



คู่มือแนวทางการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

คำนำ

คู่มือแนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของโรงเรียนบริหารแจ่มใสวิทยา 3 จังหวัดสุพรรณบุรี ฉบับนี้จัดทำขึ้นเพื่อเป็นแนวทางการดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบโรงเรียนบริหารแจ่มใสวิทยา 3 จังหวัดสุพรรณบุรี ทั้งนี้ การจัดการข้อร้องเรียนจนได้ข้อยุติให้มีความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพเพื่อตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้บริการ จำเป็นจะต้องมีขั้นตอนกระบวนการและแนวทางในการปฏิบัติงานที่ชัดเจนและเป็นมาตรฐานเดียวกัน โรงเรียนบริหารแจ่มใสวิทยา 3 จังหวัดสุพรรณบุรี

โรงเรียนบริหารแจ่มใสวิทยา 3 จังหวัดสุพรรณบุรี

คู่มือการปฏิบัติงานรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

โรงเรียนบริหารแจ่มใสวิทยา 3 อ.ด่านช้าง จังหวัดสุพรรณบุรี

1. หลักการและเหตุผล

พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ได้กำหนด แนวทางปฏิบัติราชการ มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อตอบสนอง ความต้องการของประชาชนให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการ ที่มีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็นมีการปรับปรุงให้ ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการและมีการ ประเมินผลการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ

2. การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบโรงเรียนโรงเรียนบริหารแจ่มใสวิทยา 3

เพื่อให้การบริหารระบบราชการเป็นไปด้วยความถูกต้อง บริสุทธิ์ ยุติธรรม ควบคู่กับการพัฒนาบำบัดทุกข์ บำรุงสุขตลอดจนดำเนินการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน ได้อย่างมีประสิทธิภาพด้วยความ รวดเร็วประสบผลสำเร็จอย่างเป็นรูปธรรม อีกทั้งเพื่อเป็นศูนย์รับแจ้งเบาะแสการทุจริต หรือไม่ได้รับความเป็น ธรรมจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่โรงเรียนโรงเรียนบริหารแจ่มใสวิทยา 3 จึงได้จัดตั้งศูนย์รับ เรื่องราวร้องทุกข์ขึ้น ซึ่งในกรณีการร้องเรียนที่เกี่ยวกับบุคคล จะมีการเก็บรักษาเรื่องราวไว้เป็นความลับและ ปกปิดชื่อผู้ร้องเรียน เพื่อมิให้ผู้ร้องเรียนได้รับผลกระทบและได้รับความเดือดร้อนจากการร้องเรียน

3. สถานที่ตั้ง

ตั้งอยู่ ณ โรงเรียนบริหารแจ่มใสวิทยา 3 เลขที่ 436 หมู่ 1 อ.ด่านช้าง จังหวัดสุพรรณบุรี

4. หน้าที่ความรับผิดชอบ

เป็นศูนย์กลางในการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบและให้บริการข้อมูลข่าวสารให้คำปรึกษารับเรื่อง ปัญหาความต้องการและข้อเสนอแนะของผู้ปกครองนักเรียนและประชาชน

5. วัตถุประสงค์

5.1. เพื่อให้การดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ของศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์โรงเรียนบริหารแจ่มใสวิทยา 3 จังหวัดสุพรรณบุรี มีขั้นตอน / กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐาน เดียวกัน

5.2. เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียน/ ร้องทุกข์ ที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอและมีประสิทธิภาพ

6. คำจำกัดความ

"ผู้รับบริการ" หมายถึง ผู้ที่มีารับบริการจากส่วนราชการและประชาชนทั่วไป

"ผู้มีส่วนได้เสีย" หมายถึง ผู้ที่ได้รับผลกระทบทั้งทางบวกและทางลบ ทั้งทางตรงและทางอ้อม จากการดำเนินการของส่วนราชการ เช่น ผู้ปกครองนักเรียนและประชาชนในโรงเรียนบรรหารแจ่มใสวิทยา 3

"การจัดการข้อร้องเรียน" มีความหมายครอบคลุมถึงการจัดการในเรื่องข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์/ ข้อเสนอแนะ/ ข้อคิดเห็น/คำชมเชย/การสอบถามหรือการร้องขอข้อมูล

"ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์" หมายถึง ประชาชนทั่วไป/ผู้มีส่วนได้เสียที่มาติดต่อราชการผ่านช่องทางต่าง ๆ มีวัตถุประสงค์ครอบคลุมการร้องเรียนร้องทุกข์/การให้ข้อเสนอแนะ/การให้ข้อคิดเห็น/การชมเชย/การร้องขอ ข้อมูล

"ช่องทางการรับข้อร้องเรียน /ร้องทุกข์" หมายถึง ช่องทางต่าง ๆ ที่ใช้ในการรับเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์ เช่น ติดต่อด้วยตนเอง / ติดต่อทางโทรศัพท์ 035-595005 / เว็บไซต์ของโรงเรียน <http://www.banhan3.ac.th/> และ Face Book

7.เรื่องที่ร้องเรียน

เรื่องที่บุคคลภายนอกต้องการร้องเรียนต้องเป็นเรื่องที่ผู้ร้องได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหาย อันเนื่องมาจากการกระทำทุจริตต่อหน้าที่ของบุคลากรในโรงเรียนบรรหารแจ่มใสวิทยา 3 หรือกระทำความผิดต่อตำแหน่งหน้าที่ราชการหรือละเลยต่อหน้าที่ตามกฎหมายกำหนดให้ต้อง ปฏิบัติกระทำการนอกเหนือจากอำนาจหน้าที่

