



คู่มือการปฏิบัติงาน
เกี่ยวกับการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริต
และประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่

โรงเรียนวัดบางช้างใต้ (กิตติวิทยากร)
สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา นครปฐม เขต 2
สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน
กระทรวงศึกษาธิการ

คำนำ

คู่มือการปฏิบัติงานเกี่ยวกับการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของครู และบุคลากรของโรงเรียนวัดบางช้างใต้ (กิตติวิทยากร) สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา นครปฐม เขต 2 ฉบับนี้จัดทำขึ้นเพื่อเป็นแนวทางในการดำเนินงานจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของครู และบุคลากรของโรงเรียนวัดบางช้างใต้ (กิตติวิทยากร) เพื่อให้การจัดการเรื่องร้องเรียนได้ช้อยติและเป็นไปด้วยความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ ตอบสนองต่อความคาดหวังของผู้รับบริการ จึงจำเป็นต้องมีขั้นตอนกระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานที่ชัดเจนและเป็นมาตรฐานในการปฏิบัติงาน ส่งผลต่อผู้รับการต่อไป

คู่มือการปฏิบัติงานเกี่ยวกับการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของครูและบุคลากร โรงเรียนวัดบางช้างใต้ (กิตติวิทยากร)

วัตถุประสงค์

คู่มือการปฏิบัติงานเกี่ยวกับการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของครูและบุคลากรจัดทำขึ้นเพื่อให้เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน สามารถดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของครูและบุคลากร ข้อเสนอแนะของประชาชน และสามารถให้บริการข้อมูลข่าวสารให้คำปรึกษาได้อย่างเป็นระบบ มีมาตรฐานในการจัดการข้อร้องเรียน เริ่มตั้งแต่ขั้นตอนการรับข้อร้องเรียนจากผู้รับบริการหรือหน่วยงานที่ส่งข้อร้องเรียน การวิเคราะห์ข้อร้องเรียนเพื่อเสนอผู้บริหารพิจารณาให้ความเห็นชอบ การส่งข้อร้องเรียนให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องตรวจสอบข้อเท็จจริง การติดตามประเมินผล การรายงานผลการตรวจสอบข้อเท็จจริงและยุติเรื่องร้องเรียน

หลักเกณฑ์การร้องเรียน

1. เป็นเรื่องที่มีชื่อและที่อยู่ของผู้ร้อง ซึ่งสามารถตรวจสอบตัวตนได้
2. เรื่องอาจนามาร้องเรียน ต้องเป็นเรื่องที่ใช้ถ้อยคำสุภาพและเป็นกรณีที่ผู้ร้องได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหาย อันเนื่องมาจากครูและบุคลากรของโรงเรียนวัดบางช้างใต้ (กิตติวิทยากร)
3. หนังสือต้องระบุเรื่องอันเป็นเหตุให้ต้องร้องเรียน พร้อมทั้งข้อเท็จจริงหรือพฤติการณ์ตามสมควร
4. ข้อเท็จจริงที่ได้ยื่นเรื่องร้องเรียน ต้องเป็นเรื่องที่มีมูลเหตุเกิดขึ้นจริง โดยผู้ร้องเรียนต้องรับผิดชอบต่อข้อเท็จจริงดังกล่าวข้างต้นทุกประการ
5. ผู้ใดนำความเท็จมาร้องเรียนต่อเจ้าหน้าที่ ซึ่งทำให้ผู้อื่นได้รับความเสียหาย ผู้นั้นอาจต้องรับผิดชอบประมวลกฎหมายอาญา
6. เรื่องที่ไม่ปรากฏตัวตนผู้ร้องเรียนหรือตรวจสอบตัวตนของผู้ร้องไม่ได้ หรือมีลักษณะเป็นบัตรสนเท่ห์ อาจรับไว้พิจารณาก็ได้ ถ้าหากระบุหลักฐานกรณีแวดล้อมปรากฏชัดเจน ตลอดจนชี้พยานบุคคลแน่นอน สามารถสืบสวนสอบสวนข้อเท็จจริงต่อไปได้และเป็นประโยชน์ต่อสาธารณะ

