



คู่มือการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียน โรงเรียนโพธิ์ตากพิทยาคม

สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาหนองคาย
กระทรวงศึกษาธิการ

คู่มือการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียน โรงเรียนโพธิ์ตากพิทยาคม

๑. วัตถุประสงค์

คู่มือปฏิบัติงานฉบับนี้จัดทำขึ้น เพื่อให้เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานร้องเรียน/ร้องทุกข์ของโรงเรียนสามารถดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เป็นระบบมีมาตรฐานในการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์เริ่มตั้งแต่ขั้นตอนการรับข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์จากผู้รับบริการหรือหน่วยงานที่ส่งเรื่อง การวิเคราะห์เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์เพื่อเสนอผู้บริหารพิจารณาให้ความเห็นชอบ การส่งเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องตรวจสอบข้อเท็จจริง การติดตามประเมินผล การรายงานผลการตรวจสอบข้อเท็จจริง และการยุติเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์โดยให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ และประสิทธิผล รวดเร็วและทันต่อสถานการณ์โดยประชาชนได้รับความพึงพอใจ สูงสุด บนพื้นฐานความเป็นธรรมกับคู่กรณีทุกฝ่าย

๒. ขอบเขต

เพื่อดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงเรื่องราว รวบรวมหลักฐาน การวิเคราะห์ข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์และรายงานผลการดำเนินการติดตามประเมินผล และรวบรวมเสนออยู่หน่วยงานโรงเรียนโพธิ์ตากพิทยาคม เพื่อพิจารณาให้ความ เห็นชอบ ส่งการต่อไป

๓. คำจำกัดความ

"เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์" หมายถึง ประเด็นปัญหาต่างๆ ที่ผู้ร้องเรียนแจ้งผ่านช่องทางต่างๆ เช่นทาง โทรศัพท์ เบอร์โทร ๐๔๒-๔๘๓ ๑๓๓ / ไปรษณีย์ / หนังสือ / เว็บไซต์ของโรงเรียนโพธิ์ตากพิทยาคม สื่ออิเล็กทรอนิกส์ติดต่อด้วยตนเอง และหน่วยงานอื่น เนื่องจากไม่ได้รับบริการตามสิทธิที่กำหนดผู้รับบริการ ไม่ได้รับความสะดวกตามสมควรและไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่รัฐทำให้ได้รับความเดือดร้อน อันเนื่องมาจากการดำเนินนโยบายของโรงเรียนหรือกฎหมายที่เกี่ยวข้อง ซึ่งอยู่ในอำนาจที่โรงเรียนจะดำเนินการต่อไปได้ "ผู้รับบริการ" หมายถึง ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์หรือผู้ที่มาปรึกษา/ผู้มีส่วนได้เสีย รวมถึงส่วนราชการ หรือองค์กรเอกชนที่ส่งข้อร้องเรียน

๔. หน้าที่ความรับผิดชอบ

ผู้อำนวยการโพธิ์ตากพิทยาคม มีหน้าที่อนุมัติควบคุม กำกับดูแลการปฏิบัติงานและติดตามผลการดำเนินงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ผู้ช่วยผู้อำนวยการโรงเรียนฝ่ายบริหารงานบุคคล มีหน้าที่ดำเนินการควบคุม ดูแล ติดตามการปฏิบัติและสรุปการดำเนินงาน เกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เกี่ยวกับการบริหารงานบุคคล ผู้ช่วยผู้อำนวยการโรงเรียนฝ่ายบริหารงานงบประมาณ มีหน้าที่รับผิดชอบเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์เกี่ยวกับการบริหารงานงบประมาณ การรับเงิน เบิกจ่ายเงิน งานพัสดุ ผู้ช่วยผู้อำนวยการโรงเรียนฝ่ายบริหารงานทั่วไป มีหน้าที่รับผิดชอบเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์เกี่ยวกับการงานก่อสร้าง ควบคุมอาคาร สถานที่ งานประปา งานไฟฟ้า ผู้ช่วยผู้อำนวยการโรงเรียนฝ่ายบริหารงานวิชาการ หน้าที่รับผิดชอบเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์เกี่ยวกับด้านงานวิชาการ ผู้ช่วยผู้อำนวยการโรงเรียนฝ่ายบริหารงานกิจการนักเรียน หน้าที่รับผิดชอบเรื่อง

ร้องเรียน/ร้องทุกข์เกี่ยวกับด้านงานระบบดูแลนักเรียน หัวหน้างานวินัยและนิติการ มีหน้าที่ดำเนินการจัดทำแผนการปฏิบัติงานติดตาม และสรุปการดำเนินงานเรื่อง ร้องเรียน/ร้องทุกข์

๕. ขั้นตอนวิธีการปฏิบัติเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

๕.๑ การรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

๑. เรื่องร้องเรียนที่เป็นอักษรผ่านทางช่องทางต่างๆ เช่น โทรศัพท์ ไปรษณีย์ หนังสือ เว็บไซต์ โรงเรียนโพธิ์ตากพิทยาคม หรือสื่ออิเล็กทรอนิกส์ติดต่อด้วยตนเอง และจากหน่วยงานอื่นๆ ดำเนินการรับเรื่องตามระบบสารบรรณ

๒. เรื่องร้องเรียนที่ไม่เป็นลายลักษณ์อักษร กรณีที่ประชาชนร้องเรียนทางโทรศัพท์ หรือมาติดต่อด้วยตนเองโดยไม่มีหนังสือร้องเรียน เจ้าหน้าที่จะต้องสอบถามและกรอกข้อมูลลงในแบบฟอร์มรับเรื่องร้องเรียน โดยมีรายละเอียดดังนี้

- รายละเอียดของผู้ร้องเรียน ได้แก่ ชื่อ ที่อยู่ หรือ หมายเลขโทรศัพท์ที่สามารถติดต่อได้ทั้งนี้ ผู้ร้องเรียนบางรายไม่ประสงค์แสดงตน โดยไม่แจ้งข้อมูลเกี่ยวกับตนเอง จะต้องตรวจสอบข้อเท็จจริงว่ามีข้อมูล น่าเชื่อถือเพียงใด

- รายละเอียดของเรื่องที่ต้องการร้องเรียน โดยสอบถามให้ได้ประเด็นที่ชัดเจนว่าต้องการร้องเรียนเรื่องอะไร เกี่ยวข้องกับบุคคลหรือองค์กรใด รายละเอียดของปัญหาที่ส่งผลกระทบต่อผู้ร้องเรียน ทั้งนี้ เจ้าหน้าที่ของทุกหน่วยงานจะต้องสามารถรับเรื่องได้ทันทีแม้จะเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับหน่วยงานอื่น เพื่ออำนวยความสะดวก และไม่ควรและไม่ทำให้ผู้ร้องเรียนเกิดความไม่พอใจ จากนั้นแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบขั้นตอนและระยะเวลาในการ ดำเนินการหากไม่ได้รับการตอบกลับภายใน ๑๕ วันทำการสามารถสอบถามได้ที่ หมายเลขโทรศัพท์ ๐๔๒-๔๘๓ ๑๓๓

๕.๒ ช่องทางการเข้าถึงบริการ

(๑) โทรศัพท์สายด่วน โดยตรงของ ผู้อำนวยการโรงเรียนโพธิ์ตากพิทยาคม โทร.๐๘๕-๕๕๘๓๑๐๗

(๒) โทรศัพท์โรงเรียนโพธิ์ตากพิทยาคม เบอร์ ๐๔๒-๔๘๓ ๑๓๓

(๓) มาแจ้งด้วยตัวเอง ณ โรงเรียนโพธิ์ตากพิทยาคม

(๔) เว็บไซต์โรงเรียนโพธิ์ตากพิทยาคม <http://photakpit.ac.th/>

(๕) ส่งจดหมายมาที่โรงเรียนโพธิ์ตากพิทยาคม เลขที่ ๓๗ หมู่ ๓ ตำบลโพธิ์ตาก

อำเภอโพธิ์ตาก จังหวัดหนองคาย ๔๓๐๐๐

(๖) ส่งเรื่องร้องเรียนผ่านตู้รับร้องเรียนร้องทุกข์ ตู้รับความเห็นคิด ณ หน้าโรงเรียนโพธิ์ตากพิทยาคม

