คำนำ

ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.2546 มาตรา 52 และมาตรา 41 กำหนดให้ เมื่อส่วนราชการได้รับคำร้องเรียน เสนอแนะ หรือความคิดเห็นเกี่ยวกับวิธีการปฏิบัติราชการ อุปสรรค ความยุ่งยาก หรือปัญหาอื่นใดจากบุคคลใด โดยมีข้อมูลและสาระตามสมควรให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้นที่จะต้องพิจารณาดำเนินการให้ลุล่วงไป ซึ่งการดำเนินการแก้ไขปัญหาร้องเรียน เสนอแนะ หรือความคิดเห็นเกี่ยวกับวิธีการปฏิบัติราชการ อุปสรรค ความยุ่งยาก หรือปัญหาอื่นใดจากบุคคลใดนั้น

ดังนั้น โรงเรียนบ้านเนินกรวด จึงได้กำหนดการบริการรับเรื่องร้องเรียนของโรงเรียนบ้านเนินกรวดขึ้น ทั้งนี้เพื่อให้การดำเนินการเกี่ยวกับการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนต่างๆ ที่เกิดขึ้น มีการแก้ไขปัญหาให้เป็นไปในแนวทางเดียวกัน เพื่อเกิดประโยชน์ต่อประชาชน และอำนวยความสะดวกต่อข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา ของโรงเรียนบ้านเนินกรวด

โรงเรียนบ้านเนินกรวด

กรกฎาคม 2558

หลักการและเหตุผล

พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการ มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน ให้เกิดความผาสุกและเป็นมีความเป็นอยู่ที่ดี เกิดผลสัมฤทธิ์ ต่องานบริการ ทำให้งานมีประสิทธิภาพ และเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการอย่างสม่ำเสมอ ในการนี้ ได้กำหนดให้ส่วนราชการเมื่อได้รับคำร้องเรียน เสนอแนะ หรือความคิดเห็นเกี่ยวกับ วิธีการปฏิบัติราชการ อุปสรรค ความยุ่งยาก หรือปัญหาอื่นใดจากบุคคลใด โดยมีข้อมูลและสาระ ตามสมควร ให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้นที่จะต้องพิจารณาดำเนินการให้ลุล่วงไป ดังนั้น เพื่อให้การบริหารระบบ ราชการเป็นไปด้วยความถูกต้อง บริสุทธิ์ ยุติธรรม ควบคู่กับการพัฒนา สามารถบำบัดทุกข์บำรุงสุข ตลอดจน ดำเนินการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพด้วยความรวดเร็ว ทันเหตุการณ์ และประสบผลสำเร็จอย่างเป็นรูปธรรม

ดังนั้น โรงเรียนบ้านเนินกรวด จึงได้จัดทำคู่มือปฏิบัติงานด้านการร้องเรียน – ร้องทุกข์ไว้ เพื่อเป็นกรอบหรือแนวทางในการปฏิบัติงาน

วัตถุประสงค์

การเปิดให้บริการร้องเรียน- ร้องทุกข์ ทางอินเตอร์เน็ต เป็นช่องทางให้บุคคลทั่วไปได้สามารถร้องเรียน – ร้องทุกข์ มายังหน่วยงานได้โดยตรง เพื่อความรวดเร็วในการรับทราบปัญหา สามารถนำปัญหาไปแก้ไขบรรเทาทุกข์ให้กับประชาชนได้อย่างทันใจ ทันเหตุการณ์ โดยทุกๆ เรื่องจะได้มีการติดตาม มิให้เกิดความล่าช้าในการแก้ไขปัญหา และเพื่อเป็นการป้องกันปัญหา ที่อาจเกิดจากผู้ไม่ประสงค์ดี ที่ต้องการก่อกวนระบบงาน และเพื่อให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์ของการบริการ อย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด โรงเรียนบ้านเนินกรวด จึงต้องกำหนด แนวทาง หลักเกณฑ์ วิธีการใช้บริการอย่างเคร่งครัด ดังต่อไปนี้

