



โรงเรียนกัลยาณีศรีธรรมราช

แนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียน การทุจริตและประพฤติมิชอบ



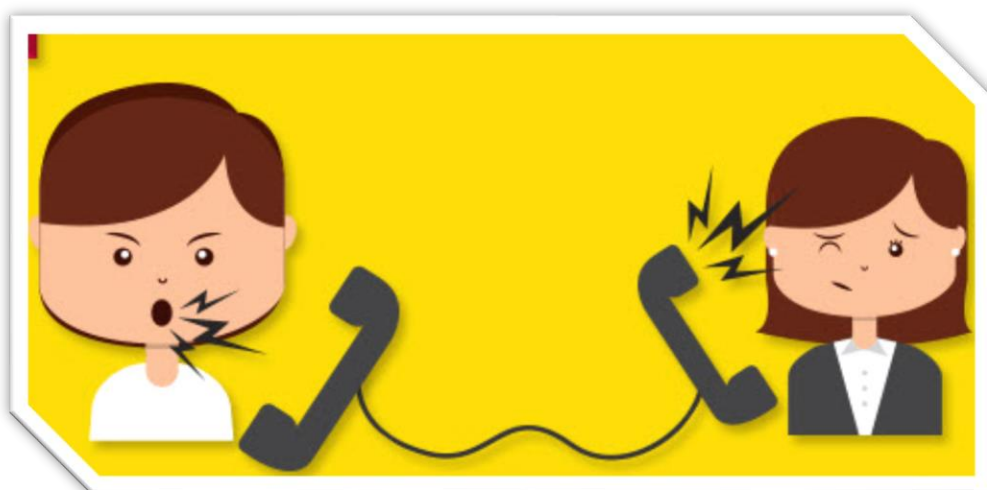
สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา นครศรีธรรมราช

สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน

กระทรวงศึกษาธิการ



แนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียน การทุจริตและประพฤติมิชอบ



โรงเรียนกัลยาณีศรีธรรมราช

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาศรีธรรมราช

สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน

กระทรวงศึกษาธิการ

คำนำ

คู่มือการปฏิบัติงานรับเรื่องราวร้องทุกข์ของโรงเรียนกัลยาณีศรีธรรมราชฉบับนี้ จัดทำขึ้นเพื่อเป็นแนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์โรงเรียนกัลยาณีศรีธรรมราชทั้งนี้ การจัดการข้อร้องเรียนจนได้ข้อยุติให้มีความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ เพื่อตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการจำเป็นจะต้องมีขั้นตอน กระบวนการและแนวทางในการปฏิบัติงานที่ชัดเจนและเป็นมาตรฐานเดียวกัน

โรงเรียนกัลยาณีศรีธรรมราช

สารบัญ

เรื่อง	หน้า
คำนำ	
สารบัญ	
แนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ	
๑. หลักการและเหตุผล	๑
๒. การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องราວร้องทุกข์โรงเรียนกัลยาณีศรีธรรมราช	๑
๓. สถานที่ตั้ง	๑
๔. หน้าที่ความรับผิดชอบ	๑
๕. วัตถุประสงค์	๑
๖. คำจำกัดความ	๑
๗. ระยะเวลาเปิดให้บริการ	๒
๘. แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์	๓
๙. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	๔
๑๐. การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่าง ๆ	๔
๑๑. การบันทึกข้อร้องเรียน	๕
๑๒. การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ไขข้อร้องเรียนและการแจ้งกลับผู้ร้องเรียน	๕
๑๓. ติดตามการแก้ไขข้อร้องเรียน	๖
๑๔. การรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน	๖
๑๕. มาตรฐานงาน	๖
๑๖. แบบฟอร์ม	๖
๑๗. คณะผู้จัดทำ	๖
ภาคผนวก	๗
แบบฟอร์มใบรับแจ้งเหตุเรื่องราວร้องเรียน ร้องทุกข์	
ช่องทางการร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบโรงเรียนกัลยาณีศรีธรรมราช	

แนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ โรงเรียนกัลยาณีศรีธรรมราช

๑. หลักการและเหตุผล

พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีพ.ศ. ๒๕๔๖ ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการ มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลางเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการที่มีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ และมีการประเมินผล การให้บริการอย่างสม่ำเสมอ

