



แนวปฏิบัติการจัดการ เรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

ปีงบประมาณ ๒๕๖๘



โรงเรียนนิคมน้ำอุ่นเจริญวิทยา
สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาสกลนคร

คำนำ

คู่มือการปฏิบัติงานรับเรื่องราวร้องทุกข์ของโรงเรียนนิคมน้ำอุ่นเจริญวิทยานี้จัดทำขึ้นเพื่อเป็นแนวทางการดำเนินการจัดการขอร้องเรียนของศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์โรงเรียนนิคมน้ำอุ่นเจริญวิทยาและเพื่อให้การจัดการขอร้องเรียนจนได้ข้อยุติมีความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการ จึงจำเป็นต้องมีขั้นตอน/กระบวนการและแนวทางในการปฏิบัติงานที่ชัดเจนและเป็นมาตรฐานเดียวกัน

ทั้งนี้โรงเรียนนิคมน้ำอุ่นเจริญวิทยาขอขอบคุณผู้มีส่วนร่วมและมีส่วนเกี่ยวข้องทุกฝ่ายในการจัดทำแนวทางการดำเนินการจัดการขอร้องเรียนของศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์โรงเรียนนิคมน้ำอุ่นเจริญวิทยาจนสำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี

โรงเรียนนิคมน้ำอุ่นเจริญวิทยา

สารบัญ

การปฏิบัติงานรับเรื่องราวร้องทุกข์ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์โรงเรียนนิคมน้ำอุ่น.....	1
๑. หลักการและเหตุผล	1
๒. การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์โรงเรียนนิคมน้ำอุ่นเจริญวิทยา.....	1
๓. สถานที่ตั้ง	2
๔. หน้าที่ความรับผิดชอบ	2
๕. วัตถุประสงค์.....	2
๖. คำจำกัดความ	2
๗. ระยะเวลาเปิดให้บริการ.....	3
๘. แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์.....	3
๙. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	4
๑๐. การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์จากช่องทางต่างๆ	4
๑๑. การบันทึกข้อร้องเรียน	5
๑๒. การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์และการแจ้งผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ทราบ	5
๑๓. การติดตามแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน	6
๑๔. การรายงานผลการดำเนินการให้ผู้บริหารทราบ	6
๑๕. มาตรฐานงาน.....	6
๑๖. แบบฟอร์ม	6
๑๗. จัดทำโดย	6

การปฏิบัติงานรับเรื่องราวร้องทุกข์ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์โรงเรียนนิคมน้ำออน

๑. หลักการและเหตุผล

การทุจริตเป็นการใช้อำนาจหรือการใช้ทรัพย์สินที่มีอยู่ในทางมิชอบ เพื่อประโยชน์ต่อตนเองหรือพวกพ้อง ซึ่งก่อให้เกิดความเสียหายต่อประโยชน์ส่วนรวม การทุจริตในปัจจุบันเกิดขึ้นหลายรูปแบบ อาทิการมีผลประโยชน์ทับซ้อน การรับสินบนไม่ว่าจะเป็นของขวัญหรือผลประโยชน์อื่นใด การปกปิดข้อเท็จจริง การขัดขวางกระบวนการยุติธรรม เป็นต้น การกระทำดังกล่าวถือว่าเป็นการทุจริตต่อหน้าที่ที่ตามพระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญ ว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต พ.ศ. ๒๕๖๑ ซึ่งหากเกิดการทุจริตขึ้นในหน่วยงานจะทำให้การบริหารงานขาดประสิทธิภาพ เกิดความไม่เป็นธรรมและส่งผลกระทบต่อผลประโยชน์ของรัฐและผลประโยชน์สาธารณะ รวมทั้งทำให้ผู้เรียน ผู้ปกครอง ชุมชนขาดความไว้วางใจ ขาดความเชื่อมั่นและศรัทธาในการใช้อำนาจหน้าที่ของเจ้าพนักงานของรัฐ ท้ายที่สุดทำให้เกิดการร้องเรียนการทุจริตในหน่วยงานขึ้น

