คู่มือการปฏิบัติการ

การจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

โรงเรียนพร้าววิทยาคม

อำเภอพร้าว จังหวัดเชียงใหม่

คำนำ

คู่มือการปฏิบัติงานการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ของโรงเรียนพร้าววิทยาคม อำเภอพร้าว จังหวัดเชียงใหม่ ฉบับนี้จัดทำขึ้นเพื่อเป็นแนวทางการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนของศูนย์รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ โรงเรียนพร้าววิทยาคม และเพื่อให้การดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนได้ข้อยุติ มีความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ ตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการ จึงจำเป็นจะต้องมีขั้นตอน/กระบวนการ และ แนวทางในการปฏิบัติงานที่ชัดเจนและเป็นมาตรฐานเดียวกัน

ทั้งนี้ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ โรงเรียนพร้าววิทยาคม ขอขอบคุณผู้มีส่วนร่วมและมีส่วนเกี่ยวข้องทุกฝ่ายในการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ของโรงเรียนพร้าววิทยาคม จนสำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

โรงเรียนพร้าววิทยาคม อำเภอพร้าว จังหวัดเชียงใหม่

สารบัญ

เรื่อง	หน้า
คำนำ	ก
สารบัญ	ข
คู่มือการปฏิบัติงานการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ของโรงเรียนพร้าววิทยาคม	1
1) หลักการและเหตุผล	1
2) การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ โรงเรียนพร้าววิทยาคม	2
3) สถานที่ตั้ง	2
4) หน้าที่ความรับผิดชอบ	2
5) วัตถุประสงค์	2
6) คำจำกัดความ	2
7) ระยะเวลาเปิดให้บริการ	3
8) แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์	4
9) ขั้นตอนการร้องเรียน/ร้องทุกข์	5
10) การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่าง ๆ	5
11) การบันทึกข้อร้องเรียน	6
12) การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ไขข้อร้องเรียนและการแจ้งกลับผู้ร้องเรียน	6
13) ติดตามการแก้ไขข้อร้องเรียน	6
14) การรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน	6
15) มาตรฐานงาน	6
16) แบบฟอร์ม	7
17) จัดทำโดย	7
ภาคผนวก	8
แบบฟอร์มใบแจ้งเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	8

คู่มือการปฏิบัติงานการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ โรงเรียนพร้าววิทยาคม

1. หลักการและเหตุผล

การทุจริต (corruption) เป็นพฤติกรรมการใช้อำนาจให้ได้มาหรือการใช้ทรัพย์สินที่มีอยู่ในทางมิชอบ เพื่อประโยชน์ต่อตนเองหรือพวกพ้อง ซึ่งก่อให้เกิดความเสียหายต่อประโยชน์ส่วนรวม การทุจริตในปัจจุบัน เกิดขึ้นได้หลายรูปแบบ อาทิ การมีผลประโยชน์ทับซ้อน การรับสินบนไม่ว่าจะเป็นของขวัญหรือผลประโยชน์อื่นใด การปกปิดข้อเท็จจริง การขัดขวางกระบวนการยุติธรรม เป็นต้น การกระทำดังกล่าวถือว่าเป็นการทุจริตต่อหน้าที่ตามพระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต พ.ศ.2561ซึ่งหากเกิดการทุจริตขึ้นในหน่วยงานจะทำให้การบริหารงานขาดประสิทธิภาพ เกิดความไม่เป็นธรรม และส่งผลกระทบต่อผลประโยชน์ของรัฐและผลประโยชน์สาธารณะ รวมทั้งทำให้ผู้เรียน ผู้ปกครอง ชุมชน ขาดความไว้วางใจ ขาดความเชื่อมั่นและศรัทธาในการใช้อำนาจหน้าที่ของเจ้าพนักงานของรัฐ ท้ายที่สุดทำให้เกิด การร้องเรียนการทุจริตในหน่วยงานขึ้น

โรงเรียนพร้าววิทยาคมจึงได้ตระหนักถึงความโปร่งใสรวดเร็วตรวจสอบได้และเป็นไปตาม พระราชกฤษฎีกา ว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 ซึ่งได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการ มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชนเกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการที่มีประสิทธิภาพ และเกิด ความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวก และได้รับการตอบสนองความต้องการ และมีการประเมินผลการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ

ดังนั้นโรงเรียนพร้าววิทยาคมจึงได้จัดทำคู่มือการปฏิบัติงานการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เพื่อเป็นแนวทางการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนของศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์โรงเรียนพร้าววิทยาคม และเพื่อให้การดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนได้ข้อยุติมีความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ ตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการจึงจำเป็นจะต้องมีขั้นตอน/กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานที่ชัดเจนและ เป็นมาตรฐานเดียวกัน

2. การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ โรงเรียนพร้าววิทยาคม

โรงเรียนพร้าววิทยาคมได้ดำเนินการจัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ขึ้นเพื่อรับแจ้งปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน ปัญหาการทุจริต และการไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการปฏิบัติงานของข้าราชการครูและบุคลากร ทางการศึกษาของโรงเรียนอู่ทอง ตลอดจนการดำเนินการแก้ไขปัญหาดังกล่าวอย่างมีประสิทธิภาพเป็น รูปธรรม โดยมุ่งหวังให้การบริหารระบบราชการและการบริการประชาชนเป็นไปด้วยความถูกต้อง บริสุทธิ์ ยุติธรรม และเกิดประโยชน์สูงสุดในการดำเนินงาน

3. สถานที่ตั้ง

ตั้งอยู่ ณ ห้องกลุ่มงานอำนวยการ โรงเรียนพร้าววิทยาคม เลขที่ 196 หมู่ 1 ตำบลเขื่อนผาก อำเภอพร้าว จังหวัดเชียงใหม่

4. หน้าที่ความรับผิดชอบ

เป็นศูนย์กลางในการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน ปัญหาการทุจริต และการไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการปฏิบัติงานของข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษาของโรงเรียนพร้าววิทยาคม ตลอดจนเป็นศูนย์กลางการดำเนินการแก้ไขปัญหาดังกล่าวอย่างมีประสิทธิภาพเป็นรูปธรรม

5. วัตถุประสงค์

5.1 เพื่อให้การดำเนินงานจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ของศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ โรงเรียนพร้าววิทยาคม มีขั้นตอน/กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน

5.2 เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการเรื่อง ร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอและมีประสิทธิภาพ

6. คำจำกัดความ

“ผู้รับบริการ” หมายถึง ผู้ที่มารับบริการจากโรงเรียนพร้าววิทยาคม อำเภอพร้าว จังหวัดเชียงใหม่

“ผู้มีส่วนได้เสียภายใน” หมายถึง บุคลากรในโรงเรียนพร้าววิทยาคม ตั้งแต่ระดับผู้บริหารโรงเรียนพร้าววิทยาคม ครู และบุคลากรทางการศึกษา ไปจนถึงลูกจ้าง/พนักงานจ้าง ที่ทำงานให้กับโรงเรียนพร้าววิทยาคม

“ผู้มีส่วนได้เสียภายนอก” หมายถึง คณะกรรมการสถานศึกษา ผู้ปกครอง ผู้นำชุมชน องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น คู่ค้า คู่สัญญา ผู้รับจ้าง ประชาชน ที่มารับบริการหรือมาติดต่อตามภารกิจของโรงเรียนพร้าววิทยาคม

“การจัดการข้อร้องเรียน” หมายถึง การจัดการในเรื่องข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์/ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น/คำชมเชย/การสอบถามหรือการร้องขอข้อมูล

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

“ช่องทางการรับข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์” หมายถึง ช่องทางต่าง ๆ ที่ใช้ในการรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ เช่น ติดต่อด้วยตนเอง/การติดต่อทางโทรศัพท์/การส่งจดหมาย/เว็บไซต์/เฟซบุ๊ค/กล่องรับความคิดเห็น

“ประเภทข้อร้องเรียน” แบ่งเป็น 2 ประเภท ได้แก่

1) ข้อร้องเรียนการให้บริการ หมายถึง ข้อไม่พึงพอใจด้านการให้บริการ ต้องการให้ผู้ให้บริการปรับปรุงแก้ไขการปฏิบัติงาน ได้แก่ ความไม่สะดวกในการรับบริการ ความล่าช้า ข้อผิดพลาดในการให้บริการ การเลือกปฏิบัติกับผู้รับบริการ การใช้คำพูด การดูแลต้อนรับ การควบคุมอารมณ์ของผู้ปฏิบัติงาน เป็นต้น

2) ข้อร้องเรียนประเภทอื่น ๆ หมายถึง ข้อที่ไม่พึงพอใจในด้านการบริหารจัดการ การดำเนินงาน และอื่น ๆ ต้องการให้ผู้บริหาร ครูและบุคลากรทางการศึกษา ไปจนถึงลูกจ้าง/พนักงานจ้าง แก้ไขในด้านต่าง ๆ เช่น หลักสูตร การบริหารจัดการไม่โปร่งใส ระบบการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ เป็นต้น

7. ระยะเวลาเปิดให้บริการ

เปิดให้บริการวันจันทร์ - วันศุกร์ (ยกเว้นวันหยุดราชการ) ตั้งแต่เวลา 08.30 – 16.30 น.

8. แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

9. ขั้นตอนการร้องเรียน/ร้องทุกข์

9.1 ข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ต้องมีสาระสำคัญดังต่อไปนี้

1) ชื่อและที่อยู่ของผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์

2) ชื่อหน่วยงานหรือเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องที่เป็นเหตุแห่งการร้องเรียน/ร้องทุกข์

3) การกระทำทั้งหลายที่เป็นเหตุแห่งการร้องเรียน/ร้องทุกข์ พร้อมทั้งข้อเท็จจริง หรือพฤติการณ์ตามสมควรเกี่ยวกับการกระทำดังกล่าว

4) คำขอของผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์

5) ลายมือชื่อของผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์

6) ระบุวัน เดือน ปีที่เกิดเหตุร้องเรียน/ร้องทุกข์

7) เอกสารหลักฐานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง เช่น พยานเอกสาร พยานวัตถุ พยานบุคคล (ถ้ามี) เป็นต้น

9.2 กรณีการร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่มีลักษณะเป็นบัตรสนเท่ห์ จะรับพิจารณาเฉพาะรายที่ระบุหลักฐานกรณีแวดล้อมปรากฏชัดแจ้ง ตลอดจนชี้พยานบุคคลแน่นอนเท่านั้น

9.3 กรณีที่มีผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ด้วยวาจาหรือทางโทรศัพท์ ให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบสอบถามและบันทึกข้อมูลดังกล่าวให้ครบถ้วน หรือแจ้งผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ทำเป็นหนังสือส่งมายังศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ โรงเรียนพร้าววิทยาคม

9.4 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์และผู้ถูกร้องเรียน/ร้องทุกข์ต้องจัดเก็บเป็นความลับ

9.5 เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่อาจไม่รับพิจารณา

- ข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่ไม่มีรายการตามข้อ 9.1

10. การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์จากช่องทางต่างๆ

ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่เข้ามายังหน่วยงานจากช่องทางต่างๆโดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์เพื่อประสานหาทางแก้ไขปัญหา	หมายเหตุ
ร้องเรียนด้วยตนเอง ณ ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ โรงเรียนพร้าววิทยาคม	วันเวลาราชการ	ภายใน 1 วันทำการ	
ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์ : http://www.pwks.ac.th	ทุกวัน	ภายใน 1 วันทำการ	
ร้องเรียนทางจดหมาย จ่าหน้าซองถึง ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ โรงเรียนพร้าววิทยาคม เลขที่ 169 หมู่ 1 ตำบลเขื่อนผาก อำเภอพร้าว จังหวัดเชียงใหม่ 50190	ทุกวัน	ภายใน 1 วันทำการ	
โทรศัพท์ 053-475303	วันเวลาราชการ	ภายใน 1 วันทำการ	
โทรสาร 053-474140	วันเวลาราชการ	ภายใน 1 วันทำการ	

11. การบันทึกข้อร้องเรียน

11.1 กรอกแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ โดยมีรายละเอียด ชื่อ-สกุลผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ติดต่อ เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ และสถานที่เกิดเหตุ

11.2 ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียน เจ้าหน้าที่ต้องบันทึกข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ลงสมุดบันทึกข้อ ร้องเรียน/ร้องทุกข์

12. การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ปัญหาข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ และการแจ้งผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ทราบ

12.1 กรณีเป็นการขอข้อมูลข่าวสาร ประสานฝ่าย/งานผู้ครอบครองเอกสาร เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ข้อมูลแก่ผู้ร้องขอได้ทันที

12.2 ข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่เป็นการร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของหน่วยงาน เช่น การขอหลักฐานทางการศึกษา การเก็บเงินระดมทรัพยากรนักเรียน เป็นต้น จัดทำบันทึกข้อความเสนอไปยังผู้บริหารเพื่อสั่งการฝ่าย/งานที่เกี่ยวข้อง โดยเบื้องต้นอาจโทรศัพท์แจ้งไปยังฝ่าย/งานที่เกี่ยวข้อง

12.3 ข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่ไม่อยู่ในความรับผิดชอบของโรงเรียนอู่ทอง ให้ดำเนินการประสานหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้เกิดความรวดเร็วและถูกต้อง ในการแก้ไขปัญหาต่อไป

12.4 ข้อร้องเรียนด้านการทุจริต เช่น กรณีผู้ร้องเรียนทำหนังสือร้องเรียนความไม่โปร่งใสในการ จัดซื้อจัดจ้าง การเรียกรับเงินเพื่อแลกกับสิทธิประโยชน์ต่าง ๆ เป็นต้น ให้เจ้าหน้าที่จัดทำบันทึกข้อความเพื่อ เสนอผู้บริหารพิจารณาสั่งการไปยังฝ่าย/งานที่รับผิดชอบ เพื่อดำเนินการตรวจสอบ และแจ้งผู้ร้องเรียนทราบ ต่อไป

13. การติดตามแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน

ให้ฝ่าย/งานที่เกี่ยวข้องรายงานผลการดำเนินการให้ทราบภายใน 5 วันทำการ เพื่อเจ้าหน้าที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ โรงเรียนอู่ทอง จะได้แจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบต่อไป

14. การรายงานผลการดำเนินการให้ผู้บริหารทราบ

14.1 ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ โรงเรียนอู่ทอง รวบรวม และรายงานสรุปการจัดการข้อ ร้องเรียน/ร้องทุกข์ ให้ผู้บริหารโรงเรียนทราบทุกเดือน

14.2 ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ โรงเรียนอู่ทอง รวบรวมรายงานสรุปข้อร้องเรียนหลังจากสิ้นปีงบประมาณ เพื่อนำมาวิเคราะห์การจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ในภาพรวมของหน่วยงาน เพื่อใช้เป็นแนวทางในการแก้ไข ปรับปรุง พัฒนา องค์กรต่อไป

15. มาตรฐานงาน

การดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด กรณีได้รับเรื่อง ร้องเรียน/ร้องทุกข์ ให้ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ โรงเรียนอู่ทอง ดำเนินการตรวจสอบและพิจารณาส่ง เรื่องให้ฝ่าย/งานที่เกี่ยวข้อง ดำเนินการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ให้แล้วเสร็จภายใน 15 วันทำการ

16. แบบฟอร์ม

แบบฟอร์มการแจ้งเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

17. จัดทำโดย

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ โรงเรียนพร้าววิทยาคม อำเภอพร้าว จังหวัดเชียงใหม่

ภาคผนวก

ใบแจ้งเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ โรงเรียนพร้าววิทยาคม อำเภอพร้าว จังหวัดเชียงใหม่

เขียนที่ .....

.....

วันที่ ..... เดือน ..... พ.ศ. .....

เรื่อง .....

เรียน ผู้อำนวยการโรงเรียนพร้าววิทยาคม

ข้าพเจ้า นาย/นาง/นางสาว/อื่น ๆ (โปรดระบุ) ..... ชื่อ ..... นามสกุล .....
อายุ ..... ปี เลขที่บัตรประชาชน ..... อาชีพ ..... ที่อยู่ .....
โทรศัพท์ ..... โทรสาร ..... E-Mail .....
รายละเอียดเรื่องร้องเรียน : .....
บุคคลที่ต้องการร้องเรียน : (ชื่อ – สกุล) .....
หน่วยงานราชการที่ต้องการร้องเรียน : .....

หัวข้อปัญหา : ..... วันที่พบปัญหา ..... /..... /.....
รายละเอียดปัญหา.....
.....
.....

เอกสารหลักฐานต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ .....
.....
.....

ข้าพเจ้าต้องการให้โรงเรียนพร้าววิทยาคม ดำเนินการ ดังนี้.....
.....
.....

ช่องทางในการแจ้งกลับ : ( ) ตามที่อยู่ที่แจ้ง ( ) โทรศัพท์ ( ) โทรศัพท์มือถือ ( ) E-Mail ( ) โทรสาร
( ) อื่น ๆ (โปรดระบุ) .....

ขอรับรองว่า ข้อความข้างต้นเป็นความจริงทุกประการ

ลงชื่อ .....
(.....)

ส่วนของเจ้าหน้าที่

เรื่องร้องเรียนลำดับที่ ..... มีเอกสารแนบหรือไม่ ( ) มี ..... แผ่น/เล่ม ( ) ไม่มี
วันที่รับเรื่อง ..... เวลา ..... น. เจ้าหน้าที่ผู้รับเรื่อง .....
เจ้าหน้าที่บันทึกข้อมูล ..... วันที่บันทึก ..... เวลา ..... น.