



คู่มือการปฏิบัติงาน การจัดการเรื่องร้องเรียน

จัดทำโดย



นายปริญญา วงศ์ชติย์
นิติกรชำนาญการ

กลุ่มกฎหมายและคดี
สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเชียงราย เขต 4
สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน
กระทรวงศึกษาธิการ

คำนำ

การร้องเรียน ถือเป็นเสียงสะท้อนให้หน่วยงานของรัฐได้ทราบว่า การบริหารราชการมี ประสิทธิภาพและมีประสิทธิผลมากน้อยเพียงใด ดังนั้น การดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงานใน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเชียงราย เขต 4 จึงจำเป็นต้องมีขั้นตอน/กระบวนการ และ แนวทางในการปฏิบัติงานที่เป็นมาตรฐานเดียวกัน อีกทั้ง เพื่อให้มั่นใจว่า ได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียนที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอ และมีประสิทธิภาพ สอดคล้องกับนโยบายของรัฐบาล และของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเชียงราย เขต 4 ซึ่งเป็นการสร้างความเชื่อมั่นและภาพลักษณ์ที่ดีของสำนักงาน ทั้งนี้ การที่จะจัดการข้อร้องเรียนจนได้ข้อยุติ ให้มีความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพเพื่อตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการเท่าที่จะ เป็นไปได้นั้น จำเป็นต้องมีขั้นตอน/กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานที่ชัดเจนและเป็นมาตรฐาน เดียวกัน

คู่มือการปฏิบัติงานการจัดการเรื่องร้องเรียนของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ประถมศึกษาเชียงราย เขต 4 เล่มนี้ จัดทำขึ้นเพื่อกำหนดเป็นมาตรฐานในการบริหารจัดการข้อร้องเรียน ของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเชียงราย เขต 4

โดยผู้จัดทำหวังเป็นอย่างยิ่งว่า คู่มือเล่มนี้จะเป็นแนวทางในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ และสร้างความเข้าใจในวิธีการบริหารจัดการข้อร้องเรียนของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา เชียงราย เขต 4 แก่ผู้ขอรับบริการ ต่อไป

นายปริญญา วงศ์ขัติย์
นิติกรชำนาญการ

คู่มือการปฏิบัติงาน
มาตรการการจัดการเรื่องร้องเรียน/ข้อเสนอแนะ/คำชมเชย
ของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเชียงราย เขต ๔

ด้วยสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเชียงราย เขต ๔ เป็นหน่วยงานที่กำกับ ดูแล สนับสนุน ส่งเสริม และประสานการจัดการศึกษาของสถานศึกษา หน่วยงาน องค์กรและบุคคลต่างๆ ที่จัดการศึกษา ภาคบังคับให้เป็นไปตามนโยบาย และได้มาตรฐานการศึกษา สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเชียงราย เขต ๔ จึงเสมือนหน่วยอำนวยความสะดวกให้กับสถานศึกษา และหน่วยงานจัดการศึกษาอื่นๆ ให้สามารถจัดการศึกษาได้อย่างคล่องตัว มีความเป็นอิสระสามารถให้บริการทางการศึกษาได้อย่างทั่วถึง มีคุณภาพ และเป็นธรรม ซึ่งมีโครงสร้างการบริหารงานเป็น ๑๐ กลุ่ม และมีสถานศึกษา จำนวน ๑๓๐ โรงเรียน จึงเป็นหน่วยงานที่มีขนาดใหญ่ ซึ่งมีโอกาสที่จะได้รับข้อร้องเรียน ดังนั้น จึงได้กำหนดให้มีคู่มือและมาตรการการจัดการเรื่องร้องเรียนขึ้น

๑. วัตถุประสงค์

๑. เพื่อเป็นแนวทางการจัดการเรื่องร้องเรียนของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเชียงราย เขต ๔ ซึ่งสอดคล้องกับตัวชี้วัดตามคำรับรองการปฏิบัติราชการ ตัวชี้วัดเกี่ยวกับการจัดการเรื่องร้องเรียนของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา

๒. เพื่อให้ผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ตลอดจนผู้ร้องเรียน สามารถเข้าใจ และมีความเชื่อมั่นในการบริหารงานของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเชียงราย เขต ๔ ว่า สามารถปฏิบัติงานให้เป็นไปตามระเบียบ กฎหมายที่เกี่ยวข้องอย่างมีประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผล

๒. คำจำกัดความ

เรื่องร้องเรียน	หมายถึง ข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็น การสอบถาม การร้องขอข้อมูล คำชมเชย
ผู้ปฏิบัติงาน	หมายถึง ข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา และลูกจ้าง ที่ปฏิบัติงานในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเชียงราย เขต ๔
ข้อร้องเรียน	หมายถึง คำร้องเรียนเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของของผู้ปฏิบัติงาน ซึ่งส่งผลกระทบต่อหรือสร้างความเดือดร้อนหรือไม่เป็นธรรมให้กับผู้ร้องเรียน ทั้งนี้ ข้อร้องเรียนอาจเกิดจากหลายสาเหตุ อาทิ พฤติกรรมของผู้ปฏิบัติงาน ความบกพร่องในการปฏิบัติงาน ความไม่เป็นธรรมในการปฏิบัติงาน ความไม่โปร่งใส เป็นต้น โดยผู้ร้องมุ่งประสงค์ที่จะได้รับการแก้ไขปัญหา หรือได้รับการเยียวยา
ข้อคิดเห็น	หมายถึง ความเห็นเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเชียงราย เขต ๔ โดยผู้ให้ความเห็นมีความมุ่งหมายที่จะให้สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเชียงราย เขต ๔ ปรับปรุงการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติงานและของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเชียงราย เขต ๔ ให้ดีขึ้น โดยไม่ได้มุ่งหมายให้สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเชียงราย เขต ๔ ดำเนินการใดๆ กับผู้ปฏิบัติงาน

คำชมเชย	หมายถึง	คำยกย่อง คำสรรเสริญ คำขอบคุณ หรือคำขอชื่นชมในการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติงาน
ผู้แจ้ง	หมายถึง	ผู้มีส่วนได้เสียหรือประชาชนทั่วไปผู้แจ้งข้อร้องเรียน แจ้งข้อคิดเห็น หรือคำชมเชยการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติงานของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเชียงราย เขต ๔
ผู้รับบริการ	หมายถึง	ผู้ที่มารับบริการจากผู้ปฏิบัติงานโดยตรง หรือผ่านช่องทางการสื่อสารต่างๆ
ผู้มีส่วนได้เสีย	หมายถึง	ผู้ที่ได้รับผลกระทบหรือผู้ที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเชียงราย เขต ๔ ทั้งในเชิงบวกและเชิงลบ
เจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องเรียน และรับผิดชอบจัดการเรื่องร้องเรียน	หมายถึง	กลุ่มกฎหมายและคดี ของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเชียงราย เขต ๔

๓. หน้าที่และความรับผิดชอบ

กระบวนการจัดการข้อร้องเรียน/ข้อคิดเห็น/คำชมเชย มีผู้รับผิดชอบและหน้าที่ ดังนี้

- ๑) ผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเชียงราย เขต ๔ มีหน้าที่กำกับดูแล บังคับบัญชาผู้ปฏิบัติงาน และมอบนโยบายการปฏิบัติงาน ตลอดจนเป็นผู้พิจารณาและอนุมัติผลการจัดการเรื่องร้องเรียน/ข้อคิดเห็น/คำชมเชย ของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเชียงราย เขต ๔
- ๒) ผู้อำนวยการกลุ่มกฎหมายและคดี มีหน้าที่กำกับดูแล กลั่นกรองและเสนอเรื่องเกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียน/ข้อคิดเห็น/คำชมเชยต่อผู้บังคับบัญชาตามลำดับชั้น
- ๓) ผู้ปฏิบัติงานกลุ่มกฎหมายและคดี ที่ได้รับมอบหมาย มีหน้าที่ดำเนินการให้เป็นไปตามกระบวนการตามคู่มือนี้
- ๔) ผู้ปฏิบัติงานมีหน้าที่ชี้แจงข้อเท็จจริง ปรับปรุงการปฏิบัติงาน หรือการดำเนินการอื่นใดในส่วนที่เกี่ยวข้อง

๔. ช่องทางรับเรื่องร้องเรียน/ข้อคิดเห็น/คำชมเชย และระยะเวลาการรับเรื่องร้องเรียน เพื่อประสานหาทางแก้ไข

ช่องทาง การรับเรื่องร้องเรียน/ข้อคิดเห็น/คำชมเชย	ระยะเวลาดำเนินการ เพื่อประสานหาทางแก้ไข
<u>แจ้งด้วยตนเอง</u> ที่กลุ่มกฎหมายและคดี ซึ่งเป็นหน่วยรับเรื่องร้องเรียน ของ สพป.เชียงราย เขต ๔	ภายใน ๑ วันทำการ
<u>โทรศัพท์</u> หมายเลข ๐๕๓-๗๙๕๔๓๑ ต่อ ๑๐๗	ภายใน ๑ วันทำการ
<u>หนังสือ</u> ที่อยู่ สพป.เชียงราย เขต ๔ เลขที่ ๑๗ หมู่ที่ ๒๐ ต.เวียง อ.เทิง จ.เชียงราย ๕๗๑๖๐ (เรื่องร้องเรียน)	ภายใน ๑ วันทำการ (นับจากสารบรรณกลางลงเลขรับ)
<u>ร้องเรียนผ่านหน่วยงานต้นสังกัด หรือ หน่วยงานอื่น</u>	ภายใน ๑ วันทำการ (นับจากสารบรรณกลางลงเลขรับ)
<u>ใน Website</u> ของ สพป.เชียงราย เขต 4 (http://www.cri4.go.th) ในช่องทางการร้องเรียน/ร้องทุกข์	ภายใน ๑ วันทำการ

๕. การบันทึกข้อร้องเรียน

๕.๑ ทุกช่องทางที่มีการแจ้งเรื่องร้องเรียน เจ้าหน้าที่ที่รับเรื่องร้องเรียน จะจำแนกประเภทของเรื่องและตรวจสอบความถูกต้องลงบนแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียน

๕.๒ การบันทึกข้อร้องเรียน จะต้องสอบถามข้อมูลเบื้องต้น เช่น การสอบถาม ชื่อ-นามสกุล ตำแหน่ง หมายเลขบัตรประชาชน ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ สำหรับติดต่อกลับ เพื่อเป็นการยืนยันความถูกต้อง และเป็นประโยชน์การแจ้งข้อมูลกับผู้ร้องเรียน

๖. ขั้นตอนการพิจารณาดำเนินการ

๖.๑ กรณีข้อร้องเรียน

๑. เจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องเรียน ตรวจสอบวิเคราะห์เรื่องร้องเรียน และเสนอแนวทางการจัดการเรื่องร้องเรียนไปยังผู้อำนวยการกลุ่มกฎหมายและคดี เพื่อเสนอต่อผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเชียงราย เขต ๔ พิจารณา

กรณีอาจเสนอให้แต่งตั้งเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการเรื่องร้องเรียนในเรื่องนั้นๆ โดยมีแนวปฏิบัติดังนี้

- ๑.๑ พิจารณาคณะสมบัติของบุคลากร เพื่อกำหนดเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการเรื่องร้องเรียน ในการดำเนินการร่วมกับข้าราชการกลุ่มกฎหมายและคดี
- ๑.๒ กำหนดหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการเรื่องร้องเรียน
- ๑.๓ มีคำสั่งแต่งตั้งและแจ้งให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการเรื่องร้องเรียนทราบ

