



คู่มือ แนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและการประพฤติมิชอบ

โรงเรียนท่าเสาพิทยาคม

ตำบล ท่าเสา อำเภอ โพทะเล จังหวัด พิจิตร

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาพิจิตร

คำนำ

คู่มือ แนวทางการปฏิบัติงานรับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ เรื่องการทุจริตและการประพฤตินิชอบของโรงเรียนท่าเสาพิทยาคม ฉบับนี้ จัดทำขึ้นเพื่อเป็นคู่มือแนวทางการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ เรื่องการทุจริตและการประพฤตินิชอบโรงเรียนท่าเสาพิทยาคม เพื่อให้การจัดการข้อร้องเรียน ร้องทุกข์จนได้ข้อยุติให้มีความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ เพื่อตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการโดยผ่านกระบวนการ ขั้นตอน ในการปฏิบัติงานที่ชัดเจนและเป็นมาตรฐานเดียวกัน

โรงเรียนท่าเสาพิทยาคม

สารบัญ

	เรื่อง	หน้า
1	หลักการและเหตุผล	1
2	การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์โรงเรียนท่าเสาพิทยาคม	1
3	สถานที่ตั้ง	1
4	หน้าที่ความรับผิดชอบ	1
5	วัตถุประสงค์	1
6	คำจำกัดความ	2
7	ระยะเวลาเปิดให้บริการ	2
8	แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	3
9	ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	4
10	การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ จากช่องทางต่าง ๆ	4
11	การบันทึกข้อร้องเรียน	5
12	การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ และการแจ้งผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ทราบ	7
13	การติดตามแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน	7
14	การรายงานผลการดำเนินการให้ผู้บริหารทราบ	8
15	มาตรฐานงาน	8
16	แบบฟอร์ม	8
17	จัดทำโดย	9

คู่มือ แนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและการประพฤติมิชอบ

ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ โรงเรียนท่าเสาพิทยาคม

1. หลักการและเหตุผล

พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการ มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการที่มีประสิทธิภาพ และเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ และมีการประเมินผลการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ

2. การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์โรงเรียนท่าเสาพิทยาคม

เพื่อให้การบริหารระบบราชการเป็นไปด้วยความถูกต้อง บริสุทธิ์ ยุติธรรม ควบคู่กับการพัฒนาบำบัดทุกข์ บำรุงสุข ตลอดจนดำเนินการแก้ไขปัญหาคาใจความเดือดร้อนของประชาชน ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ด้วยความรวดเร็ว ประสพผลสำเร็จอย่างเป็นรูปธรรม อีกทั้งเพื่อเป็นศูนย์รับแจ้งเบาะแสการทุจริต หรือไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ โรงเรียนท่าเสาพิทยาคม จึงได้จัดตั้งศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ ขึ้น ซึ่งในกรณีการร้องเรียนที่เกี่ยวกับบุคคล จะมีการเก็บรักษาเรื่องราวไว้เป็นความลับและปกปิดชื่อผู้ร้องเรียน เพื่อมิให้ผู้ร้องเรียนได้รับผลกระทบและได้รับความเดือดร้อนจากการร้องเรียน

3. สถานที่ตั้ง

ตั้งอยู่ ณ โรงเรียนท่าเสาพิทยาคม

4. หน้าที่ความรับผิดชอบ

เป็นศูนย์กลางในการรับเรื่องราวร้องทุกข์ และให้บริการข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษา รับเรื่องปัญหาความต้องการและข้อเสนอแนะของผู้ปกครองนักเรียนและประชาชน

5. วัตถุประสงค์

5.1 เพื่อให้การดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ของศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์โรงเรียนท่าเสาพิทยาคมมีขั้นตอน / กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน

5.2 เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอและมีประสิทธิภาพ

6. คำจำกัดความ

ผู้รับบริการ หมายถึง ผู้ที่มารับบริการจากส่วนราชการและประชาชนทั่วไป

ผู้มีส่วนได้เสีย หมายถึง ผู้ที่ได้รับผลกระทบ ทั้งทางบวกและทางลบ ทั้งทางตรงและทางอ้อม จากการดำเนินการของส่วนราชการ เช่น ผู้ปกครองนักเรียนและประชาชนในโรงเรียนท่าเสาพิทยาคม

