



คู่มือและแนวปฏิบัติการจัดการ
เรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ
ปีงบประมาณ ๒๕๖๗

โรงเรียนนาคำราษฎร์รังสรรค์

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษานครพนม
สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน กระทรวงศึกษาธิการ

คำนำ

คู่มือการปฏิบัติงานรับเรื่องราວร้องทุกข์ของโรงเรียนนาคำราษฎร์รังสรรค์ ตำบลนาคำ อำเภอสรีสงคราม จังหวัดนครพนม ฉบับนี้จัดทำขึ้นเพื่อเป็นแนวทางการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของศูนย์รับเรื่องราວร้องทุกข์โรงเรียนนาคำราษฎร์รังสรรค์ ทั้งนี้ เพื่อให้การจัดการข้อร้องเรียนจนได้ข้อยุติให้มีความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ และเพื่อตอบสนองความต้องการตามความคาดหวังของผู้รับบริการให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ขอขอบพระคุณ ว่าที่ร้อยโทวุฒิชัย ปลอด ผู้อำนวยการโรงเรียนนาคำราษฎร์รังสรรค์ นายวสุราษฎร์ อินทมนต์ รองผู้อำนวยการโรงเรียนนาคำราษฎร์รังสรรค์ คณะกรรมการสถานศึกษา คณะกรรมการเครือข่ายผู้ปกครองโรงเรียนนาคำราษฎร์รังสรรค์ คณะครูและบุคลากรทางการศึกษาทุกท่าน ที่ร่วมกันประชุมปรึกษาหารือและร่วมกันกำหนดขั้นตอนการปฏิบัติ เพื่อใช้เป็นแนวทางการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ดังกล่าว

สารบัญ

เรื่อง	หน้า
๑. หลักการและเหตุผล	๑
๒. การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์โรงเรียนนาคำราษฎร์รังสรรค์	๑
๓. หน้าที่ความรับผิดชอบ	๑
๔. วัตถุประสงค์	๑
๕. คำจำกัดความ	๑
๖. ระยะเวลาเปิดให้บริการ ของศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียนการทุจริต และประพฤติมิชอบ โรงเรียนนาคำราษฎร์รังสรรค์	๒
๗. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	๓
๘. การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนการทุจริต ร้องทุกข์ และประพฤติมิชอบ จากช่องทางต่าง ๆ	๓
๙. แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต และประพฤติมิชอบโรงเรียน นาคำราษฎร์รังสรรค์	๔
๑๐. การบันทึกข้อร้องเรียน	๕
๑๑. การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ไขข้อร้องเรียนและการแจ้งกลับผู้ร้องเรียน	๕
๑๒. การติดตามแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน	๖
๑๓. การรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนของโรงเรียนนาคำราษฎร์รังสรรค์	๖
๑๔. มาตรฐานงาน	๖
๑๕. แบบฟอร์ม	๖
๑๖. จัดทำโดย	๖

**แนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ
โรงเรียนนาคำราษฎร์รังสรรค์ ตำบลนาคำ อำเภอศรีสงคราม จังหวัดนครพนม
สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษานครพนม**

๑. หลักการและเหตุผล

พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการ มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลางเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการที่มีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ และมีการประเมินผล การให้บริการอย่างสม่ำเสมอ

๒. การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์โรงเรียนนาคำราษฎร์รังสรรค์

เพื่อให้การบริหารระบบราชการเป็นไปด้วยความถูกต้องบริสุทธิ์ยุติธรรม ควบคู่กับการพัฒนาบำบัดทุกข์ บำรุงสุข ตลอดจนดำเนินการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน โรงเรียนนาคำราษฎร์รังสรรค์ จึงได้จัดตั้งศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ขึ้น ซึ่งในกรณีการร้องเรียนที่เกี่ยวกับบุคคลจะมีการเก็บรักษาเรื่องไว้เป็นความลับและปกปิดชื่อผู้ร้องเรียน เพื่อมิให้ผู้ร้องเรียนได้รับผลกระทบและได้รับความเดือดร้อนจากการร้องเรียน

