



คู่มือแนวปฏิบัติการจัดการ



เรื่อง ร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

อาคารโดม ๕๐ปี พ.จ.ว.



โรงเรียนพรเจริญวิทยา

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาบึงกาฬ
สำนักงานคณะกรรมการการศึกษานັนพื้นฐำน
กระทรวงศีกษาธิการ

คำนำ

คู่มือการปฏิบัติงานรับเรื่องราวร้องทุกข์ของโรงเรียนพรเจริญวิทยา ฉบับนี้จัดทำขึ้นเพื่อเป็นแนวทางการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนของศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์โรงเรียนพรเจริญวิทยา ทั้งนี้ การจัดการข้อร้องเรียนจนได้ข้อยุติให้มีความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ เพื่อตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการจำเป็นจะต้องมีขั้นตอน กระบวนการและแนวทางในการปฏิบัติงานที่ชัดเจนและเป็นมาตรฐาน

คณะผู้จัดทำหวังเป็นอย่างยิ่งว่า คู่มือการปฏิบัติงานรับเรื่องราวร้องทุกข์เล่มนี้จะช่วยให้เข้าใจกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ได้เป็นอย่างดี หากมีสิ่งใดที่เป็นข้อบกพร่อง คณะผู้จัดทำขอน้อมรับคำแนะนำเพื่อนำมาปรับปรุงในโอกาสต่อไป

โรงเรียนพรเจริญวิทยา

สารบัญ

หน้า

หลักการและเหตุผล	๑
การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียนโรงเรียนพรเจริญวิทยา.....	๑
สถานที่ตั้ง.....	๑
หน้าที่ความรับผิดชอบ.....	๑
วัตถุประสงค์.....	๑
คำจำกัดความ.....	๒
ประเภทข้อร้องเรียน.....	๒
ความรุนแรงข้อร้องเรียน	๒
ระยะเวลาเปิดให้บริการ	๒
แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน	๓
ขั้นตอนการรับข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ.....	๔
ขั้นตอนการปฏิบัติงาน.....	๔
ระยะเวลาการรับและตรวจสอบข้อร้องเรียน ร้องทุกข์จากช่องทางต่างๆ	๕
การบันทึกข้อร้องเรียน.....	๖
การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ไขข้อร้องเรียนและการแจ้งกลับผู้ร้องเรียน.....	๖
การติดตามแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน.....	๖
การรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน.....	๖
มาตรฐานงาน.....	๖
ผู้รับผิดชอบ.....	๗
คณะผู้จัดทำ.....	๗
ภาคผนวก.....	๘
แบบฟอร์มหนังสือร้องเรียน.....	๙

คู่มือแนวปฏิบัติการจัดการ
เรื่อง ร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ
โรงเรียนพรเจริญวิทยา

๑. หลักการและเหตุผล

พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ได้กำหนด แนวทางปฏิบัติราชการ มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความ ต้องการของประชาชนให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการที่มีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ และมีการประเมินผล การให้บริการอย่างสม่ำเสมอ

๒. การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบโรงเรียนพรเจริญวิทยา

เพื่อให้การบริหารระบบราชการเป็นไปด้วยความถูกต้องบริสุทธิ์ยุติธรรม ควบคู่กับการพัฒนาบำบัดทุกข์ บำรุงสุข ตลอดจนดำเนินการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพด้วยความรวดเร็วประสบผลสำเร็จอย่างเป็นรูปธรรม อีกทั้งเพื่อเป็นศูนย์รับแจ้งเบาะแสการทุจริตหรือไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่โรงเรียนพรเจริญวิทยา จึงได้จัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียนทุกชั้น ซึ่งในกรณีการร้องเรียนที่เกี่ยวกับบุคคลจะมีการเก็บรักษาเรื่องราวไว้เป็นความลับและปกปิดชื่อผู้ร้องเรียน เพื่อมิให้ผู้ร้องเรียนได้รับผลกระทบและได้รับความเดือดร้อนจากการร้องเรียน