๕.๓ การรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ - กรณีร้องเรียนทางไปรษณีย์/ระบบจัดการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ ให้เจ้าหน้าที่ดำเนินการดังนี้

(๑) อ่านเรื่อง ตรวจสอบข้อมูลเอกสารประกอบการร้องเรียน/ร้องทุกข์โดยละเอียด

(๒) สรุปประเด็นการร้องเรียน/ร้องทุกข์โดยย่อ แล้วจัดทำบันทึกข้อความแจ้งผู้บังคับบัญชา เพื่อพิจารณาตามลำดับ

(๓) ส่งหนังสือประทับตราแทนการลงชื่อให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการพร้อมทั้งกำหนดให้ หน่วยงานที่เกี่ยวข้องรายงานผลการดำเนินงานให้ทราบภายใน ๗ วันทำการ

(๔) ส่งเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ตามดังกล่าวผ่านระบบสื่ออิเล็กทรอนิกส์ไปยังผู้อำนวยการโรงเรียนโพธิ์ตากพิทยาคม หรือส่ง Fax ให้ส่วนราชการที่เกี่ยวข้องดำเนินการทันที

- กรณีผู้ร้องเรียนร้องทุกข์มาด้วยตนเอง ให้เจ้าหน้าที่ดำเนินการ ดังนี้

(๑) สอบถามข้อมูลจากผู้ร้องแล้วกรอกข้อมูลลงในแบบฟอร์ม ให้มีสาระสำคัญพอสมควรประกอบไปด้วย ชื่อและที่อยู่ของผู้ร้องซึ่งสามารถตรวจสอบตัวตนได้

(๒) ระบุเรื่องอันเป็นเหตุให้ผู้ร้องเรียนร้องทุกข์พร้อมข้อเท็จจริงหรือพฤติการณ์ตามสมควร หรือความเห็น ความต้องการ ข้อเสนอแนะ ต่างๆ และให้ลงลายมือชื่อของ

(๓) ถ้าเป็นการร้องเรียนร้องทุกข์แทนผู้อื่นต้องแนบใบมอบอำนาจด้วย/หากผู้ร้องไม่ยินยอมลงชื่อมิให้รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์นั้นไว้พิจารณาและแจ้งให้ผู้ร้องทราบพร้อมบันทึกเหตุดังกล่าวไว้ในแบบคำร้อง

(๔) สรุปประเด็นการร้องเรียนร้อง/ร้องทุกข์ โดยย่อแล้วจัดทำบันทึกข้อความเสนอผู้อำนวยการโรงเรียนโพธิ์ตากพิทยาคม เพื่อพิจารณา

(๕) ส่งหนังสือการลงชื่อให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการพร้อมทั้งกำหนดให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องรายงานผลการดำเนินงานให้ทราบภายใน ๗ วันทำการ

(๖) ส่งเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ดังกล่าวผ่านระบบสื่ออิเล็กทรอนิกส์ ไปยังผู้อำนวยการโรงเรียนโพธิ์ตากพิทยาคม หรือส่ง Fax ให้ส่วนราชการที่เกี่ยวข้องดำเนินการทันที

- กรณีรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ทางโทรศัพท์/และร้องผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ ให้เจ้าหน้าที่ ดำเนินการดังนี้

(๑) สอบถามชื่อ ที่อยู่ และหมายเลขโทรศัพท์ที่ติดต่อได้

(๒) สอบถามเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์และปัญหาที่เกิดขึ้น

(๓) ถ้าเป็นเรื่องร้องเรียนที่กล่าวหาผู้อื่นจะต้องสอบถามผู้ร้องให้ได้รายละเอียดที่ชัดเจน หากผู้ร้องมีข้อมูลเป็นเอกสารขอให้สูงเอกสารมาเพิ่มเติมทางไปรษณีย์ก็ได้