<u>หลักเกณฑ์การร้องเรียน – ร้องทุกข์</u>

1. เรื่องที่อาจนำมาร้องเรียน – ร้องทุกข์ ได้ต้องเป็นเรื่องที่ผู้ร้องทุกข์ ได้รับความเดือดร้อนหรือได้รับความเสียหาย

1.1 ร้องทุกข์เกี่ยวกับการจัดการศึกษาของโรงเรียนบ้านเนินกรวด

1.2 ร้องเรียนผู้บริหาร ข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษาโรงเรียนบ้านเนินกรวด

2. เรื่องที่ร้องเรียน–ร้องทุกข์ ต้องเป็นเรื่องจริงที่มีมูลเหตุ มิได้หวังสร้างกระแสหรือสร้างข่าวที่เสียหายต่อบุคคลอื่น

3. การใช้บริการร้องเรียน – ร้องทุกข์ โรงเรียน ต้องสามารถติดต่อกลับไปยังผู้ใช้บริการได้ เพื่อยืนยันว่ามีตัวตนจริง

4. โรงเรียนบ้านเนินกรวด จะดำเนินการตรวจสอบข้อร้องเรียนร้องทุกข์ภายใน ๑๕ วัน ทั้งนี้แล้วแต่กรณี ขึ้นอยู่กับเรื่องที่ร้องเรียน

<u>วิธีการยื่นคำร้องทุกข์ / ร้องเรียน</u>

1. ใช้ถ้อยคำสุภาพ และมี
   (1) วัน เดือน ปี
   (2) ชื่อ และที่อยู่ ของผู้ร้องเรียน – ร้องทุกข์
   (3) ข้อเท็จจริง หรือ พฤติการณ์ของเรื่องทีร้องเรียน – ร้องทุกข์ ได้อย่างชัดเจนว่าได้รับความเดือดร้อน หรือเสียหายอย่างไร ต้องการให้แก้ไข ดำเนินการอย่างไร หรือ ชี้ช่องทางแจ้งเบาะแสเกี่ยวกับการทุจริตของข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษาได้ชัดแจ้งเพียงพอที่สามารถดำเนินการสืบสวน สอบสวนได้
   (4) ระบุ พยาน เอกสาร พยานวัตถุ และพยานบุคคล (ถ้ามี)

2. คำร้องทุกข์ / ร้องเรียน อาจส่งหนังสือโดยตรงเจ้าหน้าที่ธุรการหรือช่องทาง Website: http://www.bannerngruad.ac.th ของ โรงเรียนบ้านเนินกรวด

<u>เรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียนที่อาจไม่รับพิจารณา</u>

1. คำร้องทุกข์/ร้องเรียนที่มิได้ทำเป็นหนังสือ หรือไม่ระบุชื่อและที่อยู่ของผู้ร้องเรียน – ร้องทุกข์จริง จะถือว่าเป็นบัตรสนเท่ห์
2. คำร้องทุกข์ /ร้องเรียนที่ไม่ระบุพยานหรือหลักฐานเพียงพอ หรือเป็นเรื่องที่มีลักษณะเป็นบัตรสนเท่ห์ หรือการชี้ช่องแจ้งเบาะแสไม่เพียงพอที่จะสามารถดำเนินการสืบสวน สอบสวนต่อไปได้
3. คำร้องทุกข์ /ร้องเรียนที่ยื่นพ้นกำหนดระยะเวลา 30 วัน นับแต่วันที่รู้หรือควรรู้ถึงเหตุแห่งการร้องเรียน

<u>ช่องทางการร้องทุกข์ / ร้องเรียน</u>

1. ร้องทุกข์ / ร้องเรียนด้วยตนเอง ที่ โรงเรียนบ้านเนินกรวด อำเภอสามร้อยยอด จังหวัดประจวบคีรีขันธ์
2. ร้องทุกข์ / ร้องเรียนทางจดหมาย ที่ ที่ โรงเรียนบ้านเนินกรวด อำเภอสามร้อยยอด จังหวัดประจวบคีรีขันธ์
3 ร้องทุกข์ / ร้องเรียนผ่าน Website: http://www.bannerngruad.ac.th

