



คู่มือปฏิบัติงาน เกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ (เรื่องทั่วไป/เรื่องจัดซื้อจัดจ้าง)

โรงเรียนบ้านปราสาท

ตำบลปราสาท อำเภอบุขบันธ์ จังหวัดศรีสะเกษ



คู่มือปฏิบัติงาน
เกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์
(เรื่องทั่วไป/เรื่องจัดซื้อจัดจ้าง)

โรงเรียนบ้านปราสาท
ตำบลปราสาท อำเภออุขันธุ์ จังหวัดศรีสะเกษ
สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาศรีสะเกษ เขต ๓
สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน
กระทรวงศึกษาธิการ

คำนำ

คู่มือปฏิบัติงานด้านการร้องเรียน/ร้องทุกข์ (เรื่องร้องเรียนทั่วไปและเรื่องร้องเรียนการจัดซื้อจัดจ้าง) ของโรงเรียนบ้านปราสาท จัดทำขึ้นเพื่อเป็นกรอบหรือแนวทางในการปฏิบัติงานด้านรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ผ่านศูนย์รับเรื่องร้องเรียนของโรงเรียนบ้านปราสาททั้งเรื่องร้องเรียนทั่วไปและเรื่องร้องเรียนการจัดซื้อจัดจ้าง โดยได้กำหนดแนวทางการปฏิบัติราชการ มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่นักเรียน ผู้ปกครองและชุมชน โดยยึดหลักผู้รับบริการเป็นสำคัญ เพื่อตอบสนองความต้องการของนักเรียน ผู้ปกครองและชุมชนให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของนักเรียน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อผู้เรียนโดยตรง การบริการมีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มีขั้นตอนการปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์และประชาชนในเขตบริการ 9 หมู่บ้านของโรงเรียนบ้านปราสาทได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ มีการประเมินผลการให้บริการสม่ำเสมอ ทั้งนี้มีการจัดการข้อร้องเรียน จนได้ข้อยุติให้มีความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ เพื่อตอบสนองความต้องการ และความคาดหวังของนักเรียน ผู้ปกครองและชุมชน

ศูนย์ร้องเรียน/ร้องทุกข์
โรงเรียนบ้านปราสาท

สารบัญ

เรื่อง	หน้า
คำนำ	ก
สารบัญ	๗
บทที่ ๑ บทนำ	๑
หลักการและเหตุผล	
วัตถุประสงค์การจัดทำคู่มือ	
การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องเรียนเรื่องราวโรงเรียนบ้านปราสาท	
ขอบเขต	
๑. กรณีเรื่องร้องเรียนทั่วไป	
๒. กรณีข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง	
สถานที่ตั้ง	
หน้าที่ความรับผิดชอบ	
บทที่ ๒ ประเด็นที่เกี่ยวข้องกับการร้องเรียน	๓
คำจำกัดความ	
ช่องทางการร้องเรียน	
บทที่ ๓ แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	๕
บทที่ ๔ ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	๖
ภาคผนวก	
คำสั่ง	
แบบคำร้องทุกข์/ร้องเรียน	

บทที่ ๑

บทนำ

๑. หลักการและเหตุผล

ตามพระราชบัญญัติว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการมุ่งให้เกิดประโยชน์แก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการ มีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการไม่มีขั้นตอนการปฏิบัติงานเกินความจำเป็นมีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ และมีการประเมินผลการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ

ประกอบกับคำสั่งของโรงเรียนบ้านปราสาท เลขที่ ๐๘๗/๒๕๖๒ ลงวันที่ ๒๐ พฤษภาคม ๒๕๖๒ เรื่อง การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์และมอบหมายคณะกรรมการรับผิดชอบและติดตามประเมินผล คู่มือการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ในโรงเรียน ได้จัดตั้งศูนย์การร้องเรียน/ร้องทุกข์ (เรื่องร้องเรียนทั่วไปและเรื่องร้องเรียนการจัดซื้อจัดจ้าง) ขึ้น จึงได้จัดทำคู่มือปฏิบัติงานด้านการร้องเรียน/ร้องทุกข์ (เรื่องร้องเรียนทั่วไปและเรื่องร้องเรียนการจัดซื้อจัดจ้าง) ของโรงเรียนบ้านปราสาท เพื่อเป็นกรอบหรือแนวทางในการปฏิบัติงานทุกปีงบประมาณต่อไป