โรงเรียนนิคมน้ำออนเจริญวิทยาจึงได้ตระหนักถึงความโปร่งใส รวดเร็ว ตรวจสอบได้และเป็นไปตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 ซึ่งได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการมุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการที่มีประสิทธิภาพ และเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวก และได้รับการตอบสนองความต้องการและมีการประเมินผลการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ

ดังนั้นโรงเรียนนิคมน้ำออนเจริญวิทยาจึงได้จัดทำคู่มือการปฏิบัติงานรับเรื่องราวร้องทุกข์เพื่อให้การจัดการข้อร้องเรียนจนได้ข้อยุติมีความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ ตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการ จึงจำเป็นต้องมีขั้นตอน กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานที่ชัดเจนและเป็นมาตรฐานเดียวกัน

๒. การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์โรงเรียนนิคมน้ำออนเจริญวิทยา

เพื่อให้การบริหารระบบราชการเป็นไปด้วยความถูกต้อง บริสุทธิ์ ยุติธรรม ควบคู่กับการพัฒนาบำบัดทุกข์ บำรุงสุข ตลอดจนดำเนินการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ ด้วยความรวดเร็ว ประสพผลสำเร็จอย่างเป็นรูปธรรม อีกทั้งยังเพื่อเป็นศูนย์รับแจ้งเบาะแสการทุจริตหรือไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่โรงเรียนนิคมน้ำออนเจริญวิทยา จึงได้จัดตั้งศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ขึ้น ซึ่งในกรณีการร้องเรียนที่เกี่ยวกับบุคคลจะมีการเก็บรักษาเรื่องราวไว้เป็นความลับและปกปิดชื่อผู้ร้องเรียน เพื่อให้ผู้ร้องเรียนได้รับผลกระทบและได้รับความเดือดร้อนจากการร้องเรียน

๓. สถานที่ตั้ง

ตั้งอยู่ ณ ห้องกลุ่มบริหารงานบุคคล โรงเรียนนิคมน้ำอุ่นเจริญวิทยา ๗๗ หมู่ ๕ ตำบลหนองปลิง อำเภอนิคมน้ำอุ่น จังหวัดสงขลา ๘๗๒๗๐

๔. หน้าที่ความรับผิดชอบ

เป็นศูนย์กลางในการรับเรื่องราวร้องทุกข์และให้บริการข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษา รับเรื่องปัญหา ความต้องการ และข้อเสนอแนะของผู้ปกครองนักเรียนและประชาชน

๕. วัตถุประสงค์

๑. เพื่อให้การดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ของศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ในโรงเรียนนิคมน้ำอุ่นเจริญวิทยามีขั้นตอน/กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน
๒. เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดซื้อ ข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอและมีประสิทธิภาพ

๖. คำจำกัดความ

“ผู้รับบริการ” หมายถึง ผู้ที่มารับบริการจากส่วนราชการและประชาชนทั่วไป

“ผู้มีส่วนได้เสีย” หมายถึง ผู้ที่ได้รับผลกระทบทั้งทางบวกและทางลบ ทั้งทางตรงและทางอ้อม จากการดำเนินการของส่วนราชการ เช่น ผู้ปกครองนักเรียนโรงเรียนนิคมน้ำอุ่นเจริญวิทยาและประชาชน

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

“ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์” หมายถึง ประชาชนทั่วไป/ผู้มีส่วนได้เสียที่ติดต่อราชการผ่านช่องทางต่างๆ โดยมีวัตถุประสงค์ครอบคลุมการร้องเรียน/ร้องทุกข์/การให้ข้อเสนอแนะ/การให้ข้อคิดเห็น/การชมเชย/การร้องขอข้อมูล

“ช่องทางการรับข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์” หมายถึง ช่องทางต่างๆที่ใช้ในการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เช่น ติดต่อด้วยตนเอง/การติดต่อทางโทรศัพท์/การส่งจดหมาย/เว็บไซต์/Facebook/กล่องรับความคิดเห็น

