



คู่มือการดำเนินการ

ต่อเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของ
ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนและประพฤติมิชอบของ
โรงเรียนบดินทรเดชา (สิงห์ สิงหเสนี) นนทบุรี



โรงเรียนบดินทรเดชา (สิงห์ สิงหเสนี) นนทบุรี
สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา นนทบุรี
สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน

คำนำ

คู่มือการดำเนินการต่อเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของโรงเรียนบดินทรเดชา (สิงห์ สิงหเสนี) นนทบุรี ฉบับนี้ จัดทำขึ้นเพื่อเป็นแนวทางการดำเนินการต่อเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของโรงเรียนบดินทรเดชา (สิงห์ สิงหเสนี) นนทบุรี และเพื่อให้การจัดการข้อร้องเรียนจนได้ข้อยุติ มีความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ ตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการ จึงจำเป็นจะต้องมีขั้นตอน/กระบวนการ และแนวทางในกาปฏิบัติงานที่ ชัดเจน และเป็นมาตรฐานเดียวกัน

ทั้งนี้ โรงเรียนบดินทรเดชา (สิงห์ สิงหเสนี) นนทบุรี ขอขอบคุณผู้มีส่วนร่วมและมีส่วนเกี่ยวข้องทุกฝ่ายในการจัดทำคู่มือการดำเนินการต่อเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของโรงเรียนบดินทรเดชา (สิงห์ สิงหเสนี) นนทบุรี จนสำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี

**คู่มือการดำเนินการต่อเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของ
ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนและประพฤติมิชอบของโรงเรียนบดินทรเดชา (สิงห์ สิงหเสนี) นนทบุรี**

๑. หลักการและเหตุผล

การทุจริต (Corruption) เป็นการอำนาจให้ได้อำนาจหรือการใช้ทรัพย์สินที่มีอยู่ในทางมิชอบ เพื่อประโยชน์ต่อตนเองหรือพวกพ้อง ซึ่งก่อให้เกิดความเสียหายต่อประโยชน์ส่วนรวม การทุจริตในปัจจุบันเกิดขึ้นได้หลายรูปแบบ อาทิ การมีผลประโยชน์ทับซ้อน การรับสินบนไม่ว่าจะเป็นของขวัญหรือผลประโยชน์อื่นใด การปกปิดข้อเท็จจริง การขัดขวางกระบวนการยุติธรรม เป็นต้น การกระทำดังกล่าวถือเป็นการทุจริตต่อหน้าที่ ตามพระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต พ.ศ. ๒๕๖๒ ซึ่งหากเกิดการทุจริตขึ้นในหน่วยงาน จะทำให้การบริหารงานขาดประสิทธิภาพ เกิดความไม่เป็นธรรมและส่งผลกระทบต่อผลประโยชน์ของรัฐและผลประโยชน์สาธารณะ รวมทั้งทำให้ผู้เรียน ผู้ปกครอง ชุมชนขาดความไว้วางใจ ขาดความเชื่อมั่นและศรัทธาในการใช้อำนาจ หน้าที่ของเจ้าพนักงานของรัฐ ท้ายที่สุดทำให้เกิดการร้องเรียนทุจริตในหน่วยงานขึ้น

โรงเรียนบดินทรเดชา (สิงห์ สิงหเสนี) นนทบุรี ตระหนักถึงความโปร่งใส รวดเร็ว ตรวจสอบได้และเป็นไปตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๕๖ ซึ่งได้กำหนดแนวทางการปฏิบัติราชการมุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนให้เกิดความผาสุก และความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการที่มีประสิทธิภาพ และเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการและมีการประเมินผลการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ

ดังนั้นโรงเรียนบดินทรเดชา (สิงห์ สิงหเสนี) นนทบุรี จึงได้จัดทำคู่มือการดำเนินการต่อเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ เพื่อให้การจัดการข้อร้องเรียนจนได้ข้อยุติ มีความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการ จึงจำเป็นต้องมีขั้นตอน กระบวนการและแนวทางในการปฏิบัติงานที่ชัดเจนเป็น มาตรฐานเดียวกัน

๒. การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียนและประพฤติมิชอบของโรงเรียนบดินทรเดชา (สิงห์ สิงหเสนี) นนทบุรี

เพื่อให้การบริหารระบบราชการเป็นไปด้วยความถูกต้อง บริสุทธิ์ ยุติธรรม ควบคู่กับการพัฒนา บำบัดทุกข์ บำรุงสุข ตลอดจนดำเนินการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ด้วยความรวดเร็ว ประสพผลสำเร็จเป็นรูปธรรม อีกทั้งเพื่อเป็นศูนย์รับแจ้งเบาะแสการทุจริต หรือไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่โรงเรียนบดินทรเดชา (สิงห์ สิงหเสนี) นนทบุรี จึงได้จัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียนและประพฤติมิชอบ ขึ้น ซึ่งในกรณีการร้องเรียนที่เกี่ยวกับบุคคล จะมีการเก็บรักษาเรื่องราวไว้เป็น ความลับและปกปิดชื่อผู้ร้องเรียน เพื่อมิให้ผู้ร้องเรียนได้รับผลกระทบและได้รับความเดือดร้อนจากการร้องเรียน