๒. วัตถุประสงค์ในการจัดทำคู่มือ

๑. เพื่อให้คณะกรรมการของโรงเรียนบ้านปราสาทใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานในการรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ หรือขอความช่วยเหลือให้มีมาตรฐานเดียวกันและเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ
๒. เพื่อให้การดำเนินงานจัดการร้องเรียนของโรงเรียนบ้านปราสาท มีขั้นตอน/กระบวนการและแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน
๓. เพื่อสร้างมาตรฐานการปฏิบัติงานที่มุ่งไปสู่การบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กรอย่างมีประสิทธิภาพ
๔. เพื่อเผยแพร่ให้กับรับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของโรงเรียนบ้านปราสาททราบกระบวนการ
๕. เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการ ข้อร้องเรียนที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอ และมีประสิทธิภาพ

๓. การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียนเรื่องราวของโรงเรียนบ้านปราสาท

ตามคำสั่งของโรงเรียน เลขที่ ๐๘๗/๒๕๖๒ ลงวันที่ ๒๐ พฤษภาคม ๒๕๖๒ เรื่อง การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์และมอบหมายคณะกรรมการรับผิดชอบและติดตามประเมินผลคู่มือการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ในโรงเรียน ได้จัดตั้งศูนย์การร้องเรียน/ร้องทุกข์ (เรื่องร้องเรียนทั่วไปและเรื่องร้องเรียนการจัดซื้อจัดจ้าง) จัดตั้งขึ้นเพื่อเป็นศูนย์ในการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ และให้บริการข้อมูลข่าวสารให้คำปรึกษา รับเรื่องปัญหาความต้องการ และข้อเสนอแนะของประชาชน

๔. ขอบเขต

๑. กรณีร้องเรียนทั่วไป

- ๑.๑ สอบถามข้อมูลเบื้องต้นจากผู้ขอรับบริการถึงความประสงค์ของการขอรับบริการ
- ๑.๒ ดำเนินการบันทึกข้อมูลของผู้ขอรับบริการ เพื่อเก็บไว้เป็นหลักฐานข้อมูลของผู้รับบริการจากศูนย์บริการ
- ๑.๓ แยกประเภทงานบริการตามประสงค์ของผู้รับบริการ เช่น ปริญญาโท/เอก , ขอนุมัติ/อนุญาต, ขอร้องเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแส หรือร้องเรียนเรื่องร้องเรียนจัดซื้อจัดจ้าง
- ๑.๔ ดำเนินการให้คำปรึกษาตามประเภทงานบริการ เพื่อตอบสนองความประสงค์ของผู้รับบริการ
- ๑.๕ เจ้าหน้าที่ดำเนินการให้คำปรึกษาตามประเภทงานบริการ เพื่อตอบสนองความประสงค์ของผู้รับบริการ

๒. กรณีขอเรียนร้องเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง

- ๒.๑ สอบถามข้อมูลเบื้องต้นจากผู้รับบริการถึงประสงค์ของการรับบริการ
- ๒.๒ ดำเนินการบันทึกข้อมูลของผู้รับบริการ เพื่อเก็บไว้เป็นฐานข้อมูลของผู้ขอรับบริการจากเจ้าหน้าที่รับผิดชอบ
- ๒.๓ แยกประเภทงานร้องเรียน เรื่องร้องเรียนจัดซื้อจัดจ้างให้กับคณะกรรมการฝ่ายงบประมาณ เพื่อเสนอเรื่องให้กับผู้บริหารตามลำดับ เพื่อพิจารณาความเห็น
 - กรณีขอเรียนเกี่ยวกับจัดซื้อจัดจ้าง คณะกรรมการผู้รับผิดชอบ/คณะกรรมการที่ปรึกษาจะให้ ข้อมูลกับผู้ขอรับบริการในเรื่องที่ผู้ขอรับบริการต้องการทราบ เมื่อให้คำปรึกษาเรียบร้อยแล้วเรื่องที่ขอรับบริการถือว่ายุติ
 - กรณีขอเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแส เกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง คณะกรรมการผู้รับผิดชอบของโรงเรียนบ้านปราสาท จะให้ข้อมูลกับผู้ขอรับบริการในเรื่องที่ผู้ขอรับบริการต้องการทราบและ คณะกรรมการผู้รับผิดชอบ จะดำเนินการรับเรื่องดังกล่าวไว้ และผู้อำนวยการโรงเรียนเป็นผู้พิจารณาส่งต่อให้กับสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาศรีสะเกษ เขต ๓ ดำเนินการต่อไป ภายใน ๒-๓ วัน
 - กรณี ขอร้องเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแส เรื่องจัดซื้อจัดจ้างให้ผู้ขอรับบริการ รอการติดต่อกลับหรือสามารถติดตามเรื่องกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องหากไม่ได้รับการติดต่อกลับจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องภายใน เวลา ๑๕ วัน ให้ติดต่อกลับที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาศรีสะเกษ เขต ๓ โทรศัพท์หมายเลข ๐๔๕-๖๖๐๓๑๔

