



คู่มือการปฏิบัติงาน รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์



โรงเรียนบ่อเกลือ จังหวัดน่าน

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา น่าน

สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน

คำนำ

คู่มือการปฏิบัติงานรับเรื่องราวร้องทุกข์ของโรงเรียนบ่อเกลือ จังหวัดน่าน ฉบับนี้จัดทำขึ้นเพื่อให้เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานสามารถดำเนินการจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ข้อเสนอแนะ ของประชาชน และสามารถให้บริการข้อมูลข่าวสารให้คำปรึกษาได้อย่างเป็นระบบ มีมาตรฐานในการจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ของโรงเรียนบ่อเกลือ จังหวัดน่าน ทั้งนี้ การจัดการข้อร้องเรียน จนได้ข้อยุติ ให้มีความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ เพื่อตอบสนองความต้องการและ ความคาดหวัง ของผู้รับบริการ จำเป็นต้องมีขั้นตอน/กระบวนการ และแนวทางใน การปฏิบัติงานที่ชัดเจนและเป็นมาตรฐานเดียวกัน

โรงเรียนบ่อเกลือ จังหวัดน่าน

สารบัญ

เรื่อง	หน้า
หลักการและเหตุผล	๑
สถานที่ตั้ง	๑
หน้าที่ความรับผิดชอบ	๑
วัตถุประสงค์	๑
คำจำกัดความ	๑
ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	๓
ขั้นตอนการดำเนินงานร้องเรียน	๔
แผนผังปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียน	๕

๑. หลักการและเหตุผล

พระราชกฤษฎีกา ว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.๒๕๕๖ ได้กำหนดแนวทางการปฏิบัติราชการ มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน ให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริหาร มีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มีขั้นตอน ปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ และมีการประเมินผลการให้บริการสม่ำเสมอ

๒. สถานที่ตั้ง

โรงเรียนบ่อเกลือ จังหวัดน่าน ตั้งอยู่เลขที่ ๗๘ หมู่ ๕ ตำบลบ่อเกลือใต้ อำเภอบ่อเกลือ จังหวัดน่าน ๕๕๒๒๐ หมายเลขโทรศัพท์ ๐๘๒-๕๙๗๐๘๗๓

๓. หน้าที่ความรับผิดชอบ

เป็นศูนย์กลางในการรับเรื่องราวร้องทุกข์และให้บริการข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษาเรื่องปัญหา ความต้องการ และข้อเสนอแนะของข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา และประชาชนทั่วไป

๔. วัตถุประสงค์

๑. เพื่อให้การดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียน ของโรงเรียนบ่อเกลือ จังหวัดน่าน มีขั้นตอน/ กระบวนการและแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน

๒. เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียนที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอ และมีประสิทธิภาพ

๕. คำจำกัดความ

ผู้รับบริการ หมายถึง ข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา และประชาชนทั่วไป

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย หมายถึง ผู้ที่ได้รับผลกระทบ ทั้งทางบวกและทางลบ ทั้งทางตรงและทางอ้อม

จากการดำเนินการของส่วนราชการ

การจัดการข้อร้องเรียน หมายถึง มีความหมายครอบคลุมถึงการจัดการในเรื่องข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ/ ข้อคิดเห็น/ คำชมเชย/ การสอบถามหรือร้องขอข้อมูล

ผู้ร้องเรียน หมายถึง ข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา/ ประชาชนทั่วไป/ผู้มีส่วนได้เสียที่มาติดต่อฯ กลุ่มงานวินัยฯ กลุ่มบริหารงานบุคคล โรงเรียนบ่อเกลือ จังหวัดน่าน โดยมี วัตถุประสงค์ครอบคลุม การร้องเรียน/ การให้ข้อเสนอแนะ/ การให้ข้อคิดเห็น/ การชมเชย / การร้องขอข้อมูล ฯลฯ

