



คู่มือการปฏิบัติงาน รับเรื่องราวร้องทุกข์

โรงเรียนบ้านบางไม้แก้วประชาสามัคคี
สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาชุมพร เขต 1
สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน
กระทรวงศึกษาธิการ



คำนำ

คู่มือการปฏิบัติงานรับเรื่องราวร้องทุกข์ของ โรงเรียนบ้านบางไม้แก้วประชาสามัคคี ฉบับนี้จัดทำขึ้น เพื่อเป็นแนวทางการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของผู้ที่ได้รับความเดือดร้อน ซึ่งเพื่อให้มีการจัดการข้อร้องเรียนร้องทุกข์ได้อย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ เพื่อตอบสนองความต้องการ และความคาดหวังจากผู้รับบริการจึงจำเป็นต้องมีขั้นตอน/กระบวนการและแนวทางในการปฏิบัติงานที่ชัดเจน และเป็นมาตรฐานเดียวกัน

โรงเรียนบ้านบางไม้แก้วประชาสามัคคี

1. บทนำ

ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการมุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชนโดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชนเกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการมีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการและมีการประเมินผลการให้บริการสม่ำเสมอ

การร้องเรียน/ร้องทุกข์ของประชาชน ถือเป็นเสียงสะท้อนให้หน่วยงานทราบว่าการบริหารราชการมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากน้อยเพียงใด ซึ่งรัฐบาลและหน่วยงานของรัฐได้ตระหนักและให้ความสำคัญกับการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ของประชาชนมาโดยตลอด มีการรับฟังความคิดเห็น เปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วม และตรวจสอบการทำงานของรัฐบาลและหน่วยงานของรัฐมากขึ้น เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนและเสริมสร้างความสงบสุขให้เกิดขึ้นในสังคม โดยเฉพาะเมื่อประเทศมีการพัฒนาทางด้านเศรษฐกิจ ด้านสังคม และการเมืองอย่างต่อเนื่องทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว นำไปสู่การแข่งขัน การเอารัดเอาเปรียบ เป็นเหตุให้ประชาชนที่ได้รับความเดือดร้อน ประสบปัญหาหรือไม่ได้รับความเป็นธรรม จึงมีการร้องเรียน/ร้องทุกข์ต่อหน่วยงานต่าง ๆ เพิ่มขึ้น

เพื่อให้การบริหารระบบราชการเป็นไปด้วยความถูกต้อง บริสุทธิ์ ยุติธรรม ควบคู่กับการพัฒนา การบำบัดทุกข์ บำรุงสุข ตลอดจนดำเนินการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน ให้มีประสิทธิภาพมีความรวดเร็ว และประสบผลสำเร็จอย่างเป็นรูปธรรม โรงเรียนบ้านบางไม้แก้วประชาสามัคคี ในฐานะที่เป็นหน่วยงานในการให้บริการแก่ประชาชน ได้เปิดช่องทางในการรับฟังความคิดเห็นของประชาชน โดยตรง บริการให้ข้อมูล และรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ อีกทั้งยังเป็นศูนย์รับแจ้งเบาะแสการทุจริตเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง หรือไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เกี่ยวกับการทำงานของโรงเรียนบ้านบางไม้แก้วประชาสามัคคี จึงได้จัดทำคู่มือปฏิบัติงานด้านการร้องเรียน/ร้องทุกข์ ของโรงเรียนบ้านบางไม้แก้วประชาสามัคคีขึ้นเพื่อเป็นกรอบหรือแนวทางในการปฏิบัติงาน ซึ่งในกรณีการร้องเรียนที่เกี่ยวกับบุคคล จะมีการเก็บรักษาเรื่องราวไว้เป็นความลับและปกปิดชื่อผู้ร้องเรียน เพื่อมิให้ผู้ร้องเรียนได้รับผลกระทบและได้รับความเดือดร้อนจากการร้องเรียน

2. วัตถุประสงค์การจัดทำคู่มือ

1. เพื่อให้ครูและบุคลากรทางการศึกษาของโรงเรียนบ้านบางไม้แก้วประชาสามัคคี ใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานในการรับเรื่องราวร้องเรียนร้องทุกข์หรือขอความช่วยเหลือให้มีมาตรฐานเดียวกันและเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