๓. ส่วนงานที่รับผิดชอบ/สถานที่ตั้ง

กลุ่มบริหารงานบุคคลและกิจการนักเรียน โรงเรียนบดินทรเดชา (สิงห์ สิงหเสนี) นนทบุรี

๔. หน้าที่ความรับผิดชอบ

เป็นศูนย์กลางในการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ และให้บริการข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษา รับเรื่อง ปัญหาความต้องการและข้อเสนอแนะของผู้ปกครองนักเรียนและประชาชน

๕. วัตถุประสงค์

- ๑) เพื่อให้การดำเนินการต่อเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของโรงเรียนบดินทรเดชา (สิงห์ สิงหเสนี) นนทบุรี มีขั้นตอน/กระบวนการและแนวทางในการปฏิบัติงานที่ชัดเจนเป็นมาตรฐานเดียวกัน
- ๒) เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์ เกี่ยวกับการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอและมีประสิทธิภาพ

๖. คำจำกัดความ

- “ผู้รับบริการ” หมายถึง ผู้ที่มาใช้บริการจากส่วนราชการและประชาชนทั่วไป
- “ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย” หมายถึง ผู้ที่ได้รับผลกระทบทั้งทางบวกและทางลบ ทั้งทางตรงและทางอ้อม จากการดำเนินการของส่วนราชการ เช่นผู้ปกครอง นักเรียนและประชาชน
- “การจัดการข้อร้องเรียน” หมายถึง การจัดการในเรื่องข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์/ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น/คำชมเชย/การสอบถามหรือการร้องขอข้อมูล
- “ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์” หมายถึง ประชาชนทั่วไป/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มาติดต่อราชการผ่านช่องทางต่าง ๆ โดยมีวัตถุประสงค์ครอบคลุมการร้องเรียน/ ร้องทุกข์/การให้ข้อเสนอแนะ/การให้ข้อคิดเห็น/การชมเชย/การร้องขอข้อมูล
- “ช่องทางการรับข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์” หมายถึง ช่องทางต่าง ๆ ที่ใช้ในการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เช่น ติดต่อด้วยตนเอง/ การส่งจดหมาย/เว็บไซต์

ประเภทข้อร้องเรียน

- ๑) ข้อร้องเรียนการให้บริการ หมายถึง ข้อไม่พึงพอใจด้านการให้บริการวิชาการ ต้องการให้ผู้ให้บริการปรับปรุงแก้ไขการปฏิบัติงาน ได้แก่ ความไม่สะดวกในการรับบริการ ความล่าช้า ข้อผิดพลาดในการให้บริการ การเลือกปฏิบัติกับผู้รับบริการ การใช้คำพูด การดูแลต้อนรับ การควบคุม อารมณ์ของผู้ปฏิบัติงาน เป็นต้น
- ๒) ข้อร้องเรียนประเภทอื่น ๆ หมายถึง ข้อที่ไม่พึงใจในด้านการบริการวิชาการ ต้องการให้ผู้ให้บริการแก้ไขในด้านหลักสูตร การบริหารจัดการไม่โปร่งใส ระบบการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ เป็นต้น

ความรุนแรงข้อร้องเรียน

- ๑) ระดับรุนแรงมาก เป็นข้อร้องเรียนผู้รับบริการไม่พึงพอใจอย่างมาก และเป็นเรื่องที่กระทบภาพลักษณ์ เสื่อมเสียชื่อเสียงขององค์กร มีผลกระทบอย่างรุนแรงส่งผลให้ผู้รับบริการตัดสินใจไม่เลือกใช้บริการ
- ๒) ระดับรุนแรงปานกลาง เป็นข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการบริการ ที่สร้างความไม่พึงพอใจ สำหรับผู้รับบริการ หากปล่อยทิ้งไว้จะทำให้ผู้รับบริการเลือกใช้บริการจากที่อื่น

๓) ระดับรุนแรงเล็กน้อย เป็นข้อร้องเรียนอาจจะเกิดจากการได้รับข้อมูลไม่ครบถ้วนสมบูรณ์ การมีอคติต่อเจ้าหน้าที่ ซึ่งเป็นปัจจัยส่วนบุคคลของผู้รับบริการ

๗. ระยะเวลาเปิดให้บริการ

เปิดให้บริการวันจันทร์ - วันศุกร์ (ยกเว้นวันหยุดราชการ) ตั้งแต่เวลา ๐๘.๐๐ - ๑๖.๓๐ น.

