แนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียน การทุจริตและประพฤติมิชอบ

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘

โรงเรียนบ้านพรุใหญ่

ต.บางหมาก อ.กันตัง จ.ตรัง

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาตรัง เขต ๒
กระทรวงศึกษาธิการ

คำนำ

คู่มือการปฏิบัติงานรับเรื่องราวร้องทุกข์ของโรงเรียนบ้านพรุใหญ่ฉบับนี้ จัดทำขึ้นเพื่อเป็นแนวทางการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนของศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์โรงเรียนบ้านพรุใหญ่ทั้งนี้ การจัดการข้อร้องเรียนจนได้ข้อยุติให้มีความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ เพื่อตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการจำเป็นจะต้องมีขั้นตอน กระบวนการและแนวทางในการปฏิบัติงานที่ชัดเจนและเป็นมาตรฐานเดียวกัน

นางสาวจุฑาภรณ์ เชื้อเพ็ชร

ผู้อำนวยการโรงเรียนบ้านพรุใหญ่

สารบัญ

เรื่อง **หน้า**

คำนำ

สารบัญ

๑ หลักการและเหตุผล ๑

๒ การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์โรงเรียนบ้านพรุใหญ่ ๑

๓ สถานที่ตั้ง ๑

๔ ฝ่ายงานและหน้าที่ความรับผิดชอบ ๑

๕ วัตถุประสงค์ ๒

๖ คำจำกัดความ ๒

๗ ระยะเวลาเปิดให้บริการ ๓

๘ แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ๔

๙ ขั้นตอนการปฏิบัติงาน ๖

๑๐ การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่าง ๆ ๖

๑๑ การบันทึกข้อร้องเรียน ๗

๑๒ การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ไขข้อร้องเรียนและการแจ้งกลับผู้ร้องเรียน ๗

๑๓ ติดตามการแก้ไขขอร้องเรียน ๗

๑๔ การรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน ๗

๑๕ มาตรฐานงาน ๘

๑๖ ผังรายชื่อ ๘

๑๗ แบบฟอร์ม ๘

๑๘ จัดทำโดย ๘

ภาคผนวก ๙

- ผังรายชื่อผู้บริหาร คณะครู และบุคลากรโรงเรียนบ้านพรุใหญ่ (สำหรับประกอบการร้องเรียนกรณีทุจริตหรือประพฤติมิชอบ)
- แบบฟอร์มใบรับแจ้งเหตุเรื่องราวร้องเรียน-ร้องทุกข์
- คำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการประจำศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ และข้อเสนอแนะต่างๆ ของโรงเรียนบ้านพรุใหญ่ ประจำปีการศึกษา พ.ศ.๒๕๖๘

คู่มือการปฏิบัติงานรับเรื่องราวร้องทุกข์
โรงเรียนบ้านพรุใหญ่

๑. หลักการและเหตุผล

พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีพ.ศ. ๒๕๔๖ ได้กำหนด แนวทางปฏิบัติราชการ มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลางเพื่อตอบสนองความ ต้องการของประชาชนให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการที่มีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ และมีการประเมินผล การให้บริการอย่างสม่ำเสมอ

๒. การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์โรงเรียนบ้านพรุใหญ่

เพื่อให้การบริหารระบบราชการเป็นไปด้วยความถูกต้องบริสุทธิ์ยุติธรรม ควบคู่กับการพัฒนาบำบัดทุกข์ บำรุงสุข ตลอดจนดำเนินการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพด้วยความรวดเร็วประสบผลสำเร็จอย่างเป็นรูปธ**ร**รม อีกทั้งเพื่อเป็นศูนย์รับแจ้งเบาะแสการทุจริตหรือไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่โรงเรียนบ้านพรุใหญ่ จึงได้จัดตั้งศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ขึ้น ซึ่งในกรณีการร้องเรียนที่เกี่ยวกับบุคคลจะมีการเก็บรักษาเรื่องราวไว้เป็นความลับและปกปิดชื่อผู้ร้องเรียนเพื่อมิให้ผู้ร้องเรียนได้รับผลกระทบและได้รับความเดือดร้อนจากการร้องเรียน

๓. สถานที่ตั้ง

โรงเรียนบ้านพรุใหญ่ ตั้งอยู่ ๕๑/๒ หมู่ที่ ๒ ตำบลบางหมาก อำเภอกันตัง จังหวัดตรัง รหัสไปรษณีย์ ๙๒๑๑๐

๔. ฝ่ายงานและหน้าที่ความรับผิดชอบ

ผู้รับผิดชอบคือฝ่ายบริหารงานบุคคลโรงเรียนบ้านพรุใหญ่ โดยมีนางสาววาสนา ปานพรม หัวหน้าฝ่ายบริหารงานบุคคล และนางสาวศิรินาถ เอ็มเอ็ม ธุรการโรงเรียนบ้านพรุใหญ่ ทำหน้าที่ดูแลงานรับเรื่องร้องเรียน โดยศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์โรงเรียนบ้านพรุใหญ่ เป็นศูนย์กลางในการรับเรื่องราวร้องทุกข์และให้บริการข้อมูลข่าวสารให้คำปรึกษารับเรื่องปัญหาความต้องการและข้อเสนอแนะของผู้ปกครองนักเรียนและประชาชน

๕. วัตถุประสงค์

๑. เพื่อให้การดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ ของศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์โรงเรียนบ้านพรุใหญ่ มีขั้นตอน กระบวนการและแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน

๒. เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการขอร้องเรียน ร้องทุกข์ที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอและมีประสิทธิภาพ

๖. คำจำกัดความ

“ผู้รับบริการ” หมายถึง ผู้ที่มารับบริการจากส่วนราชการและประชาชนทั่วไป

“ผู้มีส่วนได้เสีย” หมายถึง ผู้ที่ได้รับผลกระทบทั้งทางบวกและทางลบ ทั้งทางตรงและทางอ้อม จากการดำเนินการของส่วนราชการ เช่น ผู้ปกครองนักเรียนและประชาชนในโรงเรียนบ้านพรุใหญ่ “การจัดการข้อร้องเรียน” มีความหมายครอบคลุมถึงการจัดการในเรื่องข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็น คำชมเชย การสอบถามหรือการร้องขอข้อมูล

“ผู้ร้องเรียน ร้องทุกข์” หมายถึง ประชาชนทั่วไป ผู้มีส่วนได้เสียที่มาติดต่อราชการผ่านช่องทางต่างๆ โดยมีวัตถุประสงค์ครอบคลุมการร้องเรียน ร้องทุกข์ การให้ข้อเสนอแนะ การให้ข้อคิดเห็น การชมเชย การร้องขอข้อมูล

“ช่องทางการรับข้อร้องเรียน ร้องทุกข์” หมายถึงช่องทางต่าง ๆ ที่ใช้ในการรับข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ เช่น ติดต่อด้วยตนเอง ติดต่อทางโทรศัพท์ เว็บไซต์ Facebook

ประเภทข้อร้องเรียน

๑. ข้อร้องเรียนการให้บริการ หมายถึงข้อไม่พึงพอใจด้านการให้บริการ วิชาการต้องการให้ผู้ให้บริการ ปรับปรุงแก้ไขการปฏิบัติงาน ได้แก่ความไม่สะดวกในการรับบริการ ความล่าช้า ข้อผิดพลาดในการให้บริการ การเลือกปฏิบัติกับผู้รับบริการ การใช้คำพูด การดูแลต้อนรับการควบคุมอารมณ์ของผู้ปฏิบัติงาน เป็นต้น

๒. ข้อร้องเรียนประเภทอื่น ๆ หมายถึง ข้อที่ไม่พึงพอใจในด้านการบริการ วิชาการต้องการให้ผู้ให้บริการแก้ไขในด้านหลักสูตรการบริหารจัดการไม่โปร่งใส ระบบการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ เป็นต้น

ความรุนแรงข้อร้องเรียน

๑. ระดับรุนแรงมาก เป็นข้อร้องเรียนที่ผู้รับบริการไม่พึงพอใจเป็นอย่างมาก และเป็นเรื่องที่มีผลกระทบต่อภาพลักษณ์เสื่อมเสียชื่อเสียงองค์กร มีผลกระทบอย่างรุนแรงส่งผลให้ผู้รับบริการตัดสินใจไม่เลือกใช้บริการ

๒. ระดับรุนแรงปานกลาง เป็นข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการบริการ ที่สร้างความไม่พึงพอใจสำหรับผู้รับบริการ หากปล่อยทิ้งไว้จะทำให้ผู้รับบริการเลือกใช้บริการจากที่อื่น

