

กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต ๓

ด้วยสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต ๓ เป็นหน่วยงานกำกับ ดูแลสนับสนุน ส่งเสริมและประสานงานการจัดการศึกษาของสถานศึกษาองค์กรและบุคลากรอื่น ๆ ที่จัดการศึกษาภาคบังคับ ให้เป็นไปตามนโยบายและได้มาตรฐานการศึกษา สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต ๓ จึงเป็นเสมือนหน่วยงานที่ให้ความสะดวกในการให้บริการจัดการศึกษา แก่หน่วยงานจัดการศึกษาต่างๆสามารถจัดการศึกษาได้อย่างคล่องตัว ทัวถึง มีคุณภาพและเป็นธรรม ตลอดจนบริหารงานโดยองค์คณะบุคคลซึ่งประกอบด้วยคณะกรรมการเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต ๓ คณะกรรมการติดตามตรวจสอบ ประเมินผลและนิเทศการศึกษา สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต ๓ แบ่งโครงสร้างการบริหารงานเป็น ๑๐ กลุ่ม ๑ หน่วย และมีโรงเรียนในสังกัดจำนวน ๔๗ โรงเรียน เนื่องจากเป็นหน่วยงานที่มีขนาดใหญ่จึงมีโอกาที่จะเกิดปัญหาข้อร้องเรียนต่างๆได้ ฉะนั้นเพื่อให้สอดคล้องกับการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA) และหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี (Good governance) จึงได้มีการกำหนดกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนขึ้น

วัตถุประสงค์

๑. เพื่อเป็นการเผยแพร่ ประชาสัมพันธ์ ให้ผู้รับบริการ ได้ทราบถึงกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน หลักเกณฑ์ต่างๆในการร้องเรียน
๒. เพื่อให้ผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ตลอดจนผู้ร้องเรียนสามารถเข้าใจและมีความเชื่อมั่นในการบริหารของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต ๓ สามารถปฏิบัติงานให้เป็นไปตามระเบียบกฎหมายที่เกี่ยวข้องได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล
๓. เพื่อจัดการเรื่องร้องเรียนของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต ๓ ให้สอดคล้องกับการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA)

คำจำกัดความ

เรื่องร้องเรียน หมายถึง เรื่องร้องเรียน ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็น คำชมเชย การสอบถาม การร้องขอข้อมูล

ผู้ร้อง หมายถึง นักเรียน ครู บุคลากรทางการศึกษา ผู้ปกครองนักเรียน คู่สัญญา ผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ที่มีข้อร้องเรียนมายัง สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต ๓

เจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องเรียน หมายถึง เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการเรื่องร้องเรียนของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต ๓

กลุ่ม/หน่วย หมายถึง กลุ่มอำนวยการ กลุ่มบริหารงานบุคคล กลุ่มบริหารงานการเงินและสินทรัพย์ กลุ่มนโยบายและแผน กลุ่มนิเทศ ติดตามและประเมินผลการจัดการศึกษา กลุ่มส่งเสริมจัดการศึกษา กลุ่มส่งเสริมการศึกษาทางไกล เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร กลุ่มพัฒนาครูและบุคลากรทางการศึกษา กลุ่มกฎหมายและคดี และหน่วยตรวจสอบภายใน

หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง หมายถึง หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียนนั้น

ผู้เกี่ยวข้องในหน่วยงาน หมายถึง ผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต ๓
รองผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต ๓
และบุคลากรทางการศึกษาอื่นที่เกี่ยวข้องกับการจัดการเรื่องร้องเรียนนั้นๆ

ระดับเรื่องร้องเรียน หมายถึง การจำแนกระดับความสำคัญของเรื่องร้องเรียนออกเป็น ๓ ระดับ ดังนี้

ระดับ	๑	๒	๓
ประเภท	ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็น คำชมเชย การสอบถามการร้องขอข้อมูล	ข้อร้องเรียนที่ผู้รับเรื่องและเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบแก้ไขได้เอง	ข้อร้องเรียนที่เจ้าหน้าที่ไม่สามารถแก้ไขเองได้
นิยาม	ผู้ร้องเรียนไม่ได้รับความเดือดร้อน แต่ติดต่อมาเพื่อเสนอแนะ ให้ข้อคิดเห็น คำชมเชย การสอบถามข้อมูล และการร้องขอข้อมูล	ผู้ร้องได้รับความเดือดร้อน แต่สามารถแก้ไขได้โดยเจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน	ผู้ร้องได้รับความเดือดร้อน และผู้เกี่ยวข้องในหน่วยงานไม่สามารถแก้ปัญหาได้โดยเร่งด่วน และมอบหมายเรื่องให้นิติกรหรือคณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียนนั้น
ตัวอย่าง	การสอบถามข้อมูล การคัดถ่ายสำเนาเอกสารข้อมูลที่มีผู้ร้องขอ	การร้องเรียนที่เกี่ยวกับพฤติกรรมทำให้บริการของเจ้าหน้าที่ หรือการร้องเรียนเกี่ยวกับการกรอกข้อมูลผิดพลาด	การร้องเรียนเกี่ยวกับการกระทำผิดวินัยของเจ้าหน้าที่ หรือการร้องเรียนเกี่ยวกับความไม่โปร่งใสในการขอวิทยฐานะครู หรือกรณีร้องเรียนการทุจริตเงินอุดหนุนของโรงเรียน
ระยะเวลาในการจัดการข้อร้องเรียน	ภายใน ๓ วันทำการ	ตั้งแต่ ๔-๑๕ วันทำการ	เกินกว่า ๑๕ วันทำการ
ผู้รับผิดชอบ	เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ	กลุ่ม/หน่วย เจ้าของเรื่อง	นิติกร

ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

๑. แต่งตั้งผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียน
 - ๑.๑ กำหนดหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ผู้รับเรื่องร้องเรียน เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียน
 - ๑.๒ พิจารณาคุณสมบัติของบุคลากร เพื่อกำหนดเจ้าหน้าที่ผู้รับเรื่องร้องเรียนเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียน
 - ๑.๓ จัดทำคำสั่งแต่งตั้งและแจ้งให้บุคลากรทราบ
๒. ช่องทางรับการตรวจสอบข้อร้องเรียน

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 (นับตั้งงานสารบรรณกลางลงเลขรับ)

๓. การบันทึกเรื่องร้องเรียน

๓.๑ ทุกช่องทางที่มีข้อร้องเรียนเจ้าหน้าที่ต้องบันทึกข้อร้องเรียนลงในแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียน

๓.๒ การบันทึกเรื่องร้องเรียน ควรถามชื่อ นามสกุล ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ สำหรับติดต่อกลับ เพื่อเป็นการยืนยันความถูกต้องและเป็นประโยชน์ต่อการแจ้งข้อมูลกับผู้ร้องเรียน

๔. การแจ้งกลับผู้ร้องเรียน

๔.๑ เรื่องร้องเรียนระดับ ๑ สามารถตอบข้อซักถามได้ทันที หรือกรณีผู้ร้องเรียนติดต่อโดยตรงไม่อยู่ หรืออยู่แต่ไม่สามารถตอบปัญหาได้ หรือติดราชการ ให้เจ้าหน้าที่ผู้รับเรื่องไว้เพื่อแจ้งเจ้าของเรื่องโดยตรงและตอบกลับภายใน ๓ วันทำการ

