

แนวทางการร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ
โรงเรียนอนุบาลเมืองชุมพรวัดสุบรรณนิมิตร ปีการศึกษา ๒๕๖๘

๑. หลักการและเหตุผล

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

การจัดช่องทางรับเรื่องราวร้องทุกข์โรงเรียนอนุบาลเมืองชุมพรวัดสุบรรณนิมิตร เพื่อให้การบริหารระบบราชการเป็นไปด้วยความถูกต้องบริสุทธิ์ยุติธรรม ควบคู่กับการพัฒนา บำบัดทุกข์ บำรุงสุข ตลอดจนดำเนินการแก้ไขไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ ด้วยความรวดเร็ว ปรากฏผลสำเร็จอย่างเป็นรูปธรรม อีกทั้งเพื่อเป็นช่องทางรับแจ้งเบาะแสการทุจริตหรือไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ โรงเรียนอนุบาลเมืองชุมพรวัดสุบรรณนิมิตรจึงได้จัดช่องทางรับเรื่องราวร้องทุกข์ขึ้น ซึ่งในกรณีการร้องเรียนที่เกี่ยวกับบุคคลจะมีการเก็บรักษาเรื่องราวไว้เป็นความลับและปกปิดชื่อผู้ร้องเรียน เพื่อมิให้ผู้ร้องเรียนได้รับผลกระทบและได้รับความเดือดร้อนจากการร้องเรียน

๒. หน้าที่ในการดำเนินงาน

เป็นช่องทางในการร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ของโรงเรียนอนุบาลเมืองชุมพรวัดสุบรรณนิมิตร สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาชุมพร เขต ๑

๓. วัตถุประสงค์

๓.๑ เพื่อเป็นช่องทางในการร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของโรงเรียนอนุบาลเมืองชุมพรวัดสุบรรณนิมิตร

๓.๒ เพื่อให้การดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของโรงเรียนอนุบาลเมืองชุมพรวัดสุบรรณนิมิตรเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผลเป็นที่พึงพอใจ

๔. คำจำกัดความ

๔.๑ "ผู้รับบริการ" หมายถึง ผู้ที่มีารับบริการจากส่วนราชการและประชาชนทั่วไป

๔.๒ "ผู้มีส่วนได้เสีย" หมายถึง ผู้ที่ได้รับผลกระทบทั้งทางบวกและทางลบ ทั้งทางตรงและทางอ้อม จาก การดำเนินการของส่วนราชการ เช่น ผู้ปกครองนักเรียนและประชาชนในโรงเรียนอนุบาลเมืองชุมพรวัดสุบรรณนิมิตร

๔.๓ "การจัดการข้อร้องเรียน" มีความหมายครอบคลุมถึงการจัดการในเรื่องข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ ข้อเสนอแนะข้อคิดเห็น คำชมเชย การสอบถามหรือการร้องขอข้อมูล

๔.๔ "ผู้ร้องเรียน ร้องทุกข์" หมายถึง ประชาชนทั่วไป ผู้มีส่วนได้เสียที่มาติดต่อราชการผ่านช่องทางต่างๆ โดยมีวัตถุประสงค์ครอบคลุมการร้องเรียน ร้องทุกข์ การให้ข้อเสนอแนะ การให้ข้อคิดเห็น การชมเชย การร้องขอ

๔.๕ "ช่องทางการรับข้อร้องเรียน ร้องทุกข์" หมายถึง ช่องทางต่าง ๆ ที่ใช้ในการรับข้อร้องเรียน ร้องทุกข์

๕. ประเภทข้อร้องเรียน

๕.๑ ข้อร้องเรียนการให้บริการ หมายถึงข้อไม่พึงพอใจด้านการให้บริการวิชาการ ต้องการให้ผู้ให้บริการปรับปรุงแก้ไขการปฏิบัติงาน ได้แก่ความไม่สะดวกในการรับบริการ ความล่าช้า ข้อผิดพลาดในการให้บริการ การเลือกปฏิบัติกับผู้รับบริการ การใช้คำพูด การดูแคลต่อนรับการควบคุมอารมณ์ของผู้ปฏิบัติงาน เป็นต้น

๕.๒ ข้อร้องเรียนประเภทอื่นๆ หมายถึง ข้อที่ไม่พึงพอใจในด้านการบริการวิชาการ ต้องการให้ผู้ให้บริการแก้ไขในด้านหลักสูตร การบริหารจัดการความไม่โปร่งใส ระบบการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ เป็นต้น

๖. ความรุนแรงข้อร้องเรียน

๖.๑ ระดับรุนแรงมาก เป็นข้อร้องเรียนที่ผู้รับบริการไม่พึงพอใจเป็นอย่างมาก และเป็นเรื่องที่มีผลกระทบต่อภาพลักษณ์เสื่อมเสียชื่อเสียงองค์กร มีผลกระทบอย่างรุนแรง ส่งผลให้ผู้รับบริการตัดสินใจไม่เลือกใช้บริการ

