

แนวปฏิบัติการจัดการเรื่องเรียน การทุจริตและประพฤติมิชอบ



โรงเรียนลำปางกัลยาณี อำเภอเมือง จังหวัดลำปาง
สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาลำปาง ลำพูน

คู่มือ

แนวปฏิบัติการจัดการ เรื่อง ร้องเรียน

การทุจริตและประพฤติมิชอบ

โรงเรียนลำปางกัลยาณี

จังหวัดลำปาง

สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา ลำปาง ลำพูน

สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน

คำนำ

การบริหารจัดการ การดำเนินงาน รวมทั้งการให้บริการต่างๆ ของหน่วยราชการต่างๆ ก่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อประเทศชาติและประชาชน แต่ก็ทำให้เกิดข้อร้องเรียนของประชาชนและผู้มีส่วนได้เสีย ซึ่งเป็นเสียงสะท้อนให้หน่วยราชการต่างๆ ได้ทราบว่า การบริหารราชการมีประสิทธิภาพและมีประสิทธิผลมากน้อยเพียงใด ดังนั้นการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยราชการต่างๆ จึงจำเป็นต้องมีขั้นตอน/กระบวนการ และแนวทางในการ ปฏิบัติงานที่เป็นมาตรฐานเดียวกัน อีกทั้งเพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนดระเบียบ หลักเกณฑ์ เกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียนที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอ และมีประสิทธิภาพ สอดคล้องกับนโยบายของรัฐบาล โรงเรียนลำปางกัลยาณี ซึ่งเป็นหน่วยราชการหนึ่งในอำเภอเมือง จังหวัดลำปาง เพื่อเป็นการสร้างความเชื่อมั่นและภาพลักษณ์ที่ดีของโรงเรียนลำปางกัลยาณี ทั้งนี้การที่จะ จัดการข้อร้องเรียนจนได้ข้อยุติ ให้มีความ รวดเร็วและมีประสิทธิภาพเพื่อตอบสนองความต้องการและความ คาดหวังของผู้รับบริการเท่าที่จะเป็นไปได้นั้น จำเป็นต้องมีขั้นตอน/กระบวนการ และแนวทางในการ ปฏิบัติงานที่ชัดเจนและเป็นมาตรฐานเดียวกัน

คู่มือแนวปฏิบัติการจัดการ เรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของโรงเรียนลำปางกัลยาณี เล่มนี้จัดทำขึ้นเพื่อกำหนดเป็นมาตรฐานในการบริหารจัดการข้อร้องเรียนของศูนย์จัดการข้อร้องเรียนของโรงเรียนลำปางกัลยาณี ทั้งนี้ได้นำเสนอขอขอบเขตขั้นตอนการจัดการข้อร้องเรียน ช่องทางการ รับข้อร้องเรียน การวิเคราะห์ระดับข้อร้องเรียน แบบฟอร์ม/เอกสารที่เกี่ยวข้อง การประสานผู้ที่เกี่ยวข้อง การติดตาม ประเมินผล และการรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียน

คณะผู้จัดทำหวังเป็นอย่างยิ่งว่าคู่มือแนวปฏิบัติการจัดการ เรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบเล่มนี้จะเป็นแนวทางในการปฏิบัติงานของข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา และสร้างความเข้าใจ ในวิธีการบริหารจัดการข้อร้องเรียนของศูนย์ฯ แก่ผู้รับบริการของโรงเรียนลำปางกัลยาณี ตลอดจนผู้สนใจต่อไป

โรงเรียนลำปางกัลยาณี

สารบัญ

	หน้า
คำนำ	ก
สารบัญ	ข
คู่มือแนวปฏิบัติการจัดการ เรื่อง ร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของโรงเรียนลำปางกัลยาณี	1
1. หลักการและเหตุผล	1
2. การจัดตั้งศูนย์บริหารจัดการข้อร้องเรียน	1
3. สถานที่ตั้ง	1
4. หน้าที่ความรับผิดชอบ	1
5. วัตถุประสงค์	2
6. ขอบเขต	2
7. คำจำกัดความ	2
8. ขั้นตอนกระบวนการจัดการข้อร้องเรียน	3
9. รายละเอียดของขั้นตอนกระบวนการจัดการข้อร้องเรียน	4
(1) การแต่งตั้งผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของกลุ่ม	4
(2) การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่างๆ	4
(3) การบันทึกข้อร้องเรียน ข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา	5
(4) การวิเคราะห์ระดับข้อร้องเรียน ข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา	5
(5) การแจ้งกลับผู้ร้องเรียน กรณีข้อร้องเรียนระดับ 1 และการประสานกลุ่มภายนอกกรณี ข้อร้องเรียนระดับ 4	5
(6) การประสานผู้ที่เกี่ยวข้องในกลุ่มเพื่อดำเนินการแก้ไข / ปรับปรุง กรณีข้อร้องเรียนระดับ 2	6
(7) การประสานศูนย์บริหารจัดการข้อร้องเรียน โรงเรียนธีรภานุภัณฑ์บ้านโฮ่งกรณีข้อร้องเรียน ระดับ 3	6
(8) ติดตามประเมินผลและรายงาน	7
(9) การรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนของกลุ่มให้ศูนย์บริหารจัดการข้อร้องเรียนโรงเรียน ลำปางกัลยาณี (รายเดือน)	7
แผนผังการจัดการเรื่องร้องเรียนทุจริต โรงเรียนลำปางกัลยาณี	8
	9
ภาคผนวก	
คำขอร้องเรียน	10

