

แนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

โรงเรียนตากฟ้าวิชาประสิทธิ์ จัดการศึกษาภาคบังคับและการศึกษาขั้นพื้นฐานให้เป็นไปตามนโยบายและได้มาตรฐานการศึกษา สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน จึงเป็นเสมือนหน่วยงานที่ให้ความสะดวกในการให้บริการด้านการจัดการศึกษา แก่หน่วยงานจัดการศึกษาโดยองค์คณะบุคคลซึ่งประกอบด้วยคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐานเป็นหน่วยงาน จึงมีโอกาที่จะเกิดปัญหาข้อร้องเรียนต่างๆ ได้ ฉะนั้นเพื่อให้สอดคล้องกับการพัฒนาคุณภาพบริหารจัดการภาครัฐและหลักเกณฑ์ และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี (Goodgovernance) จึงได้มีการกำหนดกระบวนการจัดการข้อร้องเรียนขึ้น

วัตถุประสงค์

1. เพื่อเป็นการเผยแพร่ ประชาสัมพันธ์ให้ผู้รับบริการได้ทราบถึงกระบวนการจัดการข้อร้องเรียน หลักเกณฑ์ต่างๆ ในการร้องเรียน
2. เพื่อให้ผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ตลอดจนผู้ร้องเรียนมีความเข้าใจและความเชื่อมั่นในการบริหารงานโรงเรียนตากฟ้าวิชาประสิทธิ์ สามารถปฏิบัติงานให้เป็นไปตามระเบียบกฎหมายที่เกี่ยวข้องได้อย่างมีประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผล
3. เพื่อจัดการข้อร้องเรียนของโรงเรียนตากฟ้าวิชาประสิทธิ์ ให้สอดคล้องกับการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ

คำจำกัดความ

ข้อร้องเรียน	หมายถึง	ข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็น คำชมเชย การสอบถาม การร้องขอข้อมูล
ผู้ร้อง	หมายถึง	นักเรียน ครูและบุคลากรทางการศึกษา ผู้ปกครองนักเรียน ผู้รับบริการ คู่สัญญา ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ที่มีข้อร้องเรียนมายังโรงเรียนตากฟ้าวิชาประสิทธิ์
เจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องเรียน	หมายถึง	หน้าที่รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียน เจ้าหน้าที่สารบรรณ หัวหน้างานบุคคล โรงเรียนตากฟ้าวิชาประสิทธิ์
กลุ่มบริหาร	หมายถึง	กลุ่มบริหารวิชาการ กลุ่มบริหารงานบุคคล กลุ่มบริหารทั่วไป กลุ่มบริหารงบประมาณ กลุ่มบริหารกิจการนักเรียน กลุ่ม

		บริหารแผนงานและประกันคุณภาพการศึกษา กลุ่มบริหาร อาคาร สถานที่และสิ่งแวดล้อม และกลุ่มบริหารชุมชนและ ภาคีเครือข่าย
หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	หมายถึง	หน่วยงาน หรือผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการดำเนินการจัดการ ข้อร้องเรียน
โรงเรียน	หมายถึง	ผู้อำนวยการโรงเรียน รองผู้อำนวยการโรงเรียน ครูและ บุคลากรทางการศึกษา โรงเรียนตากฟ้าวิชาประสิทธิ์

ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

1. แต่งตั้งผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียน

- 1.1 กำหนดหน้าที่ของเจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องเรียน
- 1.2 พิจารณาคณะสมบัติของบุคลากร เพื่อกำหนดหน้าที่ผู้รับเรื่องร้องเรียน
- 1.3 จัดทำคำสั่งแต่งตั้งและแจ้งให้บุคลากรทราบ

2. ช่องทางการรับข้อร้องเรียน

- 2.1 ติดต่อด้วยตนเอง
- 2.2 ผ่านสื่อสาธารณะ
- 2.3 ผ่านเจ้าหน้าที่
- 2.4 ผ่านโทรศัพท์
- 2.5 หนังสือร้องเรียน

3. การบันทึกข้อร้องเรียน

- 3.1 ทุกช่องทางที่มีข้อร้องเรียนเจ้าหน้าที่ต้องบันทึกข้อร้องเรียนในแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียน
- 3.2 แบบการบันทึกเรื่องมีชื่อ นามสกุล ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ สำหรับการติดต่อกลับ เพื่อเป็น

การยืนยันความถูกต้องและเป็นประโยชน์ต่อการแจ้งข้อมูลกับผู้แจ้ง

4. การแจ้งข้อมูลกับผู้ร้องเรียน

4.1 หากเป็นข้อเสนอแนะ สามารถตอบข้อซักถามได้ทันที หรือกรณีผู้รับผิดชอบไม่อยู่ ให้เจ้าหน้าที่รับเรื่องไว้เพื่อแจ้งเจ้าของเรื่อง โดยตรงและตอบกลับภายใน 3 วัน

4.2 หากผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อน ให้เจ้าหน้าที่รับเรื่องส่งต่อไปให้ผู้รับผิดชอบดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง เสนอผ่านหัวหน้างาน รองผู้อำนวยการกลุ่มบริหารนั้นๆ ผู้อำนวยการโรงเรียน ตามลำดับ และแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบภายใน 3 – 5 วันทำการ

4.3 หากข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการกระทำผิดวินัยของเจ้าหน้าที่ ให้เจ้าหน้าที่รับเรื่องส่งต่อไปให้ผู้รับผิดชอบดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง เสนอผ่านหัวหน้างาน รองผู้อำนวยการกลุ่มบริหารนั้นๆ ผู้อำนวยการโรงเรียน ตามลำดับ โดยใช้ระยะเวลาดำเนินการประมาณ 7 วันทำการ

5. การติดตามผลการดำเนินการ

ทุกระยะ 6 เดือน เจ้าหน้าที่ในแต่ละกลุ่มบริหารสรุปรายงานผู้อำนวยการโรงเรียน ผ่านรองผู้อำนวยการโรงเรียนที่ปฏิบัติงานกลุ่มบริหารนั้นๆ เจ้าหน้าที่แต่ละกลุ่มบริหารส่งสรุปให้กลุ่มบริหารงานบุคคล รวบรวมเป็นข้อมูลต่อไป