คู่มือปฏิบัติงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน

โรงเรียนวัดมหาวงษ์
อำเภอพระประแดง จังหวัดสมุทรปราการ

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสมุทรปราการ เขต 1

คำนำ

คู่มือปฏิบัติงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนฉบับนี้ จัดทำขึ้นโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อเป็นแนวทางการดำเนินการในการจัดการข้อร้องเรียนต่างๆ ของโรงเรียนวัดมหาวงษ์ ซึ่งคู่มือฉบับนี้ได้กำหนดแนวทาง วิธีการดำเนินการขั้นตอนกระบวนการรวมถึงระยะเวลาในการดำเนินการ เกี่ยวกับ เรื่องร้องเรียนของโรงเรียนวัดมหาวงษ์ ให้เป็นมาตรฐานเดียวกัน ทำให้ผู้ร้องเรียนได้รับบริการอย่างรวดเร็วถูกต้องเป็นธรรมและมีประสิทธิภาพเพื่อให้เรื่องร้องเรียนต่างๆคลี่คลาย ไปได้ด้วยดี

นางสาวนภาพร ศรีภิรมณ์
ผู้อำนวยการโรงเรียนวัดมหาวงษ์

สารบัญ

กระบวนการจัดการข้อร้องเรียน ๑

หลักเกณฑ์และเหตุผล ๑

วัตถุประสงค์ ๑

คำจำกัดความ ๒

ขั้นตอนการปฏิบัติงาน ๓

ช่องทางรับและตรวจสอบข้อร้องเรียน ๓

การบันทึกข้อร้องเรียน ๓

การแจ้งกลับผู้ร้องเรียน ๓

การติดตามผลการดำเนินการ ๔

แบบฟอร์มรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ๕

• ภาคผนวก

- หลักเกณฑ์และขั้นตอนการยื่นเรื่องร้องเรียน

กระบวนการจัดการข้อร้องเรียน

โรงเรียนวัดมหาวงษ์ จังหวัดสมุทรปราการ

<u>หลักเกณฑ์และเหตุผล</u>

พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.2546 ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการมุ่งให้เกิดประโยชนสุขแก่ประชาชนโดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลางเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีชองประชาชนเกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการที่มีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็นมีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการและมีการประเมินผลการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้การบริหารระบบราชการเป็นไปด้วยความถูกต้อง บริสุทธิ์ ยุติธรรม ควบคู่กับการพัฒนาบำบัดทุกข์บำรุงสุข ตลอดจนดำเนินการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพด้วยความรวดเร็วประสบผลสำเร็จอย่างเป็นรูปธรรมและเป็นการสร้างความรู้ ความเข้าใจ เกี่ยวกับการดำเนินการในการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนตลอดจนรับแจ้งเบาะแสการทุจริตหรือการไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าจึงได้จัดทำคู่มือการปฏิบัติงานฉบับนี้ขึ้นเพื่อแจ้งให้ทราบเกี่ยวกับกระบวนการขั้นตอนการจัดการเรื่องร้องเรียนของโรงเรียนวัดมหาวงษ์ขึ้น

<u>วัตถุประสงค์</u>

๑. เพื่อเป็นการเผยแพร่ ประชาสัมพันธ์ ให้ผู้รับบริการได้ทราบถึงกระบวนการจัดการข้อ ร้องเรียน หลักเกณฑ์ต่าง ๆ ในการร้องเรียน

๒. เพื่อให้ผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้เสีย ตลอดจนผู้ร้องเรียนสามารถเข้าใจและมีความเชื่อมั่นในการ บริหารงานของโรงเรียนวัดมหาวงษ์
สามารถปฏิบัติงานให้เป็นไปตามระเบียบกฎหมายที่เกี่ยวข้องได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

๓. เพื่อจัดการข้อร้องเรียนของโรงเรียนวัดมหาวงษ์ให้ สอดรับกับการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA)

<u>คำจำกัดความ</u>

- ข้อร้องเรียน หมายถึง ข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็น คำชมเชย การสอบถาม การร้องขอ ข้อมูล

- ผู้ร้อง หมายถึง นักเรียน ครู บุคลากรทางการศึกษา ผู้ปกครองนักเรียน คู่สัญญา ผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้เสียที่มีข้อร้องเรียนมายังโรงเรียนวัดมหาวงษ์

- เจ้าหน้าที่ที่รับเรื่องร้องเรียน หมายถึง เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของโรงเรียนวัดมหาวงษ์

- กลุ่ม / หน่วย หมายถึง กลุ่มอำนวยการ กลุ่มบริหารงานบุคคล กลุ่มวิชาการ และกลุ่มการเงิน

- หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง หมายถึง หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินการจัดการ ข้อร้องเรียนนั้น

- ผู้ที่เกี่ยวข้องในหน่วยงาน หมายถึง ผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกโรงเรียนวัดมหาวงษ์ ครูและบุคลากรอื่นๆที่เกี่ยวข้องกับการจัดการข้อร้องเรียนนั้นๆ

- ระดับข้อร้องเรียน หมายถึง การจำแนกระดับความสำคัญของข้อร้องเรียนออกเป็น ๓ ระดับ ดังนี้

ระดับ	ระดับที่ ๑	ระดับที่ ๒	ระดับที่ ๓
ประเภท	ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็น คำชมเชย การสอบถาม การร้องขอข้อมูล	ข้อร้องเรียนที่ผู้รับเรื่องและเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบแก้ไขได้เอง	ข้อร้องเรียนที่เจ้าหน้าที่ไม่สามารถแก้ไขได้
นิยาม	ผู้ร้องเรียนไม่ได้รับความเดือดร้อน แต่ติดต่อมาเพื่อเสนอแนะ ให้ข้อคิดเห็น คำชมเชย การสอบถาม	ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อนแต่สามารถแก้ไขได้โดยเจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน	ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อนและผู้ที่เกี่ยวข้องในหน่วยงานไม่สามารถแก้ไขปัญหาได้โดยเร่งด่วนและมอบหมายเรื่อง
ตัวอย่าง	-การสอบข้อมูล - การคัดถ่ายสำเนาเอกสารข้อมูลที่มีผู้ร้องขอ	- การร้องเรียนเกี่ยวกับพฤติกรรมการให้บริการของเจ้าหน้าที่	- การร้องเรียนเกี่ยวกับการกระทำ ความผิดวินัยของเจ้าหน้าที่ - การร้องเรียนเกี่ยวกับการทุ
ระยะเวลาในการจัดการข้อร้องเรียน	ภายใน ๓ วันทำการ	ตั้งแต่ ๔- ๑๕ วันทำการ	เกินกว่า ๑๕ วันทำการ
ผู้รับผิดชอบ	เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ	กลุ่ม/หน่วย เจ้าของเรื่อง	นิติกร

-๓- ชั้นตอนการปฏิบัติงาน

๑. แต่งตั้งผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียน

๑.๑ กำหนดหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ผู้รับเรื่องร้องเรียน เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียน

๑.๒ พิจารณาคุณสมบัติของบุคลากร เพื่อกำหนจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบเรื่องร้องเรียนเจ้าหน้าที่ เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการเรื่องร้องเรียน

๑.๓ จัดทำคำสั่งแต่งตั้งและแจ้งให้บุคลากรทราบ

๒. ช่องทางรับและตรวจสอบข้อร้องเรียน

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบ ช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องเรียน เพื่อประสานหาทางแก้ไข
ผ่านสื่อสาธารณะ	ทุกครั้งที่มีการร้องเรียน	ภายใน ๑ วันทำการ
ติดต่อด้วยตนเอง	ทุกครั้งที่มีการร้องเรียน	ภายใน ๑ วันทำการ
ผ่านเจ้าหน้าที่	ทุกครั้งที่มีการร้องเรียน	ภายใน ๑ วันทำการ
โทรศัพท์ ๐๒-๓๘๔-๘๐๘๘	ทุกครั้งที่มีการร้องเรียน	ภายใน ๑ วันทำการ
ร้องเรียนเป็นหนังสือ	ทุกครั้งที่มีการร้องเรียน	ภายใน ๑ วันทำการ (นับแต่งานสารบรรณกลางลงเลขรับ)

๓. การบันทึกข้อร้องเรียน

๓.๑ ทุกช่องทางที่มีข้อร้องเรียนเจ้าหน้าที่ต้องบันทึกข้อร้องเรียนลงในแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียน

๓.๒ การบันทึกข้อร้องเรียนควรถาม ชื่อ นามสกุล ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ สำหรับติดต่อกลับ เพื่อเป็นการยืนยันความถูกต้องและเป็นประโยชน์ต่อการแจ้งข้อมูลกับผู้ร้องเรียน

