

คู่มือการปฏิบัติงานการรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ของประชาชน



โรงเรียนบ้านเตื่อ

ตำบลบ้านเตื่อ อำเภอท่าบ่อ จังหวัดหนองคาย

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาหนองคาย เขต ๑

สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน

กระทรวงศึกษาธิการ

กระบวนการจัดการข้อร้องเรียน

โรงเรียนบ้านเตื่อ ตำบลบ้านเตื่อ อำเภอท่าบ่อ จังหวัดหนองคาย

ด้วยโรงเรียนบ้านเตื่อ เป็นหน่วยงานที่ดูแลสนับสนุนส่งเสริมและประสานการจัดการศึกษากับองค์กรอื่น หน่วยงานอื่น และบุคลากรอื่น ๆ ที่จัดการศึกษาภาคบังคับให้เป็นไปตามนโยบายและได้มาตรฐานการศึกษา จึงเป็นเสมือนหน่วยงานที่ให้ความสะดวกในการบริการด้านการจัดการศึกษา สามารถจัดการศึกษาได้อย่างคล่องแคล่ว ท่วงถึง มีคุณภาพและเป็นธรรม และเป็นหน่วยงานที่มีโอกาสที่จะเกิดปัญหาข้อร้องเรียนต่าง ๆ ได้ ฉะนั้น เพื่อให้สอดคล้องการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ และหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี จึงได้มีการกำหนดกระบวนการจัดการข้อร้องเรียนขึ้น

วัตถุประสงค์

๑. เพื่อเป็นการเผยแพร่ ประชาสัมพันธ์ ให้ผู้รับบริการได้ทราบถึงกระบวนการจัดการข้อร้องเรียน หลักเกณฑ์ต่าง ๆ ในการร้องเรียน
๒. เพื่อให้ผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้เสีย ตลอดจนผู้ร้องเรียนสามารถเข้าใจและมีความเชื่อมั่นในการบริหารงานของโรงเรียน สามารถปฏิบัติงานให้เป็นไปตามระเบียบกฎหมายที่เกี่ยวข้องได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล
๓. เพื่อจัดการข้อร้องเรียนของโรงเรียนให้สอดคล้องกับการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ

คำจำกัดความ

ข้อร้องเรียน หมายถึง ข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็น คำชมเชย การสอบถาม การร้องขอข้อมูล

ผู้ร้อง หมายถึง นักเรียน ครู บุคลากรทางการศึกษา ผู้ปกครองนักเรียน คู่สัญญาผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้เสีย ที่มีข้อร้องเรียนมายังโรงเรียน

เจ้าหน้าที่ที่รับเรื่องร้องเรียน หมายถึง เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของโรงเรียน

หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง หมายถึง หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนนั้น

ผู้เกี่ยวข้องในหน่วยงาน หมายถึง ผู้อำนวยการโรงเรียนบ้านไร่ และบุคลากรทางการศึกษา ที่เกี่ยวข้องกับการจัดการข้อร้องเรียนนั้น ๆ

ระดับข้อร้องเรียน หมายถึง การจำแนกระดับความสำคัญของข้อร้องเรียนออกเป็น ๓ ระดับ ดังนี้

ระดับ	๑	๒	๓
ประเภท	ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็น คำชมเชย การสอบถามการร้องขอข้อมูล	ข้อร้องเรียนที่ผู้รับเรื่องและเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบแก้ไขได้เอง	ข้อร้องเรียนที่เจ้าหน้าที่ไม่สามารถแก้ไขได้
นิยาม	ผู้ร้องเรียนไม่ได้รับความเดือดร้อน แต่ติดต่อมาเพื่อเสนอแนะ ให้ข้อคิดเห็น คำชมเชย การสอบถามข้อมูล และการร้องขอข้อมูล	ผู้ร้องได้รับความเดือดร้อนแต่สามารถแก้ไขได้โดยเจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน	ผู้ร้องได้รับความเดือดร้อนและผู้เกี่ยวข้องในหน่วยงานไม่สามารถแก้ปัญหาได้โดยเร่งด่วน และมอบหมายเรื่องให้นิติกรหรือคณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียนนั้น
ตัวอย่าง	-การสอบข้อมูล -การคัดถ่ายสำเนาเอกสาร ข้อมูลที่มีผู้ร้องขอ	-การร้องเรียนเกี่ยวกับพฤติกรรมกรให้บริการของเจ้าหน้าที่ -การร้องเรียนเกี่ยวกับการกรอกข้อมูลผิดพลาด	-การร้องเรียนเกี่ยวกับการกระทำผิดวินัยของเจ้าหน้าที่ -การร้องเรียนการทุจริตเงินอุดหนุนของโรงเรียน
ระยะเวลาในการจัดการข้อร้องเรียน	ภายใน ๓ วันทำการ	ตั้งแต่ ๕ – ๑๕ วันทำการ	เกินกว่า ๑๕ วันทำการ
ผู้รับผิดชอบ	เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ	เจ้าของเรื่อง	นิติกร

ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

๑. แต่งตั้งผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียน

๑.๑ กำหนดหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ผู้รับเรื่องร้องเรียน เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียน

๑.๒ พิจารณาคุณสมบัติของบุคลากร เพื่อกำหนดเจ้าหน้าที่ผู้รับเรื่องร้องเรียนเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียน

๑.๓ จัดทำคำสั่งแต่งตั้งและแจ้งให้บุคลากรทราบ

๒. ช่องทางรับและการตรวจสอบข้อร้องเรียน

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องเรียนเพื่อประสานหาทางแก้ไข
ผ่านสื่อสาธารณะ	ทุกครั้งที่มีการร้องเรียน	ภายใน ๑ วันทำการ
ติดต่อด้วยตนเอง	ทุกครั้งที่มีการร้องเรียน	ภายใน ๑ วันทำการ
ผ่านเจ้าหน้าที่	ทุกครั้งที่มีการร้องเรียน	ภายใน ๑ วันทำการ
โทรศัพท์	ทุกครั้งที่รับโทรศัพท์	ภายใน ๑ วันทำการ
หนังสือ	ทุกครั้งที่มีการร้องเรียน	ภายใน ๑ วันทำการ (นับแต่สารบรรณลงเลขรับ)

๓. การบันทึกข้อร้องเรียน

๓.๑ ทุกช่องทางที่มีข้อร้องเรียนเจ้าหน้าที่ต้องบันทึกข้อร้องเรียนลงในแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียน

๓.๒ การบันทึกข้อร้องเรียนควรถาม ชื่อ นามสกุล ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ สำหรับติดต่อกลับเพื่อเป็นการยืนยันความถูกต้องและเป็นประโยชน์ต่อการแจ้งข้อมูลกับผู้ร้องเรียน

๔. การแจ้งกลับผู้ร้องเรียน

๔.๑ ข้อร้องเรียนระดับ ๑ สามารถตอบข้อซักถามได้ทันที หรือกรณีผู้รับผิดชอบโดยตรงไม่อยู่ หรืออยู่แต่ไม่สามารถตอบปัญหาได้ หรือติดราชการ ให้เจ้าหน้าที่ผู้รับเรื่องไว้เพื่อแจ้งเจ้าของเรื่องโดยตรง และตอบกลับภายใน ๓ วันทำการ

๔.๒ ข้อร้องเรียนระดับ ๒ เจ้าหน้าที่ผู้รับเรื่องส่งเรื่องให้ผู้รับผิดชอบดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง เสนอผ่านผู้อำนวยการโรงเรียน และแจ้งผู้ร้องเรียนให้ทราบภายใน ๕ – ๑๕ วันทำการ

๔.๓ ข้อร้องเรียนระดับ ๓ เจ้าหน้าที่ผู้รับเรื่องส่งเรื่องให้ผู้รับผิดชอบดำเนินการตรวจสอบ
ข้อเท็จจริงเสนอผ่านผู้อำนวยการโรงเรียน นิติกรดำเนินการตามระเบียบ ข้อกฎหมาย โดยใช้ระยะเวลาในการ
จัดการข้อร้องเรียนเกิน ๑๕ วันทำการ

๕. การติดตามผลการดำเนินการ

สรุปรายงาน รวบรวมเป็นข้อมูลจัดการข้อร้องเรียน (ถ้ามี)

แบบฟอร์มรับข้อร้องเรียน

โรงเรียนบ้านเตื่อ อำเภอนาทม จังหวัดนongคาย

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

ด้วย ข้าพเจ้า นาย/นาง/นางสาว.....ผู้ร้องเรียน

ที่อยู่.....หมู่ที่.....ถนน.....ตำบล.....

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

หมายเลขโทรศัพท์.....

ร้องเรียนเรื่อง.....

รายละเอียด.....

.....

.....

.....

.....

(ลงชื่อ).....

(.....)

ผู้ร้องเรียน

เรียน ผู้อำนวยการโรงเรียนบ้านเตื่อ

ได้ดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

.....

.....

.....

จึงเรียนมาเพื่อทราบ ☐ ส่งการ

ลงชื่อ.....

(.....)

ผู้รับเรื่องร้องเรียน