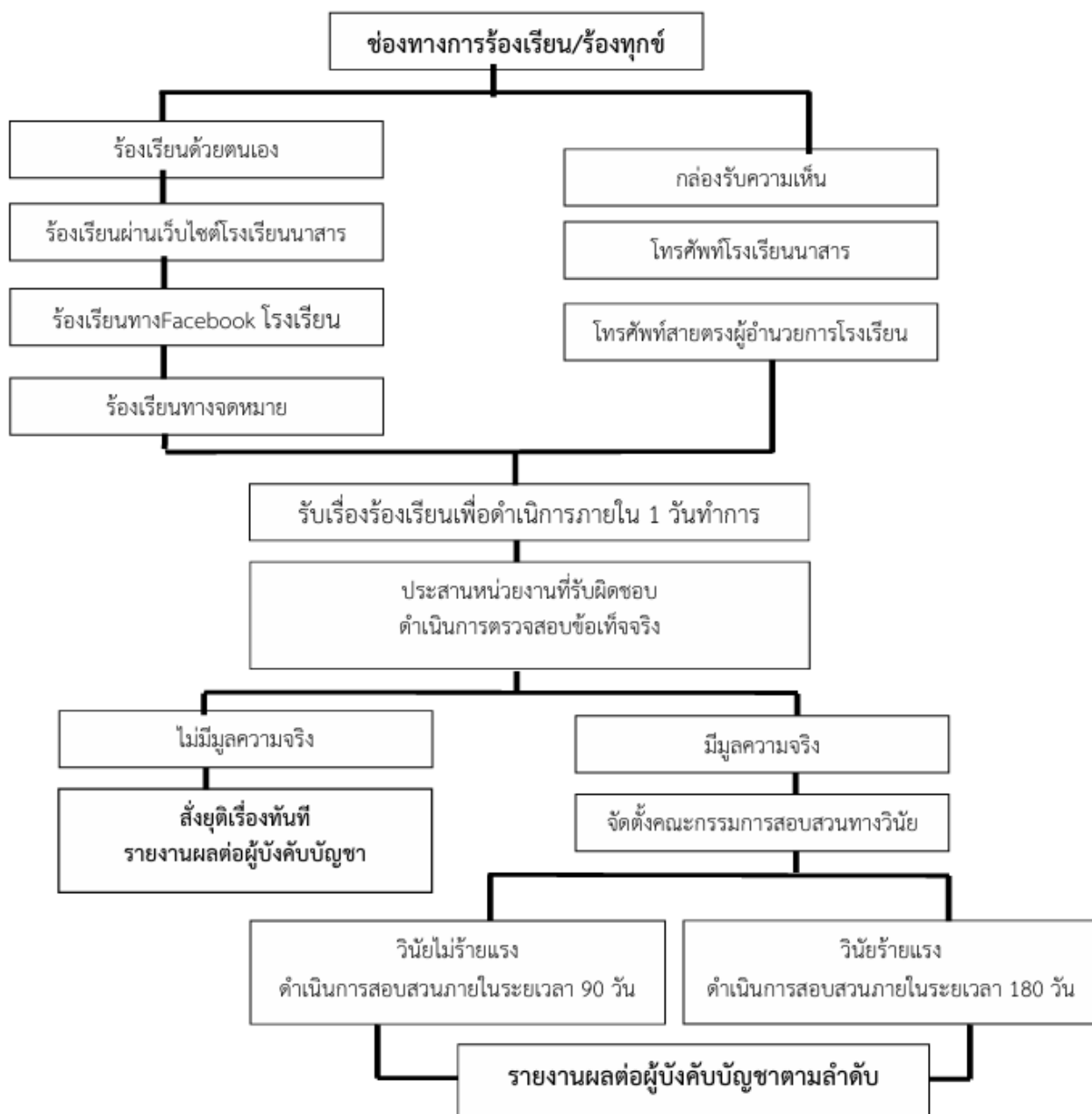
๗.๑ ให้รวบรวมและรายงานสรุปการจัดการขอร้องเรียน ร้องทุกขีให้ผู้บริหารทราบทุกเดือน

๗.๒ ให้รวบรวมรายงานสรุปขอร้องเรียนหลังจากสิ้นปีงบประมาณ เพื่อนำมาวิเคราะห์การจัดการขอร้องเรียน ร้องทุกขีในภาพรวมของหน่วยงาน เพื่อใช้เป็นแนวทางในการแก้ไขปรับปรุงพัฒนาองค์กรต่อไป

๘. มาตรฐานงาน

การดำเนินการแก้ไขขอร้องเรียน ร้องทุกขีให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด กรณีได้รับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกขีให้ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์โรงเรียนนาศาร ดำเนินการตรวจสอบและพิจารณาส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการแก้ไขปัญหาขอร้องเรียน ร้องทุกขีให้แล้วเสร็จภายใน ๑๕ วันทำการ

แผนผังขั้นตอนแนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตของบุคลากรในสถานศึกษา โรงเรียนนนาสาร



ภาคผนวก

แบบฟอร์มหนังสือร้องทุกข์ - ร้องเรียน

เขียนที่

วันที่ เดือน พ.ศ.....

เรียนผู้อำนวยการโรงเรียนนารายณ์

ข้าพเจ้า (นาย/นาง/นางสาว)อายุ.....ปี

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

ขอร้องทุกข์ - ร้องเรียน แก่ท่าน เนื่องจาก

.....

.....

.....

เพื่อให้ดำเนินการช่วยเหลือและแก้ไขปัญหาดังนี้

.....

.....

.....

ขอแสดงความนับถือ

(ลงชื่อ) ผู้ร้องทุกข์ - ร้องเรียน

(.....)

หมายเลขโทรศัพท์