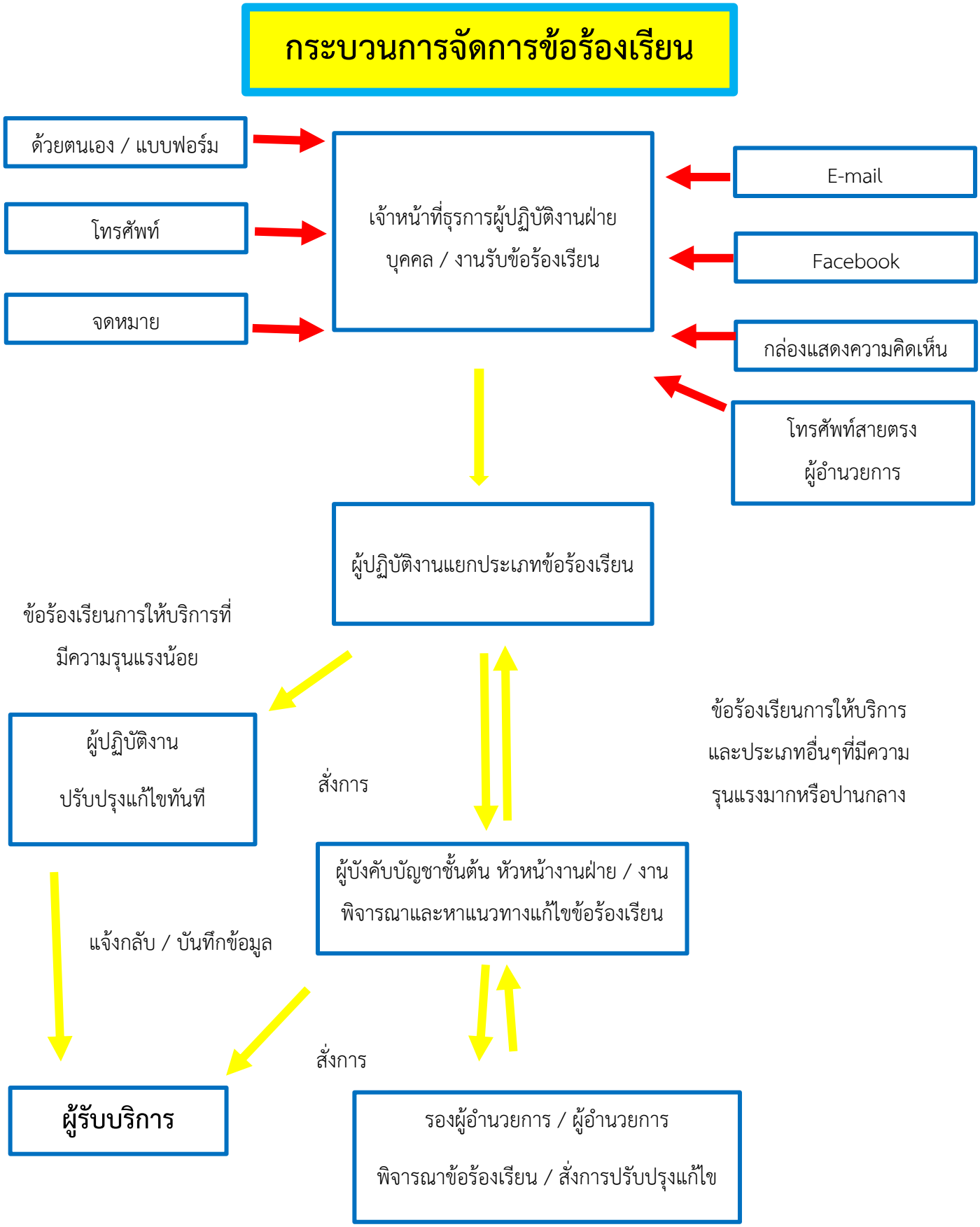
๓. ระดับรุนแรงเล็กน้อย เป็นข้อร้องเรียนที่อาจจะเกิดจากการได้รับข้อมูลไม่ครบถ้วนสมบูรณ์การมีอคติ ต่อเจ้าหน้าที่ซึ่งเป็นปัจจัยส่วนบุคคลของผู้รับบริการ

๗. ระยะเวลาเปิดให้บริการ

เปิดให้บริการวันจันทร์ถึงวันศุกร์ (ยกเว้นวันหยุดที่ทางราชการกำหนด)
ตั้งแต่เวลา ๐๘.๐๐ น. - ๑๖.๓๐ น.

