



แนวปฏิบัติเกี่ยวกับการร้องเรียน ร้องทุกข์
โรงเรียนโชฬาศัยพิทยาคม สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาบึงกาฬ

๑. หลักการและเหตุผล

พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการ เพื่อมุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการที่มีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ และมีการประเมินผลการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ

๒. การรับเรื่องราวร้องเรียน ร้องทุกข์

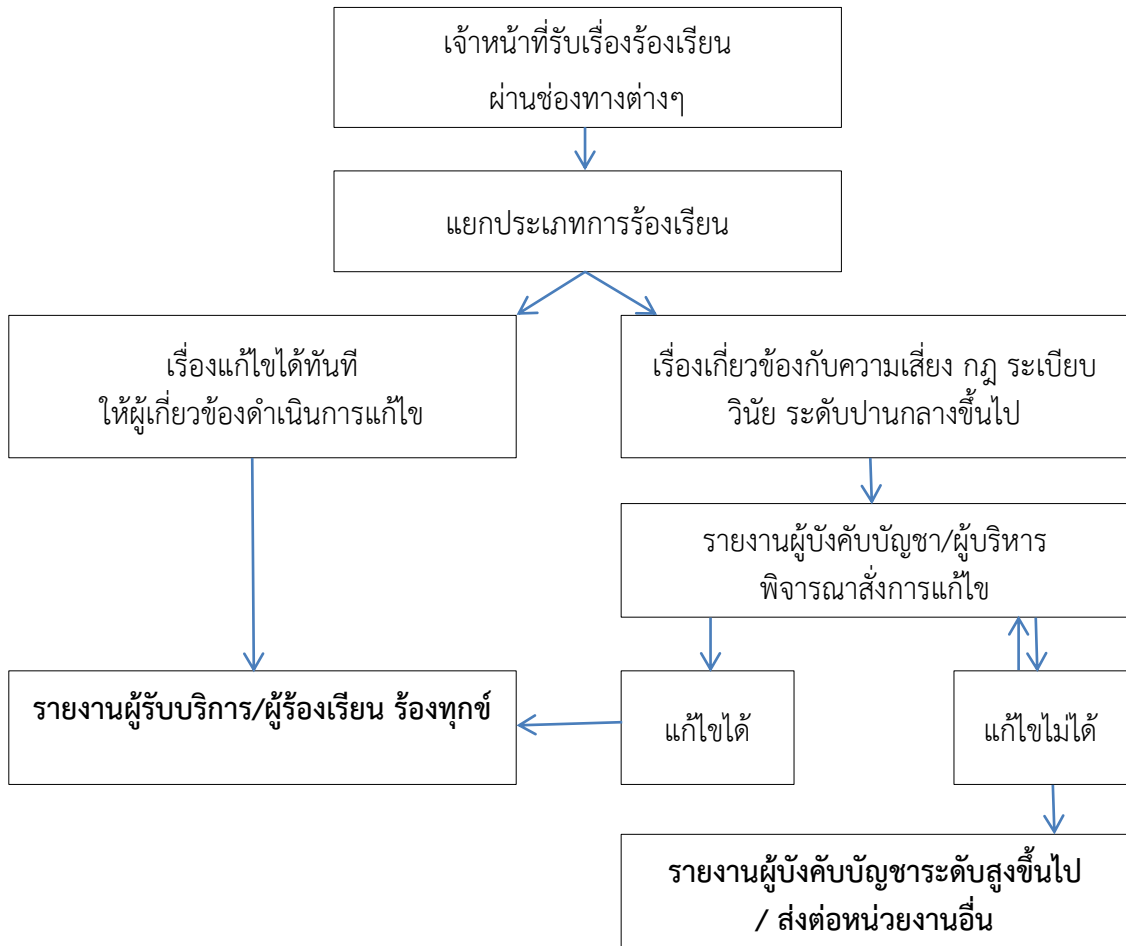
เพื่อให้การบริหารระบบราชการเป็นไปด้วยความถูกต้อง บริสุทธิ์ ยุติธรรม ควบคู่กับการพัฒนาบำบัดทุกข์ บำรุงสุข ตลอดจนดำเนินการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ด้วยความรวดเร็ว ประสพผลสำเร็จอย่างเป็นรูปธรรม อีกทั้งเพื่อรับแจ้งเบาะแสการทุจริต หรือไม่ได้รับความเป็นธรรมจาก การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ โรงเรียนโชฬาศัยพิทยาคมจึงได้เปิดรับเรื่องราวร้องเรียน ร้องทุกข์ ผ่านช่องทางต่างๆ ซึ่งในกรณีมีการร้องเรียนที่เกี่ยวกับบุคคล จะมีการเก็บรักษาเรื่องราวไว้เป็นความลับและปกปิดชื่อผู้ร้องเรียน เพื่อให้ผู้ร้องเรียน ได้รับผลกระทบและได้รับความเดือดร้อนจากการร้องเรียนนั้นๆ