การจัดการข้อร้องเรียน หมายถึง การจัดการในเรื่องข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์/ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น/คำชมเชย/การสอบถามหรือการร้องขอข้อมูล

ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ หมายถึง ประชาชนทั่วไป/ผู้มีส่วนได้เสียที่มาติดต่อราชการผ่านช่องทางต่าง ๆ โดยมีวัตถุประสงค์ครอบคลุมการร้องเรียน/ร้องทุกข์/การให้ข้อเสนอแนะ/การให้ข้อคิดเห็น/การชมเชย/การร้องขอข้อมูล

ช่องทางการรับข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ หมายถึง ช่องทางต่าง ๆ ที่ใช้ในการรับเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์ เช่น ติดต่อด้วยตนเอง / ติดต่อทางโทรศัพท์ / เว็บไซต์/ FACEBOOK

ประเภทข้อร้องเรียน

1. ข้อร้องเรียนการให้บริการ หมายถึง ข้อไม่พึงพอใจด้านการให้บริการวิชาการต้องการให้ผู้ให้บริการปรับปรุงแก้ไขการปฏิบัติงาน ได้แก่ ความไม่สะดวกในการรับบริการ ความล่าช้า ข้อผิดพลาดในการให้บริการ การเลือกปฏิบัติกับผู้รับบริการ การใช้คำพูด การดูเลียดอนรับ การควบคุมอารมณ์ของผู้ปฏิบัติงาน เป็นต้น

2. ข้อร้องเรียนประเภทอื่น ๆ หมายถึง ข้อที่ไม่พึงใจในด้านการบริการวิชาการต้องการให้ผู้ให้บริการแก้ไขในด้านหลักสูตร การบริหารจัดการไม่โปร่งใส ระบบการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ เป็นต้น

ความรุนแรงข้อร้องเรียน

1. ระดับรุนแรงมาก เป็นข้อร้องเรียนผู้รับบริการไม่พึงพอใจอย่างมาก และเป็นเรื่องที่มีผลกระทบ ภาพลักษณ์เสื่อมเสียชื่อเสียงองค์กร มีผลกระทบอย่างรุนแรงส่งผลให้ผู้รับบริการตัดสินใจไม่เลือกใช้บริการ