๒. การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์โรงเรียนกัลยาณีศรีธรรมราช

เพื่อให้การบริหารระบบราชการเป็นไปด้วยความถูกต้องบริสุทธิ์ ยุติธรรม ควบคู่กับการพัฒนาบำบัดทุกข์ บำรุงสุข ตลอดจนดำเนินการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพด้วยความรวดเร็วประสพผลสำเร็จอย่างเป็นรูปธรรม อีกทั้งเพื่อเป็นศูนย์รับแจ้งเบาะแสการทุจริตหรือไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่โรงเรียนกัลยาณีศรีธรรมราช จึงได้จัดตั้งศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ขึ้น ซึ่งในกรณีการร้องเรียนที่เกี่ยวกับบุคคลจะมีการเก็บรักษาเรื่องราวไว้เป็นความลับและปกปิดชื่อผู้ร้องเรียน เพื่อให้ผู้ร้องเรียนได้รับผลกระทบและได้รับความเดือดร้อนจากการร้องเรียน

๓. สถานที่ตั้ง

โรงเรียนกัลยาณีศรีธรรมราช ตั้งอยู่เลขที่ ๖๖๐ ถนนราชดำเนิน ตำบลคลัง อำเภอเมือง นครศรีธรรมราช จังหวัดนครศรีธรรมราช รหัสไปรษณีย์ ๘๐๐๐๐

๔. หน้าที่ความรับผิดชอบ

เป็นศูนย์กลางในการรับเรื่องราวร้องทุกข์และให้บริการข้อมูลข่าวสารให้คำปรึกษารับเรื่องปัญหาความต้องการและข้อเสนอแนะของผู้ปกครองนักเรียนและประชาชน

๕. วัตถุประสงค์

๕.๑ เพื่อให้การดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ ของศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์โรงเรียนกัลยาณีศรีธรรมราช มีขั้นตอน กระบวนการและแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน

๕.๒ เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอและมีประสิทธิภาพ

๖. คำจำกัดความ

- ๖.๑ “ผู้รับบริการ” หมายถึง ผู้ที่มารับบริการจากส่วนราชการและประชาชนทั่วไป
- ๖.๒ “ผู้มีส่วนได้เสีย” หมายถึง ผู้ที่ได้รับผลกระทบทั้งทางบวกและทางลบ ทั้งทางตรงและทางอ้อมจากการดำเนินการของส่วนราชการ เช่น ผู้ปกครองนักเรียนและประชาชนในโรงเรียนกัลยาณีศรีธรรมราช
- ๖.๓ “การจัดการข้อร้องเรียน” มีความหมายครอบคลุมถึงการจัดการในเรื่องข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็น คำชมเชย การสอบถามหรือการร้องขอข้อมูล

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

๖.๕ “ช่องทางการรับข้อร้องเรียน ร้องทุกข์” หมายถึงช่องทางต่าง ๆ ที่ใช้ในการรับข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ เช่น ติดต่อด้วยตนเอง, ติดต่อทางโทรศัพท์, เว็บไซต์, Facebook, google form ช่องทางร้องเรียนการทุจริต

๖.๖ ประเภทข้อร้องเรียน

- ข้อร้องเรียนการให้บริการ หมายถึงข้อไม่พึงพอใจด้านการให้บริการ วิชาการต้องการให้ผู้ให้บริการ ปรับปรุงแก้ไขการปฏิบัติงาน ได้แก่ความไม่สะดวกในการรับบริการ ความล่าช้า ข้อผิดพลาดในการให้บริการ การเลือกปฏิบัติกับผู้รับบริการ การใช้คำพูด การดูแลต้อนรับการควบคุมอารมณ์ของผู้ปฏิบัติงาน เป็นต้น

- ข้อร้องเรียนประเภทอื่น ๆ หมายถึง ข้อที่ไม่พึงพอใจในด้านการบริการ วิชาการต้องการให้ผู้ให้บริการแก้ไขในด้านหลักสูตรการบริหารจัดการไม่โปร่งใส ระบบการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ เป็นต้น