๓. หน้าที่ความรับผิดชอบ

โรงเรียนนาคำราษฎร์รังสรรค์ จัดตั้งศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียนการทุจริต และประพฤติมิชอบ เพื่อเป็นศูนย์กลางในการรับเรื่องราวร้องทุกข์และให้บริการข้อมูลข่าวสารให้คำปรึกษารับเรื่องปัญหา ความต้องการ และข้อเสนอแนะของผู้ปกครองนักเรียนในเขตพื้นที่รับผิดชอบและประชาชนทั่วไปที่พบเห็นการทุจริตและประพฤติมิชอบของคณะครูและบุคลากรทางการศึกษา และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกับทางโรงเรียนนาคำราษฎร์รังสรรค์ ทุกภาคส่วน

๔. วัตถุประสงค์

๑. เพื่อให้การดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของของศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์โรงเรียนนาคำราษฎร์รังสรรค์ มีขั้นตอน กระบวนการและแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน

๒. เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียนร้องทุกข์ที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอและมีประสิทธิภาพ

๕. คำจำกัดความ

“ผู้รับบริการ” หมายถึง ผู้ที่มารับบริการจากส่วนราชการและประชาชนทั่วไป

“ผู้มีส่วนได้เสีย” หมายถึง ผู้ที่ได้รับผลกระทบทั้งทางบวกและทางลบ ทั้งทางตรงและทางอ้อม จากการดำเนินการของส่วนราชการ เช่น ผู้ปกครองนักเรียนและประชาชนทั่วไปในเขตพื้นที่บริการของโรงเรียน นาคำราษฎร์รังสรรค์ เป็นต้น

“การจัดการข้อร้องเรียน” มีความหมายครอบคลุมถึงการจัดการในเรื่องข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็น คำชมเชย การสอบถามหรือการร้องขอข้อมูล

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

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

“ประเภทข้อร้องเรียน”

๑. ข้อร้องเรียนการให้บริการ หมายถึง ข้อไม่พึงพอใจด้านการให้บริการ เกี่ยวกับการบริหารงาน วิชาการ การบริหารงานทั่วไป การบริหารงานบุคคล และการบริหารงานงบประมาณของโรงเรียน นาคำราษฎร์รังสรรค์ ผู้ร้องเรียนต้องการให้มีการบริการที่ดีขึ้น มีการปรับปรุงแก้ไขการปฏิบัติงาน เช่น ความไม่สะดวกในการรับบริการ ความล่าช้า ข้อผิดพลาดในการให้บริการ การเลือกปฏิบัติกับผู้รับบริการ การใช้คำพูด การดูแลต้อนรับการควบคุมอารมณ์ของ ผู้ปฏิบัติงาน ความไม่โปร่งใสของการจัดสรรทุนการศึกษา การรับเงิน ทุนการศึกษา หรือเงินอุดหนุนประเภทต่าง ๆ เป็นต้น

๒. ข้อร้องเรียนประเภทอื่น ๆ หมายถึง ข้อที่ไม่พึงพอใจในด้านการบริการเกี่ยวกับการบริหารงาน วิชาการ การบริหารงานทั่วไป การบริหารงานบุคคล และการบริหารงานงบประมาณของโรงเรียน นาคำราษฎร์รังสรรค์ เช่น ต้องการให้ ผู้ให้บริการแก้ไขในด้านหลักสูตรสถานศึกษา การจัดการเรียนการสอนของ คณะครูและบุคลากรทางการศึกษา หรือความไม่ชอบธรรมในการวัดและประเมินผลทางด้านวิชาการ ระบบ การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ เป็นต้น

“ความรุนแรงข้อร้องเรียน”

๑. ระดับรุนแรงมาก เป็นข้อร้องเรียนที่ผู้รับบริการไม่พึงพอใจเป็นอย่างมาก และเป็นเรื่องที่มีผลกระทบต่อภาพลักษณ์เสื่อมเสียชื่อเสียงองค์กร มีผลกระทบอย่างรุนแรงส่งผลให้ผู้รับบริการตัดสินใจ ไม่เลือกใช้บริการ

๒. ระดับรุนแรงปานกลาง เป็นข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการบริการที่สร้างความไม่พึงพอใจสำหรับผู้รับบริการ หากปล่อยทิ้งไว้จะทำให้ผู้รับบริการเลือกใช้บริการจากที่อื่น