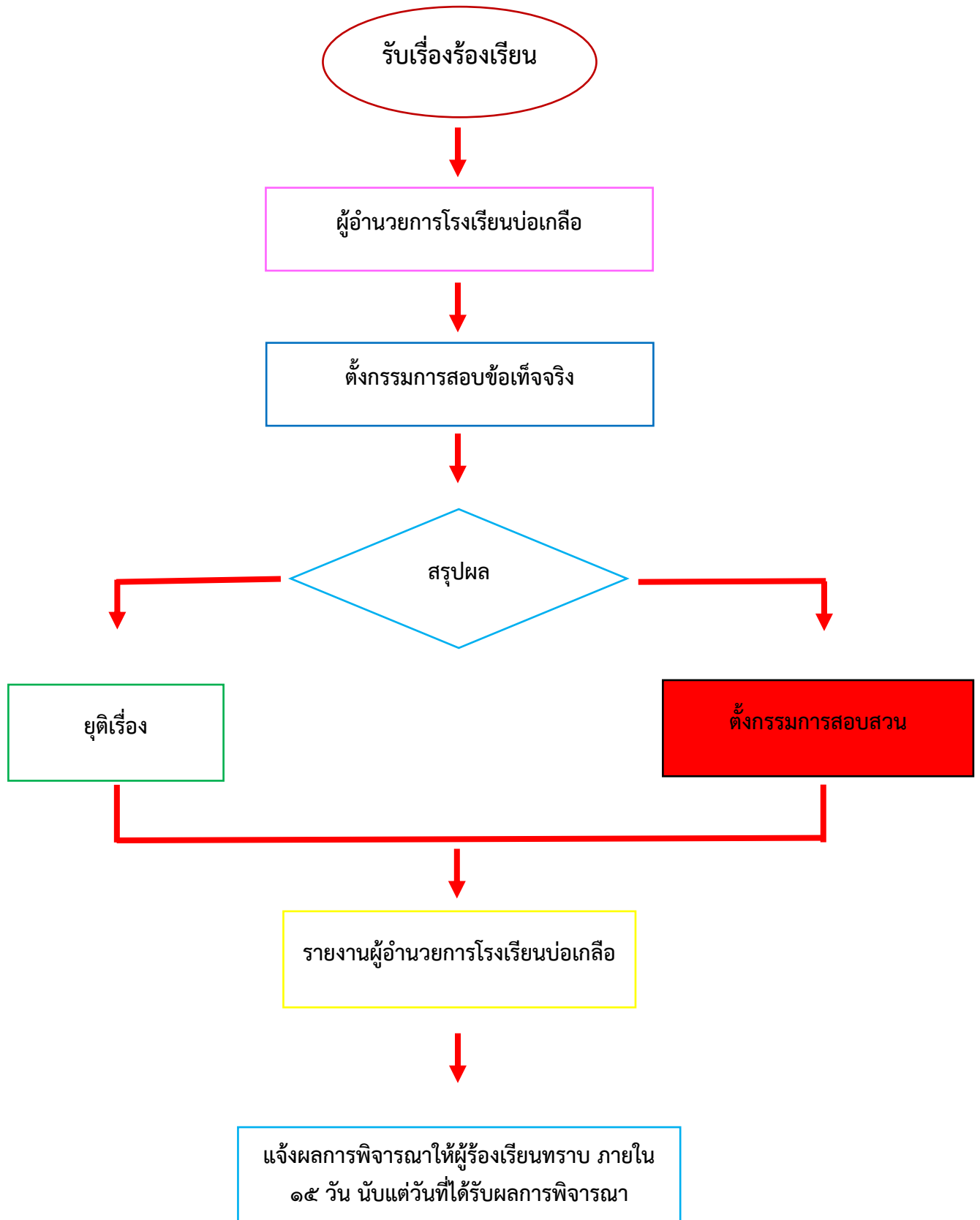
ช่องทางการรับข้อร้องเรียน หมายถึง ช่องทางต่างๆ ที่ใช้ในการรับเรื่องร้องเรียน เช่น ติดต่อด้วยตนเอง ทางเว็บไซต์ของโรงเรียนบ่อเกลือ จังหวัดน่าน ทางโทรศัพท์/สายตรง บริหาร/กล่อมความความคิดเห็น

เจ้าหน้าที่ หมายถึง เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของโรงเรียนบ่อเกลือ

ข้อร้องเรียน หมายถึง แบ่งเป็นประเภทต่างๆ เช่น

- ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ คำชมเชย สอบถาม หรือร้องขอข้อมูล
- การร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพและการให้บริการของหน่วยงาน
- การร้องเรียนเกี่ยวกับความโปร่งใสของการจัดซื้อจัดจ้าง เป็นต้น

ขั้นตอนการดำเนินงานรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์



แผนผังปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียน (ระยะเวลา ๑๕ วัน ทำการ)

