

แนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต
กลุ่มบริหารงานบุคคล และกลุ่มบริหารแผนงานและงบประมาณ โรงเรียนราชฤกษ์นิคม

๑. หลักการและเหตุผล

พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการ มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการที่มีประสิทธิภาพ และเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ และมีการประเมินผลการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้การบริหารระบบราชการเป็นไปด้วยความถูกต้อง บริสุทธิ์ ยุติธรรม ควบคู่กับการพัฒนา บำบัดทุกข์ บำรุงสุข ตลอดจนดำเนินการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของผู้มีส่วนเกี่ยวข้องได้อย่างมีประสิทธิภาพ ด้วยความรวดเร็วประสพผลสำเร็จอย่างเป็นรูปธรรม และเป็นการสร้างความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับการดำเนินการในการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน ตลอดจนรับแจ้งเบาะแสการทุจริต หรือการไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการปฏิบัติงานของข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา และเจ้าหน้าที่ของโรงเรียนราชฤกษ์นิคม จึงได้จัดทำแนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตฉบับนี้ขึ้น เพื่อแจ้งให้ทราบเกี่ยวกับกระบวนการ ขั้นตอนการจัดการเรื่องร้องเรียนของโรงเรียนราชฤกษ์นิคม

๒. ที่ตั้งของกลุ่มบริหารงานบุคคล และกลุ่มบริหารแผนงานและงบประมาณ โรงเรียนราชฤกษ์นิคม

ตั้งอยู่เลขที่ ๔๘/๑๔ หมู่ ๖ ตำบลราชฤกษ์นิคม อำเภอไทรน้อย จังหวัดนนทบุรี ๑๑๑๕๐

๓. ผู้รับผิดชอบจัดการเรื่องร้องเรียน

กลุ่มบริหารงานบุคคล และกลุ่มบริหารแผนงานและงบประมาณ โดยมีงานวินัยและรักษาวินัย เป็นผู้รับผิดชอบในการดำเนินการเรื่องร้องเรียนของโรงเรียนราชฤกษ์นิคม ดังโครงสร้างขอบข่ายภารกิจงาน ของกลุ่มบริหารงานบุคคล และกลุ่มบริหารงานแผนงานและงบประมาณ ที่กำหนดไว้ในแนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต ดังนี้

(๑) งานธุรการ

- งานรับหนังสือราชการ
- งานส่งหนังสือราชการ
- งานจัดทำหนังสือราชการ
- งานจัดการประชุมภายในกลุ่มบริหารงานบุคคล และกลุ่มบริหารแผนงานและงบประมาณ
- งานจัดการความรู้ภายในกลุ่มบริหารงานบุคคล และกลุ่มบริหารแผนงานและงบประมาณ

(๒) งานวางแผนอัตรากำลัง กำหนดตำแหน่งและวิทยฐานะ

- งานวิเคราะห์ และวางแผนอัตรากำลัง

(๓) งานสรรหา

- งานสรรหา
- งานย้าย โอนข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา
- งานออกจากราชการ

