



คู่มือปฏิบัติงาน

การรับเรื่องร้องเรียน



สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาระถมศึกษาพระนครศรีอยุธยา เขต ๑

คำนำ

คู่มือนี้ จัดทำขึ้นเพื่อเป็นแนวทางในการปฏิบัติงานและจัดการเรื่องร้องเรียนของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาพระนครศรีอยุธยา เขต ๑ โดยประกอบด้วยคำจำกัดความ ระยะเวลาในการจัดการเรื่องร้องเรียน ผู้รับผิดชอบ ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน การตรวจสอบข้อร้องเรียน การบันทึกข้อร้องเรียน การแจ้งกลับผู้ร้องเรียน แผนผังการจัดการข้อร้องเรียน และการจัดการผลการดำเนินการ

ผู้จัดทำหวังเป็นอย่างยิ่งว่าคู่มือเล่มนี้ จะเป็นประโยชน์ต่อเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานและผู้ที่สนใจไม่มากนักน้อย หากผิดพลาดประการใดก็ขออภัยมา ณ ที่นี้ด้วย

กลุ่มกฎหมายและคดี
สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาพระนครศรีอยุธยา เขต ๑

สารบัญ

	หน้า
คำนำ	ก
วัตถุประสงค์	๑
คำจำกัดความ	๑
ช่องทางการรับและตรวจสอบเรื่องร้องเรียน	๓
การบันทึกข้อร้องเรียน	๓
การแจ้งกลับผู้ร้องเรียน (การตอบสนองต่อการร้องเรียน)	๓
การติดตามผลการดำเนินการ	๔
ขั้นตอนและวิธีการร้องเรียน	๕
แบบฟอร์มการรับข้อร้องเรียน	๖

กระบวนการจัดการข้อร้องเรียน สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาพระนครศรีอยุธยา เขต ๑

ด้วย สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาพระนครศรีอยุธยา เขต ๑ เป็นหน่วยงานกำกับ ดูแล สนับสนุน ส่งเสริมและประสานการจัดการศึกษาของสถานศึกษา องค์กร และบุคลากรอื่นๆ ที่จัดการศึกษา ภาคบังคับให้เป็นไปตามนโยบายและได้มาตรฐานการศึกษา ให้ความสะดวกในการให้บริการด้านจัดการศึกษา แก่หน่วยงานจัดการศึกษาต่างๆ สามารถจัดการศึกษาได้อย่างคล่องตัว ทัวถึง มีคุณภาพ เป็นธรรม และโปร่งใส เนื่องจากสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาพระนครศรีอยุธยา เขต ๑ เป็นหน่วยงานที่ครอบคลุมพื้นที่ ทั้ง ๙ อำเภอ ของจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ได้แก่ อำเภอพระนครศรีอยุธยา อำเภอบางปะหัน อำเภอมหาราช อำเภอบ้านแพรก อำเภอท่าเรือ อำเภอนครหลวง อำเภออุทัย อำเภอวังน้อย และอำเภอภาชี จึงมีโอกาที่จะเกิด ปัญหาข้อร้องเรียนต่างๆ ได้ ดังนั้น เพื่อให้สอดคล้องกับการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA) หลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี (Good Governance) และการเสริมสร้างระดับคุณธรรม และความโปร่งใสในการดำเนินงาน (Integrity and Transparency Assessment : ITA) จึงได้มีการกำหนด กระบวนการจัดการข้อร้องเรียนขึ้น

วัตถุประสงค์

๑. เพื่อเป็นการเผยแพร่ ประชาสัมพันธ์ ให้ผู้รับบริการได้ทราบถึงกระบวนการจัดการข้อร้องเรียน และหลักเกณฑ์ต่างๆ ในการร้องเรียน
๒. เพื่อให้ผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ตลอดจนผู้ร้องเรียนสามารถเข้าใจและมีความเชื่อมั่น ในการบริหารงานของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาพระนครศรีอยุธยา เขต ๑ สามารถปฏิบัติงาน ให้เป็นไปตามกฎหมาย ระเบียบ และข้อบังคับที่เกี่ยวข้อง ได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล เป็นธรรม โปร่งใส ตรวจสอบได้
๓. เพื่อจัดการข้อร้องเรียนของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาพระนครศรีอยุธยา เขต ๑ ให้สอดคล้องกับการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA)

