



ประกาศโรงเรียนเขาพนมแบกศึกษา

เรื่อง แนวปฏิบัติในการจัดการเรื่องร้องเรียน ร้องเรียนการทุจริต ร้องทุกข์ ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ
ของโรงเรียนเขาพนมแบกศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา สุราษฎร์ธานี ชุมพร

โรงเรียนเขาพนมแบกศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาสุราษฎร์ธานี ชุมพร เป็นโรงเรียนมัธยมศึกษา ที่มีการจัดการเรียนการสอนระดับการศึกษาขั้นพื้นฐานและมีการบริหารจัดการอย่างมีระบบ มุ่งเน้นที่จะ บริหารจัดการองค์กรอย่างมีธรรมาภิบาลด้วยความซื่อสัตย์ สุจริตอย่างโปร่งใส สามารถตรวจสอบได้ พร้อม รับผิดชอบ รวมถึงการป้องกันและปราบปรามการทุจริตประพฤติมิชอบ และต่อต้านการทุจริตทุกรูปแบบ และให้ความสำคัญในการบริหารจัดการที่มุ่งเน้นผู้รับบริการสามารถจัดการข้อร้องเรียนและอื่นๆเป็นไปอย่างมี ประสิทธิภาพ ผู้รับบริการได้รับข้อมูลที่ถูกต้อง โปร่งใส สร้างความเชื่อมั่นและพึงพอใจในการบริการของ องค์กรมากขึ้น จึงได้กำหนดแนวทางปฏิบัติในการจัดการเรื่องร้องเรียน ร้องเรียนการทุจริต ข้อคิดเห็นและ ข้อเสนอแนะของโรงเรียนเขาพนมแบกศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา สุราษฎร์ธานี ชุมพร มีรายละเอียด ดังนี้

วัตถุประสงค์

๑. เพื่อเป็นแนวปฏิบัติในการจัดการเรื่องร้องเรียน ร้องเรียนการทุจริต ร้องทุกข์ ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ ที่มีมาตรฐาน ครอบคลุมในกลุ่มงานและศูนย์รับแจ้งเรื่องร้องเรียน
๒. เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานทราบขั้นตอนในการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน ร้องเรียนการทุจริต ร้องทุกข์ ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะใช้เอกสารอ้างอิงในการปฏิบัติงาน
๓. เพื่อจัดการข้อร้องเรียน ร้องเรียนการทุจริต ร้องทุกข์ ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะให้สอดคล้องกับการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ

คำจำกัดความ

๑. ข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ หมายถึง เรื่องที่ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ หน่วยงาน แจ้งข้อมูลร้องเรียนเกี่ยวกับการให้บริการ ความบกพร่องในการปฏิบัติงาน ความล่าช้าในการดำเนินการ ความไม่โปร่งใสและไม่เหมาะสมในการปฏิบัติงาน ปัญหาอันเกิดจากการปฏิบัติงานหรือการให้บริการ การได้รับความเดือดร้อน ขอรับความช่วยเหลือ ขอความเป็นธรรม การทุจริต ประพฤติมิชอบ การปฏิบัติหน้าที่และละเว้นการปฏิบัติหน้าที่ของบุคลากรทางการศึกษา
๒. ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ หมายถึง เรื่องที่ผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้เสียทั้งภายในและภายนอกมีข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการบริการของบุคลากรทางการศึกษา

๓. ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ หมายถึง นักเรียน ครู บุคลากรทางการศึกษา ผู้ปกครองนักเรียน คู่สัญญา ผู้รับบริการ ผู้ร้องเรียนหรือผู้ที่มาปรึกษา ผู้มีส่วนได้เสียทั้งภายในและภายนอกของโรงเรียนเขาพนมแบกศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาสุราษฎร์ธานี ชุมพร

๔. กระบวนการจัดการร้องเรียน หมายถึง ขั้นตอนและกระบวนการในการดำเนินการจัดการในเรื่อง ข้อร้องเรียน ร้องเรียนการทุจริต ร้องทุกข์ การสอบถามหรือร้องขอข้อมูล

๕. กระบวนการจัดการข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ หมายถึง ขั้นตอนและกระบวนการในการดำเนินการจัดการข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

