



คู่มือการปฏิบัติงาน

(รับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์)

โรงเรียนด่านสวีวิทยา

คำนำ

โรงเรียนด่านสวี ได้จัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ขึ้น เพื่อบริหารจัดการเกี่ยวกับรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ การแจ้งเบาะแส ตีชม เสนอข้อคิดเห็น ให้บริการแก่ประชาชน ในการรับทราบความคิดเห็น คำแนะนำ ภารกิจ บทบาทหน้าที่โครงการต่าง ๆ ให้บริการข้อมูลแก่ประชาชนที่ได้รับความเดือดร้อน หรือได้รับความเสียหาย หรืออาจเดือดร้อน หรือเสียหาย จากการปฏิบัติงานของข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษาของโรงเรียน หรือ ความจำเป็นต้องให้สถานศึกษาให้การช่วยเหลือ ค้ำครอง ผ่านช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ของบุคลากร และหน่วยงานอื่นส่งเรื่องให้ดำเนินการ

เพื่อให้การปฏิบัติงานของศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ โรงเรียนด่านสวีวิทยา เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ จึงได้จัดทำคู่มือการปฏิบัติงานขึ้น เพื่อกำหนดทิศทาง แนวทาง ขั้นตอนและแนวทางการแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้น แบบมีกระบวนการ ขั้นตอนการดำเนินงานที่ครอบคลุมชัดเจน ซึ่งเป็นแนวทางการดำเนินงานของผู้ปฏิบัติงาน เพื่ออำนวยความสะดวกและตอบสนองความต้องการของประชาชน

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์

โรงเรียนด่านสวีวิทยา

สารบัญ

เรื่อง	หน้า
หลักการและเหตุผล	1
การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์โรงเรียนदानสววิทยาลัย	1
สถานที่ตั้ง	1
หน้าที่ความรับผิดชอบ	1
วัตถุประสงค์	1
คำจำกัดความ	2
ระยะเวลาเปิดให้บริการ	2
แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์	3
ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	4
การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่าง ๆ	4
การบันทึกข้อร้องเรียน	5
การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ไขข้อร้องเรียนและการแจ้งกลับผู้ร้องเรียน	5
ติดตามการแก้ไขข้อร้องเรียน	5
การรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน	6
มาตรฐานงาน	6
แบบฟอร์ม	6
จัดทำโดย	6
ภาคผนวก	7
แบบฟอร์มใบรับแจ้งเหตุเรื่องราวร้องเรียน / ร้องทุกข์	8

คู่มือการปฏิบัติงานรับเรื่องราวร้องทุกข์ ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์โรงเรียนด่านสวีวิทยา

1. หลักการและเหตุผล

พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการ มุ่งให้เกิดประโยชน์เกิดสุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการ และมีการประเมินผลการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ

2. การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์โรงเรียนด่านสวีวิทยา

เพื่อให้การบริหารระบบราชการเป็นไปด้วยความถูกต้อง บริสุทธิ์ ยุติธรรม ควบคู่กับการพัฒนาบำบัดทุกข์สุข ตลอดจนดำเนินการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน ได้อย่างมีประสิทธิภาพด้วยความรวดเร็วประสบผลสำเร็จอย่างเป็นรูปธรรม อีกทั้งเพื่อเป็นศูนย์รับแจ้งเบาะแสการทุจริต หรือไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ โรงเรียนด่านสวีวิทยา จึงได้จัดตั้งศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ขึ้น ซึ่งในกรณีการร้องเรียนที่เกี่ยวกับบุคคล จะมีการเก็บรักษาเรื่องราวไว้เป็นความลับและปกปิดชื่อผู้ร้องเรียน เพื่อมิให้ผู้ร้องเรียนได้รับผลกระทบและได้รับความเดือดร้อนจากการร้องเรียน

๓. สถานที่ตั้ง

ตั้งอยู่ ณ โรงเรียนด่านสวีวิทยา 54/3 หมู่ 4 ตำบลด่านสวี อำเภอสวี จังหวัดชุมพร 86130

4. หน้าที่ความรับผิดชอบ

เป็นศูนย์กลางในการรับเรื่องราวร้องทุกข์ และให้บริการข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษา รับเรื่องปัญหาความต้องการและข้อเสนอแนะของผู้ปกครองนักเรียนและประชาชน

5. วัตถุประสงค์

1. เพื่อให้การดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ของศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ ของโรงเรียนด่านสวีวิทยา ชั้นตอน / กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน

2. เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการ
ข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอและมีประสิทธิภาพ

6. คำจำกัดความ

“ ผู้รับบริการ ” หมายถึง ผู้ที่มาใช้บริการจากส่วนราชการและประชาชนทั่วไป

“ ผู้มีส่วนได้เสีย ” หมายถึง ผู้ที่ได้รับผลกระทบ ทั้งทางบวกและทางลบ ทั้งทางตรง
และทางอ้อม จากการดำเนินการของส่วนราชการ เช่น ผู้ปกครองนักเรียนและประชาชนใน
โรงเรียนด้านส่ววิทยา

“ การจัดการข้อร้องเรียน ” มีความหมายครอบคลุมถึงการจัดการในเรื่องข้อร้องเรียน/
ร้องทุกข์/ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น/คำชมเชย/การสอบถามหรือข้อร้องเรียนข้อมูล

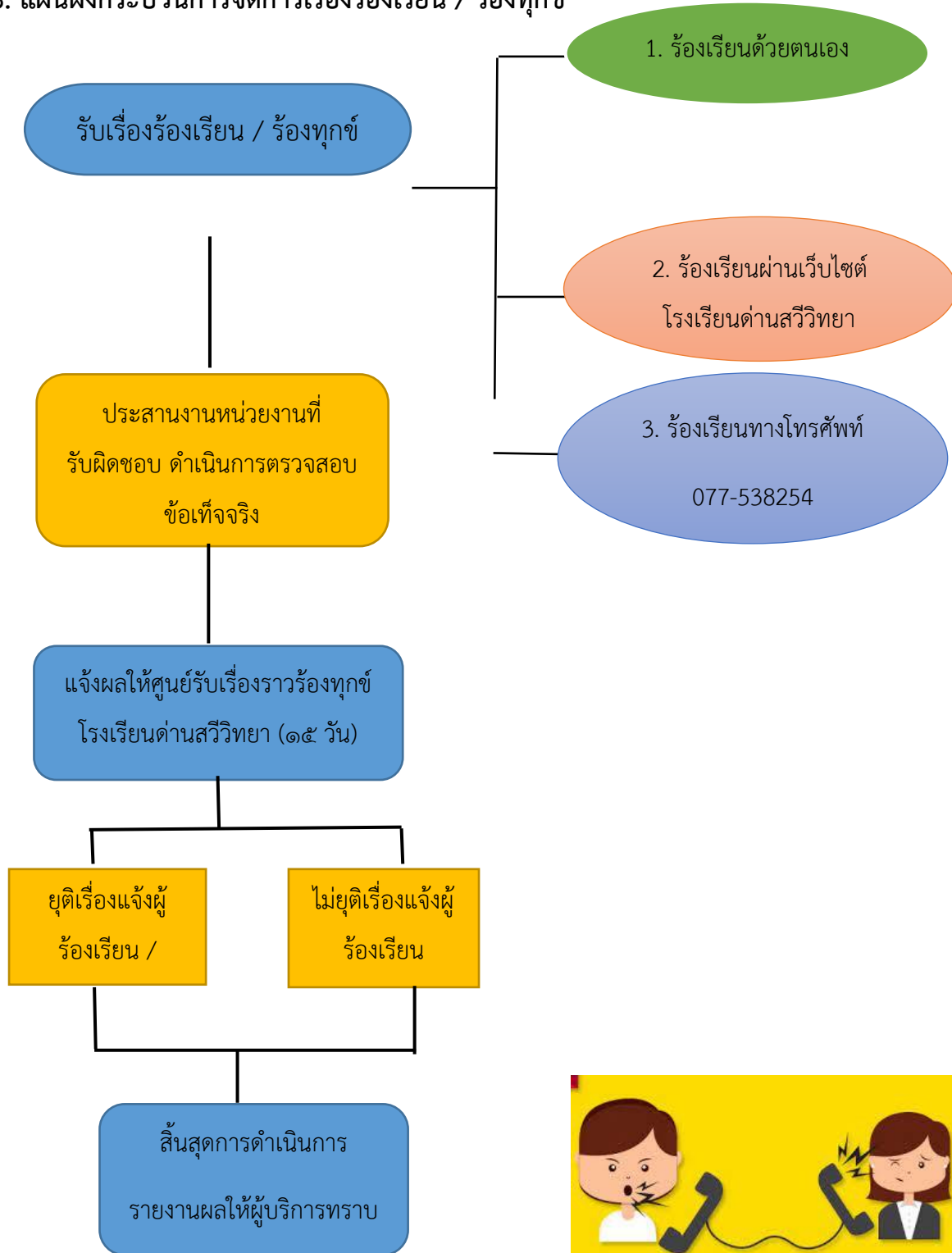
“ ผู้ร้องเรียน / ร้องทุกข์ ” หมายถึง ประชาชนทั่วไป/ผู้มีส่วนได้เสียที่มาติดต่อราชการ
ผ่านช่องทางต่าง ๆ โดยมีวัตถุประสงค์ครอบคลุมการร้องเรียน/ร้องทุกข์/การให้ข้อเสนอแนะ/การ
ให้ข้อคิดเห็น/การชมเชย/การร้องขอข้อมูล

“ ช่องทางการรับข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ” หมายถึง ช่องทางต่าง ๆ ที่ใช้ในการรับเรื่อง
ร้องเรียน/ร้องทุกข์ เช่น ติดต่อด้วยตนเอง/ติดต่อทางโทรศัพท์/เว็บไซต์

7. ระยะเวลาเปิดให้บริการ

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

8. แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์



9. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

การแต่งตั้งผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ของหน่วยงาน

๙.๑ จัดตั้งศูนย์ / จุดรับข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ของประชาชน

๙.๒ จัดทำคำสั่งแต่งตั้งเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์

๙.๓. แจ้งผู้รับผิดชอบตามคำสั่งโรงเรียนด้านสวีวิทยา เพื่อความสะดวกในการ
ประสานงาน

10. การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ที่เข้ามายังหน่วยงานจากช่องทางต่าง ๆ
โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการ ตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการ รับข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ เพื่อประสานหาทางแก้ไขปัญหา	หมายเหตุ
1. ร้องเรียนด้วยตนเอง ณ ศูนย์รับร้องทุกข์ โรงเรียนด้านสวีวิทยา	ทุกครั้งที่มีการ ร้องเรียน	ภายใน 1 วันทำการ	
2. ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์ โรงเรียนด้านสวีวิทยา	ทุกวัน	ภายใน 1 วันทำการ	
3. ร้องเรียนทางโทรศัพท์ 077-538254	ทุกวัน	ภายใน 1 วันทำการ	

๑๑. การบันทึกข้อร้องเรียน

๑๑.๑ กรอกแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ โดยมีรายละเอียด ชื่อ - สกุล ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ติดต่อ เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ และสถานที่เกิดเหตุ

๑๑.๒ ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียน เจ้าหน้าที่ต้องบันทึกข้อร้องเรียน เจ้าหน้าที่ต้องบันทึกข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ลงสมุดบันทึกข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์

๑๒. การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ปัญหาข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ และการแจ้งผู้ร้องเรียน / ร้องทุกข์ทราบ

๑๒.๑ กรณีเป็นการขอข้อมูลข่าวสาร ประสานหน่วยงานผู้ครอบครองเอกสาร เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ข้อมูลแก่ผู้ร้องขอได้ทันที

๑๒.๒ ข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ที่เป็นการร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของหน่วยงาน เช่น การขอหลักฐานทางการศึกษา การเก็บเงินระดมทรัพยากรนักเรียน เป็นต้น จัดทำบันทึกข้อความเสนอไปยังผู้บริหารเพื่อสั่งการหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง โดยเบื้องต้นอาจโทรศัพท์แจ้งไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๑๒.๓ ข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ที่ไม่อยู่ในความรับผิดชอบของโรงเรียนด้านสรีรวิทยา ให้ดำเนินการประสานหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้เกิดความรวดเร็วและถูกต้อง ในการแก้ไขปัญหาต่อไป

๑๒.๔ ข้อร้องเรียนที่ส่งผลกระทบต่อหน่วยงาน เช่น กรณีผู้ร้องเรียนทำหนังสือร้องเรียนความไม่โปร่งใสในการจัดซื้อจัดจ้าง ให้เจ้าหน้าที่จัดทำบันทึกข้อความเพื่อเสนอผู้บริหารพิจารณาสั่งการไปยังหน่วยงานที่รับผิดชอบ เพื่อดำเนินการตรวจสอบและแจ้งผู้ร้องเรียนทราบ ต่อไป

๑๓. การติดตามแก้ปัญหาข้อร้องเรียน

ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องรายงานผลการดำเนินการให้ทราบภายใน ๕ วันทำการเพื่อเจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ จะได้แจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบต่อไป

๑๔. การรายงานผลการดำเนินการให้ผู้บริหารทราบ

๑๔.๑ ให้รวบรวมและรายงานสรุปการจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ให้ผู้บริหารทราบทุกเดือน

๑๔.๒ ให้รวบรวมรายงานสรุปข้อร้องเรียนหลังจากสิ้นปีงบประมาณ เพื่อนำมาวิเคราะห์การจัดการข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ในภาพรวมของหน่วยงาน เพื่อใช้เป็นแนวทางในการแก้ไข ปรับปรุงพัฒนาองค์กร ต่อไป

๑๕. มาตรฐานงาน

การดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนดกรณีได้รับเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์ ให้ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์โรงเรียนด้านสรีวิวิทยา ดำเนินการตรวจสอบและพิจารณาส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ดำเนินการแก้ปัญหาข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ให้แล้วเสร็จภายใน ๑๕ วัน ทำการ

๑๖. แบบฟอร์ม

แบบฟอร์มรับแจ้งเหตุเรื่องราวร้องเรียน / ร้องทุกข์

๑๗. จัดทำโดย

ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์โรงเรียนด้านสรีวิวิทยา - หมายเลขโทรศัพท์ 077-538254

- เว็บไซต์ <https://www.dansawi.ac.th>

ภาคผนวก

แบบฟอร์มแจ้งข้อร้องเรียนการทุจริต ร้องทุกข์ แจ้งเบาะแส ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

เลขที่รับ.....

วันที่.....

ชื่อ - นามสกุล ผู้รับบริการ

เลขที่บัตรประชาชน □-□□□□-□□□□□ -□□-□

ที่อยู่ตามบัตรประชาชน บ้านเลขที่.....หมู่ที่ต.รอก/ซอย.....

ถนนแขวง/ตำบล.....เขต/อำเภอ.....

จังหวัด รหัสไปรษณีย์ โทรศัพท์

E-mail address

สถานที่ติดต่อ/แจ้งผล ที่อยู่ตามบัตรประชาชน หรือ หน่วยงาน/บ้านเลขที่.....

หมู่ที่ต.รอก/ซอย..... ถนน แขวง/ตำบล.....

เขต/อำเภอ..... จังหวัด รหัสไปรษณีย์

โทรศัพท์E-mail address

รายละเอียดโดยสรุป.....

.....

.....

.....

คำขอที่ต้องการให้โรงเรียนด้านสรีรวิทยา ดำเนินการ

.....

.....

.....

ลงชื่อ.....ผู้รับบริการ/ผู้ร้องเรียน

(.....)

ลงชื่อ.....ผู้รับเรื่องร้องเรียน

(.....)

ตำแหน่ง.....