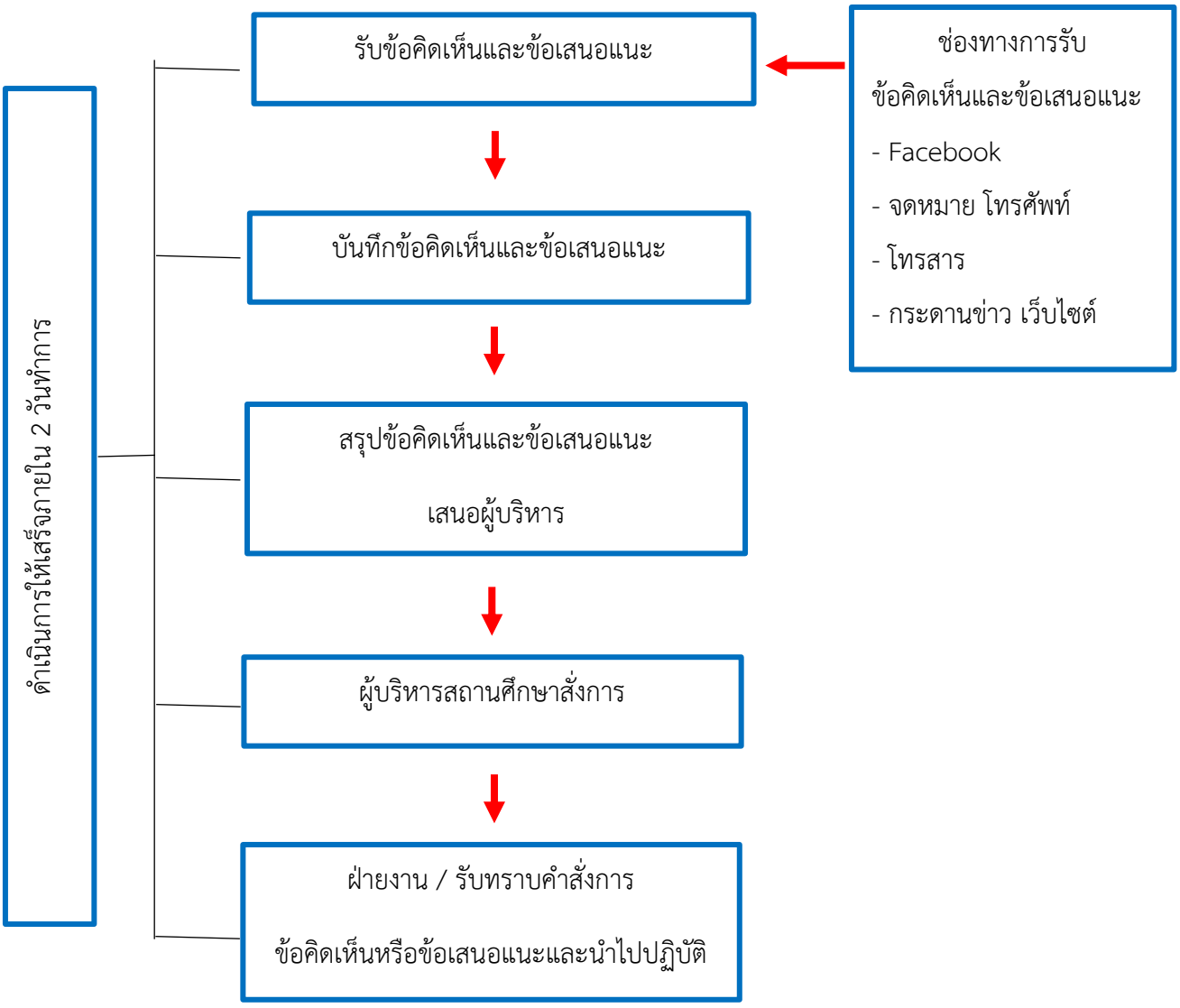
๘. แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์

เอกสารแนบที่ 1



เอกสารแนบที่ 2

ขั้นตอนการรับข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ



๙. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

การแต่งตั้งผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ของหน่วยงาน

๙.๑ จัดตั้งศูนย์ จุดรับข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ของประชาชน

๙.๒ จัดทำคำสั่งแต่งตั้งเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์

๙.๓ แจ้งผู้รับผิดชอบตามคำสั่งโรงเรียนบ้านพรุใหญ่ เพื่อความสะดวกในการประสานงาน

๑๐. การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียน ร้องทุกข์จากช่องทางต่างๆ

ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ที่เข้ามายังหน่วยงานจากช่องทางต่าง ๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องเรียน ร้องทุกข์เพื่อประสานหาทางแก้ไขปัญหา	หมายเหตุ
ร้องเรียนด้วยตนเอง ณ ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์	วันเวลาราชการ	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์ http://banpruyai.ac.th	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนทาง Facebook โรงเรียนบ้านพรุใหญ่ อำเภอกันตัง จังหวัดตรัง	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนทางจดหมาย จ่าหน้าซองถึง โรงเรียนบ้านพรุใหญ่ ๕๑/๒ หมู่ที่ ๒ ตำบลบางหมาก อำเภอกันตัง จังหวัดตรัง รหัสไปรษณีย์ ๙๒๑๑๐	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	

๑๑. การบันทึกข้อรองเรียน

๑๑.๑ กรอกแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียน ร้องทุกข์โดยมีรายละเอียด ชื่อ – สกุล ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ ติดต่อเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์และสถานที่เกิดเหตุ

๑๑.๒ ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียนเจ้าหน้าที่ต้องบันทึกข้อร้องเรียน/ ร้องทุกข์ลงสมุดบันทึกขอร้องเรียน ร้องทุกข์

๑๒. การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ไขข้อร้องเรียนและการแจ้งกลับผู้ร้องเรียน

๑๒.๑ กรณีเป็นการขอข้อมูลข่าวสาร ประสานหน่วยงานผู้ครอบครองเอกสารเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องเพื่อให้ข้อมูลแก่ผู้ร้องขอได้ทันที

๑๒.๒ ข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ ที่เป็นการร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของหน่วยงาน เช่น การขอ หลักฐานทางการศึกษาการเก็บเงินระดมทรัพยากรนักเรียน เป็นต้น จัดทำ บันทึกข้อความเสนอไปยังผู้บริหาร เพื่อสั่งการหน่วยงานที่เกี่ยวข้องโดยเบื้องต้นอาจโทรศัพท์แจ้งไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๑๒.๓ ข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ที่ไม่อยู่ในความรับผิดชอบของโรงเรียนบ้านพรุใหญ่ ให้ดำเนินการประสานหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้องเพื่อให้เกิดความรวดเร็วและถูกต้อง ในการแก้ไขปัญหาต่อไป

๑๒.๔ ข้อร้องเรียนที่ส่งผลกระทบต่อหน่วยงาน เช่นกรณีผู้ร้องเรียนทำหนังสือร้องเรียนความไม่โปร่งใสในการจัดซื้อจัดจ้าง ให้เจ้าหน้าที่จัดทำบันทึกข้อความเพื่อเสนอผู้บริหารพิจารณาสั่งการไปยังหน่วยงานที่รับผิดชอบเพื่อดำเนินการตรวจสอบและแจ้งผู้ร้องเรียนทราบต่อไป

๑๓. การติดตามแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน

ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องรายงานผลการดำเนินการให้ทราบภายใน ๕ วันทำการ เพื่อเจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ จะได้แจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบต่อไป

๑๔. การรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

๑๔.๑ ให้รวบรวมและรายงานสรุปการจัดการข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ให้ผู้บริหารทราบทุกเดือน

๑๔.๒ ให้รวบรวมรายงานสรุปข้อร้องเรียนหลังจากสิ้นปีงบประมาณ เพื่อนนำมาวิเคราะห์การจัดการข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ในภาพรวมของหน่วยงาน เพื่อใช้เป็นแนวทางในการแก้ไขปรับปรุงพัฒนาองค์กรต่อไป

๑๕. มาตรฐานงาน

การดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด กรณีได้รับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ให้ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์โรงเรียนบ้านพรุใหญ่ดำเนินการตรวจสอบและพิจารณาส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ให้แล้วเสร็จภายใน ๑๕ วันทำการ

๑๖. ผังรายชื่อ

รายชื่อผู้บริหาร คณะครู และบุคลากรโรงเรียนบ้านพรุใหญ่ (สำหรับประกอบการร้องเรียนกรณีทุจริตหรือประพฤติมิชอบ)

๑๗. แบบฟอร์ม

แบบฟอร์มใบรับแจ้งเหตุเรื่องราวร้องเรียน ร้องทุกข์

๑๘. จัดทำโดย

ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์โรงเรียนบ้านพรุใหญ่ ฝ่ายบริหารงานบุคคลโรงเรียนบ้านพรุใหญ่