ลำดับ	รายละเอียด	ระยะเวลาดำเนินการ	ผู้รับผิดชอบ
ขั้นตอนที่ ๑	รับเรื่องร้องเรียน/ ร้องทุกข์	๑ วันทำการ	บุคคล
ขั้นตอนที่ ๒	วิเคราะห์เรื่อง		
ขั้นตอนที่ ๓	การส่งหนังสือหรือบันทึกข้อความแจ้งเรื่อง ร้องเรียน/ร้องทุกข์ ๑. ดำเนินการแก้ไขเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ แล้วรายงานให้ผอ. โรงเรียนบ่อเกลือ ทราบ	๗ วันทำการ	
ขั้นตอนที่ ๔	๒. หากมีกรณีแจ้ง โรงเรียน/หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ดำเนินการแก้ไขเรื่องร้องเรียน/ ร้องทุกข์ - กรณีเป็นเรื่องร้ายแรง ๓ วัน		
ขั้นตอนที่ ๕	หากโรงเรียนที่เกี่ยวข้องไม่รายงานผลการ ดำเนินการให้รายงาน ผอ.โรงเรียนบ่อเกลือ	๑ วันทำการ	
ขั้นตอนที่ ๖	สรุปผลการตรวจสอบข้อเท็จจริง เมื่อได้รับแจ้ง ผลการดำเนินการ จากโรงเรียนที่เกี่ยวข้อง พร้อม ทั้งระบุปัญหา อุปสรรคและแนวทางแก้ไข	๗ วันทำการ	
ขั้นตอนที่ ๗	แจ้งให้ผู้ร้องเรียน/ ร้องทุกข์ทราบ	๑๕ วันทำการ	

แบบคำร้องทุกข์/ร้องเรียน (โทรศัพท์)

ที่ โรงเรียนบ่อเกลือ จังหวัดน่าน

วันที่เดือน.....พ.ศ.

เรื่อง.....

เรียน ผู้อำนวยการโรงเรียนบ่อเกลือ

ข้าพเจ้า.....อายุ.....ปีอยู่บ้านเลขที่ หมู่ที่ ถนน.....
ตำบล.....อำเภอ.....จังหวัด..... โทรศัพท์.....
อาชีพ.....ตำแหน่ง..... มีความประสงค์ขอร้องทุกข์/
ร้องเรียน เพื่อให้ผู้อำนวยการโรงเรียนบ่อเกลือ พิจารณา ดำเนินการช่วยเหลือหรือแก้ไขปัญหาในเรื่อง

โดยขออ้าง.....

.....เป็นพยานหลักฐานประกอบ

ทั้งนี้ข้าพเจ้าขอรับรองว่าคำร้องทุกข์/ร้องเรียนตามข้างต้นเป็นจริง และเจ้าหน้าที่ได้แจ้งให้ข้าพเจ้า ทราบ
แล้วว่าหากเป็นคำร้องที่ไม่สุจริตอาจต้องผิดตามกฎหมายได้

ลงชื่อ.....เจ้าหน้าที่ผู้รับเรื่อง

(.....)

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

เวลา.....

แบบคำร้องทุกข์/ร้องเรียน

ที่ โรงเรียนบ่อเกลือ จังหวัดน่าน

วันที่เดือน.....พ.ศ.

ด้วยข้าพเจ้า นาย/นาง/นางสาว.....ผู้ร้องเรียน

ที่อยู่..... หมู่ที่.....ถนนตำบล.....อำเภอ.....

จังหวัด.....รหัสไปรษณีย์.....โทรศัพท์.....

เรื่องร้องเรียน.....

รายละเอียด.....

ลงชื่อ.....

(.....)

ผู้รับเรื่องร้องเรียน

เรียน ผู้อำนวยการโรงเรียน

จึงเรียนมา () เพื่อทราบ () เพื่อสั่งการ

ลงชื่อ.....

(.....)

เจ้าหน้าที่

แบบคำร้องเรียน

วันที่ เดือน พ.ศ.

เขียนที่.....

เรื่อง.....

เรียน ผู้อำนวยการโรงเรียนบ่อเกลือ

ข้าพเจ้า..... อายุปี อยู่บ้านเลขที่ หมู่

ถนน.....ตำบล.....อำเภอ อาชีพ.....

ตำแหน่ง..... เลขที่บัตรประจำตัวประชาชน

มีความประสงค์ของร้องทุกข์/ ร้องเรียน

เนื่องจาก (ข้อเท็จจริง).....

ทั้งนี้ข้าพเจ้าขอรับรองว่าคำร้องทุกข์/ ร้องเรียนตามข้างต้นเป็นจริง และยินดีรับผิดชอบทั้งทางแพ่งและทาง
อาญาหากจะพึงมี และขอส่งเอกสารหลักฐานประกอบการร้องทุกข์/ ร้องเรียน (ถ้ามี) ได้แก่

๑) สำเนาบัตรประชาชน จำนวน.....ชุด

๒) สำเนาทะเบียนบ้าน จำนวน.....ชุด

๓) สำเนาเอกสารที่เกี่ยวข้อง จำนวน.....ชุด

๔) อื่น ๆ จำนวน.....ชุด

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและดำเนินการต่อไป

ขอแสดงความนับถือ

(ลงชื่อ).....ผู้ร้องเรียน