๔. การแจ้งกลับผู้ร้องเรียน

๔.๑ ข้อร้องเรียนระดับ ๑ สามารถตอบข้อซักถามได้ทันที หรือกรณีผู้รับผิดชอบโดยตรงไม่อยู่ หรืออยู่แต่ไม่สามารถตอบปัญหาได้ หรือติดราชการ ให้เจ้าหน้าที่ผู้รับเรื่องไว้เพื่อแจ้งเจ้าของเรื่องโดยตรง และตอบกลับภายใน ๓ วันทำการ

๔.๒ ข้อร้องเรียนระดับ ๒ เจ้าหน้าที่ผู้รับเรื่องส่งเรื่องให้ผู้รับผิดชอบดำเนิน การตรวจสอบ ข้อเท็จจริง เสนอผ่านผู้อำนวยการโรงเรียนวัดมหาวงษ์ และแจ้งผู้ร้องเรียนให้ทราบภายใน ๕- ๑๕ วันทำการ

๔.๓ ข้อร้องเรียนระดับ ๓ เจ้าหน้าที่ผู้รับเรื่องส่งเรื่องให้ผู้รับผิดชอบดำเนินการตรวจสอบ ข้อเท็จจริงเสนอผ่านผู้อำนวยการโรงเรียนวัดมหาวงษ์ มอบหมายให้นิติกรดำเนินการตามระเบียบ ข้อกฎหมาย โดยใช้ระยะเวลาในการ จัดการข้อร้องเรียนไม่เกิน ๑๕ วันทำการ

๕. การติดตามผลการดำเนินการ

ทุกระยะ ๖ เดือนเจ้าหน้าที่ในแต่ละกลุ่ม/หน่วย สรุปรายงานส่งผู้อำนวยการโรงเรียนวัดมหาวงษ์ ผ่านหัวหน้ากลุ่มงานนั้นๆ หัวหน้ากลุ่มงานแต่ละฝ่ายและผู้อำนวยการโรงเรียนวัดมหาวงษ์ ร่วมกันกำกับและติดตามผลการดำเนินการ

แบบฟอร์มรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

เขียนที่.....

วันที่ .....เดือน..... พ.ศ.....

เรียน ผู้อำนวยการโรงเรียวัดมหาวงษ์

ด้วย ข้าพเจ้า นาย/นาง/นางสาว .....ผู้ร้องเรียน/ผู้ร้องทุกข์

ที่อยู่.....หมู่ที่ ถนน.....ตำบล.....อำเภอ.....

จังหวัด..... รหัสไปรษณีย์ ..... เบอร์โทรศัพท์.....

เรื่องร้องเรียน .....

รายละเอียด.....

ลงชื่อ ..... ผู้ร้องเรียน

(.....)

...../...../.....

ภาคผนวก

<u>หลักเกณฑ์และขั้นตอนการยื่นเรื่องร้องเรียน</u>

การร้องเรียนโรงเรียวัดมหาวงษ์ กำหนดช่องทางการร้องเรียนและเอกสารหลักฐานที่ผู้รับบริการต้องใช้ ดังรายละเอียดต่อไปนี้

๑. ช่องทางการร้องเรียน

การร้องเรียนโรงเรียวัดมหาวงษ์ ผู้ร้องเรียนมีช่องทางการร้องเรียน ๒ ช่องทาง ได้แก่ การร้องเรียนโดยตรงต่อโรงเรียวัดมหาวงษ์ และการร้องเรียนต่อหน่วยงานอื่นๆ

๑.๑ การร้องเรียนต่อโรงเรียวัดมหาวงษ์ สามารถกระทำได้ดังนี้

๑.๑.๑ การร้องเรียนด้วยตนเองเป็นหนังสือหรือร้องเรียนด้วยวาจา โดยมา โรงเรียวัดมหาวงษ์ หรือผู้อำนวยการโรงเรียวัดมหาวงษ์ หรือผู้ที่ผู้อำนวยการโรงเรียวัดมหาวงษ์ มอบหมาย หรือนิติกร

๑.๑.๒ การร้องเรียนทางไปรษณีย์ โดยระบุหน้าซอง ดังนี้ เรียน ผู้อำนวยการ โรงเรียวัดมหาวงษ์ ที่อยู่ โรงเรียวัดมหาวงษ์ ๕๕/๑ หมู่ที่ ๗ ถนนปู่เจ้าสมิงพราย ต.สำโรงกลาง อ.พระประแดง จ.สมุทรปราการ ๑๐๑๓๐

๑.๒ การร้องเรียนต่อหน่วยงานอื่นๆ

๑.๒.๑ การร้องเรียนต่อศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสมุทรปราการ

๑.๒.๒ การร้องเรียนต่อสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน (สพฐ.)