๖.๒ ระดับรุนแรงปานกลาง เป็นข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการบริการ ที่สร้างความไม่พึงพอใจสำหรับผู้รับบริการ หากปล่อยทิ้งไว้จะทำให้ผู้รับบริการเลือกใช้บริการจากที่อื่น

๖.๓ ระดับรุนแรงเล็กน้อย เป็นข้อร้องเรียนที่อาจจะเกิดจากการได้รับข้อมูลไม่ครบถ้วนสมบูรณ์ การมีอคติต่อเจ้าหน้าที่ซึ่งเป็นปัจจัยส่วนบุคคลของผู้รับบริการ

๗. รายละเอียดข้อมูลในการแจ้งเรื่องร้องทุกข์

ในการแจ้งเรื่องร้องทุกข์นั้น ผู้ร้องทุกข์จะต้องแจ้งข้อมูลโดยการกรอรายละเอียดตามหัวข้อดังนี้

๗.๑. ข้อมูลของผู้ร้องเรียน ประกอบไปด้วย

๗.๑.๑ ชื่อ - สกุล

๗.๑.๒ เลขบัตรประชาชน

๗.๑.๓ ที่อยู่

๗.๑.๔ อีเมล

๗.๑.๕ เบอร์โทรศัพท์

๗.๑.๖ วันที่ร้องเรียน

ทั้งนี้ข้อมูลของผู้ร้องเรียนจะถูกปิดเป็นความลับ

๗.๒ ข้อมูลผู้ถูกกล่าวหา

๗.๒.๑ ชื่อ - สกุล ผู้ถูกกล่าวหา

๗.๒.๒ ตำแหน่ง

๗.๒.๓ สังกัดหน่วยงาน

๗.๒.๔ ข้อกล่าวหาการกระทำผิด รายละเอียดการร้องเรียน (รายละเอียดพฤติกรรม การกระทำผิด หรือประพฤตินิชอบ ช่วงเวลากระทำความผิด)

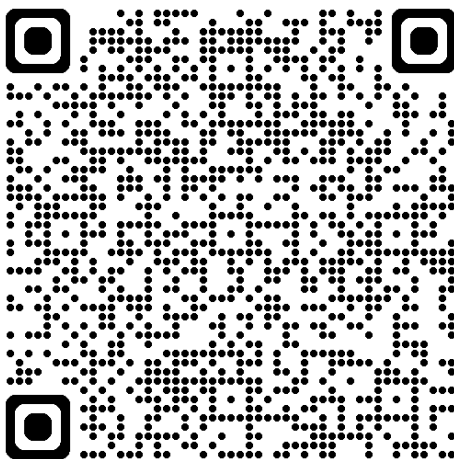
๗.๓ ไฟล์หลักฐานประกอบ (ขนาดไฟล์ไม่เกิน ๒ MB)

๘. ช่องทางการร้องเรียน

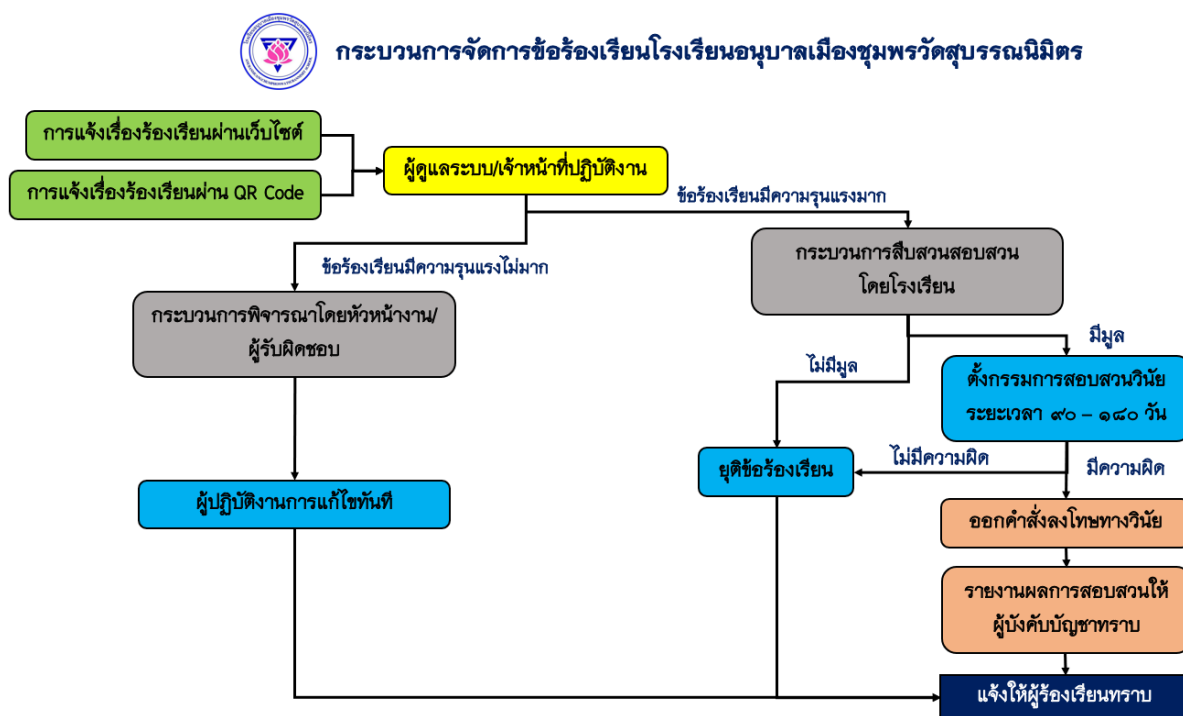
ในการแจ้งเรื่องร้องทุกข์นั้น ผู้ร้องทุกข์สามารถร้องทุกข์ผ่านช่องทางดังต่อไปนี้