๖.๗ ความรุนแรงข้อร้องเรียน

- ระดับรุนแรงมาก เป็นข้อร้องเรียนที่ผู้รับบริการไม่พึงพอใจเป็นอย่างมาก และเป็นเรื่องที่มีผลกระทบต่อภาพลักษณ์เสื่อมเสียชื่อเสียงองค์กร มีผลกระทบอย่างรุนแรงส่งผลให้ผู้รับบริการตัดสินใจไม่เลือกใช้บริการ

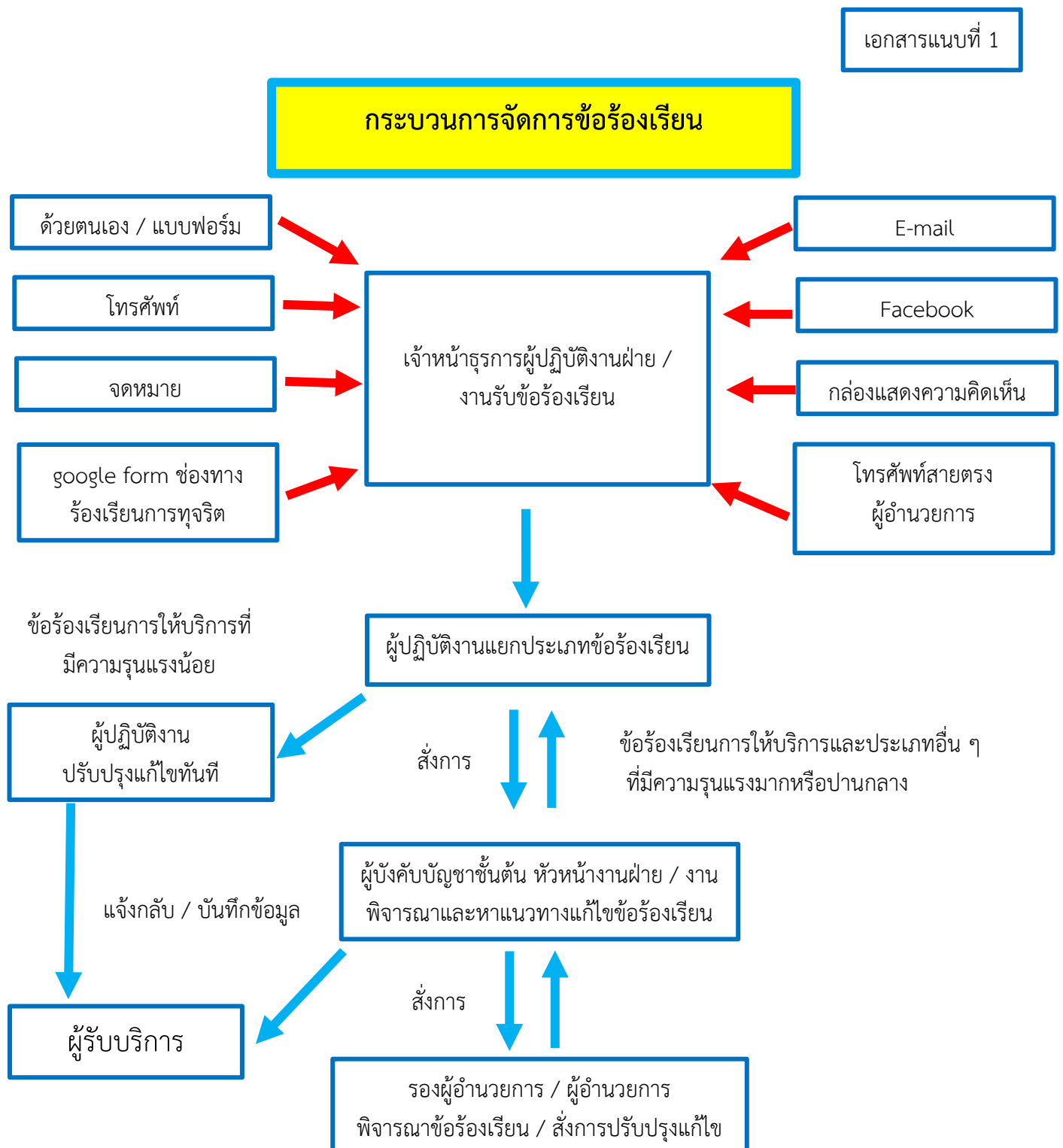
- ระดับรุนแรงปานกลาง เป็นข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการบริการ ที่สร้างความไม่พึงพอใจสำหรับผู้รับบริการ หากปล่อยทิ้งไว้จะทำให้ผู้รับบริการเลือกใช้บริการจากที่อื่น

