

คู่มือการปฏิบัติงาน



การจัดการเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์



โรงเรียนทวารวดีวิทยา

อำเภอปง จังหวัดพะเยา

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาพะเยา

**สำนักงานคณะกรรมการ การศึกษาขึ้นพื้นฐาน
กระทรวงศึกษาธิการ**



054 890 561



facebook.com/kwksch.ac.th



www.kwksch.ac.th



459 หมู่ที่ 8 บ้านสบขาม ต.ขุนควง อ.ปง จ.พะเยา 56140

คำนำ

คู่มือการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ของศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์โรงเรียน
ขุนควรวินิจฉัย ฉบับนี้จัดทำขึ้นเพื่อเป็นแนวทางการดำเนินการ จัดการข้อร้องเรียนของศูนย์รับเรื่องร้องเรียน
ร้องทุกข์ โรงเรียนขุนควรวินิจฉัย ทั้งนี้การจัดการข้อร้องเรียนจำเป็นต้องมีขั้นตอน/กระบวนการ และแนวทาง
ในการปฏิบัติงานที่ชัดเจนและเป็นมาตรฐานเดียวกัน เพื่อให้การบริหารระบบราชการเป็นไปด้วยความถูกต้อง
บริสุทธิ์ ยุติธรรม ควบคู่กับการพัฒนา บำบัดทุกข์ บำรุงสุข ตลอดจนดำเนินการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของ
ประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ ด้วยความรวดเร็วประสิทธิผลสำเร็จอย่างเป็นรูปธรรม

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์โรงเรียนขุนควรวินิจฉัย

สารบัญ

เรื่อง	หน้า
หลักการและเหตุผล	๑
สถานที่ตั้ง	๑
หน้าที่ความรับผิดชอบ	๑
วัตถุประสงค์	๑
ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	๒
แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	๓
การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่าง ๆ	๖
การบันทึกข้อร้องเรียน	๖
การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ไขข้อร้องเรียนและการแจ้งกลับผู้ร้องเรียน	๖
ติดตามการแก้ไขข้อร้องเรียน	๖
การรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน	๖
มาตรฐานงาน	๖
แบบฟอร์ม	๗
จัดทำ	๗
ภาคผนวก	
คำร้องเรื่องราวร้องทุกข์ ร้องเรียน	๘
คำร้องทั่วไป	๙

หลักการและเหตุผล

พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการ มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน ให้เกิดความผาสุก และความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ ต่องานบริการ มีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ และมีการประเมินผลการให้บริการสม่ำเสมอ

ในการนี้ ได้กำหนดให้ส่วนราชการเมื่อได้รับคำร้องเรียน เสนอแนะ หรือความคิดเห็นเกี่ยวกับวิธีการปฏิบัติราชการ อุปสรรค ความยุ่งยาก หรือปัญหาอื่นใดจากบุคคลใด โดยมีข้อมูลและสาระตามสมควร ให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้นที่จะต้องพิจารณาดำเนินการให้ลุล่วงไป ดังนั้น เพื่อให้การบริหารระบบราชการเป็นไปด้วยความถูกต้อง บริสุทธิ์ ยุติธรรม ควบคู่กับการพัฒนา บำบัดทุกข์ บำรุงสุข ตลอดจนดำเนินการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนได้อย่าง มีประสิทธิภาพ ด้วยความรวดเร็วประสพผลสำเร็จอย่างเป็นรูปธรรม อีกทั้ง เพื่อเป็นศูนย์รับแจ้งเบาะแสการทุจริต หรือไม่ได้รับความเป็นธรรม จากการปฏิบัติหน้าที่ของข้าราชการ บุคลากรทางการศึกษา โรงเรียนขุนควรวิทยาฯ จึงได้จัดตั้งศูนย์ รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ขึ้น ซึ่งในกรณีการร้องเรียนที่เกี่ยวกับบุคคลจะมีการเก็บรักษาเรื่องราวไว้เป็นความลับและปกปิดชื่อผู้ร้องเรียน เพื่อมิให้ผู้ร้องเรียนได้รับผลกระทบและได้รับความเดือดร้อน จากการร้องเรียน

