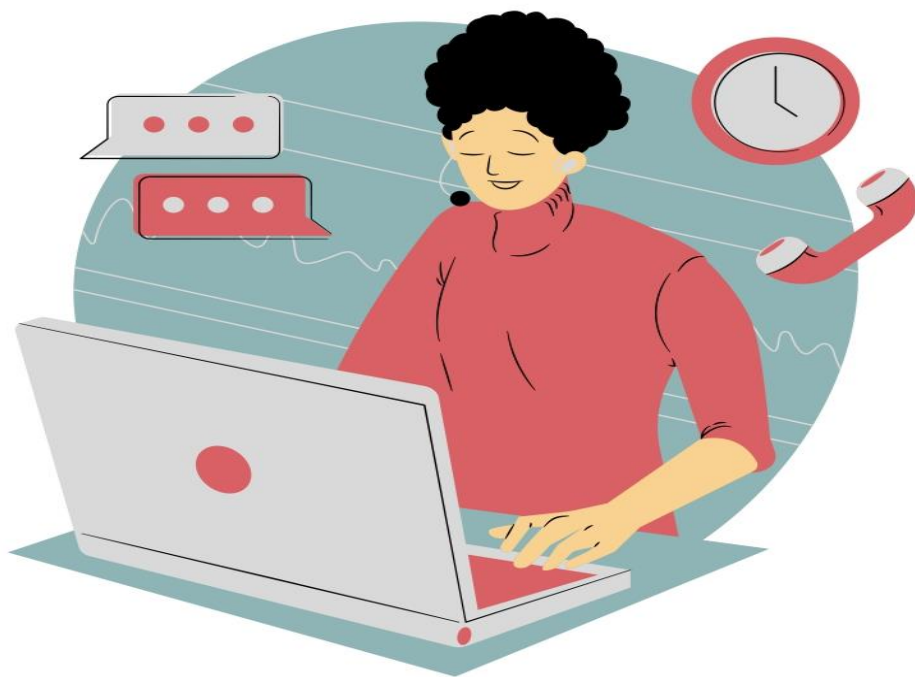




# การปฏิบัติงานรับเรื่องราวร้องทุกข์

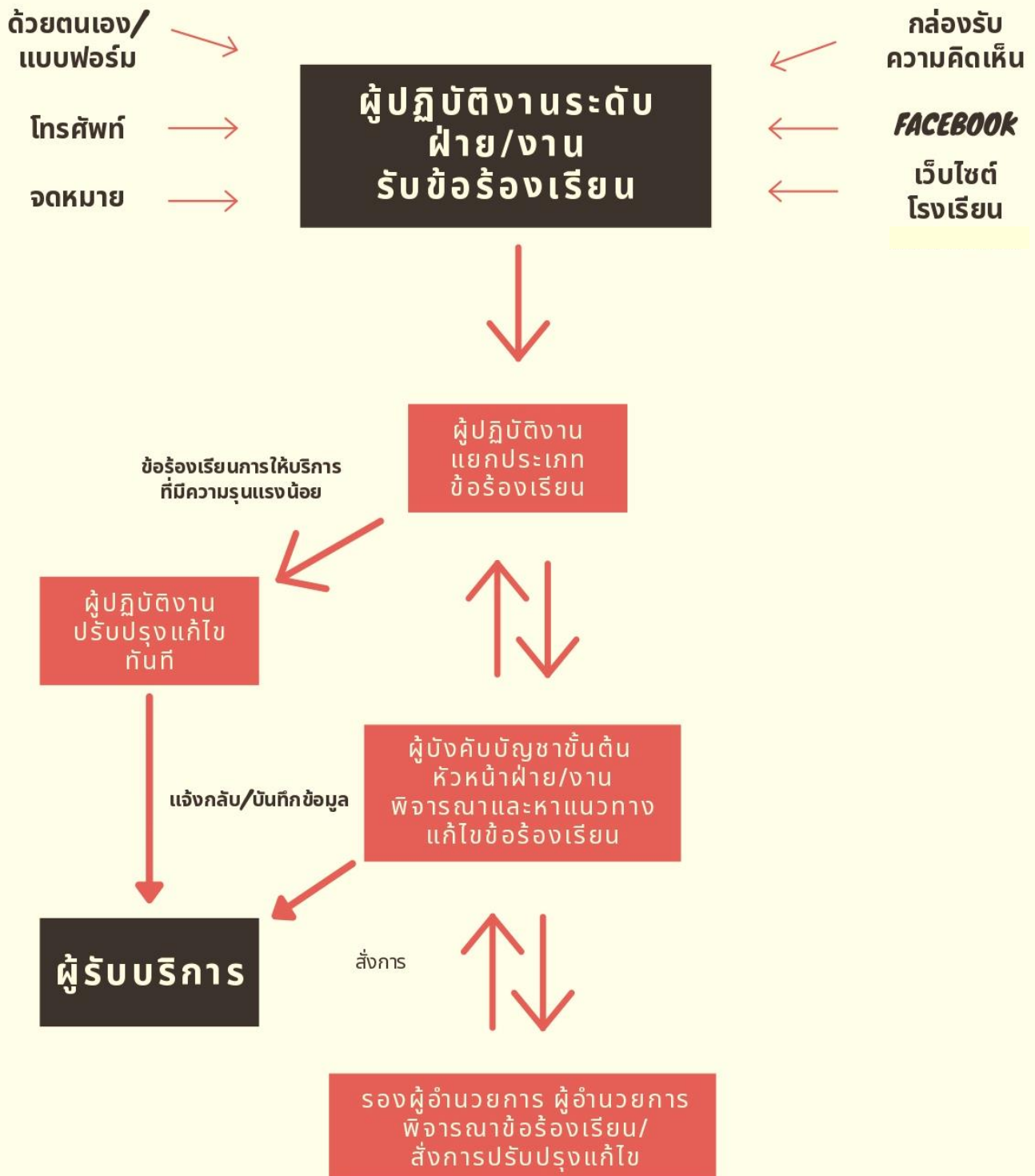


กลุ่มบริหารงานบุคคล

โรงเรียนอนุบาลนางรอง(สังขกฤษณ์อนุสรณ์)  
สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประจักษ์ศิลปาคมบุรีรัมย์ เขต ๓

# แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

ของข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา ตามแนวปฏิบัติ โรงเรียนอนุบาลนางรอง(สังขกฤษฎณ์อนุสรณ์)



## การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์โรงเรียนอนุบาลนางรอง(สังฆกฤษฎณ์อนุสรณ์)

เพื่อให้การบริหารระบบราชการเป็นไปด้วยความถูกต้อง บริสุทธิ์ ยุติธรรม ควบคู่กับการพัฒนา บำบัดทุกข์ บำรุงสุข ตลอดจนดำเนินการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ด้วยความรวดเร็ว ประสพผลสำเร็จเป็นรูปธรรม อีกทั้งเพื่อเป็นศูนย์รับแจ้งเบาะแสการทุจริต หรือไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่โรงเรียนอนุบาลนางรอง(สังฆกฤษฎณ์อนุสรณ์) จึงได้จัดตั้งศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ ขึ้น ซึ่งในกรณีการร้องเรียนที่เกี่ยวกับบุคคล จะมีการเก็บรักษาเรื่องราว ไว้เป็น ความลับและปกปิดชื่อผู้ร้องเรียน เพื่อมิให้ผู้ร้องเรียนได้รับผลกระทบและได้รับความเดือดร้อนจากการ ร้องเรียน

### สถานที่ตั้ง

ตั้งอยู่ ณ ห้องฝ่ายบริหารงานบุคคล โรงเรียนอนุบาลนางรอง(สังฆกฤษฎณ์อนุสรณ์) เลขที่ 90 ตำบลนางรอง อำเภอนางรอง จังหวัดบุรีรัมย์ 31110

### หน้าที่ความรับผิดชอบ

เป็นศูนย์กลางในการรับเรื่องราวร้องทุกข์ และให้บริการข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษา รับเรื่อง ปัญหา ความต้องการและข้อเสนอแนะของผู้ปกครองนักเรียนและประชาชน

### วัตถุประสงค์

1. เพื่อให้การดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ของศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์โรงเรียนอนุบาลนางรอง(สังฆกฤษฎณ์อนุสรณ์)มีขั้นตอน/กระบวนการและแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน
2. เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอและมีประสิทธิภาพ

### ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

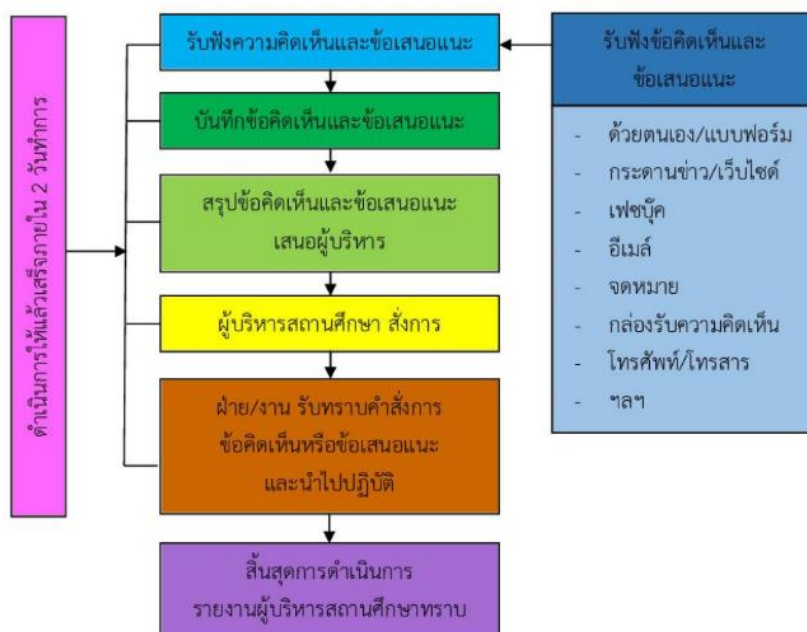
- 1) ผู้ปฏิบัติงานรับเรื่องร้องเรียน/การแจ้งเบาะแส
- 2) ผู้ปฏิบัติงานคัดแยกประเภทวิเคราะห์ เนื้อหาของเรื่องร้องเรียน/การแจ้งเบาะแส
- 3) ผู้ปฏิบัติงานดำเนินการประสานส่งเรื่องต่อให้ผู้บังคับบัญชา ขึ้นต้น หัวหน้าฝ่าย/งานที่เกี่ยวข้อง พิจารณาหาแนวทางแก้ไขข้อร้องเรียน หรือ รองผู้อำนวยการ ผู้อำนวยการ พิจารณา สั่งการ ปรับปรุง แก้ไข หากเป็นข้อร้องเรียน/การแจ้งเบาะแสแจ้งที่มีความรุนแรงน้อยผู้ปฏิบัติงานปรับปรุงได้ทันที
- 4) ผู้ปฏิบัติงานแจ้งผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแสทราบเบื้องต้น ภายใน 15 วัน
- 5) ผู้ปฏิบัติงานรับรายงาน และติดตามความก้าวหน้า ผลการดำเนินงานจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
- 6) ผู้ปฏิบัติงานจัดเก็บเรื่องการรับดำเนินการและข้อสรุปเรื่องร้องเรียน/การแจ้งเบาะแสไว้เพื่อสรุปข้อมูลสำหรับการปฏิบัติงานต่อไป

## ระยะเวลาเปิดให้บริการ

เปิดให้บริการวันจันทร์ - วันศุกร์ (ยกเว้นวันหยุดราชการ) ตั้งแต่เวลา 08.30 - 16.30 น.

| ช่องทาง                                                                                                                       | ความถี่ในการ<br>ตรวจสอบ<br>ช่องทาง | ระยะเวลาดำเนินการ รับ<br>ข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์<br>เพื่อประสานหาทาง<br>แก้ไขปัญหา | หมายเหตุ |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------|----------|
| ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์<br><a href="http://www.anubannangrong.ac.th/">http://www.anubannangrong.ac.th/</a>                      | ทุกวัน                             | ภายใน 1 วันทำการ                                                                  |          |
| ร้องเรียนผ่าน facebook<br><a href="https://www.facebook.com/ictanubannangrong">https://www.facebook.com/ictanubannangrong</a> | ทุกวัน                             | ภายใน 1 วันทำการ                                                                  |          |
| ร้องเรียนทางจดหมาย<br>โรงเรียนอนุบาลนางรอง(สังขกฤษณ์อนุสรณ์)<br>เลขที่ 90 ตำบลนางรอง อำเภอนางรอง จังหวัดบุรีรัมย์ 31110       | ทุกวัน                             | ภายใน 1 วันทำการ                                                                  |          |
| ร้องเรียนผ่านทางโทรศัพท์ 044 631 075                                                                                          | ทุกวัน                             | ภายใน 1 วันทำการ                                                                  |          |
| ด้วยตนเอง                                                                                                                     | ทุกวัน                             | ภายใน 1 วันทำการ                                                                  |          |
| กล่องรับความคิดเห็น                                                                                                           | ทุกวัน                             | ภายใน 1 วันทำการ                                                                  |          |

## ขั้นตอนการรับฟังข้อคิดเห็น/เสนอแนะ



## การบันทึกข้อร้องเรียน

1 กรอกรูปแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ โดยมีรายละเอียด ชื่อ-สกุล ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ติดต่อ เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ และสถานที่เกิดเหตุ

2 ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียน เจ้าหน้าที่ต้องบันทึกข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ลงสมุดบันทึก ข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์

## การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ปัญหาข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ และการแจ้งผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ทราบ

1 กรณีเป็นการขอข้อมูลข่าวสาร ประสานฝ่าย/งานผู้ครอบครองเอกสาร เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ข้อมูลแก่ผู้ร้องขอได้ทันที

2 ข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่เป็นการร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของหน่วยงาน เช่น การขอหลักฐานทางการศึกษา การเก็บเงินระดมทรัพยากรนักเรียน เป็นต้น จัดทำบันทึกข้อความ เสนอไปยังผู้บริหารเพื่อสั่งการฝ่าย/งานที่เกี่ยวข้อง โดยเบื้องต้นอาจโทรศัพท์แจ้งไปยังฝ่าย/งานที่เกี่ยวข้อง

3 ข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่ไม่อยู่ในความรับผิดชอบของโรงเรียนวชิรป่าซาง ให้ดำเนินการ ประสานหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้เกิดความรวดเร็วและถูกต้อง ในการแก้ไขปัญหาต่อไป

4 ข้อร้องเรียนที่ส่งผลกระทบต่อหน่วยงาน เช่น กรณี ผู้ร้องเรียนทำหนังสือร้องเรียนความ ไม่โปร่งใสในการจัดซื้อจัดจ้าง ให้เจ้าหน้าที่จัดทำบันทึกข้อความเพื่อเสนอผู้บริหารพิจารณาสั่งการไปยัง ฝ่าย/งาน ที่รับผิดชอบ เพื่อดำเนินการตรวจสอบ และแจ้งผู้ร้องเรียนทราบต่อไป

## การติดตามแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน

ให้ฝ่าย/งานที่เกี่ยวข้องรายงานผลการดำเนินการให้ทราบภายใน 5 วันทำการ เพื่อเจ้าหน้าที่ ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ จะได้แจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบต่อไป

## การรายงานผลการดำเนินการให้ผู้บริหารทราบ

1. ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์โรงเรียนอนุบาลนางรอง(สังขกฤษฎณ์อนุสรณ์) รวบรวม และรายงานสรุปการจัดการข้อ ร้องเรียน/ร้องทุกข์ ให้ผู้บริหารโรงเรียนทราบทุกเดือน

2. ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์โรงเรียนอนุบาลนางรอง(สังขกฤษฎณ์อนุสรณ์) รวบรวม รายงานสรุปข้อร้องเรียนหลังจากสิ้นปีงบประมาณ เพื่อนำมาวิเคราะห์การจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ในภาพรวมของหน่วยงาน เพื่อใช้ เป็นแนวทางในการแก้ไข ปรับปรุง พัฒนา องค์กรต่อไป

## มาตรฐานงาน

การดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด กรณีได้รับ เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ให้ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์โรงเรียนวชิรป่าซาง ดำเนินการตรวจสอบและพิจารณา ส่งเรื่องฝ่าย/งานที่เกี่ยวข้อง ดำเนินการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ให้แล้วเสร็จภายใน 15 วัน ทำการ

## แบบฟอร์ม

แบบฟอร์มใบรับแจ้งเหตุเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์



## แบบฟอร์มหนังสือร้องทุกข์-ร้องเรียน

เขียนที่ .....

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

เรียน โรงเรียนอนุบาลนางรอง(สังกัดเขตพื้นที่อนุรักษ์)

ข้าพเจ้า (นาย/นาง/นางสาว).....อายุ.....ปี

อยู่บ้านเลขที่.....หมู่ที่.....ตำบล.....อำเภอ.....จังหวัด.....

ขอร้องทุกข์-ร้องเรียน แก่ท่าน เนื่องจาก .....

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

ทั้งนี้ เพื่อให้ดำเนินการช่วยเหลือและแก้ไขปัญหา ดังนี้

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

ขอแสดงความนับถือ

(ลงชื่อ).....ผู้ร้องทุกข์/ร้องเรียน

(.....)

หมายเลขโทรศัพท์ .....