

คู่มือการปฏิบัติงานการรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ของประชาชน

กระบวนการจัดการข้อร้องเรียน
โรงเรียนบ้านแพงพิทยาคม อำเภอบ้านแพง จังหวัดนครพนม

ด้วยโรงเรียนบ้านแพงพิทยาคม อำเภอบ้านแพง จังหวัดนครพนม สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่ การศึกษามัธยมศึกษา เขต 22 เป็นหน่วยงานให้บริการ กำกับ ดูแลสนับสนุน ส่งเสริมการจัดการศึกษาของ สถานศึกษา ติดต่อประสานงานกับองค์กร และบุคลากรอื่น ๆ เพื่อจัดการศึกษาภาคบังคับให้เป็นไปตาม นโยบายและได้มาตรฐานการศึกษา โรงเรียนบ้านแพงพิทยาคม จึงเป็นเสมือนหน่วยงานที่ให้ความสะดวกใน การจัดการด้านการจัดอย่างมีคุณภาพ ตลอดจนบริหารงานโดยองค์คณะบุคคลซึ่งประกอบด้วยคณะกรรมการ บริหารสถานศึกษา คณะกรรมการสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน แบ่งโครงสร้างการบริหารงานเป็น 4 กลุ่ม เนื่องจากเป็นโรงเรียนที่ส่งเสริมเรื่องการกระจายอำนาจ การมีส่วนร่วมของบุคลากรทุกฝ่าย จึงมีโอกาที่จะ เกิดปัญหาข้อร้องเรียนต่าง ๆ ได้นั้นเพื่อให้สอดคล้องกับการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA) และหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี (Good governance) จึงได้มีการกำหนดกระบวนการ จัดการข้อร้องเรียนขึ้น

วัตถุประสงค์

1. เพื่อเป็นการเผยแพร่ ประชาสัมพันธ์ ให้ผู้รับบริการได้ทราบถึงกระบวนการจัดการ ข้อร้องเรียน หลักเกณฑ์ต่าง ๆ ในการร้องเรียน
2. เพื่อให้ผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้เสีย ตลอดจนผู้ร้องเรียนสามารถเข้าใจและมีความเชื่อมั่น ในการ บริหารงานของโรงเรียนบ้านแพงพิทยาคม สามารถปฏิบัติงานให้เป็นไปตาม ระเบียบกฎหมายที่เกี่ยวข้องได้ อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล
3. เพื่อจัดการข้อร้องเรียนของโรงเรียนบ้านแพงพิทยาคม ให้สอดคล้องกับการพัฒนาคุณภาพการบริหาร จัดการภาครัฐ (PMQA)

คำจำกัดความ

ข้อร้องเรียน หมายถึง ข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็น คำชมเชย การสอบถาม การร้องขอ ข้อมูล

ผู้ร้อง หมายถึง นักเรียน ครู บุคลากรทางการศึกษา ผู้ปกครองนักเรียน คู่สัญญา ผู้รับบริการ ผู้มี ส่วนได้เสีย ที่มีข้อร้องเรียนมายัง โรงเรียนบ้านแพงพิทยาคม

เจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องเรียน หมายถึง เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของโรงเรียนบ้านแพง พิทยาคม

หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง หมายถึง หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนนั้น

ผู้เกี่ยวข้องในหน่วยงาน หมายถึง ผู้อำนวยการโรงเรียนบ้านแพงพิทยาคม รองผู้อำนวยการโรงเรียน บ้านแพงพิทยาคม ครู และบุคลากรทางการศึกษาที่เกี่ยวข้องกับการจัดการข้อร้องเรียนนั้นๆ

ระดับข้อร้องเรียน หมายถึง การจำแนกระดับความสำคัญของข้อร้องเรียนออกเป็น 3 ระดับ ดังนี้