(๔) งานบำเหน็จความชอบและทะเบียนประวัติ

- งานบำเหน็จความชอบ
- งานทะเบียนประวัติ

- งานเครื่องราชอิสริยาภรณ์
- (๕) งานพัฒนาบุคคล
 - งานฝึกอบรมและลาศึกษาต่อ
 - งานส่งเสริมและยกย่องเชิดชูเกียรติ
 - งานพัฒนามาตรฐานวิชาชีพและจรรยาบรรณ
- (๖) งานวินัยและรักษาวินัย
 - งานวินัย
 - งานอุทธรณ์และร้องทุกข์
- (๗) งานการเงินและบัญชี
 - การรับและการจ่ายเงิน
 - การลงบัญชีในสมุดบัญชีและลงทะเบียนคุมต่างๆ อย่างถูกต้องและเป็นปัจจุบัน
 - การคุมใบเสร็จรับเงิน
 - การเก็บรักษาเงิน
 - การจัดทำรายงานการเงิน
 - การรับและจ่ายเงินงบประมาณ
 - การจัดทำทะเบียนคุมต่างๆ
- (๘) งานพัสดุและสินทรัพย์
 - การทำบัญชีแยกประเภทพัสดุต่างๆ
 - การตรวจสอบพัสดุและจำหน่ายพัสดุประจำปี
 - การสรุปยอดการจัดซื้อ/จัดจ้างของกลุ่มบริหารงาน/งาน/กลุ่มสาระการเรียนรู้ฯ
 - การทำทะเบียนอาคารและทะเบียนราชพัสดุ
 - การจัดซื้อ-จัดจ้างผ่านโปรแกรมระบบ e-GP ในกรณีวงเงินเกิน ๕,๐๐๐ บาท
 - การตรวจรับลงทะเบียนวัสดุ ครุภัณฑ์
 - ควบคุมการเบิก-จ่าย และเบิกจ่ายพัสดุ โดยให้มีหลักฐานครบถ้วนและถูกต้อง

๔. วัตถุประสงค์

๑. เพื่อให้การดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียน ของโรงเรียนราษฎร์นิยม มีขั้นตอน/กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน

๒. เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอและมีประสิทธิภาพ

๕. คำจำกัดความ

“ผู้รับบริการ” หมายถึง ผู้ที่มารับบริการจากส่วนราชการและประชาชนทั่วไป

“ผู้มีส่วนได้เสีย” หมายถึง ผู้ที่ได้รับผลกระทบ ทั้งทางบวกและทางลบ ทั้งทางตรงและทางอ้อม จากการดำเนินการของส่วนราชการ เช่น ข้าราชการในสังกัด เด็กนักเรียน ครู ผู้บริหารสถานศึกษา ผู้ปกครอง และประชาชนทั่วไป

“การจัดการข้อร้องเรียน” มีความหมายครอบคลุมถึงการจัดการในเรื่องข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์/ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น/คำชมเชย/การสอบถามหรือการร้องขอข้อมูล

“ผู้ร้องเรียน” หมายถึง ประชาชนทั่วไป/ผู้มีส่วนได้เสียที่มาติดต่อราชการผ่านช่องทางต่างๆ โดยมีวัตถุประสงค์ครอบคลุมการร้องเรียน/ร้องทุกข์/การให้ข้อเสนอแนะ/การให้ข้อคิดเห็น/การชมเชย/การร้องขอข้อมูล

“ช่องทางการรับข้อร้องเรียน” หมายถึง ช่องทางต่างๆ ที่ใช้ในการรับเรื่องร้องเรียน เช่น ติดต่อด้วยตนเอง/ติดต่อทางโทรศัพท์/โทรสาร/E-mail/ไปรษณีย์/เว็บไซต์

๖. แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน

ที่	ผังกระบวนการ	ระยะเวลา	รายละเอียดงาน
๑	เริ่มต้น	-	-
๒	รับเรื่องร้องเรียน	๕ นาที	รับเรื่องร้องเรียนจากช่องทางต่างๆ - E-mail - เว็บไซต์ - ไปรษณีย์ - โทรศัพท์ - โทรสาร - ด้วยตนเอง
๓	ตรวจสอบ	๑๐ นาที	ตรวจสอบข้อเท็จจริง และพิจารณาว่าอยู่ในขอบเขตความรับผิดชอบของโรงเรียนหรือไม่
๔	เสนอผู้บริหาร	๑๕ นาที	นำเรื่องร้องเรียน/ข้อเสนอแนะ เสนอต่อผู้อำนวยการเพื่อโปรดพิจารณา
๕	ผู้อำนวยการ	-	ผู้อำนวยการหารือและพิจารณาแนวทางแก้ไข/ป้องกัน
๖	ผู้อำนวยการมอบหมายผู้เกี่ยวข้อง	-	ผู้อำนวยการมอบหมายผู้เกี่ยวข้องให้ดำเนินการตามคำสั่ง
๗	สิ้นสุด	-	-