การร้องเรียน – ร้องทุกข์ ทางอินเทอร์เน็ต

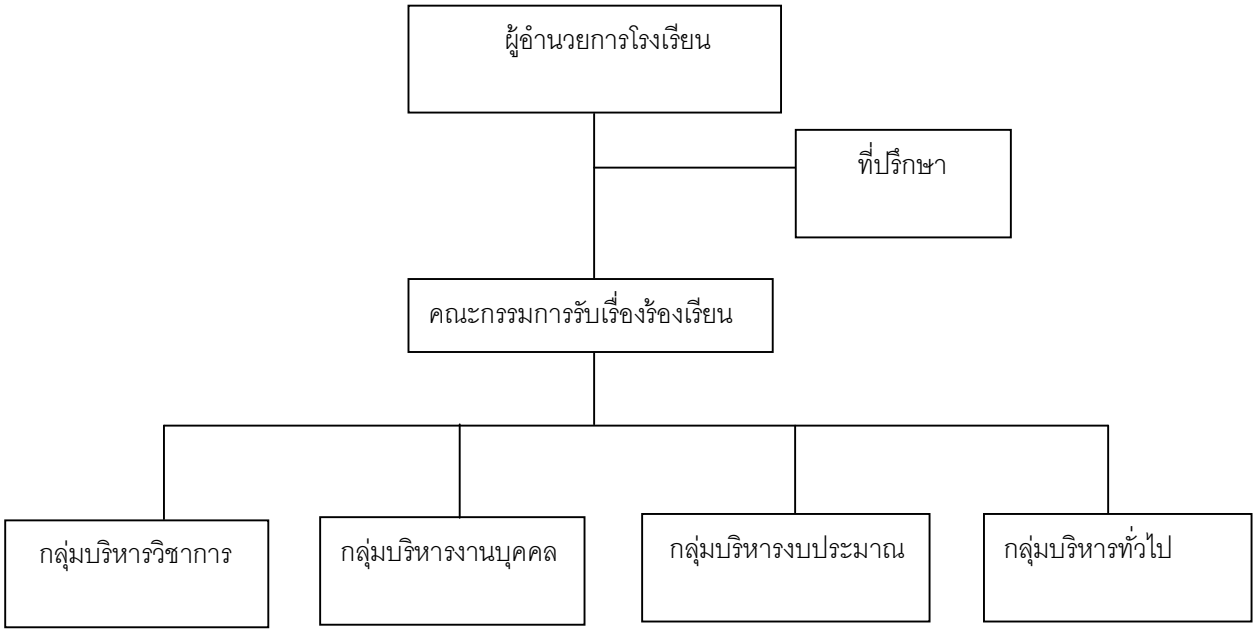
<u>เงื่อนไขในการส่งเรื่องร้องเรียน – ร้องทุกข์</u>

กรุณาป้อนข้อมูลเกี่ยวกับ **<u>ชื่อ ที่อยู่ โทรศัพท์ e-mail</u>** จะมีประโยชน์สำหรับการติดต่อกลับ เพื่อขอข้อมูลเพิ่มเติม หรือเพื่อแจ้งผลการตรวจสอบกรณีของเรื่องที่ร้องเรียนให้ท่านทราบ ถ้าหากท่าน**<u>ไม่ประสงค์</u>**จะให้ติดต่อกลับ หรือ**<u>ไม่ต้องการ</u>**ทราบผลการตรวจสอบข้อร้องเรียน ก็ไม่จำเป็นต้องกรอกข้อมูลดังกล่าวให้ครบถ้วน แต่จะถือว่าเป็นการแจ้งเบาะแสให้ทราบเท่านั้น

<u>เอกสารประกอบการร้องเรียน</u>

<u>กรณีร้องเรียน-ร้องทุกข์ด้วยตนเอง และการร้องเรียน-ร้องทุกข์ด้วยจดหมาย</u>

★สำเนาบัตรประชาชน รับรองสำเนาถูกต้อง จำนวน 1 ฉบับ

★สำเนาทะเบียนบ้าน รับรองสำเนาถูกต้อง จำนวน 1 ฉบับ

แผนผังการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียน