



คู่มือการปฏิบัติงานรับเรื่องราวร้องทุกข์

โรงเรียนปิยชาติพัฒนา ในพระราชูปถัมภ์

สมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ สยามบรมราชกุมารี

สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา ปราจีนบุรี นครนายก

กระทรวงศึกษาธิการ

คำนำ

คู่มือการปฏิบัติงานรับเรื่องราวร้องทุกข์ของโรงเรียนปียชาติพัฒนา ในพระราชูปถัมภ์ สมเด็จพระเทพ-รัตนราชสุดาฯ สยามบรมราชกุมารี จัดทำขึ้นเพื่อเป็นแนวทางการดำเนินการจัดการ ขอร้องเรียนของศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์โรงเรียนปียชาติพัฒนา ในพระราชูปถัมภ์ฯ ทั้งนี้ การจัดการ ขอร้องเรียนจนได้ข้อยุติ ให้มีความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ เพื่อตอบสนองความต้องการและความคาดหวัง ของผู้รับบริการจำเป็นจะต้องมีขั้นตอน/กระบวนการและแนวทางในการปฏิบัติงานที่ชัดเจนและเป็นมาตรฐาน เดียวกัน

โรงเรียนปียชาติพัฒนา ในพระราชูปถัมภ์ฯ

**คู่มือการปฏิบัติงานรับเรื่องราวร้องทุกข์ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์
โรงเรียนปิยชาติพัฒนา ในพระราชูปถัมภ์สมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ สยามบรมราชกุมารี**

1. หลักการและเหตุผล

พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 ได้กำหนดแนวทาง ปฏิบัติราชการ มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของ ประชาชนให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการที่มี ประสิทธิภาพและ เกิดความคุ้มค่าในการให้บริการไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ และมีการ ประเมินผลการให้บริการ อย่างสม่ำเสมอ

2. การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์โรงเรียนปิยชาติพัฒนา ในพระราชูปถัมภ์ฯ

เพื่อให้การบริหารระบบราชการเป็นไปด้วยความถูกต้อง บริสุทธิ์ ยุติธรรม ควบคู่กับการพัฒนาบำบัดทุกข์ บำรุงสุข ตลอดจนดำเนินการแก้ไขปัญหาคความเดือดร้อนของประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ ด้วยความรวดเร็ว ประสพผลสำเร็จอย่างเป็นรูปธรรม อีกทั้งเพื่อเป็นศูนย์รับแจ้งเบาะแสการทุจริต หรือไม่ได้รับความเป็นธรรมจาก การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่โรงเรียนปิยชาติพัฒนา ในพระราชูปถัมภ์ฯ จึงได้จัดตั้งศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ขึ้น ซึ่งในกรณี การร้องเรียนที่เกี่ยวกับบุคคล จะมีการเก็บรักษาเรื่องราวไว้เป็นความลับและปกปิดชื่อผู้ร้องเรียน เพื่อมิให้ผู้ร้องเรียนได้รับผลกระทบและได้รับความเดือดร้อนจากการร้องเรียน

3. สถานที่ตั้ง

โรงเรียนปิยชาติพัฒนา ในพระราชูปถัมภ์ฯ ตั้งอยู่ เลขที่ 61/3 หมู่ 4 ตำบลพรหมณี อำเภอเมืองนครนายก จังหวัดนครนายก

4. หน้าที่ความรับผิดชอบ

เป็นศูนย์กลางในการรับเรื่องราวร้องทุกข์ และให้บริการข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษา รับเรื่องปัญหา ความ ต้องการและข้อเสนอแนะของผู้ปกครองนักเรียนและประชาชน

5. วัตถุประสงค์

1. เพื่อให้การดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ของศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์โรงเรียนปิยชาติพัฒนา ในพระราชูปถัมภ์ฯ มีขั้นตอน / กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน
2. เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอและมีประสิทธิภาพ

6. คำจำกัดความ

“ผู้รับบริการ” หมายถึง ผู้ที่มาใช้บริการจากส่วนราชการและประชาชนทั่วไป

“ผู้มีส่วนได้เสีย” หมายถึง ผู้ที่ได้รับผลกระทบ ทั้งทางบวกและทางลบ ทั้งทางตรงและทางอ้อมจากการ ดำเนินการของส่วนราชการ เช่น ผู้ปกครองนักเรียนและประชาชนในโรงเรียนปียชาติพัฒนา ในพระราชูปถัมภ์ฯ “การจัดการข้อร้องเรียน” มีความหมายครอบคลุมถึงการจัดการในเรื่องข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์/ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น/คำขมေး/การสอบถามหรือการร้องขอข้อมูล

“ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์” หมายถึง ประชาชนทั่วไป/ผู้มีส่วนได้เสียที่มาติดต่อราชการผ่านช่องทางต่าง ๆ โดยมีวัตถุประสงค์ครอบคลุมการร้องเรียน/ร้องทุกข์/การให้ข้อเสนอแนะ/การให้ข้อคิดเห็น/การขมေး/การร้องขอ ข้อมูล” ช่องทางการรับข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์” หมายถึง ช่องทางต่าง ๆ ที่ใช้ในการรับเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์ เช่น ติดต่อด้วยตนเอง / ติดต่อทางโทรศัพท์ / เว็บไซต์/ Facebook

ประเภทข้อร้องเรียน

1. ข้อร้องเรียนการให้บริการ หมายถึง ข้อไม่พึงพอใจด้านการให้บริการวิชาการต้องการให้ผู้ให้บริการ ปรับปรุงแก้ไขการปฏิบัติงาน ได้แก่ ความไม่สะดวกในการรับบริการ ความล่าช้า ข้อผิดพลาดในการให้บริการ การเลือกปฏิบัติกับผู้รับบริการการใช้คำพูด การดูแลต้อนรับ การควบคุมอารมณ์ของผู้ปฏิบัติงาน เป็นต้น

2. ข้อร้องเรียนประเภทอื่น ๆ หมายถึง ข้อที่ไม่พึงใจในด้านการบริการวิชาการต้องการให้ผู้ให้บริการแก้ไข ในด้านหลักสูตรการบริหารจัดการไม่โปร่งใส ระบบการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ เป็นต้น

ความรุนแรงข้อร้องเรียน

1. ระดับรุนแรงมาก เป็นข้อร้องเรียนผู้รับบริการไม่พึงพอใจอย่างมาก และเป็นเรื่องที่มีผลกระทบภาพลักษณ์ เสื่อมเสียชื่อเสียงองค์กร มีผลกระทบอย่างรุนแรงส่งผลให้ผู้รับบริการตัดสินใจไม่เลือกใช้บริการ