ประเภทข้อร้องเรียน

๑. ข้อร้องเรียนการให้บริการ หมายถึง ข้อไม่พึงพอใจในด้านการให้บริการวิชาการ ต้องการให้ผู้ให้บริการปรับปรุงแก้ไขการปฏิบัติงาน ได้แก่ ความไม่สะดวกในการรับบริการ ความล่าช้า ข้อผิดพลาดในการให้บริการ การเลือกปฏิบัติกับผู้รับบริการ การใช้คำพูด การดูแลต้อนรับ การควบคุมอารมณ์ของผู้ปฏิบัติงาน เป็นต้น

๒. ข้อร้องเรียนประเภทอื่นๆ หมายถึง ข้อที่ไม่พึงพอใจในด้านการบริการวิชาการ ต้องการให้ผู้ให้บริการแก้ไขในด้านหลักสูตร การบริหารจัดการไม่โปร่งใส ระบบการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ เป็นต้น

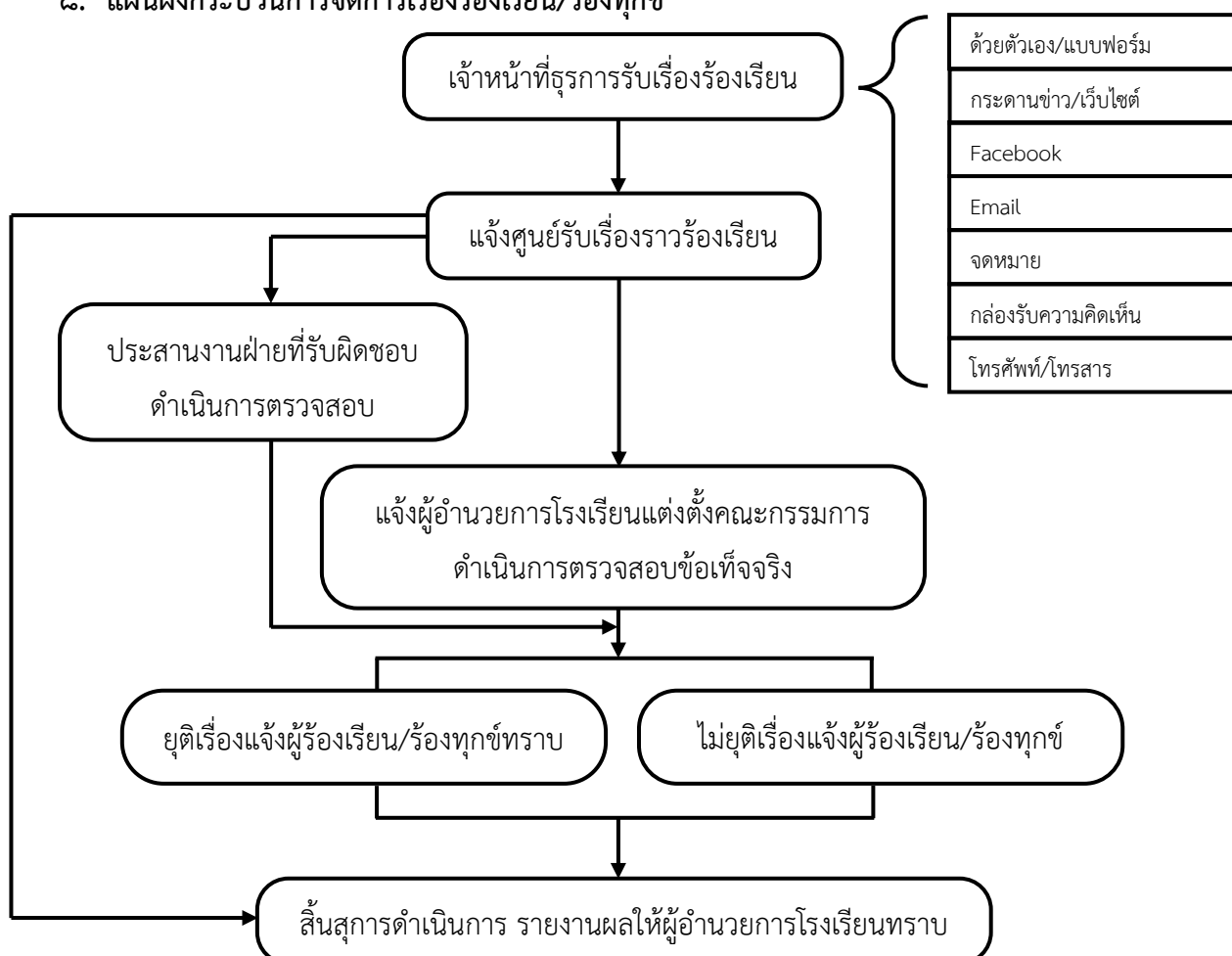
ความรุนแรงข้อร้องเรียน

๑. ระดับรุนแรงมาก เป็นข้อร้องเรียนผู้รับบริการไม่พึงพอใจอย่างมาก และเป็นเรื่องที่มีผลกระทบต่อภาพลักษณ์ ทำให้ภาพลักษณ์เสื่อมเสียชื่อเสียงองค์กร มีผลกระทบอย่างรุนแรงส่งผลให้ผู้รับบริการตัดสินใจไม่เลือกใช้บริการ
๒. ระดับรุนแรงปานกลาง เป็นข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการบริการ ที่สร้างความไม่พึงพอใจสำหรับผู้รับบริการ หากปล่อยทิ้งไว้จะทำให้ผู้รับบริการเลือกใช้บริการจากที่อื่น
๓. ระดับรุนแรงเล็กน้อย เป็นข้อร้องเรียนอาจจะเกิดจากการได้รับข้อมูลไม่ครบถ้วนสมบูรณ์ การมีอคติต่อเจ้าหน้าที่ซึ่งเป็นปัจจัยส่วนบุคคลของผู้รับบริการ