๕. สถานที่ตั้ง

ตั้งอยู่ ณ โรงเรียนบ้านปราสาท หมู่ ๒ ตำบลปราสาท อำเภอขุขันธ์ จังหวัดศรีสะเกษ ๓๓๑๔๐

๖. หน้าที่รับผิดชอบ

เป็นศูนย์กลางในการรับเรื่องร้องทุกข์ และให้บริการข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษา รับเรื่องปัญหาความต้องการ และข้อเสนอแนะของประชาชน

บทที่ ๒

ประเด็นที่เกี่ยวข้องกับเรื่องเรียน

๑. คำจำกัดความ

- ผู้รับบริการ** หมายถึง ผู้ที่มารับบริการจากส่วนราชการและประชาชนทั่วไป
- ผู้รับบริการ ประกอบด้วย
 - หน่วยงานของรัฐ/เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานของรัฐ/เอกชน/นิติบุคคล/หรือนิติบุคคล
- หน่วยงานของรัฐ** ได้แก่ กระทรวง ทบวง กรมหรือส่วนราชการที่เรียกชื่ออย่างอื่น องค์กรปกครองท้องถิ่น รัฐวิสาหกิจ และให้หมายความรวมถึงองค์กรอิสระ องค์กรมหาชน หน่วยงานในกำกับของรัฐและหน่วยงานในกำกับของรัฐและหน่วยงานอื่นใดในลักษณะเดียวกัน
- เจ้าหน้าที่ของรัฐ** ได้แก่ ข้าราชการ พนักงานราชการ ลูกจ้างประจำ ลูกจ้างชั่วคราวและ ผู้ปฏิบัติงานประเภทอื่น ไม่ว่าจะเป็นการแต่งตั้งในฐานะเป็นกรรมการหรือฐานะอื่นใด รวมทั้งผู้ซึ่งได้แต่งตั้งและถูกสั่งให้ปฏิบัติงานให้แก่หน่วยงานของรัฐ
- บุคคล/หน่วยงานอื่นที่ไม่ใช่หน่วยงานของรัฐ
 - ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ประกอบด้วย
 - ผู้ค้ากับหน่วยงานของรัฐ
 - ผู้มีสิทธิรับเงินจากทางราชการที่ไม่ใช่เจ้าหน้าที่ของรัฐ
- ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย** หมายถึง ผู้ที่ได้รับผลกระทบ ทั้งทางบวกและทางลบ ทั้งทางตรงและทางอ้อมจากการดำเนินการของส่วนราชการ เช่น ประชาชนในชุมชนเขตบริการ 9 หมู่บริการ
- การจัดการข้อร้องเรียน** หมายถึง มีความหมายครอบคลุมถึงการจัดการในเรื่องข้อร้องเรียนข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น/คำขุดเซย/การสอบถามหรือร้องขอข้อมูล
- ผู้ร้องเรียน** หมายถึง ประชาชนทั่วไป /ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มาติดต่อยังศูนย์รับเรื่องร้องเรียนโรงเรียนบ้านปราสาทผ่านช่องทางต่างๆ โดยมีวัตถุประสงค์ครอบคลุมการร้องเรียน/การให้ข้อเสนอแนะ/การให้ข้อคิดเห็น/การชมเชย/การร้องขอข้อมูล
- ช่องทางการรับร้องเรียน** หมายถึง ช่องทางต่างๆ ที่ใช้ในการรับเรื่องร้องเรียน เช่น การติดต่อด้วยตนเอง ร้องเรียน ทางโทรศัพท์/เว็บไซต์/Face Book /Line (ศูนย์รับฟังปัญหา)
- คณะกรรมการ** หมายถึง คณะกรรมการ/เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการร้องเรียนของหน่วยงาน
- ข้อร้องเรียน** หมายถึง แบ่งประเภท ๒ ประเภท คือ
- ข้อร้องเรียนทั่วไป เช่น เรื่องราวร้องทุกข์ทั่วไปข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ คำชมเชย สอบถามหรือร้องขอข้อมูล การร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพและการให้บริการของหน่วยงาน
 - การร้องเรียนเกี่ยวความโปร่งใสของการจัดซื้อจัดจ้าง เป็นต้น
- คำร้องเรียน** หมายถึง คำหรือข้อความที่ผู้ร้องเรียนกรอกตามแบบฟอร์มที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ หรือระบบการรับคำร้องเรียนเอง มีแหล่งที่สามารถตอบสนอง หรือมีรายละเอียดอย่างชัดเจนหรือนัยสำคัญที่เชื่อถือได้