สถานที่ตั้ง

โรงเรียนขุนควรวิทยาฯ เลขที่ ๔๕๙ หมู่ ๘ ตำบลขุนควร อำเภอปาง จังหวัดพะเยา ๕๖๑๔๐

หน้าที่ความรับผิดชอบ

เป็นศูนย์กลางในการรับเรื่องราวร้องทุกข์ และให้บริการข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษาฯ รับฟังปัญหาความต้องการและข้อเสนอแนะของประชาชน

วัตถุประสงค์

๑. เพื่อให้การดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ของศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์โรงเรียนขุนควรวิทยาฯ มีขั้นตอน/กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน
๒. เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการ ข้อร้องเรียนที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอ และมีประสิทธิภาพ

ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

การแต่งตั้งผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

๑. จัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ของหน่วยงาน
๒. จัดทำคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการและเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์เพื่อดำเนินการ
๓. แจ้งผู้รับผิดชอบตามคำสั่งโรงเรียนขุนควรวิทยาฯทราบเพื่อความสะดวกในการประสานงาน

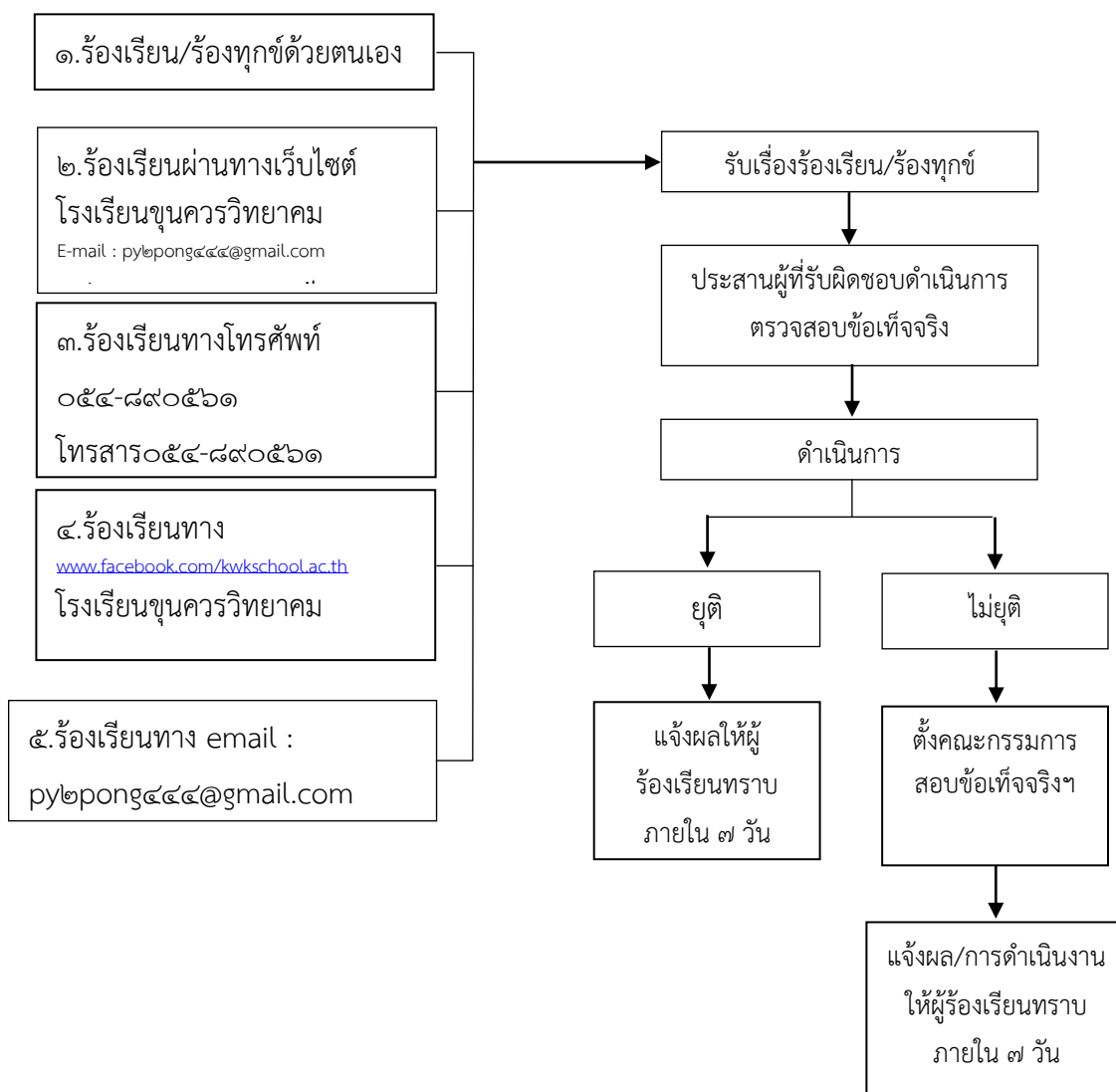
การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่างๆ

ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียนที่เข้ามายังหน่วยงานจากช่องทางต่างๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

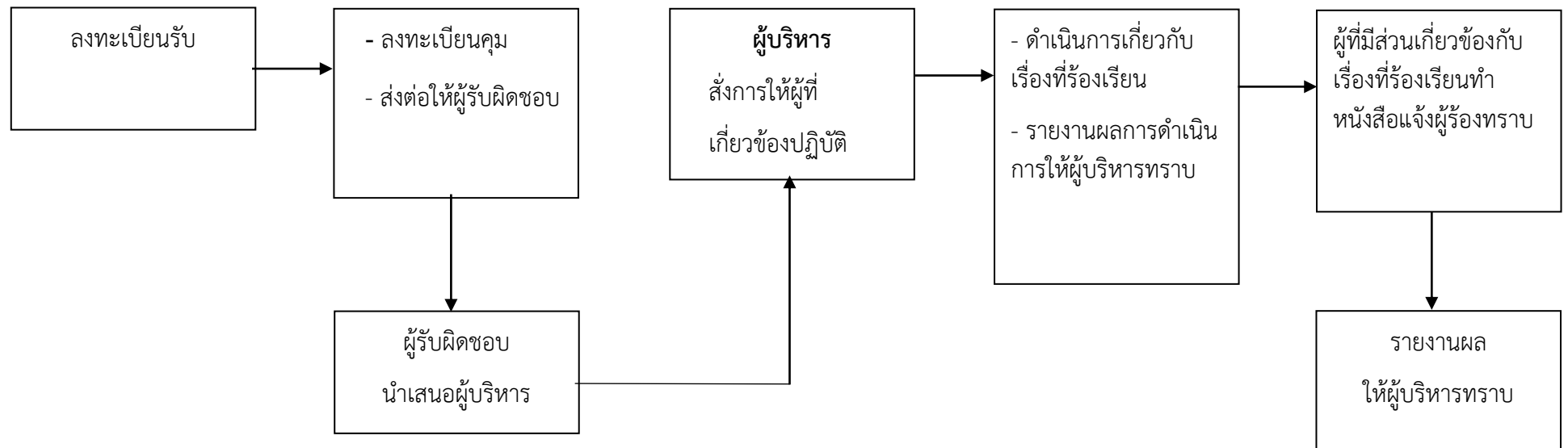
ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องเรียนเพื่อประสานหาทางแก้ไข	หมายเหตุ
๑. ร้องเรียนด้วยตนเอง ณ ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ โรงเรียนขุนควรวินิต	ทุกครั้งที่มีผู้ร้องเรียน	ภายใน ๑ วันทำการ	
๒. ร้องเรียนทางโทรศัพท์ / โทรสาร ๐๕๔-๘๙๐๕๖๑, ๐๕๔-๘๙๐๕๖๑	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	
๓. ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์โรงเรียนขุนควรวินิต www.kwksch.ac.th/web/	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	
๔. ร้องเรียนทาง www.facebook.com/kwkschool.ac.th โรงเรียนขุนควรวินิต	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	
๕. ร้องเรียนทาง E-mail: py2pong๔๔๔@gmail.com	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	

แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์



ผังขั้นตอนการดำเนินการเกี่ยวกับการรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ของโรงเรียนขุนควรวินัยาคม



ขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติราชการเพื่อบริการประชาชน
งานบริการข้อมูลข่าวสารและรับแจ้งเรื่องราวร้องทุกข์
โรงเรียนขุนควรวินัยาคม