๖. การตอบสนอง หมายถึง การนำเรื่องร้องเรียน ร้องเรียนการทุจริต ร้องทุกข์ ข้อคิดเห็น และข้อเสนอแนะ เข้าสู่กระบวนการพิจารณาตรวจสอบข้อเท็จจริงและการส่งต่อให้กลุ่มงานที่เกี่ยวข้อง การตรวจสอบ แจ้งการตักเตือนหรืออื่นๆ ตามระเบียบข้อกฎหมาย พร้อมแจ้งให้ผู้รับบริการ ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ ทราบผลหรือความคืบหน้าของการดำเนินการภายในเวลา ๑๕ วันทำการ ทั้งนี้ กรณีที่ข้อร้องเรียนไม่ได้ระบุชื่อที่อยู่หรือหมายเลขโทรศัพท์ที่ติดต่อได้หรืออีเมลล์ติดต่อ จะพิจารณาการตอบสนองสิ้นสุดที่การนำเรื่องร้องเรียนเข้าสู่กระบวนการตรวจสอบข้อเท็จจริง แจ้งตักเตือน การนำไปใช้แก้ไขปัญหาการดำเนินงานหรืออื่นๆ ตามระเบียบข้อกฎหมาย

๗. การติดตามประเมินผล หมายถึง การติดตามและการประเมินผลการจัดการเรื่องร้องเรียน ร้องเรียนการทุจริต ร้องทุกข์ ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

ประเภทข้อร้องเรียน

๑. เรื่องการให้บริการอันไม่พึงพอใจ ต้องการให้ปรับปรุง แก้ไขการปฏิบัติงานได้แก่ ความไม่สะดวกในการรับบริการ ความล่าช้า ข้อผิดพลาดในการให้บริการ การเลือกปฏิบัติกับผู้รับบริการการใช้ คำพูด การดูแลต้อนรับ การควบคุมอารมณ์ของผู้ปฏิบัติงาน เป็นต้น

๒. เรื่องได้รับความเดือดร้อนหรือขอรับความช่วยเหลือ

๓. เรื่องขอความเป็นธรรม

๔. เรื่องทุจริตประพฤติมิชอบ/การปฏิบัติหน้าที่/ละเว้นการปฏิบัติหน้าที่

๕. เรื่องประเภทอื่นๆ

ช่องทางการติดต่อและแจ้งเรื่องร้องเรียน ร้องเรียนการทุจริต ร้องทุกข์ ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

๑. ร้องเรียนด้วยตนเองในขณะการปฏิบัติหน้าที่ของบุคลากรทางการศึกษา ณ จุดปฏิบัติงาน โดยบุคลากรทางการศึกษารับเรื่องร้องเรียน

๒. ร้องเรียนด้วยตนเอง ในวัน เวลาราชการ ที่โรงเรียนเขาพนมแบกศึกษา สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาสุราษฎร์ธานี ชุมพร

๓. โทรศัพท์หมายเลข ๐๗๗-๒๘๐๖๖๔ โทรสาร หมายเลข ๐๗๗-๒๘๐๖๖๔

๔. จดหมาย จำหน่ายของถึง โรงเรียนพนมศึกษา เลขที่ ๒๑๓ หมู่ ๔ ตำบลป่าเว อำเภอไชยา จังหวัดสุราษฎร์ธานี ๘๔๑๑๐

๕. กระดานร้องเรียน ร้องเรียนการทุจริต ร้องทุกข์ ทาง Web board ที่เว็บไซต์ของโรงเรียน
เขาพนมแบกศึกษา <http://khaopanom.ac.th/>

๖. Email.Phanomsuksa.school@gmail.com

๗. กล่องรับข้อคิดเห็น/ข้อร้องเรียน

๘. ร้องเรียนโดยตรงต่อผู้อำนวยการโรงเรียนเขาพนมแบกศึกษา

ผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียน

๑. กรณีเป็นข้อร้องเรียน ณ จุดปฏิบัติงาน เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานธุรการและสารบรรณของ
โรงเรียนนำเสนอข้อมูลต่อผู้บังคับบัญชาและทำหน้าที่แจ้งข้อมูลกลับต่อผู้รับบริการ ผู้ร้องเรียน

