



**คู่มือการปฏิบัติงานรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์
ที่เกี่ยวข้องกับการทุจริตและประพฤติมิชอบของบุคลากร
ในสถานศึกษา**



**ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ โรงเรียนเข็ญรีใหญ่
สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษานครศรีธรรมราช
กระทรวงศึกษาธิการ**

Tel 075-362209 <http://www.cy.ac.th>

คู่มือการปฏิบัติงานรับเรื่องราวร้องเรียน

ศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบโรงเรียนเชียรใหญ่

.....

๑. หลักการและเหตุผล

พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการ มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการที่มีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนอง ความต้องการ และมีการประเมินผลการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ

๒. การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียนโรงเรียนเชียรใหญ่

เพื่อให้การบริหารระบบราชการเป็นไปด้วยความถูกต้อง บริสุทธิ์ยุติธรรม ควบคู่กับการพัฒนาบำบัดทุกข์ บำรุงสุข ตลอดจนดำเนินการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ ด้วยความรวดเร็วประสบผลสำเร็จอย่างเป็นรูปธรรม อีกทั้งเพื่อเป็นศูนย์รับแจ้งเบาะแสการทุจริต หรือไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการปฏิบัติงานของข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา โรงเรียนเชียรใหญ่ จึงได้จัดตั้งศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียนขึ้น ซึ่งในกรณีการร้องเรียนที่เกี่ยวกับบุคคล จะมีการเก็บรักษาเรื่องราวไว้เป็นความลับและปกปิด ชื่อผู้ร้องเรียน เพื่อให้ผู้ร้องเรียนได้รับผลกระทบและได้รับความเดือดร้อนจากการ ร้องเรียน

๓. สถานที่ตั้ง

ตั้งอยู่ ณ โรงเรียนเชียรใหญ่ ตำบลแม่เจ้าอยู่หัว อำเภอเชียรใหญ่ จังหวัดนครศรีธรรมราช รหัสไปรษณีย์ ๘๐๑๙๐

๔. หน้าที่ความรับผิดชอบ

เป็นศูนย์กลางในการรับเรื่องราวร้องเรียน และให้บริการข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษา รับเรื่องปัญหา ความต้องการและข้อเสนอแนะของนักเรียน ครูและผู้ปกครอง รวมถึงประชาชนทั่วไป

๕. วัตถุประสงค์

๕.๑. เพื่อให้การดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ของศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียนโรงเรียนเชียรใหญ่ มีขั้นตอน / กระบวนการและแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน

๔.๒. เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอและมีประสิทธิภาพ

๖. คำจำกัดความ

“ผู้รับบริการ” หมายถึง ผู้ที่มารับบริการจากโรงเรียนเชียรใหญ่ รวมถึงประชาชนทั่วไป

“ผู้มีส่วนได้เสีย” หมายถึง ผู้ที่ได้รับผลกระทบ ทั้งทางบวกและทางลบ ทั้งทางตรงและทางอ้อม จากการดำเนินการของโรงเรียนเชียรใหญ่

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

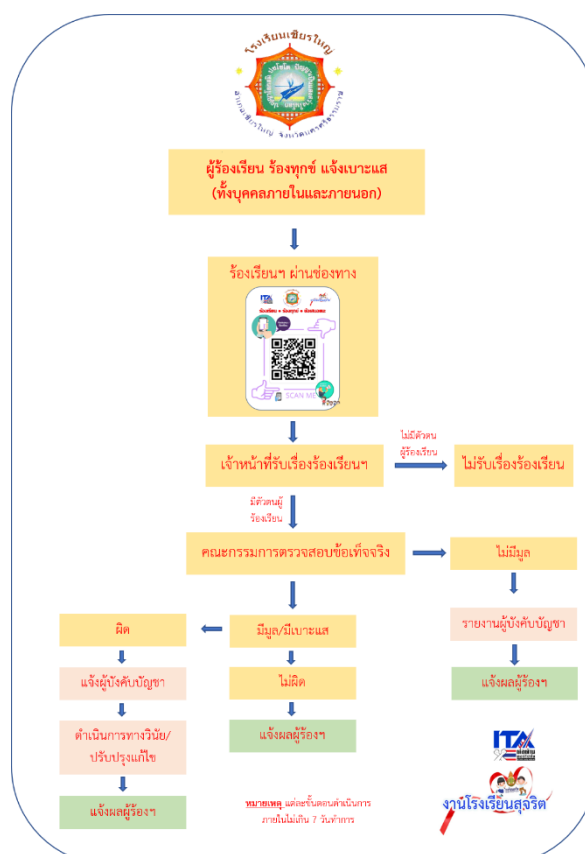
“ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์” หมายถึง ประชาชนทั่วไป/ผู้มีส่วนได้เสียที่มาติดต่อราชการกับทางโรงเรียนผ่านช่องทางต่าง ๆ โดยมีวัตถุประสงค์ครอบคลุมการร้องเรียน/ร้องทุกข์/การให้ข้อเสนอแนะ/การให้ข้อคิดเห็น/การชมเชย/การร้องขอข้อมูล