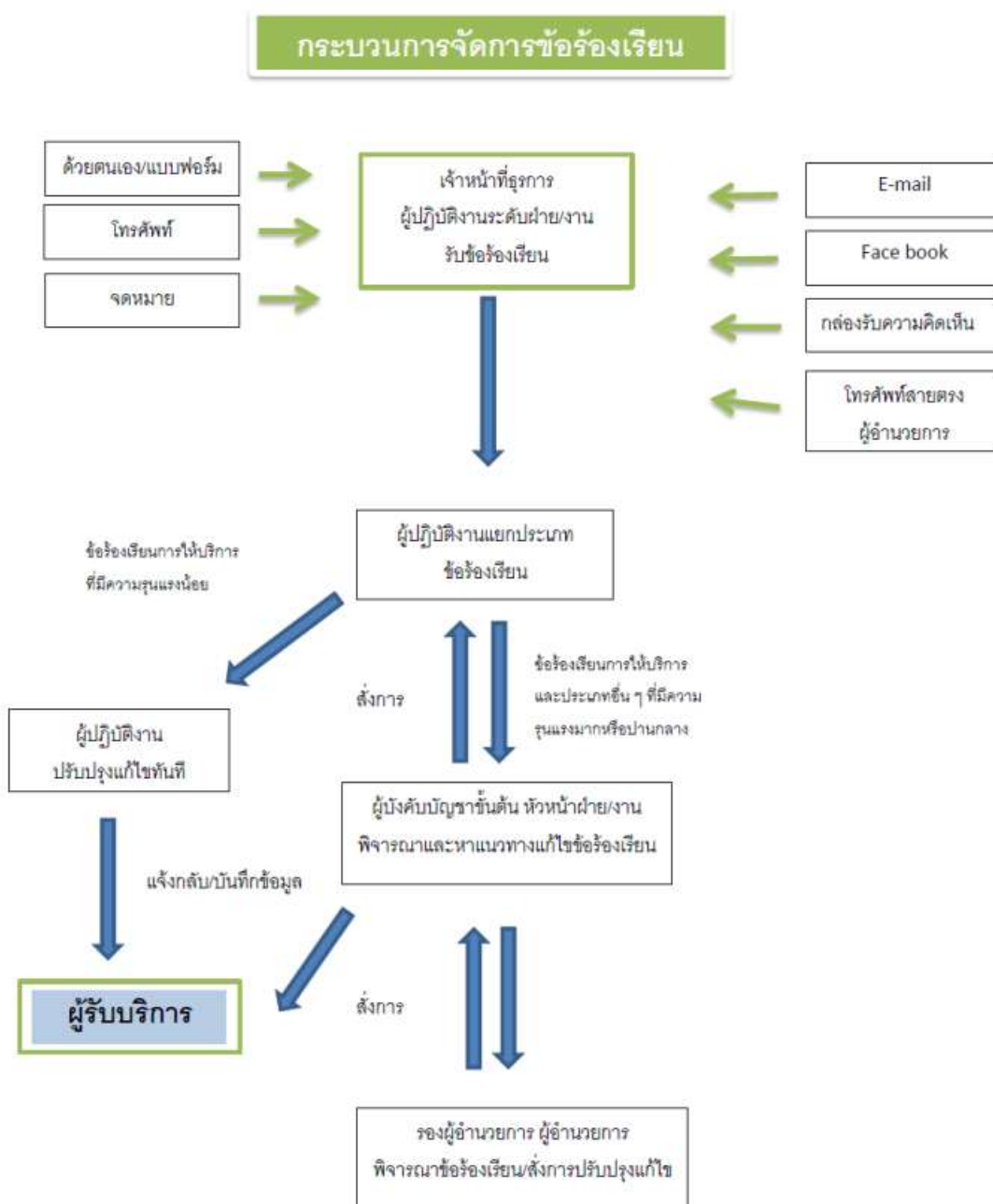
2. ระดับรุนแรงปานกลาง เป็นข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการบริการ ที่สร้างความไม่พึงพอใจสำหรับผู้รับบริการหากปล่อยทิ้งไว้จะทำให้ผู้รับบริการเลือกใช้บริการจากที่อื่น

3. ระดับรุนแรงเล็กน้อย เป็นข้อร้องเรียนอาจจะเกิดจากการได้รับข้อมูลไม่ครบถ้วนสมบูรณ์ การมีอคติต่อเจ้าหน้าที่ ซึ่งเป็นปัจจัยส่วนบุคคลของผู้รับบริการ