ภาคผนวก

ผังรายชื่อผู้บริหาร คณะครู และบุคลากรโรงเรียนบ้านพรุใหญ่ (สำหรับประกอบการร้องเรียนกรณีทุจริตหรือประพฤติมิชอบ) ปีการศึกษา ๒๕๖๘

สำหรับการร้องเรียนกรณีทุจริตหรือประพฤติมิชอบให้ผู้ร้องเรียนระบุข้อมูลดังนี้

- ข้อมูลผู้ร้องเรียน
- ชื่อ-สกุลผู้ถูกร้องเรียน
- ช่วงเวลาการกระทำผิด
- พฤติการณ์การทุจริตหรือประพฤติมิชอบ

ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์โรงเรียนบ้านพรุใหญ่
สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาตรัง เขต ๒
ปีการศึกษา ๒๕๖๘

แบบฟอร์มหนังสือร้องทุกข์-ร้องเรียน

เขียนที่.....

วันที่.....เดือน.....พ.ศ. .....

เรียนผู้อำนวยการโรงเรียน.....

ข้าพเจ้า (นาย/นาง/นางสาว).....อายุ.....ปี
อยู่บ้านเลขที่..... หมู่ที่..... ตำบล.....อำเภอ.....จังหวัด.....
ขอร้องทุกข์ – ร้องเรียน แก่ท่าน เนื่องจาก
.....
.....
.....
เพื่อให้ดำเนินการช่วยเหลือและแก้ไขปัญหาดังนี้
.....
.....
.....

ขอแสดงความนับถือ

(ลงชื่อ).....ผู้ร้องทุกข์ – ร้องเรียน

(.....)

หมายเลขโทรศัพท์.....

คำสั่งโรงเรียนบ้านพรุใหญ่

ที่ ๒๒ / ๒๕๖๘

เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการประจำศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ และข้อเสนอแนะต่างๆ ของโรงเรียนบ้านพรุใหญ่ ประจำปีการศึกษา พ.ศ.๒๕๖๘

ตามที่ โรงเรียนบ้านพรุใหญ่ได้ประกาศจัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ และข้อเสนอแนะ ต่างๆ ของโรงเรียนบ้านพรุใหญ่เมื่อวันที่ ๒๑ ตุลาคม ๒๕๖๗ เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชนในการร้องทุกข์ และแจ้งข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ ดังนั้น เพื่อให้การดำเนินงานด้านการ รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ของศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ฯ โรงเรียนบ้านพรุใหญ่เป็นปัจจุบัน มีประสิทธิภาพและเกิด ประโยชน์ต่อประชาชน ทำให้เกิดผลการแก้ปัญหาความเดือดร้อนให้แก่ประชาชนในชุมชนได้จริง โรงเรียนบ้านพรุใหญ่จึงขอแต่งตั้งคณะกรรมการประจำศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียนร้องทุกข์ และ ข้อเสนอแนะต่างๆ ของโรงเรียนบ้านพรุใหญ่ประจำปีการศึกษา พ.ศ.๒๕๖๘ ดังนี้

๑. นางสาวจุฑาภรณ์ เชื้อเพ็ชร ผู้อำนวยการโรงเรียนบ้านพรุใหญ่ ประธานกรรมการ

๒. นางศิรินาถ เอ็มเอ็ม เจ้าหน้าที่ธุรการ กรรมการ

๓. นางสาววาสนา ปานพรม หัวหน้าฝ่ายบริหารงานบุคคล กรรมการและเลขานุการ

โดยให้คณะกรรมการดังกล่าว มีหน้าที่รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ วิเคราะห์ ติดตาม ประสานงานและประเมินเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ และข้อเสนอแนะต่างๆ ตามลำดับความสำคัญเร่งด่วน และประสานแจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องตรวจสอบ ข้อเท็จจริงและพิจารณาหาแนวทางแก้ไขเร่งรัดติดตามผลการดำเนินงานและแจ้งผลการดำเนินงานให้ผู้ร้องเรียนทราบ

ทั้งนี้ ตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไป

สั่ง ณ วันที่ ๒๑ เดือนพฤษภาคม พ.ศ.๒๕๖๘

นางสาวจุฑาภรณ์ เชื้อเพ็ชร
ผู้อำนวยการโรงเรียนบ้านพรุใหญ่

โรงเรียนบ้านพรุใหญ่ สพป. ตรัง เขต ๒