ที่	กระบวนการงาน	ระยะเวลาดำเนินการ
๑	การรับแจ้งเรื่องราวร้องทุกข์ - ประชาชนเขียนคำร้องแจ้งเหตุ / ร้องทุกข์ - แจ้งเจ้าของเรื่องที่ได้รับผิดชอบบรรเทาความเดือดร้อน - หัวหน้าระดับรับผิดชอบบรรเทาความเดือดร้อน - รายงานผู้บริหาร - แจ้งผลการดำเนินการแก่ประชาชน	๗ วัน
๒	งานบริการข้อมูลข่าวสาร - กรณีตรวจดู / ขอสำเนาข้อมูลข่าวสารทั่วไป - กรณีการขอข้อมูลที่ต้องผ่านการพิจารณาของคณะกรรมการพิจารณาข้อมูลข่าวสาร - ปิดประกาศข่าวสาร - ประชาสัมพันธ์เสียงตามสาย	๕ นาที ๓ วัน ๑ วัน ภายในครึ่งวัน

การบันทึกข้อร้องเรียน

๑. กรอกแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียน โดยมีรายละเอียด คือ ชื่อ-สกุล ผู้ร้องเรียน ที่อยู่ หมายเลขติดต่อกลับ เรื่องร้องเรียน และสถานที่เกิดเหตุ

๒. ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียน เจ้าหน้าที่ ต้องบันทึกข้อร้องเรียนลงบนทะเบียนรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์

การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ไขข้อร้องเรียนและการแจ้งกลับผู้ร้องเรียน

- กรณีเป็นการขอข้อมูลข่าวสาร ประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ข้อมูลแก่ผู้ร้องขอได้ทันที
- ข้อร้องเรียน ที่เป็นการร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของหน่วยงาน เช่น การขอเอกสารล่าช้า การใช้คำพูดไม่เหมาะสม เป็นต้น จัดทำบันทึกข้อความเสนอไปยังผู้บริหารเพื่อสั่งการกลุ่มงานที่เกี่ยวข้อง โดยเบื้องต้นอาจโทรศัพท์แจ้งไปยังกลุ่มงานที่เกี่ยวข้อง
- ข้อร้องเรียน ที่ไม่อยู่ในอำนาจความรับผิดชอบของโรงเรียนขุนควรวินิจฉัย ให้ดำเนินการประสาน แจ้งหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้เกิดความรวดเร็วและถูกต้องชัดเจนในการแก้ไขปัญหาต่อไป
- ข้อร้องเรียนที่ส่งผลกระทบต่อหน่วยงาน เช่น กรณีผู้ร้องเรียนทำหนังสือร้องเรียน ความไม่โปร่งใสในการจัดซื้อจัดจ้าง ให้เจ้าหน้าที่จัดทำบันทึกข้อความเพื่อเสนอผู้บริหารพิจารณาสั่งการไปยังกลุ่มงานที่รับผิดชอบเพื่อดำเนินการตรวจสอบและแจ้งผู้ร้องเรียนต่อไป

ติดตามการแก้ไขข้อร้องเรียน

ให้กลุ่มงานที่เกี่ยวข้อง รายงานผลให้ทราบภายใน ๗ วันทำการ เพื่อเจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ จะได้แจ้งผู้ร้องเรียนทราบต่อไป

การรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

- รวบรวมและรายงานสรุปการจัดการข้อร้องเรียนเสนอให้ผู้บริหารทราบทุก ๗ วัน
- รวบรวมรายงานสรุปข้อร้องเรียน หลังจากสิ้นปีงบประมาณ เพื่อนำมาวิเคราะห์การจัดการข้อร้องเรียนในภาพรวมของหน่วยงาน เพื่อใช้เป็นแนวทางในการแก้ไข ปรับปรุงพัฒนาองค์กรต่อไป

มาตรฐานงาน

กรณีได้รับเรื่องร้องเรียน จากช่องทางการร้องเรียน เช่น ร้องเรียนด้วยตนเอง /จดหมาย/เว็บไซต์ / โทรศัพท์/ Facebook/ e-mail ให้ศูนย์ฯ ดำเนินการตรวจสอบและพิจารณาส่งเรื่องต่อให้กลุ่มงานที่เกี่ยวข้อง ดำเนินการแก้ไขเรื่องร้องเรียนให้แล้วเสร็จภายใน ๗ วันทำการ

แบบฟอร์ม

- แบบฟอร์มคำร้องเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์
- แบบฟอร์มคำร้องทั่วไป

จัดทำโดย

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ โรงเรียนขุนควรวินัยาคม เลขที่ ๔๕๙ หมู่ ๘ ตำบลขุนควรวินัย
อำเภอปง จังหวัดพะเยา ๕๖๑๔๐