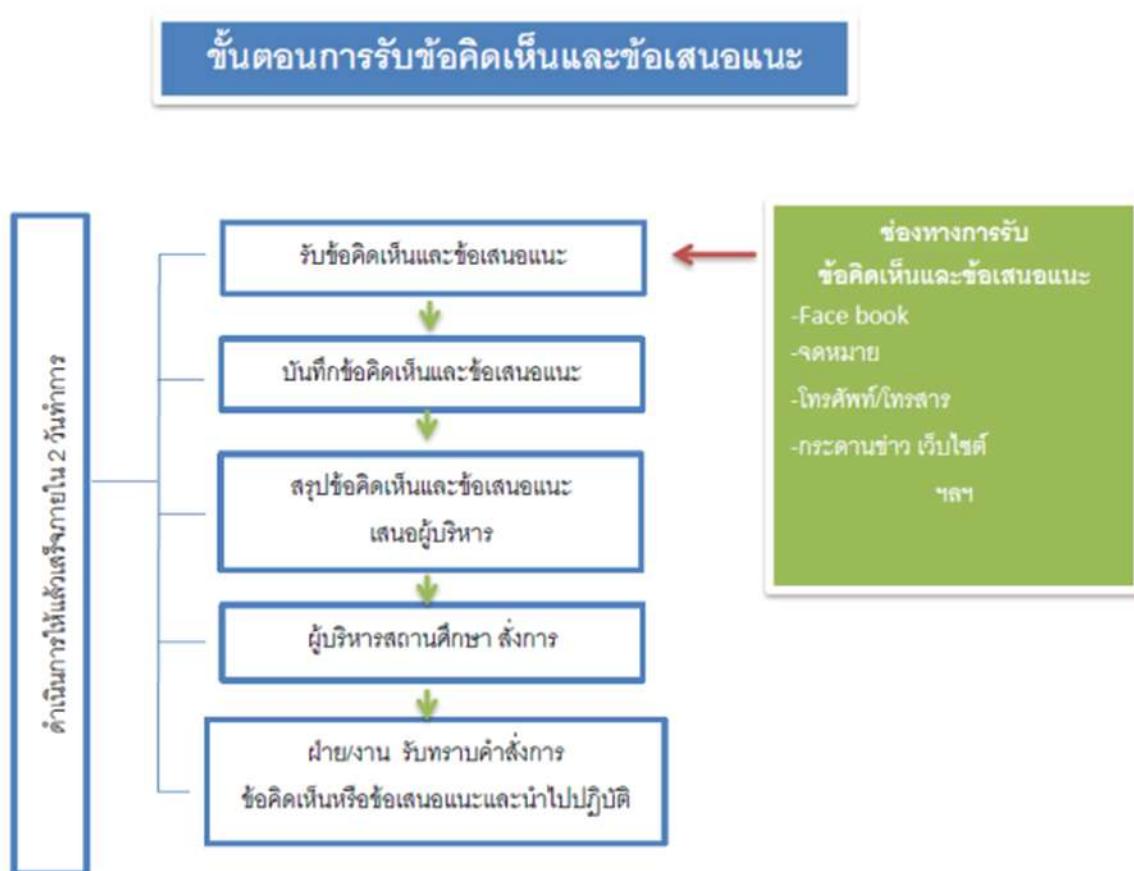
7. ระยะเวลาเปิดให้บริการ

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

8. แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์



หมายเหตุ เวลาดำเนินการ 3-5 วัน



หมายเหตุ เวลาดำเนินการ 1-2 วัน

9. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

การแต่งตั้งผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ของหน่วยงาน

9.1 จัดตั้งศูนย์ / จุดรับข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ของประชาชน

9.2 จัดทำคำสั่งแต่งตั้งเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์

9.3 แจ้งผู้รับผิดชอบตามคำสั่งโรงเรียนท่าเสาพิทยาคม เพื่อความสะดวกในการประสานงาน

10. การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ จากช่องทางต่าง ๆ

ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ที่เข้ามายังหน่วยงานจากช่องทางต่าง ๆ

11. การบันทึกข้อร้องเรียน

11.1 กรอกรูปแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ โดยมีรายละเอียด ชื่อ-สกุล ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ติดต่อ เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ และสถานที่เกิดเหตุ

11.2 ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียน เจ้าหน้าที่ต้องบันทึกข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ลงสมุดบันทึกข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์

ช่องทางการร้องเรียน

ช่องทางการติดต่อออนไลน์

1. เพจ FACEBOOK โรงเรียนท่าเสาพิทยาคม จังหวัดพิจิตร



1.1 คลิก/เลือกเมนู “ส่งข้อความ”



- Google Form

12. การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ปัญหาข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ และการแจ้งผู้ร้องเรียน / ร้องทุกข์ทราบ

12.1 กรณีเป็นการขอข้อมูลข่าวสาร ประสานหน่วยงานผู้ครอบครองเอกสาร เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ข้อมูลแก่ผู้ร้องขอได้ทันที

12.2 ข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ที่เป็นการร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของหน่วยงาน เช่น การขอหลักฐานทางการศึกษา การเก็บเงินระดมทรัพยากรนักเรียน เป็นต้น จัดทำบันทึกข้อความเสนอไปยังผู้บริหารเพื่อสั่งการหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง โดยเบื้องต้นอาจโทรศัพท์แจ้งไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

12.3 ข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ที่ไม่อยู่ในความรับผิดชอบของโรงเรียนพิบูลธรรมเวทวิทยา ให้ดำเนินการประสานหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้เกิดความรวดเร็วและถูกต้อง ในการแก้ไขปัญหาต่อไป