คำจำกัดความ

“ข้อร้องเรียน” หมายความว่า ข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็น คำชมเชย การสอบถาม การร้องขอข้อมูล

“ผู้ร้องเรียน” หมายความว่า นักเรียน ครู บุคลากรทางการศึกษา ผู้ปกครองนักเรียนคู่สัญญา ผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ที่มีข้อร้องเรียนมายังสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาพระนครศรีอยุธยา เขต ๑

“เจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องเรียน” หมายความว่า เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาพระนครศรีอยุธยา เขต ๑

“กลุ่ม/หน่วย” หมายความว่า กลุ่มอำนวยการ กลุ่มนโยบายและแผน กลุ่มส่งเสริมการจัดการศึกษา กลุ่มบริหารงานการเงินและสินทรัพย์ กลุ่มบริหารงานบุคคล กลุ่มนิเทศ ติดตาม และประเมินผลการจัดการศึกษา กลุ่มพัฒนาครูและบุคลากรทางการศึกษา กลุ่มกฎหมายและคดี กลุ่มส่งเสริมการศึกษาทางไกล เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร และหน่วยตรวจสอบภายใน

“หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง” หมายความว่า หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนนั้น

“ผู้เกี่ยวข้องในหน่วยงาน” หมายความว่า ผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาพระนครศรีอยุธยา เขต ๑ รองผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาพระนครศรีอยุธยา เขต ๑ และบุคลากรทางการศึกษาอื่นที่เกี่ยวข้องกับการจัดการข้อร้องเรียนนั้นๆ

“ระดับข้อร้องเรียน” หมายความว่า การจำแนกความสำคัญของข้อร้องเรียนออกเป็น ๓ ระดับ ดังนี้

ระดับ	๑	๒	๓
ประเภท	ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็น คำชมเชย การสอบถาม การร้องขอข้อมูล	ข้อร้องเรียนที่ผู้รับเรื่อง และเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ แก้ไขได้เอง	ข้อร้องเรียนที่เจ้าหน้าที่ ไม่สามารถแก้ไขได้
นิยาม	ผู้ร้องเรียนไม่ได้รับความ เดือดร้อน แต่ติดต่อมาเพื่อ เสนอแนะให้ข้อคิดเห็น คำ ชมเชย การสอบถามข้อมูล และการร้องขอข้อมูล	ผู้ร้องเรียนได้รับความ เดือดร้อน แต่สามารถ แก้ไขได้โดยเจ้าหน้าที่ใน หน่วยงาน	ผู้ร้องเรียนได้รับความ เดือดร้อนและผู้เกี่ยวข้อง ในหน่วยงานไม่สามารถ แก้ปัญหาได้โดยเร่งด่วน และมอบหมายเรื่องให้นิติ กรหรือคณะกรรมการ จัดการข้อร้องเรียนนั้น
ตัวอย่าง	- การสอบถามข้อมูล	- การร้องเรียนเกี่ยวกับ พฤติกรรมบริการให้บริการ ของเจ้าหน้าที่	- การร้องเรียนเกี่ยวกับ การกระทำผิดวินัยของ เจ้าหน้าที่ - การร้องเรียนเกี่ยวกับ ความไม่โปร่งใสในการขอ วิทยฐานะครู - การร้องเรียนเกี่ยวกับ การทุจริตเงินอุดหนุนของ โรงเรียน
ระยะเวลาในการจัดการ ข้อร้องเรียน	ภายใน ๓ วันทำการ	ภายใน ๔-๑๕ วันทำการ	เกินกว่า ๑๕ วันทำการ
ผู้รับผิดชอบ	เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ	กลุ่ม/หน่วย เจ้าของเรื่อง	นิติกร