“ช่องทางการรับข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์” หมายถึง ช่องทางที่ใช้ในการรับเรื่องร้องเรียน/ ร้องทุกข์

๗. ระยะเวลาเปิดให้บริการ

การร้องเรียนผ่านระบบออนไลน์ซึ่งสามารถกระทำได้ตลอดเวลา

๘. ผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน /ร้องทุกข์



๙. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน การแต่งตั้งผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ของโรงเรียน

๙.๑ จัดตั้งศูนย์ / จุดรับข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ของประชาชน

๙.๒ จัดทำคำสั่งแต่งตั้งเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์

๙.๓ แจ้งผู้รับผิดชอบตามคำสั่งโรงเรียนเชิงรุกใหญ่ เพื่อความสะดวกในการประสานงาน

๑๐. การรับและการตรวจสอบข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์

ดำเนินการรับและติดตาม ตรวจสอบข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่มีเข้ามาทุกวัน โดยยึดตาม หมายเหตุ ของผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน กล่าวคือ ในแต่ละขั้นตอนต้องไม่เกิน 7 วันทำการ

๑๑. การบันทึกข้อร้องเรียน

๑๑.๑ กรอกข้อมูลในภูเกิลฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ โดยมีรายละเอียด ชื่อ-สกุล ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ติดต่อ เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ผู้ถูกร้องเรียนและสถานที่เกิดเหตุ ผ่านระบบออนไลน์

๑๑.๒ เจ้าหน้าที่จะบันทึกข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ไว้ในไฟล์ข้อมูลและลงสมุดบันทึกข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่ทางโรงเรียนได้จัดทำไว้

๑๒. การประสานผู้ถูกร้องเพื่อแก้ปัญหาข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์และการแจ้งผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ทราบ

๑๒.๑ การร้องเรียนทุกกรณีหากผู้ร้องปฏิบัติตามรายละเอียดขั้นตอนและกรอกข้อมูลยืนยันตัวตนได้ถูกต้อง เจ้าหน้าที่จะดำเนินการตามลำดับขั้นตอนทันที และจะแจ้งให้ผู้ร้องทราบเมื่อเสร็จสิ้นทุกกระบวนการ

๑๒.๒ การร้องเรียนทุกกรณีหากผู้ร้องไม่ปฏิบัติตามรายละเอียดขั้นตอนและกรอกข้อมูลยืนยันตัวตนไม่ครบถ้วน เจ้าหน้าที่จะไม่ดำเนินการต่อและขอยุติเรื่องให้ถือว่าข้อร้องเรียนนั้นไม่มี

๑๓. การติดตามแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน

หากมีข้อร้องเรียนที่ผู้ร้องปฏิบัติตามรายละเอียดที่ได้ตั้งไว้ ให้ผู้รับผิดชอบตามคำสั่งดำเนินการให้แล้วเสร็จทุกกระบวนการภายใน 1 เดือน แล้วแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบผลการดำเนินการตามข้อร้องเรียน

๑๔. การรายงานผลการดำเนินการให้ผู้บริหารทราบ

๑๔.๑ ให้รวบรวมและสรุปการจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ให้ผู้บริหารทราบทุกเดือน

๑๔.๒ ให้รวบรวมรายงานสรุปข้อร้องเรียนหลังสิ้นปีงบประมาณ เพื่อนำมาวิเคราะห์การจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ในภาพรวมของโรงเรียน เพื่อใช้เป็นแนวทางในการแก้ไข ปรับปรุง พัฒนางองค์กรต่อไป

๑๕. มาตรฐานงาน

๑๕.๑ การดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด

๑๕.๒ กรณีได้รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ให้เจ้าหน้าที่รับเรื่องราวร้องทุกข์โรงเรียนเชียรใหญ่ ดำเนินการตรวจสอบและพิจารณาส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ดำเนินการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ให้แล้วเสร็จภายใน ๑ เดือน และต้องแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบผลการดำเนินการทุกครั้ง

๑๖. แบบฟอร์ม

แบบฟอร์มใบรับแจ้งเหตุเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์

โรงเรียน / ร้องทุกข์

โรงเรียนเชียรใหญ่

ร้องเรียน ร้องทุกข์ ชีเบาะแส

ช่องทางนี้เป็นความประสงค์ของโรงเรียนเชียรใหญ่ เพื่อให้ผู้เกี่ยวข้องทางโรงเรียนทุกภาคส่วนได้ช่วยกันระงับข้อพิพาทต่างๆ ที่เกิดขึ้นจากการดำเนินงานของฝ่ายบริหาร ครู และนักเรียน โดยมีเป้าหมายประสงค์เพื่อรับทราบปัญหา ข้อเสนอแนะและรวมถึงเบาะแสต่างๆ อันไม่พึงประสงค์ ฯลฯ เพื่อที่จะได้สังเคราะห์รวมรวม ตรวจสอบข้อเท็จจริง และแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นอย่างทันท่วงที

tanakriss209@gmail.com สลับบัญชี

📧 ไม่ใช้ร่วมกัน

* ระบุว่าเป็นคำถามที่จำเป็น

1. ระบุชื่อผู้ร้องเรียน ร้องทุกข์ ชีเบาะแส

ปกติชื่อผู้ร้องเรียน (ผู้ร้องเรียนจะเห็นชื่อของผู้ร้องเรียน) แต่หากตรวจสอบแล้วไม่มีตัวตนอยู่จริงจะไม่รับเรื่อง

