



คู่มือการดำเนินงาน เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ โรงเรียนสุลักษณ์ฯ

โรงเรียนสุลักษณ์ฯ

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาปทุมธานี เขต ๑
สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน กระทรวงศึกษาธิการ

คู่มือการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์
โรงเรียนสุลักษณ์ อำเภอมืองปทุมธานี จังหวัดปทุมธานี

๑. บทนำ

ตามพระราชบัญญัติว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.๒๕๔๖ ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการมุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชนโดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชนเกิดผลสัมฤทธิ์ งานบริการมีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็น ปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกรับการตอบสนองความและได้ ต้องการและมีประสิทธิภาพการให้บริการสม่ำเสมอ

การร้องเรียน/ร้องทุกข์ของประชาชนถือเป็นเสียงสะท้อนหน่วยงานทราบว่าให้การบริหาร ราชการมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากขึ้นเพียงใดซึ่งรัฐบาลและหน่วยงานของรัฐได้ตระหนักและให้ความสำคัญกับการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ของประชาชนมาโดยตลอดมีการรับฟังความคิดเห็น เปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมและตรวจสอบการทำงานของรัฐบาลและหน่วยงานของรัฐมากขึ้น เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน และเสริมสร้างความสงบสุขให้เกิดขึ้นในสังคมโดยเฉพาะเมื่อประเทศ มีการพัฒนาทางด้านเศรษฐกิจด้านสังคมและการเมืองอย่างต่อเนื่องทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว นำไปสู่การแข่งขันการเอาเปรียบเป็นเหตุให้ประชาชนที่ได้รับความเดือดร้อนประสบปัญหาหรือไม่ได้รับความเป็นธรรมจึงมีการร้องเรียน/ร้องทุกข์ต่อหน่วยงานต่างๆเพิ่มขึ้น

เพื่อให้การบริหารระบบราชการเป็นไปด้วยความถูกต้องบริสุทธิ์ยุติธรรมควบคู่กับการพัฒนา การบำบัดทุกข์ บำรุงสุข จนดำเนินการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนตลอดให้มีประสิทธิภาพมีความรวดเร็วและประสิทธิผลสำเร็จอย่างเป็นรูปธรรมโรงเรียนสุลักษณ์ในฐานะที่เป็นหน่วยงานในการให้บริการแก่ประชาชน ได้เปิดช่องทางในการรับฟังความคิดเห็นของประชาชนโดยตรง บริการให้ข้อมูลและรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์อีกทั้งยังเป็นศูนย์รับแจ้งเบาะแสการทุจริตเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้างหรือไม่ได้รับความเป็นธรรมจาก การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ เกี่ยวกับการทำงานของโรงเรียนสุลักษณ์ จึงได้จัดทำคู่มือปฏิบัติงานด้านการ ร้องเรียน/ร้องทุกข์ของโรงเรียนสุลักษณ์ขึ้นเพื่อเป็นกรอบหรือแนวทางในการปฏิบัติซึ่งในกรณีการร้องเรียนที่เกี่ยวกับบุคคลจะมีการเก็บรักษาเรื่องราวในความลับและปกปิดชื่อผู้ร้องเรียนเพื่อมิให้ผู้ร้องเรียนได้รับผลกระทบและได้รับความเดือดร้อนจากการร้องเรียน

๒. วัตถุประสงค์การจัดทำคู่มือ

๑. เพื่อให้เจ้าหน้าที่ของโรงเรียนสุลักษณ์ใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานในการรับเรื่องราวร้องเรียนร้องทุกข์หรือขอความช่วยเหลือให้มีมาตรฐานเดียวกันและเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ
๒. เพื่อให้การดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียนมีขั้นตอน/กระบวนการและแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน
๓. เพื่อสร้างมาตรฐานการปฏิบัติงานที่มุ่งไปสู่การบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กรประสิทธิภาพ
๔. เพื่อเผยแพร่ให้กับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของโรงเรียนสุลักษณ์ทราบกระบวนการ
๕. เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนดระเบียบหลักเกณฑ์เกี่ยวกับข้อร้องเรียนที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอและมีประสิทธิภาพ

๓. ขอบเขต

คู่มือการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ได้รวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ และข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ประกอบด้วยแนวคิดเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน/ทุกข์ แนวทางการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

๔. กรณิการร้องเรียน/ร้องทุกข์

๑. กรณีเรื่องร้องเรียนทั่วไป
๒. กรณีข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง
๓. กรณีเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียนข้าราชการหมายถึงเรื่องราวที่ข้าราชการเป็นผู้ถูกร้องเรียน เนื่องจากเจ้าหน้าที่ปฏิบัติหน้าที่หรือปฏิบัติตนไม่เหมาะสม

๕. คำจำกัดความ

ผู้รับบริการ

หมายถึงผู้ที่มารับบริการจากโรงเรียน และประชาชนทั่วไป

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

หมายถึงผู้ที่ได้รับผลกระทบทั้งทางบวกและทางลบทั้งทางตรงและทางอ้อมจากการดำเนินการของโรงเรียน

การจัดการข้อร้องเรียน	หมายถึง มีความหมายครอบคลุมถึงการจัดการในเรื่องข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น/คำชมเชย/การสอบถามหรือร้องขอข้อมูล
ผู้ร้องเรียน	หมายถึงประชาชนทั่วไป/ผู้มีส่วนได้เสียที่มาติดต่อยังศูนย์รับเรื่องร้องเรียน โรงเรียนสุลักษณ์ผ่านช่องทางต่างๆโดยมีวัตถุประสงค์ครอบคลุมการ ร้องเรียน/การให้ข้อเสนอแนะ/การให้ข้อคิดเห็น/การชมเชย/การร้องขอ ข้อมูล
ช่องทางการรับข้อร้องเรียน	หมายถึง ช่องทางต่างๆที่ใช้ในการรับเรื่องร้องเรียนเช่นติดต่อด้วย ตนเอง ร้องเรียนทางโทรศัพท์/ทางไปรษณีย์ (จดหมาย)/เว็บไซต์/ Facebook/กลุ่ม Line
เจ้าหน้าที่ ข้อร้องเรียน	หมายถึงเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของโรงเรียนสุลักษณ์ แบ่งเป็นประเภท 3 ประเภท คือ - ข้อร้องเรียนทั่วไป เช่น เรื่องราร้องทุกข์ทั่วไปข้อคิดเห็นข้อเสนอแนะคำ ชมเชย สอบถาม หรือร้องขอข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับคุณภาพและการ ให้บริการของหน่วยงาน - การร้องเรียนเกี่ยวความไม่โปร่งใสของการจัดซื้อจัดจ้าง - การร้องเรียนเกี่ยวกับการปฏิบัติหน้าที่หรือปฏิบัติตนไม่เหมาะสมของ ข้าราชการ พนักงาน พนักงานจ้าง สังกัดโรงเรียนสุลักษณ์
คำร้อง	หมายถึง คำหรือข้อความที่ผู้ร้องเรียนกรอกตามแบบฟอร์มที่ศูนย์รับเรื่อง ร้องเรียน/ร้องทุกข์หรือระบบการรับคำร้องเรียนเองมีแหล่งที่สามารถ ตอบสนองหรือมีรายละเอียดอย่างชัดเจนหรือมีนัยสำคัญที่เชื่อถือได้
การดำเนินการเรื่องร้องเรียน	หมายถึง เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่ได้รับผ่านช่องทางการร้องเรียนต่างๆมา เพื่อทราบหรือพิจารณาดำเนินการแก้ไขปัญหา
การจัดการเรื่องร้องเรียน	หมายถึง กระบวนการที่ดำเนินการในการแก้ไขปัญหาตามเรื่องร้องเรียนที่ ได้รับให้ได้รับการแก้ไขหรือบรรเทาความเดือดร้อนจากการดำเนินงาน

๖. ช่องทางการร้องเรียน

กรณีผู้รับบริการต้องการแจ้งข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการปฏิบัติงานหรือให้บริการของเจ้าหน้าที่ที่สามารถแจ้งผ่านช่องทางต่างๆดังนี้

1. เดินทางมาด้วยตนเอง สถานที่ โรงเรียนสุลักษณ์ หมู่ที่ 6 ตำบลหลักหก อำเภอเมืองปทุมธานี จังหวัดปทุมธานี
2. ทางไปรษณีย์ / จดหมาย ที่อยู่ โรงเรียนสุลักษณ์ หมู่ที่ 6 ตำบลหลักหก อำเภอเมืองปทุมธานี จังหวัดปทุมธานี
3. ทางโทรศัพท์เบอร์โทร 02-536-2331
4. ทางเว็บไซต์โรงเรียนสุลักษณ์ <https://sulukkana.thai.ac/home/>
5. ทาง Facebook โรงเรียนสุลักษณ์

๗. สถานที่ตั้ง

โรงเรียนสุลักษณ์ หมู่ที่ 6 ตำบลหลักหก อำเภอเมืองปทุมธานี จังหวัดปทุมธานี

๘. ระยะเวลาเปิดให้บริการ

เปิดให้บริการวันจันทร์-วันศุกร์ (ยกเว้นวันหยุดที่ทางราชการกำหนด) ตั้งแต่เวลา ๘.๓๐-๑๖.๓๐ น.

๑๐. การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ไขข้อร้องเรียนและการแจ้งกลับผู้ร้องเรียน

-กรณีเป็นการขอข้อมูลข่าวสารประสานหน่วยงานผู้ครอบครองเอกสารเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องเพื่อให้ข้อมูลแก่ผู้ร้องขอได้ทันที

-ข้อร้องเรียนที่เป็นการร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของหน่วยงาน เช่น ไฟฟ้าสาธารณะดับ การจัดการขยะมูลฝอยตัดต้นไม้กลืนเหม็นรบกวน เป็นต้น จัดทำบันทึกข้อความเสนอไปยังผู้บริหารเพื่อสั่งการให้ส่วนงานผู้รับผิดชอบ

-ข้อร้องเรียนที่ไม่อยู่ในอำนาจความรับผิดชอบของโรงเรียนสุลักษณ์ให้ดำเนินการประสานแจ้งหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้องเพื่อให้เกิดความรวดเร็วและถูกต้องชัดเจนในการแก้ไขปัญหาต่อไป

-ข้อร้องเรียนที่ส่งผลกระทบต่อหน่วยงานเช่นกรณีผู้ร้องเรียนทำหนังสือร้องเรียนความไม่โปร่งใสในการจัดซื้อจัดจ้างให้เจ้าหน้าที่จัดทำบันทึกข้อความเพื่อเสนอผู้บริหารพิจารณาส่งการไปยังหน่วยงานที่รับผิดชอบเพื่อดำเนินการตรวจสอบและแจ้งผู้ร้องเรียนต่อไป

๑๑. การติดตามแก้ไขข้อร้องเรียน

ให้ผู้รับผิดชอบดำเนินการแก้ไขเรื่องร้องเรียนและแจ้งผลการดำเนินงานให้ผู้ร้องเรียนทราบภายใน 15 วันทำการ

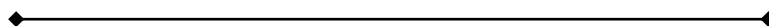
๑๒. การรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงานให้ผู้บริหาร

-รวบรวมและรายงานสรุปการจัดการข้อร้องเรียนให้ผู้บริหารทราบ
-สรุปจำนวนข้อร้องเรียนหลังจากสิ้นปีงบประมาณเพื่อใช้เป็นแนวทางในการแก้ไขปรับปรุงพัฒนาองค์กรต่อไป

๑๓. มาตรฐานงาน

การดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียนให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด

-กรณีได้รับเรื่องร้องเรียนจากช่องทางการร้องเรียนเช่นร้องเรียนด้วยตนเอง/จดหมาย/ เว็บไซต์/ โทรศัพท์/Facebook ให้ศูนย์ดำเนินการตรวจสอบเสนอต่อผู้บริหารพิจารณาส่งเรื่องต่อให้ผู้รับผิดชอบดำเนินการแก้ไขเรื่องร้องเรียนและแจ้งผลการดำเนินงานให้ผู้ร้องเรียนทราบภายใน 15 วันทำการ





**คู่มือการดำเนินงาน
เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์
โรงเรียนสุลักษณ์**