๒. สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเชียงราย เขต ๔ แจ้งผลการรับเรื่องร้องเรียนให้ผู้ร้องเรียนทราบในขั้นต้น โดยมีแนวปฏิบัติดังนี้

๒.๑ ข้อร้องเรียนระดับ ๑ สามารถตอบข้อซักถามได้ทันที หรือกรณีเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบโดยตรงไม่อยู่หรืออยู่แต่ไม่สามารถมาตอบปัญหาได้ หรือติดราชการ ให้เจ้าหน้าที่ผู้รับเรื่องไว้ประสานเจ้าของเรื่องโดยตรง และจะตอบกลับภายใน ๓ วันทำการ

๒.๒ ข้อร้องเรียนระดับ ๒ เจ้าหน้าที่ผู้รับเรื่องดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงเสนอผ่าน ผอ.กลุ่ม และผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเชียงราย เขต ๔ เพื่อพิจารณา และแจ้งผู้ร้องเรียนให้ทราบภายใน ๕-๑๕ วันทำการ

๒.๓ ข้อร้องเรียนระดับ ๓ เจ้าหน้าที่ผู้รับเรื่องร้องเรียนดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง และมีความเห็นเสนอ ต่อ ผอ.กลุ่ม และผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเชียงราย เขต ๔ ซึ่งผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเชียงราย เขต ๔ อาจแต่งตั้งคณะกรรมการเพื่อดำเนินการตามระเบียบ ข้อกฎหมาย ซึ่งขั้นตอนนี้เป็นเรื่องที่ต้องใช้เวลาในการจัดการข้อร้องเรียนเกิน ๑๕ วันทำการ

๓. ประสาน กำกับ ติดตาม เรื่องร้องเรียน และการรายงานผลการตรวจสอบข้อเท็จจริงจะดำเนินการให้แล้วเสร็จภายในเวลา ๓๐ วัน กรณีหากดำเนินการไม่แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนดอาจขอขยายระยะเวลาได้คราวละ ๓๐ วัน

๔. แสวงหาแนวทางแก้ไขเพื่อยุติเรื่องร้องเรียน

๕. สรุปเรื่องร้องเรียนและเสนอให้ผู้บังคับบัญชาทราบ และเสนอแนวทางเพื่อดำเนินการกับเรื่องร้องเรียน

๖. รายงานผลการพิจารณาให้ผู้ร้องเรียนทราบ และหากเป็นกรณีที่ได้รับเรื่องร้องเรียนจากหน่วยงานต้นสังกัดหรือหน่วยงานอื่นๆ ก็จจะรายงานเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด

ระดับข้อร้องเรียน หมายถึง การจำแนกระดับความสำคัญของเรื่องร้องเรียนออกเป็น ๓ ระดับ ดังนี้

ระดับ	๑	๒	๓
ประเภท	ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็น คำชมเชย การสอบถาม การร้องขอข้อมูล	ข้อร้องเรียนที่ผู้รับเรื่อง และเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบแก้ไขได้เอง	ข้อร้องเรียนที่เจ้าหน้าที่ไม่สามารถแก้ไขได้ เช่น วินัย / ร้องเรียนการทุจริต
นิยาม	ผู้ร้องเรียนไม่ได้รับความเดือดร้อน แต่ติดต่อมาเพื่อเสนอแนะ ให้ข้อคิดเห็น การสอบถามและการร้องขอข้อมูล	ผู้ร้องได้รับความเดือดร้อน แต่สามารถแก้ไขได้ โดยเจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน	ผู้ร้องได้รับความเดือดร้อน และผู้เกี่ยวข้องในหน่วยงานไม่สามารถแก้ปัญหาได้โดยเร่งด่วน และมอบหมายเรื่องให้นิติกร หรือแต่งตั้งคณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียนนั้น

