แนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต โรงเรียนเบญจมราชานุสรณ์

โรงเรียนเบญจมราชานุสรณ์ อำเภอเมือง จังหวัดนนทบุรี
สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษานนทบุรี
สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน กระทรวงศึกษาธิการ

แนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต
โรงเรียนเบญจมราชานุสรณ์

1. หลักการและเหตุผล

พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการ มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการที่มีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ และมีการประเมินผล การให้บริการอย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้การบริหารระบบราชการเป็นไปด้วยความถูกต้อง บริสุทธิ์ยุติธรรม ควบคู่กับการพัฒนา บำบัดทุกข์ บำรุงสุข ตลอดจนดำเนินการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของผู้มีส่วนเกี่ยวข้องได้อย่างมีประสิทธิภาพ ด้วยความรวดเร็วประสบผลสำเร็จอย่างเป็นรูปธรรม และเป็นการสร้างความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการดำเนินการในการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน ตลอดจนรับแจ้งเบาะแสการทุจริตหรือการไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการปฏิบัติงานของข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษาและเจ้าหน้าที่

โรงเรียนเบญจมราชานุสรณ์จึงได้จัดทำแนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตฉบับนี้ขึ้น เพื่อแจ้งให้ทราบเกี่ยวกับกระบวนการ ขั้นตอนการจัดการเรื่องร้องเรียนของโรงเรียนเบญจมราชานุสรณ์ขึ้น

2. ที่ตั้งโรงเรียนเบญจมราชานุสรณ์

ตั้งอยู่เลขที่ 1 ถนนประชานิเวศน์ 3 ตำบลท่าทราย อำเภอเมือง จังหวัดนนทบุรี 11000

3. ผู้รับผิดชอบจัดการเรื่องร้องเรียน

กลุ่มบริหารงานบุคคลและงบประมาณ โดยมีงานวินัยและรักษาวินัย เป็นผู้รับชอบในการดำเนินการเรื่องร้องเรียนของโรงเรียนเบญจมราชานุสรณ์ ดังโครงสร้างขอบข่ายภารกิจงานของกลุ่มบริหารงานบุคคลและงบประมาณที่กำหนดไว้ในแนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต ดังนี้

1) งานวางแผนอัตรากำลัง กำหนดตำแหน่งและวิทยฐานะ
   - งานวิเคราะห์และวางแผนอัตรากำลัง

2) งานสรรหา
   - งานสรรหา
   - งานย้าย โอนข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา
   - งานออกจากราชการ

3) งานวินัยและรักษาวินัย

- งานวินัย
- งานอุทธรณ์และร้องทุกข์

4) งานบำเหน็จความชอบและทะเบียนประวัติ

- งานบำเหน็จความชอบ
- งานทะเบียนประวัติ
- งานเครื่องราชอิสริยาภรณ์

5) งานพัฒนาบุคคล

- งานฝึกอบรมและลาศึกษาต่อ
- งานส่งเสริมยกย่องและเชิดชูเกียรติ
- งานพัฒนามาตรฐานวิชาชีพและจรรยาบรรณ

6) งานการเงินและบัญชี

- การรับและการจ่ายเงิน
- การลงบัญชีในสมุดบัญชีและลงทะเบียนคุมต่างๆ อย่างถูกต้องและเป็นปัจจุบัน
- การคุมใบเสร็จรับเงิน
- การเก็บรักษาเงิน
- การจัดทำรายงานการเงิน
- การรับและจ่ายเงินงบประมาณ
- การจัดทำทะเบียนคุมต่างๆ

7) งานพัสดุและสินทรัพย์

- การทำบัญชีแยกประเภทพัสดุต่างๆ
- การตรวจสอบพัสดุและจำหน่ายพัสดุประจำปี
- การสรุปยอดการจัดซื้อ/จัดจ้างของกลุ่มบริหารงาน/งาน/กลุ่มสาระการเรียนรู้ฯ
- การทำทะเบียนอาคารและทะเบียนราชพัสดุ
- การจัดซื้อ-จัดจ้างผ่านโปรแกรมระบบ e-GP ในกรณีวงเงินเกิน ๕,๐๐๐ บาท
- การตรวจรับลงทะเบียนวัสดุครุภัณฑ์
- ควบคุมการเบิก – จ่าย และเบิกจ่ายพัสดุ โดยให้มีหลักฐานครบถ้วนและถูกต้อง

4. วัตถุประสงค์

1. เพื่อให้การดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียนของโรงเรียนเบญจมราชานุสรณ์ มีขั้นตอน/กระบวนการและแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน

2. เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอและมีประสิทธิภาพ

5. คำจำกัดความ

“ผู้รับบริการ” หมายถึง ผู้ที่มารับบริการจากส่วนราชการและประชาชนทั่วไป

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

“การจัดการข้อร้องเรียน” มีความหมายครอบคลุมถึงการจัดการในเรื่องข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์/ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น/คำชมเชย/การสอบถามหรือการร้องข้อมูล

