

คู่มือการปฏิบัติงานรับเรื่องร้องเรียน/ รับเรื่องราวร้องทุกข์

โรงเรียนศรีจันทร์วิทยาคม รัชมังคลาภิเษก
สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เพชรบูรณ์



☎ 056-718-131

📘 โรงเรียนศรีจันทร์วิทยาคม รัชมังคลาภิเษก

✉ seejan.ac.th

📍 หมู่ 2 ต.ท่าอิบุญ อ.หล่มสัก จ.เพชรบูรณ์ 67110

คำนำ

คู่มือการปฏิบัติงานรับเรื่องราวร้องทุกข์ของโรงเรียนศรีจันทร์วิทยาคม รัชมังคลาภิเษก ฉบับนี้จัดทำขึ้น เพื่อเป็นแนวทางการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนของศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์โรงเรียนศรีจันทร์วิทยาคม รัชมังคลาภิเษก ทั้งนี้ การจัดการข้อร้องเรียนจนได้ข้อยุติ ให้มีความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ เพื่อตอบสนอง ความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการ จำเป็นจะต้องมีขั้นตอน/กระบวนการ และแนวทางในการ ปฏิบัติงานที่ชัดเจนและเป็นมาตรฐานเดียวกัน

โรงเรียนศรีจันทร์วิทยาคม รัชมังคลาภิเษก

สารบัญ

	หน้า
คำนำ	ก
สารบัญ	ข
๑. หลักการและเหตุผล	๑
๒. วัตถุประสงค์	๑
๓. คำจำกัดความ	๑
๔. วิธีการร้องเรียน	๒
๕. หลักเกณฑ์การแจ้งเรื่องร้องเรียน	๒
๖. ขั้นตอนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ	๓
๗. ระยะเวลาในการดำเนินการเรื่องร้องเรียน	๔
๘. ผู้รับผิดชอบเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ	๔
๙. ผังขั้นตอนการให้บริการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ	๕

คู่มือการปฏิบัติงานรับเรื่องร้องเรียน/รับเรื่องราวร้องทุกข์

โรงเรียนศรีจันทร์วิทยาคม รัชมังคลาภิเษก

๑. หลักการและเหตุผล

พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.๒๕๕๖ ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการ มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการที่มีประสิทธิภาพ และเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนอง ความต้องการ และมีการประเมินผล การให้บริการอย่างสม่ำเสมอ

๒. วัตถุประสงค์

คู่มือการดำเนินการฉบับนี้ จัดทำขึ้นเพื่อให้ผู้รับบริการสามารถเข้าถึงการดำเนินงานของหน่วยงานได้อย่างรวดเร็ว และทราบถึงกระบวนการ ขั้นตอนในการดำเนินงาน เรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบและสามารถติดตามการดำเนินงานของผู้ปฏิบัติงาน เพื่อให้เกิดผลสำเร็จตามเจตนารมณ์ของผู้รับบริการ และเป็นการกำหนดมาตรฐานในการดำเนินงานของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติอย่างมีระบบ สามารถตรวจสอบการดำเนินงาน ติดตาม และทราบผลการดำเนินงาน เพื่อความโปร่งใสและเป็นธรรม

๓. คำจำกัดความ

“ผู้รับบริการ” หมายถึง ผู้ที่มารับบริการจากส่วนราชการและประชาชนทั่วไป

“ผู้มีส่วนได้เสีย” หมายถึง ผู้ที่ได้รับผลกระทบ ทั้งทางบวกและทางลบ ทั้งทางตรงและทางอ้อม จากการดำเนินการของส่วนราชการ เช่น ประชาชนในตำบลท่าอิฐ

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

“ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์” หมายถึง ประชาชนทั่วไป/ผู้มีส่วนได้เสียที่มาติดต่อราชการผ่านช่องทางต่างๆโดยมีวัตถุประสงค์ครอบคลุมการร้องเรียน/ร้องทุกข์/การให้ข้อเสนอแนะ/การให้ข้อคิดเห็น/ การชมเชย/การร้องขอข้อมูล

“ช่องทางการรับข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์” หมายถึง ช่องทางต่าง ๆ ที่ใช้ในการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เช่น ติดต่อด้วยตนเอง/ติดต่อทางโทรศัพท์/เว็บไซต์