ช่องทางการรับและการตรวจสอบข้อร้องเรียน

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาในการดำเนินการรับข้อร้องเรียนเพื่อประสานงานแก้ไข
สื่อสาธารณะ	ทุกครั้งที่มีการร้องเรียน	ภายใน ๑ วันทำการ
ติดต่อด้วยตนเอง/ผ่านเจ้าหน้าที่/ตู้ร้องเรียน	ทุกครั้งที่มีการร้องเรียน	ภายใน ๑ วันทำการ
เว็บไซต์	ทุกครั้งที่มีการร้องเรียน	ภายใน ๑ วันทำการ
โทรศัพท์	-	ภายใน ๑ วันทำการ
หนังสือ	ทุกครั้งที่มีการร้องเรียน	ภายใน ๑ วันทำการ (นับตั้งแต่งานสารบรรณกลางลงเลขรับ)

การบันทึกข้อร้องเรียน

๑. ทุกช่องทางที่มีข้อร้องเรียน เจ้าหน้าที่จะทำการบันทึกข้อร้องเรียนลงในบันทึกลงทะเบียนหนังสือลับ และบัญชีเรื่องร้องเรียน

๒. การบันทึกข้อร้องเรียนควรรวม ชื่อ-นามสกุล ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ สำหรับติดต่อกลับ เพื่อเป็นการยืนยันความถูกต้องและเป็นประโยชน์ต่อการแจ้งข้อมูลกับผู้ร้องเรียน

การแจ้งกลับผู้ร้องเรียน

๑. ข้อร้องเรียนระดับ ๑ สามารถตอบข้อซักถามได้ทันที หรือกรณีที่ผู้รับผิดชอบโดยตรงไม่อยู่ หรืออยู่แต่ไม่สามารถตอบปัญหาได้ หรือติดราชการ ให้เจ้าหน้าที่รับเรื่องไว้เพื่อแจ้งเจ้าของเรื่องโดยตรง และตอบกลับภายใน ๓ วันทำการ

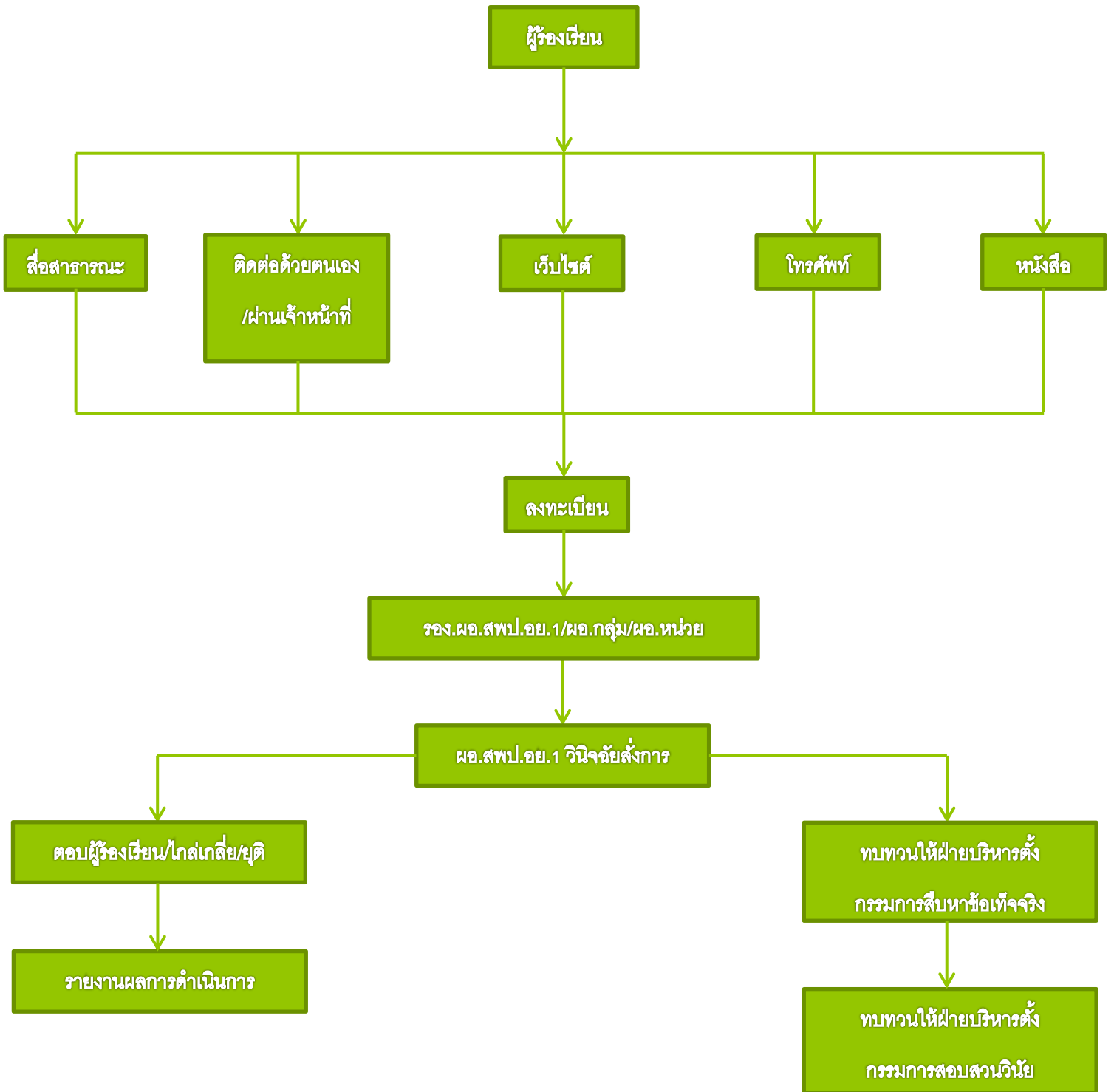
๒. ข้อร้องเรียนระดับ ๒ เจ้าหน้าที่ผู้รับเรื่องส่งเรื่องให้ผู้รับผิดชอบดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง เสนอผ่านผู้อำนวยการกลุ่มนั้นๆ รองผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาพระนครศรีอยุธยา เขต ๑ ที่รับผิดชอบกลุ่ม และผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาพระนครศรีอยุธยา เขต ๑ และแจ้งผู้ร้องเรียนให้ทราบภายใน ๕-๑๕ วันทำการ