๒. กรณีร้องเรียน ณ โรงเรียนพนมศึกษา เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์รับเรื่องร้องเรียนฯ รับเอกสาร
ข้อร้องเรียนและแจ้งให้ผู้ร้องเรียนกรอกแบบฟอร์ม หรือเป็นผู้บันทึกแบบฟอร์มและนำเสนอต่อผู้บังคับบัญชา
เมื่อผู้บังคับบัญชาดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียนเรียบร้อยแล้วหรืออยู่ระหว่างดำเนินการแก้ไขจะมอบหมายให้
เจ้าหน้าที่ดังกล่าวแจ้งข้อมูลกลับต่อผู้รับบริการ ผู้ร้องเรียน

๓. กรณีข้อร้องเรียนจากช่องทางติดต่อแจ้งเรื่องร้องเรียนหรือสื่อออนไลน์อื่น ๆ เช่น Web-
board ให้เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์รับเรื่องร้องเรียนฯเป็นผู้รวบรวมข้อมูลเสนอต่อผู้บริหารและแจ้งกลับข้อมูล
กลับผู้รับบริการ ผู้ร้องเรียนต่อไป

กระบวนการจัดการข้อร้องเรียน

๑. ผู้ร้องเรียนสามารถร้องเรียนได้ในช่องทางที่กำหนดให้เพื่อเป็นข้อมูลในการแจ้งผลกลับให้มี
การบันทึกข้อมูล รายละเอียดการร้องเรียน ชื่อผู้ร้องเรียน ที่อยู่ เบอร์โทรศัพท์ ชื่อหน่วยงาน หรือชื่อผู้ถูก
ร้องเรียนและเหตุที่ร้องเรียน ตามแบบฟอร์มเอกสารแนบที่ ๑ หากต้องการปกปิดขอให้ระบุไว้จะรักษาเป็น
ความลับอย่างเคร่งครัด

๒. เมื่อได้รับข้อร้องเรียนให้เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานทุกกลุ่มงาน เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์รับเรื่อง
ร้องเรียนฯให้ดำเนินการตามกระบวนการขั้นตอน โดยพิจารณาแบ่งประเภทข้อร้องเรียนและดำเนินการ
ปรับปรุงแก้ไขข้อร้องเรียนในข้อร้องเรียน เรื่อง การให้บริการ ให้ดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียนในทันทีพร้อมแจ้ง
ข้อมูลกลับให้ผู้รับบริการได้รับทราบ รายงานและบันทึกข้อมูลข้อร้องเรียน/วิธีการแก้ไขต่อผู้บังคับบัญชา

๓. ข้อร้องเรียนประเภทอื่น ให้เสนอข้อมูลต่อหัวหน้ากลุ่มงานและผู้อำนวยการโรงเรียนเขา
พนมแบกศึกษาเพื่อพิจารณาแก้ไข ปรับปรุงและให้มีการแจ้งกลับต่อผู้รับบริการภายใน ๑๕ วัน

๔. ในกรณีที่ข้อร้องเรียนทางสื่อสิ่งพิมพ์/สื่อมวลชน หรือข้อร้องเรียนที่ไม่ระบุผู้ร้องเรียนในลักษณะเป็นบัตรสนเท่ห์ให้กลุ่มงาน เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์รับเรื่องร้องเรียนฯที่รับผิดชอบในเรื่องที่ร้องเรียนรวบรวมข้อมูลนำเสนอผู้อำนวยการโรงเรียนเขาพนมแบกศึกษาเพื่อพิจารณาเป็นเฉพาะกรณีไป

๕. ให้ทุกกลุ่มงาน เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์รับเรื่องร้องเรียนฯรายงานผลข้อมูลการร้องเรียนต่อผู้อำนวยการโรงเรียนเขาพนมแบกศึกษาทุกๆ ๓ เดือน

กระบวนการจัดการข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

กลุ่มงานดำเนินการตามกระบวนการตามขั้นตอน

การตอบสนองต่อเรื่องร้องเรียน

การแจ้งการดำเนินการกลับให้ผู้รับบริการ ผู้ร้องเรียนทราบ ด้วยวิธีการแจ้งให้ทราบด้วยตนเองหรือทางไปรษณีย์ลงทะเบียนตอบรับ ณ ที่อยู่ของผู้รับบริการ ผู้ร้องเรียนดังนี้

๑. การแสดงความคิดเห็น ข้อเสนอแนะ สอบถามหรือร้องขอข้อมูล การแจ้งกลับ ๗ วัน

๒. การสอบถามหรือร้องขอข้อมูล การแจ้งกลับ ไม่เกิน ๑๕ วันทำการ

๓. กรณีข้อร้องเรียนเล็ก การแจ้งกลับ ไม่เกิน ๑๕ วันทำการ

๔. กรณีข้อร้องเรียนใหญ่ การแจ้งกลับ ๗ วัน (ชี้แจงให้ผู้ร้องเรียนทราบ)

การติดตามประเมินผล

การติดตามประเมินผลการปฏิบัติงานกระบวนการจัดการข้อร้องเรียนร้องเรียนทุจริตร้องทุกข์ ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ โดยวิธีการตรวจสอบเอกสารและมีระบบการติดตามประเมินผลการดำเนินงานมีกระบวนการดังนี้

การดำเนินงาน	ระยะเวลาดำเนินงานของทุกปี	ผู้รับผิดชอบ
๑.ดำเนินการติดตามผลการดำเนินการและความคืบหน้าในการแก้ปัญหา ประเมินผลการดำเนินงานของกระบวนการ	ตุลาคม-กันยายน	คณะกรรมการติดตาม และ ประเมินผล
๒. รวบรวมและสรุปผลการติดตามประเมินผลการดำเนินงานของกระบวนการ	ธันวาคม, มีนาคม, มิถุนายน ,กันยายน (ติดตามทุก ๓ เดือน)	คณะกรรมการติดตาม และ ประเมินผล
๓.รายงานผลการติดตามและประเมินผล ต่อผู้อำนวยการโรงเรียนเขาพนมแบกศึกษา เพื่อให้ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงกระบวนการ	ธันวาคม, มีนาคม, มิถุนายน ,กันยายน (ติดตามทุก ๓ เดือน)	คณะกรรมการติดตาม และ ประเมินผล
๔.นำข้อเสนอมาปรับปรุงกระบวนการ	เมษายน และ ตุลาคม	คณะกรรมการติดตาม และประเมินผล

การดำเนินงาน	ระยะเวลาดำเนินงานของทุกปี	ผู้รับผิดชอบ
๕.ประเมินผลความสำเร็จของการดำเนินตามมาตรฐานการปฏิบัติงาน	ตุลาคม	คณะกรรมการติดตามและประเมินผล

ทั้งนี้ ตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไป

ประกาศ ณ วันที่ ๑ ตุลาคม พ.ศ. ๒๕๖๔


 (นายวานิช อินทร์สุวรรณ)

ผู้อำนวยการโรงเรียนเขาพนมแบกศึกษา

แบบฟอร์มแจ้งข้อร้องเรียน ร้องเรียนทุจริต ร้องทุกข์ ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

โรงเรียนเขาพนมแบกศึกษา

ตำบลป่าเว อำเภอไชยา

จังหวัดสุราษฎร์ธานี ๘๔๑๑๐

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.

เรื่อง

เรียน ผู้อำนวยการโรงเรียนเขาพนมแบกศึกษา

ข้าพเจ้า.....อายุ.....ปี

เลขที่บัตรประชาชนออกโดย.....

ที่อยู่ตามบัตรประชาชน บ้านเลขที่.....หมู่ที่.....ตรอก/ซอย.....

ถนน.....แขวง/ตำบล.....เขต/อำเภอ.....

จังหวัด.....รหัสไปรษณีย์.....โทรศัพท์.....

โทรศัพท์เคลื่อนที่.....โทรสาร.....E-mail address.....

มีความประสงค์ข้อร้องเรียน/แจ้งเบาะแส การต่อต้านทุจริตเพื่อให้โรงเรียนพนมศึกษาพิจารณา
ดำเนินการตรวจสอบหรือช่วยเหลือและแก้ไขปัญหาในเรื่อง

.....
.....
.....
.....

ทั้งนี้ข้าพเจ้าขอรับรองว่าคำขอเรียน/แจ้งเบาะแส การต่อต้านทุจริตตามข้างต้นเป็นจริงทุก
ประการ โดยข้าพเจ้าส่งเอกสารหลักฐานประกอบการร้องเรียน/ร้องทุกข์(ถ้ามี) มาด้วย

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการต่อไป

ลงชื่อ.....ผู้รับบริการ/ผู้ร้องเรียน

(.....)

ลงชื่อ.....ผู้รับเรื่องร้องเรียน

(.....)