๓. ระดับรุนแรงเล็กน้อย เป็นข้อร้องเรียนที่อาจจะเกิดจากการได้รับข้อมูลไม่ครบถ้วนสมบูรณ์ การมีอคติต่อเจ้าหน้าที่ซึ่งเป็นปัจจัยส่วนบุคคลของผู้รับบริการ

๖. ระยะเวลาเปิดให้บริการ ของศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริต และประพฤติมิชอบโรงเรียน นาคำราษฎร์รังสรรค์

เปิดให้บริการวันจันทร์ถึงวันศุกร์ (ยกเว้นวันหยุดที่ทางราชการกำหนด) ตั้งแต่เวลา ๐๘.๓๐ – ๑๖.๓๐ น. ณ ห้องธุรการ โรงเรียน นาคำราษฎร์รังสรรค์ ตำบลนาคำ อำเภอศรีสงคราม จังหวัดนครพนม

๗. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

การแต่งตั้งผู้รับผิดชอบจัดการซื้อร้องเรียนการทุจริต และประพฤติมิชอบโรงเรียนนาคำราษฎร์รังสรรค์

๗.๑ จัดตั้งจุดรับซื้อร้องเรียน ร้องทุกข์ของประชาชน

๗.๒ จัดทำคำสั่งแต่งตั้งเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์

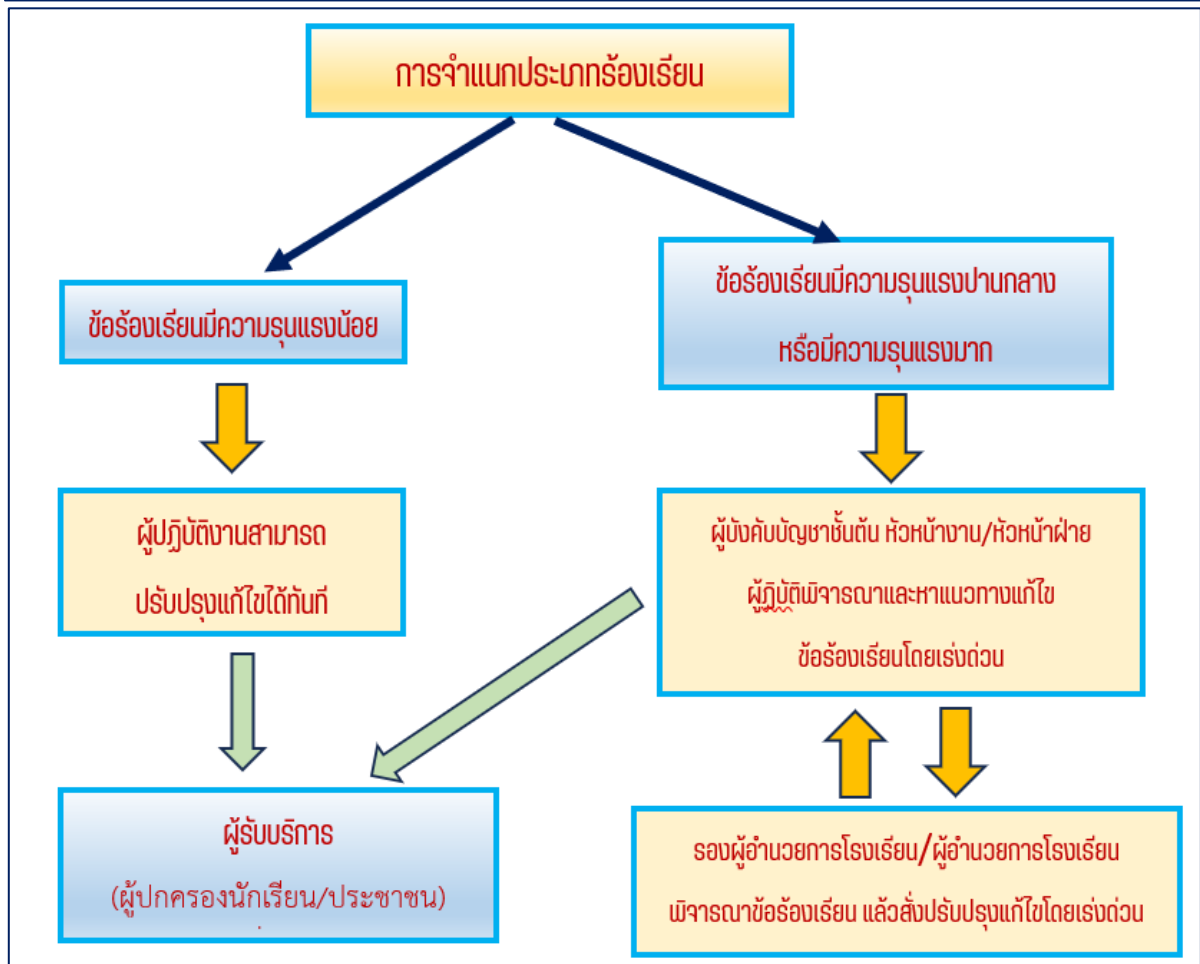
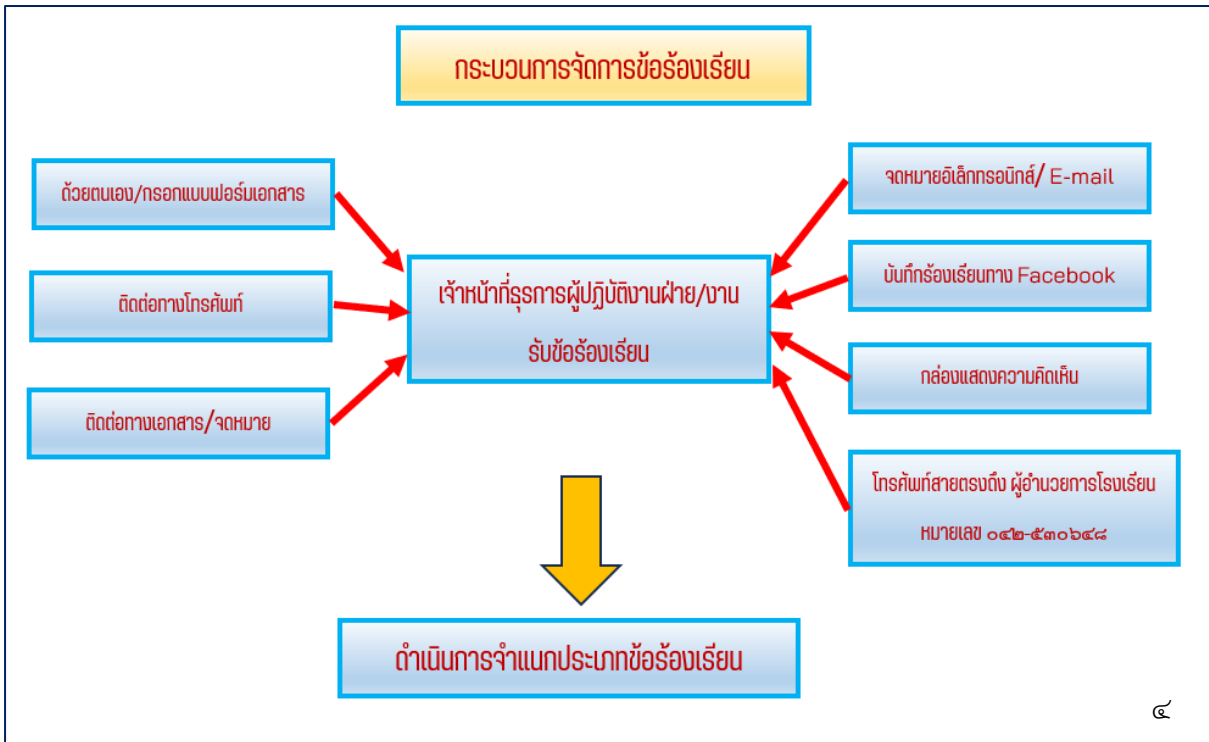
๗.๓ แจ้งผู้รับผิดชอบตามคำสั่งโรงเรียนนาคำราษฎร์รังสรรค์ เพื่อความสะดวกในการประสานงาน