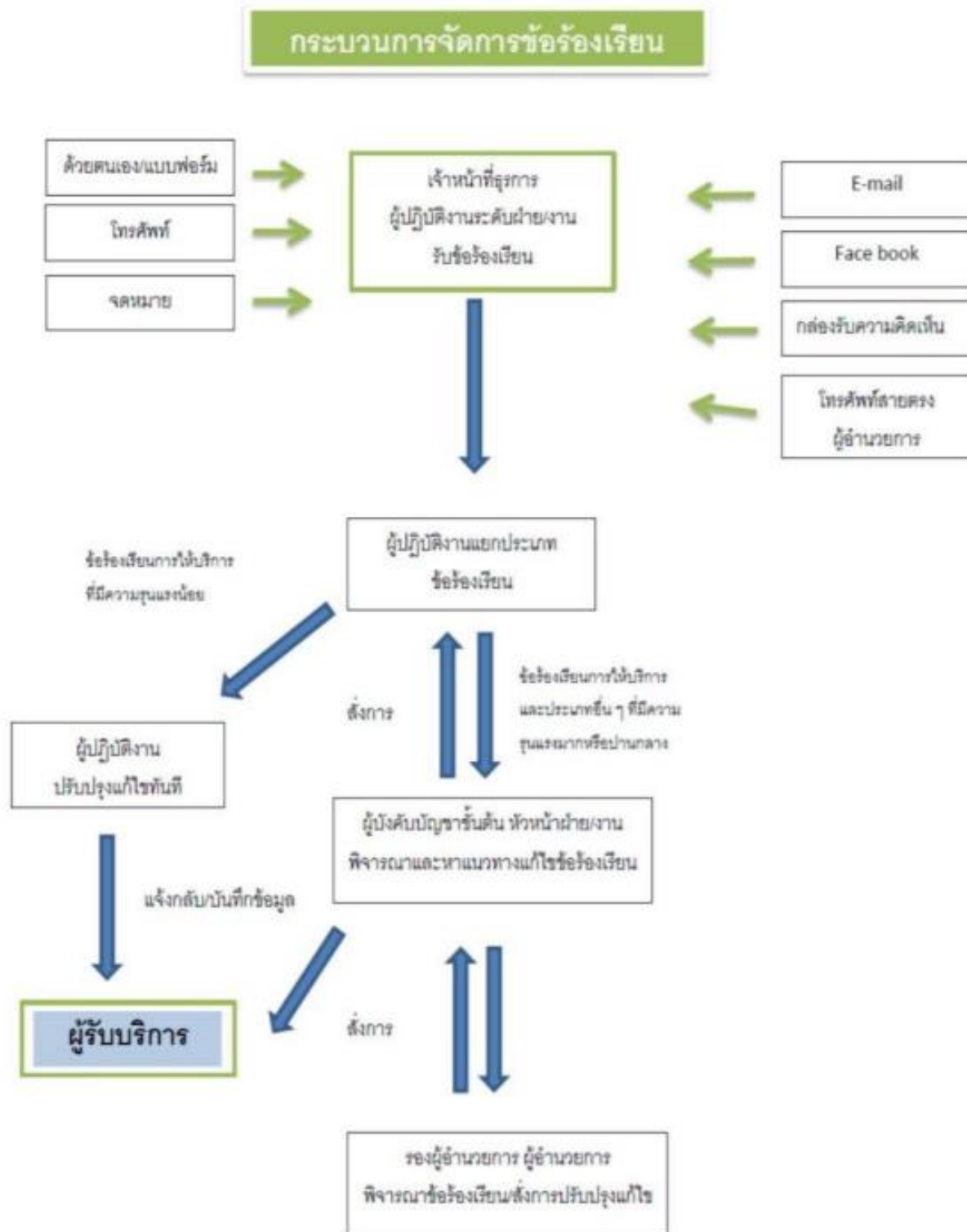
2. ระดับรุนแรงปานกลาง เป็นข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการบริการ ที่สร้างความไม่พึงพอใจสำหรับผู้รับบริการ หากปล่อยทิ้งไว้จะทำให้ผู้รับบริการเลือกใช้บริการจากที่อื่น

3. ระดับรุนแรงเล็กน้อย เป็นข้อร้องเรียนอาจจะเกิดจากการได้รับข้อมูลไม่ครบถ้วนสมบูรณ์การมีอคติต่อ เจ้าหน้าที่ ซึ่งเป็นปัจจัยส่วนบุคคลของผู้รับบริการ

