



แนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

โรงเรียนปทุมพิทยาคม ตำบลปทุม อำเภอเมือง จังหวัดอุบลราชธานี
สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา อุบลราชธานี อำนาจเจริญ
กระทรวงศึกษาธิการ

คำนำ

แนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตฉบับนี้ จัดทำขึ้นเพื่อนเป็นแนวทางการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนการทุจริตของกลุ่มบริหารงานงบประมาณ โรงเรียนปทุมพิทยาคม

โดยแนวทางการปฏิบัติงานดังกล่าว ได้กำหนดวิธีการดำเนินการที่ชัดเจน ขั้นตอน กระบวนการ ระยะเวลาในการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตของโรงเรียนปทุมพิทยาคมที่เป็นมาตรฐานเดียวกัน ข้อร้องเรียนของผู้บริการได้ช้อยุติ และให้มีความรวดเร็ว ถูกต้อง เป็นธรรม และมีประสิทธิภาพ เพื่อตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้บริการให้มีความพึงพอใจมากที่สุด

กลุ่มบริหารงานงบประมาณ
โรงเรียนปทุมพิทยาคม

สารบัญ

เรื่อง	หน้า
หลักการและเหตุผล	๑
สถานที่ตั้ง	๑
ผู้รับผิดชอบจัดการเรื่องร้องเรียน	๑
วัตถุประสงค์	๒
คำจำกัดความแผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน	๒
การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่างๆ	๔
การบันทึกข้อร้องเรียน	๔
การรับและพิจารณาเรื่องร้องเรียน	๔
หลักเกณฑ์วิธีการตอบสนองข้อร้องเรียน และการแจ้งผู้ร้องเรียนทราบ	๕
การติดตามแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน	๕
การรายงานผลการดำเนินการข้อร้องเรียนให้บริหารทราบ	๕
มาตรฐานงาน	๖
ภาคผนวก	
ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยการจัดการเรื่องร้องทุกข์ พ.ศ. ๒๕๖๒	
กฎ ก.ค.ศ. ว่าด้วยการร้องทุกข์และการพิจารณาร้องทุกข์ พ.ศ. ๒๕๕๑	

แนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต กลุ่มบริหารทั่วไป โรงเรียนปทุมพิทยาคม

๑. หลักการและเหตุผล

พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการมุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนให้เกิดความผาสุก และความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการที่มีประสิทธิภาพ และเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงานเกิดความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ และมีการประเมินผลการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ

เพื่อให้การบริหารระบบราชการเป็นไปด้วยความถูกต้อง บริสุทธิ์ ยุติธรรม ควบคู่กับการพัฒนา บำบัดทุกข์ บำรุงสุข ตลอดจนดำเนินการแก้ไขปัญหาคความเดือดร้อนของผู้มีส่วนเกี่ยวข้องได้อย่างมีประสิทธิภาพด้วยความรวดเร็วประสพผลสำเร็จอย่างเป็นรูปธรรม และเป็นการสร้างความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการดำเนินการในการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน ตลอดจนรับแจ้งเบาะแสการทุจริต หรือการไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการปฏิบัติงานของข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา และเจ้าหน้าที่ของโรงเรียนปทุมพิทยาคม จึงได้จัดทำแนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตฉบับนี้ขึ้น เพื่อแจ้งให้ทราบเกี่ยวกับกระบวนการขั้นตอนการจัดการเรื่องร้องเรียนของโรงเรียนปทุมพิทยาคมขึ้น

๒. ที่ตั้งของกลุ่มบริหารงานบุคคลและงบประมาณ โรงเรียนปทุมพิทยาคม

ตั้งอยู่ ณ โรงเรียนปทุมพิทยาคม ๒๗๙ หมู่ ๓ ตำบลปทุม อำเภอเมือง จังหวัดอุบลราชธานี ๓๔๐๐๐

๓. ผู้รับผิดชอบจัดการเรื่องร้องเรียน

กลุ่มบริหารงานงบประมาณ โดยมีงานวินัยและรักษาวินัย เป็นผู้รับผิดชอบในการดำเนินการเรื่องร้องเรียนของโรงเรียนปทุมพิทยาคม ดังโครงสร้างขอบข่ายภารกิจงาน ของกลุ่มบริหารงานงบประมาณ โรงเรียนปทุมพิทยาคม ที่กำหนดไว้ในแนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตของกลุ่มบริหารงานงบประมาณ

ขอบข่ายงานกลุ่มบริหารงานงบประมาณ

๑. งานบริหารงบประมาณ
๒. งานแผนงาน
๓. งานควบคุมภายใน
๔. งานสารสนเทศ
๕. งานระบบสารสนเทศและเทคโนโลยี
๖. งานพัฒนา และใช้สื่อสารสนเทศเพื่อการศึกษา
๗. งานการเงินและบัญชี
๘. งานบริหารพัสดุและทรัพย์สิน
๙. งานระดมทรัพยากรทางการศึกษา
๑๐. งานตามนโยบายกลุ่มบริหารงานงบประมาณ
๑๑. งานอื่นๆ ที่ได้รับมอบหมาย

๔. วัตถุประสงค์

๑. เพื่อให้การดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียนของโรงเรียนปทุมพิทยาคม มีขั้นตอน/กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน

๒. เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์ที่เกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอและมีประสิทธิภาพ

๕. คำจำกัดความ

“ผู้รับบริการ” หมายถึง ผู้ที่มีรับบริการจากส่วนราชการและประชาชนทั่วไป

“ผู้มีส่วนได้เสีย” หมายถึง ผู้ที่ได้รับผลกระทบ ทั้งทางบวกและทางลบ ทั้งทางตรงและทางอ้อมจากการดำเนินการของส่วนราชการ เช่น ข้าราชการในสังกัด เด็กนักเรียน ครู ผู้บริหารสถานศึกษา ผู้ปกครอง และประชาชนทั่วไป

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

“ผู้ร้องเรียน” หมายถึง ประชาชนทั่วไป/ผู้มีส่วนได้เสียที่มาติดต่อราชการผ่านช่องทางต่างๆ โดยมีวัตถุประสงค์ครอบคลุมการร้องเรียน/ร้องทุกข์/การให้ข้อเสนอแนะ/การให้ข้อคิดเห็น/การขมขย/การร้องขอข้อมูล

“ช่องทางการรับข้อร้องเรียน” หมายถึง ช่องทางต่างๆ ที่ใช้ในการรับเรื่องร้องเรียน เช่น ติดต่อด้วยตนเอง/ติดต่อทางโทรศัพท์/โทรสาร/E-mail/ไปรษณีย์/เว็บไซต์

๖. แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน

ที่	ผังกระบวนการ	ระยะเวลา	รายละเอียดงาน	ผู้รับผิดชอบ
๑	เริ่มต้น			
๒	รับเรื่องร้องเรียน	๕ นาที	รับเรื่องร้องเรียนจากช่องทางต่างๆ ทั้งหมด ๗ ช่องทาง ได้แก่ <ul style="list-style-type: none"> - E-mail - Facebook - เว็บไซต์ - ไปรษณีย์ - โทรศัพท์ - โทรสาร - ด้วยตนเอง 	กลุ่มบริหารงานบุคคลและงบประมาณ
๓	ตรวจสอบ	๑๐ นาที	ตรวจสอบข้อเท็จจริง และพิจารณาว่าอยู่ในขอบเขตความรับผิดชอบของโรงเรียนหรือไม่	กลุ่มบริหารงานงบประมาณ
๔	เสนอผู้บริหาร	๑๕ นาที	นำเรื่องร้องเรียน/ข้อเสนอแนะ เสนอต่อผู้อำนวยการเพื่อโปรดพิจารณา	กลุ่มบริหารงานบุคคลและงบประมาณ
๕	ผู้อำนวยการ		ผู้อำนวยการหารือและพิจารณาแนวทางแก้ไข/ป้องกัน	
๖	ผู้อำนวยการมอบหมายผู้เกี่ยวข้อง		ผู้อำนวยการมอบหมายผู้เกี่ยวข้องให้ดำเนินการตามคำสั่ง	บุคลากรโรงเรียน
๗	สิ้นสุด			

๗. การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ จากช่องทางต่างๆ

ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่เข้ามายังหน่วยงานจากช่องทางต่างๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์เพื่อประสานหาทางแก้ไขปัญหา	หมายเหตุ
ร้องเรียนด้วยตนเอง ณ โรงเรียนปทุมพิทยาคม	ทุกครั้งที่มีการร้องเรียน	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนผ่าน E-mail pathumpit@pathumpit.ac.th	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนผ่านทาง Facebook https://www.facebook.com/โรงเรียนปทุมพิทยาคม	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนเป็นหนังสือส่งผ่านมาทางไปรษณีย์	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนทางโทรศัพท์ ๐๔๕๙๕๐๔๕๐	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนทางโทรสาร ๐๔๕-๒๔๑๕๓๖, ๒๕๐๕๘๘	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	
เว็บไซต์ www.pathumpith.ac.th	ทุกครั้งที่มีการร้องเรียน	ภายใน ๑ วันทำการ	

๘. การบันทึกข้อร้องเรียน

๑. กรอกแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียน โดยมีรายละเอียด ชื่อ-นามสกุล ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ติดต่อของผู้ร้องเรียน เรื่องร้องเรียน และสถานที่เกิดเหตุ

๒. ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียน เจ้าหน้าที่ต้องบันทึกข้อร้องเรียนลงสมุดบันทึกข้อร้องเรียน

๙. การรับและพิจารณาเรื่องร้องเรียน

๑. เจ้าหน้าที่ต้องอ่านหนังสือร้องเรียนและตรวจสอบข้อมูลรวมทั้งเอกสารประกอบการร้องเรียนโดยละเอียด

๒. สรุปประเด็นการร้องเรียนโดยย่อเพื่อเสนอผู้บังคับบัญชาบริหาร หากเรื่องร้องเรียนมีประเด็นเกี่ยวข้องกับกฎหมายให้ระบุตัวบทกฎหมายเสนอผู้บังคับบัญชา เพื่อประกอบการพิจารณาด้วย

๓. หนังสือที่ส่งถึงหน่วยงาน หากมีความเห็นหรือข้อสังเกตเพื่อเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพหรือการเอาใจใส่ของหน่วยงานก็ควรใส่ความเห็นหรือข้อสังเกตนั้นๆ ด้วย

๔. เรื่องร้องเรียนกล่าวโทษ ควรแจ้งให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องคุ้มครองความปลอดภัยให้แก่ผู้ร้องเรียน และพยานที่เกี่ยวข้อง ตามมติคณะรัฐมนตรี พ.ศ. ๒๕๕๑ และประกาศตรา “ลับ” ในเอกสารทุกแผ่น

๕. เรื่องร้องเรียนกล่าวโทษ แจ้งเบาะแสการกระทำความผิด หรือผู้ที่มีอิทธิพลซึ่งน่าจะเป็นอันตรายต่อผู้ร้อง ควรปกปิดชื่อ และที่อยู่ของผู้ร้องก่อนถ่ายเอกสารคำร้องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องแต่หากเป็นการกล่าวหาในเรื่องที่เป็นภัยร้ายแรงและน่าจะเป็นอันตรายต่อผู้ร้องเป็นอย่างมาก ก็ไม่ควรส่งสำเนาคำร้องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง แต่ควรใช้วิธีคัดย่อคำร้องแล้วพิมพ์ขึ้นใหม่ส่งให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องและประกาศตรา “ลับ” ในเอกสารทุกแผ่น

๖. เมื่ออ่านคำร้องแล้วต้องประเมินด้วยว่าเรื่องน่าเชื่อถือเพียงใด หากผู้ร้องแจ้งหมายเลขโทรศัพท์มาด้วย ควรสอบถามข้อมูลเพิ่มเติมจากผู้ร้องโดยขอให้ยืนยันว่า ผู้ร้องได้ร้องเรียนจริง เพราะบางครั้งอาจมีการแอบอ้างชื่อผู้อื่นเป็นผู้ร้อง วิธีการสอบถามไม่ควรบอกเรื่องหรือประเด็นการร้องเรียนก่อนควรถามว่า ท่านได้ส่งเรื่องร้องเรียนมาจริงหรือไม่ ในลักษณะใด หากผู้ร้องปฏิเสธก็จะชี้แจงว่า โทรศัพท์มาเพื่อตรวจสอบข้อมูลเบื้องต้นแล้วรีบจบการสนทนา

๑๐. หลักเกณฑ์วิธีการตอบสนองข้อร้องเรียน และการแจ้งผู้ร้องเรียนทราบ

๑. กรณีเป็นการขอข้อมูลข่าวสาร ประสานหน่วยงานผู้ครอบครองเอกสาร เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ข้อมูลแก่ผู้ร้องขอได้ทันที

๒. ข้อร้องเรียน ที่เป็นการร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของหน่วยงาน เช่น การใช้วาจาไม่สุภาพ การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่กริยา มารยาทไม่สุภาพ ไม่เหมาะสม การอำนวยความสะดวกต่างๆ เป็นต้น จัดทำบันทึกข้อความเนอไปผู้บริหารเพื่อสั่งการหน่วยงานที่เกี่ยวข้องโดยเบื้องต้นอาจโทรศัพท์แจ้งไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๓. ข้อร้องเรียนที่ไม่อยู่ในความรับผิดชอบของโรงเรียนปทุมพิทยาคม ให้ดำเนินการประสานหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้เกิดความรวดเร็วและถูกต้องในการแก้ไขปัญหาต่อไป

๔. ข้อร้องเรียนที่ส่งผลกระทบต่อหน่วยงาน เช่น กรณีผู้ร้องเรียนทำหนังสือร้องเรียนความไม่โปร่งใสในการจัดซื้อจัดจ้าง ให้เจ้าหน้าที่จัดทำบันทึกข้อความเพื่อเสนอผู้บริหารพิจารณาสั่งการ ไปยังหน่วยงานที่รับผิดชอบ เพื่อดำเนินการตรวจสอบและแจ้งผู้ร้องเรียนทราบต่อไป

๑๑. การติดตามแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน

ให้เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องรายงานผลการดำเนินการให้ทราบภายใน ๓๐ วัน ทำการเพื่อเจ้าหน้าที่จะได้แจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบต่อไป

๑๒. การรายงานผลการดำเนินการให้ผู้บริหารทราบ

๑. ให้รวบรวมและรายงานสรุปการจัดการข้อร้องเรียน ให้ผู้บริหารทราบทุกเดือน

๒. ให้รวบรวมรายงานสรุปข้อร้องเรียนหลังจากสิ้นปีงบประมาณ เพื่อนำมาวิเคราะห์ การจัดการข้อร้องเรียนในภาพรวมของหน่วยงาน เพื่อใช้เป็นแนวทางในการแก้ไข ปรับปรุง พัฒนาองค์กร ต่อไป

๑๓. มาตรฐานงาน

-การดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียนให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด

- กรณีได้รับเรื่องร้องเรียน ให้กลุ่มบริหารทั่วไปดำเนินการตรวจสอบและพิจารณาส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ดำเนินการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียนให้แล้วเสร็จภายใน ๓๐ วันทำการ

ภาคผนวก

แบบฟอร์มหนังสือร้องทุกข์ - ร้องเรียน

โรงเรียนปทุมพิทยาคม
๒๗๙ หมู่ ๓ ตำบลปทุม อำเภอเมือง
จังหวัดอุบลราชธานี ๓๔๐๐๐

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

เรียน ผู้อำนวยการโรงเรียนปทุมพิทยาคม

ข้าพเจ้า.....อายุ.....ปี อยู่บ้านเลขที่.....
หมู่.....ตำบล.....อำเภอ.....จังหวัด.....โทรศัพท์.....
อาชีพ.....ตำแหน่ง.....เลขที่บัตรประชาชน.....
ออกโดย.....วันออกบัตร.....บัตรหมดอายุ.....
มีความประสงค์ขอเรียน/แจ้งเบาะแสการต่อต้านการทุจริต เพื่อให้โรงเรียนปทุมพิทยาคมพิจารณา
ดำเนินการตรวจสอบหรือช่วยเหลือและแก้ไขปัญหาในเรื่อง.....
.....
.....
.....

ทั้งนี้ ข้าพเจ้าขอรับรองว่าคำขอเรียน/แจ้งเบาะแสการต่อต้านการทุจริต ตามข้างต้นเป็นจริงทุก
ประการ โดยข้าพเจ้าขอส่งเอกสารหลักฐานประกอบการร้องเรียน/ร้องทุกข์ (ถ้ามี) ได้แก่

- ๑)จำนวน.....ชุด
- ๒)จำนวน.....ชุด
- ๓)จำนวน.....ชุด

ขอแสดงความนับถือ

ลงชื่อ

ผู้ร้องทุกข์/ร้องเรียน

(.....)