คู่มือแนวปฏิบัติการจัดการ เรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

โรงเรียนลำปางกัลยาณี

1. หลักการและเหตุผล

รัฐบาลตระหนักและให้ความสำคัญกับการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ของประชาชนมา โดยตลอด เช่น รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ.2560 หมวด 3 สิทธิและเสรีภาพของปวงชนชาวไทยส่วนที่ 10 สิทธิในข้อมูลข่าวสารและการร้องเรียน

มาตรา 41 บุคคลและชุมชนย่อมมีสิทธิ

(1) ได้รับทราบและเข้าถึงข้อมูลหรือข่าวสารสาธารณะในครอบครองของหน่วยงานของรัฐ ตามที่ กฎหมายบัญญัติ

(2) เสนอเรื่องราวร้องทุกข์ต่อหน่วยงานของรัฐและได้รับแจ้งผลการพิจารณาโดยรวดเร็ว

(3) ฟ้องหน่วยงานของรัฐให้รับผิดชอบเนื่องจากการกระทำหรือการละเว้นการกระทำของข้าราชการ พนักงาน หรือลูกจ้างของหน่วยงานของรัฐ

พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 หมวด 7 การอำนวยความสะดวกและการตอบสนองความต้องการของประชาชน

มาตรา 38 “เมื่อส่วนราชการใดได้รับการติดต่อจากประชาชน หรือจากส่วนราชการด้วยกัน เกี่ยวกับงานที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของส่วนราชการนั้น ให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้นที่จะต้องตอบคำถาม หรือ แจ้งการดำเนินการให้ทราบภายใน 15 วันหรือภายในกำหนดเวลาที่กำหนดไว้”

มาตรา 41 “ในกรณีที่ส่วนราชการได้รับคำร้องเรียน เสนอแนะ หรือความคิดเห็นเกี่ยวกับ วิธีปฏิบัติราชการ อุปสรรค ความยุ่งยาก หรือปัญหาอื่นใดจากบุคคลใด โดยมีข้อมูลและสำระตามสมควร ให้เป็น หน้าที่ของส่วนราชการนั้นที่จะต้องพิจารณาดำเนินการให้ลุล่วงไป”

2. การจัดตั้งศูนย์บริหารจัดการข้อร้องเรียน

การบริหารจัดการข้อร้องเรียนของโรงเรียนลำปางกัลยาณี เดิมมีลักษณะที่กลุ่มต่างๆ ในโรงเรียน รับผิดชอบในเรื่องร้องเรียนที่เข้ามาในแต่ละกลุ่มเอง และช่องทางที่แตกต่างกันไปไม่มีกลุ่มใดที่ได้รับมอบหมายชัดเจนให้เป็นศูนย์กลางของการรวบรวม และบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนต่างๆ อย่างเป็นรูปธรรมส่งผลให้เกิดปัญหาในการประมวลผล ในภาพรวมไม่สามารถดำเนินการตามข้อร้องเรียนได้อย่างครบถ้วนรวดเร็ว และมีประสิทธิภาพ ดังนั้นเพื่อแก้ปัญหาดังกล่าว จึงให้ตั้งศูนย์บริหารจัดการข้อร้องเรียนในโรงเรียนขึ้น

3. สถานที่ตั้ง

ศูนย์บริหารจัดการข้อร้องเรียนโรงเรียนลำปางกัลยาณี ที่อยู่ 224 ถ.พหลโยธิน ตำบลสวนดอก อำเภอเมือง จังหวัดลำปาง 52100 โทร : 054-019664 ระบบอัตโนมัติ 0 โทรสาร : 054-224389

4. หน้าที่ความรับผิดชอบ

4.1 ศูนย์กลางในการบริหารจัดการข้อร้องเรียน เป็นศูนย์กลางในการบริหารจัดการข้อร้องเรียน ทำหน้าที่รับเรื่องราวร้องทุกข์ ร้องเรียน ขอความช่วยเหลือ ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็น คำชมเชย การสอบถามหรือร้องขอข้อมูลตลอดจนการแจ้งเบาะแสที่เกี่ยวข้องกับภารกิจโรงเรียน และ ประสานงานส่งเรื่องต่อให้ กลุ่มเจ้าของเรื่องรับไปดำเนินการตามขั้นตอนของแต่ละกลุ่ม

4.2 ทุกกลุ่มงาน และข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา มีหน้าที่รับผิดชอบข้อร้องเรียน ในโรงเรียนธีรกาหน้บ้านโฮ้ง

5. วัตถุประสงค์

- เพื่อให้การดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียนของทุกกลุ่มงานของโรงเรียนลำปางกัลยาณี มีขั้นตอน/กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานที่เป็นมาตรฐานเดียวกัน

- เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการข้อ ร้องเรียนที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอและมีประสิทธิภาพ สอดคล้องกับนโยบายของโรงเรียนลำปางกัลยาณี

6. ขอบเขต

คู่มือการปฏิบัติงานเล่มนี้ ครอบคลุมขั้นตอนการจัดการข้อร้องเรียนของโรงเรียนลำปางกัลยาณี ตั้งแต่ขั้นตอนการแต่งตั้งผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของแต่ละกลุ่ม การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่างๆ การบันทึกข้อร้องเรียน การวิเคราะห์ระดับข้อร้องเรียน การแจ้งกลับผู้ร้องเรียน การประสานผู้ที่เกี่ยวข้องในกลุ่มเพื่อดำเนินการแก้ไข / ปรับปรุง การประสานศูนย์บริหารจัดการข้อ ร้องเรียนของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาลำปาง ลำพูน การประสานกลุ่ม ภายนอกโรงเรียน การติดตามผลการแก้ไข / ปรับปรุง เพื่อแจ้งกลับให้ผู้ร้องเรียนทราบ และการรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนของกลุ่มให้ศูนย์บริหารจัดการข้อร้องเรียนของโรงเรียนทราบ

7. คำจำกัดความ

หัวข้อ	คำอธิบาย
การจัดการข้อร้องเรียน	มีความหมายครอบคลุมถึงการจัดการในเรื่องข้อร้องเรียน / ข้อเสนอแนะ / ข้อคิดเห็น / คำชมเชย / การสอบถามหรือร้องขอข้อมูล
ผู้ร้องเรียน	ประชาชนทั่วไป, องค์กรภาครัฐ / ภาคเอกชน, ผู้รับบริการ, ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่ติดต่อมายัง โรงเรียนธีรกาหน้บ้านโฮ้ง ผ่านช่องทางต่างๆ โดยมี วัตถุประสงค์ครอบคลุมการร้องเรียน / การให้ข้อเสนอแนะ / การให้ข้อคิดเห็น / การชมเชย / การสอบถามหรือร้องขอข้อมูล

หัวข้อ	คำอธิบาย
การรับข้อร้องเรียน	มีความหมายครอบคลุมถึงการรับข้อร้องเรียน /ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็น /คำชมเชย / การสอบถามหรือร้องขอข้อมูล
ศูนย์บริหารจัดการข้อร้องเรียนโรงเรียนลำปางกัลยาณี	เป็นศูนย์กลางของโรงเรียนในการรับข้อร้องเรียน /ข้อเสนอแนะ /ข้อคิดเห็น /คำชมเชย /การสอบถาม หรือร้องขอข้อมูลจากผู้ร้องเรียนโดยมี สำนักงานผู้อำนวยการเป็นผู้รับผิดชอบ
ข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา	ข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษาผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของกลุ่มข้าราชการครูและ บุคลากรทางการศึกษาของโรงเรียนลำปางกัลยาณี
กลุ่ม	ทุกกลุ่มงานในโรงเรียนลำปางกัลยาณี
กลุ่มที่เกี่ยวข้อง	กลุ่มงานโรงเรียนลำปางกัลยาณี ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินการ แก้ไขปรับปรุงตามข้อร้องเรียน ในเรื่องนั้นๆ เช่น ข้อร้องเรียนเกี่ยวกับกฎหมาย ข้าราชการครู กลุ่มที่เกี่ยวข้อง คือ กลุ่มงานวินัยกลุ่มบริหารงานบุคคล หรือข้อ ร้องเรียนเกี่ยวกับ การจัดซื้อจัดจ้าง กลุ่มที่เกี่ยวข้อง คือกลุ่มบริหารงบประมาณ งานการเงินและพัสดุ
ผู้ที่เกี่ยวข้องในกลุ่ม	หัวหน้ากลุ่มงาน / หรือคณะทำงานที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินการแก้ไขปรับปรุง ตามข้อร้องเรียนเรื่องนั้นๆ
กลุ่มภายนอก	กลุ่มหรือองค์กรนอกสังกัดโรงเรียนลำปางกัลยาณี
กลุ่มหรือองค์กรนอกสังกัดโรงเรียนลำปางกัลยาณี	<ol style="list-style-type: none"> 1. เรื่องที่ดำเนินการแล้ว ได้ตามความประสงค์ของผู้ร้องทั้งหมด 2. เรื่องที่ดำเนินการแล้ว ได้ตามความประสงค์ของผู้ร้องบางส่วน (กลุ่มเจ้าของ เรื่องดำเนินการตามขอบเขตเต็มที่แล้ว หรือได้บรรเทาเยียวยาปัญหาความเดือดร้อนของผู้ร้องตามความเหมาะสม และได้แจ้งให้ผู้ร้องทราบ) 3. เรื่องที่ดำเนินการแล้วแต่ไม่ได้ตามความประสงค์ของผู้ร้อง (เช่น พันวิสัยดำเนินการ) 4. เรื่องที่ส่งต่อให้กลุ่มอื่นเพื่อทราบหรือดำเนินการตามอำนาจหน้าที่แล้วและได้ แจ้ง ให้ ผู้ร้องทราบแล้ว 5. เรื่องร้องเรียนที่ระงับการพิจารณา หรือรวมเรื่อง เช่น บัตรสนเท่ห์ เรื่องที่อยู่ในกระบวนการศาล เรื่องร้องทุกข์กล่าวโทษแต่ไม่มีหลักฐาน และได้แจ้งให้ผู้ร้อง ทราบตามควรแก่กรณี 6. เรื่องเสนอข้อคิดเห็นที่พันวิสัยดำเนินการหรือเป็นกรณีที่กลุ่มได้ดำเนินการอยู่ 7. กรณีที่เป็นการเสนอข้อคิดเห็นที่มีผลต่อส่วนรวม ให้กลุ่มประมวลข้อมูลและ เสนอ ข้อคิดเห็นเชิงนโยบายต่อผู้บริหาร