๑.๒.๓ การร้องเรียนต่อสำนักตรวจเงินแผ่นดิน (สตง.)

๑.๒.๔ การร้องเรียนต่อสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน

๑.๒.๕ การร้องเรียนต่อสำนักงานคณะกรรมการสิทธิมนุษยชน

๑.๒.๖ การร้องเรียนต่อสำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปราม การทุจริตแห่งชาติ (ป.ป.ช.)

๑.๒.๗ การร้องเรียนต่อสำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตในภาครัฐ (ป.ป.ท.)

๒. เอกสารหลักฐานที่ผู้ร้องเรียนต้องใช้

การร้องเรียนไม่จำเป็นต้องใช้หลักฐานใดๆของผู้ร้องเรียน แต่การร้องเรียนในกรณีที่ผู้ร้องนั้นเป็นผู้เสียหายอันเกิดจากการกระทำของเจ้าหน้าที่รัฐ ต้องใช้หลักฐานดังนี้

๒.๑ สำเนาบัตรประจำตัวประชาชน (ถ้ามี)

๒.๒ หลักฐานที่ระบุที่อยู่ที่สามารถติดต่อได้โดยสะดวก พร้อมหมายเลขโทรศัพท์

<u>คำแนะนำการทำหนังสือร้องเรียน</u>

๑. ข้อร้องเรียนให้ใช้ถ้อยคำสุภาพ และมีรายละเอียดการร้องเรียนดังนี้

๑.๑ ชื่อ - สกุล ที่อยู่ และหมายเลขโทรศัพท์ของผู้ร้องเรียน

๑.๒ ชื่อ - สกุล ตำแหน่ง สังกัดของผู้ถูกร้องเรียน หรือข้อมูลที่สามารถบ่งชี้และสืบทราบตัวผู้ถูกร้องเรียนได้

๑.๓บรรยายการกระทำที่เป็นเหตุแห่งการร้องเรียน โดยระบุข้อมูล ดังนี้

๑) การกระทำที่เป็นเหตุแห่งการร้องเรียน

๒) มีขั้นตอนหรือรายละเอียดการกระทำเหตุนั้นอย่างไร ๓) ระบุพยานเอกสาร พยานวัตถุ พยานบุคคล (ถ้ามี)

๒. ลงลายมือชื่อ และเขียนชื่อ - สกุล ด้วยตัวบรรจง พร้อมแจ้งที่อยู่ของผู้ร้องเรียนให้ชัดเจน เพื่อให้โรงเรียนวัดมหาวงษ์ สามารถติดต่อผู้ร้องเรียนได้

ช่องทางการรองเรียน

ผ่านเว็บไซท์ http://watmahawongschool.ac.th/

• ผ่านทาง Facebook โรงเรียนวัดมหาวงษ์ จังหวัดสมุทรปราการ

ผ่านทางโทรศัพท์ 02-183-2066

• ผ่านทางใปรษณีย์ หรือสามรถยื่นด้วยตนเองที่

55/1 หมู่ที่ 7 ถนนปู่เจ้าสมิงพราย ต.สำโรงกลาง อ.พระประแดง จ.สมุทรปราการ 10130.

ขันถอนการดำเนินการถ่อเรองจ้องเรี่ยน

การทุจริตของเจ้าหนาก

๑. รับเรื่องร้องเรียนและตรวจสอบเอกสารเบื้องต้นเพื่อเสนอต่อผู้บังคับบัญชา

๒. ตรวจสอบและสืบสวนข้อเท็จจรีงเพื่อแสวงหาข้อเท็จจริง และตรวจสอบข้อกฎหมาย ระเบียบที่เกี่ยวข้อง

๓. รายงานผลการตรวจสอบการสืบสวนข้อเท็จจริงต่อผู้บังคับบัญชา พร้อมทั้งอ้างถึงระเบียบและกฎหมายที่เกี่ยวข้อง

๔. ผู้บังคับบัญชาพิจารณาสั่งการยุติเรื่องกรณี!ม'มีมูล หรือหากมีมูลเป็นความผิดวนัยให้แต่งตั้งคณะกรรมการสอบสวนวนัยต่อไป พร้อมทั้งแจ้งผลการร้องเรียนให้ผู้ร้องเรียนทรา[