



**คู่มือการปฏิบัติงานรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์
ที่เกี่ยวข้องกับการทุจริตและประพฤติมิชอบของบุคลากร
ในสถานศึกษา**



**ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ โรงเรียนเซียรไทย
สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษานครศรีธรรมราช
นครทรวงศึกษาธิการ**

Tel 075-362209 <http://www.cy.ac.th>

คู่มือการปฏิบัติงานรับเรื่องราวร้องเรียน

ศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบโรงเรียนเชียรใหญ่

๑. หลักการและเหตุผล

พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการ มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการที่มีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนอง ความต้องการ และมีการประเมินผลการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ

๒. การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียนโรงเรียนเชียรใหญ่

เพื่อให้การบริหารระบบราชการเป็นไปด้วยความถูกต้อง บริสุทธิ์ยุติธรรม ควบคู่กับการพัฒนาบำบัดทุกข์ บำรุงสุข ตลอดจนดำเนินการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ ด้วยความรวดเร็วประสบผลสำเร็จอย่างเป็นรูปธรรม อีกทั้งเพื่อเป็นศูนย์รับแจ้งเบาะแสการทุจริต หรือไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการปฏิบัติงานของข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา โรงเรียนเชียรใหญ่ จึงได้จัดตั้งศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียนขึ้น ซึ่งในกรณีการร้องเรียนที่เกี่ยวกับบุคคล จะมีการเก็บรักษาเรื่องราวไว้เป็นความลับและปกปิด ชื่อผู้ร้องเรียน เพื่อให้ผู้ร้องเรียนได้รับผลกระทบและได้รับความเดือดร้อนจากการ ร้องเรียน

๓. สถานที่ตั้ง

ตั้งอยู่ ณ โรงเรียนเชียรใหญ่ ตำบลแม่เจ้าอยู่หัว อำเภอเชียรใหญ่ จังหวัดนครศรีธรรมราช รหัสไปรษณีย์ ๘๐๑๙๐

๔. หน้าที่ความรับผิดชอบ

เป็นศูนย์กลางในการรับเรื่องราวร้องเรียน และให้บริการข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษา รับเรื่องปัญหา ความต้องการและข้อเสนอแนะของนักเรียน ครูและผู้ปกครอง รวมถึงประชาชนทั่วไป

๕. วัตถุประสงค์

๕.๑. เพื่อให้การดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ของศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียนโรงเรียนเชียรใหญ่ มีขั้นตอน / กระบวนการและแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน

๔.๒. เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอและมีประสิทธิภาพ

๖. คำจำกัดความ

“ผู้รับบริการ” หมายถึง ผู้ที่มารับบริการจากโรงเรียนเชียรใหญ่ รวมถึงประชาชนทั่วไป

“ผู้มีส่วนได้เสีย” หมายถึง ผู้ที่ได้รับผลกระทบ ทั้งทางบวกและทางลบ ทั้งทางตรงและทางอ้อม จากการดำเนินการของโรงเรียนเชียรใหญ่

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

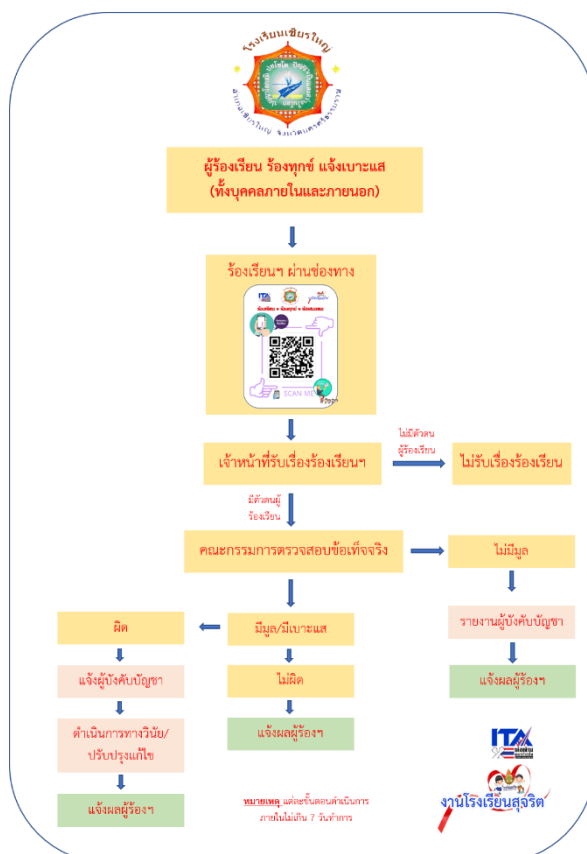
“ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์” หมายถึง ประชาชนทั่วไป/ผู้มีส่วนได้เสียที่มาติดต่อราชการกับทางโรงเรียนผ่านช่องทางต่าง ๆ โดยมีวัตถุประสงค์ครอบคลุมการร้องเรียน/ร้องทุกข์/การให้ข้อเสนอแนะ/การให้ข้อคิดเห็น/การชมเชย/การร้องขอข้อมูล

“ช่องทางการรับข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์” หมายถึง ช่องทางที่ใช้ในการรับเรื่องร้องเรียน/ ร้องทุกข์

๗. ระยะเวลาเปิดให้บริการ

การร้องเรียนผ่านระบบออนไลน์ซึ่งสามารถกระทำได้ตลอดเวลา

๘. ผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน /ร้องทุกข์



๙. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน การแต่งตั้งผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ของโรงเรียน

๙.๑ จัดตั้งศูนย์ / จุดรับข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ของประชาชน

๙.๒ จัดทำคำสั่งแต่งตั้งเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์

๙.๓ แจ้งผู้รับผิดชอบตามคำสั่งโรงเรียนเชิงรุกใหญ่ เพื่อความสะดวกในการประสานงาน

๑๐. การรับและการตรวจสอบข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์

ดำเนินการรับและติดตาม ตรวจสอบข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่มีเข้ามาทุกวัน โดยยึดตาม หมายเหตุ ของผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน กล่าวคือ ในแต่ละขั้นตอนต้องไม่เกิน 7 วันทำการ

๑๑. การบันทึกข้อร้องเรียน

๑๑.๑ กรอกข้อมูลในกุญแจฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ โดยมีรายละเอียด ชื่อ-สกุล ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ติดต่อ เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ผู้ถูกร้องเรียนและสถานที่เกิดเหตุ ผ่านระบบออนไลน์

๑๑.๒ เจ้าหน้าที่จะบันทึกข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ไว้ในไฟล์ข้อมูลและลงสมุดบันทึกข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่ทางโรงเรียนได้จัดทำไว้

๑๒. การประสานผู้ถูกร้องเพื่อแก้ปัญหาข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์และการแจ้งผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ทราบ

๑๒.๑ การร้องเรียนทุกกรณีหากผู้ร้องปฏิบัติตามรายละเอียดขั้นตอนและกรอกข้อมูลยืนยันตัวตนได้ ถูกต้อง เจ้าหน้าที่จะดำเนินการตามลำดับขั้นตอนทันที และจะแจ้งให้ผู้ร้องทราบเมื่อเสร็จสิ้นทุกกระบวนการ

๑๒.๒ การร้องเรียนทุกกรณีหากผู้ร้องไม่ปฏิบัติตามรายละเอียดขั้นตอนและกรอกข้อมูลยืนยันตัวตน ไม่ครบถ้วน เจ้าหน้าที่จะไม่ดำเนินการต่อและขอยุติเรื่องให้ถือว่าข้อร้องเรียนนั้นไม่มี

๑๓. การติดตามแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน

หากมีข้อร้องเรียนที่ผู้ร้องปฏิบัติตามรายละเอียดที่ได้ตั้งไว้ ให้ผู้รับผิดชอบตามคำสั่งดำเนินการให้แล้วเสร็จทุกกระบวนการภายใน 1 เดือน แล้วแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบผลการดำเนินการตามข้อร้องเรียน

๑๔. การรายงานผลการดำเนินการให้ผู้บริหารทราบ

๑๔.๑ ให้รวบรวมและสรุปการจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ให้ผู้บริหารทราบทุกเดือน

๑๔.๒ ให้รวบรวมรายงานสรุปข้อร้องเรียนหลังสิ้นปีงบประมาณ เพื่อนำมาวิเคราะห์การจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ในภาพรวมของโรงเรียน เพื่อใช้เป็นแนวทางในการแก้ไข ปรับปรุง พัฒนางองค์กรต่อไป

๑๕. มาตรฐานงาน

๑๕.๑ การดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด

๑๕.๒ กรณีได้รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ให้เจ้าหน้าที่รับเรื่องราวร้องทุกข์โรงเรียนเชียรใหญ่ ดำเนินการตรวจสอบและพิจารณาส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ดำเนินการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ให้แล้วเสร็จภายใน ๑ เดือน และต้องแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบผลการดำเนินการทุกครั้ง

๑๖. แบบฟอร์ม

แบบฟอร์มใบรับแจ้งเหตุเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์

IXDZdN1dPCf5uSjU976LAI0FVUHKhfnEbv7Inlg/viewform

ร้องเรียน / ร้องทุกข์

โรงเรียนเชียรใหญ่

ร้องเรียน ร้องทุกข์ ชี้เบาะแส

ช่องทางนี้เป็นความประสงค์ของโรงเรียนเชียรใหญ่ เพื่อให้ผู้เกี่ยวข้องทางโรงเรียนทุกภาคส่วนได้ช่วยกันและทอนปัญหาต่างๆ ที่เกิดขึ้นจากการดำเนินงานของฝ่ายบริหาร ครู และนักเรียน โดยมีเป้าประสงค์เพื่อรับทราบปัญหา ข้อเสนอแนะและรวมถึงเบาะแสด่าง อันไม่พึงประสงค์ ฯลฯ เพื่อที่จะได้สังเคราะห์รวมรวม ตรวจสอบข้อเท็จจริง และแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นอย่างทัน่วงที

tanakriss209@gmail.com สลับบัญชี

ไม่เข้าร่วมกัน

* ระบุว่า เป็นคำถามที่จำเป็น

1. ระบุเลขผู้ร้องเรียน ร้องทุกข์ ชี้เบาะแส
ปกปิดข้อมูล (ผู้ถูกฟ้องจะไม่เห็นข้อมูลของผู้ฟ้อง) แต่หากตรวจสอบแล้วไม่มีตัวตนอยู่จริงจะไม่รับเรื่อง

ชื่อ - สกุล *

ตำแหน่งของคุณ

๑๗. ผู้จัดทำ

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ โรงเรียนเชียรใหญ่ สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา นครศรีธรรมราช กระทรวงศึกษาธิการ Tel 075-362209 <http://www.cy.ac.th>