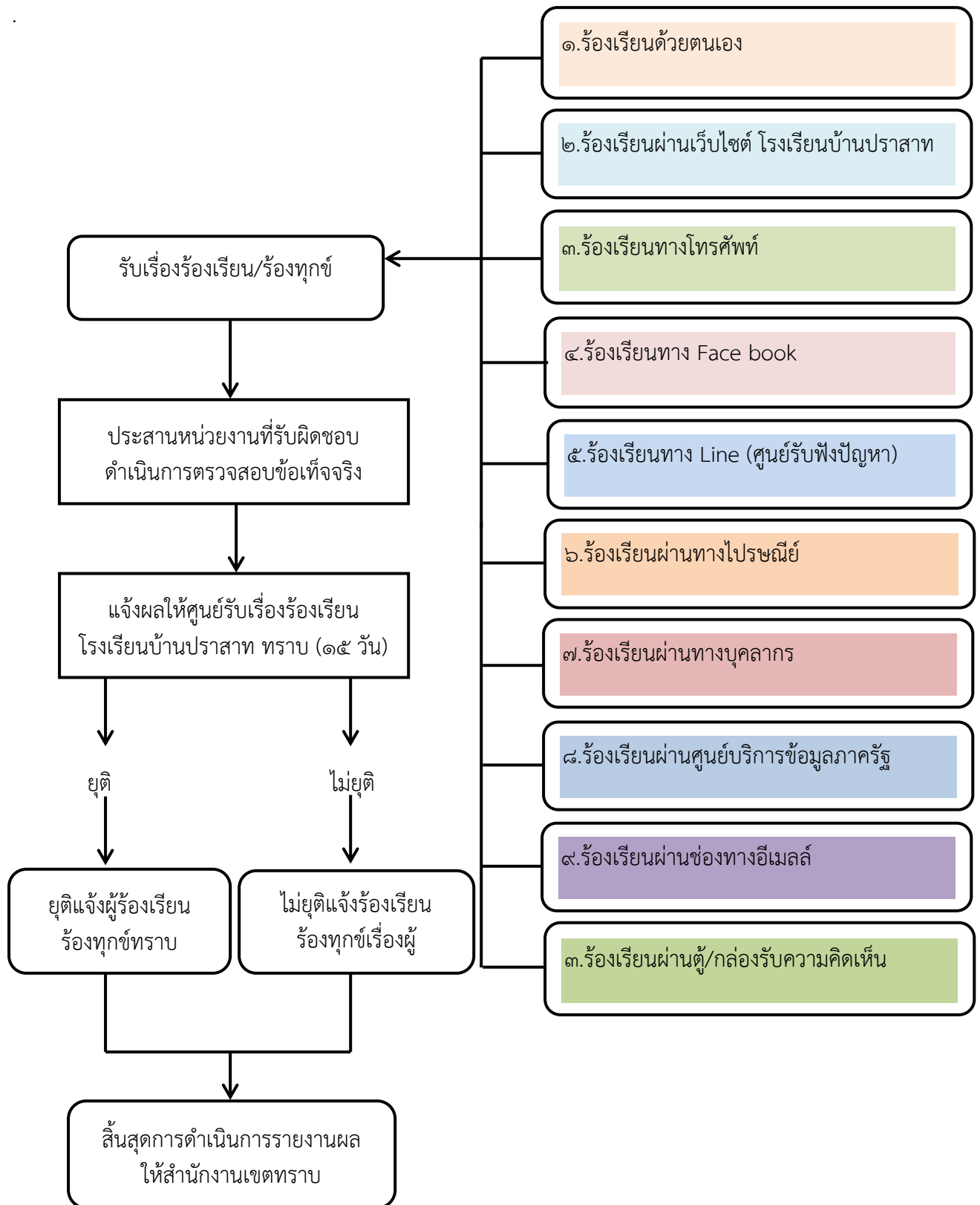
การดำเนินการเรื่องร้องเรียน หมายถึง เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่ได้รับ ผ่านช่องทางการร้องเรียน
ต่างมาเพื่อทราบหรือ พิจารณาดำเนินการแก้ไขปัญหาตามอำนาจหน้าที่

