



คู่มือการปฏิบัติงานรับเรื่องราวร้องทุกข์

โรงเรียนละหานทรายรัชดาภิเษก อ.ละหานทราย จ.บุรีรัมย์
สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาบุรีรัมย์

คำนำ

คู่มือการปฏิบัติงานรับเรื่องราวร้องทุกข์ของโรงเรียนละหานทรายรัชดาภิเษกฉบับนี้ จัดทำขึ้นเพื่อเป็นแนวทางในการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนของศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์โรงเรียนละหานทรายรัชดาภิเษก ทั้งนี้ การจัดการข้อร้องเรียนจนได้ข้อยุติ ให้มีความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ เพื่อตอบสนองความต้องการ และความคาดหวังของผู้รับบริการ จำเป็นจะต้องมีขั้นตอน/กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงาน ที่ชัดเจน และเป็นมาตรฐานเดียวกันในโรงเรียนละหานทรายรัชดาภิเษก

แนวปฏิบัติในการจัดการข้อร้องเรียน ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ
โรงเรียนละหานทรายรัชดาภิเษก สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาบุรีรัมย์

๑. หลักการ และเหตุผล

โรงเรียนละหานทรายรัชดาภิเษก เป็นสถานศึกษาที่ดำเนินงานด้วยความโปร่งใส และแก้ไขปรับปรุงพัฒนาการปฏิบัติราชการให้มีความโปร่งใส ต่อเนื่องมากขึ้น และเพื่อให้การบริหารระบบราชการเป็นไปด้วย ความถูกต้อง บริสุทธิ์ ยุติธรรมควบคู่กับการพัฒนาบำบัดทุกข์ บำรุงสุข ตลอดจนดำเนินการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ อีกทั้งเพื่อเป็นศูนย์รับแจ้งเบาะแสการทุจริต หรือไม่ ได้รับความเป็นธรรมจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ โรงเรียนละหานทรายรัชดาภิเษก จึงได้จัดตั้งศูนย์รับเรื่องราว ร้องทุกข์ขึ้น เพื่อให้การบริหารจัดการข้อร้องเรียน และอื่นๆ เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ผู้รับบริการได้รับข้อมูลที่ถูกต้องและโปร่งใส สร้างความเชื่อมั่นและพึงพอใจในการบริการขององค์กรมากขึ้น จึงได้กำหนด แนวทางปฏิบัติในการจัดการข้อร้องเรียน ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ ของโรงเรียนละหานทรายรัชดาภิเษก มีรายละเอียดดังนี้

๒. สถานที่ตั้ง

ตั้งอยู่ ณ โรงเรียนละหานทรายรัชดาภิเษก เลขที่ ๒๖๔ หมู่ ๘ ตำบลละหานทราย อำเภอละหานทราย จังหวัดบุรีรัมย์ ๓๑๑๔๐

๓. หน้าที่ความรับผิดชอบ

เป็นศูนย์กลางในการรับเรื่องราวร้องทุกข์ และให้บริการข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษา รับเรื่องปัญหาความ ต้องการ และข้อเสนอแนะของผู้ปกครอง นักเรียน และประชาชน

๔. วัตถุประสงค์

๑. เพื่อเป็นแนวปฏิบัติในการจัดการข้อร้องเรียน ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ ที่มีมาตรฐานนำมาใช้ครอบคลุม ฝ่าย/งาน/กลุ่มสาระการเรียนรู้ ของโรงเรียนละหานทรายรัชดาภิเษก
๒. เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานทราบขั้นตอนในการจัดการข้อร้องเรียน ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะและคำชมเชย ใช้เป็นเอกสารอ้างอิงในการปฏิบัติราชการ

๕. คำจำกัดความ

“ผู้รับบริการ” หมายถึง ประชาชนทั่วไป ผู้ปกครองของนักเรียน และนักเรียนที่กำลังศึกษาอยู่ในโรงเรียนละหานทรายรัชดาภิเษก

“ผู้มีส่วนได้เสีย” หมายถึง ผู้ที่ได้รับผลกระทบ ทั้งทางบวกและทางลบ ทั้งทางตรงและทางอ้อม จากการดำเนินการของส่วนราชการ เช่น ผู้ปกครองนักเรียนและประชาชนในโรงเรียนละหานทรายรัชดาภิเษก “การจัดการข้อร้องเรียน” หมายถึงการจัดการในเรื่องข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์/ ข้อเสนอแนะ/ ข้อคิดเห็น/ คำชมเชย/ การสอบถามหรือการร้องขอข้อมูล

“ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์” หมายถึง ประชาชนทั่วไป ผู้มีส่วนได้เสียที่มาติดต่อราชการผ่านช่องทางต่าง ๆ โดยมีวัตถุประสงค์ครอบคลุมการร้องเรียน/ร้องทุกข์/การให้ข้อเสนอแนะ/การให้ข้อคิดเห็น/การชมเชย/การ ร้องขอข้อมูล

“ช่องทางการรับข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์” หมายถึง ช่องทางต่าง ๆ ที่ใช้ในการรับเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์ เช่น ติดต่อด้วยตนเอง / ติดต่อกทางโทรศัพท์ / Website / Facebook

“ข้อร้องเรียน” หมายถึง เรื่องที่ผู้รับบริการจากโรงเรียนละหานทรายรัชดาภิเษก แจ้งข้อมูลการร้องเรียนเกี่ยวกับการให้บริการของครูและบุคลากรทางการศึกษา ลูกจ้างประจำ ลูกจ้างชั่วคราวของโรงเรียนบ้านกรวด วิทยาการ ทั้งในความพหุพร้อมในการปฏิบัติงาน ความล่าช้าในการดำเนินการ ความไม่โปร่งใส ความไม่เหมาะสมในการปฏิบัติงาน ปัญหาอันเกิดขึ้นจากการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของครูและบุคลากรทางการศึกษา ศึกษาลูกจ้างประจำ ลูกจ้างชั่วคราวของโรงเรียนละหานทรายรัชดาภิเษก

“ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ” หมายถึง เรื่องที่ผู้รับบริการจากโรงเรียนละหานทรายรัชดาภิเษก มีข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการบริการของครูและบุคลากรทางการศึกษา ลูกจ้างประจำ ลูกจ้างชั่วคราวของโรงเรียนละหานทรายรัชดาภิเษก

๖. ประเภทของข้อร้องเรียน

๑. ข้อร้องเรียนการให้บริการ หมายถึง ข้อไม่พึงพอใจด้านการให้บริการที่ผู้รับบริการต้องการให้ผู้บริการปรับปรุงแก้ไขการปฏิบัติงาน ได้แก่ ความไม่สะดวกในการรับบริการ ความล่าช้า ข้อผิดพลาดในการให้บริการ การเลือกปฏิบัติกับผู้รับบริการ การใช้คำพูด การดูแลต้อนรับ การควบคุมอารมณ์ของผู้ปฏิบัติงาน เป็นต้น

๒. ข้อร้องเรียนประเภทอื่นๆ หมายถึง ข้อที่ไม่พึงใจในด้านการบริการที่ผู้รับบริการต้องการให้ผู้ให้บริการแก้ไขระบบในการบริหารจัดการ ระบบการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ เป็นต้น

๗. ความรุนแรงของข้อร้องเรียน

๑. ระดับความรุนแรงมาก เป็นข้อร้องเรียนผู้รับบริการไม่พึงพอใจอย่างมาก เป็นเรื่องที่มีผลกระทบ ต่อภาพลักษณ์เสื่อมเสียชื่อเสียงองค์กร มีผลกระทบอย่างรุนแรงส่งผลทำให้ผู้รับบริการตัดสินใจไม่เลือกใช้ บริการ