“ผู้ร้องเรียน” หมายถึง ประชาชนทั่วไป/ผู้มีส่วนได้เสียที่มาติดต่อราชการผ่านช่องทางต่างๆ โดยมีวัตถุประสงค์ครอบคลุมการร้องเรียน/ร้องทุกข์/การให้ข้อเสนอแนะ/การให้ข้อคิดเห็น/การชมเชย/การร้องข้อมูล

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

6. กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน

ที่	การดำเนินการ	ระยะเวลา	รายละเอียดการดำเนินการ
1.	รับเรื่องร้องเรียน	1 วัน	รับเรื่องร้องเรียนจากช่องทางต่างๆ
2.	คณะกรรมการพิจารณา/ตรวจสอบ	1-2 วัน	ตรวจสอบข้อเท็จจริงและพิจารณาว่าอยู่ในขอบเขตหรืออำนาจของโรงเรียนหรือไม่
3.	เสนอผู้บริหาร	ครึ่งวัน	นำเรื่องเสนอผู้บริหารที่เกี่ยวข้อง/ผู้อำนวยการโรงเรียนเพื่อพิจารณา
4.	ผู้อำนวยการโรงเรียน	1 วัน	ผู้อำนวยการโรงเรียนพิจารณา
5.	ผู้อำนวยการโรงเรียนมอบผู้เกี่ยวข้อง		ผู้อำนวยการโรงเรียนมอบหมายผู้เกี่ยวข้องดำเนินการตามคำสั่ง
6.	สิ้นสุดการดำเนินการ		แจ้งผลการร้องเรียนแก่ผู้ร้องเรียนทราบ

7. การรับตรวจสอบข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ จากช่องทางอื่น

ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่เข้ามายังหน่วยงานจากช่องทางต่างๆ โดยมีข้อปฏิบัติที่กำหนด ดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์เพื่อประสานหาทางแก้ปัญหา	หมายเหตุ
ร้องเรียนด้วยตนเอง ณ โรงเรียนเบญจมราชานุสรณ์	ทุกครั้งที่มีการร้องเรียน	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนผ่าน E-mail Benjama.bsnont@gmail.com	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนเป็นหนังสือส่งผ่านมาทางไปรษณีย์	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนทางโทรศัพท์ ๐ ๒๕๘๙ ๔๕๘๖	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนทางโทรสาร ๐ ๒๕๘๙ ๔๕๘๖	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	
เว็บไซต์ www.benjamarachanusorn.ac.th	ทุกครั้งที่มีการร้องเรียน	ภายใน ๑ วันทำการ	

8.การบันทึกข้อร้องเรียน

1. กรอกแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียน โดยมีรายละเอียด ชื่อ - นามสกุล ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ติดต่อของผู้ร้องเรียน เรื่องร้องเรียน และสถานที่เกิด

2. ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียน เจ้าหน้าที่ต้องบันทึกข้อร้องเรียนลงสมุดบันทึกข้อร้องเรียน

9.การรับและพิจารณาเรื่องร้องเรียน

1. เจ้าหน้าที่ต้องอ่านหนังสือร้องเรียนและตรวจสอบข้อมูลรวมทั้งเอกสารประกอบการร้องเรียนโดยละเอียด

2. สรุปประเด็นการร้องเรียนโดยย่อเพื่อเสนอผู้บังคับบัญชา หากข้อร้องเรียนมีประเด็นเกี่ยวข้องกับกฎหมาย ให้ระบุตัวบทกฎหมายเสนอผู้บังคับบัญชา เพื่อประกอบการพิจารณาด้วย

3. หนังสือที่ส่งถึงหน่วยงาน หากมีความเห็นหรือข้อสังเกตเพื่อเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพหรือการเอาใจใส่ของหน่วยงานก็ควรใส่ความเห็นหรือข้อสังเกตนั้นๆ ด้วย

4. เรื่องร้องเรียนกล่าวโทษ ควรแจ้งให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องคุ้มครองความปลอดภัยให้แก่ผู้ร้องเรียนและพยานที่เกี่ยวข้อง ตามมติคณะรัฐมนตรี พ.ศ.2551 และประทับตรา “ลับ” ในเอกสารทุกแผ่น

5. เรื่องร้องเรียนกล่าวโทษ แจ้งเบาะแสการกระทำความผิด หรือมีผู้มีอิทธิพลซึ่งน่าจะเป็นอันตรายต่อผู้ร้อง ควรปกปิดชื่อและที่อยู่ของผู้ร้องก่อนถ่ายสำเนาคำร้องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง แต่หากเป็นการกล่าวหาในเรื่องที่เป็นภัยร้ายแรงและน่าจะเป็นอันตรายต่อผู้ร้องเป็นอย่างมาก ก็ไม่ควรส่งสำเนาคำร้องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง แต่ควรใช้วิธีคัดย่อคำร้องแล้วพิมพ์ขึ้นใหม่ส่งให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องและประทับตรา “ลับ” ในเอกสารทุกแผ่น

6. เมื่ออ่านคำร้องแล้วต้องประเมินด้วยว่าเรื่องน่าเชื่อถือเพียงใด หากผู้ร้องแจ้งหมายเลขโทรศัพท์มาด้วย ควรสอบถามข้อมูลเพิ่มเติมจากผู้ร้องโดยขอให้ยืนยันว่า ผู้ร้องได้ร้องเรียนจริง เพราะบางครั้งอาจมีการแอบอ้างชื่อผู้อื่นเป็นผู้ร้อง วิธีการสอบถามไม่ควรบอกเรื่องหรือประเด็นการร้องเรียนก่อน ควรถามว่า ท่านได้ส่งเรื่องร้องเรียนมาจริงหรือไม่ ในลักษณะใด หากผู้ร้องเรียนปฏิเสธก็ควรชี้แจงว่า โทรศัพท์มาเพื่อตรวจสอบข้อมูลเบื้องต้น แล้วรีบจบการสนทนา

10. หลักเกณฑ์วิธีการตอบสนองข้อร้องเรียน และการแจ้งผู้ร้องเรียนทราบ

1. กรณีเป็นการขอข้อมูลข่าวสาร ให้ประสานหน่วยงานผู้ครอบครองเอกสาร เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ข้อมูลแก่ผู้ร้องได้ทันที

2. ข้อร้องเรียน ที่เป็นการร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของหน่วยงาน เช่น การใช้วาจาไม่สุภาพ การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่มีกริยามารยาทไม่สุภาพ ไม่เหมาะสม การอำนวยความสะดวกต่างๆ เป็นต้น จัดทำบันทึกข้อความเสนอไปยังผู้บริหารเพื่อสั่งการหน่วยงานที่เกี่ยวข้องโดยเบื้องต้นอาจโทรศัพท์แจ้งไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

3. ข้อร้องเรียนที่ไม่อยู่ในความรับผิดชอบของโรงเรียนเบญจมราชานุสรณ์ ให้ดำเนินการประสานหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้เกิดความรวดเร็วและถูกต้องในการแก้ปัญหาต่อไป

4. ข้อร้องเรียนที่ส่งผลกระทบต่อหน่วยงาน เช่น กรณีผู้ร้องเรียนทำหนังสือร้องเรียนความไม่โปร่งใสในการจัดซื้อจัดจ้าง ให้เจ้าหน้าที่จัดทำบันทึกข้อความเพื่อเสนอผู้บริหารพิจารณาสั่งการ ไปยังหน่วยงานที่รับผิดชอบ เพื่อดำเนินการตรวจสอบและแจ้งผู้ร้องเรียนทราบต่อไป

11.การติดตามแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน

ให้เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องรายงานผลการดำเนินการให้ทราบภายใน 30 วันทำการ เพื่อเจ้าหน้าที่จะได้แจ้งให้ผู้ร้องเรียนรับทราบต่อไป

12. การรายงานผลการดำเนินการให้ผู้บริหารทราบ

1. ให้รวบรวมและรายงานสรุปการจัดการข้อร้องเรียน ให้ผู้บริหารทราบทุกเดือน

2. ให้รวบรวมรายงานสรุปข้อร้องเรียนหลังจากสิ้นปีงบประมาณ เพื่อนำมาวิเคราะห์การจัดการข้อร้องเรียนในภาพรวมของหน่วยงาน เพื่อใช้เป็นแนวทางในการแก้ไข ปรับปรุง พัฒนาองค์กรต่อไป

13. มาตรฐานงาน

1. การดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียนให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด

2. กรณีได้รับเรื่องร้องเรียน ให้กลุ่มบริหารบุคคลและงบประมาณดำเนินการตรวจสอบและพิจารณาส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียน ให้แล้วเสร็จภายใน 30 วันทำการ

แบบหนังสือร้องเรียนการทุจริต

โรงเรียนเบญจมราชานุสรณ์
ตำบลท่าทราย อำเภอเมือง
จังหวัดนนทบุรี ๑๑๐๐๐

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

เรียน ผู้อำนวยการโรงเรียนเบญจมราชานุสรณ์

ข้าพเจ้า.....อายุ.....ปี อยู่บ้านเลขที่.....
หมู่ที่.....ตำบล.....อำเภอ.....จังหวัด.....
โทรศัพท์.....อาชีพ.....ตำแหน่ง.....
เลขที่บัตรประชาชน.....ออกโดย.....วันออกบัตร.....
บัตรหมดอายุ.....มีความประสงค์/ขอร้องเรียน/แจ้งเบาะแสการต่อต้านการทุจริต
เพื่อให้โรงเรียนเบญจมราชานุสรณ์ พิจารณาดำเนินการตรวจสอบหรือช่วยเหลือและแก้ไขปัญหาในเรื่อง
.....
.....
.....
.....
.....

ทั้งนี้ ข้าพเจ้าขอรับรองว่า คำขอร้องเรียน/แจ้งเบาะแสการต่อต้านการทุจริตตามข้างต้นเป็นจริงทุกประการ โดยข้าพเจ้าขอส่งเอกสารหลักฐานประกอบการร้องเรียน/ร้องทุกข์ (ถ้ามี) ได้แก่

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

ขอแสดงความนับถือ

ลงชื่อ.....ผู้ร้องทุกข์ / ร้องเรียน
(.....)