12.4 ข้อร้องเรียนที่ส่งผลกระทบต่อหน่วยงาน เช่น กรณี ผู้ร้องเรียนทำหนังสือร้องเรียนความไม่โปร่งใสในการจัดซื้อจัดจ้าง ให้เจ้าหน้าที่จัดทำบันทึกข้อความเพื่อเสนอผู้บริหารพิจารณาสั่งการไปยังหน่วยงานที่รับผิดชอบ เพื่อดำเนินการตรวจสอบและแจ้งผู้ร้องเรียนทราบต่อไป

13. การติดตามแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน

ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องรายงานผลการดำเนินการให้ทราบภายใน 5 วันทำการ เพื่อเจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ จะได้แจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบต่อไป

14. การรายงานผลการดำเนินการให้ผู้บริหารทราบ

14.1 ให้รวบรวมและรายงานสรุปการจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ให้ผู้บริหารทราบทุกเดือน

14.2 ให้รวบรวมรายงานสรุปข้อร้องเรียนหลังจากสิ้นปีงบประมาณ เพื่อนำมาวิเคราะห์การจัดการข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ในภาพรวมของหน่วยงาน เพื่อใช้เป็นแนวทางในการแก้ไข ปรับปรุง พัฒนางค์กรต่อไป

15. มาตรฐานงาน

การดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด กรณีได้รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ให้ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์โรงเรียนท่าเสาพิทยาคม ดำเนินการตรวจสอบและพิจารณาส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ดำเนินการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ให้แล้วเสร็จภายใน ๑๕ วัน ทำการ

16. แบบฟอร์ม

แบบฟอร์มการร้องทุกข์



เขียนที่.....

วันที่ เดือน พ.ศ.

เรียน ผู้อำนวยการโรงเรียนท่าเสาพิทยาคม

ข้าพเจ้า (นาย/นาง/นางสาว)..... อายุ..... ปี

อยู่บ้านเลขที่ หมู่ที่ ตำบล อำเภอ จังหวัด

ขอร้องทุกข์-ร้องเรียน แก่ท่าน เนื่องจาก

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

เพื่อให้ดำเนินการช่วยเหลือและแก้ไขปัญหา ดังนี้

.....

.....

.....

.....

ขอแสดงความนับถือ

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

หมายเลขโทรศัพท์.....

17. จัดทำโดย

ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์โรงเรียนท่าเสาพิทยาคม

ช่องทางแจ้งเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

โรงเรียนท่าเสาพิทยาคม
สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาพิจิตร

ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ การทุจริตและประพฤติมิชอบ ที่เข้ามายัง
หน่วยงานจากช่องทางต่าง ๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด

ช่องทาง	ความถี่ในการ ตรวจสอบ ช่องทาง	ระยะเวลาการดำเนินการรับข้อร้องเรียน/ ร้องทุกข์ เพื่อประสานหาทางแก้ไขปัญหา	หมายเหตุ
1. ร้องเรียนด้วยตนเอง ณ โรงเรียนท่าเสาพิทยาคม	วันเวลาราชการ	ภายใน 1 วันทำการ	
2. ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์โรงเรียนท่าเสาพิทยาคม http://thasaopittayakom.ac.th/	วันเวลาราชการ	ภายใน 1 วันทำการ	
3. ร้องเรียนผ่านทางจดหมายไปรษณีย์ จ่าหน้า โรงเรียนท่าเสาพิทยาคม ๑๒๖ หมู่ ๒ ต.ท่าเสา อ.โพทะเล จ.พิจิตร ๖๖๑๓๐	วันเวลาราชการ	ภายใน 1 วันทำการ	
4. ร้องเรียนผ่านทางเพจ FACEBOOK โรงเรียนท่าเสาพิทยาคม จังหวัดพิจิตร	วันเวลาราชการ	ภายใน 1 วันทำการ	
5. ร้องเรียนผ่านทางหมายเลขโทรศัพท์ โรงเรียนท่า เสาพิทยาคม / 0864413474	วันเวลาราชการ	ภายใน 1 วันทำการ	