๗. การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ จากช่องทางอื่น

ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่เข้ามายังหน่วยงานจากช่องทางต่างๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์เพื่อประสานหาทางแก้ไข ปัญหา	หมายเหตุ
ร้องเรียนด้วยตนเอง ณ โรงเรียนราษฎร์นิยม	ทุกครั้งที่มีการร้องเรียน	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนผ่าน E-mail	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนเป็นหนังสือส่งผ่าน มาทางไปรษณีย์	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนผ่านทางโทรศัพท์	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนผ่านทางโทรสาร	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	
เว็บไซต์	ทุกครั้งที่มีการร้องเรียน	ภายใน ๑ วันทำการ	

๘. การบันทึกข้อร้องเรียน

๑. กรอกแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียน โดยมีรายละเอียด ชื่อ - นามสกุล ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ ติดต่อของผู้ร้องเรียน เรื่องร้องเรียน และสถานที่เกิด

๒. ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียน เจ้าหน้าที่ต้องบันทึกข้อร้องเรียนลงสมุดบันทึกข้อร้องเรียน

๙. การรับและพิจารณาเรื่องร้องเรียน

๑. เจ้าหน้าที่ต้องอ่านหนังสือร้องเรียนและตรวจสอบข้อมูลรวมทั้งเอกสารประกอบการร้องเรียนโดยละเอียด

๒. สรุปประเด็นการร้องเรียนโดยย่อเพื่อเสนอผู้บริหาร หากเรื่องร้องเรียนมีประเด็นเกี่ยวข้องกับกฎหมาย ให้ระบุตัวบทกฎหมายเสนอผู้บริหาร เพื่อประกอบการพิจารณาด้วย

๓. หนังสือที่ส่งถึงหน่วยงาน หากมีความเห็นหรือข้อสังเกตเพื่อเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพหรือการเอาใจใส่ของหน่วยงานก็ควรใส่ความเห็นหรือข้อสังเกตนั้นๆ ด้วย

๔. เรื่องร้องเรียนกล่าวโทษ ควรแจ้งให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องคุ้มครองความปลอดภัยให้แก่ผู้ร้องเรียน และพยานที่เกี่ยวข้อง ตามมติคณะรัฐมนตรี พ.ศ.๒๕๕๑ และประทับตรา “ลับ” ในเอกสารทุกแผ่น

๕. เรื่องร้องเรียนกล่าวโทษ แจ้งเบาะแสการกระทำความผิด หรือผู้มีอิทธิพลซึ่งน่าจะเป็นอันตรายต่อผู้ร้อง ควรปกปิดชื่อและที่อยู่ของผู้ร้องก่อนถ่ายสำเนาคำร้องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องแต่หากเป็นการกล่าวหาในเรื่องที่เป็นภัยร้ายแรงและน่าจะเป็นอันตรายต่อผู้ร้องเป็นอย่างมาก ก็ไม่ควรส่งสำเนาคำร้องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง แต่ควรใช้วิธีคัดย่อคำร้องแล้วพิมพ์ขึ้นใหม่ส่งให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องและประทับตรา “ลับ” ในเอกสารทุกแผ่น

๖. เมื่ออ่านคำร้องแล้วต้องประเมินด้วยว่าเรื่องน่าเชื่อถือเพียงใด หากผู้ร้องแจ้งหมายเลขโทรศัพท์มาด้วย ควรสอบถามข้อมูลเพิ่มเติมจากผู้ร้องโดยขอให้ยืนยันว่า ผู้ร้องได้ร้องเรียนจริง เพราะบางครั้งอาจมีการแอบอ้างชื่อผู้อื่นเป็นผู้ร้อง วิธีการสอบถามไม่ควรบอกเรื่องหรือประเด็นการร้องเรียนก่อนควรถามว่า ท่านได้ส่งเรื่องร้องเรียนมาจริงหรือไม่ ในลักษณะใดหากผู้ร้องปฏิเสธก็จะชี้แจงว่า โทรศัพท์มาเพื่อตรวจสอบข้อมูลเบื้องต้น แล้วรีบจบการสนทนา

