

คำนำ

คู่มือการปฏิบัติงานรับเรื่องราวร้องทุกข์ของศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์โรงเรียนวัดมะยมสงมิตรภาพที่ ๕๕ฉบับนี้ จัดทำขึ้นเพื่อเป็นแนวทางการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนของศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์โรงเรียนวัดมะยมมิตรภาพที่ ๕๕ ทั้งนี้ การจัดการข้อร้องเรียนจนได้ข้อยุติ ให้มีความรวดเร็ว และมีประสิทธิภาพ เพื่อตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการ จำเป็นจะต้องมีขั้นตอน/ กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานที่ชัดเจนและเป็นมาตรฐานเดียวกัน

โรงเรียนวัดมะยมสงมิตรภาพที่ ๕๕

สารบัญ

เรื่อง	หน้า
หลักการและเหตุผล	๑
การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์โรงเรียนวัดมะสงมิตรภาพที่ ๕๕	๑
สถานที่ตั้ง	๑
หน้าที่ความรับผิดชอบ	๑
วัตถุประสงค์	๑
คำจำกัดความ	๑
แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์	๓
ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	๔
การรับและการตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่างๆ	
การบันทึกข้อร้องเรียน	๕
การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ไขข้อร้องเรียนและการแจ้งกลับผู้ร้องเรียน	๕
ติดตามการแก้ไขข้อร้องเรียน	๕
การรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน	๕
มาตรฐานงาน	๕
แบบฟอร์ม	๖
จัดทำโดย	๖
ภาคผนวก	
แบบฟอร์มเรื่องราวร้องเรียน / ร้องทุกข์	

คู่มือการปฏิบัติงานรับเรื่องราวร้องทุกข์ ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์โรงเรียนวัดมะสงมิตรภาพที่ ๕๕

๑. หลักการและเหตุผล

พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖

กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการ มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์งานบริการที่มีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ และมีการประเมินผลการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ

๒. การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์โรงเรียนวัดมะสงมิตรภาพที่ ๕๕

เพื่อให้การบริหารระบบราชการเป็นไปด้วยความถูกต้อง บริสุทธิ์ ยุติธรรม ควบคู่กับการพัฒนาบำบัดทุกข์ บำรุงสุข ตลอดจนดำเนินการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน ได้อย่างมีประสิทธิภาพด้วยความรวดเร็วประสพผลสำเร็จอย่างเป็นรูปธรรม อีกทั้งเพื่อเป็นศูนย์รับแจ้งเบาะแสการทุจริตหรือไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ โรงเรียนวัดมะสงมิตรภาพที่ ๕๕ จึงได้จัดตั้งศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ขึ้น ซึ่งในกรณีการร้องเรียนที่เกี่ยวกับบุคคล จะมีการเก็บรักษาเรื่องราวไว้เป็นความลับและปกปิดชื่อผู้ร้องเรียน เพื่อมิให้ผู้ร้องเรียนได้รับผลกระทบและได้รับความเดือดร้อนจากการร้องเรียน

๓. สถานที่ตั้ง

ฝ่ายบริหารทั่วไป งานประชาสัมพันธ์โรงเรียนวัดมะสงมิตรภาพที่ ๕๕ ตำบลทิววัฒนา

อำเภอไทรน้อย จ.นนทบุรี ๑๑๑๕๐

๔. หน้าที่ความรับผิดชอบ

รับเรื่องราวร้องทุกข์ และให้บริการข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษา รับเรื่องปัญหาความต้องการ และข้อเสนอแนะของประชาชน

๕. วัตถุประสงค์

๑. เพื่อให้การดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ของศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ โรงเรียนวัดมะสงมิตรภาพที่ ๕๕ มีขั้นตอน / กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน

๒. เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอและมีประสิทธิภาพ

๖. คำจำกัดความ

“ผู้รับบริการ” หมายถึง ผู้ที่มารับบริการจากส่วนราชการและประชาชนทั่วไป

“ผู้มีส่วนได้เสีย” หมายถึง ผู้ที่ได้รับผลกระทบ ทั้งทางบวกและทางลบ ทั้งทางตรงและทางอ้อม จากการดำเนินการของโรงเรียนวัดมะสงมิตรภาพที่ ๕๕ เช่นนักเรียน ผู้ปกครองประชาชนทั่วไปในเขตพื้นที่บริการของโรงเรียนวัดมะสงมิตรภาพที่ ๕๕ (หมู่ ๕ และหมู่ ๖ ตำบลทวิวัฒนา อำเภอน้อย จังหวัดนนทบุรี)