ระดับ	๑	๒	๓
ตัวอย่าง	การสอบถามข้อมูล การขอถ่ายสำเนาเอกสาร	- การร้องเรียนเกี่ยวกับ พฤติกรรมบริการของ เจ้าหน้าที่ - การร้องเรียนที่เกี่ยวกับ การกรอกข้อมูลผิดพลาด	- การร้องเรียนเกี่ยวกับ ความผิดวินัยเจ้าหน้าที่ - การร้องเรียนเกี่ยวกับการ ไม่โปร่งใสในการขอ วิทยฐานะของครู - การร้องเรียนเกี่ยวกับการ ทุจริตเงินอุดหนุนฯ
เวลาในการจัดการ ข้อร้องเรียน	ภายใน ๓ วันทำการ	ตั้งแต่ ๔ - ๑๕ วันทำการ	เกินกว่า ๑๕ วันทำการ
ผู้รับผิดชอบ	กลุ่มกฎหมายและคดี		

๖.๒ กรณีข้อคิดเห็น

๑. ในกรณีมีข้อมูลครบถ้วน โดยผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเชียงราย เขต ๔ สั่งรับเรื่องไว้พิจารณา และให้ผู้ปฏิบัติงานหรือกลุ่มงานที่เกี่ยวข้องชี้แจงข้อเท็จจริง พร้อมส่งเอกสารหลักฐานต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง ให้กับกลุ่มกฎหมายและคดี (ภายใน ๓๐ วัน)

๒. เมื่อกลุ่มกฎหมายและคดี ได้รับการชี้แจงและเอกสารหลักฐานที่เกี่ยวข้องแล้ว ก็จะสรุปเรื่องเสนอผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเชียงราย เขต ๔ (๑-๓ วัน) โดยสามารถพิจารณาได้เป็นกรณี ดังนี้

๒.๑) กรณีมีเหตุตามข้อคิดเห็น ผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเชียงราย เขต ๔ สั่งแก้ไขปรับปรุงการปฏิบัติงาน(ภายใน ๓๐ วัน)และแจ้งให้ผู้แจ้งทราบ

๒.๒) กรณีไม่มีเหตุตามข้อคิดเห็น ผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเชียงราย เขต ๔ สั่งยุติการพิจารณา และแจ้งให้ผู้แจ้งทราบ(ภายใน ๗ วัน)

๒.๓) กรณีอื่นตามที่ผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเชียงราย เขต ๔ ตามสมควร

๓. ผู้ปฏิบัติงาน และส่วนงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการแก้ไขปรับปรุงการปฏิบัติงานตามข้อสั่งการของผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเชียงราย เขต ๔ และแจ้งให้ผู้แจ้งทราบ

๗.๓ กรณีคำขมเขย

๑. กรณีมีข้อมูลครบถ้วน ให้เจ้าหน้าที่รับคำขมเขยไว้และรายงานต่อผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเชียงราย เขต ๔ เพื่อนำไปประกอบการพิจารณาในส่วนที่เกี่ยวข้องต่อไป ภายใน ๑ วัน

จัดทำโดย

กลุ่มกฎหมายและคดี

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเชียงราย เขต ๔

แบบฟอร์มการร้องเรียน/ข้อเสนอแนะ/คำชมเชย
สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเชียงราย เขต ๔

วันที่ เดือน พ.ศ.

ด้วย

ตำแหน่ง สังกัด

หมายเลขบัตรประชาชน

อยู่บ้านเลขที่ หมู่ที่ ถนน ตำบล อำเภอ

จังหวัด รหัสไปรษณีย์ หมายเลขโทรศัพท์

มี ร้องเรียนเรื่อง ข้อเสนอแนะ คำชมเชย

เรื่อง

ข้อความ.....

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

มีเอกสารแนบ จำนวน แผ่น

(ลงชื่อ)

(.....)

ผู้แจ้ง

เรียน ผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเชียงราย เขต ๔

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

(ลงชื่อ)

(.....)

เจ้าหน้าที่ผู้รับเรื่องร้องเรียน

ความเห็น ผอ.สพป.เชียงราย เขต ๔

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

แผนผังขั้นตอนกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ข้อเสนอแนะ/คำชมเชย (Work Flow)
 ของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเชียงราย เขต ๔