๓. สถานที่ตั้ง

โรงเรียนพรเจริญวิทยา เลขที่ ๑ หมู่ที่ ๖ ตำบล พรเจริญ อำเภอ พรเจริญ
จังหวัด บึงกาฬ รหัสไปรษณีย์ ๓๘๑๘๐

๔. หน้าที่ความรับผิดชอบ

เป็นศูนย์กลางในการรับเรื่อง ร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ และให้บริการข้อมูลข่าวสารให้คำปรึกษารับเรื่องปัญหาความต้องการและข้อเสนอแนะของผู้ปกครองนักเรียนและประชาชน

๕. วัตถุประสงค์

๑. เพื่อให้การดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ ของศูนย์รับเรื่องร้องเรียนทุกชั้นโรงเรียนพรเจริญวิทยา มีขั้นตอน กระบวนการและแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน
๒. เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอและมีประสิทธิภาพ

๖. คำจำกัดความ

“ผู้รับบริการ” หมายถึง ผู้ที่มารับบริการจากส่วนราชการและประชาชนทั่วไป

“ผู้มีส่วนได้เสีย” หมายถึง ผู้ที่ได้รับผลกระทบทั้งทางบวกและทางลบ ทั้งทางตรงและทางอ้อม จากการดำเนินการของส่วนราชการ เช่น ผู้ปกครองนักเรียนและประชาชน ในโรงเรียนพรเจริญวิทยา “การจัดการข้อร้องเรียน” มีความหมายครอบคลุมถึงการจัดการในเรื่องข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็น คำชมเชย การสอบถามหรือการร้องขอข้อมูล

“ผู้ร้องเรียน ร้องทุกข์” หมายถึง ประชาชนทั่วไป ผู้มีส่วนได้เสียที่มาติดต่อราชการ ผ่านช่องทางต่างๆ โดยมีวัตถุประสงค์ครอบคลุมการร้องเรียน ร้องทุกข์ การให้ข้อเสนอแนะ การให้ข้อคิดเห็น การชมเชย การร้องขอข้อมูล

“ช่องทางการรับข้อร้องเรียน ร้องทุกข์” หมายถึงช่องทางต่าง ๆ ที่ใช้ในการรับข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ เช่น ติดต่อด้วยตนเอง ติดต่อทางโทรศัพท์ เว็บไซต์ Facebook

ประเภทข้อร้องเรียน

๑. ข้อร้องเรียนการให้บริการ หมายถึงข้อไม่พึงพอใจด้านการให้บริการ วิชาการ ต้องการให้ผู้ให้บริการ ปรับปรุงแก้ไขการปฏิบัติงาน ได้แก่ความไม่สะดวกในการรับบริการ ความล่าช้า ข้อผิดพลาดในการให้บริการ การเลือกปฏิบัติกับผู้รับบริการ การใช้คำพูด การดูแลต้อนรับการควบคุมอารมณ์ของผู้ปฏิบัติงาน เป็นต้น

๒. ข้อร้องเรียนประเภทอื่น ๆ หมายถึง ข้อที่ไม่พึงพอใจในด้านการบริการ วิชาการ ต้องการให้ ผู้ให้บริการแก้ไขในด้านหลักสูตรการบริหารจัดการไม่โปร่งใส ระบบการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ เป็นต้น

ความรุนแรงข้อร้องเรียน

๑. ระดับรุนแรงมาก เป็นข้อร้องเรียนที่ผู้รับบริการไม่พึงพอใจเป็นอย่างมาก และเป็นเรื่องที่มีผลกระทบต่อภาพลักษณ์เสื่อมเสียชื่อเสียงองค์กร มีผลกระทบอย่างรุนแรงส่งผลให้ผู้รับบริการตัดสินใจไม่เลือกใช้บริการ

๒. ระดับรุนแรงปานกลาง เป็นข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการบริการ ที่สร้างความไม่พึงพอใจสำหรับผู้รับบริการ หากปล่อยทิ้งไว้จะทำให้ผู้รับบริการเลือกใช้บริการจากที่อื่น