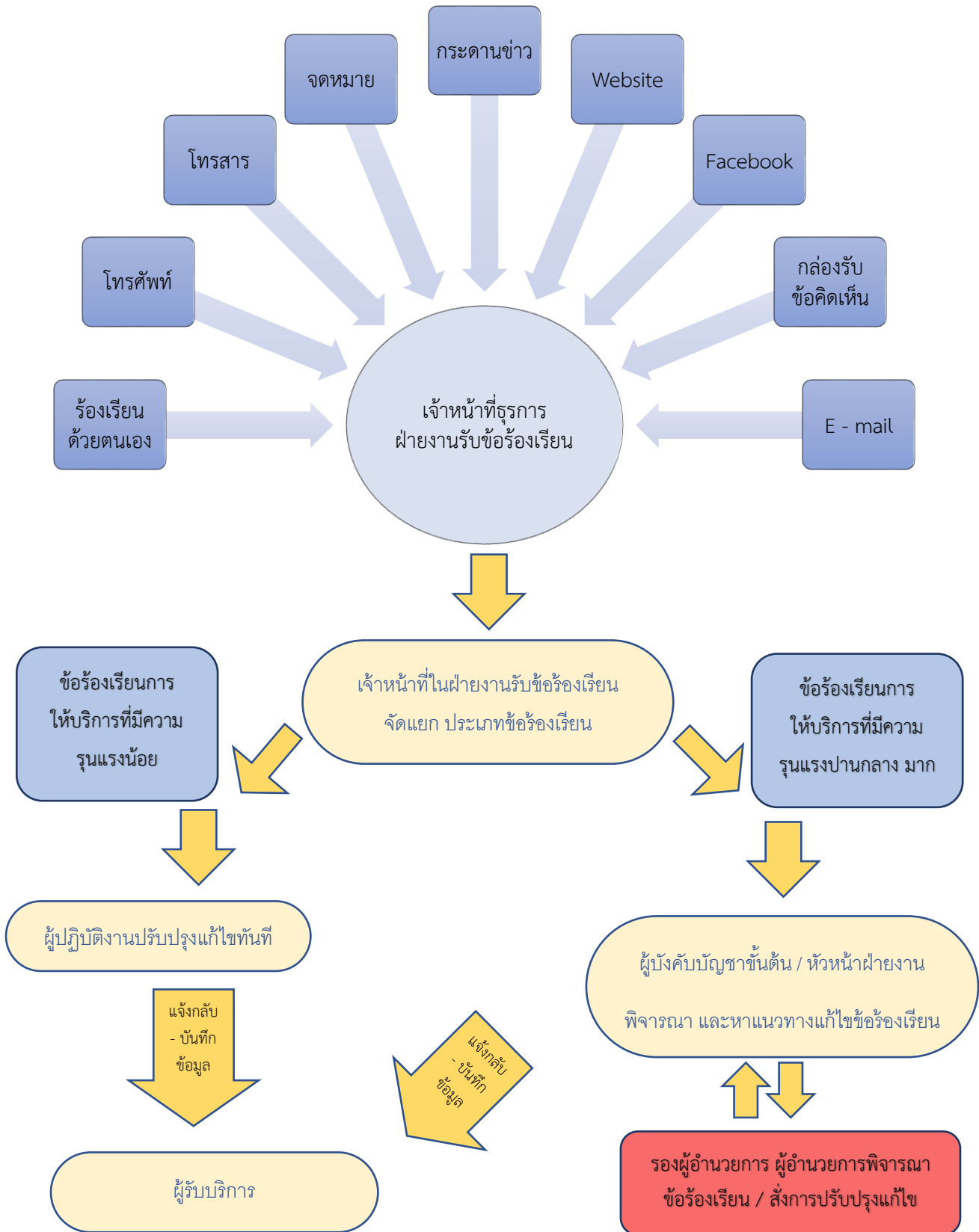
๒. ระดับความรุนแรงปานกลาง เป็นข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการบริการ ที่สร้างความไม่พึงพอใจสำหรับผู้รับบริการ หากปล่อยทิ้งไว้จะทำให้ผู้รับบริการเลือกใช้บริการจากที่อื่น

๓. ระดับความรุนแรงเล็กน้อย เป็นข้อร้องเรียนอาจจะเกิดจากการได้รับข้อมูลไม่ครบถ้วนสมบูรณ์ การมีอคติต่อเจ้าหน้าที่ ซึ่งเป็นปัจจัยส่วนบุคคลของผู้รับบริการ

๘. ระยะเวลาเปิดให้บริการ

เปิดให้บริการวันจันทร์ ถึงวันศุกร์ (ยกเว้นวันหยุดราชการ) ตั้งแต่เวลา ๐๘.๓๐ – ๑๖.๓๐ น.

๙. แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์



ขั้นตอนการรับข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

ช่องทางการรับข้อคิดเห็น และ ข้อเสนอแนะทั้ง 10 ช่องทาง

ดำเนินการให้แล้วเสร็จภายใน 2 วัน

รับข้อคิดเห็น และข้อเสนอแนะ

บันทึกข้อคิดเห็น และข้อเสนอแนะ

สรุปข้อคิดเห็น และข้อเสนอแนะเสนอผู้บริหาร

ผู้บริหารสถานศึกษาสั่งการ

ฝ่ายงาน รับทราบคำสั่งการข้อคิดเห็น หรือ
ข้อเสนอแนะ และนำไปปฏิบัติ

๑๐. ที่มาของข้อร้องเรียน

๑. จากช่องทางต่าง ๆ ตามที่ระบุช่องทางรับการร้องเรียน จำนวน ๙ ช่องทาง
๒. จากช่องทางอื่น ๆ เช่น บัตรสนเท่ห์ สื่อ อื่น ๆ

๑๑. ผู้รับผิดชอบกระบวนการจัดการข้อร้องเรียน

๑. กรณีเป็นข้อร้องเรียน ณ จุดปฏิบัติงาน ผู้ปฏิบัติงานนำเสนอข้อมูลต่อผู้บังคับบัญชาตามลำดับ และทำหน้าที่แจ้งข้อมูลกลับต่อผู้ร้องเรียน

๒. กรณีร้องเรียน ณ สำนักงาน เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานธุรการและสารบรรณของฝ่าย / งาน / กลุ่ม สารระ การเรียนรู้ รับเอกสารข้อร้องเรียนและแจ้งให้ผู้ร้องเรียนกรอกแบบฟอร์ม หรือเป็นผู้บันทึกแบบฟอร์ม และ นำเสนอต่อผู้บังคับบัญชา เมื่อผู้บังคับบัญชาดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียนเรียบร้อยแล้วหรืออยู่ระหว่าง ดำเนินการ แก้ไข จะมอบหมายให้เจ้าหน้าที่ดังกล่าว แจ้งข้อมูลกลับต่อผู้ร้องเรียน

๓. กรณี ข้อร้องเรียนจากสื่อออนไลน์อื่นๆ เช่น Facebook Webboard ให้เจ้าหน้าที่เทคโนโลยี สารสนเทศ เป็นผู้รวบรวมข้อมูลนำเสนอต่อผู้บริหาร และแจ้งกลับผู้ร้องเรียนต่อไป

๑๒. ช่องทางรับการร้องเรียน

๑. ร้องเรียนด้วยตนเอง ในขณะที่การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ ณ จุดปฏิบัติงาน โดยเจ้าหน้าที่ที่ ปฏิบัติงานรับเรื่องร้องเรียน

๒. ร้องเรียนด้วยตนเอง ในวัน เวลาราชการ ที่สำนักงานเลขานุการผู้อำนวยการโรงเรียนละหานทราย รัชดาภิเษก โดยมีเจ้าหน้าที่ผู้รับเรื่องร้องเรียนบันทึกข้อมูลตามแบบฟอร์ม หรือผู้รับบริการกรอกข้อมูลแบบฟอร์ม แจ้งข้อร้องเรียน

