คู่มือการดำเนินการต่อเรื่องร้องเรียน ที่เกี่ยวข้องกับการทุจริตและประพฤติมิชอบของครูและบุคลากรทางการศึกษา



โรงเรียนดอยหลวง รัชมังคลาภิเษก

อำเภอดอยหลวง จังหวัดเชียงราย

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาเชียงราย

คำนำ

คู่มือการดำเนินการต่อเรื่องร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับการทุจริตและประพฤติมิชอบของครูและบุคลากรทางการศึกษา ของโรงเรียนดอยหลวง รัชมังคลาภิเษก ฉบับนี้จัดทำขึ้นเพื่อเป็นแนวทางการดำเนินการข้อร้องเรียนของศูนย์รับ เรื่องราวร้องทุกข์โรงเรียนดอยหลวง รัชมังคลาภิเษก ทั้งนี้การจัดการข้อร้องเรียนจนได้ข้อยุติให้มีความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพเพื่อตอบสนองความ ต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการจำเป็นจะต้องมีขั้นตอนกระบวนการและแนวทางในการปฏิบัติ งานที่ชัดเจนและเป็นมาตรฐานเดียวกัน

โรงเรียนดอยหลวง รัชมังคลาภิเษก

สารบัญ

เรื่อง **หน้า**

คำนำ

สารบัญ

1. หลักการและเหตุผล 1
2. วัตถุประสงค์
3. คำจำกัดความ
4. หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริต
5. แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์
6. กระบวนการพิจารณาดำเนินการ
7. การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียน ร้องทุกข์จากช่องทางต่างๆ
8. การบันทึกข้อร้องเรียน
9. การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ไขข้อร้องเรียนและการแจ้งกลับผู้ร้องเรียน
10. การรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน
11. มาตรฐานงาน

ภาคผนวก แบบฟอร์มใบรับแจ้งเหตุเรื่องราวร้องเรียน ร้องทุกข์

คู่มือการดำเนินการต่อเรื่องร้องเรียน

ที่เกี่ยวข้องกับการทุจริตและประพฤติมิชอบของครูและบุคลากรทางการศึกษา

โรงเรียนดอยหลวง รัชมังคลาภิเษก

1. หลักการและเหตุผล

โรงเรียนโรงเรียนดอยหลวง รัชมังคลาภิเษกมีบทบาทหน้าที่ในการกำหนดทิศทางวางกรอบการดำเนินงานการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบระบบราชการ ทั้งส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรมของส่วนราชการ ให้สอด คล้องกับยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ เพื่อใช้เป็นเครื่องมือ สำคัญในการสร้างการมีส่วนร่วมจากทุกภาคเครือข่ายด้านการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและการส่งเสริม และคุ้มครองจริยธรรมของบุคลากรในสังกัด นอกจากนี้ยังมีหน้าที่สำคัญในการรับแจ้งเบาะแสและเรื่องร้องเรียน ประสาน ติดตามหน่วยงานที่เกี่ยวของกับการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบจากชองทางการรองเรียนของโรงเรียนบ้านดอยหลวง รัชมังคลาภิเษก ทั้ง.....4.....ช่องทาง ประกอบด้วย ช่องทางที่ 1 ร้องเรียนด้วยตนเอง ณ ที่ทำการโรงเรียนดอยหลวง รัชมังคลาภิเษก ช่องทางที่ 2 จดหมาย (ทางไปรษณีย์/ผ่านช่องทางอื่น) ที่อยู่ : 97 หมู่ 5 ต.โชคชัย อ.ดอยหลวง จ.เชียงราย 57110 ช่องทางที่ 3 โทรศัพท์ 053-79087 ช่องทางที่ 4 เว็ปไซต์ : https://drschool.ac.th/

2. วัตถุประสงค์

2.1 เพื่อให้การดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ของศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์โรงเรียนดอยหลวง รัชมังคลาภิเษกมีขั้นตอน กระบวนการและแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน

2.2 เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการขอร้องเรียน ร้องทุกข์ที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอและมีประสิทธิภาพ

3. คำจำกัดความ

“ผู้รับบริการ” หมายถึง ผู้ที่มารับบริการจากส่วนราชการและประชาชนทั่วไป

“ผู้มีส่วนได้เสีย” หมายถึง ผู้ที่ได้รับผลกระทบทั้งทางบวกและทางลบ ทั้งทางตรงและทางอ้อม จากการดำเนินการของส่วนราชการ เช่น ผู้ปกครองนักเรียนและประชาชนในโรงเรียนดอยหลวง รัชมังคลาภิเษก

“การจัดการข้อร้องเรียน” มีความหมายครอบคลุมถึงการจัดการในเรื่องข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็น คำชมเชย การสอบถามหรือการร้องขอข้อมูล

“ผู้ร้องเรียน ร้องทุกข์” หมายถึง ประชาชนทั่วไป ผู้มีส่วนได้เสียที่มาติดต่อราชการผ่านช่องทางต่างๆ โดยมีวัตถุประสงค์ครอบคลุมการร้องเรียน ร้องทุกข์การให้ข้อเสนอแนะ การให้ข้อคิดเห็น การชมเชย การร้องขอข้อมูล

“ช่องทางการรับข้อร้องเรียน ร้องทุกข์” หมายถึงช่องทางต่างๆ ที่ใช้ในการรับข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ เช่น ติดต่อด้วยตนเอง ติดต่อทางโทรศัพท์เว็บไซต์หรืออื่นๆที่โรงเรียนกำหนด

“ประเภทข้อร้องเรียน”

1. ข้อร้องเรียนการให้บริการ หมายถึง ข้อไม่พึงพอใจด้านการให้บริการวิชาการต้องการให้ผู้ ให้บริการปรับปรุงแก้ไขการปฏิบัติงาน ได้แก่ความไม่สะดวกในการรับบริการ ความล่าช้า ข้อผิดพลาดใน การให้บริการ การเลือกปฏิบัติกับผู้รับบริการ การใช้คำพูด การดูแลต้อนรับการควบคุมอารมณ์ของ ผู้ปฏิบัติงาน เป็นต้น

2. ข้อร้องเรียนประเภทอื่น ๆ หมายถึง ข้อที่ไม่พึงพอใจในด้านการบริการวิชาการต้องการให้ผู้ให้บริการแก้ไข้ในด้านหลักสูตรการบริหารจัดการไม่โปร่งใส ระบบการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ เป็นต้น

“ความรุนแรงข้อร้องเรียน”

1. ระดับรุนแรงมาก เป็นข้อร้องเรียนที่ผู้รับบริการไม่พึงพอใจเป็นอย่างมาก และเป็นเรื่องที่มี ผลกระทบต่อภาพลักษณ์เสื่อมเสียชื่อเสียงองค์กร มีผลกระทบอย่างรุนแรงส่งผลให้ผู้รับบริการตัดสินใจไม่ เลือกใช้บริการ

2. ระดับรุนแรงปานกลาง เป็นข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการบริการ ที่สร้างความไม่พึงพอใจสำหรับ ผู้รับบริการ หากปล่อยทิ้งไว้จะทำให้ผู้รับบริการเลือกใช้บริการจากที่อื่น

3. ระดับรุนแรงเล็กน้อย เป็นข้อร้องเรียนที่อาจจะเกิดจากการได้รับข้อมูลไม่ครบถ้วนสมบูรณ์ การมีอคติต่อเจ้าหน้าที่ซึ่งเป็นปัจจัยส่วนบุคคลของผู้รับบริการ

4.หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องรองเรียนการทุจริต

4.1 หลักเกณฑ์การรองเรียน

4.1.1 เรื่องที่จะนำมารองเรียนต้องเป็นเรื่องที่ผู้รองเรียนได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหาย อันเนื่องมาจากเจ้าหน้าที่ในเรื่องดังต่อไปนี้

(1) กระทำการทุจริตต่อหน้าที่ราชการ

(2) กระทำความผิดต่อตำแหน่งหน้าที่ราชการ

(3) ละเลยหน้าที่ตามที่กฎหมายกำหนดให้ต้องปฏิบัติ

(4) ปฏิบัติหน้าที่ล่าช้าเกินสมควร

(5) กระทำการนอกเหนืออำนาจหน้าที่ หรือขัดหรือไม่ถูกต้องตามกฎหมาย

4.1.2 เรื่องร้องเรียนต้องเป็นเรื่องจริงที่มีมูล มิใช่ลักษณะกระแสข่าวที่สร้างความเสียหายแก่ บุคคลที่ขาดหลักฐานแวดล้อมที่ปรากฏชัดแจ้ง ตลอดจนขาดพยานบุคคลแน่นอน

