



แนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

ประจำปีการศึกษา 2567

โรงเรียนสามบ่อวิทยา

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาสงขลา สตูล

## คู่มือการปฏิบัติงาน เรื่อง การจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

หน่วยงานที่รับผิดชอบ : โรงเรียนสามบ่อวิทยา

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาสงขลา สตูล

### 1. หลักการและเหตุผล

ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการ มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อตอบสนอง ความต้องการของประชาชนให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการ ที่มีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุง ภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ และมีการประเมินผลการให้บริการอย่างสม่ำเสมอประกอบกับสำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติได้ทำบันทึกข้อตกลงความร่วมมือกับกระทรวงมหาดไทยโดยกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น Integrity and Transparency Assessment (ITA) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2567 โดยสำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติเสนอการบูรณาการเครื่องมือการประเมินคุณธรรมการดำเนินงาน(Integrity Assessment) และดัชนีวัดความโปร่งใสของหน่วยงานภาครัฐของสำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริต แห่งชาติ จึงได้จัดทำคู่มือปฏิบัติงานเรื่องจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของโรงเรียน สามบ่อวิทยา เพื่อเป็นกรอบหรือแนวทางในการปฏิบัติงาน

### 2. วัตถุประสงค์การจัดทำคู่มือ

1. เพื่อให้การดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียนร้องทุกข์ของศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์โรงเรียนสามบ่อวิทยามีขั้นตอน กระบวนการและแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน
2. เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนดระเบียบหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียนร้องทุกข์ที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอและมีประสิทธิภาพ

### 3. การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียนโรงเรียนสามบ่อวิทยา

เพื่อให้การบริหารระบบราชการเป็นไปด้วยความถูกต้อง ยุติธรรม ควบคู่กับการพัฒนา บำบัดทุกข์ บำรุงสุข ตลอดจนดำเนินการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ ด้วยความ รวดเร็ว ประสพผลสำเร็จอย่างเป็นรูปธรรม จึงมีการจัดตั้งศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ขึ้น เพื่อเป็นศูนย์รับแจ้งเบาะแสการทุจริตและประพฤติมิชอบ หรือการไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการ ปฏิบัติงานของบุคลากรโรงเรียนสามบ่อวิทยา ซึ่งในกรณีการร้องเรียนที่เกี่ยวกับบุคคล จะมี การเก็บรักษาเรื่องราวไว้เป็นความลับ และปกปิดชื่อผู้ร้องเรียน เพื่อมิให้ผู้ร้องเรียนได้รับผลกระทบและได้รับ ความเดือดร้อนจากการร้องเรียน

#### 4. สถานที่ตั้ง

ตั้งอยู่ ณ ที่ทำการโรงเรียนสามบ่อวิทยา 10 หมู่ 1 ตำบลวัดสน อำเภอร่อนนวด จังหวัดสงขลา 90140

#### 5. หน้าที่ความรับผิดชอบ

เป็นศูนย์กลางในการรับเรื่องราวร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ และให้บริการข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษา รับเรื่องปัญหา ความต้องการและข้อเสนอแนะของผู้ปกครองนักเรียนและประชาชน

#### 6. คำจำกัดความ

"ผู้รับบริการ" หมายถึง ผู้ที่มารับบริการจากส่วนราชการและประชาชนทั่วไป

"ผู้มีส่วนได้เสีย" หมายถึง ผู้ที่ได้รับผลกระทบทั้งทางบวกและทางลบทั้งทางตรงและทางอ้อมจากการดำเนินการของส่วนราชการ เช่น ผู้ปกครองนักเรียนและประชาชนในโรงเรียนสามบ่อวิทยา

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

"ผู้ร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ" หมายถึงประชาชนทั่วไป/ผู้มีส่วนได้เสียที่มาติดต่อ ราชการผ่านช่องทางต่าง ๆ โดยมีวัตถุประสงค์ครอบคลุมการร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ/ร้องทุกข์/ การให้ข้อเสนอแนะ/การให้ข้อคิดเห็น/การชมเชย/การร้องขอข้อมูล