2. เพื่อให้การดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียนของโรงเรียนบ้านบางไม้แก้วประชาสามัคคี มีขั้นตอน/กระบวนการและแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน
3. เพื่อสร้างมาตรฐานการปฏิบัติงานที่มุ่งไปสู่การบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กรอย่างมีประสิทธิภาพ
4. เพื่อเผยแพร่ให้กับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของโรงเรียนบ้านบางไม้แก้วประชาสามัคคีทราบกระบวนการ
5. เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนดระเบียบหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียนที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอและมีประสิทธิภาพ

3. ขอบเขต

คู่มือการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ได้รวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ และข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ประกอบด้วย แนวคิดเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ แนวทางการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

4. กรณิการ้องเรียน/ร้องทุกข์

1. กรณีเรื่องร้องเรียนทั่วไป
2. กรณีข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง
3. กรณีเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียนข้าราชการ หมายถึง เรื่องราวที่ข้าราชการเป็นผู้ถูกร้องเรียน เนื่องจากครูและบุคลากรทางการศึกษาของโรงเรียนบ้านบางไม้แก้วประชาสามัคคี ปฏิบัติหน้าที่ หรือปฏิบัติงานไม่เหมาะสม

5. คำจำกัดความ

ผู้รับบริการ	หมายถึง ผู้ที่มาใช้บริการจากส่วนราชการและประชาชนทั่วไป
ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	หมายถึง ผู้ที่ได้รับผลกระทบทั้งทางบวกและทางลบทั้งทางตรง และทางอ้อมจากการดำเนินการของส่วนราชการ เช่น ประชาชนในชุมชน/หมู่บ้านบางไม้แก้ว
การจัดการข้อร้องเรียน	หมายถึง มีความหมายครอบคลุมถึงการจัดการในเรื่องข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น/คำชมเชย/การสอบถามหรือร้องขอข้อมูล
ผู้ร้องเรียน	หมายถึง ประชาชนทั่วไป/ผู้มีส่วนได้เสียที่มาติดต่อยังศูนย์รับเรื่องร้องเรียนโรงเรียนบ้านบางไม้แก้วประชาสามัคคีผ่านช่องทางต่างๆโดยมีวัตถุประสงค์ครอบคลุมการร้องเรียน/การให้ข้อเสนอแนะ/การให้ข้อคิดเห็น/การชมเชย/การร้องขอข้อมูล
ช่องทางการรับข้อร้องเรียน	หมายถึง ช่องทางต่างๆที่ใช้ในการรับเรื่องร้องเรียน เช่น ติดต่อด้วยตนเองร้องเรียนทางโทรศัพท์/ทางไปรษณีย์ (จดหมาย)/เว็บไซต์/Facebook

เจ้าหน้าที่	หมายถึง ครูและบุคลากรทางการศึกษาโรงเรียนบ้านบางไม้แก้วประชาสามัคคี
ข้อร้องเรียน	หมายถึง แบ่งเป็นประเภท 3 ประเภท คือ - ข้อร้องเรียนทั่วไป เช่น เรื่องราวร้องทุกข์ทั่วไปข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ คำชมเชย สอบถาม หรือร้องขอข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับคุณภาพและการให้บริการของหน่วยงาน - การร้องเรียนเกี่ยวความไม่โปร่งใสของการจัดซื้อจัดจ้าง - การร้องเรียนเกี่ยวกับการปฏิบัติหน้าที่ หรือปฏิบัติตนไม่เหมาะสมของข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษาโรงเรียนบ้านบางไม้แก้วประชาสามัคคี
คำร้อง	หมายถึง คำหรือข้อความที่ผู้ร้องเรียนกรอกตามแบบฟอร์มที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ หรือระบบการรับคำร้องเรียนเอง มีแหล่งที่สามารถตอบสนองหรือมีรายละเอียดอย่างชัดเจนหรือมีนัยสำคัญที่เชื่อถือได้
การดำเนินการเรื่องร้องเรียน	หมายถึง เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่ได้รับผ่านช่องทางการร้องเรียนต่างๆ มาเพื่อทราบหรือพิจารณาดำเนินการแก้ไขปัญหาตามอำนาจหน้าที่
การจัดการเรื่องร้องเรียน	หมายถึง กระบวนการที่ดำเนินการในการแก้ไขปัญหาตามเรื่องร้องเรียนที่ได้รับให้ได้รับการแก้ไขหรือบรรเทาความเดือดร้อนจากการดำเนินงาน