๓. ระดับรุนแรงเล็กน้อย เป็นข้อร้องเรียนที่อาจจะเกิดจากการได้รับข้อมูลไม่ครบถ้วน สมบูรณ์การมีอคติ ต่อเจ้าหน้าที่ซึ่งเป็นปัจจัยส่วนบุคคลของผู้รับบริการ

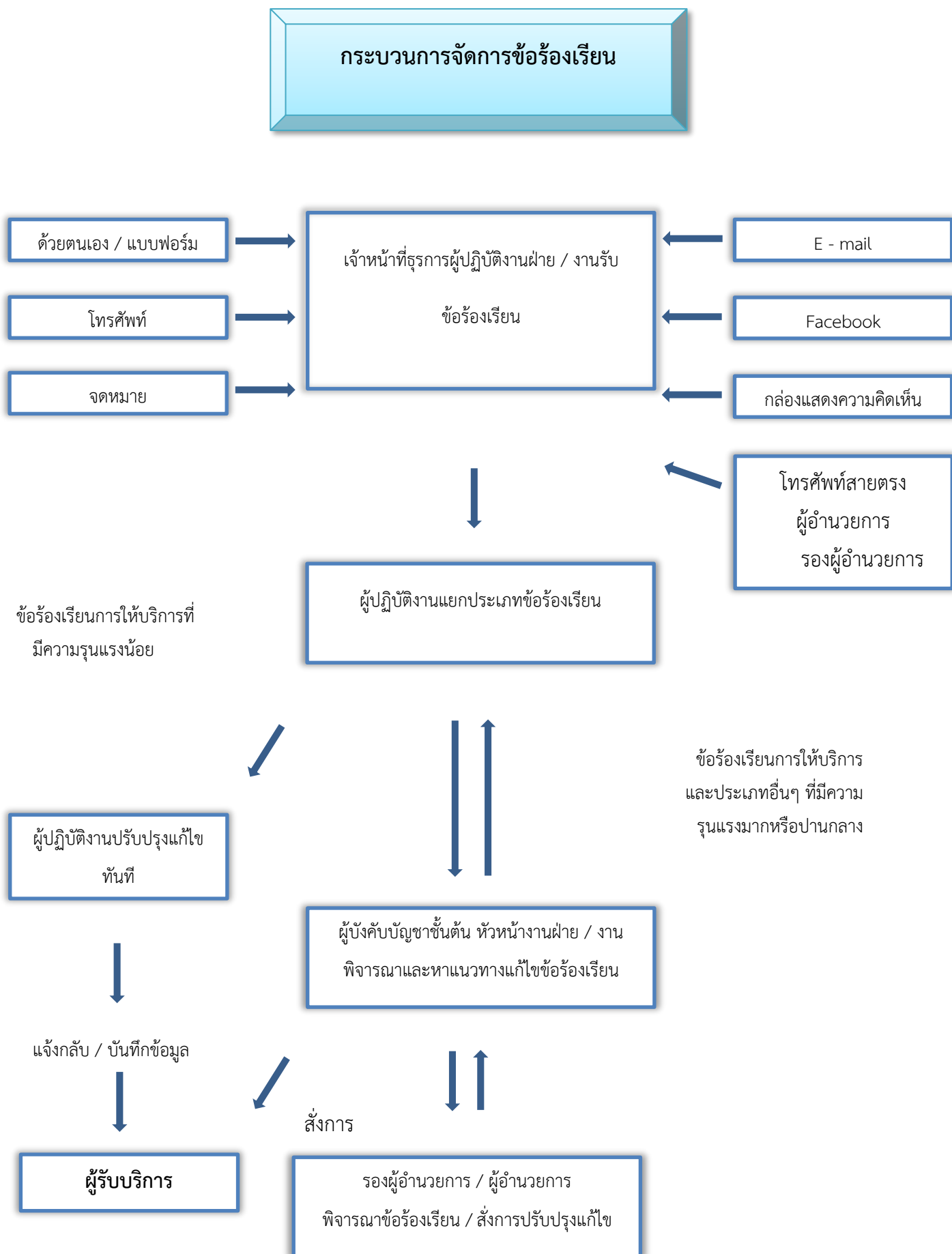