ระดับ	1	2	3
ประเภท	ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็น คำชมเชย การสอบถาม การร้องขอข้อมูล	ข้อร้องเรียนที่ผู้รับเรื่อง และเจ้าหน้าที่ ผู้รับผิดชอบ แก้ไขได้เอง	ข้อร้องเรียนที่เจ้าหน้าที่ ไม่สามารถแก้ไขได้
นิยาม	ผู้ร้องเรียนไม่ได้รับความ เดือดร้อน แต่ติดต่อมา เพื่อ เสนอแนะ ให้ ข้อคิดเห็น คำชมเชย การสอบถาม ข้อมูล และการร้องขอ ข้อมูล	ผู้ร้องได้รับความ เดือดร้อน แต่สามารถ แก้ไขได้โดย เจ้าหน้าที่ใน หน่วยงาน	ผู้ร้องได้รับความ เดือดร้อน และผู้เกี่ยวข้อง ในหน่วยงาน ไม่สามารถ แก้ปัญหาได้โดยเร่งด่วน และมอบหมายเรื่อง ให้ คณะกรรมการจัดการข้อ ร้องเรียนนั้น
ตัวอย่าง	-การสอบข้อมูล -การคัดถ่ายสำเนา เอกสาร ข้อมูลที่มีผู้ร้องขอ	-การร้องเรียนเกี่ยวกับ พฤติกรรมกรให้บริการ ของเจ้าหน้าที่ -การร้องเรียนเกี่ยวกับ การ กรอกข้อมูลผิดพลาด	-การร้องเรียนเกี่ยวกับ การ กระทำผิดวินัยของ เจ้าหน้าที่ -การร้องเรียน เกี่ยวกับความไม่โปร่งใส ในการ ขอวิทยฐานะของครู -การร้องเรียนการทุจริต เงิน อุดหนุนของโรงเรียน
ระยะเวลา ในการ จัดการ ข้อร้องเรียน	ภายใน 3 วันทำการ	ตั้งแต่ 4-15 วันทำการ	เกินกว่า 15 วันทำการ
ผู้รับผิดชอบ	เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ	กลุ่ม/ฝ่าย เจ้าของเรื่อง	ผู้อำนวยการสถานศึกษา

ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

1.แต่งตั้งผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียน

- 1.1 กำหนดหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ผู้รับเรื่องร้องเรียน เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียน
- 1.2 พิจารณาคูณสมบัติของบุคลากร เพื่อกำหนดเจ้าหน้าที่ผู้รับเรื่องร้องเรียนเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียน
- 1.3 จัดทำคำสั่งแต่งตั้งและแจ้งให้บุคลากรทราบ

2. ช่องทางรับและการตรวจสอบข้อร้องเรียน

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบ ช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องเรียนเพื่อ ประสานหา ทางแก้ไข
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 (นับตั้งงานสารบรรณกลาง ลงเลขรับ)

3. การบันทึกข้อร้องเรียน

3.1 ทุกช่องทางที่มีข้อร้องเรียนเจ้าหน้าที่ต้องบันทึกข้อร้องเรียนลงในแบบฟอร์มบันทึก ข้อร้องเรียน

3.2 การบันทึกข้อร้องเรียนควรถาม ชื่อ นามสกุล ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ สำหรับ ติดต่อกลับเพื่อ
เป็นการยืนยันความถูกต้องและเป็นประโยชน์ต่อการแจ้งข้อมูลกับผู้ร้องเรียน

4. การแจ้งกลับผู้ร้องเรียน

4.1 ข้อร้องเรียนระดับ 1 สามารถตอบข้อซักถามได้ทันที หรือกรณีผู้รับผิดชอบโดยตรงไม่อยู่ หรืออยู่
แต่ไม่สามารถตอบปัญหาได้ หรือติดราชการ ให้เจ้าหน้าที่ผู้รับเรื่องไว้เพื่อแจ้งเจ้าของเรื่องโดยตรงและตอบ
กลับภายใน 3 วันทำการ

4.2 ข้อร้องเรียนระดับ 2 เจ้าหน้าที่ผู้รับเรื่องส่งเรื่องให้ผู้รับผิดชอบดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง
เสนอผ่านรองผู้อำนวยการสถานศึกษา รองผู้อำนวยการสถานศึกษาแจ้งผู้ร้องเรียนให้ทราบภายใน 5-15 วันทา
การ

4.3 ข้อร้องเรียนระดับ 3 เจ้าหน้าที่ผู้รับเรื่องส่งเรื่องให้ผู้รับผิดชอบดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง
เสนอผ่านรอง

ผู้อำนวยการสถานศึกษา รองผู้อำนวยการสถานศึกษาเสนอเรื่องถึงผู้อำนวยการสถานศึกษา ผู้อำนวยการ
สถานศึกษารายงานผู้บังคับบัญชา โดยใช้ระยะเวลาในการจัดการข้อร้องเรียนเกิน 15 วันทำการ

5. การติดตามผลการดำเนินการ

ทุกระยะ 6 เดือนเจ้าหน้าที่ สรุปรายงานผู้อำนวยการสถานศึกษา สถานศึกษาส่งสรุปให้ผู้อำนวยการ
สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษานครพนม เขต 22

แบบฟอร์มรับข้อร้องเรียน

โรงเรียนบ้านแพงพิทยาคม อำเภอบ้านแพง
จังหวัดนครพนม

วันที่ เดือน.....พ.ศ.....

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

ร้องเรียนเรื่อง.....

รายละเอียด.....

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

ลงชื่อ.....

(.....) ผู้รับเรื่อง

ร้องเรียน

เรียน ผู้อำนวยการโรงเรียนบ้านแพงพิทยาคม

ได้ดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

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

จึงเรียนมา เพื่อทราบ สั่งการ

ลงชื่อ.....

(.....) เจ้าหน้าที่