



แนวทางการปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียน การทุจริตและประพฤติมิชอบ



โรงเรียนเทพศิรินทร์ลาดหญ้า กาญจนบุรี

ตำบลลาดหญ้า อำเภอเมืองกาญจนบุรี จังหวัดกาญจนบุรี

สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา กาญจนบุรี

สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน

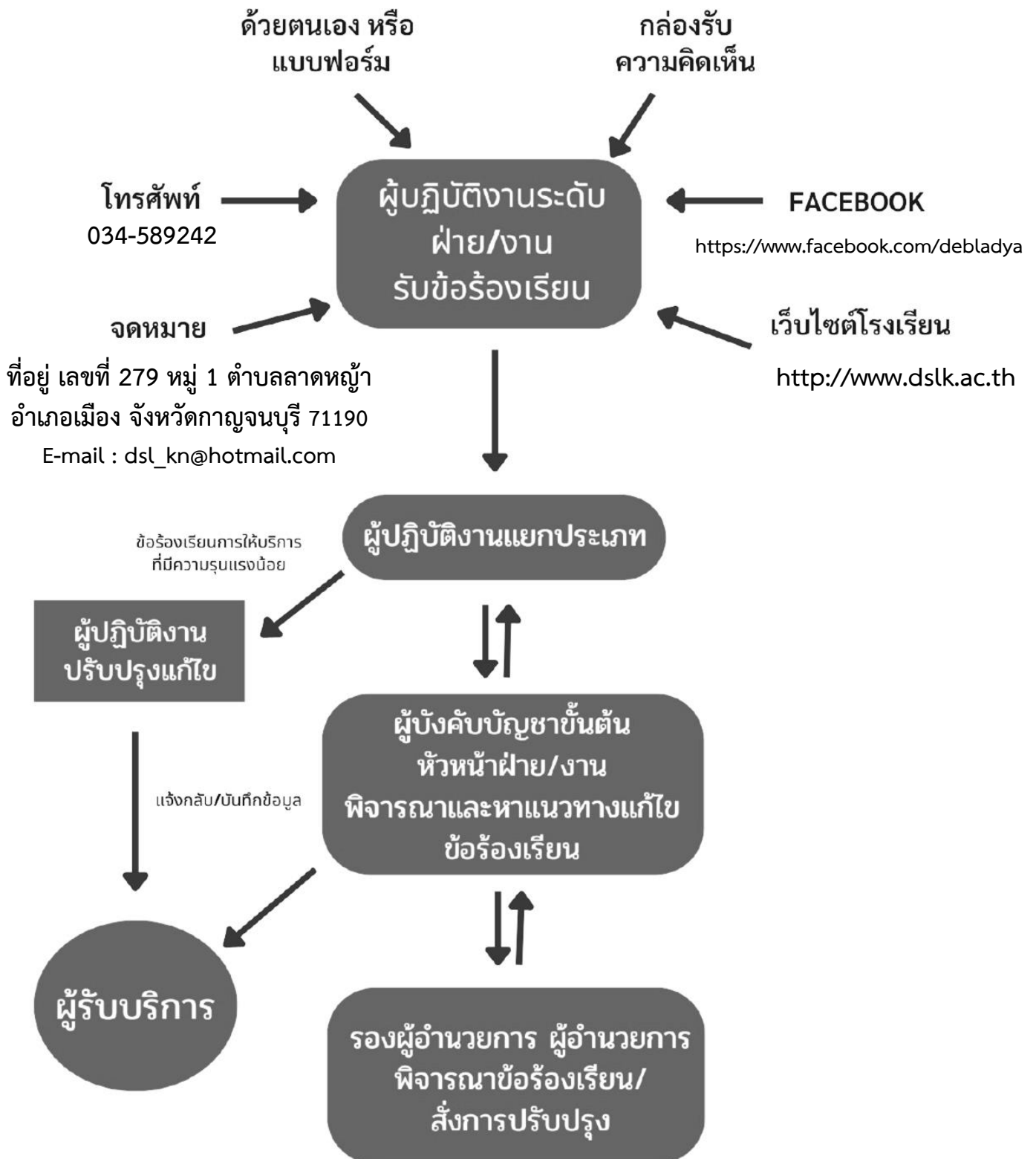
กระทรวงศึกษาธิการ

คำนำ

โรงเรียนเทพศิรินทร์ลาดหญ้า กาญจนบุรี มีบทบาทหน้าที่หลักในการกำหนดทิศทาง วางกรอบ การดำเนินงานการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ การส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรม ของส่วนราชการ ให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปราม การทุจริต เพื่อใช้เป็น เครื่องมือสำคัญในการสร้างการมีส่วนร่วมจากทุกภาคีเครือข่ายด้านการป้องกัน และปราบปรามการทุจริต คอร์รัปชัน การส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรมทั้งภาครัฐ ภาคเอกชน โดยร่วมกำหนดเป้าหมายการพัฒนา กลยุทธ์ไปสู่การปฏิบัติตามแผนงาน/โครงการที่วางไว้ไปสู่เป้าหมายเดียวกันคือความสำเร็จอย่างมีประสิทธิภาพ และประสิทธิผล นอกจากนี้ ยังมีหน้าที่สำคัญในการประสาน ติดตามหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเกี่ยวกับการจัดการ เรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบจากช่องทางการร้องเรียนของศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต 6 ช่องทาง ประกอบด้วย 1) การส่งจดหมายทางไปรษณีย์ ที่อยู่ เลขที่ 279 หมู่ 1 ตำบลลาดหญ้า อำเภอเมือง จังหวัดกาญจนบุรี รหัสไปรษณีย์ 71190 และไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ (E-mail) : dsl_kn@hotmail.com 2) เว็บไซต์ศูนย์รับแจ้ง เบาะแส เรื่องทุจริต คอร์รัปชัน โรงเรียนเทพศิรินทร์ลาดหญ้า กาญจนบุรี เว็บไซต์ <http://www.dslk.ac.th> 3) เฟซบุ๊ก <https://www.facebook.com/debladya> 4) กล่องรับเรื่องร้องเรียน การทุจริตในโรงเรียนเทพศิรินทร์ลาดหญ้า กาญจนบุรี 5) ร้องเรียนด้วยตนเองผ่านแบบฟอร์ม และ 6) แจ้งทาง โทรศัพท์ 034-589242

โรงเรียนเทพศิรินทร์ลาดหญ้า กาญจนบุรี ได้ทบทวนคู่มือการปฏิบัติงานกระบวนการจัดการ เรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบเพื่อเป็นวิธีปฏิบัติงาน (Work Instruction) สอด รับกับกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา โรงเรียนเทพศิรินทร์ ลาดหญ้า กาญจนบุรี หวังเป็นอย่างยิ่งว่าคู่มือการปฏิบัติงานกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต/แจ้ง เบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ จะเป็นประโยชน์สำหรับหน่วยงาน และบุคลากรผู้ปฏิบัติงานที่จะ นำไปเป็นมาตรฐานอย่างมีคุณภาพ

แผนผังแนวทางการปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียน การทุจริตและประพฤตินมิชอบ



◇ ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

1. ผู้ปฏิบัติงานรับเรื่องร้องเรียน/การแจ้งเบาะแส จากช่องทางการร้องเรียน 6 ช่องทาง ได้แก่
 - 1.1 การส่งจดหมายทางไปรษณีย์ ที่อยู่ เลขที่ 279 หมู่ 1 ตำบลลาดหญ้า อำเภอเมือง จังหวัดกาญจนบุรี รหัสไปรษณีย์ 71190 และไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ (E-mail) : dsl_kn@hotmail.com
 - 1.2 เว็บไซต์ศูนย์รับแจ้ง เบาะแส เรื่องทุจริต คอร์รัปชัน โรงเรียนเทพศิรินทร์ลาดหญ้ากาญจนบุรี เว็บไซต์ <http://www.dslk.ac.th>
 - 1.3 เฟซบุ๊ก <https://www.facebook.com/debladya>
 - 1.4 กล่องรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตในโรงเรียนเทพศิรินทร์ลาดหญ้า กาญจนบุรี
 - 1.5 ร้องเรียนด้วยตนเองผ่านแบบฟอร์ม
 - 1.6 แจ้งทางโทรศัพท์ 034-589242
2. ผู้ปฏิบัติงานคัดแยกประเภท วิเคราะห์เนื้อหาของเรื่องร้องเรียน/การแจ้งเบาะแส
3. ผู้ปฏิบัติงานดำเนินการประสานส่งเรื่องต่อให้ผู้บังคับบัญชาชั้นต้น หัวหน้าฝ่าย/งานที่เกี่ยวข้องพิจารณาหาแนวทางแก้ไขข้อร้องเรียนหรือรองผู้อำนวยการ ผู้อำนวยการ สั่งการ ปรับปรุง แก้ไข หากเป็นข้อร้องเรียน/การแจ้งเบาะแสที่มีความรุนแรงน้อย ผู้ปฏิบัติงานปรับปรุง แก้ไขได้ทันที
4. ผู้ปฏิบัติงานแจ้งผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแสรอบเบื้องต้น
5. ผู้ปฏิบัติงานรับรายงานและติดตามความก้าวหน้าผลการดำเนินงานจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
6. ผู้ปฏิบัติงานจัดเก็บเรื่องการรับการดำเนินการและข้อสรุปเรื่องร้องเรียน/การแจ้งเบาะแสไว้

เพื่อสรุปข้อมูลสำหรับการปฏิบัติงานต่อไป

◇ การรับและติดตามตรวจสอบเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส

การดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสที่เข้ามายังโรงเรียน จากช่องทางต่าง ๆ มีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

ช่องทางการร้องเรียน เรื่องทุจริตและประพฤติมิชอบ	ความถี่ในการตรวจสอบ ช่องทางการร้องเรียน	ระยะเวลาดำเนินการรับข้อ ร้องเรียน/แจ้งเบาะแส เพื่อ ประสานหาทางแก้ไขปัญหา
ร้องเรียนผ่านทางจดหมายไปรษณีย์	วันและเวลาราชการ	1 – 5 วัน
ร้องเรียนผ่านไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ E-mail: dsl_kn@hotmail.com	ทุกวัน	1 – 5 วัน
ร้องเรียนผ่านทางเว็บไซต์ http://www.dslk.ac.th	ทุกวัน	1 – 5 วัน
ร้องเรียนผ่านทางเฟซบุ๊ก https://www.facebook.com/debladya	ทุกวัน	1 – 5 วัน
ร้องเรียนผ่านกล่องรับเรื่องร้องเรียนการทุจริต	วันและเวลาราชการ	1 – 5 วัน
ร้องเรียนด้วยตนเองผ่านแบบฟอร์ม	วันและเวลาราชการ	1 – 5 วัน
ร้องเรียนผ่านทางโทรศัพท์	วันและเวลาราชการ	1 – 5 วัน

◇ การบันทึกข้อร้องเรียน

- กรอกแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์โดยมีรายละเอียด ชื่อ-สกุล ที่อยู่ หมายเลข โทรศัพท์ ติดต่อ เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ และสถานที่เกิดเหตุ
- ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียน เจ้าหน้าที่ต้องบันทึกข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ลงสมุดบันทึก ข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์

◇ การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ปัญหาข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์และการแจ้งผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ทราบ

- กรณีเป็นการขอข้อมูลข่าวสาร ประสานหน่วยงานผู้ครอบครองเอกสาร เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ข้อมูลแก่ผู้ร้องขอได้ทันที
- ข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่เป็นการร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของหน่วยงาน เช่น การขอหลักฐานทางการศึกษา การเก็บเงินระดมทรัพยากรนักเรียน เป็นต้น จัดทำบันทึกข้อความ เสนอไปยังผู้บริหารเพื่อส่งการกลุ่มงานที่เกี่ยวข้อง โดยเบื้องต้นอาจโทรศัพท์แจ้งไปยังกลุ่มงาน ที่เกี่ยวข้อง
- ข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่ไม่อยู่ในความรับผิดชอบของโรงเรียนเทพศิรินทร์ลาดหญ้า กาญจนบุรี ให้ดำเนินการประสานหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้อง เพื่อความรวดเร็วและถูกต้อง ในการแก้ไขปัญหาต่อไป
- ข้อร้องเรียนที่ส่งผลกระทบต่อหน่วยงาน เช่น กรณีผู้ร้องเรียนทำหนังสือร้องเรียนความไม่โปร่งใส ในการจัดซื้อจัดจ้าง ให้เจ้าหน้าที่จัดทำบันทึกข้อความเพื่อเสนอผู้บริหารพิจารณาส่งการไปยัง กลุ่มงานที่รับผิดชอบเพื่อดำเนินการตรวจสอบและแจ้งผู้ร้องเรียนทราบต่อไป

◇ การติดตามแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน

ให้กลุ่มงานที่เกี่ยวข้องรายงานผลการดำเนินการให้ทราบภายใน 3 วันทำการ เพื่อผู้ปฏิบัติจะได้แจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบต่อไป

◇ การรายงานผลการดำเนินการให้ผู้บริหารทราบ

ให้รวบรวมรายงานสรุปข้อร้องเรียนหลังจากสิ้นปีงบประมาณ เพื่อนามาวิเคราะห์การจัดการ ข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ในภาพรวมของหน่วยงาน เพื่อใช้เป็นแนวทางในการแก้ไข ปรับปรุง พัฒนาองค์กรต่อไป

◇ มาตรฐานงาน

การดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด กรณีได้รับ เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ให้ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์โรงเรียนเทพศิรินทร์ลาดหญ้า กาญจนบุรี ดำเนินการ ตรวจสอบและพิจารณา ส่งเรื่องให้กลุ่มงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ให้แล้วเสร็จภายใน 3 วันทำการ

◇ แบบฟอร์ม

แบบฟอร์มหนังสือร้องทุกข์ - ร้องเรียน

◇ จัดทำโดย

โรงเรียนเทพศิรินทร์ลาดหญ้า กาญจนบุรี

ภาคผนวก



แบบฟอร์มหนังสือร้องทุกข์ - ร้องเรียน

เขียนที่.....

วันที่..... เดือน พ.ศ.....

เรียน ผู้อำนวยการโรงเรียนเทพศิรินทร์ลาดหญ้า กาญจนบุรี

ข้าพเจ้า (นาย/นาง/นางสาว) อายุ ปี

อยู่บ้านเลขที่ หมู่ที่ ตำบล อำเภอ..... จังหวัด

ขอร้องทุกข์ - ร้องเรียน แก่ท่าน เนื่องจาก

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

เพื่อให้ดำเนินการช่วยเหลือและแก้ไขปัญหา ดังนี้

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

ขอแสดงความนับถือ

(ลงชื่อ) ผู้ร้องทุกข์ / ร้องเรียน

(.....)

หมายเลขโทรศัพท์