๓. สถานที่รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ และช่องทางรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์

ที่อยู่ โรงเรียนโชฬาศัยพิทยาคม เลขที่ ๓๙๔ ตำบล โช อำเภอ โชฬาศัย บึงกาฬ ๓๘๒๒๐
ช่องทางรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์

| ช่องทางร้องเรียน ร้องทุกข์ | ความถี่ในการตรวจสอบเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ | ระยะเวลาดำเนินการแก้ไขปัญหา |
|---|--|-----------------------------|
| ร้องเรียนด้วยตนเอง ณ โรงเรียนโชฬาศัยพิทยาคม | วันเวลาราชการ | ภายใน ๑ วันทำการ |
| ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์โรงเรียน | ทุกวัน | ภายใน ๑ วันทำการ |
| ร้องเรียนทางไปรษณีย์ ถึง โรงเรียนโชฬาศัยพิทยาคม เลขที่ ๓๙๔ ตำบล โช อำเภอ โชฬาศัย บึงกาฬ ๓๘๒๒๐ | ทุกวัน | ภายใน ๑ วันทำการ |
| Facebook โรงเรียน | ทุกวัน | ภายใน ๑ วันทำการ |
| โทรศัพท์สายตรง ผู้บริหารโรงเรียน หมายเลข..... | ทุกวัน | ภายใน ๑ วันทำการ |
| ช่องทางอื่นๆ | ทุกวัน | ภายใน ๑ วันทำการ |

๔. การปฏิบัติเมื่อได้รับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์



๕. วัตถุประสงค์

เพื่อให้การดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ ของโรงเรียนโซ่พิสัยพิทยาคม มีขั้นตอน / กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน

๖. คำจำกัดความ

"ผู้รับบริการ" หมายถึง ผู้ที่มารับบริการจากส่วนราชการและประชาชนทั่วไป

"ผู้มีส่วนได้เสีย" หมายถึง ผู้ที่ได้รับผลกระทบ ทั้งทางบวกและทางลบ ทั้งทางตรงและทางอ้อม จากการดำเนินการของส่วนราชการ เช่น นักเรียน ผู้ปกครองนักเรียน คณะกรรมการสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน ครูและบุคลากรทางการศึกษาโรงเรียนโซ่พิสัยพิทยาคม

"ร้องเรียน/ร้องทุกข์" หมายถึง ประชาชนทั่วไป ที่มีส่วนได้เสียที่มาติดต่อราชการผ่านช่องทางต่าง ๆ โดยมีวัตถุประสงค์ครอบคลุมการร้องเรียน/ร้องทุกข์/การให้ข้อเสนอแนะ/การให้ข้อคิดเห็น/การชมเชย/การร้องขอ ข้อมูล

"ช่องทางการร้องเรียน ร้องทุกข์" หมายถึง ช่องทางต่างๆ ที่ใช้ในการรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ เช่น ติดต่อด้วยตนเอง / ติดต่อทางโทรศัพท์ / เว็บไซต์โรงเรียน ฯ

๗. ประเภทการร้องเรียน ร้องทุกข์

๑) การร้องเรียนร้องทุกข์ในการให้บริการ หมายถึง ข้อไม่พึงพอใจด้านการให้บริการต่างๆ จากทั้ง ๔ กลุ่มงาน หรืองานอื่นๆ ทั้งนี้เพื่อต้องการให้ผู้ให้บริการ ปรับปรุง แก้ไขการปฏิบัติงาน เช่น ความไม่สะดวกในการรับบริการ ความล่าช้า ข้อผิดพลาดในการให้บริการ การเลือกปฏิบัติ การใช้คำพูด การดูแลต้อนรับ การควบคุมอารมณ์ของผู้ปฏิบัติงาน เป็นต้น