๓. โทรศัพท์ หมายเลข ๐๔๔-๖๔๙-๐๐๗

๔. โทรสาร หมายเลข ๐๔๔-๖๔๙-๐๐๗

๕. จดหมาย จำหน่ายซองถึง ผู้อำนวยการโรงเรียนละหานทรายรัชดาภิเษก ๒๖๔ หมู่ ๘ ตำบลละหานทราย อำเภอละหานทราย จังหวัดบุรีรัมย์ ๓๑๑๗๐

๖. E-mail address : General.lrp@gmail.com

๗. กระดานข่าว (Webboard) ที่เว็บไซต์โรงเรียนละหานทรายรัชดาภิเษก <http://www.lrp.ac.th>

๘. Facebook โรงเรียนละหานทรายรัชดาภิเษก

๙. กล่องรับข้อคิดเห็น / ข้อร้องเรียน

๑๐. เว็บไซต์สายตรงผู้อำนวยการโรงเรียนละหานทรายรัชดาภิเษก

๑๓. ขั้นตอนการจัดการข้อร้องเรียน

๑. ผู้ร้องเรียนสามารถร้องเรียนได้ในช่องทางที่กำหนดให้ เพื่อเป็นข้อมูลในการป้อนผลกลับ ให้มีการ บันทึกข้อมูลรายละเอียดการร้องเรียน ชื่อผู้ร้องเรียน ที่อยู่โทรศัพท์ ชื่อหน่วยงาน หรือชื่อผู้ถูกร้องเรียน และ เหตุ ที่ร้องเรียน ตามแบบฟอร์มเอกสารแนบที่ ๓ หากต้องการปกปิดชื่อขอให้ระบุไว้ จะรักษาความลับอย่าง เคร่งครัด

๒. เมื่อได้รับการร้องเรียน ให้เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานทุกฝ่าย / งาน / กลุ่มสาระการเรียนรู้ได้ ดำเนินการตามกระบวนการขั้นตอนตามเอกสารแนบที่ ๑ โดยพิจารณาแบ่งประเภทข้อร้องเรียน และดำเนินการปรับปรุงแก้ไขข้อร้องเรียนในข้อร้องเรียนเรื่องการให้บริการ ให้ดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียนในทันที พร้อมแจ้งข้อมูลกลับให้ผู้รับบริการได้รับทราบ รายงานและบันทึกข้อมูลข้อร้องเรียน / วิธีการแก้ไขต่อผู้บังคับบัญชา

๓. ข้อร้องเรียนประเภทอื่น ให้เสนอข้อมูลต่อรองผู้อำนวยการ/งาน/กลุ่มสาระการเรียนรู้ และเสนอต่อผู้อำนวยการเพื่อพิจารณาแก้ไขปรับปรุงต่อไป และให้มีการแจ้งกลับผู้รับบริการภายใน ๗ วัน

๔. ในกรณีที่ ข้อร้องเรียนทางสื่อสิ่งพิมพ์ / สื่อมวลชน หรือข้อร้องเรียนที่ไม่ระบุผู้ร้องเรียนใน ลักษณะเป็นบัตรสนทนาก็ให้ฝ่าย / งาน / กลุ่มสาระการเรียนรู้ ที่รับผิดชอบในเรื่องที่ร้องเรียน รวบรวมข้อมูล นำเสนอผู้อำนวยการเพื่อพิจารณาเป็นเฉพาะกรณีไป

๕. มีการบันทึกข้อมูลข้อร้องเรียน/วิธีการปรับปรุงข้อร้องเรียนอย่างเป็นระบบและทันสมัย

๖. ให้ทุกฝ่าย / งาน / กลุ่มสาระการเรียนรู้ รายงานผลข้อมูลการร้องเรียนต่อผู้อำนวยการโรงเรียน ทุก ๖ เดือน

๑๔. การบันทึกข้อร้องเรียน

๑. กรอกแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ โดยมีรายละเอียด ชื่อ-สกุล ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ติดต่อ เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ และสถานที่เกิดเหตุ

๒. ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียน เจ้าหน้าที่ต้องบันทึกข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ลงสมุดบันทึกข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์