8 ขั้นตอนกระบวนการจัดการข้อร้องเรียน

1. การแต่งตั้งผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของกลุ่ม
2. การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่างๆ
3. การบันทึกข้อร้องเรียน
4. การวิเคราะห์ระดับข้อร้องเรียน
5. การแจ้งกลับผู้ร้องเรียน
6. การประสานผู้ที่เกี่ยวข้องในกลุ่มเพื่อดำเนินการแก้ไข / ปรับปรุง
7. การประสานศูนย์รับข้อร้องเรียนโรงเรียนลำปางกัลยาณี และกลุ่มภายนอกโรงเรียน
8. การติดตามผลการแก้ไข / ปรับปรุง เพื่อแจ้งกลับให้ผู้ร้องเรียนทราบ
9. การรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนของกลุ่มให้ศูนย์บริหารจัดการข้อร้องเรียนโรงเรียนลำปางกัลยาณี ทราบ (รายเดือน)

9. รายละเอียดของขั้นตอนกระบวนการจัดการข้อร้องเรียน

(1) การแต่งตั้งผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของกลุ่ม

- 1.1 กำหนดสถานที่จัดตั้งศูนย์ / จุดรับข้อร้องเรียนของกลุ่ม
- 1.2 พิจารณาคูณสมบัติของบุคลากรที่เหมาะสม เพื่อกำหนดข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษาผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของกลุ่ม
- 1.3 กำหนดหน้าที่ ของข้าราชการครู และบุคลากรทางการศึกษาผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียน ของกลุ่ม
- 1.4 ออก / แจ้งคำสั่งแต่งตั้งข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษาผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของกลุ่มพร้อมทั้งแจ้งให้บุคลากรภายในกลุ่มทราบเกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียนของกลุ่ม 1.5 แจ้งรายชื่อข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา ให้ทุกกลุ่มในโรงเรียนลำปางกัลยาณี เพื่อความสะดวกในการประสานงาน

(2) การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่างๆ

- 2.1 ในแต่ละวัน ข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษาต้องดำเนินการรับและ ติดตาม ตรวจสอบข้อร้องเรียนที่เข้ามายังกลุ่มจากช่องทางต่าง ๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบ ช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการรับข้อ ร้องเรียนเพื่อประสาน หาทางแก้ไข	หมายเหตุ
ร้องเรียนผ่านระบบ รับ เรื่อง ร้องเรียน / ร้องทุกข์	ทุกครั้งที่มีผู้ร้องเรียน	ภายใน 1 วันทำการ	
โทรศัพท์	ทุกครั้งที่มีเสียงโทรศัพท์ ดัง	ภายใน 1 วันทำการ	
ร้องเรียนกับ ข้าราชการ ครูและ ทุกครั้งที่มีผู้ร้องเรียน บุคลากร ทำการศึกษา ณ ศูนย์ /จุด รับข้อร้องเรียน	ทุกครั้งที่มีผู้ร้องเรียน	ภายใน 1 วันทำการ	
หนังสือ / จดหมาย	ทุกครั้งที่มีผู้ร้องเรียน	ภายใน 1 วัน (นับจากวันที่ งานสาร บรรณของกลุ่มลง เลขรับ หนังสือ / จดหมาย)	
เว็บไซต์ /E-MAIL	ทุกวัน (เช้า - บ่าย)	ภายใน 1 วันทำการ	
อื่นๆ เช่น กล่องรับ ข้อ ร้องเรียน /แสดง ความคิดเห็น	ทุกวัน (ช่วงเวลา แล้วแต่ ความเหมาะสม)	ภายใน 1 วันทำการ	

(3) การบันทึกข้อร้องเรียน ข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา

3.1 ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียน ข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษาต้องบันทึกข้อร้องเรียน ลงบนแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียนของโรงเรียนลำปางกัลยาณี

3.2 การกรอกแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียนของโรงเรียนลำปางกัลยาณี รายบุคคล ควรถามชื่อ-สกุล หมายเลขติดต่อกลับของผู้ร้องเรียน เพื่อเป็นหลักฐานยืนยัน และป้องกันการ กลั่นแกล้ง รวมทั้งเป็น ประโยชน์ ในการแจ้งข้อมูลการดำเนินงานแก้ไข/ปรับปรุงกลับแก่ผู้ร้องเรียน

(4) การวิเคราะห์ระดับข้อร้องเรียน ข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา

4.1 พิจารณาจำแนกระดับข้อร้องเรียน แบ่งตามความง่าย - ยาก ดังนี้

ข้อร้องเรียนระดับ 1 เป็นข้อคิดเห็น, ข้อเสนอแนะ, คำชมเชย, สอบถามหรือร้องขอข้อมูล กล่าวคือ ผู้ร้องเรียนไม่ได้รับความเดือดร้อน แต่ติดต่อมาเพื่อให้ข้อเสนอแนะ / ให้ข้อคิดเห็น / ชมเชย / สอบถาม หรือร้องขอข้อมูลของโรงเรียนลำปางกัลยาณี

ข้อร้องเรียนระดับ 2 เป็นข้อร้องเรียนระดับโรงเรียนภายใน กล่าวคือ ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อน แต่สามารถแก้ไขได้โดยโรงเรียน

ข้อร้องเรียนระดับ 3 เป็นข้อร้องเรียนระดับสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา กล่าวคือ ผู้ร้องเรียน ได้รับความเดือดร้อน ไม่สามารถแก้ไขได้โดยกลุ่มเดียว ต้องอาศัยอำนาจของผู้อำนวยการโรงเรียน ลำปางกัลยาณี หรือที่ประชุมสำนักงานเขตพื้นที่ศึกษามัธยมศึกษา ลำปาง ลำพูน

ข้อร้องเรียนระดับ 4 เป็นข้อร้องเรียนนอกเหนืออำนาจของโรงเรียนลำปางกัลยาณี กล่าวคือ ผู้ร้องเรียนร้องขอในสิ่งที่ยอยู่นอกเหนือบทบาทอำนาจหน้าที่ของสำนักงานเขต โรงเรียนลำปางกัลยาณี

(5) การแจ้งกลับผู้ร้องเรียน กรณีข้อร้องเรียนระดับ 1 และการประสานกลุ่มภายนอกกรณี ข้อร้องเรียนระดับ 4 ข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา

5.1 ข้อร้องเรียนระดับ 1 เป็นข้อคิดเห็น, ข้อเสนอแนะ, คำชมเชย, สอบถามหรือร้องขอ ข้อมูล สามารถรับเรื่องและชี้แจงหรือประสานให้ผู้เกี่ยวข้องชี้แจงให้ผู้ร้องเรียนรับทราบได้ทันที โดยกำหนดระยะเวลา ในการตอบข้อร้องเรียนภายใน 7 วันทำการ ยกเว้นกรณีผู้ร้องเรียนจัดทำเป็นหนังสือส่งเข้ามาอาจใช้เวลาในการจัดทำหนังสือหรือประสานเจ้าหน้าที่เกี่ยวข้องจัดทำหนังสือเพื่อตอบ ข้อมูลส่งกลับไปยังผู้ร้องเรียน (ระดับ 1) แต่สามารถดำเนินการได้เสร็จสิ้นภายใน 7 วันทำการ เป็นต้น

5.2 ข้อร้องเรียนระดับ 4 เป็นข้อร้องเรียนนอกเหนืออำนาจของโรงเรียนลำปางกัลยาณี ให้พิจารณาคำเหมาะสมของข้อร้องเรียน โดยเบื้องต้นให้ชี้แจงทำความเข้าใจกับผู้ ร้องเรียนเกี่ยวกับ อำนาจหน้าที่การทำงานของ สำนักงานเขตพื้นที่ศึกษามัธยมศึกษาลำปาง ลำพูน และแนะนำ กลุ่มที่เกี่ยวข้องกับ ปัญหาของผู้ร้องเรียนโดยตรง ซึ่งอาจหาหมายเลขโทรศัพท์ของกลุ่มนั้น ๆ ให้แก่ผู้ร้องเรียน โดยกำหนด ระยะเวลาในการตอบข้อร้องเรียนภายใน 7 วันทำการในกรณีที่ผู้ร้องเรียนร้องเรียนเป็นหนังสือ /จดหมาย / โทรสาร อาจจัดทำหนังสือส่งต่อไปยังกลุ่มภายนอกที่เกี่ยวข้องโดยตรงต่อไป โดยกำหนด ระยะเวลา ในการตอบข้อร้องเรียนตามความเหมาะสม

(6) การประสานผู้ที่เกี่ยวข้องในกลุ่มเพื่อดำเนินการแก้ไข / ปรับปรุง กรณีข้อร้องเรียนระดับ 2

6.1 ข้อร้องเรียนระดับ 2 เป็นข้อร้องเรียนระดับกลุ่มย่อยภายใน โรงเรียนลำปางกัลยาณี ให้ พิจารณา จัดทำบันทึกข้อความส่งต่อไปยังกลุ่มที่เกี่ยวข้อง เพื่อดำเนินการแก้ไข / ปรับปรุงต่อไป โดย เบื้องต้นอาจ โทรศัพท์แจ้งไปยังกลุ่มที่เกี่ยวข้องให้รับทราบข้อมูลก่อนจัดทำบันทึกข้อความ ส่งไปยังกลุ่มที่ เกี่ยวข้อง ทั้งนี้ กำหนดระยะเวลาในการจัดทำบันทึกข้อความส่งต่อไปยังกลุ่มที่เกี่ยวข้อง ภายใน 1 วันทำการ

6.2 ภายหลังจากได้รับโทรศัพท์แจ้งข้อร้องเรียนจากข้าราชการครูฯ หรือได้รับบันทึก ข้อความจาก ข้าราชการครู และบุคลากรทางการศึกษาให้พิจารณาแก้ไขตามความเหมาะสม และให้ส่งผลการ ดำเนินงาน แก้ไข / ปรับปรุง ไปยังผู้ร้องเรียนโดยตรง และสำเนาผลการดำเนินงานแก้ไข / ปรับปรุงให้ศูนย์รับ ข้อ ร้องเรียน ทราบ ภายใน 10 วันทำการ ยกตัวอย่างจากกรณีข้อร้องเรียนระดับ 2 ข้างต้น เมื่อกลุ่มได้รับแจ้ง ทางโทรศัพท์ หรือ บันทึกข้อความ สามารถดำเนินการสอบถามข้อเท็จจริงจากข้าราชการครูและบุคลากร ทาง การศึกษาที่ถูก ร้องเรียน และสอบถามข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษาที่ให้บริการในวัน เวลา สถานที่ ที่เกิดเรื่อง ร้องเรียนขึ้น หากพบว่าเป็นจริง หัวหน้ากลุ่มงานอาจใช้ดุลพินิจในการแก้ไข / ปรับปรุง ปัญหาที่ เกิดขึ้นแตกต่าง กัน แต่เมื่อได้แก้ไข / ปรับปรุงปัญหาที่ร้องเรียนเรียบร้อยแล้ว ให้ข้าราชการครูฯ ผู้ที่ เกี่ยวข้อง ในการจัดการเรื่อง ร้องเรียนในกลุ่ม จัดทำหนังสือแจ้งกลับไปยังผู้ร้องเรียน พร้อมส่งสำเนาหนังสือ แจ้งกลับผู้ ร้องเรียนไปยังศูนย์รับข้อร้องเรียนทราบภายใน 90 วันทำการ หลังจากได้รับเรื่องร้องเรียนด้วย

(7) การประสานศูนย์บริหารจัดการข้อร้องเรียน โรงเรียนลำปางกัลยาณี กรณีข้อร้องเรียน ระดับ 3 ข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา

7.1 ข้อร้องเรียนระดับ 3 เป็นข้อร้องเรียนระดับกรม ไม่สามารถพิจารณาแก้ไข/ปรับปรุงได้ ภายใน กลุ่ม ให้จัดทำบันทึกข้อความส่งต่อไปยังศูนย์บริหารจัดการข้อร้องเรียนโรงเรียนลำปางกัลยาณี เพื่อดำเนินการ ต่อไป ทั้งนี้ กำหนดระยะเวลาในการจัดทำบันทึกข้อความส่งต่อไปยังศูนย์ บริหารจัดการข้อ ร้องเรียน สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาลำปาง ลำพูน ภายใน 1 วันทำการ

7.2 ภายหลังจากได้รับโทรศัพท์แจ้งข้อร้องเรียนจากข้าราชการครูฯ หรือได้รับบันทึก ข้อความจาก ข้าราชการครูฯ ให้พิจารณาระดับข้อร้องเรียนซ้ำเพราะข้อร้องเรียนระดับ 3 จากกลุ่มส่วน ภูมิภาคอาจเป็นข้อ ร้องเรียนระดับ 2 ของส่วนกลาง ทั้งนี้ หากเป็นข้อร้องเรียนระดับกรม (ระดับ 3) อาทิ ข้อ ร้องเรียนความไม่ โปร่งใสในการประกวดราคาจ้าง หรือ ข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตของข้าราชการครูฯ ให้ ศูนย์บริหารจัดการ ข้อร้องเรียน สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาลำปาง ลำพูน รายงานผู้อำนวยการ หรือรองผู้อำนวยการ ที่ ได้รับมอบหมายโดยตรง เพื่อพิจารณาสั่งการกลุ่มที่เกี่ยวข้องในการตรวจสอบ ข้อเท็จจริง โดยขั้นตอนนี้ กำหนด ระยะเวลาในการจัดทำบันทึกข้อความส่งต่อไปยังกลุ่มที่เกี่ยวข้อง ภายใน 1 วันทำการผู้ที่เกี่ยวข้องใน กลุ่ม

7.3 ภายหลังจากได้รับโทรศัพท์แจ้งข้อร้องเรียนจากศูนย์บริหารจัดการข้อร้องเรียน โรงเรียนลำปาง กัลยาณี หรือได้รับบันทึกข้อความจากบริหารจัดการของ โรงเรียนลำปางกัลยาณี หรือได้รับการสั่งการจาก ผู้อำนวยการหรือรองผู้อำนวยการที่ได้รับ มอบหมาย หรือมติที่ประชุมคณะกรรมการฯ ให้พิจารณาแก้ไขตาม ความเหมาะสม และให้ส่งผลการดำเนินงาน แก้ไข/ปรับปรุง ไปยังผู้ร้องเรียนโดยตรง รวมทั้ง สำเนาผลการ ดำเนินงานแก้ไข /ปรับปรุงให้บริหารจัดการข้อ ร้องเรียน โรงเรียนลำปางกัลยาณี ทราบภายใน 90 วันทำ การ

(8) ติดตามประเมินผลและรายงาน

8.1 ภายหลังจากโทรศัพท์ หรือ ส่งบันทึกข้อความให้ กลุ่มที่เกี่ยวข้องดำเนินการแก้ไข /ปรับปรุง ข้อร้องเรียนในระดับ 2 และ ระดับ 3 เรียบร้อยแล้ว ประมาณ 5 วันทำการ ให้โทรศัพท์ติดตามความคืบหน้า ในการดำเนินงานแก้ไขปัญหาจากกลุ่มที่เกี่ยวข้อง กลุ่มที่เกี่ยวข้อง

