

# แนวปฏิบัติการจัดการ เรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

## โรงเรียนบ้านธารชะอม

### 1. หลักการเหตุผล

เพื่อให้การรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ของโรงเรียนบ้านธารชะอม สอดคล้องกับพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 และเกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชนจึงประกาศหลักเกณฑ์การรับเรื่องร้องทุกข์ให้มีมาตรฐานและสามารถตอบสนองการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน

### 2. การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์โรงเรียนบ้านธารชะอม

เพื่อให้การบริหารระบบราชการเป็นไปด้วยความถูกต้อง บริสุทธิ์ ยุติธรรม ควบคู่กับการพัฒนาบำบัดทุกข์ บำรุงสุข ตลอดจนดำเนินการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ด้วยความรวดเร็วประสพผลสำเร็จอย่างเป็นธรรม อีกทั้งเพื่อเป็นศูนย์รับแจ้งเบาะแสการทุจริตหรือไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ โรงเรียนบ้านธารชะอม

### 3. สถานที่ตั้ง

ตั้งอยู่ ณ โรงเรียนบ้านธารชะอม หมู่ที่ 6 ตำบลไทยชนะศึก อำเภอทุ่งเสลี่ยม จังหวัดสุโขทัย 64150

### 4. หน้าที่ความรับผิดชอบ

เป็นศูนย์กลางในการรับเรื่องราวร้องทุกข์ และให้บริการข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษา รับเรื่องปัญหา ความต้องการและข้อเสนอแนะของผู้ปกครองนักเรียนและประชาชน

### 5. วัตถุประสงค์

1. เพื่อให้การดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ของศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์โรงเรียนบ้านธารชะอม มีขั้นตอน / กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน
2. เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียน/ ร้องทุกข์ ที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอและมีประสิทธิภาพ

### 6. คำจำกัดความ

"ผู้รับบริการ" หมายถึง ผู้ที่มาใช้บริการจากส่วนราชการและประชาชนทั่วไป

"ผู้มีส่วนได้เสีย" หมายถึง ผู้ที่ได้รับผลกระทบ ทั้งทางบวกและทางลบ ทั้งทางตรงและทางอ้อม จากการดำเนินการของส่วนราชการ เช่น ผู้ปกครองนักเรียนและประชาชนในโรงเรียนบ้านธารชะอม

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

"ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์" หมายถึง ช่องทางต่าง ๆ ที่ใช้ในการรับเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์ เช่น ติดต่อด่วนด้วยตนเอง / ติดต่อกทางโทรศัพท์ / Facebook / แอปพลิเคชัน Line

## ประเภทข้อร้องเรียน

1. ข้อร้องการให้บริการ หมายถึง ข้อไม่พึงพอใจด้านการให้บริการวิชาการให้ผู้ให้บริการปรับปรุงแก้ไขการปฏิบัติงาน ได้แก่ ความไม่สะดวกในการรับบริการ ความล่าช้า ข้อผิดพลาดในการให้บริการ การเลือกปฏิบัติกับผู้รับบริการ การใช้คำพูด การดูแลต้อนรับ การควบคุมอารมณ์ของผู้ปฏิบัติงาน เป็นต้น
2. ข้อร้องเรียนประเภทอื่น ๆ หมายถึง ข้อไม่พึงใจในด้านการบริการวิชาการ ต้องให้บริการแก้ไขในด้านหลักสูตร การบริหารจัดการไม่โปร่งใส ระบบการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ เป็นต้น

## ความรุนแรงข้อร้องเรียน

1. ระดับรุนแรง เป็นข้อร้องเรียนผู้รับบริการไม่พึงพอใจอย่างมาก และเป็นเรื่องที่เกิดผลกระทบต่อภาพลักษณ์เสื่อมเสียชื่อเสียงองค์กรมีผลกระทบอย่างรุนแรงส่งผลให้ผู้รับบริการตัดสินใจไม่เลือกใช้บริการ
2. ระดับรุนแรงปานกลาง เป็นข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการบริการ ที่สร้างความไม่พึงพอใจสำหรับผู้รับบริการ หากปล่อยทิ้งไว้จะทำให้ผู้รับบริการเอกใช้บริการจากที่อื่น
3. ระดับรุนแรงเล็กน้อย เป็นข้อร้องเรียนที่อาจจะเกิดจากการได้รับข้อมูลไม่ครบถ้วนสมบูรณ์ การมีอคติต่อเจ้าหน้าที่ ซึ่งเป็นปัจจัยส่วนบุคคลของผู้รับบริการ

## 7. ระยะเวลาเปิดให้บริการ

เปิดให้บริการวันจันทร์ ถึงวันศุกร์ (ยกเว้นวันหยุดที่ทางราชการกำหนด) ตั้งแต่เวลา 08.30-16.30 น.  
ช่องทางในการแจ้งเรื่องข้อร้องเรียนเจ้าหน้าที่ โรงเรียนบ้านธารชะอม

- ประชาชนร้องเรียนด้วยตนเอง
- ร้องเรียนผ่านโทรศัพท์ หมายเลข 089 563 9791 (ผอ.ประเทืองพร ล้วนงาม)
- ช่องทางออนไลน์หรือสื่อสังคมออนไลน์ได้แก่ FACEBOOK โรงเรียนบ้านธารชะอม
- ร้องเรียนผ่านทางจดหมายตามที่อยู่ : โรงเรียนบ้านธารชะอม หมู่ที่ 6 ตำบลไทยชนะศึก อำเภอบัวชุม จังหวัดสุโขทัย 64150

## หลักเกณฑ์และขั้นตอนการยื่นเรื่องร้องเรียน

การร้องเรียนโรงเรียนบ้านธารชะอ่ม สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุโขทัย เขต 2 กำหนดช่องทางการร้องเรียน และเอกสารหลักฐานที่ผู้รับบริการต้องใช้ ดังรายละเอียดต่อไปนี้

### 1. ช่องทางการร้องเรียน

การร้องเรียนหน่วยงานสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุโขทัย เขต 2 ผู้ร้องเรียนมีช่องทางการร้องเรียน 2 ช่องทาง ได้แก่ การร้องเรียนโดยตรงต่อสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุโขทัย เขต 2 และการร้องเรียนต่อหน่วยงานอื่น ๆ

1.1 การร้องเรียนโดยตรงต่อสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุโขทัย เขต 2 กระทำได้ดังนี้

1.1.1 การร้องเรียนทางโทรศัพท์หมายเลข 055-644179

1.1.2 การร้องเรียนด้วยตนเองเป็นหนังสือหรือร้องเรียนด้วยวาจา โดยผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุโขทัย เขต 2 หรือรองผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุโขทัย เขต 2 หรือผู้ที่ผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุโขทัย เขต 2 มอบหมายหรือนิติกร

1.2 การร้องเรียนต่อหน่วยงานอื่น ๆ

1.2.1 การร้องเรียนต่อศูนย์ดำรงธรรม จังหวัดสุโขทัย

1.2.2 การร้องเรียนต่อสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน (สพฐ.)

1.2.3 การร้องเรียนต่อสำนักงานตรวจเงินแผ่นดิน (สตง.)

1.2.4 การร้องเรียนต่อสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน

1.2.5 การร้องเรียนต่อสำนักงานคณะกรรมการสิทธิมนุษยชน

1.2.6 การร้องเรียนต่อสำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ (ป.ป.ช)

1.2.6 การร้องเรียนต่อสำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตภาครัฐ (ป.ป.ท.)

### 2. เอกสารหลักฐานที่ผู้ร้องเรียนต้องใช้

การร้องเรียนไม่จำเป็นต้องใช้หลักฐานใด 1 ของผู้ร้องเรียน แต่การร้องเรียนในกรณี que ผู้ร้องเป็นผู้เสียหายเกิดจากการกระทำของเจ้าหน้าที่ของรัฐ ต้องใช้หลักฐาน ดังนี้

2.1 สำเนาบัตรประจำตัวประชาชน (ถ้ามี)

2.2 หลักฐานที่ระบุที่อยู่ที่สามารถติดต่อได้โดยสะดวก พร้อมหมายเลขโทรศัพท์

### 3. แผนผังปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียน

การร้องเรียนมีขบวนการเริ่มตั้งแต่ รับเรื่องร้องเรียน แต่งตั้งคณะกรรมการ/ มอบหมายให้สืบสวนข้อเท็จจริง ดำเนินการสืบสวน การวินิจฉัยสั่งการ ดังแผนผังต่อไปนี้

# แผนผังปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียน

เรื่องร้องเรียน

ช่องทางในการรับข้อร้องเรียน

กล่องรับความคิดเห็น

สังคมออนไลน์หรือ FACEBOOK

จดหมาย

โทรศัพท์

ร้องเรียนด้วยตนเอง

คณะกรรมการคัดกรองร้องเรียน

พิจารณาข้อร้องเรียน

ประสานกลุ่มงานผู้รับผิดชอบ

พิจารณาข้อร้องเรียน

กรณีไม่มีข้อมูล

ยุติเรื่องร้องเรียน

แจ้งผลพิจารณาให้  
ผู้ร้องเรียนทราบ

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา

คณะกรรมการ  
แก้ไขข้อร้องเรียน

กรณีไม่มีข้อมูล

สรุปผลรายงาน

การติดตามผล