๒) การร้องเรียนร้องทุกข์อื่นๆ หมายถึง ข้อไม่พึงพอใจด้านการให้บริการ ด้านหลักสูตร การบริหารจัดการไม่โปร่งใส ระบบการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ เป็นต้น

๘. ระดับความรุนแรงข้อร้องเรียนร้องทุกข์

๑) รุนแรงมาก เป็นข้อร้องเรียนผู้รับบริการไม่พึงพอใจอย่างมาก และเป็นเรื่องที่มีผลกระทบต่อภาพลักษณ์ เสื่อมเสียชื่อเสียงขององค์กร มีผลกระทบอย่างรุนแรงจาก กฎ ระเบียบ วินัย ส่งผลให้ผู้รับบริการตัดสินใจไม่เลือกใช้บริการ

๒) รุนแรงปานกลาง เป็นข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการบริการ ที่สร้างความไม่พึงพอใจสำหรับผู้รับบริการ หากปล่อยทิ้งไว้จะทำให้ผู้รับบริการเลือกใช้บริการจากที่อื่น

๓) ระดับรุนแรงเล็กน้อย เป็นข้อร้องเรียนอาจจะเกิดจากการได้รับข้อมูลไม่ครบถ้วนสมบูรณ์ การมีอคติต่อเจ้าหน้าที่ ซึ่งเป็นปัจจัยส่วนบุคคลของผู้รับบริการ

๙. การบันทึก ส่งข้อร้องเรียนร้องทุกข์

ส่งบันทึกข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ โดยมีรายละเอียดของผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ ดังนี้

- ๑) ชื่อ-สกุล
- ๒) ที่อยู่
- ๓) หมายเลขโทรศัพท์เพื่อติดต่อ
- ๔) เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์
- ๕) และสถานที่เกิดเหตุ
- ๖) อื่นๆ เช่น ภาพถ่าย วิดีโอ ฯ

๑๐. การประสานหน่วยงานอื่นเพื่อแก้ปัญหาข้อร้องเรียน ร้องทุกข์

๑) ข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ ที่ไม่อยู่ในความรับผิดชอบของโรงเรียนโซ่พิสัยพิทยาคม ให้ดำเนินการประสานหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้เกิดความรวดเร็วและถูกต้องในการแก้ไขปัญหาต่อไป

๒) ข้อร้องเรียนที่ส่งผลกระทบต่อหน่วยงาน เช่น กรณีผู้ร้องเรียนทำหนังสือร้องเรียนความไม่โปร่งใสในการจัดซื้อจัดจ้าง ให้เจ้าหน้าที่จัดทำบันทึกข้อความเพื่อเสนอผู้บริหารพิจารณาสั่งการไปยังหน่วยงานที่รับผิดชอบ เพื่อดำเนินการตรวจสอบและแจ้งผู้ร้องเรียนทราบต่อไป

๓) ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องรายงานผลการดำเนินการให้ทราบภายใน ๗ วันทำการ เพื่อเจ้าหน้าที่จะได้แจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบโดยด่วนต่อไป

๑๑. การรายงานผลการดำเนินการให้ผู้บริหารทราบ

- ๑) ให้รวบรวมและรายงานสรุปการจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ให้ผู้บริหารทราบทุกเดือน

๒) ให้รวบรวมรายงานสรุปข้อร้องเรียนหลังจากสิ้นปีงบประมาณ เพื่อนำมาวิเคราะห์การจัดการข้อ ร้องเรียน/ร้องทุกข์ ในภาพรวมของหน่วยงาน เพื่อใช้เป็นแนวทางในการแก้ไข ปรับปรุง พัฒนาองค์กร ต่อไป

หมายเหตุ คณะจัดทำข้อมูล กลุ่มบริหารงานทั่วไป และกลุ่มบริหารงานบุคคล โทร. ๐๔๒๔๘๕๐๕๕