๗. ระยะเวลาเปิดให้บริการ

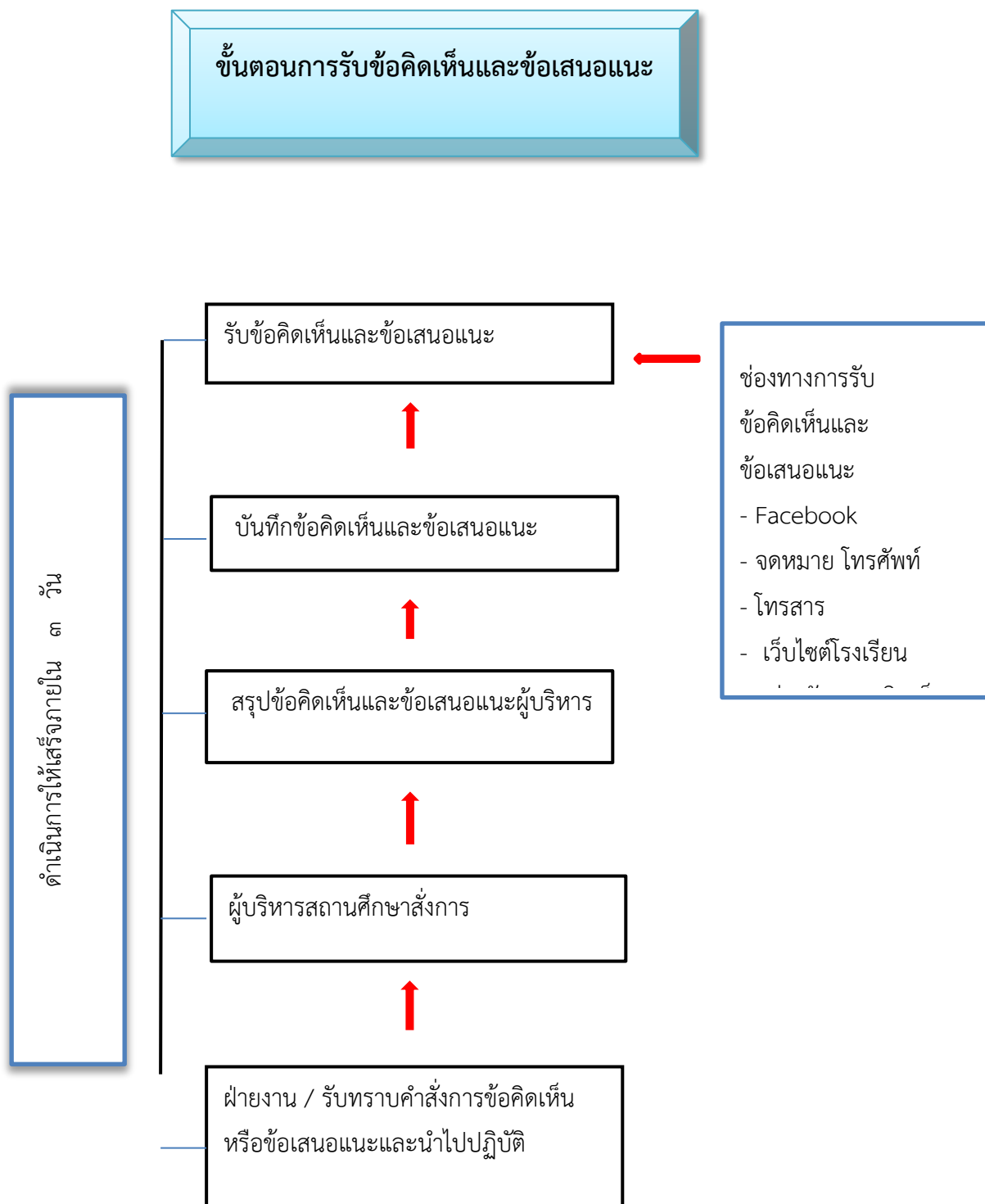
เปิดให้บริการวันจันทร์ถึงวันศุกร์(ยกเว้นวันหยุดที่ทางราชการกำหนด) ตั้งแต่เวลา

๐๘.๓๐ – ๑๖.๓๐ น.