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

“ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์” หมายถึง นักเรียน ผู้ปกครองประชาชนทั่วไป/ผู้มีส่วนได้เสียที่มาติดต่อราชการผ่านช่องทางต่าง ๆ โดยมีวัตถุประสงค์ครอบคลุมการร้องเรียน/ร้องทุกข์/การให้ข้อเสนอแนะ/การให้ข้อคิดเห็น/การชมเชย/การร้องขอข้อมูล

“ช่องทางการรับข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์” หมายถึง ช่องทางต่างมี ๗ ช่องทางที่ใช้ในการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

๑. เบอร์โทรศัพท์ ๐-๒๑๙๗-๖๙๑๔

๒. แฟกซ์ ๐-๒๑๙๗-๖๙๑๔

๓. จดหมายอิเล็กทรอนิกส์E-mail: masongnon@nonedu2.go.th

๔. facebook : โรงเรียนวัดมะสงมิตรภาพที่ ๕๕

๕. เว็บไซต์: กระดานสนทนาของเว็บไซต์ <http://wmss.ac.th/>

๖. ผู้รับฟังความคิดเห็น

๗. ตู้ ปณ ๑ หมู่ ๖ ตำบลทวิวัฒนา อำเภอน้อย

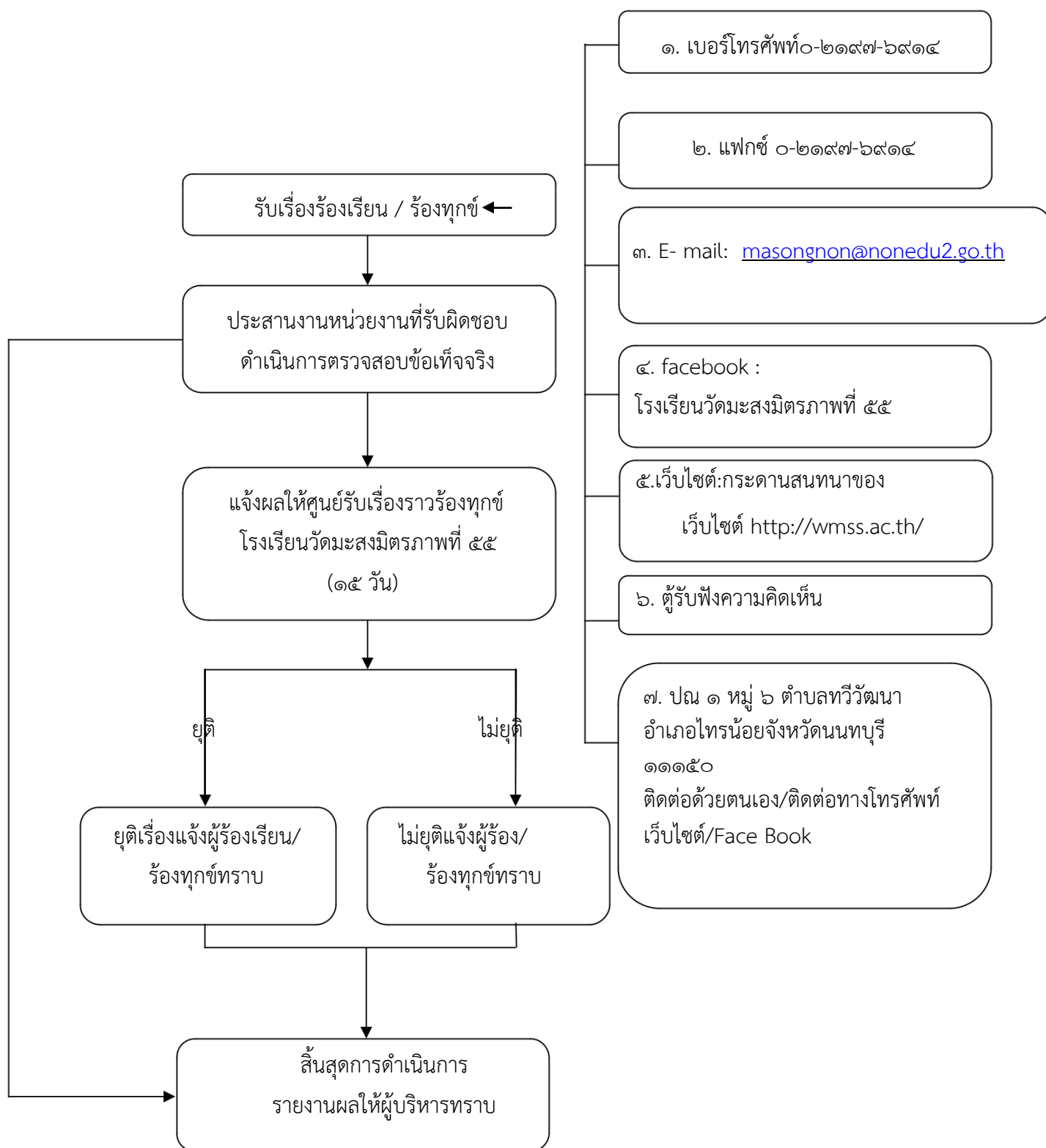
จังหวัดนนทบุรี๑๑๑๕๐

โดยการติดต่อด้วยตนเอง/ติดต่อทางโทรศัพท์/เว็บไซต์/FaceBook

๗. ระยะเวลาเปิดให้บริการ

เปิดให้บริการวันจันทร์-วันศุกร์ (ยกเว้นวันหยุดที่ทางราชการกำหนด)ตั้งแต่เวลา ๐๘.๓๐-๑๖.๓๐น.