8.2 เมื่อได้รับโทรศัพท์ หรือ บันทึกข้อความแจ้งเรื่องร้องเรียนระดับ 2 จากข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา ของศูนย์รับเรื่องร้องเรียน หรือ เรื่องร้องเรียนระดับ 3 จากศูนย์บริหารจัดการข้อร้องเรียน โรงเรียนลำปางกัลยาณี ให้พิจารณาดำเนินการแก้ไขปรับปรุงข้อร้องเรียน แต่ละกรณีตามความเหมาะสม ภายใน 90 วันทำการ เมื่อดำเนินการแก้ไข/ปรับปรุงเรียบร้อยแล้วให้จัดทำหนังสือตอบกลับข้อร้องเรียนไปยังผู้ร้องเรียนโดยตรง และสำเนาหนังสือตอบกลับข้อร้องเรียน ระดับ 2) ให้ ข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษาศูนย์รับข้อร้องเรียน สำเนาหนังสือตอบกลับข้อร้องเรียน ระดับ 3) ให้ ข้าราชการครูฯ ศูนย์บริหารจัดการข้อร้องเรียน โรงเรียนธีรภานท์บ้านโฮ่งทราบด้วย

8.3 รวบรวมข้อร้องเรียนและการดำเนินการแก้ไข/ปรับปรุงข้อร้องเรียนทั้งหมด จัดเก็บในแฟ้ม ข้อร้องเรียนของกลุ่มโดยเฉพาะ เพื่อความสะดวกในการสืบค้นและจัดทำรายงานการจัดการข้อร้องเรียนในแต่ละเดือน

(9) การรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนของกลุ่มให้ศูนย์บริหารจัดการข้อร้องเรียนโรงเรียนลำปางกัลยาณี (รายเดือน) ข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา

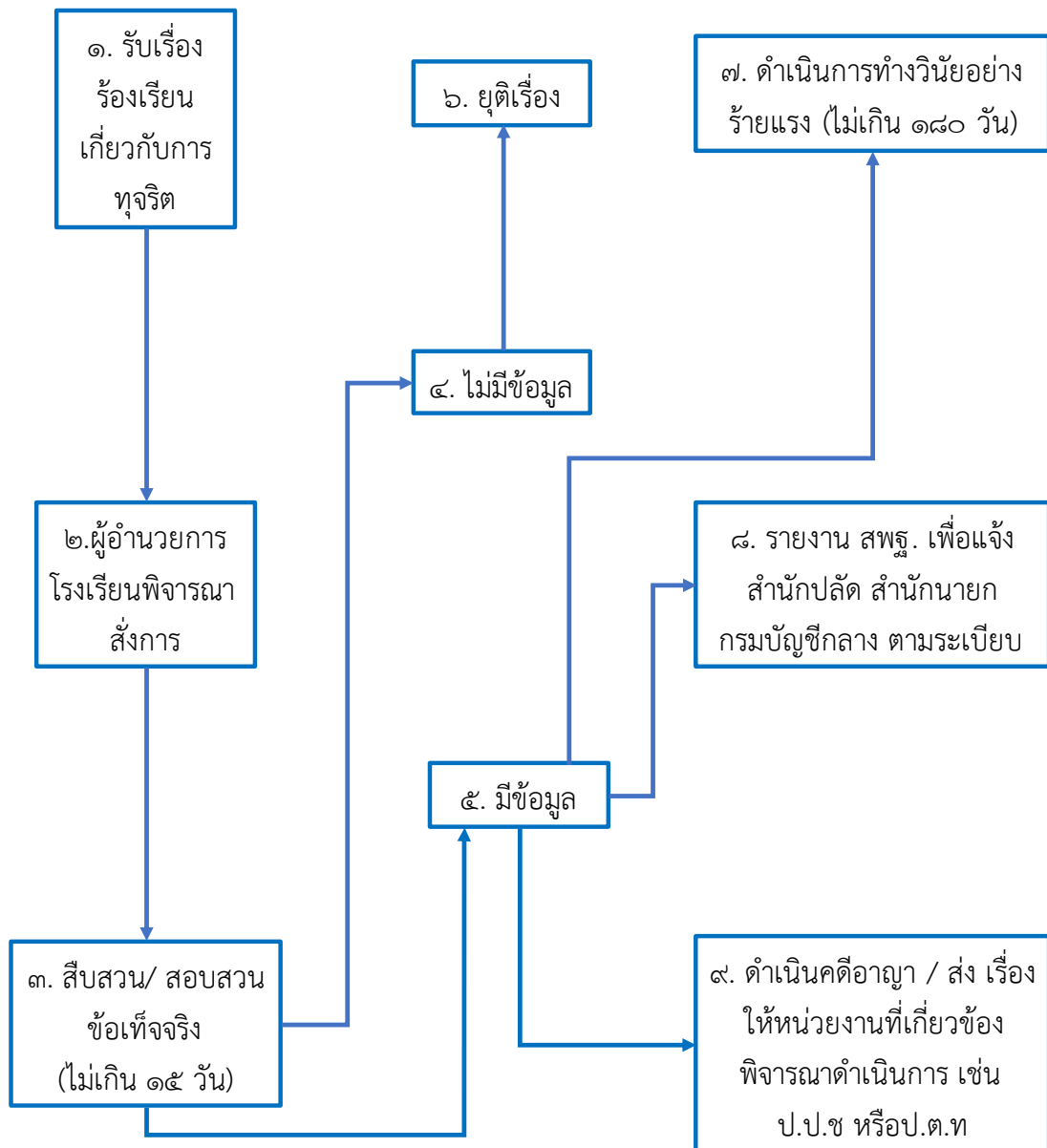
9.1 จัดทำบันทึกข้อความขอให้ส่งสรุปรายงานการจัดการข้อร้องเรียนจากทุกกลุ่ม ในความรับผิดชอบ กรอกรายละเอียดตามแบบฟอร์มรายงานสรุปข้อร้องเรียนของโรงเรียนธีรภานท์บ้านโฮ่งรายเดือน โดยส่งบันทึกข้อความไปยังกลุ่ม ทุกวันจันทร์ก่อนสิ้นเดือน และให้กลุ่ม/ฝ่ายส่ง แบบฟอร์มกลับมายังข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา ไม่เกินวันที่ 10 ของเดือนถัดไป