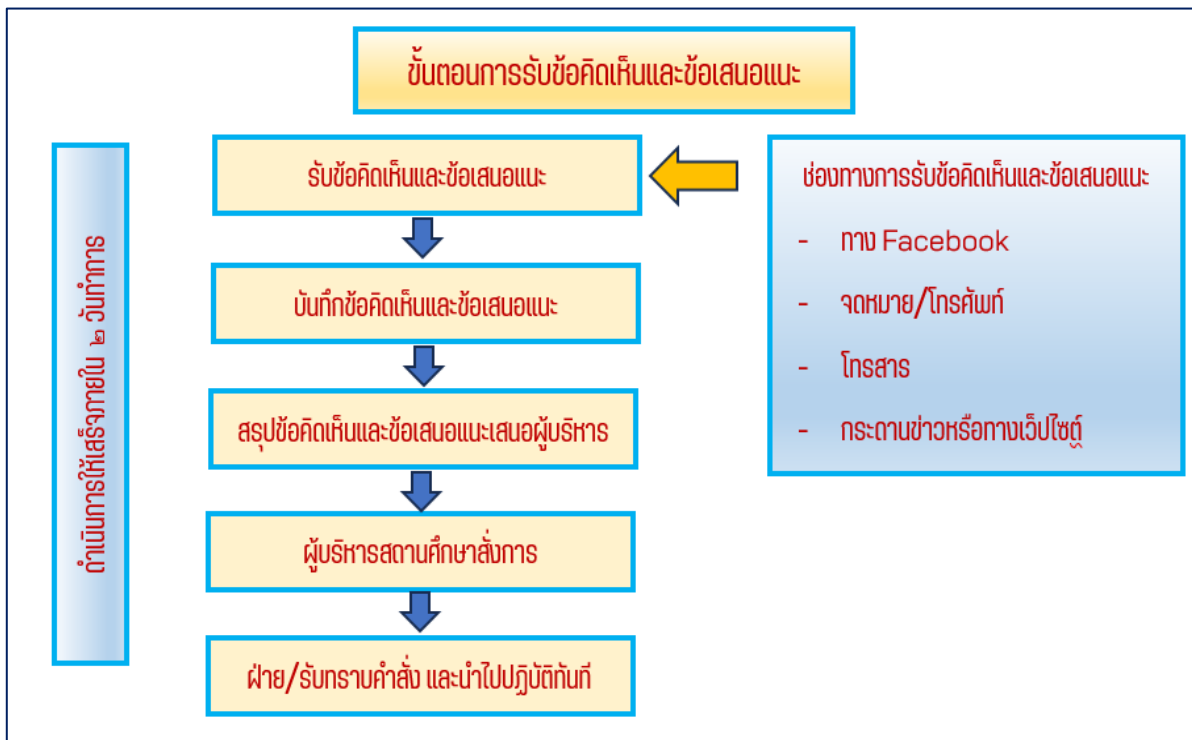
๘. การรับและตรวจสอบซื้อร้องเรียนการทุจริต ร้องทุกข์ และประพฤติมิชอบ จากช่องทางต่าง ๆ

ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบซื้อร้องเรียน ร้องทุกข์ที่เข้ามายังหน่วยงานจากช่องทาง ต่างๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

ช่องทาง	วันและเวลาทำการ	ระยะเวลาดำเนินการ รับซื้อร้องเรียน ร้องทุกข์เพื่อ ประสานงาน หาทางแก้ไขปัญหา	หมายเหตุ
ร้องเรียนด้วยตนเอง ณ ศูนย์รับเรื่องราว ร้องทุกข์โรงเรียน นาคำราษฎร์รังสรรค์	วันเวลาราชการ (๐๘.๓๐ น.- ๑๖.๓๐ น.)	ภายใน ๑ วัน	
ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์ https://www.nakamraj.ac.th 	ทุกวัน	ภายใน ๑ วัน	
ร้องเรียนทาง Facebook https://www.facebook.com/Nakhamrajrangsan.NKS 	ทุกวัน	ภายใน ๑ วัน	
ร้องเรียนทางจดหมาย จำหน่ายซองถึง โรงเรียนนาคำราษฎร์ รังสรรค์ เลขที่ ๑๓๓ หมู่ ๕ ตำบลนาคำ อำเภอศรีสงคราม จังหวัดนครพนม รหัสไปรษณีย์ ๔๘๑๕๐	ทุกวัน	ภายใน ๑ วัน	