เบอร์โทรศัพท์ ๐๕๔-๘๘๐๕๖๑

เบอร์โทรสาร ๐๕๔-๘๘๐๕๖๑

เว็บไซต์ www.kwksch.ac.th/web/

www.facebook.com/kwkschool.ac.th

E-mail: pybpong๔๔๔@gmail.com

ภาคผนวก

คำร้องเรื่องราวร้องเรียน ร้องทุกข์

เขียนที่ โรงเรียนขุนควรวิทยาคม

๔๕๙ หมู่ ๘ ตำบลขุนควรว

อำเภอปง จังหวัดพะเยา

วันที่.....เดือน..... พ.ศ.

เรื่อง

เรียน ผู้อำนวยการโรงเรียนขุนควรวิทยาคม

ด้วยข้าพเจ้า นาย/นาง/นางสาว.....

เลขบัตรประจำตัวประชาชน.....อายุ.....ปี อยู่บ้านเลขที่.....

หมู่ที่.....ถนน.....ตำบล.....อำเภอ.....

จังหวัด.....หมายเลขโทรศัพท์.....

ขอยื่นคำร้องต่อผู้อำนวยการโรงเรียนขุนควรวิทยาคม เรื่อง.....

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

ขอรับรองว่า ข้อความข้างต้นนี้เป็นความจริงทุกประการ

(ลงชื่อ)..... ผู้ยื่นคำร้อง

(.....)

เรียน ผู้อำนวยการโรงเรียนขุนควรวิทยาคม	คำสั่ง/สั่งการ
.....	
.....	
.....	
- เพื่อโปรดทราบและพิจารณา	
ลงชื่อ.....	ลงชื่อ.....
(นางเนาวรัตน์ กองตัน)	(นางปณิธิ กองแก้ว)
รองผู้อำนวยการโรงเรียนขุนควรวิทยาคม	ผู้อำนวยการโรงเรียนขุนควรวิทยาคม

คำร้องทั่วไป

เขียนที่ โรงเรียนขุนควรวิทยา

๔๕๙ หมู่ ๘ ตำบลขุนควรว

อำเภอโป่ง จังหวัดพะเยา

วันที่.....เดือน..... พ.ศ.

เรื่อง

เรียน ผู้อำนวยการโรงเรียนขุนควรวิทยา

ด้วยข้าพเจ้า นาย/นาง/นางสาว.....

เลขบัตรประจำตัวประชาชน.....อายุ.....ปี อยู่บ้านเลขที่.....

หมู่ที่.....ถนน.....ตำบล.....อำเภอ.....

จังหวัด.....หมายเลขโทรศัพท์.....

ขอยื่นคำร้องต่อผู้อำนวยการโรงเรียนขุนควรวิทยา เรื่อง.....

.....

.....

.....

.....

.....