๑๐. หลักเกณฑ์วิธีการตอบสนองข้อร้องเรียน และการแจ้งผู้ร้องเรียนทราบ

๑. กรณีเป็นการขอข้อมูลข่าวสาร ประสานหน่วยงานผู้ครอบครองเอกสาร เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องเพื่อให้ข้อมูลแก่ผู้ร้องขอได้ทันที

๒. ข้อร้องเรียน ที่เป็นการร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของหน่วยงาน เช่น การใช้วาจาไม่สุภาพ การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ กริยา มารยาทไม่สุภาพ ไม่เหมาะสม การอำนวยความสะดวกต่างๆ เป็นต้น จัดทำบันทึกข้อความเสนอไปยังผู้บริหารเพื่อสั่งการหน่วยงานที่เกี่ยวข้องโดยเบื้องต้นอาจโทรศัพท์แจ้งไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๓. ข้อร้องเรียนที่ไม่อยู่ในความรับผิดชอบของโรงเรียนราชประชานิยม ให้ดำเนินการประสานหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้เกิดความรวดเร็วและถูกต้องในการแก้ไขปัญหาต่อไป

๔. ข้อร้องเรียนที่ส่งผลกระทบต่อหน่วยงาน เช่น กรณีผู้ร้องเรียนทำหนังสือร้องเรียนความไม่โปร่งใสในการจัดซื้อจัดจ้าง ให้เจ้าหน้าที่จัดทำบันทึกข้อความเพื่อเสนอผู้บริหารพิจารณาสั่งการ ไปยังหน่วยงานที่รับผิดชอบ เพื่อดำเนินการตรวจสอบและแจ้งผู้ร้องเรียนทราบต่อไป

๑๑. การติดตามแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน

ให้เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องรายงานผลการดำเนินการให้ทราบภายใน ๓๐ วัน ทำการเพื่อเจ้าหน้าที่จะได้แจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบต่อไป

๑๒. การรายงานผลการดำเนินการให้ผู้บริหารทราบ

๑. ให้รวบรวมและรายงานสรุปการจัดการข้อร้องเรียน ให้ผู้บริหารทราบทุกเดือน

๒. ให้รวบรวมรายงานสรุปข้อร้องเรียนหลังจากสิ้นปีงบประมาณ เพื่อนำมาวิเคราะห์ การจัดการข้อร้องเรียนในภาพรวมของหน่วยงาน เพื่อใช้เป็นแนวทางในการแก้ไข ปรับปรุง พัฒนางองค์กร ต่อไป

๑๓. มาตรฐานงาน

- การดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียนให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด

- กรณีได้รับเรื่องร้องเรียน ให้กลุ่มบริหารงานบุคคล และกลุ่มบริหารงานแผนงานและงบประมาณ ดำเนินการตรวจสอบและพิจารณาส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ดำเนินการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน ให้แล้วเสร็จภายใน ๓๐ วันทำการ

๑๔. ข้อมูลที่ผู้ร้องเรียนต้องแจ้งเมื่อส่งข้อร้องเรียน

๑๔.๑ ชื่อ - นามสกุลผู้ถูกร้องเรียน

๑๔.๒ ช่วงเวลาในการกระทำความผิด

๑๔.๓ พฤติกรรมการทุจริต เช่น

- การยักยอก (Asset Misappropriation Fraud)