๘. ช่องทางแจ้งเรื่องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

๘.๑ ร้องเรียนผ่าน Website : <https://bodindechanon.ac.th/>

๘.๒ ร้องเรียนผ่านจดหมายเจ้าหน้าที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ
โรงเรียนบดินทรเดชา (สิงห์ สิงหเสนี) นนทบุรี เลขที่ ๗๙/๑๑ หมู่ ๓ ต.วัดชลอ อ.บางกรวย จ.นนทบุรี
๑๑๑๓๐

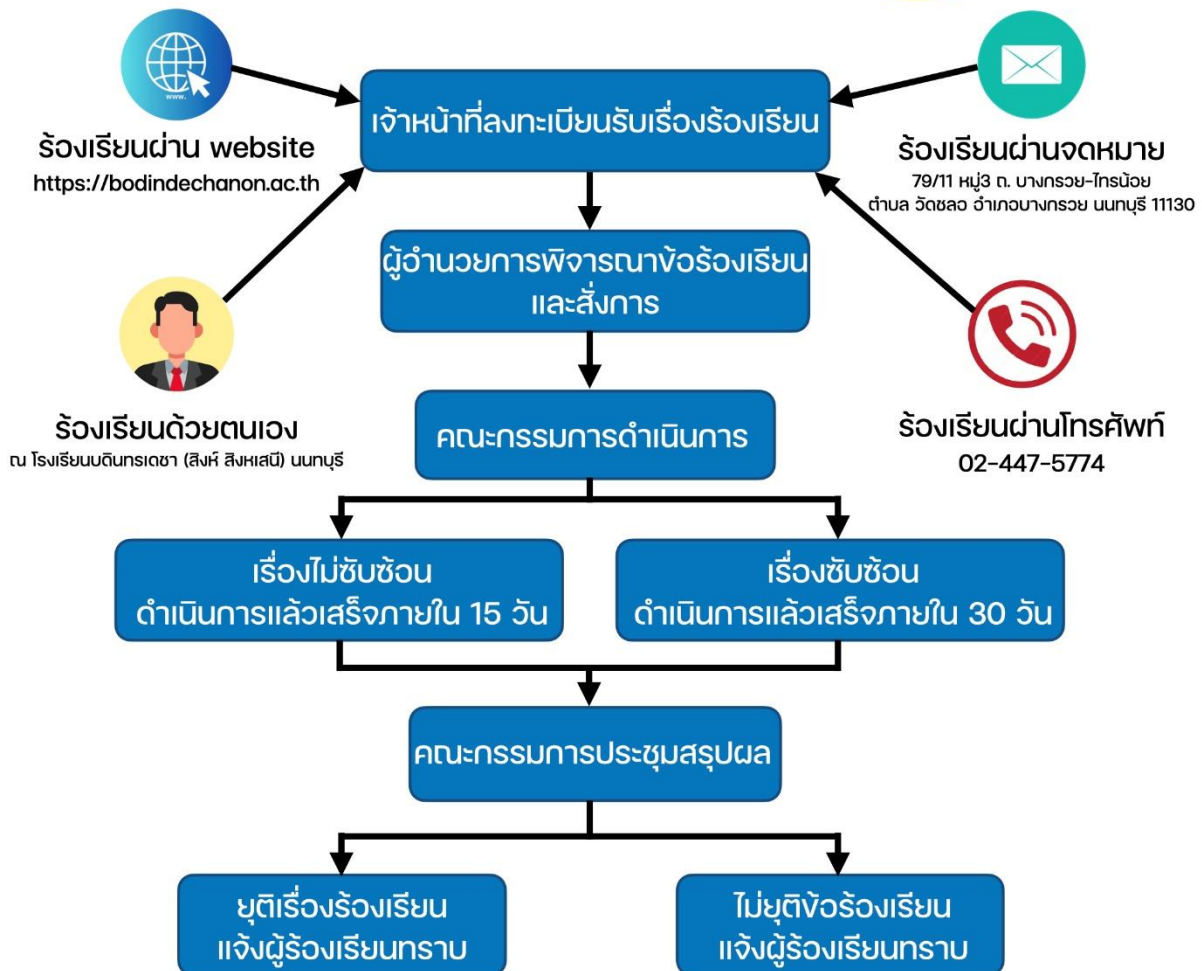
๘.๓ ร้องเรียนด้วยตนเอง ณ ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ/ฝ่ายบุคคลและ
กิจการนักเรียนโรงเรียนบดินทรเดชา (สิงห์ สิงหเสนี) นนทบุรี