- ระดับรุนแรงเล็กน้อย เป็นข้อร้องเรียนที่อาจจะเกิดจากการได้รับข้อมูลไม่ครบถ้วนสมบูรณ์ การมีอคติต่อเจ้าหน้าที่ซึ่งเป็นปัจจัยส่วนบุคคลของผู้รับบริการ

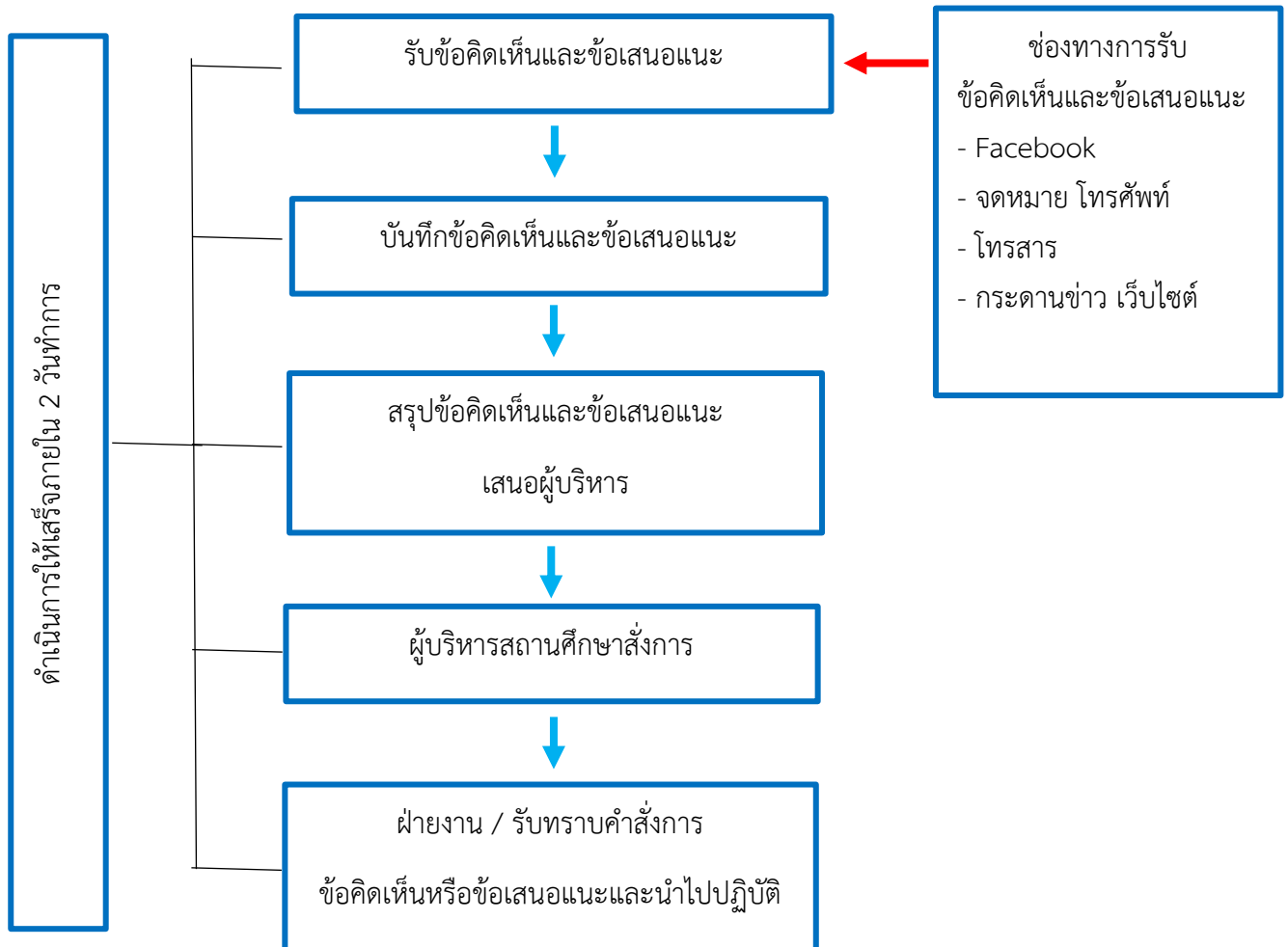
๗. ระยะเวลาเปิดให้บริการ

เปิดให้บริการวันจันทร์ถึงวันศุกร์ (ยกเว้นวันหยุดที่ทางราชการกำหนด) ตั้งแต่เวลา ๐๘.๓๐ – ๑๖.๓๐ น.

๘. แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์



ขั้นตอนการรับข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ



๙. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

การแต่งตั้งผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ของหน่วยงาน

๙.๑ จัดตั้งศูนย์ จุดรับข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ของประชาชน

๙.๒ จัดทำคำสั่งแต่งตั้งเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์

๙.๓ แจกผู้รับผิดชอบตามคำสั่งโรงเรียนกัลยาณีศรีธรรมราช เพื่อความสะดวกในการประสานงาน

๑๐. การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียน ร้องทุกข์จากช่องทางต่างๆ

ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ที่เข้ามายังหน่วยงานจากช่องทางต่าง ๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

ที่	ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องเรียน ร้องทุกข์เพื่อประสานหาทางแก้ไขปัญหา	หมายเหตุ
๑	ร้องเรียนด้วยตนเอง ณ ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์	วันเวลาราชการ	ภายใน ๑ วันทำการ	
๒	ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์ https://www.kanlayanee.ac.th/ โดยผ่านทาง google form ช่องทางร้องเรียนการทุจริต	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	
๓	ร้องเรียนทาง Facebook https://www.facebook.com/KANLAYANEE.SI.THAMMARAT.SCHOOL.OFFICIAL/	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	