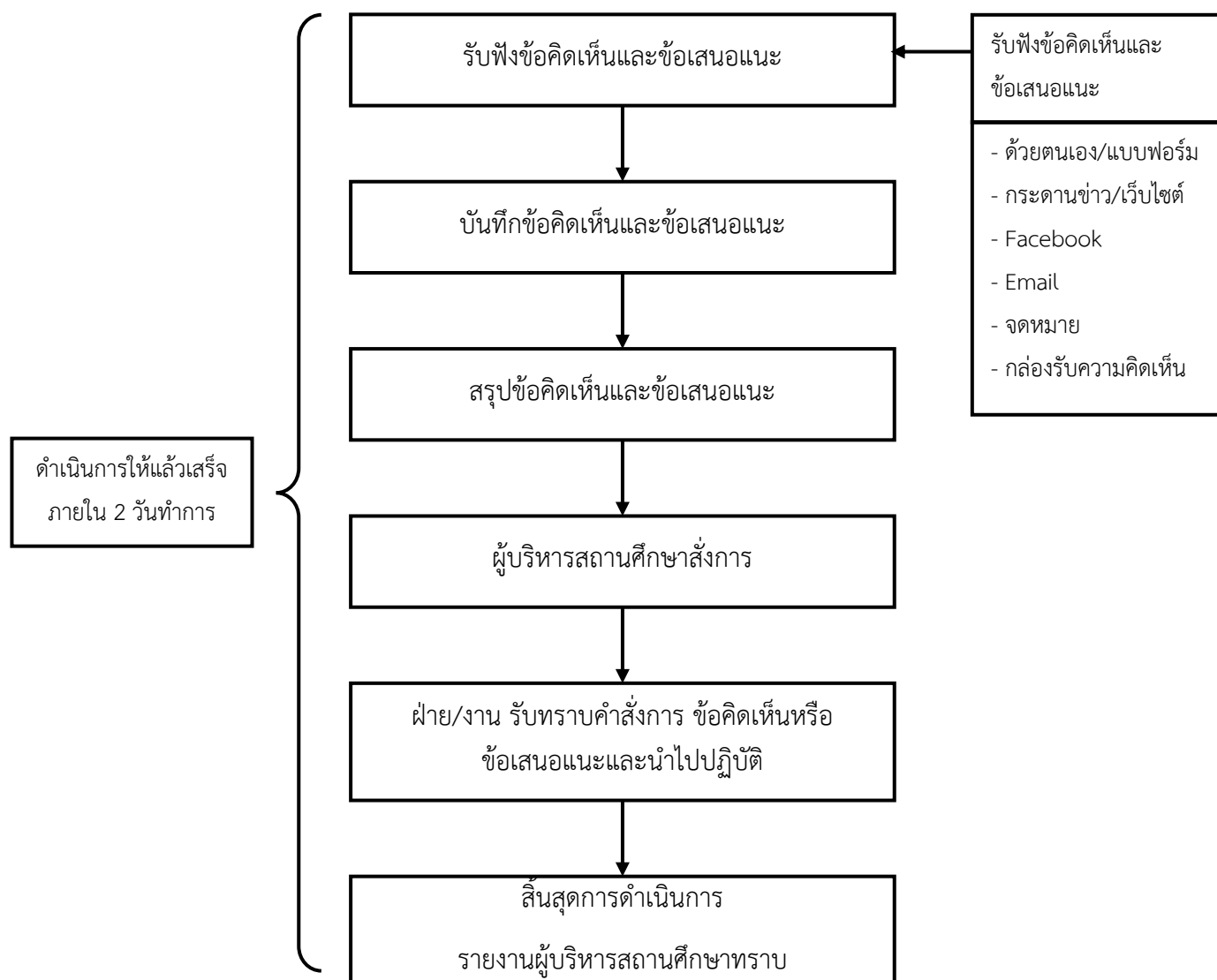
๗. ระยะเวลาเปิดให้บริการ

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

๘. แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์



ขั้นตอนการรับฟังข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ



๙. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

การแต่งตั้งผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ของหน่วยงาน

๑) จัดตั้งศูนย์/จุดรับข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ของประชาชน

๒) จัดทำประกาศแต่งตั้งเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์

๓) แจ้งผู้รับผิดชอบตามประกาศโรงเรียนนิคมน้ำอุ่นเจริญวิทยา เพื่อความสะดวกในการประสานงาน

๑๐. การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์จากช่องทางต่างๆ

ดำเนินการและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่เข้ามายังหน่วยงานจากช่องทางต่างๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

ช่องทาง	เวลาในการ ตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาในการดำเนินการรับ ข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์	หมายเหตุ
ร้องเรียนด้วยตนเอง ณ ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์	วัน - เวลาราชการ	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์ : https://now.ac.th/	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนผ่าน Facebook : นิคมน้ำอุ่นเจริญวิทยา	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนทางจดหมาย : โรงเรียนนิคมน้ำอุ่นเจริญ วิทยา ๗๗ หมู่ ๕ ต.หนองปลิง อ.นิคมน้ำอุ่น จ.สกลนคร ๔๗๒๓๐	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	
กล่องรับความคิดเห็น : https://now.ac.th/	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	
โทรศัพท์สายตรง ผู้อำนวยการโรงเรียน ๐๙๕-๒๑๘๒๔๖๕	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	
โทรสารสายตรงโรงเรียน ๐๔๒-๗๘๙๒๔๗	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	

๑๑.การบันทึกข้อร้องเรียน

- ๑) กรอกรูปแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์โดยมีรายละเอียด ชื่อ-สกุล ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ติดต่อ เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์และสถานที่เกิดเหตุ
- ๒) ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียน เจ้าหน้าที่ต้องบันทึกข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ลงสมุดบันทึกข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์

๑๒.การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ปัญหาข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์และการแจ้งผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ทราบ

- ๑) กรณีเป็นการขอข้อมูลข่าวสาร ประสานงานฝ่าย/งานผู้ครอบครองเอกสาร เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องเพื่อให้ข้อมูลแก่ผู้ร้องขอทันที