๘. แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

เอกสารแนบที่ 1





๙. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

การแต่งตั้งผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ของหน่วยงาน

๙.๑ จัดตั้งศูนย์ จุดรับข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ของประชาชน

๙.๒ จัดทำคำสั่งแต่งตั้งเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์

๙.๓ แจ้งผู้รับผิดชอบตามคำสั่ง โรงเรียนพรเจริญวิทยา เพื่อความสะดวกในการประสานงาน

๑๐. ระยะเวลาการรับและตรวจสอบข้อร้องเรียน จากช่องทางต่างๆ

ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียน ที่เข้ามายังหน่วยงานจาก
ช่องทางต่าง ๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการ ตรวจสอบ ช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการ รับข้อร้องเรียน เพื่อประสานหาทาง แก้ไขปัญหา	หมายเหตุ
ร้องเรียนด้วยตนเอง ณ ศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน	วันเวลาราชการ	ภายใน ๓ วันทำการ	
ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์ https://www.pcw.ac.th/	ทุกวัน	ภายใน ๓ วันทำการ	
ร้องเรียนทาง Facebook โรงเรียนพรเจริญวิทยา อำเภอพรเจริญ จังหวัดบึงกาฬ	ทุกวัน	ภายใน ๓ วันทำการ	
ร้องเรียนทางจดหมาย จำหน่ายซองถึง โรงเรียนพรเจริญวิทยา บ้านเลขที่ ๑ หมู่ ๖ ตำบล พรเจริญ อำเภอ พรเจริญ จังหวัด บึงกาฬ รหัสไปรษณีย์ ๓๘๑๘๐ โทรศัพท์ ๐๔๒ - ๔๘๗๐๙๗ โทรสาร ๐๔๒ - ๔๘๗๐๙๗	ทุกวัน	ภายใน ๓ วันทำการ	
กล่องรับความคิดเห็น	ทุกวัน	ภายใน ๓ วันทำการ	
โทรศัพท์สายตรงผู้อำนวยการโรงเรียน โทรศัพท์ - ๐๘๙ - ๘๖๒๐๓๗๔ (ผู้อำนวยการโรงเรียน) - ๐๘๖ - ๒๓๙๔๖๐๑ (รองฝ่ายวิชาการ) - ๐๖๕ - ๕๕๑๕๒๙๕ (รองฝ่ายวิชาการนักเรียน) - ๐๘๐ - ๐๗๔๐๙๗๒ (รองฝ่ายบริหารทั่วไป) - ๐๘๖ - ๒๒๐๖๑๓๘ (รองฝ่ายงบประมาณ)	ทุกวัน	ภายใน ๓ วันทำการ	

๑๑. การบันทึกข้อร้องเรียน

๑๑.๑ กรอกแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียน ร้องทุกข์โดยมีรายละเอียด ชื่อ – สกุล ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ ติดต่อเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์และสถานที่เกิดเหตุ

๑๑.๒ ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียนเจ้าหน้าที่ต้องบันทึกข้อร้องเรียน/ ร้องทุกข์ลงสมุดบันทึกข้อร้องเรียน ร้องทุกข์

๑๒. การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ไขข้อร้องเรียนและการแจ้งกลับผู้ร้องเรียน

๑๒.๑ กรณีเป็นการขอข้อมูลข่าวสาร ประสานหน่วยงานผู้ครอบครองเอกสารเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ข้อมูลแก่ผู้ร้องขอได้ทันที

๑๒.๒ ข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ ที่เป็นการร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของหน่วยงาน เช่น การขอหลักฐานทางการศึกษาการเก็บเงินระดมทรัพยากรนักเรียน เป็นต้น จัดทำบันทึกข้อความเสนอไปยังผู้บริหาร เพื่อสั่งการหน่วยงานที่เกี่ยวข้องโดยเบื้องต้นอาจโทรศัพท์แจ้งไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๑๒.๓ ข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ที่ไม่อยู่ในความรับผิดชอบของโรงเรียน พรเจริญวิทยาให้ดำเนินการประสานหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้องเพื่อให้เกิดความรวดเร็วและถูกต้อง ในการแก้ไขปัญหาต่อไป

