

คู่มือการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียน

จัดทำโดย

โรงเรียนอนุบาลกุฉินารายณ์(บ้านดอนตัน)

ตำบลสบง อำเภอกุฉินารายณ์ จังหวัดพะเยา

คำนำ

โรงเรียนอนุบาลกุฉินท (บ้านดอนตัน) ได้จัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เพื่อบริหารจัดการเกี่ยวกับรับเรื่อง ร้องทุกข์ การแจ้งเบาะแส ตีชม เสนอข้อคิดเห็นให้บริการแก่ประชาชนในการรับทราบความคิดเห็น คำแนะนำ ภารกิจ บทบาท หน้าที่ โครงการต่างๆ ให้บริการข้อมูลแก่ประชาชนที่ได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหาย หรืออาจเดือดร้อนหรือเสียหายจากการปฏิบัติงานข้าราชการและบุคลากรทางการศึกษาในสถานศึกษา หรือความจำเป็นให้สถานศึกษาให้การช่วยเหลือหรือคุ้มครอง ผ่านช่องทางการรับเรื่องราວร้องทุกข์ของบุคคลและหน่วยงานอื่นส่งเรื่องให้ดำเนินการ

เพื่อให้การปฏิบัติงานของศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ โรงเรียนอนุบาลกุฉินท (บ้านดอนตัน) เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ จึงได้จัดทำคู่มือการปฏิบัติงานขึ้น เพื่อกำหนดทิศทาง ขั้นตอนและแก้ไขปัญหาต่างๆ ที่เกิดขึ้น มีกระบวนการ ขั้นตอนการดำเนินงานที่ครอบคลุม ชัดเจน ซึ่งเป็นแนวทางการดำเนินงานของผู้ปฏิบัติงาน เพื่ออำนวยความสะดวก สะดวกและตอบสนองความต้องการประชาชน

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

โรงเรียนอนุบาลกุฉินท (บ้านดอนตัน)

คู่มือการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

โรงเรียนอนุบาลกุฉินท (บ้านดอนตัน)

๑. หลักการและเหตุผล

ด้วยโรงเรียนอนุบาลกุฉินท (บ้านดอนตัน) โรงเรียนคุณภาพประจำตำบล มีนโยบายให้มีการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ เพื่อทราบถึงสถานะระดับคุณธรรมและความโปร่งใสของหน่วยงานว่ามีการดำเนินงานเป็นไปตามหลักธรรมาภิบาล และเจ้าหน้าที่ในองค์กรปฏิบัติ ตามประมวลจริยธรรมอยู่ในระดับใด โรงเรียนอนุบาลกุฉินท (บ้านดอนตัน) เล็งเห็นว่าเพื่อให้การดำเนินการขับเคลื่อนองค์กรเป็นไปอย่างสอดคล้องกับโครงการ ดังกล่าว และตามคำสั่งคณะกรรมการรักษาความสงบแห่งชาติ และตามคำสั่งคณะกรรมการรักษาความสงบแห่งชาติที่ ๖๒/๒๕๕๗ ลงวันที่ ๑๘ มิถุนายน ๒๕๕๗ เรื่องมาตรการป้องกันและแก้ไขปัญหาการทุจริตประพฤติมิชอบ ประกอบกับรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ.๒๕๖๐ หมวด ๓ สิทธิและเสรีภาพของชนชาวไทย ส่วนที่ ๑๐ สิทธิในข้อมูลข่าวสารและการร้องเรียน มาตรา ๕๙ บุคคลย่อมมีสิทธิเสนอเรื่องราวร้องทุกข์และได้รับแจ้งผลการพิจารณาภายในเวลาอันรวดเร็ว และพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.๒๕๕๖ หมวด ๗ การอำนวยความสะดวกและการตอบสนองความต้องการของประชาชนมาตรา ๓๘ เมื่อส่วนราชการใด ได้รับการติดต่อจากประชาชน หรือจากส่วนราชการใดได้รับการติดต่อจากประชาชน หรือจากส่วนราชการด้วยกัน เกี่ยวกับงานที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของส่วนราชการนั้นให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้นที่จะต้องตอบคำถามหรือ แจ้งการดำเนินการให้ทราบภายใน ๑๕ วัน หรือภายในเวลาที่กำหนดให้ โรงเรียนอนุบาลกุฉินท (บ้านดอนตัน) ได้จัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องทุกข์ การแจ้งเบาะแส ทิชม เสนอข้อคิดเห็นให้บริการแก่ประชาชนในการรับทราบความคิดเห็น คำแนะนำ ภารกิจ บทบาทหน้าที่ โครงการต่างๆ ให้บริการข้อมูลแก่ประชาชนที่ได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหาย หรืออาจเดือดร้อน หรือเสียหายจากการปฏิบัติงานข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษาในสถานศึกษา ผ่านช่องทาง การรับเรื่อง ร้องทุกข์ของบุคคลและหน่วยงานอื่นส่งเรื่องให้ดำเนินการ เพื่ออำนวยความสะดวกและตอบสนองความต้องการของประชาชน