๔. วิธีการร้องเรียน

๔.๑ ร้องเรียนด้วยตนเอง

ติดต่อร้องเรียนด้วยตนเองที่โรงเรียนศรีจันทร์วิทยาคม รัชมิ่งคลาภิเชก หมู่ที่ ๒ ตำบลท่าอิบุญ อำเภอลำสนัก จังหวัดเพชรบูรณ์

๔.๒ ร้องเรียนทางไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์

ส่งเรื่องร้องเรียนทาง E-mail : seejan_school@seejan.ac.th

๔.๓ ร้องเรียนทางเว็บไซต์สำนักงาน

ส่งเรื่องร้องเรียนทาง Facebook : โรงเรียนศรีจันทร์วิทยาคม รัชมิ่งคลาภิเชก

๔.๔ ร้องเรียนทางโทรศัพท์หมายเลข : ๐๕๖-๐๒๙๘๘๔๗

๕. หลักเกณฑ์การแจ้งเรื่องร้องเรียน

๕.๑ เรื่องที่ร้องเรียนต้องเป็นเรื่อง que ผู้ร้องได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหาย เนื่องจากเจ้าหน้าที่ ในกรณีดังต่อไปนี้

๕.๑.๑ กระทำการทุจริตต่อหน้าที่ราชการ

๕.๑.๒ กระทำความผิดต่อตำแหน่งหน้าที่ราชการ

๕.๑.๓ ละเลยหน้าที่ตามที่กฎหมายกำหนดให้ต้องปฏิบัติ

๕.๑.๔ ปฏิบัติหน้าที่ล่าช้าเกินสมควร

๕.๑.๕ กระทำการนอกเหนืออำนาจหน้าที่ หรือขัดหรือไม่ถูกต้องตามกฎหมาย

๕.๒ เรื่องร้องเรียนต้องเป็นเรื่องจริงที่มีมูลเหตุ มิได้หวังสร้างกระแสหรือสร้างข่าวที่เสียหายต่อบุคคลอื่น หรือหน่วยงาน โดยขาดพยานหลักฐานที่ปรากฏชัดแจ้ง

๕.๓ เรื่องร้องเรียนให้ใช้ถ้อยคำสุภาพและต้องระบุข้อมูลต่อไปนี้

๕.๓.๑ ชื่อ นามสกุล ที่อยู่ และหมายเลขโทรศัพท์ หรืออีเมล ที่สามารถติดต่อถึงผู้ร้องเรียนได้

๕.๓.๒ ชื่อเจ้าหน้าที่หรือหน่วยงานที่เป็นเหตุแห่งการร้องเรียน

๕.๓.๓ การกระทำทั้งหลายที่เป็นเหตุแห่งการร้องเรียน ข้อเท็จจริง หรือพฤติการณ์ให้สามารถเข้าใจได้ว่า ได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหาย เพียงพอที่สามารถดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง สืบสวน สอบสวนได้

๕.๓.๔ คำขอของผู้ร้องเรียน

๕.๓.๕ ลายมือชื่อของผู้ร้องเรียน

๕.๓.๖ ระบุพยานเอกสาร พยานวัตถุ และพยานบุคคล (ถ้ามี)

๕.๔ กรณีเรื่องร้องเรียนที่มีลักษณะเป็นบัตรสนเท่ห์ จะรับพิจารณาเฉพาะที่ระบุหลักฐาน กรณีแวดล้อมปรากฏชัด ตลอดจนถึงพยานบุคคลแน่นอนเท่านั้น

๕.๕ เรื่องร้องเรียนที่ไม่สามารถรับไว้พิจารณา ดังต่อไปนี้

๕.๗.๑ เรื่องร้องเรียนที่มีได้ทำเป็นหนังสือ

๕.๗.๒ เรื่องร้องเรียนที่ไม่ระบุพยานหลักฐานเพียงพอ

๕.๗.๓ เรื่องร้องเรียนที่ไม่มีรายการตามข้อ ๕.๓

๖. ขั้นตอนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

๖.๑ เมื่อได้รับเรื่องร้องเรียน ให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบตรวจสอบข้อมูลที่ร้องเรียน เอกสารหลักฐานประกอบว่าเป็นไปตามหลักเกณฑ์เรื่องร้องเรียนที่จะรับพิจารณาได้หรือไม่ ภายใน ๑ วัน กรณีเป็นประการใดให้แจ้งผู้ร้องเรียนทราบ

๖.๒ พิจารณาเรื่องร้องเรียนที่รับพิจารณาว่าเป็นกรณีเกี่ยวข้องกับหน่วยงานหรือไม่

๖.๒.๑ หากเป็นกรณีร้องเรียนที่ไม่เกี่ยวข้องกับหน่วยงานให้แจ้งผู้ร้องเรียนทราบและส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๖.๒.๒ หากเป็นกรณีร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับหน่วยงานให้นำเรื่องร้องเรียนพร้อมเอกสารหลักฐานนำเสนอผู้อำนวยการโรงเรียนศรีจันทร์วิทยาคม รัชมังคลาภิเษก

๖.๓ แต่งตั้งคณะกรรมการตรวจสอบข้อเท็จจริงหรือสืบสวนข้อเท็จจริง เพื่อพิจารณาว่าเรื่องร้องเรียนกล่าวหาเจ้าหน้าที่ผู้ถูกร้องเรียน ว่ามีมูลการกระทำทุจริตหรือประพฤติมิชอบ หรือไม่ เพียงใด ดำเนินการให้แล้วเสร็จภายใน ๓๐ วัน

๖.๔ เมื่อคณะกรรมการดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงหรือสืบสวนข้อเท็จจริงเสร็จสิ้นแล้ว ให้รายงานผู้อำนวยการโรงเรียนศรีจันทร์วิทยาคม รัชมังคลาภิเษก เพื่อพิจารณาสั่งการ

๖.๔.๑ กรณีไม่มีมูล ให้เสนอผู้อำนวยการโรงเรียนศรีจันทร์วิทยาคม รัชมังคลาภิเษก เพื่อสั่งการให้ยุติเรื่องและแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบ

๖.๔.๒ กรณีมีมูล ให้เสนอผู้อำนวยการโรงเรียนศรีจันทร์วิทยาคม รัชมังคลาภิเษก ว่ากรณีร้องเรียนเป็นภาระทำผิดวินัยไม่ร้ายแรงหรือร้ายแรง เพื่อพิจารณาดำเนินการตามระเบียบ กฎหมาย ที่เกี่ยวข้องต่อไป และแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบ

๗. ระยะเวลาในการดำเนินการเรื่องร้องเรียน

๗.๑ พิจารณาเรื่องร้องเรียนว่าเป็นตามหลักเกณฑ์ที่จะรับเรื่องไว้พิจารณาหรือไม่ ภายใน ๑ วันทำการ นับแต่วันที่ได้รับเรื่องร้องเรียน ผลเป็นประการใดให้แจ้งผู้ร้องเรียนทันที

๗.๒ เมื่อรับเรื่องร้องเรียนไว้พิจารณา ดำเนินการตรวจสอบข้อมูล เอกสารประกอบ ภายใน ๓ วัน และสรุปเรื่องเสนอผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาเพชรบูรณ์ กรณีร้องเรียนไม่ได้เกี่ยวข้องกับหน่วยงานให้แจ้งผู้ร้องเรียน และส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องภายใน ๓ วันทำการ

๗.๓ เมื่อแต่งตั้งคณะกรรมการตรวจสอบข้อเท็จจริง/สืบสวนข้อเท็จจริง ให้ดำเนินการให้แล้วเสร็จ และรายงานผลการดำเนินการต่อผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาเพชรบูรณ์ ภายใน ๓๐ วันทำการ

๗.๔ รายงานผลการดำเนินการให้ผู้ร้องเรียนทราบภายใน ๓ วันทำการ

๘. ผู้รับผิดชอบเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

หัวหน้าฝ่ายงาน มีหน้าที่รับผิดชอบในการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติ มิชอบ ของโรงเรียนศรีจันทร์วิทยาคม รัชมังคลาภิเษก มีหน้าที่ดำเนินการเรื่องร้องเรียนให้เป็นไปตามหลักเกณฑ์ที่กำหนด

๙. ผังขั้นตอนการให้บริการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

