แนวทางปฏิบัติการจัดการ

เรื่อง ร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

โรงเรียนอนุบาลด่านซ้าย น้ำพุ หัวนาแหลม

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเลย เขต 3

สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน กระทรวงศึกษาธิการ

คำนำ

แนวทางปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ของหน่วยงาน ของโรงเรียนอนุบาลด่านซ้าย น้ำพุ หัวนาแหลม สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเลย เขต 3 ฉบับนี้ จัดทำขึ้นเพื่อเป็นแนวทางการดำเนินการต่อเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบที่เกี่ยวข้องกับการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ของหน่วยงาน ของโรงเรียนอนุบาลด่านซ้าย น้ำพุ หัวนาแหลม ทั้งนี้ เพื่อให้การร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ มีความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพเพื่อตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการ จำเป็นจะต้องมีขั้นตอนหรือกระบวนการและแนวทางในการปฏิบัติงานที่ชัดเจนและเป็นมาตรฐานเดียวกันต่อไป

โรงเรียนอนุบาลด่านซ้าย น้ำพุ หัวนาแหลม

สารบัญ

เรื่อง **หน้า**

เรื่อง	หน้า
หลักการและเหตุผล	๑
การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ โรงเรียนอนุบาลด่านซ้าย น้ำพุ หัวนาแหลม	๑
สถานที่ตั้ง	๑
หน้าที่ความรับผิดชอบ	๑
วัตถุประสงค์	๑
คำจำกัดความ	๑
แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ	๓
ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	๔
การบันทึกข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ	๔
การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ไขข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบและการแจ้งกลับผู้ร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ	๔
ติดตามการแก้ไขข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ	4
การรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของหน่วยงาน	4
มาตรฐานงาน	4
ภาคผนวก	
แบบฟอร์มใบรับแจ้งเหตุเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ	

แนวทางปฏิบัติการจัดการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบโรงเรียนอนุบาลด่านซ้าย น้ำพุ หัวนาแหลม

๑. หลักการและเหตุผล

พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการ มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการที่มีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ และมีการประเมินผลการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ

๒. การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบโรงเรียนอนุบาลด่านซ้าย น้ำพุ หัวนาแหลม

เพื่อให้การบริหารระบบราชการเป็นไปด้วยความถูกต้อง บริสุทธิ์ ยุติธรรม ควบคู่กับการพัฒนาบำบัดทุกข์ บำรุงสุข ตลอดจนดำเนินการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน ได้อย่างมีประสิทธิภาพด้วยความรวดเร็วประสบผลสำเร็จอย่างเป็นรูปธรรม อีกทั้งเพื่อเป็นศูนย์รับแจ้งเบาะแสการทุจริต หรือไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ โรงเรียนบ้านตำแย จึงได้จัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบขึ้น ซึ่งในกรณีการร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบที่เกี่ยวกับบุคคล จะมีการเก็บรักษาเรื่องราวไว้เป็นความลับและปกปิดชื่อผู้ร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ เพื่อมิให้ผู้ร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบได้รับผลกระทบและได้รับความเดือดร้อนจากการร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

๓. สถานที่ตั้ง

ตั้งอยู่ ณ โรงเรียนอนุบาลด่านซ้าย 163 หมู่ 1 ตำบลด่านซ้าย อำเภอด่านซ้าย จังหวัดเลย 42120

๔. หน้าที่ความรับผิดชอบ

เป็นศูนย์กลางในการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ และให้บริการข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษา รับเรื่องปัญหาความต้องการและข้อเสนอแนะของประชาชน

๕. วัตถุประสงค์

๑. เพื่อให้การดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ของศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์โรงเรียนอนุบาลด่านซ้าย น้ำพุ หัวนาแหลม มีขั้นตอน/กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน

๒. เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอและมีประสิทธิภาพ

๖. คำจำกัดความ

"ผู้รับบริการ" หมายถึง ผู้ที่มารับบริการจากส่วนราชการและประชาชนทั่วไป

"ผู้มีส่วนได้เสีย" หมายถึง ผู้ที่ได้รับผลกระทบ ทั้งทางบวกและทางลบ ทั้งทางตรงและทางอ้อมจากการดำเนินการของส่วนราชการ เช่น ประชาชนในเขตบริการโรงเรียนบ้านตำแย

"การจัดการข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ" มีความหมายครอบคลุมถึงการจัดการในเรื่องข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น/คำชมเชย/การสอบถามหรือการร้องขอข้อมูล