การจัดการเรื่องร้องเรียน หมายถึง กระบวนการที่ดำเนินการในการแก้ไขปัญหาตามเรื่องร้องเรียนที่
ได้รับการแก้ไข หรือบรรเทาความเดือดร้อนจากการดำเนินงาน

๒. ช่องทางการร้องเรียน

- ๑) ยื่นเอกสารร้องเรียนทางงานธุรการโรงเรียนด้วยตนเอง
- ๒) รับเรื่องร้องเรียนผ่านช่องทางเว็บไซต์ WWW.prasatschool.ac.th
- ๓) ร้องเรียนผ่านตู้/กล่องรับความคิดเห็น (จดหมาย/บัตรสนเท่ห์/เอกสาร)
- ๔) ยื่นเอกสารร้องเรียนทางไปรษณีย์ (จดหมาย/บัตรสนเท่ห์/เอกสาร)
- ๕) ยื่นเอกสารร้องเรียนโดยตรงกับบุคลากร (จดหมาย/บัตรสนเท่ห์/เอกสาร)
- ๖) ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน โรงเรียนบ้านปราสาท
- ๗) โทรศัพท์ ๐๔๕-๖๖๐๓๑๔
- ๘) ยื่นเอกสารร้องเรียนทางข้อความ Face book ของโรงเรียนบ้านปราสาท
- ๙) รับเรื่องร้องเรียนผ่านช่องทางอีเมลล์ prasat2001@gmail.com
- ๑๐) รับเรื่องร้องเรียนผ่านช่องทาง Line

บทที่ ๓
แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์



บทที่ ๔
ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

๑. การแต่งตั้งผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

๑. จัดตั้งศูนย์/จุดรับข้อร้องเรียนของหน่วยงาน
๒. จัดทำคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินการ
๓. แจ้งผู้รับผิดชอบตามคำสั่งโรงเรียนบ้านปราสาท ทราบ เพื่อความสะดวกในการประสานงาน

๒. การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่างๆ

ดำเนินการรับและ ติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียนที่เข้ามายังหน่วยจากช่องทางต่างๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องเรียนเพื่อประสานหาทางแก้ไข	ผู้รับผิดชอบ
ร้องเรียนด้วยตนเอง ณ โรงเรียนบ้านปราสาท	ทุกครั้งที่มีผู้ร้องเรียน	ภายใน ๑-๒ วันทำงาน	งานบริหารทั่วไป
ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์ โรงเรียนบ้านปราสาท	ทุกวัน	ภายใน ๑-๒ วันทำงาน	งานบริหารทั่วไป
ร้องเรียนทางโทรศัพท์ ๐-๔๕๖๖-๐๓๔๑	ทุกวัน	ภายใน ๑-๒ วันทำงาน	งานบริหารทั่วไป
ร้องเรียนทาง Face book	ทุกวัน	ภายใน ๑-๒ วันทำงาน	งานบริหารทั่วไป

ภาคผนวกคำสั่ง



คำสั่งโรงเรียนบ้านปราสาท

ที่ ๗๗ /๒๕๖๘

เรื่อง การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์และมอบหมายงาน

คณะกรรมการรับผิดชอบและติดตามประเมินผล

คู่มือการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ในโรงเรียน

ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๘

.....