(๔) พิจารณาเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ว่าสามารถดำเนินการต่อได้หรือไม่ ถ้าดำเนินการได้จะประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทางโทรศัพท์ทันที และหากได้รับคำตอบจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องก็ให้แจ้งให้ผู้ร้องทราบต่อไป

(๕) บันทึกข้อมูลลงในแบบฟอร์มที่ศูนย์ดำรงธรรมกำหนดไว้ หากผู้ร้องไม่ยินยอมให้ข้อมูลมิให้รับ เรื่องร้องเรียนร้องทุกข์นั้นไว้พิจารณา ทั้งนี้ เพื่อคุ้มครองสิทธิของบุคคล/นิติบุคคลหรือผู้เกี่ยวข้องมิให้เกิดปัญหาการกลั่นแกล้ง และแจ้งให้ผู้ร้องทราบ

(๖) สรุปประเด็นการร้องเรียนร้อง/ร้องทุกข์ โดยย่อเพื่อจัดทำบันทึกข้อความและหนังสือบันทึกข้อความแทนการลงชื่อเสนอผู้บังคับบัญชาเพื่อพิจารณา

(๗) ส่งหนังสือแทนการลงชื่อให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการพร้อมทั้งกำหนดให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องรายงานผลการดำเนินงานให้ทราบภายใน ๗ วันทำการ

(๘) ส่งเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ดังกล่าวผ่านระบบสื่ออิเล็กทรอนิกส์ไปยังผู้อำนวยการโรงเรียนโพธิ์ตากพิทยาคม หรือส่ง Fax ให้ส่วนราชการที่เกี่ยวข้องดำเนินการทันที

๖. ขั้นตอนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

มีกระบวนการขั้นตอนการปฏิบัติ จำนวน ๙ ขั้นตอน ดังนี้

ขั้นตอนที่ ๑ รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

ขั้นตอนที่ ๒ วิเคราะห์เรื่อง แยกเป็น ๒ กรณี

(๑) กรณีลักษณะเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์เป็นบัตรสนเท่ห์ (ไม่มีชื่อ-สกุลผู้ร้องไม่มีที่อยู่ผู้ร้องหรือข้อมูลอื่นๆที่สามารถติดต่อได้ ไม่มีพยานหลักฐานหรือแวดล้อมที่ปรากฏชัดเจน ตลอดจนไม่สามารถชี้พยานบุคคลได้แน่นอน) ให้เสนอผู้บังคับบัญชาไม่ได้รับเรื่องไว้พิจารณาและจำหน่ายออกจากสารบบ

(๒) กรณีไม่ใช่บัตรสนเท่ห์ ให้ดำเนินการตามวิธีการรับเรื่องข้างต้น

ขั้นตอนที่ ๓ การส่งหนังสือประทับตราแจ้งเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์

(๑) ส่งผ่านระบบสื่ออิเล็กทรอนิกส์ให้ผู้อำนวยการโรงเรียนโดยตรง

(๒) ส่ง FAX ไปที่โรงเรียน พร้อมทั้งจดรายชื่อผู้รับเรื่องไว้

(๓) ส่งเป็นหนังสือตามระบบปกติงานสารบรรณ

ขั้นตอนที่ ๔ หน่วยงานที่เกี่ยวข้องแจ้งผลการดำเนินการโดยให้มีสาระสำคัญดังนี้

(๑) มูลเหตุของปัญหา

(๒) การแก้ไขปัญหาเบื้องต้น

(๓) แนวทางและวิธีการแก้ไขปัญหา

(๔) ผลการชี้แจงให้ผู้ร้องทราบ

(๕) ข้อเสนอแนะ/ความเห็นของหน่วยงาน

ขั้นตอนที่ ๕ ครบกำหนดรายงานแล้ว หน่วยงานไม่รายงานภายในระยะเวลาที่กำหนดให้แจ้งเตือนครั้งที่ ๓ ผ่านทางระบบสื่ออิเล็กทรอนิกส์ถึงหัวหน้าส่วนราชการ/และส่งหนังสือแจ้งเตือนตามระบบปกติ ให้รายงานภายใน ๕ วันทำการ