ความเสี่ยงที่จะเกิดการทุจริต

- ปลอมแปลงเอกสารเบิกเงิน
- เบิกค่าใช้จ่ายสูงเกินจริง
- เซ็นต์รับงานที่ยังไม่เสร็จ
- จ่ายเงินเดือน / ค่าแรงให้พนักงานที่ไม่มีตัวตน
- นำเอกสารมาเบิกเงินซ้ำ
- ปลอมแปลงลายเซ็นผู้อนุมัติจ่ายเงิน
- ขายเป็นเงินสดแต่บันทึกเป็นลูกหนี้ นำเงินสดเข้ากระเป๋า
- นำเงินสดย่อยไปหมุนใช้ส่วนตัว

- ทุจริตด้านจัดซื้อ (Procurement Fraud)

ความเสี่ยงที่จะเกิดการทุจริต

- มีความสัมพันธ์ส่วนตัวกับผู้ขาย
- ผู้ขายที่เสนอราคาไม่มีตัวตนจริง
- ราคาขาย / ค่าบริการของผู้ขายสูงเกินจริงและสูงกว่าราคาตลาด

- การติดสินบน และการ คอร์รัปชัน (Bribery & Corruption)

ความเสี่ยงที่จะเกิดการทุจริต

- การติดสินบน
- การให้หรือรับเงินใต้โต๊ะ
- การคอร์รัปชัน
- การกรรโชกทรัพย์
- การหลอกลวง
- การสมรู้ร่วมคิด
- การฟอกเงิน

- อาชญากรรมทางไซเบอร์ (Cyber Crime)

ความเสี่ยงที่จะเกิดการทุจริต

- การแฮคเข้าสู่ระบบคอมพิวเตอร์เพื่อเข้าถึงข้อมูลส่วนบุคคล
- การนำ User / Password ของผู้อื่นไปใช้เพื่อประโยชน์ส่วนตัว

- การตกแต่งรายงานทางการเงิน (Fraudulent Financial Reporting)

ความเสี่ยงที่จะเกิดการทุจริต

- รับรู้รายได้ไม่ถูกต้อง
- รับรู้รายการบัญชีไม่ถูกหมวดบัญชี
- ไม่รับรู้หนี้สินที่เกิดขึ้น
- ไม่รับรู้ค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้น
- บันทึกบัญชีผิดพลาด
- ประเมินทรัพย์สินไม่เหมาะสม (อายุการใช้งาน มูลค่าซาก)

แบบหนังสือร้องทุกข์ – ร้องเรียน

โรงเรียนราชประชานุเคราะห์
ตำบลราชประชานุเคราะห์ อำเภอนครชัยศรี
จังหวัดนครปฐม ๑๑๑๕๐

วันที่ เดือน พ.ศ.

เรียน ผู้อำนวยการโรงเรียนราชประชานุเคราะห์

ข้าพเจ้า อายุ ปี อยู่บ้านเลขที่
หมู่ที่ ตำบล อำเภอ จังหวัด
โทรศัพท์ อาชีพ
ตำแหน่ง เลขที่บัตรประชาชน
ออกโดย วันออกบัตร บัตรหมดอายุ
มีความประสงค์ขอร้องเรียน/แจ้งเบาะแสการต่อต้านการทุจริต เพื่อให้โรงเรียนราชประชานุเคราะห์ พิจารณา
ดำเนินการตรวจสอบหรือช่วยเหลือและแก้ไขปัญหาในเรื่อง

ทั้งนี้ ข้าพเจ้าขอรับรองว่าคำขอเรียน/แจ้งเบาะแสการต่อต้านการทุจริตตามข้างต้นเป็น
จริงทุกประการ โดยข้าพเจ้าขอส่งเอกสารหลักฐานประกอบการร้องเรียน/ร้องทุกข์ (ถ้ามี) ได้แก่

- ๑) จำนวน ชุด
- ๒) จำนวน ชุด
- ๓) จำนวน ชุด

ขอแสดงความนับถือ

(ลงชื่อ) ผู้ร้องทุกข์ / ร้องเรียน

(.....)