ชื่อ - สกุล *

ตำแหน่งของคุณ

๑๗. ผู้จัดทำ

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ โรงเรียนเชียรใหญ่ สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา นครศรีธรรมราช กระทรวงศึกษาธิการ Tel 075-362209 <http://www.cy.ac.th>

๒.๖ นายคงกระพันซ์ สัจจะผล

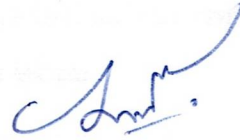
กรรมการ

๒.๗ นายธนกฤต โมราศิลป์

กรรมการและเลขานุการ

ขอให้คณะกรรมการตามคำสั่งได้ตั้งใจปฏิบัติหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายโดยเคร่งครัด และเต็มกำลังความสามารถ เพื่อให้การปฏิบัติงานการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบปีงบประมาณ ๒๕๖๖ บรรลุผลตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ทุกประการ เพื่อให้เกิดผลดีแก่ทางโรงเรียนและทางราชการต่อไป

สั่ง ณ วันที่ ๒๑ เดือนเมษายน พ.ศ. ๒๕๖๖



(ดร.ปราโมทย์ พรหมนิล)

ผู้อำนวยการโรงเรียนเชียรใหญ่



คำสั่ง โรงเรียนเชียรใหญ่

ที่ ๗๖ /๒๕๖๖

เรื่อง มอบหมายข้าราชการครูปฏิบัติงานการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ
ปีงบประมาณ ๒๕๖๖

.....

การประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (Integrity and Transparency Assessment) หรือการประเมิน ITA นั้น ถือเป็นมาตรการที่สำคัญในการพัฒนาการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐในด้านคุณธรรม ความโปร่งใส อันจะนำไปสู่การป้องกันการทุจริตในภาครัฐได้ เพื่อให้การประเมิน ITA ส่งผลให้เกิดการพัฒนาและการเปลี่ยนแปลงการปฏิบัติงานในทิศทางที่พึงประสงค์อย่างชัดเจนและเป็นรูปธรรม โรงเรียนเชียรใหญ่จึงขอแต่งตั้งข้าราชการครูเพื่อปฏิบัติงานการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ปีงบประมาณ ๒๕๖๖ ดังต่อไปนี้

๑. คณะกรรมการรับเรื่องร้องเรียน มีหน้าที่ ออกแบบและหาช่องทางเพื่ออำนวยความสะดวกสำหรับผู้ร้องเรียนพร้อมแนวทางปฏิบัติตามขั้นตอนต่าง ๆ ให้ครอบคลุมและเป็นไปตามคู่มือการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของสถานศึกษาออนไลน์ Integrity and Transparency Assessment Online: ITA Online ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ รวมทั้งเก็บรวบรวมข้อมูลและประสานผู้เกี่ยวข้อง ตามลำดับขั้นตอนประกอบด้วย

- | | |
|---------------------------|---------------|
| ๑.๑ นายธนภุต โมราศิลป์ | ประธานกรรมการ |
| ๑.๒ นายสุธีร์ จະนะจินา | กรรมการ |
| ๑.๓ นายคงกระพันท์ สัจจะผล | กรรมการ |

๒. คณะกรรมการตรวจสอบข้อเท็จจริง มีหน้าที่ ตรวจสอบหาข้อเท็จจริงตามข้อร้องเรียน ประสานฝ่ายต่างๆ ที่เกี่ยวข้องเพื่อหาข้อมูลและข้อชี้แจงอย่างครบถ้วนสมบูรณ์และรวดเร็ว พร้อมกับสรุปผลการตรวจสอบข้อเท็จจริงแจ้งผู้เกี่ยวข้องตามข้อเท็จจริงที่ปรากฏ รวมถึงการพิจารณาโทษทางวินัยหรือแนวทางการปรับปรุงการปฏิบัติงานในทิศทางที่ถูกต้องเหมาะสม รวมถึงการแก้ปัญหาต่างๆ ที่อาจเกิดขึ้นจากการดำเนินงานตามกระบวนการปฏิบัติงานการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ปีงบประมาณ ๒๕๖๖ ประกอบด้วย

- | | |
|------------------------------|---------------|
| ๒.๑ นายปรโมทย์ พรหมนิล | ประธานกรรมการ |
| ๒.๒ นางสาวจิตติพร หนูคง | กรรมการ |
| ๒.๓ นายสุวิทย์ รักษ์ทอง | กรรมการ |
| ๒.๔ นางสาววรรณดี จันทร์คงทอง | กรรมการ |
| ๒.๕ นายสุธีร์ จະนะจินา | กรรมการ |