8. ขั้นตอนการร้องเรียนการทุจริต

8.1. กรณีการร้องเรียนเป็นหนังสือหรือร้องเรียนด้วยตนเองให้ส่งข้อร้องเรียนได้ที่ ผู้อำนวยการโรงเรียนบรรหารแจ่มใสวิทยา 3 โดยจัดเตรียมรายละเอียดข้อร้องเรียนการทุจริตโดยมี รายละเอียดสำคัญดังนี้

- ชื่อและที่อยู่ของผู้ร้องเรียน
- ชื่อเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องกับการทุจริตที่เป็นเหตุแห่งการร้องเรียน
- ข้อมูลหรือข้อเท็จจริงเกี่ยวกับพฤติกรรมหรือการกระทำทั้งหลายที่เป็นเหตุ แห่งการร้องเรียน
- ลายมือชื่อของผู้ร้องเรียน
- ระบุวันเดือนปีที่เกิดเหตุร้องเรียน
- เอกสารหลักฐานอื่นๆที่เกี่ยวข้องเช่นพยานเอกสารพยานวัตถุพยานบุคคล (ถ้ามี)

8.2.กรณีการร้องเรียนที่มีลักษณะเป็นบัตรสนเท่ห์จะรับพิจารณาเฉพาะรายที่มีหลักฐาน ระบุไว้ชัดแจ้งตลอดจนมีพยานบุคคลที่แน่นอน

8.3. กรณีการร้องเรียนด้วยวาจาหรือทางโทรศัพท์โรงเรียนบรรหารแจ่มใสวิทยา 3 จัดให้มีเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบในการสอบถามและบันทึกข้อมูลตามรายละเอียดข้อ 8.1 ให้ครบถ้วน

8.4 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ร้องเรียนและผู้ถูกร้องเรียนจะถูกจัดเก็บเป็นความลับ

8.5 ข้อร้องเรียนการทุจริตที่ไม่มีรายละเอียดตามข้อ 8.1 โรงเรียนอาจจะไม่รับพิจารณาดำเนินการ

9. ระยะเวลาในการดำเนินการ

9.1. เมื่อหน่วยงานได้รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์แล้ว เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจะต้องนำเสนอต่อผู้บังคับบัญชาภายใน 3 วัน

9.2. เมื่อผู้บังคับบัญชาพิจารณาแล้วจะดำเนินการ ดังนี้

1 กรณีให้ตรวจสอบข้อเท็จจริง จะใช้เวลาดำเนินการให้แล้วเสร็จ ใช้เวลาประมาณ ไม่เกิน 7 วัน

2 การแจ้งผลการพิจารณาการตรวจสอบ ให้ผู้ร้องรับทราบ ภายใน 15 วัน

3 กรณีมีประเด็นไม่สลับซับซ้อนหรือพยานบุคคลสอบปากคำไม่มาก จะใช้เวลาดำเนินการให้แล้วเสร็จใช้เวลาประมาณไม่เกิน 15 วัน

4 กรณีมีประเด็นสลับซับซ้อนมากหรือมีพยานบุคคลหลายคน จะใช้เวลาดำเนินการให้แล้วเสร็จใช้เวลาประมาณไม่เกิน 30 วัน

9.3 การแจ้งผลการพิจารณาเมื่อดำเนินการสืบหาข้อเท็จจริงแล้วเสร็จ จะแจ้งผลการพิจารณาให้ผู้ร้องเรียนทราบภายใน 15 วัน

10. ช่องทางการร้องเรียน

10.1 มายื่นข้อร้องเรียนด้วยตนเองหรือส่งหนังสือข้อร้องเรียนถึงผู้อำนวยการโรงเรียน บรรหารแจ่มใสวิทยา 3 ที่อยู่ โรงเรียนบรรหารแจ่มใสวิทยา 3 เลขที่ 436 หมู่ 1 ตำบลด่านช้าง อำเภอด่านช้าง จังหวัดสุพรรณบุรี 72180

10.2 ร้องเรียนผ่านทางโทรศัพท์หมายเลข 035-595005-6 โทรสาร 035- 595623

10.3 ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์ของโรงเรียนบรรหารแจ่มใสวิทยา 3 <http://www.banhan3.ac.th/>

11. การรายงานผลการดำเนินการให้ผู้บริหารทราบ

11.1 ให้รวบรวมและรายงานสรุปการจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ให้ผู้บริหารทราบทุกเดือน

11.2 ให้รวบรวมรายงานสรุปข้อร้องเรียนหลังจากสิ้นปีงบประมาณ เพื่อนำมาวิเคราะห์การจัดการข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ในภาพรวมของหน่วยงาน เพื่อใช้เป็นแนวทางในการแก้ไข ปรับปรุง พัฒนา องค์กรต่อไป

13. แบบฟอร์ม

แบบคำร้องเรียน เรื่องราวร้องเรียน / ร้องทุกข์

แบบคำร้องเรียน

เขียนที่.....

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.

เรื่อง

เรียน ผู้อำนวยการโรงเรียนบริหารแจ่มใสวิทยา 3

ข้าพเจ้า (นาย/นาง/นางสาว).....อายุ.....ปี

อยู่บ้านเลขที่.....หมู่ที่.....บ้าน.....ตำบล.....

อำเภอ.....จังหวัด.....

ขอร้องเรียนต่อผู้อำนวยการโรงเรียนบริหารแจ่มใสวิทยา ๓

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

พร้อมกันนี้ ข้าพเจ้าได้แนบเอกสารหลักฐานต่าง ๆ เพื่อประกอบการพิจารณาด้วย คือ

1.

2.

3.

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการ

ขอแสดงความนับถือ

(ลงชื่อ).....ผู้ร้องเรียน

(.....)

หมายเลขโทรศัพท์.....