4.2 ขอร้องเรียนให้ใช้ถ้อยคำสุภาพและต้องระบุข้อมูลต่อไปนี้

4.2.1 ชื่อและที่อยู่ของผู้ร้องเรียน พร้อมหมายเลขโทรศัพท์ หรืออีเมลติดต่อกลับ

4.2.2 ชื่อหน่วยงาน หรือเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวของที่เป็นเหตุแห่งการร้องเรียน

4.2.3 การกระทำทั้งหลายที่เป็นเหตุแห่งการร้องเรียน พร้อมทั้งข้อเท็จจริงหรือพฤติการณ์ตามสมควรเกี่ยวกับการกระทำดังกล่าว หรือแจ้งช่องทาง เบาะแสการทุจริตของเจ้าหน้าที่อย่างชัดเจนเพื่อดำเนินการสืบสวน สอบสวน

4.2.4 คำขอของผู้ร้องเรียน

4.2.5 ลายมือชื่อของผู้ร้องเรียน

4.2.6 ระบุ วัน เดือน ปี

4.2.7 ระบุพยานเอกสาร พยานวัตถุ หรือพยานบุคคล (ถ้ามี)

4.3 กรณีการรองเรียนที่มีลักษณะเป็นบัตรสนเทศ จะรับพิจารณาเฉพาะรายที่ระบุหลักฐานกรณีแวดล้อมปรากฏชัดแจง ตลอดจนชี้พยานบุคคลแน่นอนเท่านั้น

4.4 เรื่องรองเรียนที่อาจไม่รับพิจารณา

4.4.1 ข้อร้องเรียนที่มิได้ทำเป็นหนังสือ

4.4.2 ข้อร้องเรียนมีหลักฐานที่ไม่เพียงพอ

4.4.3 ข้อร้องเรียนที่ไม่มีรายการตาม

4.2 5. ระยะเวลาเปิดให้บริการ โรงเรียนดอยหลวง รัชมังคลาภิเษกเปิดให้บริการวันจันทร์-วันศุกร์(ยกเว้นวันหยุดที่ทางราชการกำหนด) ตั้งแต่เวลา 08.00-16.00 น.

5. แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์



6. กระบวนการพิจารณาดำเนินการ

6.1 ใหฝ่ายบริหารงานงานทั่วไป เป็นหน่วยงานหลักในการรับเรื่องร้องเรียน

6.2 เมื่อได้รับเรื่องร้องเรียนให้เจ้าหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย รวบรวมข้อมูลการร้องเรียนเสนอผู้บังคับบัญชาตามลำดับ

6.3 ถ้าเห็นว่าข้อร้องเรียนนั้นไม่สมบูรณ์ครบถ้วน ไม่ว่าเหตุใดๆ ให้เจ้าหน้าที่แนะนำให้ผู้ร้องเรียนแก้ไข ภายในระยะเวลาที่กำหนด ถ้าเห็นข้อที่ไม่สมบูรณ์ครบถ้วนนั้นเป็นกรณีที่ไม่อาจแก้ไขให้ถูกต้องได้หรือเป็นข้อร้องเรียนที่ไม่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของโรงเรียนดอยหลวง รัชมังคลาภิเษกหรือผู้ร้องเรียนไม่แก้ไขข้อร้องเรียนภายในระยะเวลาที่ กำหนด ให้บันทึกไว้แล้วเสนอข้อร้องเรียนดังกล่าว ต่อผู้บังคับบัญชาเพื่อดำเนินการต่อไป และแจ้งให้ผู้ร้องเรียน ทราบถึงขั้นตอนหรือระยะเวลาการพิจารณาเรื่องร้องเรียนเท่าที่สามารถกระทำได้

6.4 กรณีที่ผู้บังคับบัญชา เห็นสมควรให้แต่งตั้งคณะกรรมการสืบสวนข้อเท็จจริง หรือมอบหมายให้ผู้ที่ ได้รับมอบหมายตรวจสอบข้อเท็จจริง ให้ผู้ที่ได้รับมอบหมายดำเนินการตามคำสั่งหรือสั่งการนั้น

6.5 ให้คณะกรรมการสืบสวนข้อเท็จจริงที่ได้รับแต่งตั้งหรือผู้ที่ได้รับมอบหมาย มีหน้าที่รวบรวมข้อเท็จ จริง ที่เกี่ยวข้อง และพิจารณาไต่สวนหาข้อเท็จจริงว่าเรื่องร้องเรียนมีมูลความจริงหรือไม่เพียงใด โดยให้ดำเนินการ ให้แล้วเสร็จโดยเร็ว พร้อมทั้งทำความเห็นเสนอผู้บังคับบัญชา ว่ามีการกระทำทุจริต และประพฤติมิชอบเกิดขึ้น หรือไม่ และเป็นการกระทำผิดวินัยหรือไม่ หากเป็นกรณีที่ไม่มีมูลที่ควรกล่าวหา ให้เสนอความเห็นต่อ ผู้บังคับบัญชาและยุติเรื่อง

6.6 ในการพิจารณาไต่สวนข้อเท็จจริงให้ดำเนินการอย่างลับ และต้องเปิดโอกาส ให้เจ้าหน้าที่ผู้ถูก กล่าวหาพิสูจน์ข้อเท็จจริงอย่างเป็นธรรม

6.7 ให้คณะกรรมการสืบสวนข้อเท็จจริง หรือผู้ที่ได้รับมอบหมาย รายงานผลการตรวจสอบข้อเท็จจริง หรือสืบสวนข้อเท็จจริงต่อผู้บังคับบัญชา ภายในเจ็ดวันนับตั้งแต่วันที่ได้รับแต่งตั้งหากมีเหตุผลความจำเป็นที่มิอาจหลีกเลี่ยงได้คณะกรรมการฯ หรือผู้ได้รับมอบหมาย อาจเสนอขยายระยะเวลาดำเนินการต่อผู้บังคับบัญชา โดย เสนอขอขยายระยะเวลาได้ไม่เกินสองครั้ง ครั้งละไม่เกินเจ็ดวัน

6.8 เมื่อมีการดำเนินการในเบื้องต้นเป็นประการใด ให้เจ้าหนาที่ผู้รับผิดชอบ แจ้งผู้ร้องเรียนทราบภายใน เวลาสิบห้าวัน เว้นแต่กรณีที่ผู้ร้องเรียนไม่ให้ข้อมูลที่สามารถติดต่อกลับไปยังผู้ร้องเรียนได้

6.9 ในกรณีที่ข้อร้องเรียนเป็นเรื่องที่อยู่นอกเหนืออำนาจการพิจารณาของโรงเรียนดอยหลวง รัชมังคลาภิเษก ให้ดำเนินการดังนี้

6.9.1 ส่งต่อเรื่องร้องเรียนไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้องโดยตรง ในกรณีที่ข้อร้องเรียน ระบุถึงชื่อหน่วยงานนั้นๆ ถือเป็นการสิ้นสุดกระบวนการตอบสนองต่อข้อร้องเรียน

6.9.2 ส่งต่อเรื่องร้องเรียนไปยังผู้ร้องเรียน กรณีที่ผู้ร้องเรียนไม่ได้ระบุถึงหน่วยงานที่เกี่ยวข้องโดยตรง พร้อมชี้แจงเหตุผล และแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบ ถือเป็นการสิ้นสุดกระบวนการตอบสนองต่อข้อร้องเรียน

7. การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียน ร้องทุกข์จากช่องทางต่างๆ

ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ที่เข้ามายังหน่วยงานจากช่องทางต่างๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องเรียน ร้องทุกข์เพื่อประสานหาทางแก้ปัญหา	ระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องเรียน ร้องทุกข์เพื่อประสานหาทางแก้ไขปัญหา
ร้องเรียนด้วยตนเอง	วันเวลาราชการ	ภายใน 1 วันทำการ	ภายใน 15 วันทำการ
ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์ https://drschool.ac.th/	ทุกวัน	ภายใน 1 วันทำการ	
ร้องเรียนทาง Facebook โรงเรียนดอยหลวง รัชมังคลาภิเษก https://www.facebook.com/share/1DWaRRUZum/	ทุกวัน	ภายใน 1 วันทำการ	
ร้องเรียนทางจดหมาย จ่าหน้าซองถึง โรงเรียนดอยหลวง รัชมังคลาภิเษก 97 หมู่ที่ 5 ตำบล โชคชัย อำเภอดอยหลวง จังหวัดเชียงราย รหัสไปรษณีย์57110 โทรศัพท์ 053 -790087 โทรสาร 053 -790087	ทุกวัน	ภายใน 1 วันทำการ	
กล่องรับความคิดเห็น	ทุกวัน	ภายใน 1 วันทำการ	
โทรศัพท์สายตรงผู้อำนวยการโรงเรียน โทรศัพท์ 0861913749	ทุกวัน	ภายใน 1 วันทำการ	
อื่นๆ			

8. การบันทึกข้อร้องเรียน

8.1 กรอกแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียน ร้องทุกข์โดยมีรายละเอียด ชื่อ – สกุล ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ ติดต่อเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์และสถานที่เกิดเหตุ

8.2 ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียนเจ้าหน้าที่ต้องบันทึกข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ลงสมุดบันทึกขอ ร้องเรียน ร้องทุกข์

9. การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ไขข้อร้องเรียนและการแจ้งกลับผู้ร้องเรียน

9.1 กรณีเป็นการขอข้อมูลข่าวสาร ประสานหน่วยงานผู้ครอบครองเอกสารเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องเพื่อให้ข้อมูลแก่ผู้ร้องขอได้ทันที

9.2 ข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ที่เป็นการร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของหน่วยงาน เช่น การขอ หลักฐานทางการศึกษาการเก็บเงินระดมทรัพยากรนักเรียน เป็นต้น จัดทำ บันทึก ข้อความเสนอไปยังผู้บริหาร เพื่อสั่งการหน่วยงานที่เกี่ยวข้องโดยเบื้องต้นอาจโทรศัพท์แจ้งไปยัง หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

9.3 ข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ที่ไม่อยู่ในความรับผิดชอบของโรงเรียนดอยหลวง รัชมังคลาภิเษก ให้ดำเนินการประสานหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้องเพื่อให้เกิดความรวดเร็วและถูกต้อง ในการแก้ไข ปัญหาต่อไป

9.4 ข้อร้องเรียนที่ส่งผลกระทบต่อหน่วยงาน เช่น กรณีผู้ร้องเรียนทำหนังสือร้องเรียนความ ไม่โปร่งใสในการจัดซื้อ จัดจ้าง ให้เจ้าหน้าที่จัดทำบันทึกข้อความเพื่อเสนอผู้บริหารพิจารณาสั่งการไป ยังหน่วยงานที่รับผิดชอบเพื่อดำเนินการตรวจสอบและแจ้งผู้ร้องเรียนทราบต่อไป

10. การรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

10.1 ให้รวบรวมและรายงานสรุปการจัดการข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ให้ผู้บริหารทราบทุกเดือน

10.2 ให้รวบรวมรายงานสรุปข้อร้องเรียนหลังจากสิ้นปีงบประมาณ เพื่อนนำมาวิเคราะห์การจัดการข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ในภาพรวมของหน่วยงาน เพื่อใช้เป็นแนวทางในการแก้ไขปรับปรุงพัฒนาองค์กรต่อไป

11. มาตรฐานงาน

การดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนดกรณีได้รับ เรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ให้ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์โรงเรียนดอยหลวง รัชมังคลาภิเษก ดำเนินการตรวจสอบและพิจารณาส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ให้แล้วเสร็จภายใน 15 วันทำการ

ภาคผนวก



แบบฟอร์มหนังสือร้องทุกข์- ร้องเรียน

เขียนที่.....

วันที่.....เดือน.....พ.ศ. .....

เรียน ผู้อำนวยการโรงเรียน.....

ข้าพเจ้า (นาย/นาง/นางสาว).....อายุ.. .....ปี
อยู่บ้านเลขที่.....หมู่ที่.....ตำบล.....อำเภอ.....
จังหวัด..... ขอร้องทุกข์–ร้องเรียน แก่ท่าน เนื่องจาก.....

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

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

ขอแสดงความนับถือ

(ลงชื่อ).....ผู้ร้องทุกข์ – ร้องเรียน

(.....)

หมายเลขโทรศัพท์.....