๒. การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

ได้จัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ โรงเรียนอนุบาลกุฉินท (บ้านดอนตัน) ขึ้นเพื่อบริหารจัดการเกี่ยวกับรับเรื่องร้องทุกข์ การแจ้งเบาะแส ทิชม เสนอข้อคิดเห็นให้บริการแก่ประชาชนในการรับทราบความคิดเห็น คำแนะนำ ภารกิจ บทบาทหน้าที่ โครงการต่างๆ ให้บริการข้อมูลแก่ประชาชนที่ได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหาย หรืออาจเดือดร้อน หรือเสียหายจากการปฏิบัติงานข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษาในสถานศึกษา ให้การช่วยเหลือหรือคุ้มครอง ผ่านช่องทาง การรับเรื่องร้องทุกข์ของบุคคลและหน่วยงานอื่นส่งเรื่องให้ดำเนินการ อันจะส่งผลให้การบริหารระบบราชการเป็นไปด้วยความถูกต้อง บริสุทธิ์ ยุติธรรม ควบคู่กับการพัฒนาบำบัดทุกข์ บำรุงสุข ตลอดจน

ดำเนินการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ด้วยความรวดเร็วประสบผลสำเร็จอย่างเป็นรูปธรรม อีกทั้งเพื่อเป็นศูนย์รับแจ้งเบาะแสการทุจริต หรือไม่ได้ความเป็นธรรมจากการปฏิบัติงานของข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา ซึ่งในกรณีการร้องเรียนที่เกี่ยวกับบุคคล จะมีการเก็บรักษาเรื่องราวไว้เป็นความลับและปกปิดซึ่งผู้ร้องเรียน เพื่อมิให้ผู้ร้องเรียนได้รับผลกระทบและได้รับความเดือดร้อนจากการร้องเรียน

๓. สถานที่ตั้ง

ณ ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ โรงเรียนอนุบาลกุฉินท (บ้านดอนตัน) เลขที่ ๒๒๒ ม.๔ ต.สบง อ.กุฉินท จ.พะเยา ๕๖๑๑๐

๔. หน้าที่ความรับผิดชอบ

๑. รับเรื่องทุกข์ การแจ้งเบาะแส ดิชม เสนอข้อคิดเห็นให้บริการแก่ประชาชนในการรับทราบความคิดเห็น คำแนะนำ ภารกิจ บทบาทหน้าที่ โครงการต่างๆ ให้บริการข้อมูลแก่ประชาชนที่ได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหาย หรืออาจเดือดร้อน หรือเสียหายจากการปฏิบัติงานข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา โรงเรียนอนุบาลกุฉินท (บ้านดอนตัน)

๒. บันทึกข้อมูลเรื่องร้องทุกข์เข้าสู่ระบบการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ กรอกแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ โดยมีรายละเอียด ชื่อ-สกุล ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ติดต่อ เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์และสถานที่เกิดเหตุ เสนอข้อมูลเบื้องต้นบันทึกข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ให้แก่ผู้อำนวยการโรงเรียนอนุบาลกุฉินท (บ้านดอนตัน) ทราบ