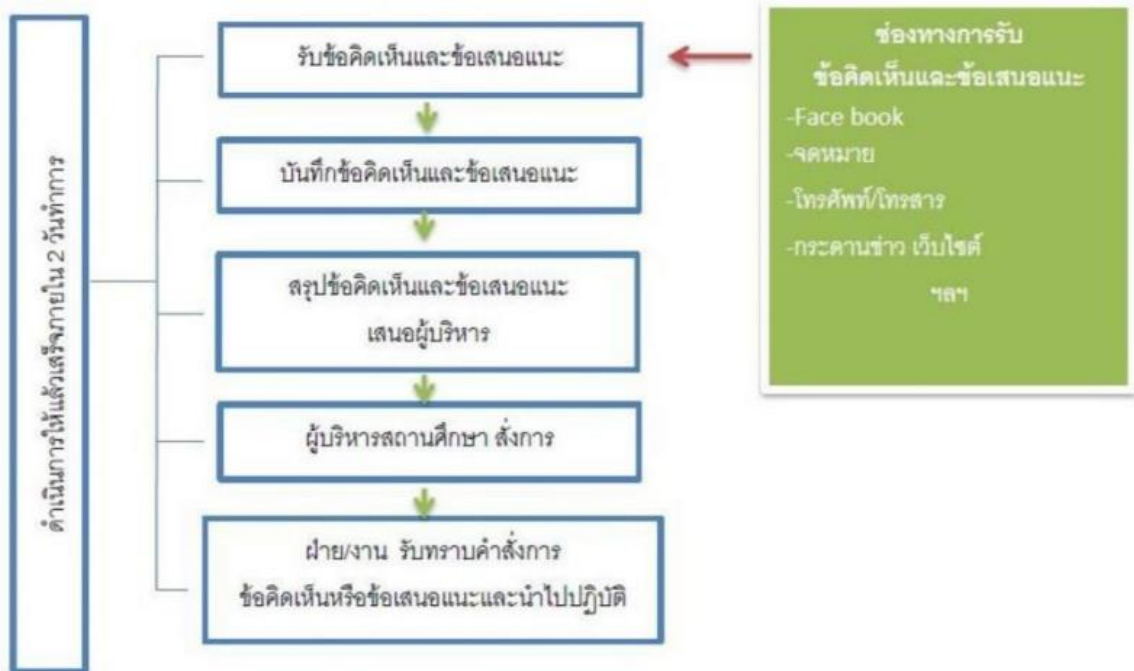
7. ระยะเวลาเปิดให้บริการ

เปิดให้บริการวันจันทร์ ถึง วันศุกร์ (ยกเว้นวันหยุดที่ทางราชการกำหนด) ตั้งแต่เวลา 08.30-16.30 น.

8. แผนผังกระบวนการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์



ขั้นตอนการรับข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ



9. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

การแต่งตั้งผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ของหน่วยงาน

9.1 จัดตั้งศูนย์ / จุดรับข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ของประชาชน

9.2 จัดทำคำสั่งแต่งตั้งเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์

9.3 แจ้งผู้รับผิดชอบตามคำสั่งโรงเรียนปียาติพัฒนา ในพระราชูปถัมภ์ฯ เพื่อความสะดวกในการประสานงาน

10. การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียน/ ร้องทุกข์จากช่องทางต่าง ๆ

ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ที่เข้ามายังหน่วยงานจากช่องทางต่าง ๆ โดยมี ข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์เพื่อประสาน หาทางแก้ไขปัญหา	หมายเหตุ
ร้องเรียนด้วยตนเอง ณ ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์	วันเวลาราชการ	ภายใน 1 วันทำการ	
ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์ http://www.piyachartpattana.ac.th	ทุกวัน	ภายใน 1 วันทำการ	
โทรศัพท์และโทรสาร 037-316615	ทุกวัน	ภายใน 1 วันทำการ	
ร้องเรียนทาง Facebook			
ร้องเรียนทางจดหมาย จำหน่ายซองถึงโรงเรียนปียาติพัฒนา ในพระราชูปถัมภ์ฯ	ทุกวัน	ภายใน 1 วันทำการ	
กล่องรับความคิดเห็น	ทุกวัน	ภายใน 1 วันทำการ	
โทรศัพท์สายตรงผู้อำนวยการ โทรศัพท์ 087-0350809	ทุกวัน	ภายใน 1 วันทำการ	

11. การบันทึกข้อร้องเรียน

11.1 กรอกแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ โดยมีรายละเอียด ชื่อ-สกุล ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ ติดต่อ เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ และสถานที่เกิดเหตุ