๘. แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์



๙. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

การแต่งตั้งผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ของหน่วยงาน

๘.๑ จัดตั้งศูนย์ / จุดรับข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ของประชาชน

๘.๒ จัดทำคำสั่งแต่งตั้งเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์

๘.๓ แจ้งผู้รับผิดชอบตามคำสั่งโรงเรียนวัดมะสังมิตรภาพที่ ๕๕ เพื่อความสะดวกใน

การประสานงาน

๑๐. การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ จากช่องทางต่าง ๆ

ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่เข้ามายังหน่วยงานจากช่องทางต่างๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ เพื่อประสานหาทางแก้ไขปัญหา	หมายเหตุ
ร้องเรียนด้วยตนเอง ณ ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์วัดมะสังมิตรภาพที่ ๕๕	ทุกครั้งที่มีการร้องเรียน	ภายใน ๑วันทำการ	
ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์โรงเรียนวัดมะสังมิตรภาพที่ ๕๕	ทุกวัน	ภายใน ๑วันทำการ	
ร้องเรียนผ่านทางโทรศัพท์ ๐-๒๑๙๗-๖๙๑๔	ทุกวัน	ภายใน ๑วันทำการ	
แฟกซ์ ๐-๒๑๙๗-๖๙๑๔	ทุกวัน	ภายใน ๑วันทำการ	
จดหมายอิเล็กทรอนิกส์E-mail: masongnon@nonedu2.go.th	ทุกวัน	ภายใน ๑วันทำการ	
ร้องเรียนทาง Face Book	ทุกวัน	ภายใน ๑วันทำการ	
ตู้รับฟังความคิดเห็น	ทุกวัน	ภายใน ๑วันทำการ	

๑๑. การบันทึกข้อร้องเรียน

๑๑.๑ กรอกแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์โดยมีรายละเอียด ชื่อ-สกุล ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ติดต่อ เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ และสถานที่เกิดเหตุ

๑๑.๒ ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียน เจ้าหน้าที่ต้องบันทึกข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ลงสมุดบันทึกข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์

๑๒. การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ปัญหาข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ และการแจ้งผู้ร้องเรียน / ร้องทุกข์ทราบ

๑๒.๑ กรณีเป็นการขอข้อมูลข่าวสาร ประสานฝ่ายผู้ครอบครองเอกสาร เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ข้อมูลแก่ผู้ร้องขอได้ทันที

๑๒.๒ ข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ที่เป็นการร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของโรงเรียนเช่นการจัดการเรียนการสอน เป็นต้น จัดทำบันทึกข้อความเสนอไปยังผู้บริหารเพื่อสั่งการให้ผู้ที่เกี่ยวข้อง

๑๒.๓ ข้อร้องเรียนที่ส่งผลกระทบต่อโรงเรียน เช่น กรณี ผู้ร้องเรียนทำหนังสือร้องเรียนความไม่โปร่งใสในการจัดซื้อจัดจ้าง ให้เจ้าหน้าที่จัดทำบันทึกข้อความเพื่อเสนอผู้บริหารพิจารณา สั่งการไปยังผู้รับผิดชอบ เพื่อดำเนินการตรวจสอบและแจ้งผู้ร้องเรียนทราบต่อไป

๑๓. การติดตามแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน

ให้ฝ่ายที่เกี่ยวข้องรายงานผลการดำเนินการให้ทราบภายใน ๑๕ วันทำการ เพื่อเจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ จะได้แจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบต่อไป

๑๔. การรายงานผลการดำเนินการให้ผู้บริหารทราบ

๑๔.๑ ให้รวบรวมและรายงานสรุปการจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ให้ผู้บริหารทราบทุกเดือน

๑๔.๒ ให้รวบรวมรายงานสรุปข้อร้องเรียนหลังจากสิ้นปีงบประมาณและสิ้นปีการศึกษา เพื่อนำมาวิเคราะห์การจัดการข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ในภาพรวมของหน่วยงาน เพื่อใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุง พัฒนางานต่อไป