ด้วยสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน และสำนักงานคณะกรรมการการป้องกันและปราบปรามการทุจริต (ป.ป.ช.) จัดทำโครงการเสริมสร้างคุณธรรมจริยธรรมและธรรมาภิบาลในสถานศึกษา (โรงเรียนสุจริต) เป้าหมายเพื่อการปลูกฝังคุณธรรมจริยธรรมและธรรมาภิบาลให้กับเด็กและเยาวชนในโรงเรียนและโรงเรียน มีบทบาทสำคัญในการให้บริการสาธารณะ บรรเทาทุกข์ บำรุงสุข แก่ประชาชนภายในกรอบอำนาจหน้าที่ และโรงเรียนมีเขตพื้นที่บริการ จำนวน ๙ หมู่บ้าน

ดังนั้น เพื่อประสิทธิภาพและความสัมฤทธิ์ผลของการดำเนินการดังกล่าว โดยเฉพาะในส่วนของกรอำนวยความสะดวก และตอบสนองความต้องการของประชาชน จึงได้จัดตั้ง “ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์” พร้อมจัดวางตู้รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ณ ห้องสำนักงานฯ และขอแต่งตั้งให้คณะกรรมการดำเนินการ ดังนี้

๑. หัวหน้ากลุ่มบริหารงานบุคคล เป็นเจ้าที่รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์และเร่งรัดการให้ความช่วยเหลือข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ของโรงเรียนเกี่ยวกับคณะผู้บริหาร, คณะครูบุคลากรทางการศึกษาและพนักงานลูกจ้าง และเรื่องที่ผู้มีอำนาจใช้ดุลพินิจแล้วเห็นว่าเกี่ยวข้อง

๒. หัวหน้ากลุ่มบริหารงานทั่วไป เป็นเจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์และเร่งรัดการให้ความช่วยเหลือข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์และเรื่องที่ผู้มีอำนาจใช้ดุลพินิจแล้วเห็นว่าเกี่ยวข้องโดยมีเจ้าหน้าที่ฝ่ายธุรการเป็นเจ้าหน้าที่/เลขานุการช่วยเหลือและรับผิดชอบเกี่ยวกับงานธุรการซึ่งอยู่ในความรับผิดชอบ

๓. หัวหน้ากลุ่มบริหารงานงบประมาณ เป็นเจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์และเร่งรัดการให้ความช่วยเหลือข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ของส่วนการเงิน-พัสดุ และเรื่องที่ผู้มีอำนาจใช้ดุลพินิจแล้วเห็นว่าเกี่ยวข้อง โดยมีครูฝ่ายพัสดุเป็นเจ้าหน้าที่/เลขานุการช่วยเหลือ และรับผิดชอบเกี่ยวกับงานธุรการซึ่งอยู่ในความรับผิดชอบของส่วนการเงิน-พัสดุ

๔. หัวหน้ากลุ่มบริหารงานวิชาการ เป็นเจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์และเร่งรัดการให้ความช่วยเหลือข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ของส่วนการศึกษาฯ และเรื่องที่ผู้มีอำนาจใช้ดุลพินิจแล้วเห็นว่าเกี่ยวข้องซึ่งอยู่ในความรับผิดชอบของส่วนการศึกษาฯ

โดยให้ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ของโรงเรียนบ้านปราสาท มีอำนาจหน้าที่และวิธีการดำเนินการดังต่อไปนี้

๑. รับเรื่องราวข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ เกี่ยวกับการปฏิบัติราชการ อุปสรรค ความยุ่งยากหรือปัญหาอื่นใดจากประชาชน หน่วยงาน องค์กรต่างๆ แล้วทำการประเมิน วิเคราะห์ ตรวจสอบข้อเท็จจริงเบื้องต้น

๒. ในเบื้องต้นให้ถือเป็นความลับของทางราชการ หากเป็นบัตรสนเท่ห์ ให้พิจารณาเฉพาะรายที่ระบุหลักฐาน กรณีแวดล้อมปรากฏชัดแจ้ง ตลอดจนถึงพยานบุคคลแน่นอน