๓. การพิจารณาในการกำหนดชั้นความลับและคุ้มครองบุคคลที่เกี่ยวข้องนั้น จะต้องปฏิบัติตามระเบียบว่าด้วยการรักษาความลับของทางราชการ พ.ศ.๒๕๔๔ และการส่งเรื่องให้หน่วยงานพิจารณานั้น ผู้ให้ข้อมูล ผู้ร้องและผู้ถูกร้อง อาจได้รับความเดือดร้อน เช่น ข้อร้องเรียนกล่าวโทษในเบื้องต้นให้ถือว่าเป็นความลับทางราชการ การแจ้งเบาะแสผู้มีอิทธิพล ต้องปกปิดชื่อและที่อยู่ผู้ร้อง หากไม่ปกปิดชื่อ ที่อยู่ ผู้ร้องจะต้องแจ้งให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องทราบและให้ความคุ้มครองแก่ผู้ร้องด้วย

๔. ประสานหรือส่งเอกสารข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ให้ผู้ที่รับผิดชอบได้พิจารณาหรือรับทราบเพื่อให้ข้อมูลแก่ผู้ร้องขอได้ทันที หรือดำเนินการตอบข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ให้ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ได้ทราบภายใน ๕ วัน นับจากวันที่รับเรื่อง แล้วแต่กรณี๕.แจ้งให้ผู้ร้องเรียน/ผู้ร้องทุกข์ ทราบผลการดำเนินการทันที หรือดำเนินการตอบข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ภายใน ๗ วัน นับจากวันที่รับเรื่อง

๖. รายงานผลการดำเนินงานต่อที่ประชุมคณะกรรมการพัฒนาระบบบริหารโรงเรียนอนุบาลกุฉินท (บ้านดอนตัน) ทุกครั้ง

๗. จัดทำสารสนเทศและฐานข้อมูลการร้องเรียนด้านต่างๆ เป็นต้น

๕. วัตถุประสงค์

๑. เพื่อเป็นศูนย์รับเรื่องร้อง ร้องทุกข์ การแจ้งเบาะแส ตีชม เสนอข้อคิดเห็นให้เป็นบริการแก่ประชาชนในการรับทราบความคิดเห็นคำแนะนำ หรือไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการปฏิบัติงานของข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษาโรงเรียนอนุบาลกุฉินธร(บ้านดอนต้น)

๒. เพื่อให้การปฏิบัติงานของศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ โรงเรียนอนุบาลกุฉินธร(บ้านดอนต้น) มีทิศทาง แนวทาง ขั้นตอนและแก้ไขปัญหาต่างๆ มีกระบวนการขั้นตอนการดำเนินงานที่ครอบคลุม ชัดเจน

๖. คำจำกัดความ

“ผู้รับบริการ” หมายถึง ผู้ที่มารับบริการจากส่วนราชการ ข้าราชการครู บุคลากรทางการศึกษา นักเรียน ผู้ปกครองนักเรียน และประชาชนทั่วไป

“ผู้มีส่วนได้เสีย” หมายถึง ผู้ที่ได้รับผลกระทบ ทั้งทางบวกและทางลบ ทั้งทางตรงและทางอ้อม จากการดำเนินการของโรงเรียนอนุบาลกุฉินธร(บ้านดอนต้น)

