

คู่มือการปฏิบัติงานการรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ของประชาชน



โรงเรียนนาสวรรค์พิทยาคม
สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาบึงกาฬ



กระบวนการจัดการข้อร้องเรียน โรงเรียนนาสวรรค์พิทยาคม

ด้วยโรงเรียนนาสวรรค์พิทยาคม จัดการศึกษาภาคบังคับและการศึกษาขั้นพื้นฐานให้เป็นไปตามนโยบายและได้มาตรฐานการศึกษา สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน จึงเป็นเสมือนหน่วยงานที่ให้ความสะดวกในการให้บริการด้านการจัดการศึกษา แก่หน่วยงานจัดการศึกษาต่างๆ สามารถจัดการศึกษาได้อย่างคล่องตัว ทัวถึง มีคุณภาพและเป็นธรรม ตลอดจนบริหารงานโดยองค์คณะบุคคลซึ่งประกอบด้วยคณะกรรมการสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน เป็นหน่วยงานจึงมีโอกาสที่จะเกิดปัญหาข้อร้องเรียนต่าง ๆ ได้ฉะนั้น เพื่อให้สอดคล้องกับการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA) และหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี (Goodgovernance) จึงได้มีการกำหนดกระบวนการจัดการข้อร้องเรียนขึ้น

วัตถุประสงค์

1. เพื่อเป็นการเผยแพร่ ประชาสัมพันธ์ ให้ผู้รับบริการได้ทราบถึงกระบวนการจัดการข้อร้องเรียน หลักเกณฑ์ต่าง ๆ ในการร้องเรียน
2. เพื่อให้ผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้เสีย ตลอดจนผู้ร้องเรียนสามารถเข้าใจและมีความเชื่อมั่นในการบริหารงานของโรงเรียนนาสวรรค์พิทยาคม สามารถปฏิบัติงานให้เป็นไปตามระเบียบกฎหมายที่เกี่ยวข้องได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล
3. เพื่อจัดการข้อร้องเรียนของโรงเรียนนาสวรรค์พิทยาคม ให้สอดคล้องกับการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA)

คำจำกัดความ

ข้อร้องเรียน	หมายถึง ข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็น คำชมเชย การสอบถาม การร้องขอข้อมูล
ผู้ร้อง	หมายถึง นักเรียน ครู บุคลากรทางการศึกษา ผู้ปกครองนักเรียน คู่สัญญา ผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้เสีย ที่มีข้อร้องเรียนมายังโรงเรียนนาสวรรค์พิทยาคม
เจ้าหน้าที่ที่รับเรื่องร้องเรียน	หมายถึง เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนโรงเรียนนาสวรรค์พิทยาคม
กลุ่ม	หมายถึง กลุ่มงานวิชาการ กลุ่มบริหารงานบุคคล กลุ่มงานงบประมาณ กลุ่มงานบริหารทั่วไป
หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	หมายถึง หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนนั้น ผู้เกี่ยวข้องใน
โรงเรียน	หมายถึง ผู้อำนวยการโรงเรียนนาสวรรค์พิทยาคม รองผู้อำนวยการโรงเรียนนาสวรรค์พิทยาคม และบุคลากรทางการศึกษาอื่นที่เกี่ยวข้องกับ การจัดการข้อร้องเรียนนั้นๆ
ระดับข้อร้องเรียน	หมายถึง การจำแนกระดับความสำคัญของข้อร้องเรียนออกเป็น ๓ ระดับ ดังนี้

ระดับ	1	2	3
ประเภท	ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็น คำชมเชย การสอบถาม การ ร้องขอข้อมูล	ข้อร้องเรียนที่ผู้รับเรื่อง และเจ้าหน้าที่รับผิดชอบ แก้ไขได้เอง	ข้อร้องเรียนที่เจ้าหน้าที่ ไม่สามารถแก้ไขได้
นิยาม	ผู้ร้องเรียนไม่ได้รับความ เตือนรื้อน แต่ติดต่อมา เพื่อ เสนอแนะ ให้ ข้อคิดเห็น คำชมเชย การ สอบถาม ข้อมูล และการ ร้องขอข้อมูล	ผู้ร้องได้รับความ เตือนรื้อน แต่สามารถ แก้ไขได้โดย เจ้าหน้าที่ใน หน่วยงาน	ข้อร้องได้รับความ เตือนรื้อน และ ผู้เกี่ยวข้องในหน่วยงาน ไม่สามารถแก้ปัญหาได้ โดย เร่งด่วน
ตัวอย่าง	- การสอบข้อมูล - การคัดถ่ายสำเนา เอกสาร ข้อมูลที่มีผู้ร้อง ขอ	- การร้องเรียนเกี่ยวกับ พฤติกรรมการให้บริการ ของเจ้าหน้าที่ - การร้องเรียนเกี่ยวกับ การ กรอกข้อมูลผิดพลาด	- การร้องเรียนเกี่ยวกับ การ กระทำผิดวินัยของ เจ้าหน้าที่ - การร้องเรียนเกี่ยวกับ ความไม่โปร่งใสในการ ขอหลักฐานทางการเรียน - การร้องเรียนการทุจริต เงิน อุดหนุนของโรงเรียน
ระยะเวลาในการ จัดการข้อร้องเรียน	ภายใน 3 วันทำการ	ตั้งแต่ 3 –7 วันทำการ	เกินกว่า 7 วันทำการ
ผู้รับผิดชอบ	เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ	กลุ่ม เจ้าของเรื่อง	ผู้อำนวยการโรงเรียน/นิติ กรเขตพื้นที่

ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

1.แต่งตั้งผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียน

1.1 กำหนดหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ผู้รับเรื่องร้องเรียน เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียน 1.2 พิจารณาคุณสมบัติของบุคลากร เพื่อกำหนดเจ้าหน้าที่ผู้รับเรื่องร้องเรียนเจ้าหน้าที่ ผู้รับผิดชอบจัดการข้อ ร้องเรียน

1.3 จัดทำคำสั่งแต่งตั้งและแจ้งให้บุคลากรทราบ

2. ช่องทางรับและการตรวจสอบข้อร้องเรียน

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบ ช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการรับข้อ ร้องเรียนเพื่อประสานหาทางแก้ไข
ผ่านสื่อสาธารณะ	ทุกครั้งที่มีการร้องเรียน	ภายใน 1 วันทำการ
ติดต่อด้วยตนเอง	ทุกครั้งที่มีการร้องเรียน	ภายใน 1 วันทำการ
ผ่านเจ้าหน้าที่	ทุกครั้งที่มีการร้องเรียน	ภายใน 1 วันทำการ
โทรศัพท์	ทุกครั้งที่ได้รับโทรศัพท์	ภายใน 1 วันทำการ
หนังสือ	ทุกครั้งที่มีการร้องเรียน	ภายใน 1 วันทำการ (นับแต่งงาน สาร บรรณกลางลงเลขรับ)

3. การบันทึกข้อร้องเรียน

3.1 ทุกช่องทางที่มีข้อร้องเรียนเจ้าหน้าที่ต้องบันทึกข้อร้องเรียนลงในแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียน

3.2 การบันทึกข้อร้องเรียนควรถาม ชื่อ นามสกุล ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ สำหรับติดต่อกลับเพื่อเป็นการยืนยันความถูกต้องและเป็นประโยชน์ต่อการแจ้งข้อมูลกับผู้ร้องเรียน

4. การแจ้งกลับผู้ร้องเรียน

4.1 ข้อร้องเรียนระดับ 1 สามารถตอบข้อซักถามได้ทันที หรือกรณีผู้ร้องเรียนติดต่อโดยตรงไม่อยู่ หรืออยู่แต่ไม่สามารถตอบปัญหาได้ หรือติดราชการ ให้เจ้าหน้าที่ผู้รับเรื่องไว้เพื่อแจ้งเจ้าของเรื่อง โดยตรงและตอบกลับภายใน 3 วันทำการ

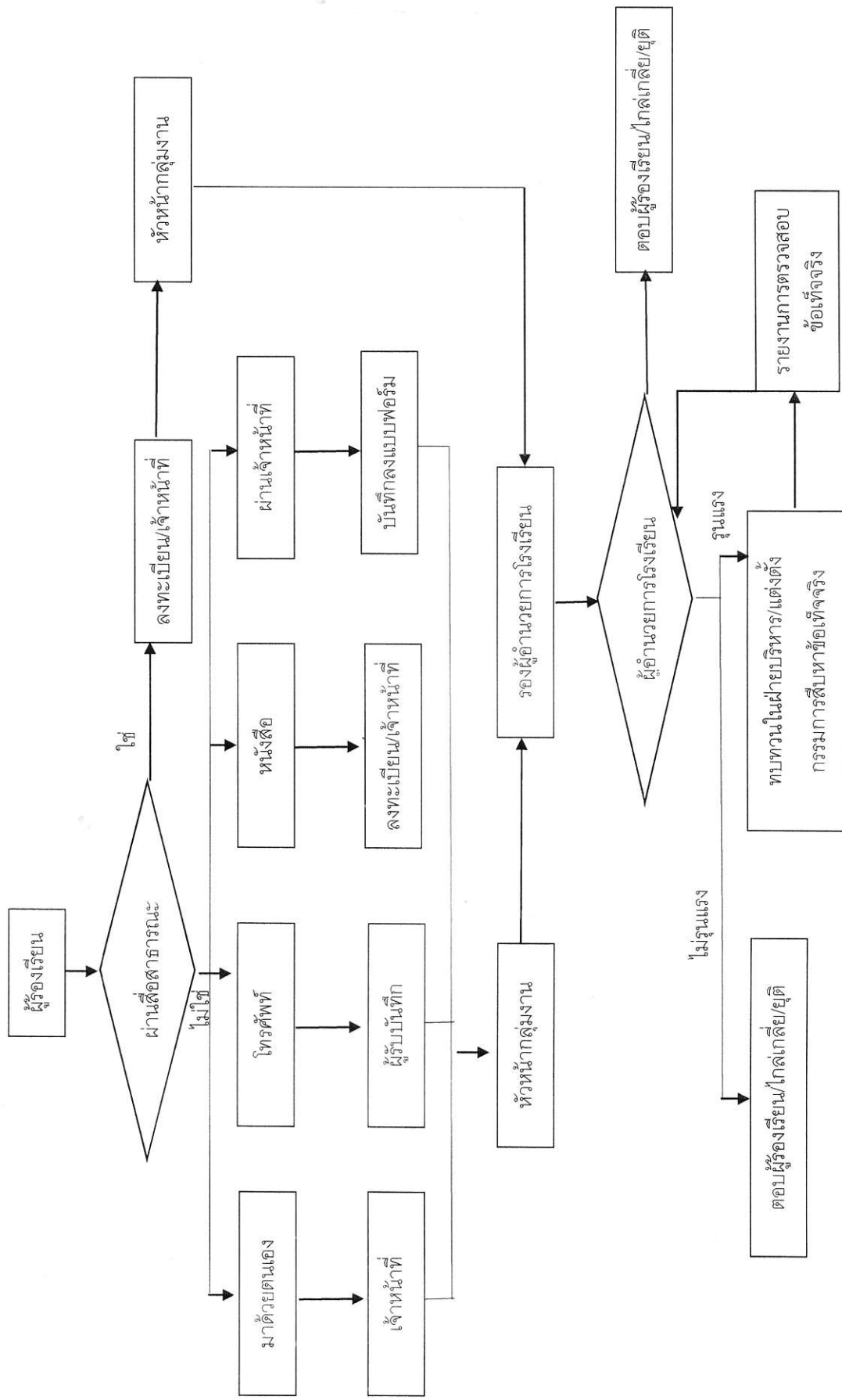
4.2 ข้อร้องเรียนระดับ 2 เจ้าหน้าที่ผู้รับเรื่องส่งเรื่องให้ผู้รับผิดชอบดำเนินการ ตรวจสอบข้อเท็จจริง เสนอผ่านหัวหน้ากลุ่มงานนั้นๆ รองผู้อำนวยการโรงเรียนนาสวรรค์พิทยาคมที่รับผิดชอบกลุ่มงาน และผู้อำนวยการโรงเรียนนาสวรรค์พิทยาคมและแจ้งผู้ร้องเรียนให้ทราบภายใน 3 – 7 วันทำการ

4.3 ข้อร้องเรียนระดับ 3 เจ้าหน้าที่ผู้รับเรื่องส่งเรื่องให้ผู้รับผิดชอบดำเนินการ ตรวจสอบข้อเท็จจริง เสนอผ่านหัวหน้ากลุ่มงานนั้นๆ รองผู้อำนวยการโรงเรียนนาสวรรค์พิทยาคมที่รับผิดชอบกลุ่มงาน และผู้อำนวยการโรงเรียนนาสวรรค์พิทยาคม มอบหมายให้ นิติกรเขตพื้นที่ดำเนินการตามระเบียบ ข้อกฎหมาย โดยใช้ระยะเวลาในการจัดการข้อร้องเรียนเกิน 7 วันทำการ

5. การติดตามผลการดำเนินการ

ทุกระยะ 6 เดือนเจ้าหน้าที่ในแต่ละกลุ่ม สรุปรายงานผู้อำนวยการโรงเรียนนาสวรรค์พิทยาคม ผ่านรองผู้อำนวยการโรงเรียนนาสวรรค์พิทยาคม ที่กำกับกลุ่มนั้นๆ เจ้าหน้าที่แต่ละกลุ่มส่งสรุปให้กลุ่มงานบริหารงานบุคคล รวบรวมเป็นข้อมูล จัดการข้อร้องเรียนโรงเรียนนาสวรรค์พิทยาคม

Flow Chart การจัดการข้อร้องเรียน โรงเรียนนาสรวรศรัทธาพยอม



แบบฟอร์มรับข้อร้องเรียน

โรงเรียนนาสวรค์พิทยาคม

วันที่ เดือน..... พ.ศ.....

ด้วย ข้าพเจ้า นาย/นาง/นางสาว.....ผู้ร้องเรียน
ที่อยู่.....หมู่ที่.....ถนน.....ตำบล.....อำเภอ.....
จังหวัด.....รหัสไปรษณีย์.....หมายเลขโทรศัพท์.....

ร้องเรียนเรื่อง.....

รายละเอียด.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ลงชื่อ.....

(.....) ผู้รับเรื่องร้องเรียน

เรียน ผู้อำนวยการโรงเรียนนาสวรค์พิทยาคม ได้ดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

.....

.....

.....

.....

.....

.....

จึงเรียนมา ☐ เพื่อทราบ ☐ สั่งการ.....

ลงชื่อ.....

(.....) เจ้าหน้าที่