"ช่องทางการรับข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ" หมายถึง ช่องทางต่างๆ ที่ใช้ในการรับ เรื่องร้องเรียน เช่น ติดต่อด้วยตนเอง / ติดต่อกทางโทรศัพท์ / เว็บไซต์ / Facebook

ประเภทข้อร้องเรียน

1. ข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบหมายถึงข้อที่แสดงให้เห็นว่าบุคลากรของสถานศึกษา มีพฤติกรรมทุจริตและประพฤติมิชอบ ไม่มีความโปร่งใสในการดำเนินงาน

2. ขอร้องเรียนการให้บริการหมายถึงข้อไม่พึงพอใจด้านการให้บริการวิชาการต้องการให้ผู้ให้บริการปรับปรุงแก้ไขการปฏิบัติงานได้แก่ความไม่สะดวกในการรับบริการความล่าช้า ข้อผิดพลาดในการให้บริการ การเลือกปฏิบัติกับผู้รับบริการ การใช้คำพูด การดูแลต้อนรับ การควบคุมอารมณ์ของผู้ปฏิบัติงาน เป็นต้น

3. ขอร้องเรียนประเภทอื่นๆหมายถึงข้อที่ไม่พึงใจในด้านการบริการวิชาการต้องการให้ผู้ให้บริการแก้ไขด้านหลักสูตรการบริหารจัดการไม่โปร่งใสระบบการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เป็นต้น

ความรุนแรงข้อร้องเรียน

1. ระดับรุนแรงมากเป็นข้อร้องเรียนผู้รับบริการไม่พึงพอใจอย่างมากและเป็นเรื่องที่มีผลกระทบภาพลักษณ์เสื่อมเสียชื่อเสียงองค์กร มีผลกระทบอย่างรุนแรงส่งผลให้ผู้รับบริการตัดสินใจไม่เลือกใช้บริการ

2. ระดับรุนแรงปานกลางเป็นข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการบริการที่สร้างความไม่พึงพอใจสำหรับผู้รับบริการ หากปล่อยทิ้งไว้จะทำให้ผู้รับบริการเลือกใช้บริการจากที่อื่น

3. ระดับรุนแรงเล็กน้อยเป็นข้อร้องเรียนอาจจะเกิดจากการได้รับข้อมูลไม่ครบถ้วนสมบูรณ์ การมีอคติต่อเจ้าหน้าที่ ซึ่งเป็นปัจจัยส่วนบุคคลของผู้รับบริการ

## 7. ขอบเขตการร้องเรียน

### 1. กรณีเรื่องร้องเรียนทั่วไป

1.1 สอบถามข้อมูลเบื้องต้นจากผู้ขอรับบริการถึงความประสงค์ของการขอรับบริการ

1.2 ดำเนินการบันทึกข้อมูลของผู้ขอรับบริการเพื่อเก็บไว้เป็นฐานข้อมูลของผู้ขอรับบริการจากศูนย์บริการ

1.3 แยกประเภทงานบริการตามความประสงค์ของผู้รับบริการ เช่น ปรึกษากฎหมาย, ขออนุมัติ/อนุญาต, ขอร้องเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแสหรือร้องเรียนเรื่องร้องเรียนจัดซื้อจัดจ้าง

1.4 ดำเนินการให้คำปรึกษาตามประเภทงานบริการเพื่อตอบสนองความประสงค์ของผู้ขอรับบริการ

1.5 เจ้าหน้าที่ดำเนินการเพื่อตอบสนองความประสงค์ของผู้ขอรับบริการกรณีข้อร้องเรียนทั่วไปเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ/ที่ปรึกษากฎหมายจะให้ข้อมูลกับผู้ขอรับบริการในเรื่องที่ผู้ขอรับบริการต้องการทราบเมื่อให้คำปรึกษาเรียบร้อยแล้วเรื่องที่ขอรับบริการถือว่ายุติ

- กรณีขออนุมัติ/อนุญาตเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจะให้ข้อมูลกับผู้ขอรับบริการในเรื่องที่ผู้ขอรับบริการต้องการทราบและดำเนินการรับเรื่องดังกล่าวไว้ หัวหน้าสำนัก ปลัด หรือหน่วยงานผู้รับผิดชอบ เป็นผู้พิจารณาส่งต่อให้กับ หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไปภายใน 1-2 วัน

- กรณีข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแสเจ้าหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลจะให้ข้อมูลกับผู้ขอรับบริการในเรื่องที่ผู้ขอรับบริการต้องการทราบและเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจำ ดำเนินการรับเรื่องดังกล่าวไว้และหัวหน้าหน่วยงานเป็นผู้พิจารณาส่งต่อให้กับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการ ต่อไปภายใน 1-2 วัน

- กรณีขออนุมัติ/อนุญาต, ขอร้องเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแสให้ผู้ขอรับบริการรอการ ติดต่อกลับหรือสามารถติดตามเรื่องกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องหากมิได้รับการติด ต่อกลับจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องภายใน 15วันให้ติดต่อกลับที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนโรงเรียนสามบ่อวิทยา โทรศัพท์ 074-589566

### 2. กรณีข้อร้องเรียนเกี่ยวกับจัดซื้อจัดจ้าง

2.1 สอบถามข้อมูลเบื้องต้นจากผู้ขอรับบริการถึงความประสงค์ของการขอรับบริการ

2.2 ดำเนินการบันทึกข้อมูลของผู้รับบริการเพื่อเก็บไว้เป็นหลักฐานข้อมูลของผู้รับบริการจาก เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ

2.3 แยกประเภทงานร้องเรียนเรื่องร้องเรียนจัดซื้อจัดจ้างให้กับผู้อำนวยการกองคลังเพื่อ เสนอเรื่องให้กับผู้บังคับบัญชาตามลำดับชั้นพิจารณาความเห็น

- กรณีข้อร้องเรียนเกี่ยวกับจัดซื้อจัดจ้างเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ/ที่ปรึกษากฎหมายจะให้ข้อมูล กับผู้ขอรับบริการในเรื่องที่ผู้ขอรับบริการต้องการทราบเมื่อให้คำปรึกษาเรียบร้อยแล้วเรื่องที่ขอรับบริการถือว่ายุติ

- กรณีขอร้องเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแสเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้างเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบของโรงเรียนสามบ่อวิทยาจะให้ข้อมูลกับผู้ขอรับบริการในเรื่องที่ผู้ขอรับบริการต้องการทราบและเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจะดำเนินการรับเรื่องดังกล่าวไว้ และหัวหน้าหน่วยงานเป็นผู้พิจารณาส่งต่อให้กับ หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไปภายใน 1-2 วัน

- กรณีขอร้องเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแสเรื่องจัดซื้อจัดจ้างให้ผู้ขอรับบริการรอการติดต่อ กลับหรือสามารถติดตามเรื่องกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องหากไม่ได้รับการติดต่อกลับจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ภายใน 1-2 วัน ให้ติดต่อกลับที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนโรงเรียนสามบ่อวิทยา โทรศัพท์ 074-589566

## **8. ระยะเวลาเปิดให้บริการ**

เปิดให้บริการวันจันทร์ ถึง วันศุกร์ (ยกเว้นวันหยุดที่ทางราชการกำหนด) เวลา 08.30 – 16.30 น.

## **9. ช่องทางการร้องเรียน**

1. ศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียนโรงเรียนสามบ่อวิทยา
2. เพจ Facebook โรงเรียนสามบ่อวิทยา
3. Email [www.sambowittaya.ac.th](http://www.sambowittaya.ac.th)
4. โทรศัพท์ 074328294
5. ร้องเรียนทางเว็บไซต์ <http://www.sambowittaya.ac.th/home/>