๑๕. มาตรฐานงาน

การดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด

กรณีได้รับเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์ ให้ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์โรงเรียน

วัดมะสมมิตรภาพที่ ๕๕ ดำเนินการตรวจสอบและพิจารณาส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ดำเนินการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ให้แล้วเสร็จภายใน ๓๐วันทำการ

๑๖. แบบฟอร์ม

แบบฟอร์มการร้องเรียน/ร้องทุกข์

๑๗. จัดทำโดย

ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์โรงเรียนวัดมะสังมิตรภาพที่ ๕๕

-หมายเลขโทรศัพท์ ๐-๒๑๙๗-๖๙๑๔

ภาคผนวก



แบบฟอร์มการร้องเรียน/ร้องทุกข์

เขียนที่.....

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

เรื่อง ร้องเรียน/ร้องทุกข์กรณี.....

เรียน ผู้อำนวยการโรงเรียนวัดมะสงมิตรภาพที่ ๕๕

ด้วยข้าพเจ้า(นาย/นาง/นางสาว).....

อาศัยอยู่บ้านเลขที่.....หมู่.....บ้าน.....ตำบล.....อำเภอ.....

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

ขอเรียน/ร้องทุกข์ต่อโรงเรียนวัดมะสงมิตรภาพที่ ๕๕ เนื่องจากได้รับความเดือดร้อนกรณี.....

.....

.....

.....

ดังนั้นข้าพเจ้าจึงใคร่ขอความอนุเคราะห์ให้โรงเรียนวัดมะสงมิตรภาพที่ ๕๕

ดำเนินการช่วยเหลือและแก้ไขปัญหาดังนี้.....

.....

ข้าพเจ้าขอรับรองว่าข้อความข้างต้นเป็นจริงทุกประการ ข้าพเจ้าได้แนบเอกสารหลักฐานต่างๆมา
ด้วยคือ

(๑) สำเนาบัตรประจำตัวประชาชน

(๒) สำเนาทะเบียนบ้านฉบับเจ้าบ้าน

(๓) เอกสารอื่นๆ

ขอแสดงความนับถือ

ลงชื่อ.....

(.....)

ผู้ร้องทุกข์/ร้องเรียน



ประกาศโรงเรียนวัดมะสงมิตรภาพที่ ๕๕
เรื่อง จัดตั้งศูนย์รับข้อร้องเรียนประจำปีการศึกษา ๒๕๖๓

เพื่อให้การบริหารงานเป็นไปตามหลักธรรมาภิบาล มีมาตรฐาน และทำให้ผู้รับบริการมีความพึงพอใจกับการปฏิบัติงาน อันเป็นการพัฒนาคุณภาพในการบริหารจัดการภาครัฐอย่างมีประสิทธิภาพ

เพื่อให้ดำเนินการดังกล่าวเป็นไปด้วยความเรียบร้อยและบรรลุผลตามนโยบาย ของรัฐบาลในการโครงการเสริมสร้างคุณธรรม จริยธรรมและธรรมาภิบาลในสถานศึกษาทางโรงเรียนวัดมะสงมิตรภาพที่ ๕๕ จึงได้จัดตั้งศูนย์รับข้อร้องเรียน/แสดงความคิดเห็นเสนอแนะ/คำชมเชยขึ้น โดยมีช่องทางการรับฟังความคิดเห็นดังนี้

๑. เบอร์โทรศัพท์ ๐-๒๑๙๗-๖๙๑๔

๒. แฟกซ์ ๐-๒๑๙๗-๖๙๑๔

๓. จดหมายอิเล็กทรอนิกส์E-mail: masongnon@nonedu2.go.th

๔. facebook : โรงเรียนวัดมะสงมิตรภาพที่ ๕๕

๕. เว็บไซต์: กระดานสนทนาของเว็บไซต์ <http://wmss.ac.th/>

๖. ผู้รับฟังความคิดเห็น

๗. ตู้ ปณ ๑ หมู่ ๖ ตำบลทวีวัฒนา อำเภอไทรน้อย

จังหวัดนนทบุรี๑๑๕๐

ทั้งนี้ ข้อมูลของผู้ร้องทุกข์/ร้องเรียนและผู้แสดงความคิดเห็น ตลอดจนการแจ้งเบาะแสการทุจริตทุกอย่างจะถูกเก็บไว้เป็นความลับ ซึ่งจะได้รับการตรวจสอบจากเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบเท่านั้น

จึงประกาศให้ทราบโดยทั่วกัน

ประกาศ ณ วันที่ ๑๖ เดือน พฤษภาคม พ.ศ. ๒๕๖๓

นายค.ว.

(นายคัจกร แพงคำ)

ผู้อำนวยการโรงเรียนวัดมะสงมิตรภาพที่ ๕๕