6. ช่องทางการร้องเรียน

กรณีผู้รับบริการต้องการแจ้งข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ เกี่ยวกับการปฏิบัติงานหรือให้บริการของเจ้าหน้าที่ สามารถแจ้งผ่านช่องทางต่างๆ ดังนี้

1. แจ้งด้วยตนเองโดยตรง แจ้งได้ที่ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์โรงเรียนบ้านบางไม้แก้วประชาสามัคคี ตำบลรับร่อ อำเภอดำรงวิทยะ จังหวัดชุมพร
2. ทางโทรศัพท์ หมายเลข 077 - 630767
3. ทางเว็บไซต์โรงเรียนบ้านบางไม้แก้วประชาสามัคคี <http://www.bmk.ac.th>
4. ทางไปรษณีย์ ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ โรงเรียนบ้านบางไม้แก้วประชาสามัคคี 92 หมู่ที่ 15 ตำบลรับร่อ อำเภอดำรงวิทยะ จังหวัดชุมพร 86190
5. ส่งทางตู้แสดงความคิดเห็น ซึ่งติดไว้ที่หน้าห้องวิชาการ

7. สถานที่ตั้ง

โรงเรียนบ้านบางไม้แก้วประชาสามัคคี 92 หมู่ที่ 15 ตำบลรับร่อ อำเภอบางแพะ จังหวัดชุมพร 86190

8. ระยะเวลาเปิดให้บริการ

เปิดให้บริการวันจันทร์ - วันศุกร์ (ยกเว้นวันหยุดที่ทางราชการกำหนด) ตั้งแต่เวลา 8.30 – 16.30 น.

9. การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ไขข้อร้องเรียนและการแจ้งกลับผู้ร้องเรียน

- กรณีเป็นการขอข้อมูลข่าวสาร ประสานหน่วยงานผู้ครอบครองเอกสารเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ข้อมูลแก่ผู้ร้องขอได้ทันที

- ข้อร้องเรียน ที่เป็นการร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของหน่วยงาน เช่น ไฟฟ้า สาธารณะดับ การจัดการขยะมูลฝอย ตัดต้นไม้ กลิ่นเหม็นรบกวน เป็นต้น จัดทำบันทึกข้อความ เสนอไปยังผู้บริหารเพื่อสั่งการให้ส่วนงานผู้รับผิดชอบ

- ข้อร้องเรียน ที่ไม่อยู่ในอำนาจความรับผิดชอบของโรงเรียนบ้านบางไม้แก้วประชาสามัคคีให้ดำเนินการ ประสานแจ้งหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้เกิดความรวดเร็วและถูกต้องชัดเจนในการแก้ไขปัญหาต่อไป

- ข้อร้องเรียนที่ส่งผลกระทบต่อหน่วยงาน เช่น กรณีผู้ร้องเรียนทำหนังสือร้องเรียนความไม่โปร่งใสในการจัดซื้อจัดจ้าง ให้เจ้าหน้าที่จัดทำบันทึกข้อความเพื่อเสนอผู้บริหารพิจารณาสั่งการไปยังหน่วยงานที่รับผิดชอบเพื่อดำเนินการตรวจสอบและแจ้งผู้ร้องเรียนต่อไป

10. การติดตามแก้ไขข้อร้องเรียน

ให้ผู้รับผิดชอบดำเนินการแก้ไขเรื่องร้องเรียน และแจ้งผลการดำเนินงานให้ผู้ร้องเรียนทราบภายใน 15 วันทำการ

11. การรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงานให้ผู้บริหาร

- รวบรวมและรายงานสรุปการจัดการข้อร้องเรียนให้ผู้บริหารทราบ

- สรุปจำนวนข้อร้องเรียน หลังจากสิ้นปีงบประมาณ เพื่อใช้เป็นแนวทางในการแก้ไข ปรับปรุง พัฒนาองค์กรต่อไป