11.2 ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียน เจ้าหน้าที่ต้องบันทึกข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ลงสมุดบันทึกข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์

12. การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ไขข้อร้องเรียนและการแจ้งกลับผู้ร้องเรียน

12.1 กรณีเป็นการขอข้อมูลข่าวสาร ประสานหน่วยงานผู้ครอบครองเอกสารเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องเพื่อให้ ข้อมูลแก่ผู้ร้องขอได้ทันที

12.2 ข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่เป็นการร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของหน่วยงาน เช่น การขอ หลักฐานทางการศึกษา การเก็บเงินระดมทรัพยากรนักเรียน เป็นต้น จัดทำบันทึกข้อความเสนอไปยังผู้บริหาร เพื่อ สั่งการหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง โดยเบื้องต้นอาจโทรศัพท์แจ้งไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

12.3 ข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่ไม่อยู่ในความรับผิดชอบของโรงเรียนปิยชาติพัฒนา ในพระราชูปถัมภ์ฯ ให้ดำเนินการ ประสานหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้เกิดความรวดเร็วและถูกต้องในการแก้ไขปัญหาต่อไป

12.4 ข้อร้องเรียนที่ส่งผลกระทบต่อหน่วยงาน เช่น กรณีผู้ร้องเรียนทำหนังสือร้องเรียนความไม่โปร่งใส ในการจัดซื้อจัดจ้าง ให้เจ้าหน้าที่จัดทำบันทึกข้อความเพื่อเสนอผู้บริหารพิจารณาส่งการไปยังหน่วยงานที่ รับผิดชอบ เพื่อดำเนินการตรวจสอบและแจ้งผู้ร้องเรียนทราบต่อไป

13. การติดตามแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน

ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องรายงานผลการดำเนินการให้ทราบภายใน 5 วันทำการ เพื่อเจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ จะได้ แจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบต่อไป

14. การรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

14.1 ให้รวบรวมและรายงานสรุปการจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ให้ผู้บริหารทราบทุกเดือน

14.2 ให้รวบรวมรายงานสรุปข้อร้องเรียนหลังจากสิ้นปีงบประมาณ เพื่อนำมาวิเคราะห์การจัดการข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ในภาพรวมของหน่วยงาน เพื่อใช้เป็นแนวทางในการแก้ไขปรับปรุง พัฒนาองค์กรต่อไป

15. มาตรฐานงาน

การดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด กรณีได้รับเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์ ให้ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์โรงเรียนปิยชาติพัฒนา ในพระราชูปถัมภ์ฯ ดำเนินการตรวจสอบ และพิจารณาส่ง เรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ให้แล้วเสร็จภายใน 15 วันทำการ

16. แบบฟอร์ม

แบบฟอร์มใบรับแจ้งเหตุเรื่องราวร้องเรียน / ร้องทุกข์

17. จัดทำโดย

ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์โรงเรียนปิยชาติพัฒนา ในพระราชูปถัมภ์ฯ

ภาคผนวก



แบบฟอร์มหนังสือร้องทุกข์ ร้องเรียน

เขียนที่.....

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.

เรียน ผู้อำนวยการโรงเรียนปิยชาติพัฒนา ในพระราชูปถัมภ์ฯ

ข้าพเจ้า (นาย/นาง/นางสาว)..... อายุ..... ปี
อยู่บ้านเลขที่ หมู่ที่.....ตำบล.....อำเภอ.....จังหวัด.....
ขอร้องทุกข์ ร้องเรียน แก่ท่านเนื่องจาก

.....

.....

เพื่อให้ดำเนินการช่วยเหลือและแก้ไขปัญหาดังนี้.....
.....
.....
.....
.....

ขอแสดงความนับถือ

(ลงชื่อ)..... ผู้ร้องทุกข์ / ร้องเรียน
(.....)

หมายเลขโทรศัพท์.....