๓. ข้อร้องเรียนระดับ ๓ เจ้าหน้าที่ผู้รับเรื่องส่งเรื่องให้ผู้รับผิดชอบดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง เสนอผ่านผู้อำนวยการกลุ่มนั้นๆ รองผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาพระนครศรีอยุธยา เขต ๑ ที่รับผิดชอบกลุ่ม และผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาพระนครศรีอยุธยา เขต ๑ มอบหมายให้นิติกร ดำเนินการตามระเบียบ กฎหมาย โดยใช้ระยะเวลาในการจัดการข้อร้องเรียนเกิน ๑๕ วันทำการ

การติดตามผลการดำเนินการ

ทุกระยะ ๖ เดือน เจ้าหน้าที่ในแต่ละกลุ่ม/หน่วย สรุปรายงานต่อผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาพระนครศรีอยุธยา เขต ๑ ผ่านผู้อำนวยการกลุ่มนั้นๆ รองผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาพระนครศรีอยุธยา เขต ๑ ที่รับผิดชอบ ดูแล กำกับกลุ่มนั้นๆ เจ้าหน้าที่ในแต่ละกลุ่ม ส่งสรุปรายงานให้กลุ่มอำนวยการรวบรวมข้อมูลเป็นข้อมูลจัดการข้อร้องเรียนของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาพระนครศรีอยุธยา เขต ๑

ขั้นตอนและวิธีการร้องเรียน



แบบฟอร์มรับเรื่องร้องเรียน

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา

พระนครศรีอยุธยา เขต ๑

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.

ด้วยข้าพเจ้า นาย/นาง/นางสาว(ผู้ร้องเรียน)

บ้านเลขที่.....หมู่ที่.....ถนน.....ตำบล.....

อำเภอ.....จังหวัด.....รหัสไปรษณีย์.....

หมายเลขโทรศัพท์.....

ร้องเรียนเรื่อง.....

รายละเอียด.....

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

ลงชื่อ

(.....)

ผู้รับเรื่องร้องเรียน

เรียน ผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาพระนครศรีอยุธยา เขต ๑

ได้ดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

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

จึงเรียนมา เพื่อทราบ เพื่อสั่งการ

ลงชื่อ

(.....)

เจ้าหน้าที่

ผู้จัดทำ

นายันทพัทธ์ วัฒนชัยศิลป์

นิติกรปฏิบัติการ

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา
พระนครศรีอยุธยา เขต ๑