การรับเรื่องร้องเรียน

1. กรณีการร้องเรียนเป็นลายลักษณ์อักษร ต้องมีลักษณะดังนี้
 - 1) มีวัน เดือน ปี
 - 2) ชื่อและที่อยู่ของผู้ร้องเรียน
 - 3) ข้อเท็จจริงหรือพฤติการณ์ของเรื่องที่ร้องเรียนชัดเจนว่าได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหายอย่างไร ต้องการแก้ไข ดำเนินการอย่างไร
 - 4) ใช้ถ้อยคำสุภาพ

2. กรณีการร้องเรียนด้วยวาจา

เจ้าหน้าที่ต้องจดบันทึกข้อมูลตามคำร้อง และให้ผู้ร้องเรียนลงลายมือชื่อไว้เป็นหลักฐาน หากผู้ร้องเรียนไม่ยินยอมลงลายมือชื่อ มิให้รับเรื่องร้องเรียนนั้นไว้พิจารณา และแจ้งให้ผู้ร้องเรียนรับทราบพร้อมบันทึกเหตุการณ์ดังกล่าวไว้ในคำร้อง เว้นแต่กรณีผู้อำนวยการโรงเรียนวัดบางช้างใต้เห็นสมควรเพื่อประโยชน์สุขของประชาชนหรือประโยชน์สาธารณะ จะรับคำร้องนั้นไว้พิจารณาก็ได้

3. กรณีร้องเรียนทางโทรศัพท์

เจ้าหน้าที่กรอกแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียนโดยมีรายละเอียดดังนี้ ชื่อ-นามสกุล ผู้ร้องเรียน ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ติดต่อกลับ และเรื่องที่ร้องเรียน

4. กรณีร้องเรียนผ่านทางแอปพลิเคชันของโรงเรียนวัดบางช้างใต้ (กิตติวิทยากร)

ผู้ร้องเรียนต้องกรอกแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียนผ่านทาง



ช่องทางการร้องเรียน

1. ร้องเรียนด้วยตนเองที่โรงเรียนวัดบางช้างใต้ (กิตติวิทยากร) 46/15 หมู่1 ตำบลบางช้าง อำเภอสามปราชญ์ จังหวัดนครปฐม
2. ร้องเรียนทางจดหมาย โรงเรียนวัดบางช้างใต้ (กิตติวิทยากร) 46/15 หมู่1 ตำบลบางช้าง อำเภอสามปราชญ์ จังหวัดนครปฐม
3. ร้องเรียนทางหมายเลขโทรศัพท์ 081-5813309
4. ร้องเรียนผ่านทางเว็บไซต์ของโรงเรียนวัดบางช้างใต้ (กิตติวิทยากร) <http://bct.ac.th>
5. ร้องเรียนผ่านทางแอปพลิเคชันของโรงเรียนวัดบางช้างใต้ (กิตติวิทยากร)

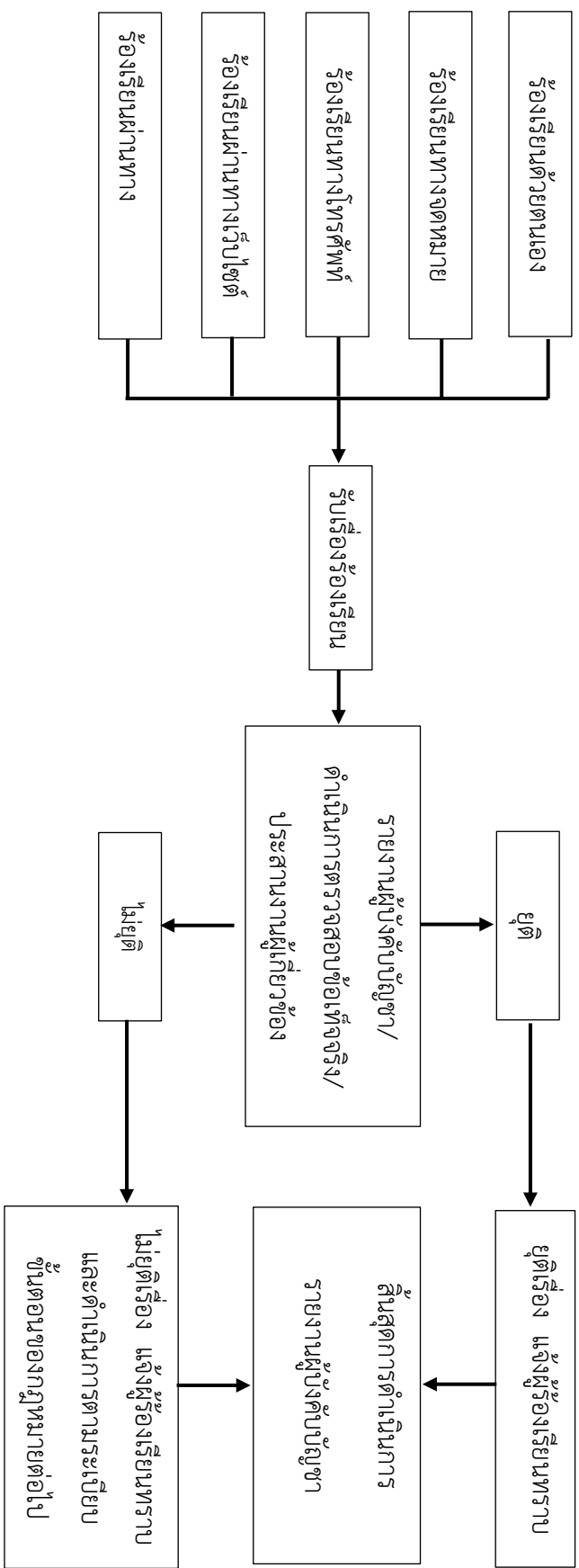


การตอบสนองเรื่องร้องเรียน

1. ติดต่อประสานงานผู้ร้องเรียน เพื่อขอทราบข้อมูลเพิ่มเติม กรณีมีข้อมูลไม่ครบถ้วน
2. ดำเนินการประสานงานผู้เกี่ยวข้องหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียน
3. แจ้งผู้ร้องเรียนให้ทราบผลการดำเนินการ
4. รายงานผู้บังคับบัญชา/หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

ข้อแนะนำในการส่งเรื่องร้องเรียน

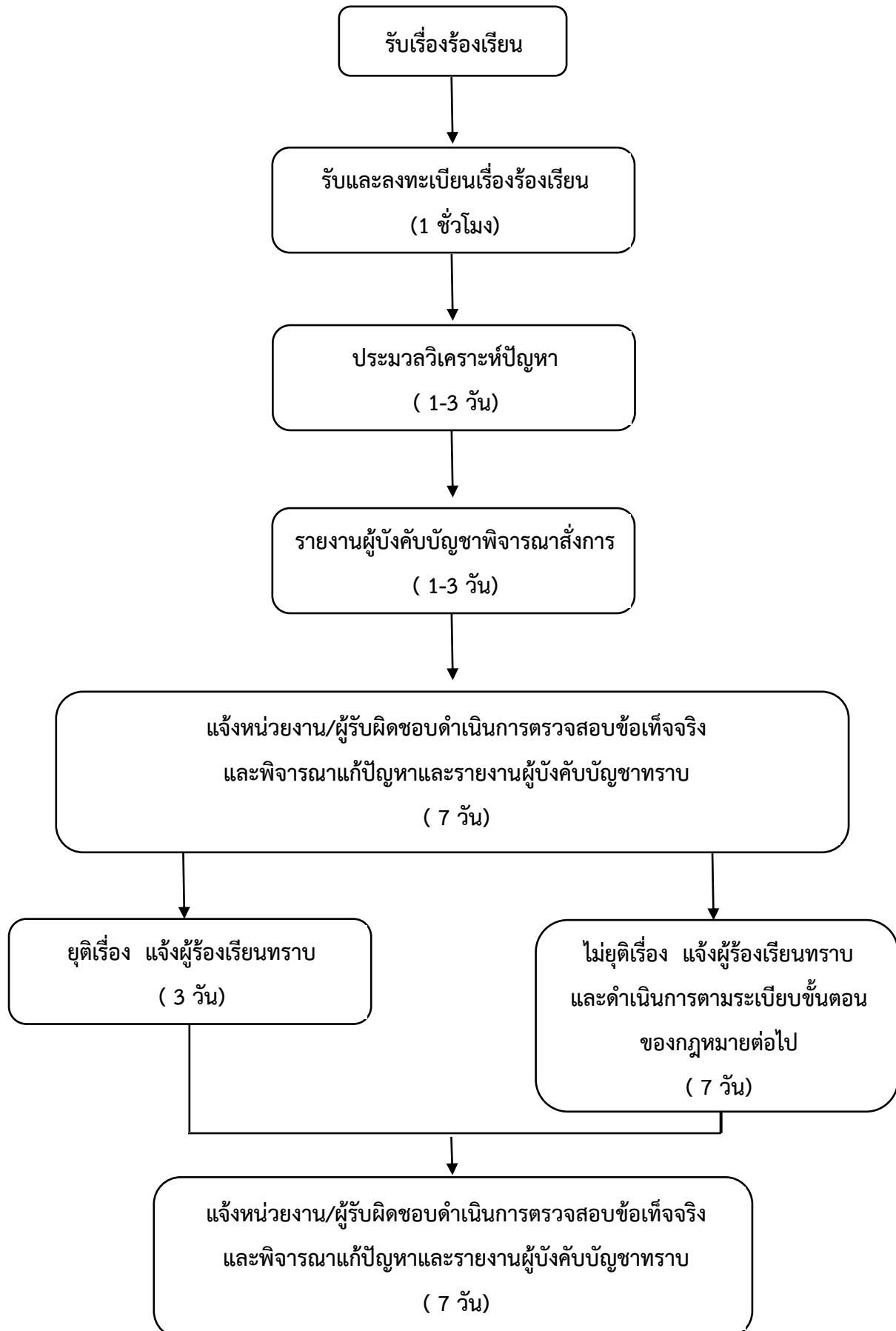
แจ้งข้อมูลเกี่ยวกับ ชื่อ-นามสกุล ที่อยู่ เบอร์โทรศัพท์ E-mail ที่จะมีประโยชน์สำหรับติดต่อกลับ เพื่อขอข้อมูลเพิ่มเติม หรือแจ้งผลการตรวจสอบของเรื่องร้องเรียนให้ท่านทราบ



ทฤษฎีการจุดประกาย

นางสาวอรุณรัตน์ วรรณรัตน์

ระบบกำกับติดตามการดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียน



แบบแจ้งเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

โรงเรียนวัดบางช้างใต้ (กิตติวิทยากร)

ข้อมูลผู้ร้องเรียน

ชื่อ - นามสกุล ^{ผู้}ร^องเรียน/^{ผู้}แ^จ้ง.....

หมายเลขบัตรประจำตัวประชาชน.....

อยู่บ้านเลขที่..... หมู่..... หมู่บ้าน..... ถนน.....

ตำบล/แขวง..... อำเภอ/เขต..... จังหวัด.....

รหัสไปรษณีย์..... โทรศัพท์..... E-mail

รายละเอียดการร้องเรียน

เรื่อง.....

ผู้ปกครองเรียน
 จ. 31

ข้อความ

(รายละเอียด).....

This image shows a full page of white paper with horizontal dashed lines, typical of primary school writing paper. The lines are evenly spaced and run across the width of the page. There are no margins, text, or other markings on the paper.