๓. ประสานการปฏิบัติให้ส่วนราชการ ดำเนินการตามภารกิจ ที่เกี่ยวข้องและสามารถขอให้บุคคลในสังกัดส่วนราชการนั้นให้ถ้อยคำหรือข้อมูลเอกสารหลักฐานใดๆ เพื่อประโยชน์สำหรับการนั้นได้

๔. กรณีที่อาจเกี่ยวข้องกับคดี หรืออาจก่อให้เกิดเป็นคดีความได้ ให้แจ้งรายละเอียดเฉพาะที่ส่วนราชการเจ้าของเรื่องจะสามารถนำไปพิจารณาดำเนินการต่อไปได้ โดยอาจมีการปกปิดข้อความตามคำร้องบางส่วนก็ได้ ทั้งนี้ หากส่วนราชการเจ้าของเรื่องประสานขอทราบข้อมูลรายละเอียดเพิ่มเติมให้พิจารณาเป็นรายกรณี

๕. กรณีที่เกี่ยวข้องกับเจ้าหน้าที่ของรัฐหรือหน่วยงานอื่น ให้ส่งเรื่องให้หัวหน้าส่วนราชการหรือเหนือกว่าส่วนราชการต้นสังกัดของผู้ถูกร้อง หรือส่งเรื่องให้ส่วนราชการหรือหน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่ในการสืบสวนเรื่องร้องเรียนของส่วนราชการหรือหน่วยงานนั้นเป็นการเฉพาะ

๖. ให้พิจารณาดำเนินการเป็นกรณีพิเศษเฉพาะเรื่อง ดังนี้

๖.๑ กรณีที่เกี่ยวข้องกับความมั่นคงของประเทศ

๖.๒ กรณีที่อาจมีผลกระทบต่อชีวิตและความปลอดภัยของผู้ร้อง ให้สรุปสาระสำคัญตามคำร้องเฉพาะที่ส่วนราชการเจ้าของเรื่องจะสามารถนำไปพิจารณาดำเนินการต่อไปได้ โดยอาจไม่นำส่งเอกสารคำร้องต้นฉบับ รวมทั้งหากมีความจำเป็นให้ประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อให้การคุ้มครองผู้ร้องเป็นพิเศษรายกรณี ทั้งนี้ หากมีการประสานขอทราบข้อมูลรายละเอียดเพิ่มเติมให้พิจารณาเป็นรายกรณีด้วย

๗. รายงานผลการปฏิบัติงานให้ผู้บังคับบัญชาทราบโดยเร็ว

๘. ดำเนินการอื่นๆ ตามที่ผู้บังคับบัญชามอบหมาย

๙. คณะกรรมการดำเนินงาน

๑. คณะกรรมการปฏิบัติงานประจำศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ประกอบด้วย

๑. นายเดชา จันดาบุตร	ผู้อำนวยการโรงเรียน	ประธานกรรมการ
๒. นางพรพิมล แก้วธรรม	รองผู้อำนวยการโรงเรียน	รองประธานกรรมการ
๓. นายชัยวัฒน์ ประโลม	ครูชำนาญการ	กรรมการ
๔. นางยุภาพร คงปัญญา	ครูชำนาญการพิเศษ	กรรมการ
๕. นางสาวนิตยา คงยะมาศ	ครู	กรรมการ
๖. นางสาวทัศนีย์ สมศรี	ครูชำนาญการ	กรรมการ
๗. นางสาวสุนทรี สุพรรณ	พนักงานราชการ	กรรมการ
๘. นางสาวเทวี จันทน์น	พนักงานราชการ	กรรมการ
๙. นางสาวโสภา แผ่นทอง	ครู	กรรมการ
๑๐. นางฤภาภัก รัตนพันธ์	ครูชำนาญการพิเศษ	กรรมการ/เลขานุการ

มีหน้าที่

๑. รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ลงทะเบียน แยกเรื่อง และส่งเรื่องให้กับส่วนราชการเจ้าของเรื่องเพื่อดำเนินการตามอำนาจหน้าที่

๒. ปรับปรุงเอกสารคำขอในกระบวนการงานต่างๆ เพื่อให้เข้าใจง่ายและเกิดความสะดวกในการกรอกเอกสาร