๔	ร้องเรียนทางจดหมาย จำหน้าซองถึง โรงเรียนกัลยาณีศรีธรรมราช เลขที่ ๖๖๐ ถนน ราชดำเนิน ตำบล คลังอำเภอเมือง จังหวัด นครศรีธรรมราช รหัสไปรษณีย์ ๘๐๐๐๐	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	
๕	กล่องรับความคิดเห็น	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	
๖	โทรศัพท์สายตรงผู้อำนวยการโรงเรียน โทรศัพท์ ๐๘๖-๐๔๒-๕๙๔๘	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	

๑๑. การบันทึกข้อร้องเรียน

๑๑.๑ กรอกแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียน ร้องทุกข์โดยมีรายละเอียด ชื่อ - สกุล ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ ติดต่อเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์และสถานที่เกิดเหตุ

๑๑.๒ ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียนเจ้าหน้าที่ต้องบันทึกข้อร้องเรียน/ ร้องทุกข์ลงสมุดบันทึกข้อร้องเรียน ร้องทุกข์

๑๒. การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ไขข้อร้องเรียนและการแจ้งกลับผู้ร้องเรียน

๑๒.๑ กรณีเป็นการขอข้อมูลข่าวสาร ประสานหน่วยงานผู้ครอบครองเอกสารเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องเพื่อให้ข้อมูลแก่ผู้ร้องขอได้ทันที

๑๒.๒ ข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ ที่เป็นการร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของหน่วยงาน เช่น การขอ หลักฐานทางการศึกษาการเก็บเงินระดมทรัพยากรนักเรียน เป็นต้น จัดทำ บันทึกข้อความเสนอไปยังผู้บริหาร เพื่อสั่งการหน่วยงานที่เกี่ยวข้องโดยเบื้องต้นอาจโทรศัพท์แจ้งไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๑๒.๓ ข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ที่ไม่อยู่ในความรับผิดชอบของโรงเรียนกัลยาณีศรีธรรมราช ให้ดำเนินการประสานหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้องเพื่อให้เกิดความรวดเร็วและถูกต้อง ในการแก้ไขปัญหาต่อไป

๑๒.๔ ข้อร้องเรียนที่ส่งผลกระทบต่อหน่วยงาน เช่นกรณีผู้ร้องเรียนทำหนังสือร้องเรียนความไม่โปร่งใสในการจัดซื้อจัดจ้าง ให้เจ้าหน้าที่จัดทำบันทึกข้อความเพื่อเสนอผู้บริหารพิจารณาสั่งการไปยังหน่วยงานที่รับผิดชอบเพื่อดำเนินการตรวจสอบและแจ้งผู้ร้องเรียนทราบต่อไป

๑๓. การติดตามแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน

ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องรายงานผลการดำเนินการให้ทราบภายใน ๕ วันทำการ เพื่อเจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ จะได้แจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบต่อไป

๑๔. การรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

๑๔.๑ ให้รวบรวมและรายงานสรุปการจัดการข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ให้ผู้บริหารทราบทุกเดือน

๑๔.๒ ให้รวบรวมรายงานสรุปข้อร้องเรียนหลังจากสิ้นปีงบประมาณ เพื่อนำมาวิเคราะห์การจัดการข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ในภาพรวมของหน่วยงาน เพื่อใช้เป็นแนวทางในการแก้ไขปรับปรุงพัฒนาองค์กรต่อไป

๑๕. มาตรฐานงาน

การดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด กรณีได้รับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ให้ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์โรงเรียนกัลยาณีศรีธรรมราช ดำเนินการตรวจสอบและพิจารณาส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ให้แล้วเสร็จภายใน ๑๕ วันทำการ

๑๖. แบบฟอร์ม

แบบฟอร์มใบรับแจ้งเหตุเรื่องราวร้องเรียน ร้องทุกข์

๑๗. จัดทำโดย

ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์โรงเรียนกัลยาณีศรีธรรมราช

ภาคผนวก



แบบฟอร์มหนังสือร้องทุกข์- ร้องเรียน

เขียนที่.....

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.

เรียน ผู้อำนวยการโรงเรียนกัลยาณีศรีธรรมราช

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

เพื่อให้ดำเนินการช่วยเหลือและแก้ไขปัญหาดังนี้

ขอแสดงความนับถือ

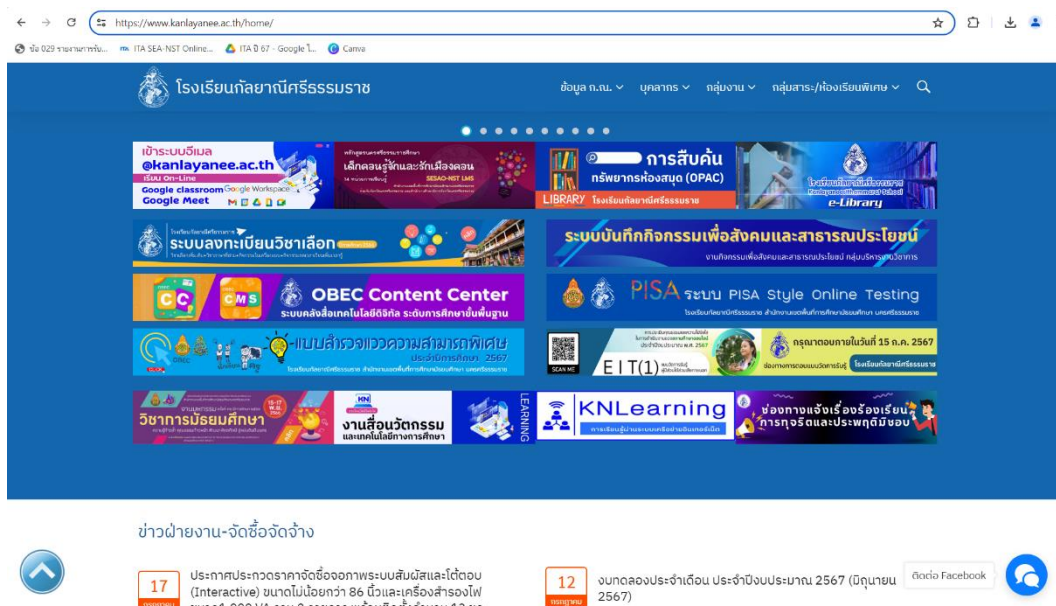
(ลงชื่อ).....ผู้ร้องทุกข์ - ร้องเรียน
(.....)