๑๒.๔ ข้อร้องเรียนที่ส่งผลกระทบต่อหน่วยงาน เช่นกรณีผู้ร้องเรียนทำหนังสือร้องเรียนความไม่โปร่งใสในการจัดซื้อจัดจ้าง ให้เจ้าหน้าที่จัดทำบันทึกข้อความเพื่อเสนอผู้บริหารพิจารณาสั่งการไปยังหน่วยงานที่รับผิดชอบเพื่อดำเนินการตรวจสอบและแจ้งผู้ร้องเรียนทราบต่อไป

๑๓. การติดตามแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน

ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องรายงานผลการดำเนินการให้ทราบภายใน ๗ วันทำการ เพื่อเจ้าหน้าที่ศูนย์ ฯ จะได้แจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบต่อไป

๑๔. การรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

๑๔.๑ ให้รวบรวมและรายงานสรุปการจัดการข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ให้ผู้บริหารทราบทุกเดือน

๑๔.๒ ให้รวบรวมรายงานสรุปข้อร้องเรียนหลังจากสิ้นปีงบประมาณ เพื่อนำมาวิเคราะห์การจัดการข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ในภาพรวมของหน่วยงาน เพื่อใช้เป็นแนวทางในการแก้ไขปรับปรุงพัฒนาองค์กรต่อไป

๑๕. มาตรฐานงาน

การดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียน ให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด กรณีได้รับเรื่องร้องเรียน ให้ศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียนโรงเรียน พรเจริญวิทยา ดำเนินการตรวจสอบและพิจารณาส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน ให้แล้วเสร็จภายใน ๑๕ วันทำการ

๑๖. แบบฟอร์ม

แบบฟอร์มใบรับแจ้งเหตุเรื่องราวร้องเรียน ในภาคผนวก

๑๗. ผู้รับผิดชอบจัดการเรื่องร้องเรียนทุจริตและประพฤติมิชอบ

๑๗.๑ นายไสว พลพุกธา	ผู้อำนวยการโรงเรียนพรเจริญวิทยา
๑๗.๒ นายธนาภฤต เปริน	รองผู้อำนวยการโรงเรียนฝ่ายงบประมาณ
๑๗.๓ นายพิชิต อุปสิทธิ์	รองผู้อำนวยการโรงเรียนฝ่ายบริหารทั่วไป
๑๗.๔ นายชัยฤทธิ์ ภู่อ่าว	รองผู้อำนวยการโรงเรียนฝ่ายวิชาการ
๑๗.๕ นางสาวปราณี อนุอัน	รองผู้อำนวยการโรงเรียนฝ่ายบริหารงานบุคคล

๑๘. คณะผู้จัดทำ

ฝ่ายบริหารงานบุคคลโรงเรียนพรเจริญวิทยา

ภาคผนวก



แบบฟอร์มหนังสือร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

เขียนที่.....

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.

เรียนผู้อำนวยการโรงเรียนพรเจริญวิทยา

ข้าพเจ้า (นาย/นาง/นางสาว).....อายุ.....ปี
อยู่บ้านเลขที่..... หมู่ที่..... ตำบล.....อำเภอ.....จังหวัด.....
รหัสไปรษณีย์.....หมายเลขโทรศัพท์.....E-mail.....

ขอเรียน แก่ท่าน เนื่องจาก.....
.....
.....
.....

เพื่อให้ดำเนินการช่วยเหลือและแก้ไขปัญหาดังนี้
.....
.....
.....

ขอแสดงความนับถือ

(ลงชื่อ).....ผู้ร้องเรียน

(.....)



โรงเรียนพรเจริญวิทยา
สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาบึงกาฬ
สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน
กระทรวงศึกษาธิการ