ขั้นตอนที่ ๖ ครบกำหนดแจ้งเตือนครั้งที่ ๑ แล้ว ยังไม่ได้รับรายงานให้แจ้งเตือนครั้งที่ ๒ ผ่านทางระบบสื่ออิเล็กทรอนิกส์ถึงผู้อำนวยการโรงเรียนโพธิ์ตากพิทยาคมและส่งหนังสือแจ้งเตือนตามระบบปกติ ให้รายงานภายใน ๓ วัน ทำการ

ขั้นตอนที่ ๗ ครบกำหนดแจ้งเตือนครั้งที่ ๒ แล้วยังไม่ได้รับรายงานให้รายงานผู้อำนวยการโรงเรียนโพธิ์ตากพิทยาคมเพื่อพิจารณาสั่งการต่อไป

ขั้นตอนที่ ๘ การสรุปผลการตรวจสอบข้อเท็จจริงเมื่อได้รับแจ้งผลการตรวจสอบตามขั้นตอนที่ ๔ ให้ดำเนินการจัดทำบันทึกข้อความสรุปผลการตรวจสอบข้อเท็จจริงผู้บังคับบัญชาตามลำดับ

- ยุติเรื่อง จัดเก็บในแฟ้มพร้อมทั้งบันทึก

- ไม่ยุติ เสนอให้ตรวจสอบข้อเท็จจริงเพิ่มเติม

ขั้นตอนที่ ๙ ดำเนินการแจ้งผลดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงให้กับผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ ทราบ

แผนผังปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียน (ระยะไม่เกิน ๑๕ วันทำการ)

ลำดับ	รายละเอียด	ระยะเวลาดำเนินการ	หน่วยงานที่รับผิดชอบ
ขั้นตอนที่ ๑	รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	๑ วันทำการ	งานวินัยและนิติการ/ ฝ่ายบริหารงานบุคคล
ขั้นตอนที่ ๒	วิเคราะห์เรื่อง		
ขั้นตอนที่ ๓	เสนอหนังสือหรือบันทึกข้อความ แจ้งเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ต่อ ผอ.รร. เพื่อทราบและพิจารณา ดำเนินการ		
ขั้นตอนที่ ๔	แจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ดำเนินการแก้ไขปัญหาเรื่อง ร้องเรียน/ร้องทุกข์ แล้วรายงานให้ ผู้อำนวยการโรงเรียนโพธิ์ตากพิทย าคม กรณีเป็นเรื่องราวเร่ง ๓ วัน กรณีเป็นเรื่องซับซ้อน ๕ วัน	๗ วันทำการ	งานวินัยและนิติการ/ ฝ่ายบริหารงานบุคคล
ขั้นตอนที่ ๕	แจ้งเตือนครั้งที่ ๑ ให้รายงาน ภายใน ๕ วันทำการ	๕ วันทำการ	งานวินัยและนิติการ/ ฝ่ายบริหารงานบุคคล
ขั้นตอนที่ ๖	แจ้งเตือนครั้งที่ ๒ ให้รายงาน ภายใน ๓ วันทำการ	๓ วันทำการ	งานวินัยและนิติการ/ ฝ่ายบริหารงานบุคคล
ขั้นตอนที่ ๗	หากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องไม่ รายงานผลการดำเนินการ ให้ รายงานผู้อำนวยการโรงเรียนโพธิ์ ตากพิทยาคม เพื่อพิจารณาสั่งการ ต่อไป	๑ วันทำการ	งานวินัยและนิติการ/ ฝ่ายบริหารงานบุคคล
ขั้นตอนที่ ๘	สรุปผลการตรวจสอบข้อเท็จจริง เมื่อได้รับแจ้งผลการดำเนินการ จากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง พร้อม ทั้งระบุปัญหา อุปสรรคและแนว ทางแก้ไข	๗ วันทำการ	งานวินัยและนิติการ/ ฝ่ายบริหารงานบุคคล
ขั้นตอนที่ ๙	แจ้งให้ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ทราบ	๑๕ วันทำการ	งานวินัยและนิติการ/ ฝ่ายบริหารงานบุคคล