๓. ติดตามความคืบหน้าเมื่อได้รับการสอบถามจากประชาชนผู้รับบริการ

๔. แจ้งผลการดำเนินการให้ประชาชนผู้รับบริการทราบ ภายใน ๑๕ วัน

๒. คณะกรรมการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ประกอบด้วย

๑. นางพรพิมล แก้วธรรม	รองผู้อำนวยการโรงเรียน	ประธานกรรมการ
๒. นางสาวเมธาวี ทองพา	ครูชำนาญการพิเศษ	รองประธานกรรมการ
๓. นางสาวรัตนธิดา ศรีมาศ	ครูชำนาญการ	กรรมการ
๔. นางสาวสุภารัตน์ จันทเสน	ครู	กรรมการ
๕. นางสาวสุภาวดี สำเภา	ครูผู้ช่วย	กรรมการ
๖. นางสาวจิรพรรณ แก้วธรรม	ครูผู้ช่วย	กรรมการ
๗. นายศิษา เทภูเขียว	ครูชำนาญการ	กรรมการ/เลขานุการ

มีหน้าที่

๑. ดำเนินการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ โดยมีกระบวนการ ช่องทาง ขั้นตอนและระยะเวลาในการปฏิบัติงานรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่ชัดเจน รวมไปถึงความโปร่งใสในการ ปฏิบัติราชการ

๓. คณะกรรมการติดตามและประเมินผลคู่มือการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ประกอบด้วย

๑. นายเดชา จันดาบุตร	ผู้อำนวยการโรงเรียน	ประธานกรรมการ
๒. นางพรพิมล แก้วธรรม	รองผู้อำนวยการโรงเรียน	รองประธานกรรมการ
๓. นางนวลจันทร์ จันดาบุตร	ครูชำนาญการพิเศษ	กรรมการ
๔. นางเดชา เสียงเพราะ	ครูชำนาญการ	กรรมการ
๕. นางฤภาภักดิ์ รัตนพันธ์	ครูชำนาญการพิเศษ	กรรมการ/เลขานุการ

ให้คณะกรรมการมีหน้าที่ในการดำเนินการติดตามและประเมินผลคู่มือการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียน/ ร้องทุกข์ กำหนดวิธีการติดตามและประเมินผลตลอดจนดำเนินการอื่นๆที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ทราบถึงผลการ ปฏิบัติงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ และรายงานผลการติดตามประเมินผลต่อฝ่ายบริหารทราบ ต่อไป
ทั้งนี้ ตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไป

สั่ง ณ วันที่ ๒๐ พฤษภาคม พ.ศ. ๒๕๖๘



(นายเดชา จันดาบุตร)
ผู้อำนวยการโรงเรียนบ้านปราสาท

ภาคผนวกแบบร้องเรียน



แบบฟอร์มหนังสือร้องทุกข์ - ร้องเรียน

เขียนที่.....

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.

เรื่อง

เรียน ผู้อำนวยการโรงเรียนบ้านปราสาท

ข้าพเจ้า (นาย/นาง/นางสาว).....อายุ.....ปี
อยู่บ้านเลขที่.....หมู่ที่.....บ้าน.....ตำบล.....
อำเภอ.....จังหวัด.....รหัสไปรษณีย์.....
ขอร้องทุกข์ - ร้องเรียน ต่อผู้อำนวยการโรงเรียนบ้านปราสาท เนื่องจาก.....

ผู้ถูกร้องชื่อ-สกุล.....

เมื่อ วัน/เดือน/ปี.....เวลา.....

เพื่อให้ดำเนินการช่วยเหลือและแก้ไขปัญหา ดังนี้

พร้อมนี้ข้าพเจ้าได้แนบเอกสารหลักฐานต่าง ๆ มาด้วย คือ

๑. สำเนาบัตรประจำตัวประชาชน จำนวน.....ฉบับ

๒. บัญชีรายชื่อผู้ได้รับความเดือดร้อน จำนวน.....ราย

๓. เอกสารอื่น ๆ (ระบุ).....

ขอแสดงความนับถือ

(ลงชื่อ).....ผู้ร้องทุกข์ / ร้องเรียน

(.....)

หมายเลขโทรศัพท์.....



คู่มือปฏิบัติงาน

เกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ (เรื่องทั่วไป/เรื่องจัดซื้อจัดจ้าง)

โรงเรียนบ้านปราสาท

ตำบลปราสาท อำเภอบัวรินทร์ จังหวัดศรีสะเกษ