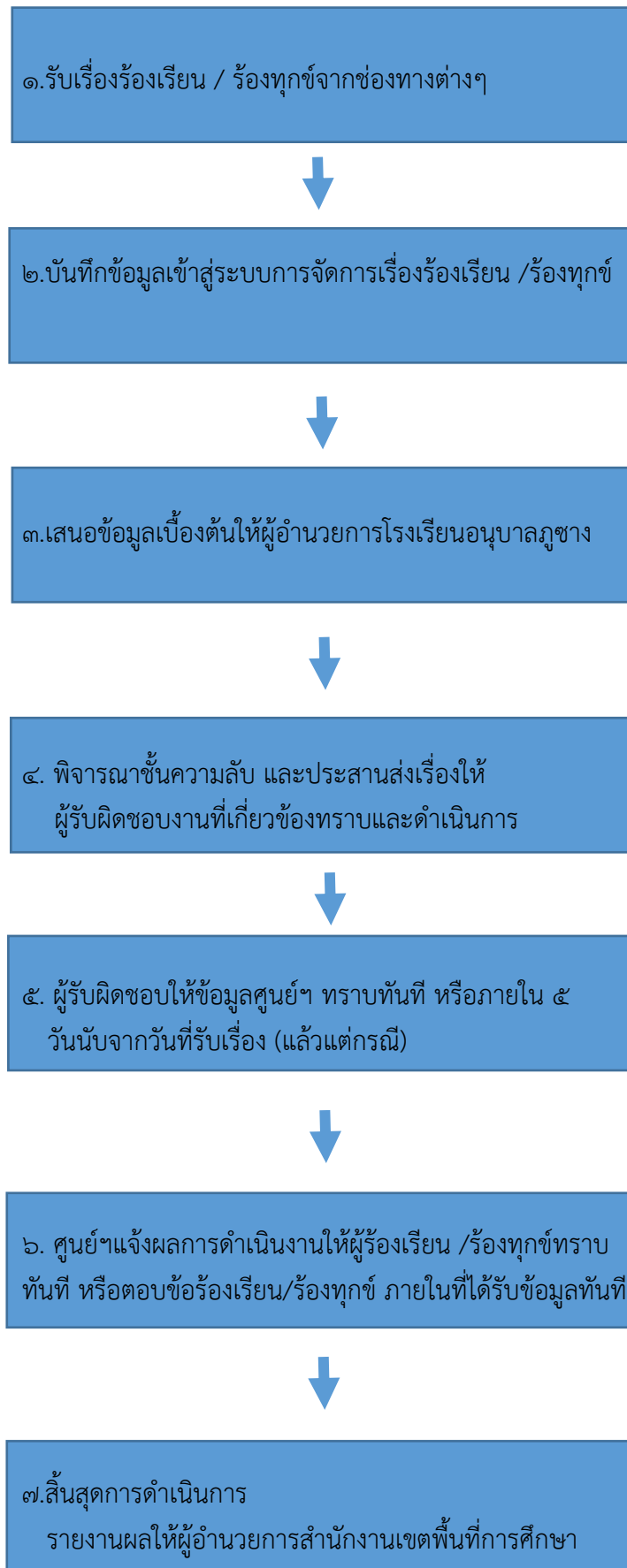
“การจัดการข้อร้องเรียน” มีความหมายครอบคลุมถึงการจัดการในเรื่องข้อร้องเรียน/ ร้องทุกข์/ ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น / คำชมเชย/ การสอบถามหรือการร้องขอข้อมูล

“ผู้ร้องเรียน /ร้องทุกข์” หมายถึง ข้าราชการครู บุคลากรทางการศึกษา นักเรียน ผู้ปกครอง นักเรียน ประชาชนทั่วไป / ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มาติดต่อราชการผ่านช่องทางต่างๆ โดยมีวัตถุประสงค์ครอบคลุมการ ร้องเรียน/ร้องทุกข์/การให้ข้อเสนอแนะ/การให้ข้อคิดเห็น/การชมเชย/การร้องขอข้อมูล

“ช่องทางการรับข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์” หมายถึง ช่องทางต่างๆที่ใช้ในการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เช่น ติดต่อด้วยตนเอง/ติดต่อทางโทรศัพท์/อีเมลล์/จดหมาย/หรือช่องทางอื่นๆ

กรณีร้องเรียนด้วยตนเอง หรือติดตามเรื่องร้องเรียน เปิดให้บริการวันจันทร์ ถึง วันศุกร์ (ยกเว้นวันหยุด ที่ทางราชการกำหนด) ตั้งแต่เวลา ๐๘.๓๐ – ๑๖.๓๐ น.

๗.แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์



๘. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

- ๘.๑ จัดทำประกาศจัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์
- ๘.๒ จัดทำคำสั่งแต่งตั้งเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์
- ๘.๓ จัดทำประกาศมาตรการ กลไก ระบบในการจัดการเรื่องร้องเรียน
- ๘.๔ แจ้งผู้รับผิดชอบทราบ
- ๘.๕ จัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน

๙. การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ จากช่องทางต่างๆ

ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียน/ ร้องทุกข์ ที่เข้ามายังหน่วยงานจากช่องทางต่างๆ โดยมีข้อปฏิบัติที่กำหนด ดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องเรียน/ ร้องทุกข์ เพื่อให้ประสานหาทางแก้ไขปัญหา	หมายเหตุ
ร้องเรียนด้วยตนเอง	ทุกครั้งที่มีการร้องเรียน	ภายใน ๑ วันการ	
ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์หรืออีเมล	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันการ	
ร้องเรียนทางโทรศัพท์/หรือโทรสาร	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันการ	
ร้องเรียนผ่านจดหมาย / หนังสือราชการ	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันการ	
ร้องเรียนผ่านช่องทางอื่นๆ เช่น ช่องโทรทัศน์ ข่าวหนังสือพิมพ์ สัมคมออนไลน์ เป็นต้น	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันการ	

๑๐. การบันทึกข้อร้องเรียน

๑๐.๑ กรอกแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียน/ ร้องทุกข์ โดยมีรายละเอียด ชื่อ-สกุล ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ที่ติดต่อ เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ และสถานที่เกิดเหตุ

๑๐.๒ ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียน เจ้าหน้าที่ต้องบันทึกข้อร้องเรียน /ร้องทุกข์ ลงสมุดบันทึกข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์

๑๑. การประสานผู้รับผิดชอบเพื่อแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ และกาแจ้งผู้ร้องเรียน/ ร้องทุกข์

๑๑.๑ กรณีเป็นการขอข้อมูลข่าวสาร ประสานหน่วยงานผู้ครอบครองเอกสาร เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ข้อมูลแก่ผู้ร้องขอได้ทันที

๑๑.๒ ข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่เป็นการร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของหน่วยงาน จัดทำบันทึกข้อความเสนอไปยังผู้บริหารเพื่อสั่งการหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๑๑.๓ ข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่ไม่อยู่ในความรับผิดชอบของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต ๒๙ ให้ดำเนินการประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้เกิดความรวดเร็วและถูกต้อง ในการแก้ไขปัญหาต่อไป

๑๑.๔ ข้อร้องเรียนที่ส่งผลกระทบต่อหน่วยงาน เช่น กรณี ผู้ร้องเรียนทำหนังสือร้องเรียนความไม่โปร่งใสในการจัดซื้อจัดจ้าง ให้เจ้าหน้าที่จัดทำบันทึกข้อความเพื่อเสนอผู้บริหารพิจารณาสั่งการไปยังหน่วยงานที่รับผิดชอบ เพื่อดำเนินการตรวจสอบและแจ้งผู้ร้องเรียนทราบ ต่อไป

๑๒. การติดตามแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน

ให้ผู้รับผิดชอบงานที่เกี่ยวข้องรายงานผลการดำเนินการให้ทราบภายใน ๕ วันทำการ เพื่อเจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ จะได้แจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบ ต่อไป

๑๓. การรายงานผลการดำเนินการไว้ผู้บริการทราบ

๑๓.๑ ให้รวบรวมและรายงานสรุปการจัดการข้อร้องเรียน /ร้องทุกข์ ให้ผู้บริหารทราบทุกเดือน

๑๓.๒ ให้จัดทำข้อมูลสารสนเทศ รวบรวมรายงานสรุปข้อร้องเรียนหลังจากสิ้นปีงบประมาณ เพื่อนำมาวิเคราะห์การจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ในภาพรวมของหน่วยงาน เพื่อใช้เป็นแนวทางในการแก้ไขปรับปรุงพัฒนาองค์กร ต่อไป

๑๔. มาตรฐาน

๑๔.๑ การดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียน /ร้องทุกข์ ให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด

๑๔.๒ กรณีได้รับเรื่องร้องเรียน /ร้องทุกข์ ให้ศูนย์รับเรื่องราว/ร้องทุกข์ สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต ๒๙ ดำเนินการตรวจสอบและพิจารณาส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ดำเนินการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน /ร้องทุกข์ให้แล้วเสร็จภายใน ๑๕ วันทำการ