หมายเลขโทรศัพท์.....


ช่องทางการร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

โรงเรียนกัลยาณีศรีธรรมราช สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา นครศรีธรรมราช ดำเนินการรับเรื่องร้องเรียน พิจารณาทำความเข้าใจเกี่ยวกับเรื่องที่ร้องเรียนเสนอตามลำดับชั้น เพื่อให้โรงเรียนกัลยาณีศรีธรรมราช สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา นครศรีธรรมราช ส่งการยุติเรื่อง ดำเนินการทางวินัย แจ้งตอบผู้ร้องหรือหน่วยงานอื่น ส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไป

การแจ้งเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบสามารถร้องเรียนได้โดยเข้าไปที่เว็บไซต์โรงเรียนกัลยาณีศรีธรรมราช <https://www.kanlayanee.ac.th/home/> แล้ว ให้เลือกแบนเนอร์ “การร้องเรียนเรื่องทุจริตและประพฤติมิชอบ” ดังภาพ



เมื่อคลิกแบนเนอร์ หรือ สแกน QR จะปรากฏลิงก์ google form ให้กรอกรายละเอียดแจ้งเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ซึ่งเป็นช่องทางที่มีการคุ้มครองข้อมูลของผู้แจ้งเบาะแส โดยจะมีรายละเอียด ได้แก่



ช่องทางแจ้งเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

แจ้งเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

ข้อมูลผู้ร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ทั้งหมดจะถูกคุ้มครองเป็นความลับ ใช้ในการบริหารงานของโรงเรียนกัลยาณีศรีธรรมราช สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา นครศรีธรรมราช เท่านั้น

ลงชื่อเข้าใช้ Google เพื่อบันทึกการแก้ไข ดูข้อมูลเพิ่มเติม

*** ระบุว่าเป็นคำถามที่จำเป็น**

อีเมล *

คำตอบของคุณ

วันที่ร้องเรียน *

วันที่

วว/ดด/ปปปป

สถานะผู้ร้องเรียน *

บุคคลภายนอก

บุคลากรในโรงเรียนกัลยาณีศรีธรรมราช

บุคลากรในโรงเรียนสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา นครศรีธรรมราช

อื่นๆ:

ผู้ร้องเรียน (คำนำหน้า) *

นาย

นาง

นางสาว

อื่นๆ: _____

ผู้ร้องเรียน (ชื่อ) *

คำตอบของคุณ _____

ผู้ร้องเรียน (นามสกุล) *

คำตอบของคุณ _____

เลขประจำตัวประชาชน *

คำตอบของคุณ _____

วัน/เดือน/ปี เกิด *

วันที่

วว/ดด/ปปปป

อายุ *

คำตอบของคุณ _____

อาชีพ *

คำตอบของคุณ _____

ที่อยู่ *

คำตอบของคุณ

หมายเลขโทรศัพท์ *

คำตอบของคุณ

ที่อยู่อีเมล *

ถ้าไม่มีให้ตอบว่า ไม่มี

คำตอบของคุณ

ชื่อ - สกุล และ ตำแหน่ง ผู้ถูกร้องเรียน *

คำตอบของคุณ

ช่วงเวลากระทำความผิด *

คำตอบของคุณ

ช่วงเวลากระทำความผิด *

คำตอบของคุณ

พฤติการณ์การทุจริตและประพฤตินิยมชอบ *

คำตอบของคุณ

หลักฐานการร้องเรียน *

ไม่มีเอกสารหลักฐาน

มีเอกสารหลักฐาน *กรณีมีเอกสารหลักฐานเพิ่มเติมเจ้าหน้าที่จะติดต่อกลับเพื่อขอรับหลักฐาน*

ส่ง

ล้างแบบฟอร์ม

เมื่อกรอกข้อมูลครบถ้วนให้กด “ส่ง” ดังนี้ ส่วนงานผู้รับผิดชอบ โรงเรียนกัลยาณีศรีธรรมราช สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา นครศรีธรรมราช จะได้รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ และจะเก็บรักษาข้อมูลเป็นความลับ สำหรับการดำเนินการตามอำนาจหน้าที่เท่านั้น