9.2 รวบรวมแบบฟอร์มรายงานสรุปข้อร้องเรียน โรงเรียนลำปางกัลยาณีประจำเดือนให้ครบจาก ทุกกลุ่ม ภายในวันที่ 10 ของแต่ละเดือน และนำมาวิเคราะห์การจัดการข้อ ร้องเรียนในภาพรวมของกลุ่ม เมื่อวิเคราะห์ภาพรวมการจัดการข้อร้องเรียนของกลุ่มเรียบร้อยแล้วให้ส่ง รายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนของกลุ่มให้ศูนย์บริหารจัดการข้อร้องเรียนโรงเรียนลำปางกัลยาณี ทราบ ทุกวันที่ 15 ของแต่ละเดือน กลุ่มที่เกี่ยวข้อง

9.3 เมื่อได้รับบันทึกข้อความขอให้ส่งสรุปรายงานการจัดการข้อร้องเรียนจากข้าราชการครูฯ ให้พิจารณาดำเนินการแก้ไข / ปรับปรุงข้อร้องเรียนจากแฟ้มข้อร้องเรียนของกลุ่ม กรอกรายละเอียดตามแบบฟอร์มรายงานสรุปข้อร้องเรียน โรงเรียนลำปางกัลยาณี ประจำเดือน หากกลุ่ม ไม่มีเรื่องร้องเรียนให้แจ้งว่าไม่มี แล้วส่งกลับไปยังศูนย์รับข้อร้องเรียน ก่อนวันที่ 10 ของแต่ละเดือน ศูนย์บริหารจัดการข้อร้องเรียนโรงเรียน

9.4 จัดทำบันทึกข้อความขอให้ศูนย์รับข้อร้องเรียนจากทุกกลุ่มของโรงเรียนลำปางกัลยาณี ติดตามแบบฟอร์มรายงานสรุปข้อร้องเรียนโรงเรียน (ประจำเดือน) ส่งให้ทุกกลุ่มของโรงเรียน ทุกวันที่ 20 ของ เดือน และส่งรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนของกลุ่มให้ ศูนย์บริหารจัดการข้อร้องเรียนของโรงเรียนทราบ ภายในวันที่ 15 ของเดือนถัดไป เมื่อได้รับรายงานผลการจัดการ ข้อร้องเรียนครบทุกกลุ่มในสังกัดโรงเรียน เรียบร้อยแล้วให้นำมาวิเคราะห์เป็นภาพรวมการจัดการข้อร้องเรียนของ โรงเรียนลำปางกัลยาณี โดยให้จัดทำ รายงานสรุป การจัดการข้อร้องเรียน ระดับ 3 นำเสนอในที่ประชุมโรงเรียนเป็นประจำทุกเดือน

แผนผังการจัดการเรื่องร้องเรียนทุจริต โรงเรียนลำปางกัลยาณี



ภาคผนวก

คำขอร้องเรียน

เรื่อง.....

ชื่อ - สกุล.....ผู้ร้องเรียน เบอร์โทรศัพท์.....

ที่อยู่.....

ชื่อ - สกุล ผู้ร้องเรียน.....

ตำแหน่ง/ระดับ หรือข้อมูลที่สามารถบ่งชี้และสืบทราบตัวผู้ถูกกล่าวหาได้.....

.....

.....

รายละเอียดเรื่องร้องเรียน

.....

.....

.....

.....

ลงชื่อ).....ผู้ร้องเรียน

(.....)

วันที่.....เดือน..... พ.ศ.

คำแนะนำ

ข้อร้องเรียนต้องใช้ถ้อยคำสุภาพและมีรายละเอียดการร้องเรียน ดังนี้

- (1) ชื่อ - สกุล และหมายเลขโทรศัพท์ ของผู้ร้องเรียน
- (2) ชื่อ - สกุลเจ้าหน้าที่ผู้ถูกร้องเรียนหรือข้อมูลที่สามารถบ่งชี้และสืบทราบตัวผู้ถูกร้องเรียนได้
- (3) บรรยายการกระทำทั้งหลายที่เป็นเหตุแห่งการร้องเรียน
 - การกระทำทั้งหลายที่เป็นเหตุแห่งการร้องเรียน
 - มีขั้นตอนหรือรายละเอียดการกระทำเหตุนั้นๆอย่างไร
 - ระบุพยานเอกสาร พยานวัตถุ พยานบุคคล (ถ้ามี)
- (4) ลายมือชื่อผู้ร้องเรียน และชื่อ - สกุล เขียนด้วยตัวบรรจง พร้อมแจ้งที่อยู่อย่างชัดเจน โรงเรียน

ถ้าปางกัลยาณี จะติดต่อผู้ร้องเรียนได้