๘. แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต และประพฤติมิชอบโรงเรียนนาคำราชบุรีรังสรรค์





๑๐. การบันทึกข้อร้องเรียน

๑๐.๑ กรอกแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียน ร้องทุกข์โดยมีรายละเอียด ชื่อ – สกุล ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ ติดต่อเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์และสถานที่เกิดเหตุ

๑๐.๒ ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียนเจ้าหน้าที่ต้องบันทึกข้อร้องเรียน/ ร้องทุกข์ลงสมุดบันทึกขอ ร้องเรียน ร้องทุกข์

๑๑. การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ไขข้อร้องเรียนและการแจ้งกลับผู้ร้องเรียน

๑๑.๑ กรณีเป็นการขอข้อมูลข่าวสาร ประสานหน่วยงานผู้ครอบครองเอกสารเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ข้อมูลแก่ผู้ร้องขอได้ทันที

๑๑.๒ ข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ ที่เป็นการร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของหน่วยงาน เช่น การขอ หลักฐานทางการศึกษาการเก็บเงินระดมทรัพยากรนักเรียน เป็นต้น จัดทำบันทึกข้อความเสนอไปยังผู้บริหาร เพื่อสั่งการหน่วยงานที่เกี่ยวข้องโดยเบื้องต้นอาจโทรศัพท์แจ้งไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๑๑.๓ ข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ที่ไม่อยู่ในความรับผิดชอบของโรงเรียนนาคำราษฎร์รังสรรค์ให้ ดำเนินการประสานหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้องเพื่อให้เกิดความรวดเร็วและถูกต้อง ในการแก้ไขปัญหาต่อไป

๑๑.๔ ข้อร้องเรียนที่ส่งผลกระทบต่อหน่วยงาน เช่น กรณีผู้ร้องเรียนทำหนังสือร้องเรียนความไม่โปร่งใสในการจัดซื้อจัดจ้าง ให้เจ้าหน้าที่จัดทำบันทึกข้อความเพื่อเสนอผู้บริหารพิจารณาสั่งการไปยังหน่วยงานที่รับผิดชอบเพื่อดำเนินการตรวจสอบและแจ้งผู้ร้องเรียนทราบต่อไป

๑๒. การติดตามแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน

โรงเรียนนาคำราษฎร์รังสรรค์ จะดำเนินการให้หัวหน้าฝ่าย หัวหน้างานที่ได้รับการร้องเรียน ต้องรายงานผลการดำเนินการให้ทราบภายใน ๕ วันทำการ เพื่อเจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ จะได้แจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบ โดยเร่งด่วนต่อไป

๑๓. การรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนของโรงเรียนนาคำราษฎร์รังสรรค์

๑๓.๑ ให้รวบรวมและรายงานสรุปการจัดการข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ให้ผู้บริหารทราบทุกเดือน

๑๓.๒ ให้รวบรวมรายงานสรุปข้อร้องเรียนหลังจากสิ้นปีงบประมาณ เพื่อนำมาวิเคราะห์การจัดการข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ในภาพรวมของหน่วยงาน เพื่อใช้เป็นแนวทางในการแก้ไขปรับปรุงพัฒนาองค์กรต่อไป

๑๔. มาตรฐานงาน

การดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด กรณีได้รับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ให้ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์โรงเรียนนาคำราษฎร์รังสรรค์ ดำเนินการตรวจสอบและพิจารณาส่งเรื่องให้หัวหน้างาน หรือหัวหน้าฝ่ายที่เกี่ยวข้องดำเนินการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ให้แล้วเสร็จภายใน ๑๕ วันทำการ

๑๕. แบบฟอร์ม

แบบฟอร์มใบรับแจ้งเหตุเรื่องราวร้องเรียน ร้องทุกข์ การทุจริตและประพฤติมิชอบของโรงเรียนนาคำราษฎร์รังสรรค์

๑๖. จัดทำโดย

ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ การทุจริตและประพฤติมิชอบโรงเรียนนาคำราษฎร์รังสรรค์