๘.๔ ร้องเรียนผ่านโทรศัพท์ เบอร์ ๐๒-๔๔๗๕๗๗๔

๘.๕ ร้องเรียนผ่านกล่องรับความคิดเห็น

๘.๖ ร้องเรียนผ่าน Messenger Facebook : โรงเรียนบดินทรเดชา-สิงห์ สิงหเสนี-นนทบุรี

ขั้นตอนการจัดการ เรื่องร้องเรียนการทุจริต และประพฤติมิชอบ



๑๐. รายละเอียดของข้อมูลจากผู้ร้องควรรู้เพื่อใช้ในการร้องเรียน/การบันทึกข้อร้องเรียน

- ๑๐.๑ ข้อมูลของผู้กล่าวหา เช่น ชื่อ-นามสกุล, อายุ, ที่อยู่, หมายเลขโทรศัพท์ติดต่อ
- ๑๐.๒ ข้อมูลของผู้กระทำการทุจริตหรือประพฤติมิชอบ เช่น ชื่อ-นามสกุล, ตำแหน่ง
- ๑๐.๓ ข้อกล่าวหาและพฤติการณ์การทุจริตและประพฤติมิชอบ
- ๑๐.๔ พยานและหลักฐานที่จะสนับสนุนข้อกล่าวหา
- ๑๐.๕ ลายมือชื่อของผู้กล่าวหา (ในกรณีที่ยื่นหนังสือร้องเรียน)

๑๑. การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ปัญหาข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ และการแจ้งผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ทราบ

๑๑.๑ กรณีเป็นการขอข้อมูลข่าวสาร ประสานฝ่าย/งานผู้ครอบครองเอกสาร เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ข้อมูลแก่ผู้ร้องขอได้ทันที

๑๑.๒ ข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่เป็นการร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของหน่วยงาน เช่น การขอหลักฐานทางการศึกษา การเก็บเงินระดมทรัพยากรนักเรียน เป็นต้น จัดทำบันทึกข้อความ เสนอไปยังผู้บริหารเพื่อส่งการฝ่าย/งานที่เกี่ยวข้อง โดยเบื้องต้นอาจโทรศัพท์แจ้งไปยังฝ่าย/งานที่เกี่ยวข้อง

๑๑.๓ ข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่ไม่อยู่ในความรับผิดชอบของโรงเรียนบดินทรเดชา (สิงห์ สิงหเสนี) นนทบุรี ให้ดำเนินการประสานหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้เกิดความรวดเร็วและถูกต้อง ในการแก้ไขปัญหาต่อไป

๑๑.๔ ข้อร้องเรียนที่ส่งผลกระทบต่อหน่วยงาน เช่น กรณี ผู้ร้องเรียนทำหนังสือเรียนความไม่โปร่งใสในการจัดซื้อจัดจ้าง ให้เจ้าหน้าที่จัดทำบันทึกข้อความเพื่อเสนอผู้บริหารพิจารณาสั่งการไปยัง ฝ่าย/งาน ที่รับผิดชอบ เพื่อดำเนินการตรวจสอบ และแจ้งผู้ร้องเรียนทราบต่อไป

๑๒. การติดตามแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน

ให้ฝ่าย/งานที่เกี่ยวข้องรายงานผลการดำเนินการให้ทราบภายใน ๓ วันหลังเสร็จสิ้นการดำเนินการ เพื่อเจ้าหน้าที่ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ จะได้แจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบต่อไป

๑๓. ระยะเวลาในการดำเนินการ

ให้ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์โรงเรียนบดินทรเดชา (สิงห์ สิงหเสนี) นนทบุรี ดำเนินการตรวจสอบและพิจารณาดำเนินการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ให้แล้วเสร็จภายใน ๑๕ วัน ทำการ

แบบฟอร์มการแจ้งเรื่องร้องเรียน
โรงเรียนบดินทรเดชา (สิงห์ สิงหเสนี) นนทบุรี

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.

หมายเลขบัตรประจำตัวประชาชน.....อายุ.....ปี

ชื่อ-สกุล ผู้ร้องเรียน/ผู้แจ้ง.....อาชีพ.....

อยู่บ้านเลขที่.....หมู่ที่.....หมู่บ้าน.....ถนน.....

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

รหัสไปรษณีย์.....โทรศัพท์.....E-Mail.....

ผู้ถูกร้องเรียน (ชื่อ-สกุล/องค์กร).....

ข้อกล่าวหา/ข้อร้องเรียน (เรื่อง).....

รายละเอียด (พร้อมระบุพยานหลักฐาน).....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ผู้ที่สามารถให้ข้อมูลเพิ่มเติมได้ (ชื่อ-สกุล).....

หน่วยงาน.....หมายเลขโทรศัพท์.....

สถานที่ติดต่อกลับ.....

.....

.....

ลงชื่อ.....ผู้ร้องเรียน

(.....)

ลงชื่อ.....ผู้รับเรื่อง

(.....)



โรงเรียนบดินทรเดชา (สิงห์ สิงหเสนี) นนทบุรี
สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา นนทบุรี
สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน