



คู่มือการดำเนินเรื่องร้องเรียนการทุจริตและ
ประพฤติมิชอบของบุคลากรในสถานศึกษา



โรงเรียนหนองสำโรงวิทยา
อำเภอเมือง จังหวัดอุดรธานี
สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาอุดรธานี เขต ๑

คำนำ

คู่มือการปฏิบัติงานรับเรื่องราวร้องทุกข์ของโรงเรียนหนองสำโรงวิทยานี้ จัดทำขึ้นเพื่อเป็นแนวทางในการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนของศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์โรงเรียนหนองสำโรงวิทยา ทั้งนี้ การจัดการข้อร้องเรียนจนได้ข้อยุติให้มีความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ เพื่อตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการ จำเป็นจะต้องมีขั้นตอน/กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานที่ชัดเจน และเป็นมาตรฐานเดียวกัน

โรงเรียนหนองสำโรงวิทยา

สารบัญ

เรื่อง	หน้า
คำนำ	-
สารบัญ	-
๑. หลักการและเหตุผล	๑
๒. การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์โรงเรียนหนองสำโรงวิทยา	๑
๓. สถานที่ตั้ง	๑
๔. หน้าที่ความรับผิดชอบ	๑
๕. วัตถุประสงค์	๑
๖. คำจำกัดความ	๑
๗. ระยะเวลาเปิดให้บริการ	๒
๘. แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์	๓
๙. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	๔
๑๐. การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่าง ๆ	๕
๑๑. การบันทึกข้อร้องเรียน	๕
๑๒. การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ไขข้อร้องเรียนและการแจ้งกลับผู้ร้องเรียน	๕
๑๓. การติดตามการแก้ไขข้อร้องเรียน	๖
๑๔. การรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน	๖
๑๕. มาตรฐานงาน	๖
๑๖. แบบฟอร์ม	๖
๑๗. จัดทำโดย	๖
ภาคผนวก	๗
แบบฟอร์มใบรับแจ้งเหตุเรื่องราวร้องเรียน / ร้องทุกข์	๘

คู่มือการปฏิบัติงานรับเรื่องราวร้องทุกข์

ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์โรงเรียนหนองสำโรงวิทยา

๑. หลักการและเหตุผล

พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ได้กำหนดแนวทางการปฏิบัติราชการโดยมุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน ยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดี ส่งผลให้เกิดประสิทธิภาพในการบริการ และเกิดความคุ้มค่า ไม่มีขั้นตอนการปฏิบัติงานที่เกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับความสะดวก และได้รับการตอบสนองต่อความต้องการ รวมถึงมีการประเมินผลการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ

๒. การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์โรงเรียนหนองสำโรงวิทยา

เพื่อให้การบริหารระบบราชการเป็นไปอย่างถูกต้อง บริสุทธิ์ ยุติธรรม ควบคู่กับการพัฒนาบำบัดทุกข์ บำรุงสุข ตลอดจนการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ รวดเร็ว และเกิดผลสัมฤทธิ์อย่างเป็นรูปธรรม อีกทั้งเพื่อเป็นศูนย์รับแจ้งเบาะแสการทุจริต หรือกรณีไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ โรงเรียนหนองสำโรงวิทยาจึงได้จัดตั้งศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ขึ้น โดยในกรณีที่การร้องเรียนเกี่ยวข้องกับบุคคล จะมีการเก็บรักษาข้อมูลไว้เป็นความลับและปกปิดชื่อผู้ร้องเรียน เพื่อมิให้ผู้ร้องเรียนได้รับผลกระทบหรือความเดือดร้อนจากการร้องเรียน

๓. สถานที่ตั้ง

ตั้งอยู่ ณ โรงเรียนหนองสำโรงวิทยา ตำบลหมู่น อำเภอเมือง จังหวัดอุดรธานี ๔๑๐๐๐

๔. หน้าที่ความรับผิดชอบ

เป็นศูนย์กลางในการรับเรื่องราวร้องทุกข์ ให้บริการข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษา รับเรื่องปัญหา ความต้องการ และข้อเสนอแนะของผู้ปกครอง นักเรียน และประชาชน

๕. วัตถุประสงค์

๑. เพื่อให้การดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ของศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์โรงเรียนหนองสำโรงวิทยามีขั้นตอนกระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานที่เป็นมาตรฐานเดียวกัน

๒. เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์อย่างสม่ำเสมอและมีประสิทธิภาพ

๖. คำจำกัดความ

“ผู้รับบริการ” หมายถึง ผู้ที่มาใช้บริการจากส่วนราชการ และประชาชนทั่วไป

“ผู้มีส่วนได้เสีย” หมายถึง ผู้ที่ได้รับผลกระทบ ทั้งทางบวกและทางลบ ทั้งทางตรงและทางอ้อมจากการดำเนินการของส่วนราชการ เช่น ผู้ปกครอง นักเรียน และประชาชนที่เกี่ยวข้องกับโรงเรียนหนองสำโรงวิทยา

“การจัดการข้อร้องเรียน” หมายถึง การจัดการเกี่ยวกับข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์/ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น/คำชมเชย/การสอบถาม หรือการร้องขอข้อมูล

“ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์” หมายถึง ประชาชนทั่วไป หรือผู้มีส่วนได้เสียที่มาติดต่อราชการผ่านช่องทางต่าง ๆ โดยมีวัตถุประสงค์ในการร้องเรียน ร้องทุกข์ เสนอแนะ แสดงความคิดเห็น ชมเชย หรือร้องขอข้อมูล

“ช่องทางการรับข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์” หมายถึง ช่องทางต่าง ๆ ที่ใช้ในการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เช่น ติดต่อด้วยตนเอง ทางโทรศัพท์ เว็บไซต์ หรือ Page Facebook, Messenger live chat

ประเภทข้อร้องเรียน

๑. ข้อร้องเรียนด้านการให้บริการ

หมายถึง ข้อไม่พึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการทางวิชาการ ที่ผู้รับบริการต้องการให้ผู้ให้บริการปรับปรุงหรือแก้ไขการปฏิบัติงาน เช่น

ความไม่สะดวกในการรับบริการ
ความล่าช้า
ข้อผิดพลาดในการให้บริการ
การเลือกปฏิบัติต่อผู้รับบริการ
การใช้คำพูด
การดูแลต้อนรับ
การควบคุมอารมณ์ของผู้ปฏิบัติงาน

๒. ข้อร้องเรียนประเภทอื่น ๆ

หมายถึง ข้อไม่พึงพอใจเกี่ยวกับการบริหารจัดการทางวิชาการ ที่ต้องการให้ผู้ให้บริการดำเนินการแก้ไข เช่น

ปัญหาเกี่ยวกับหลักสูตร
การบริหารจัดการที่ไม่โปร่งใส
ระบบการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่

ความรุนแรงของข้อร้องเรียน

ระดับรุนแรงมาก

เป็นข้อร้องเรียนที่ผู้รับบริการไม่พึงพอใจอย่างมาก และเป็นเรื่องที่ส่งผลกระทบต่อภาพลักษณ์หรือชื่อเสียงขององค์กร อย่างรุนแรง จนอาจทำให้ผู้รับบริการตัดสินใจไม่เลือกใช้บริการอีก

ระดับรุนแรงปานกลาง

เป็นข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการให้บริการที่สร้างความไม่พึงพอใจแก่ผู้รับบริการ หากปล่อยทิ้งไว้โดยไม่แก้ไข อาจทำให้ผู้รับบริการเปลี่ยนไปใช้บริการจากแหล่งอื่น

ระดับรุนแรงเล็กน้อย

เป็นข้อร้องเรียนที่อาจเกิดจากการได้รับข้อมูลไม่ครบถ้วนสมบูรณ์ หรือเกิดจากอคติส่วนบุคคลของผู้รับบริการที่มีต่อเจ้าหน้าที่

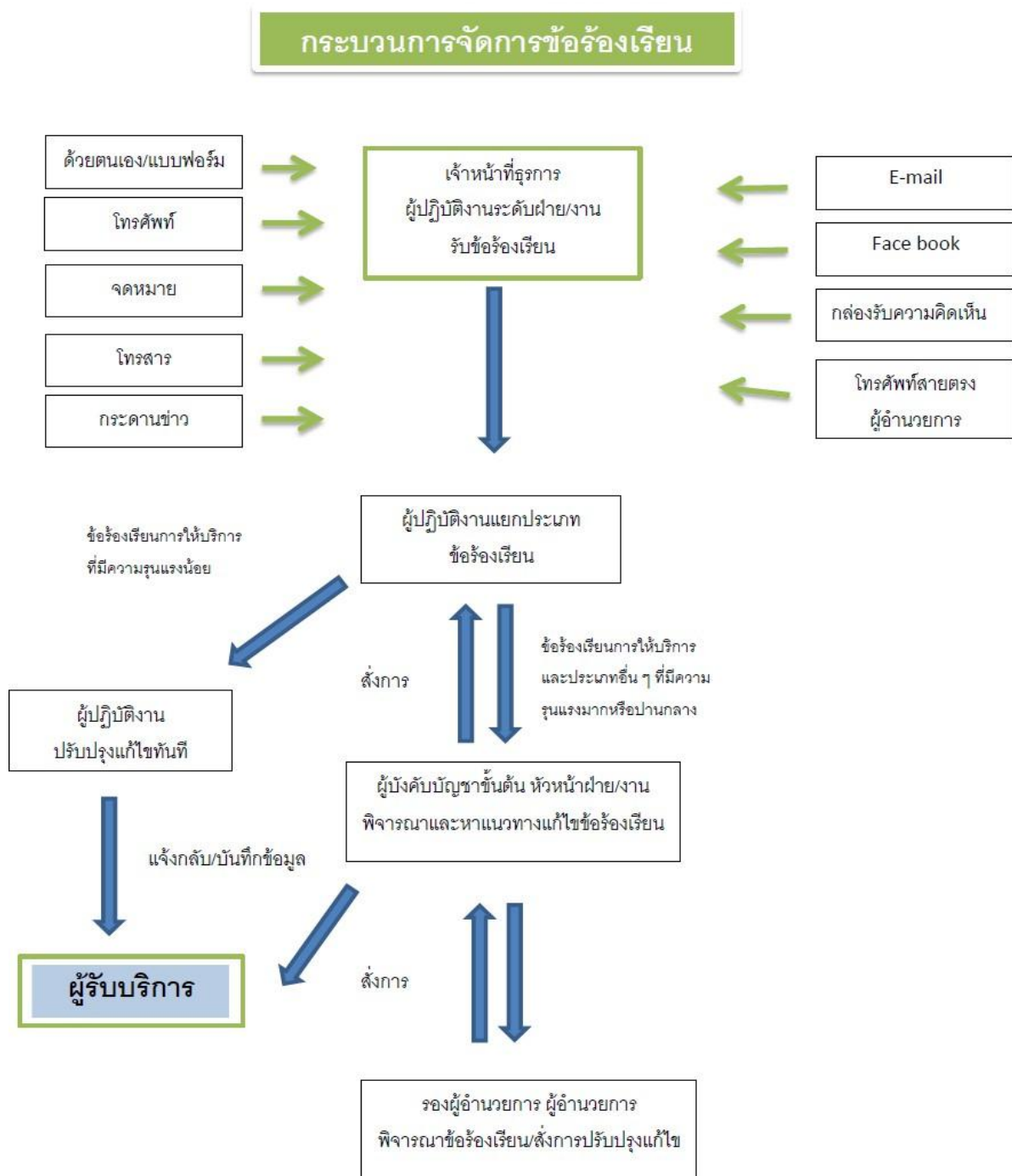
๗. ระยะเวลาเปิดให้บริการ

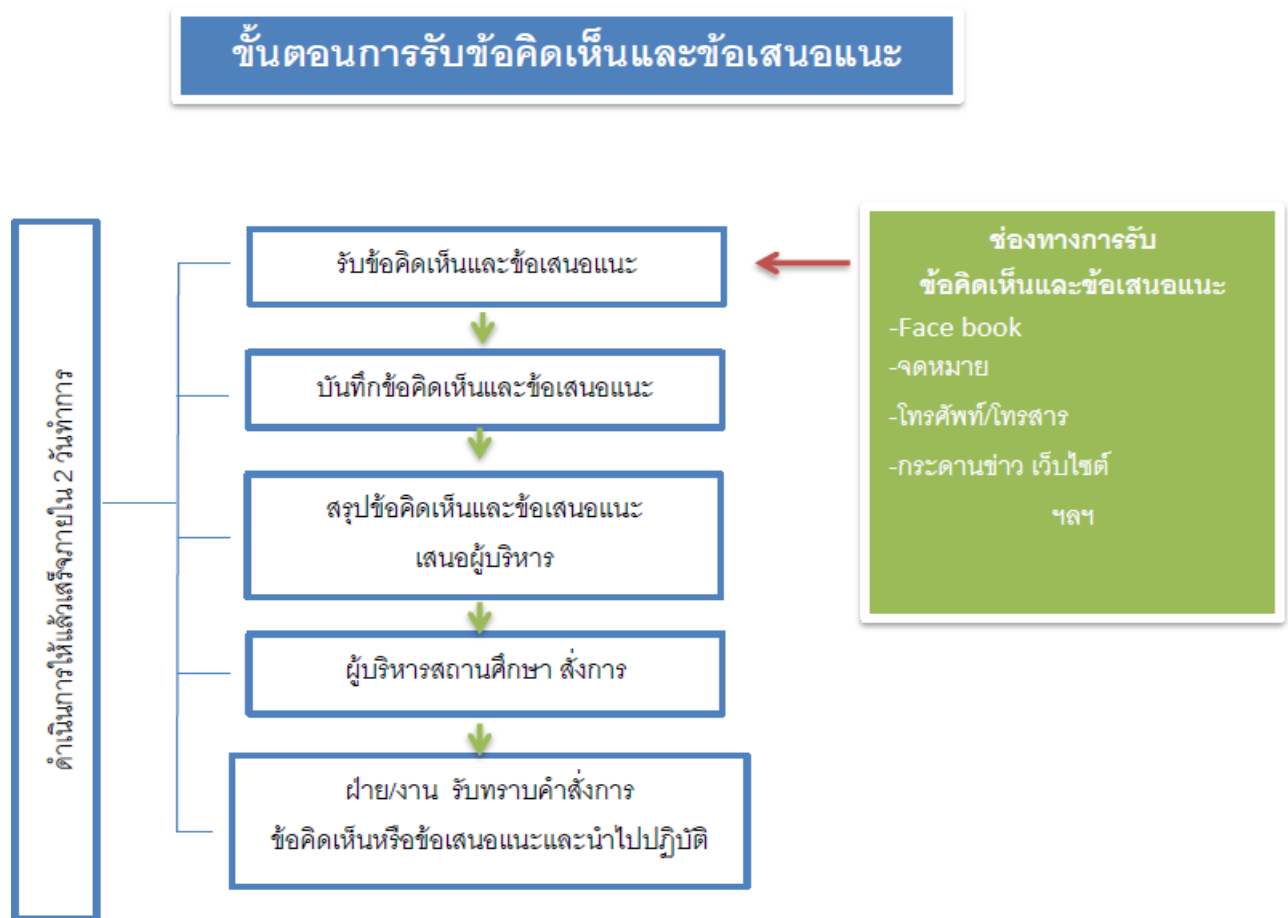
เปิดให้บริการวันจันทร์ ถึง วันศุกร์ (เว้นวันหยุดราชการ)

ตั้งแต่เวลา ๐๘.๓๐ - ๑๖.๓๐ น.

๘. แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน /ร้องทุกข์

เอกสารแนบที่ 1





๙. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

การแต่งตั้งผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ของหน่วยงาน

๙.๑ จัดตั้งศูนย์ / จุดรับข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ของประชาชน

๙.๒ จัดทำคำสั่งแต่งตั้งเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์

๙.๓ แจ้งผู้รับผิดชอบตามคำสั่งโรงเรียนหนองสำโรงวิทยา เพื่อความสะดวกในการประสานงาน

๑๐. การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์จากช่องทางต่าง ๆ

ดำเนินการรับเรื่องและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ที่เข้ามายังหน่วยงานจากช่องทางต่าง ๆ โดยมีแนวปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้:

ช่องทางแจ้งเรื่อง	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ เพื่อประสานหาทางแก้ไขปัญหา	หมายเหตุ
ร้องเรียนด้วยตนเอง ณ ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์	วันเวลาราชการ	ภายใน ๑ วันทำการ	-
ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์โรงเรียนหนองสำโรงวิทยา www.nsr.ac.th	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	-
ร้องเรียนทาง Page Facebook, Messenger live chat โรงเรียนหนองสำโรงวิทยา	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	-
ร้องเรียนทางจดหมาย จำหน่ายซองถึง โรงเรียนหนองสำโรงวิทยาทำบลหม่ม่น อำเภอมือง จังหวัดอุดรธานี	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	-
กล่องรับความคิดเห็น	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	-
โทรศัพท์สายตรงผู้อำนวยการโรงเรียนหนองสำโรงวิทย หมายเลข ๐๙๔-๕๑๙๘๘๔๔	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	-

๑๑. การบันทึกข้อร้องเรียน

๑๑.๑ กรอกรูปแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ โดยมีรายละเอียด ได้แก่ ชื่อ-สกุล ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ติดต่อ เรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์ และสถานที่เกิดเหตุ

๑๑.๒ ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียน เจ้าหน้าที่ต้องบันทึกข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ลงในสมุดบันทึกข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์

๑๒. การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ปัญหาข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ และการแจ้งผู้ร้องเรียน / ร้องทุกข์ทราบ

๑๒.๑ กรณีเป็นการขอข้อมูลข่าวสาร ให้ประสานหน่วยงานที่เป็นเจ้าของข้อมูล หรือเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ข้อมูลแก่ผู้ร้องขอได้ทันที

๑๒.๒ ข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพการให้บริการของหน่วยงาน เช่น การขอหลักฐานทางการศึกษา การเก็บเงินระดมทรัพยากรนักเรียน ฯลฯ ให้จัดทำบันทึกข้อความเสนอผู้บริหาร เพื่อสั่งการหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง โดยเบื้องต้นอาจแจ้งผ่านทางโทรศัพท์

๑๒.๓ ข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ที่ไม่อยู่ในขอบเขตความรับผิดชอบของโรงเรียนหนองสำโรงวิทยา ให้ประสานหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้องเพื่อดำเนินการแก้ไขปัญหาอย่างรวดเร็วและถูกต้อง

๑๒.๔ ข้อร้องเรียนที่ส่งผลกระทบต่อหน่วยงาน เช่น กรณีผู้ร้องเรียนทำหนังสือร้องเรียนเรื่องความไม่โปร่งใสในการจัดซื้อจัดจ้าง ให้เจ้าหน้าที่จัดทำบันทึกข้อความเสนอผู้บริหาร เพื่อสั่งการไปยังหน่วยงานที่รับผิดชอบดำเนินการตรวจสอบ และแจ้งผู้ร้องเรียนทราบในลำดับต่อไป

๑๓. การติดตามแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน

ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องรายงานผลการดำเนินการภายใน ๕ วันทำการ เพื่อให้เจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ แจ้งผลให้ผู้ร้องเรียนทราบต่อไป

๑๔. การรายงานผลการดำเนินการให้ผู้บริหารทราบ

๑๔.๑ ให้รวบรวมและรายงานสรุปการจัดการข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ให้ผู้บริหารทราบทุกเดือน

๑๔.๒ ให้จัดทำรายงานสรุปข้อร้องเรียนภายหลังสิ้นปีงบประมาณ เพื่อนำมาวิเคราะห์การจัดการข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ในภาพรวมของหน่วยงาน เพื่อใช้เป็นแนวทางในการแก้ไข ปรับปรุง และพัฒนาองค์กรต่อไป

๑๕. มาตรฐานงาน

การดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ จะต้องแล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด กรณีได้รับเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์ ให้ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์โรงเรียนหนองสำโรงวิทยาดำเนินการตรวจสอบและพิจารณา ส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการแก้ไขปัญหาให้แล้วเสร็จภายใน ๑๕ วันทำการ

๑๖. แบบฟอร์ม

แบบฟอร์มใบรับแจ้งเหตุเรื่องราวร้องเรียน / ร้องทุกข์ (แนบในภาคผนวก)

๑๗. จัดทำโดย

ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์โรงเรียนหนองสำโรงวิทยา



แบบฟอร์มหนังสือรับข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

เขียนที่.....

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.

เรื่อง ขอร้องทุกข์ – ร้องเรียน

เรียน ผู้อำนวยการโรงเรียนหนองสำโรงวิทยา

ข้าพเจ้า (นาย / นาง / นางสาว)

เลขประจำตัวประชาชน..... อายุ.....ปี

อยู่บ้านเลขที่.....หมู่ที่.....ตำบล.....อำเภอ.....

จังหวัด.....รหัสไปรษณีย์..... อีเมล.....

ขอร้องทุกข์ – ร้องเรียนต่อท่าน เนื่องจาก.....

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

เพื่อให้ดำเนินการช่วยเหลือและแก้ไขปัญหา

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

ขอแสดงความนับถือ

(ลงชื่อ).....

(.....)

ผู้ร้องทุกข์ / ร้องเรียน

หมายเลขโทรศัพท์.....

หมายเหตุ : ท่านจำเป็นต้องกรอกข้อมูลทุกข้อให้ครบถ้วนจึงถือเป็นข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