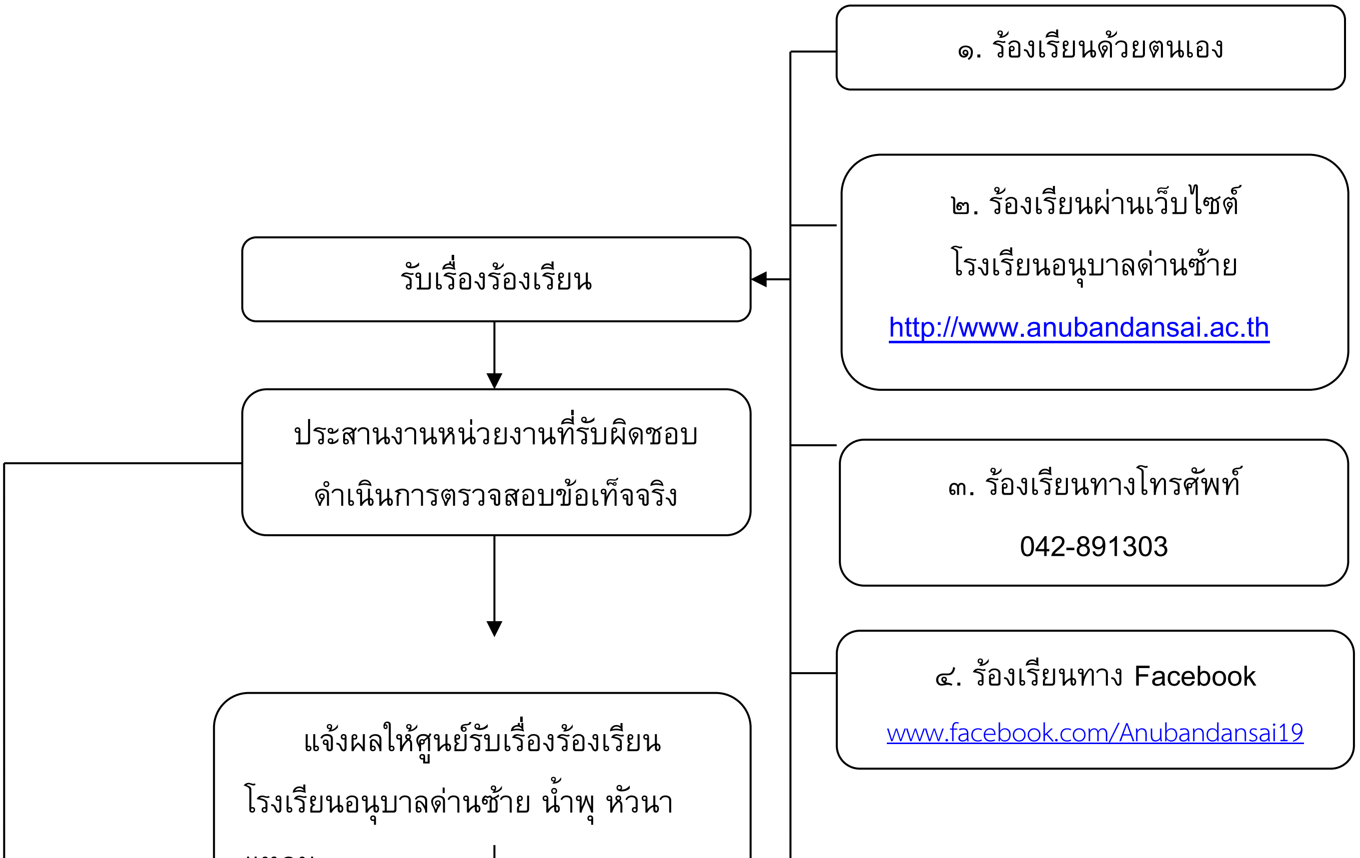
"ผู้ร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ" หมายถึง ประชาชนทั่วไป/ผู้มีส่วนได้เสียที่มาติดต่อราชการผ่านช่องทางต่าง ๆ โดยมีวัตถุประสงค์ครอบคลุมการร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ/การให้ข้อเสนอแนะ/การให้ข้อคิดเห็น/การชมเชย/การร้องขอข้อมูล

"ช่องทางการรับข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ" หมายถึง ช่องทางต่าง ๆ ที่ใช้ในการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ เช่น ติดต่อด้วยตนเอง/ติดต่อทางโทรศัพท์/เว็บไซต์/Facebook

๗. ระยะเวลาเปิดให้บริการ

เปิดให้บริการวันจันทร์ ถึง วันศุกร์ (ยกเว้นวันหยุดที่ทางราชการกำหนด) ตั้งแต่เวลา ๐๘.๓๐ - ๑๖.๓๐ น.

๘. แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ



๕. ร้องเรียนทาง E-mail

anubandansai.dansai@gmail.com

6. ร้องเรียนทางจดหมาย

โรงเรียนอนุบาลด่านซ้าย 163 หมู่ 1 ตำบลด่านซ้าย อำเภอด่านซ้าย

ยุติเรื่องแจ้งผู้ร้องเรียน

ไม่ยุติแจ้งผู้ร้องเรียนทราบ

สิ้นสุดการดำเนินการ
รายงานผลให้ผู้บริหารทราบ

๙. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

การแต่งตั้งผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของหน่วยงาน

๙.๑ จัดตั้งจุดรับข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของประชาชน

๙.๒ จัดทำคำสั่งแต่งตั้งเจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

9.๓ แจ้งผู้รับผิดชอบตามคำสั่งโรงเรียนอนุบาลด่านซ้าย เพื่อความสะดวกในการประสานงาน

๑0. การบันทึกข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

๑๐.๑ กรอกแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ โดยมีรายละเอียด ชื่อ-สกุล ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ติดต่อ เรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ/ร้องทุกข์ และสถานที่เกิดเหตุ

๑๐.๒ ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ เจ้าหน้าที่ต้องบันทึกข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ลงสมุดบันทึกข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

๑๑. การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ปัญหาข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบและการแจ้งผู้ร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบทราบ

๑๑.๑ กรณีเป็นการขอข้อมูลข่าวสาร ประสานหน่วยงานผู้ครอบครองเอกสาร เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องเพื่อให้ข้อมูลแก่ผู้ร้องขอได้ทันที

๑๑.๒ ข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบที่เป็นการร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของหน่วยงาน เช่น นักเรียนไม่มาเรียน นักเรียนส่งเสียงดังในเวลาเรียน เป็นต้น จัดทำบันทึกข้อความเสนอไปยังผู้บริหารเพื่อสั่งการหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง โดยเบื้องต้นอาจโทรศัพท์แจ้งไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๑๑.๓ ข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบที่ไม่อยู่ในความรับผิดชอบของโรงเรียนบ้านตำแยให้ดำเนินการประสานหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้เกิดความรวดเร็วและถูกต้อง ในการแก้ไขปัญหาต่อไป

๑๑.๔ ข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบที่ส่งผลกระทบต่อหน่วยงาน เช่น กรณี ผู้ร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบทำหนังสือร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบความไม่โปร่งใสในการจัดซื้อจัดจ้าง ให้เจ้าหน้าที่จัดทำบันทึกข้อความเพื่อเสนอผู้บริหารพิจารณาสั่งการไปยังหน่วยงานที่รับผิดชอบเพื่อดำเนินการตรวจสอบและแจ้งผู้ร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบทราบ ต่อไป

๑๒. การติดตามแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องรายงานผลการดำเนินการให้ทราบภายใน ๗ วันทำการ เพื่อเจ้าหน้าที่จะได้แจ้งให้ผู้ร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบทราบต่อไป

๑๓. การรายงานผลการดำเนินการให้ผู้บริหารทราบ

๑๓.๑ ให้รวบรวมและรายงานสรุปการจัดการข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบให้ผู้บริหารทราบทุกเดือน

๑๓.๒ ให้รวบรวมรายงานสรุปข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบหลังจากสิ้นปีงบประมาณเพื่อนำมาวิเคราะห์การจัดการข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบในภาพรวมของหน่วยงาน เพื่อใช้เป็นแนวทางในการแก้ไข ปรับปรุง พัฒนา องค์กร ต่อไป

๑๔. มาตรฐานงาน

การดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด กรณีได้รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบให้โรงเรียนดำเนินการตรวจสอบและพิจารณา

ส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ดำเนินการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบให้แล้วเสร็จภายใน ๑๕ วัน ทำการ

แบบฟอร์มรับข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

โรงเรียนอนุบาลด่านซ้าย

วันที่...........เดือน..................................พ.ศ.............

ด้วยข้าพเจ้า(นาย/นางสาว/นาง)...ผู้ร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ที่อยู่.............หมู่ที่............ถนน.............................ตำบล ....อำเภอ......................จังหวัด............

รหัสไปรษณีย์...หมายเลขโทรศัพท์...................................

ร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบเรื่อง

....

รายละเอียด

....

....

....

....

....

....

....

....

....

....

....

....

....

....

....

ลงชื่อ...

(..)

ผู้ร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

เรียน ผู้อำนวยการโรงเรียนอนุบาลด่านซ้าย

ได้ดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

....

....

....

....

....

....

....

....

....

....

จึงเรียนมา ☐ เพื่อทราบ ☐ สั่งการ

ลงชื่อ...

(..)

เจ้าหน้าที่