๘.๑ เว็บไซต์ของโรงเรียนอนุบาลเมืองชุมพรวัดสุบรรณนิมิตร ผ่านลิงก์ wsbcpn.ac.th โดยมีลำดับในการเข้าสู่หน้าร้องเรียนคือ หน้าหลัก → ITA๒๕๖๘ → ช่องทางแจ้งเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

๘.๒ แจ้งผ่าน QR Code



๙. แผนผังขั้นตอนและกระบวนการในการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ



๑๐. ส่วนงานที่รับผิดชอบ

ฝ่ายบริหาร โรงเรียนอนุบาลเมืองชุมพรวัดสุบรรณนิมิตร

๑๑. ระยะเวลาดำเนินงาน

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง	ส่วนงานรับผิดชอบ	ระยะเวลาการดำเนินการรับร้องเรียน/ร้องทุกข์เพื่อประสานหาทางแก้ไขปัญหา	หมายเหตุ
๑. เว็บไซต์ของโรงเรียนอนุบาลเมืองชุมพรวัดสุบรรณนิมิตร	ทุกวันทำการ	ฝ่ายบริหารโรงเรียนอนุบาลเมืองชุมพรวัดสุบรรณนิมิตร	ภายใน ๑ วันทำการ	
๒. แจ้งผ่าน QR Code	ทุกวันทำการ	ฝ่ายบริหารโรงเรียนอนุบาลเมืองชุมพรวัดสุบรรณนิมิตร	ภายใน ๑ วันทำการ	

๑๒. หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

๑๒.๑ ใช้ถ้อยคำหรือข้อความสุภาพ

๑๒.๒ ข้อร้องเรียน ต้องเป็นเรื่องจริงที่มีมูลเหตุ มิได้หวังสร้างกระแสหรือสร้างข่าวที่เสียหายต่อบุคคลอื่นหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๑๒.๓ เป็นเรื่อง πουผู้ร้องเรียนได้รับความไม่ชอบธรรมอันเนื่องมาจากการปฏิบัติหน้าที่ต่างๆ ของเจ้าหน้าที่สังกัดโรงเรียนอนุบาลเมืองชุมพรวัดสุบรรณนิมิตร

๑๒.๔ เรื่องร้องเรียนที่มีข้อมูลไม่ครบถ้วน ไม่เพียงพอหรือไม่สามารถหาข้อมูลเพิ่มเติมได้ในการดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง สืบสวน สอบสวน ให้ยุติเรื่อง หรือรับทราบเป็นข้อมูลและเก็บเป็นฐานข้อมูล

๑๓. การรายงานผลการดำเนินการให้ผู้บริหารทราบ

๑๓.๑ ให้รวบรวมและรายงานสรุปการจัดการข้อร้องเรียนให้ผู้บริหารทราบทุกเดือน

๑๓.๒ จัดทำแบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการประชาชน

๑๓.๓ ให้รวบรวมรายงานสรุปข้อร้องเรียนหลังจากสิ้นปีงบประมาณ เพื่อนำมาวิเคราะห์การจัดการข้อร้องเรียนในภาพรวมของหน่วยงาน เพื่อใช้เป็นแนวทางในการแก้ไข ปรับปรุง พัฒนาองค์กร ต่อไป

๑๔. มาตรฐานงาน

๑๔.๑ การดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด

๑๔.๒ กรณีได้รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ให้ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์โรงเรียนอนุบาลเมืองชุมพรวัดสุบรรณนิมิตรดำเนินการตรวจสอบและพิจารณาส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ดำเนินการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน /ร้องทุกข์ให้แล้วเสร็จภายใน ๑ วันทำการ