๑๕. การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ปัญหาข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ และการแจ้งผู้ร้องเรียน / ร้องทุกข์ทราบ

๑. กรณีเป็นการขอข้อมูลข่าวสาร ประสานหน่วยงานผู้ครอบครองเอกสาร เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ข้อมูลแก่ผู้ร้องขอได้ทันที

๒. ข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ที่เป็นการร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของหน่วยงาน เช่น การขอหลักฐานทางการศึกษา การเก็บเงินระดมทรัพยากรนักเรียน เป็นต้น จัดทำบันทึกข้อความเสนอไปยังผู้บริหารเพื่อสั่งการหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง โดยเบื้องต้นอาจโทรศัพท์แจ้งไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๓. ข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ที่ไม่อยู่ในความรับผิดชอบของโรงเรียนหานโพธิ์พิทยาคม ให้ดำเนินการประสานหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้เกิดความรวดเร็วและถูกต้อง ในการแก้ไขปัญหาต่อไป

๔. ข้อร้องเรียนที่ส่งผลกระทบต่อหน่วยงาน เช่น กรณี ผู้ร้องเรียนทำหนังสือร้องเรียนความไม่โปร่งใส ในการจัดซื้อจัดจ้าง ให้เจ้าหน้าที่จัดทำบันทึกข้อความเพื่อเสนอผู้บริหารพิจารณาสั่งการไปยังหน่วยงานที่รับผิดชอบ เพื่อดำเนินการตรวจสอบและแจ้งผู้ร้องเรียนทราบ ต่อไป

๑๖. การติดตามแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน

ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องรายงานผลการดำเนินการให้ทราบภายใน ๕ วันทำการ เพื่อเจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ จะได้แจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบ ต่อไป

๑๗. การรายงานผลการดำเนินการให้ผู้บริหารทราบ

๑. ให้รวบรวมและรายงานสรุปการจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ให้ผู้บริหารทราบทุกเดือน

๒. ให้รวบรวมรายงานสรุปข้อร้องเรียนหลังจากสิ้นปีงบประมาณ เพื่อนำมาวิเคราะห์การจัดการข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ในภาพรวมของหน่วยงาน เพื่อใช้เป็นแนวทางในการแก้ไข ปรับปรุง พัฒนา องค์กร ต่อไป

๑๘. มาตรฐานงาน

การดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด กรณีได้รับเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์ ให้ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์โรงเรียนละหานทรายรัชดาภิเษก ดำเนินการตรวจสอบและพิจารณาส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ดำเนินการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ให้แล้วเสร็จภายใน ๑๕ วันทำการ

๑๙. แบบฟอร์ม

แบบฟอร์มแจ้งข้อร้องเรียน ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ (เอกสารแนบหมายเลข ๑)

๒๐. จัดทำโดย

คณะกรรมการฝ่ายร้องเรียนร้องทุกข์ โรงเรียนละหานทรายรัชดาภิเษก

แบบฟอร์มแจ้งข้อร้องเรียน ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ

เลขรับที่
วันที่.....

ชื่อ - นามสกุล ผู้รับบริการ.....
เลขที่บัตรประชาชน □□□□□□□□□□□□□□

ที่อยู่ตามบัตรประชาชน บ้านเลขที่..... หมู่ที่..... ตรอก / ซอย.....
ถนน.....แขวง / ตำบล.....เขต / อำเภอ.....
จังหวัด.....รหัสไปรษณีย์.....
โทรศัพท์เคลื่อนที่.....โทรสาร.....
E-mail address.....
รายละเอียดโดยสรุป.....

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

คำขอที่ต้องการให้โรงเรียนดำเนินการ
.....
.....
.....

ลงชื่อ.....ผู้รับบริการ

(.....)

ผู้รับเรื่อง / ผู้บันทึก
ท่านสามารถยื่นแบบฟอร์มแจ้งข้อร้องเรียน ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะได้ที่ฝ่าย / งาน / กลุ่มสาระการเรียนรู้