- ๒) ขอร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่เป็นการร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของหน่วยงาน เช่น การขอหลักฐานทางวิชาการ การเก็บเงินระดมทรัพยากรนักเรียน เป็นต้น จัดทำบันทึกข้อความเสนอไปยังผู้บริหารเพื่อส่งการฝ่าย/งานที่เกี่ยวข้อง โดยเบื้องต้นอาจโทรศัพท์แจ้งไปยังฝ่าย/งานที่เกี่ยวข้อง
- ๓) ขอร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่ไม่อยู่ในความรับผิดชอบของโรงเรียนนิคมน้ำอุ่นเจริญวิทยา ให้ดำเนินการประสานหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้เกิดความรวดเร็วและถูกต้องในการแก้ไขปัญหาต่อไป
- ๔) ขอร้องเรียนที่ส่งผลกระทบต่อหน่วยงาน เช่น กรณีผู้ร้องเรียนทำหนังสือร้องเรียนความไม่โปร่งใสในการจัดซื้อจัดจ้าง ให้เจ้าหน้าที่จัดทำบันทึกข้อความเพื่อเสนอผู้บริหารพิจารณาส่งการไปยังฝ่าย/งานที่รับผิดชอบ เพื่อดำเนินการตรวจสอบและแจ้งผู้ร้องเรียนทราบต่อไป

๑๓.การติดตามแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน

ให้ฝ่าย/งานที่เกี่ยวข้องรายงานผลการดำเนินการให้ทราบภายใน ๕ วันทำการ เพื่อเจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ จะได้แจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบต่อไป

๑๔.การรายงานผลการดำเนินการให้ผู้บริหารทราบ

๑. ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์โรงเรียนนิคมน้ำอุ่นเจริญวิทยารวบรวมและรายงานสรุปการจัดการ ข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ให้ผู้บริหารโรงเรียนทราบทุกเดือน
๒. ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์โรงเรียนนิคมน้ำอุ่นเจริญวิทยา รวบรวมรายงานสรุปข้อร้องเรียนหลังจากสิ้นปีงบประมาณ เพื่อนำมาวิเคราะห์การจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ในภาพรวมของหน่วยงาน เพื่อใช้เป็นแนวทางในการแก้ไข ปรับปรุง พัฒนาองค์กรต่อไป

๑๕.มาตรฐานงาน

การดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด กรณีได้รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ให้ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์โรงเรียนนิคมน้ำอุ่นเจริญวิทยา ดำเนินการตรวจสอบและพิจารณาส่งเรื่องให้ฝ่าย/งานที่เกี่ยวข้อง ดำเนินการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ให้แล้วเสร็จภายใน ๑๕ วันทำการ

๑๖.แบบฟอร์ม

แบบฟอร์มใบรับแจ้งเหตุเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์

๑๗.จัดทำโดย

ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์โรงเรียนนิคมน้ำอุ่นเจริญวิทยา อำเภอนิคมน้ำอุ่น จังหวัดสกลนคร

ภาคผนวก

แบบฟอร์มหนังสือร้องเรียน – ร้องทุกข์

เขียนที่.....

.....

วันที่.....เดือน..... พ.ศ.

เรียน ผู้อำนวยการโรงเรียนนิคมน้ำอุ่นเจริญวิทยา

ข้าพเจ้า (นาย/นาง/นางสาว)..... อายุ.....ปี
 ที่อยู่บ้านเลขที่..... หมู่..... ตำบล..... อำเภอ..... จังหวัด.....

ขอร้องเรียน – ร้องทุกข์แก่ท่าน เนื่องจาก

.....

ทั้งนี้เพื่อให้ดำเนินการช่วยเหลือและแก้ไขปัญหา ดังนี้

.....

ขอแสดงความนับถือ

ลงชื่อ.....ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์

(.....)

หมายเลขโทรศัพท์.....



แนวปฏิบัติการจัดการ

เรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

ปีงบประมาณ ๒๕๖๘