12. มาตรฐานงาน

การดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียนให้แล้วเสร็จ ภายในระยะเวลาที่กำหนด

- กรณีได้รับเรื่องร้องเรียน จากช่องทางการร้องเรียน เช่น ร้องเรียนด้วยตนเอง /จดหมาย/ เว็บไซต์/โทรศัพท์/Facebook ให้ศูนย์ดำเนินการตรวจสอบเสนอต่อผู้บริหารพิจารณาส่งเรื่องต่อให้ผู้รับผิดชอบ ดำเนินการแก้ไขเรื่องร้องเรียน และแจ้งผลการดำเนินงานให้ผู้ร้องเรียนทราบภายใน 15 วันทำการ



ประกาศโรงเรียนบ้านบางไม้แก้วประชาสามัคคี
เรื่อง การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์

.....

ด้วยโรงเรียนบ้านบางไม้แก้วประชาสามัคคี ได้จัดตั้งศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ประจำโรงเรียนบ้านบางไม้แก้วประชาสามัคคี โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อเป็นช่องทางหนึ่ง เพื่อร่วมกันตรวจสอบความถูกต้องและความโปร่งใสของโรงเรียนบ้านบางไม้แก้วประชาสามัคคี ในการดำเนินการโครงการต่างๆ ในเขตพื้นที่/หมู่บ้านที่เกี่ยวข้องกับขั้นตอนและกระบวนการจัดซื้อจัดจ้าง ทั้งในด้านปริมาณงานและคุณภาพ จึงขอประชาสัมพันธ์การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ให้ผู้ปกครอง ชุมชนและผู้มารับบริการ สามารถร้องทุกข์และแสดงความคิดเห็นอื่นๆ หรือแจ้งการทุจริตได้วันและเวลาราชการ (ไม่หยุดพักกลางวัน) โดยผ่านช่องทาง ดังนี้

1. แจ้งด้วยตนเองโดยตรง แจ้งได้ที่ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์โรงเรียนบ้านบางไม้แก้วประชาสามัคคี ตำบลรับร่อ อำเภอกำแพงแสน จังหวัดนครปฐม
2. ทางโทรศัพท์ หมายเลข 077 - 630767
3. ทางเว็บไซต์โรงเรียนบ้านบางไม้แก้วประชาสามัคคี <http://www.bmk.ac.th>
4. ทางไปรษณีย์ ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ โรงเรียนบ้านบางไม้แก้วประชาสามัคคี 92 หมู่ที่ 15 ตำบลรับร่อ อำเภอกำแพงแสน จังหวัดนครปฐม 86190
5. ส่งทางตู้แสดงความคิดเห็น ซึ่งติดไว้ที่หน้าห้องวิชาการ

ทั้งนี้ข้อมูลของผู้ร้องทุกข์ ร้องเรียนและผู้ที่แสดงความคิดเห็น ตลอดจนการแจ้งเบาะแสการทุจริตทุกอย่างจะถูกเก็บไว้เป็นความลับ ซึ่งจะได้รับการตรวจสอบจากเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบเท่านั้น

จึงประกาศมาเพื่อทราบโดยทั่วกัน

สั่ง ณ วันที่ 1 เดือนกรกฎาคม พ.ศ. 2566

(ลงชื่อ)

(นางสาวสุดใจ คำคำ)

ผู้อำนวยการโรงเรียนบ้านบางไม้แก้วประชาสามัคคี



คำร้องทุกข์/ร้องเรียน

เขียนที่.....

วันที่.....เดือน..... พ.ศ.

เรื่อง

เรียน

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

หมายเลขบัตรประจำตัวประชาชน.....บ้านเลขที่..... หมู่ที่.....

ตำบล..... อำเภอ..... จังหวัด..... โทรศัพท์.....

มีความประสงค์ขอร้องทุกข์/ร้องเรียน กรณี

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

ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ มีความประสงค์ขอให้ดำเนินการ ดังนี้

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

ทั้งนี้ได้แนบเอกสารประกอบการพิจารณาพร้อมคำร้องนี้ ประกอบด้วย

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

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

ลายมือชื่อ.....ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์

(.....)

หมายเลขโทรศัพท์.....