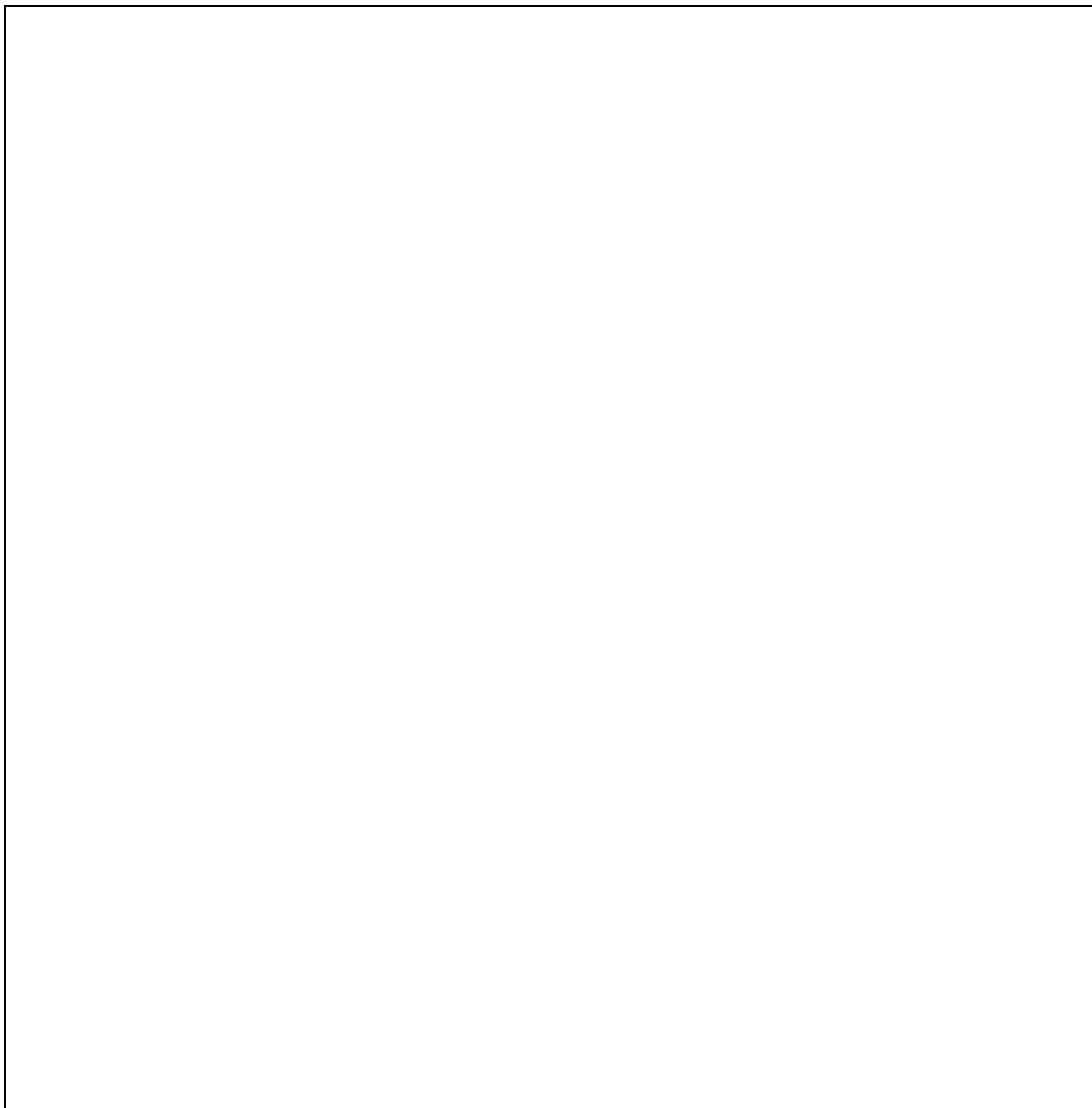
ขอรับรองว่า ข้อความข้างต้นนี้เป็นความจริงทุกประการ

(ลงชื่อ)..... ผู้ยื่นคำร้อง

(. .. .)

แผนที่โดยสังเขป





คำร้อง

เขียนที่ โรงเรียนขุนควรวิทยาคม

๔๕๙ หมู่ ๘ ตำบลขุนควรว

อำเภอปาง จังหวัดพะเยา

วันที่.....เดือน..... พ.ศ.

เรื่อง

เรียน ผู้อำนวยการโรงเรียนขุนควรวิทยาคม

ด้วยข้าพเจ้า นาย/นาง/นางสาว.....

เลขบัตรประจำตัวประชาชน.....อายุ.....ปี อยู่บ้านเลขที่.....

หมู่ที่.....ถนน.....ตำบล.....อำเภอ.....

จังหวัด.....หมายเลขโทรศัพท์.....

ขอยื่นคำร้องต่อผู้อำนวยการโรงเรียนขุนควรวิทยาคม ดังนี้

ด้วยข้าพเจ้ามีความประสงค์.....

.....

.....

.....

.....

.....และขอรับรองว่าข้อความข้างต้นนี้เป็นความจริงทุกประการ

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการ

ขอแสดงความนับถือ

(ลงชื่อ).....ผู้ยื่นคำร้อง

(.....)

เรียน ผู้อำนวยการโรงเรียนขุนควรวิทยาคม	คำสั่ง/สั่งการ
.....	
.....	
.....	
- เพื่อโปรดทราบและพิจารณา	
ลงชื่อ.....	ลงชื่อ.....
(นางเนาวรัตน์ กองตัน)	(.....)
รองผู้อำนวยการโรงเรียนขุนควรวิทยาคม	ผู้อำนวยการโรงเรียนขุนควรวิทยาคม