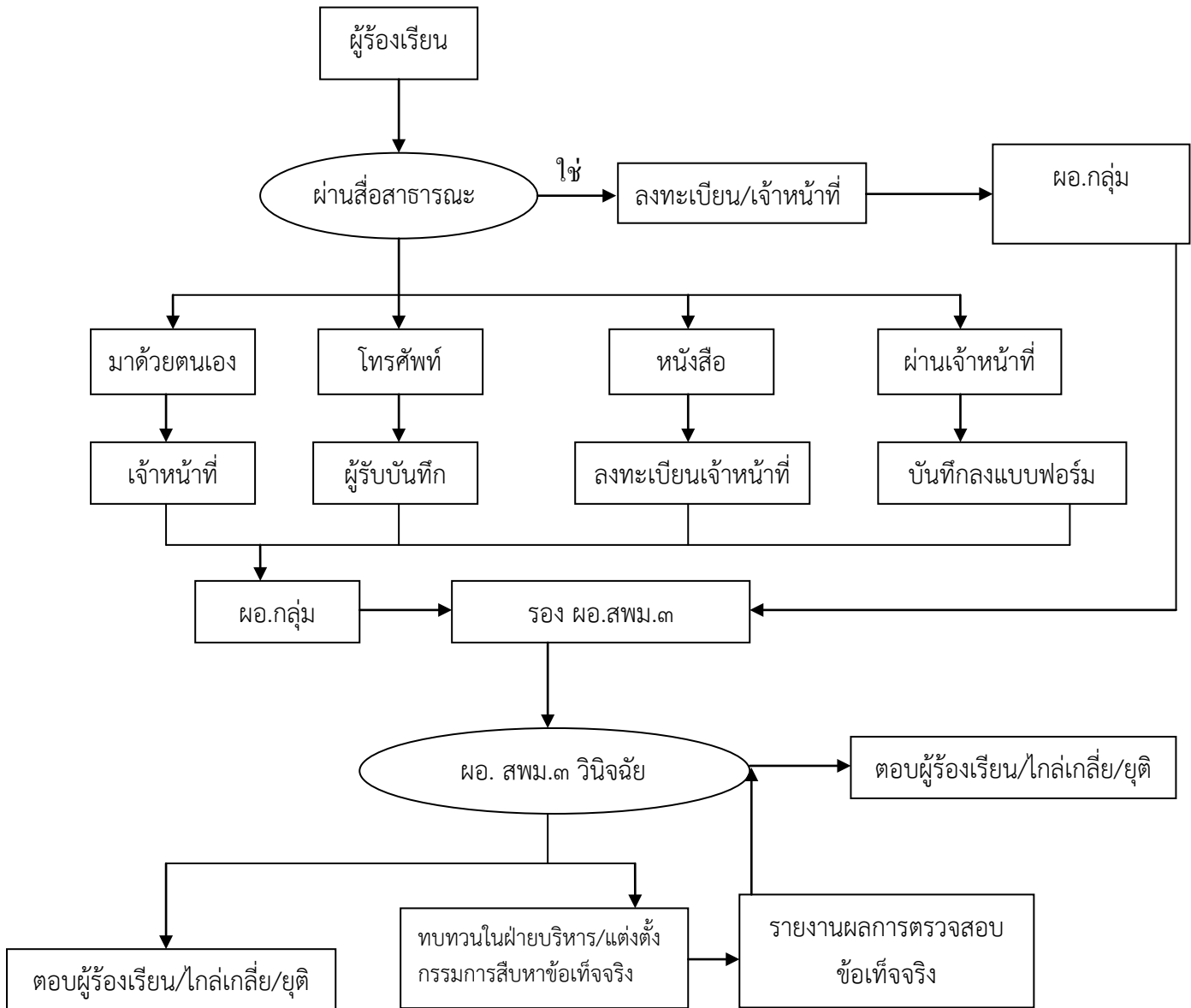
๔.๒ เรื่องร้องเรียนระดับ ๒ เจ้าหน้าที่ผู้รับเรื่องส่งเรื่องให้ผู้รับผิดชอบดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงเสนอผ่าน ผู้อำนวยการกลุ่มนั้นๆ รองผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต ๓ ที่รับผิดชอบกลุ่ม และผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต ๓ และแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบภายใน ๑-๑๕ วันทำการ

๔.๓ เรื่องร้องเรียนระดับ ๓ เจ้าหน้าที่ผู้รับเรื่องส่งเรื่องให้ผู้รับผิดชอบดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงเสนอผ่าน ผู้อำนวยการกลุ่มนั้นๆ รองผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต ๓ ที่รับผิดชอบกลุ่ม และผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต ๓ มอบหมายให้นิติกรดำเนินการตามระเบียบ ข้อกฎหมาย โดยใช้ระยะเวลาในการจัดการเรื่องร้องเรียนเกิน ๑๕ วันทำการ

๕. การติดตามผลการดำเนินการ

ทุกระยะ ๖ เดือนเจ้าหน้าที่ในแต่ละกลุ่ม/หน่วยงาน สรุปรายงานผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต ๓ ผ่าน ผู้อำนวยการกลุ่มนั้นๆ รองผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต ๓ ที่กำกับกลุ่มนั้นๆ เจ้าหน้าที่แต่ละกลุ่มส่งสรุปให้ กลุ่มอำนวยการรวบรวมเป็นข้อมูลจัดการข้อร้องเรียนของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต ๓

กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต ๓



แบบฟอร์มรับเรื่องร้องเรียน

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต ๓

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

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

ร้องเรียนเรื่อง.....

รายละเอียด.....

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

ลงชื่อ.....

(.....)

เรียน ผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต ๓

ได้ดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

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

จึงเรียนมาเพื่อทราบ เพื่อทราบ สั่งการ

ลงชื่อ.....

(.....)

เจ้าหน้าที่