



คู่มือแนวทางปฏิบัติ
การจัดการข้อร้องเรียน
ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนโรงเรียนเกาะสีเฮอร์

โรงเรียนเกาะสีเฮอร์
สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาภูเก็ต
สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน
กระทรวงศึกษาธิการ

คู่มือแนวปฏิบัติ
การจัดการข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริต
ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน โรงเรียนเกาะสีเฮอร์

๑. วัตถุประสงค์

๑.๑. เพื่อเป็นการกำหนดแนวทางและขั้นตอนปฏิบัติในการดำเนินการติดตามเรื่องร้องเรียน การทุจริตให้มีความชัดเจน โปร่งใส และตรวจสอบได้

๑.๒. เพื่อให้มีคู่มือการปฏิบัติงานที่แสดงถึงรายละเอียดขั้นตอน หลักเกณฑ์ กระบวนการ และระยะเวลาในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ของศูนย์รับเรื่องร้องเรียนในการดำเนินการจัดการติดตามเรื่องร้องเรียนการทุจริตเพื่อให้เป็นมาตรฐานและปฏิบัติเป็นไปในทิศทางเดียวกัน

๑.๓. เพื่อให้เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องได้ถือปฏิบัติตามขั้นตอน กระบวนการและระยะเวลาได้อย่างถูกต้อง รวดเร็วและเหมาะสม เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพในการดำเนินการจัดการติดตามเรื่องร้องเรียนการทุจริต และก่อให้เกิดความมั่นใจต่อผู้ร้องเรียน

๒. หน่วยงานที่รับผิดชอบ

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน โรงเรียนเกาะสีเฮอร์ ม.๑ ถนนเทพประทาน ตำบลรัชฎา อำเภอเมือง จังหวัดภูเก็ต ๘๓๐๐๐ โทร ๐๗๖-๖๑๔๐๘๗ โทรสาร ๐๗๖-๖๑๔๐๘๗

๓. หน้าที่รับผิดชอบ

๓.๑. รับแจ้งเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ข้อคิดเห็น หรือข้อเสนอแนะ จากผู้รับบริการหรือหน่วยงานผ่านช่องทางเว็บไซต์

๓.๒. ส่งเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ข้อคิดเห็น หรือข้อเสนอแนะ จากผู้รับบริการหรือหน่วยงานให้คณะกรรมการศูนย์ฯและผู้บังคับบัญชา เพื่อพิจารณาตรวจสอบและวิเคราะห์เรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ข้อคิดเห็น หรือข้อเสนอแนะ พร้อมทั้งติดตามผลการดำเนินงาน

๓.๓. รายงานหรือแจ้งผลการดำเนินการรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ข้อคิดเห็น หรือข้อเสนอแนะจากผู้รับบริการหรือหน่วยงาน ตามระยะเวลาที่กำหนด โดยให้แล้วเสร็จภายใน ๑๕ วัน

๓.๔. รายงานสรุปและวิเคราะห์เรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ข้อคิดเห็น หรือข้อเสนอแนะ จากผู้รับบริการหรือหน่วยงานให้คณะกรรมการศูนย์ฯและผู้บังคับบัญชาทราบ

๓.๕. ประสาน ติดตาม กับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องและแจ้งผลการดำเนินการแล้วเสร็จให้ทราบ

๓.๖. ปฏิบัติงานอื่นตามที่ได้รับมอบหมาย

๔. คำจำกัดความ

๔.๑. เรื่องร้องเรียน หมายถึง เรื่องที่ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหายจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่หรือส่วนราชการ ความบกพร่องในการปฏิบัติงาน ความล่าช้าในการดำเนินการ ความไม่โปร่งใสและไม่เหมาะสมในการปฏิบัติงาน ปัญหาอันเกิดจากการปฏิบัติงานหรือการให้บริการ การได้รับความเดือดร้อนขอรับความช่วยเหลือ ขอความเป็นธรรม การทุจริต การปฏิบัติหน้าที่และละเว้นการปฏิบัติหน้าที่

๔.๒. ผู้ร้องเรียน หมายถึง ผู้ที่ได้รับความเดือดร้อนหรือผลกระทบจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่หรือผู้พบการกระทำทุจริตในหน่วยงานราชการ ผู้รับบริการ หรือผู้มีส่วนได้เสีย

๕. ขั้นตอนกระบวนการจัดการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน

เมื่อมีกรณีปรากฏผู้ร้องเรียนได้แจ้งเรื่องร้องเรียนผ่านทางเว็บไซต์ของโรงเรียนเกาะสีเฮอร์ ที่เว็บไซต์ <http://www.kohsiraeschool.ac.th> ให้ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนดำเนินการดังต่อไปนี้

๕.๑. ตรวจสอบและจำแนกเรื่องร้องเรียนเพื่อประสานฝ่ายที่เกี่ยวข้อง

๕.๒. ประสานและส่งเรื่องให้ฝ่ายที่เกี่ยวข้องเพื่อพิจารณาดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้อง หรือดำเนินการจัดทำหนังสือชี้แจง หรือรวบรวมข้อมูลส่งมายังศูนย์รับเรื่องร้องเรียนตามระยะเวลาที่กำหนดไว้ รวมทั้งติดตามความคืบหน้ากับฝ่ายที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ดำเนินการให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด

๕.๓. กรณีตรวจสอบเรื่องร้องเรียนแล้ว

๕.๓.๑. เรื่องร้องเรียนดังกล่าวมีมูลความผิดให้ดำเนินการแต่งตั้งคณะกรรมการตรวจสอบข้อเท็จจริงเพื่อดำเนินการตามระเบียบกฎหมายต่อไป

๕.๓.๒. เรื่องร้องเรียนดังกล่าวไม่มีมูลความผิดให้ยุติเรื่อง

๕.๔. แจ้งผลการดำเนินการหรือความคืบหน้าในการจัดการเรื่องร้องเรียนให้ผู้ร้องเรียนทราบเป็นหนังสือ

๖. ระยะเวลาในการดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียน

ให้แจ้งผลการดำเนินการหรือความคืบหน้าในการจัดการเรื่องร้องเรียนให้แก่ผู้ร้องเรียนภายใน ๑๕ วัน นับตั้งแต่วันที่ได้รับเรื่องร้องเรียน

๗. มาตรฐานการปฏิบัติงาน

มาตรฐานการปฏิบัติงาน	ค่าเป้าหมาย
ร้อยละของข้อร้องเรียนที่ประสบความสำเร็จในการแก้ปัญหา	ร้อยละ ๗๐
ร้อยละของข้อร้องเรียนที่ได้รับการสั่งการและไม่กลับมาร้องเรียนซ้ำในเรื่องเดิมในรอบปีงบประมาณ	ร้อยละ ๗๐

๘. การติดตามประเมินผล

ให้คณะกรรมการควบคุม ติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริต ดำเนินการติดตามประเมินผลการดำเนินงานของกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและกระบวนการจัดการข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ ทุกกรอบ ๖ เดือน

แผนผังขั้นตอนกระบวนการจัดการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน

