

คู่มือแนวทาง การดำเนินการต่อเรื่องร้องเรียน

งานวินัยและนิติการ

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเพชรบูรณ์ เขต 3

วัตถุประสงค์

๑. เพื่อให้มั่นใจว่ากระบวนการรับเรื่องร้องเรียนและดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียน ได้มีการปฏิบัติตามขั้นตอนการปฏิบัติงานที่สอดคล้องกับข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์เกี่ยวกับการรับเรื่องร้องเรียนและดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียนที่กำหนดไว้อย่างครบถ้วนและมีประสิทธิภาพ
๒. เพื่อให้การรับเรื่องร้องเรียน และการพิจารณาเรื่องร้องเรียนเป็นมาตรฐานเดียวกัน
๓. เพื่อใช้เป็นกรอบและแนวทางในการปฏิบัติงานที่สามารถถ่ายทอดให้กับผู้เข้ามาปฏิบัติงานใหม่ และใช้ประกอบการประเมินผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ รวมทั้งแสดงหรือเผยแพร่ให้กับบุคคลภายนอกหรือผู้ใช้บริการ ให้สามารถเข้าใจและใช้ประโยชน์จากกระบวนการที่มีอยู่ เพื่อขอรับบริการที่ตรงกับความต้องการ
๔. เพื่อให้ผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้เสีย ตลอดจนผู้ร้องเรียน สามารถเข้าใจ และมีความเชื่อมั่นในการบริหารงานของโรงเรียนเทศบาล สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต ๔๑ สามารถปฏิบัติงานให้เป็นไปตามระเบียบ กฎหมายที่เกี่ยวข้อง อย่างมีประสิทธิภาพประสิทธิผล
๕. เพื่อให้ผู้บริหารสามารถกำกับ ติดตาม การดำเนินการตามขั้นตอนการรับเรื่องร้องเรียน และวิธีพิจารณาเรื่องร้องเรียน และให้ข้อเสนอแนะและปรับปรุงได้ทุกขั้นตอน

กฎหมายที่เกี่ยวข้อง

๑. รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. ๒๕๖๐ หมวด ๓ สิทธิและเสรีภาพของปวงชนชาวไทย
 - มาตรา ๔๑ บุคคลและชุมชนย่อมมีสิทธิ
 - (๒) เสนอเรื่องราวร้องทุกข์ต่อหน่วยงานของรัฐและได้รับแจ้งผลการพิจารณาโดยรวดเร็ว
๒. คำสั่งคณะรักษาความสงบแห่งชาติ ที่ ๖๙/๒๕๕๗ ลงวันที่ ๑๘ มิถุนายน ๒๕๕๗ เรื่อง มาตรการป้องกันและแก้ไขปัญหาการทุจริตประพฤติมิชอบ
๓. พระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ. ๒๕๕๘
๔. พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๕๖
 - หมวด ๗
 - มาตรา ๓๘ “เมื่อส่วนราชการใดได้รับการติดต่อจากประชาชน หรือจากส่วนราชการด้วยกันเกี่ยวกับงานที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของส่วนราชการนั้น ให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้นที่จะต้องตอบคำถามหรือแจ้งการดำเนินการให้ทราบภายใน ๑๕ วันหรือภายในกำหนดเวลาที่กำหนดไว้”

มาตรา ๔๑ ในกรณีที่ว่าส่วนราชการได้รับคำร้องเรียน เสนอแนะ หรือความคิดเห็นเกี่ยวกับวิธีปฏิบัติราชการ อุปสรรค ความยุ่งยาก หรือปัญหาอื่นใดจากบุคคลใด โดยมีข้อมูลและสาระตามสมควร ให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้นที่จะต้องพิจารณาดำเนินการให้ลุล่วงไป และในกรณีที่มีที่อยู่ของบุคคลนั้น ให้แจ้งให้บุคคลนั้นทราบผลการดำเนินการด้วย ทั้งนี้ อาจแจ้งให้ทราบผ่านทางระบบเครือข่ายสารสนเทศของส่วนราชการด้วยก็ได้ ในกรณีการแจ้งผ่านทางระบบเครือข่ายสารสนเทศมิให้เปิดเผยชื่อหรือที่อยู่ของผู้ร้องเรียน เสนอแนะหรือแสดงความคิดเห็น

คำจำกัดความ

ข้อร้องเรียน หมายถึง ข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็น คำชมเชย การสอบถาม การร้องขอข้อมูล

ผู้ร้อง หมายถึง ครู บุคลากรทางการศึกษา ผู้ปกครองนักเรียน นักเรียน ลูกจ้าง พนักงานราชการ ประชาชน คู่สัญญา ผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้เสีย ที่มีข้อร้องมายังโรงเรียนตะพานหิน

เจ้าหน้าที่รับข้อร้องเรียน หมายถึง เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียน โรงเรียนตะพานหิน

กลุ่ม/หน่วย หมายถึง กลุ่มงานบริหารวิชาการ กลุ่มงานบริหารกิจการนักเรียน กลุ่มงานบริหารงบประมาณและบุคคล กลุ่มงานบริหารทั่วไป

หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง หมายถึง หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนนั้น ๆ

ผู้ที่เกี่ยวข้องในหน่วยงาน หมายถึง ผู้อำนวยการโรงเรียนตะพานหิน

รองผู้อำนวยการโรงเรียนตะพานหิน ผู้ช่วยรองผู้อำนวยการ

หัวหน้างาน เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องกับการจัดการข้อร้องเรียนนั้น ๆ

ระดับข้อร้องเรียน

จำแนกได้ ๓ ระดับ ดังนี้

รายการ	ระดับ		
	๑	๒	๓
ประเภท	ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็น คำชมเชย การสอบถาม การร้องขอข้อมูล	ข้อร้องเรียน ผู้ที่รับเรื่อง และเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบแก้ไขได้เอง	ข้อร้องเรียนที่เจ้าหน้าที่ไม่สามารถแก้ไขได้
นิยาม	ผู้ร้องเรียนไม่ได้รับความเดือดร้อน แต่ติดต่อมาเพื่อเสนอแนะ ให้ข้อคิดเห็น คำชมเชย การสอบถาม และการร้องขอข้อมูล	ผู้ร้องได้รับความเดือดร้อน แต่สามารถแก้ไขได้โดยเจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน	ผู้ร้องได้รับความเดือดร้อน และผู้ที่เกี่ยวข้องในหน่วยงานไม่สามารถแก้ปัญหาได้โดยเร่งด่วน และมอบหมายเรื่องให้นิติกรหรือแต่งตั้งคณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียนนั้น
ตัวอย่าง	-การสอบถามข้อมูล -การขอถ่ายสำเนาเอกสาร	-การร้องเรียนเกี่ยวกับพฤติกรรมบริการของเจ้าหน้าที่ -การร้องเรียนเกี่ยวกับการกรอกข้อมูลผิดพลาด	-การร้องเรียนเกี่ยวกับความผิดวินัยเจ้าหน้าที่ -การร้องเรียนเกี่ยวกับความไม่โปร่งใสในการขอวิทยฐานะของครู -การร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริต ฯลฯ
ระยะเวลาในการจัดการข้อร้องเรียน	ภายใน ๓ วันทำการ	ตั้งแต่ ๑-๑๕ วันทำการ	เกินกว่า ๑๕ วันทำการ
ผู้รับผิดชอบ	เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ	กลุ่ม/หน่วยเจ้าของเรื่อง	จนท.กลุ่มงานวินัยฯ

ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

๑. รับข้อร้องเรียน
๒. ลงทะเบียน
๓. วิเคราะห์ข้อมูล
๔. แจ้งผู้ที่เกี่ยวข้องดำเนินการ
๕. ผู้เกี่ยวข้องแจ้งผลการดำเนินการให้ผู้ร้องเรียนทราบภายใน ๑๕ วันทำการ พร้อมสำเนาแจ้งให้สำนักงานเขตฯ ทราบ
๖. เรื่องใดที่ไม่สามารถดำเนินการได้เสร็จภายใน ๑๕ วันทำการ รายงานผู้อำนวยการสำนักงานเขตฯ เพื่อพิจารณามอบเจ้าหน้าที่ดำเนินการ
๗. รายงานผู้อำนวยการสำนักงานเขตฯ พร้อมแจ้งผู้ร้องเรียน

ช่องทางรับและตรวจสอบ

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องเรียนเพื่อประสานทางแก้ไข
ผ่านสื่อสาธารณะ	ทุกครั้งที่มีการร้องเรียน	ภายใน ๑ วันทำการ
ติดต่อด้วยตนเอง	ทุกครั้งที่มีการร้องเรียน	ภายใน ๑ วันทำการ
ผ่านเจ้าหน้าที่	ทุกครั้งที่มีการร้องเรียน	ภายใน ๑ วันทำการ
โทรศัพท์	ทุกครั้งที่มีการร้องเรียน	ภายใน ๑ วันทำการ
หนังสือ/หน่วยงานอื่น	ทุกครั้งที่มีการร้องเรียน	ภายใน ๑ วันทำการ (นับจากสารบรรณกลางลงเลขรับ)

การบันทึกข้อร้องเรียน

๑. ทุกช่องทางที่มีข้อร้องเรียน เจ้าหน้าที่ต้องบันทึกข้อร้องเรียนลงบนแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียน
๒. การบันทึกข้อร้องเรียน ควรถามชื่อ นามสกุล ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ สำหรับติดต่อกลับ เพื่อเป็นการยืนยันความถูกต้อง และเป็นประโยชน์การแจ้งข้อมูลกับผู้ร้องเรียน

การแจ้งกลับผู้ร้องเรียน

๑. ข้อร้องเรียนระดับ ๑ สามารถตอบข้อซักถามได้ทันที หรือกรณีเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบโดยตรง ไม่อยู่หรืออยู่แต่ไม่สามารถตอบปัญหาได้ หรือติดราชการ ให้เจ้าหน้าที่ผู้รับเรื่องไว้แจ้งเจ้าของเรื่องโดยตรง และจะตอบกลับภายใน ๓ วันทำการ

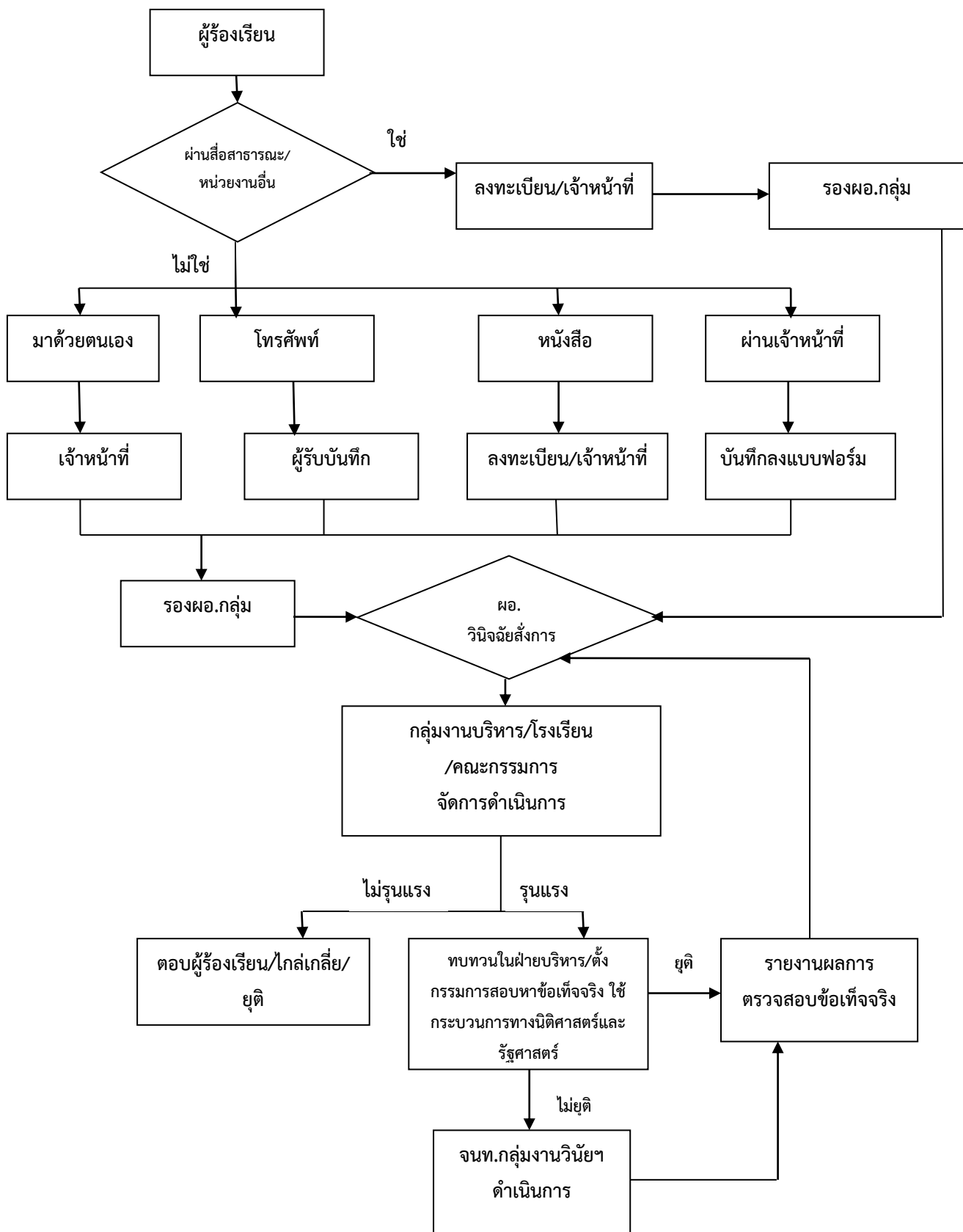
๒. ข้อร้องเรียนระดับ ๒ เจ้าหน้าที่ผู้รับเรื่อง ส่งเรื่องให้ผู้รับผิดชอบ ดำเนินการตรวจสอบ ข้อเท็จจริง เสนอผ่าน รองผู้อำนวยการกลุ่มงานบริหารนั้น ๆ ถึงผู้อำนวยการโรงเรียนตะพานหิน ตามลำดับ และแจ้งผู้ร้องเรียนทราบภายใน ๑๕ วันทำการ

๓. ข้อร้องเรียนระดับ ๓ เจ้าหน้าที่ผู้รับเรื่อง ส่งเรื่องให้ผู้รับผิดชอบ ดำเนินการตรวจสอบ ข้อเท็จจริง เสนอผ่าน รองผู้อำนวยการกลุ่มงานบริหารนั้น ๆ ถึงผู้อำนวยการโรงเรียนตะพานหิน ตามลำดับ เพื่อมอบหมายให้เจ้าหน้าที่กลุ่มงานวินัยและนิติการดำเนินการตามระเบียบ ข้อกฎหมาย ซึ่งขั้นตอนนี้เป็น เรื่องที่ต้องใช้เวลาในการจัดการข้อร้องเรียนเกิน ๑๕ วันทำการ

การติดตามผลการ

ทุกวันสิ้นเดือนเจ้าหน้าที่ในแต่ละกลุ่ม/หน่วย สรุปรายงานผู้อำนวยการโรงเรียนตะพานหิน และ รองผู้อำนวยการโรงเรียนตะพานหินทุกท่านทราบ

**แผนผังการจัดการเรื่องร้องเรียน
โรงเรียนตะพานหิน สพม. เขต ๔๑**



แบบฟอร์มรับข้อร้องเรียน

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

ด้วย..... เลขบัตรประจำตัวประชาชน.....

อายุ.....ปี อาชีพ.....อยู่บ้านเลขที่.....หมู่ที่.....หมู่บ้าน.....

ถนน.....ตำบล/แขวง.....อำเภอ/เขต.....จังหวัด.....

รหัสไปรษณีย์.....โทรศัพท์..... E-Mail.....

ร้องเรียนเรื่อง.....

ข้อความที่ร้อง.....

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

(ลงชื่อ).....ผู้ร้องเรียน
(.....)

(ลงชื่อ).....ผู้รับเรื่องร้องเรียน
(.....)

เรียน ผู้อำนวยการโรงเรียนตะพานหิน

- ได้ดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้องดังนี้

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

จึงเรียนมา เพื่อโปรดทราบ สั่งการ

(ลงชื่อ).....
(.....)

เจ้าหน้าที่

