

คู่มือปฏิบัติงานเกี่ยวกับการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต ๑๔

ด้วยสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต๑๔ เป็นหน่วยงานกำกับ ดูแลสนับสนุนส่งเสริม และประสานการจัดการศึกษาของสถานศึกษา องค์กร และบุคลากรอื่น ๆ ที่จัดการศึกษาภาคบังคับให้เป็นไปตาม นโยบายและมาตรฐานการศึกษา สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต๑๔ จึงเป็นเสมือนหน่วยงานที่ให้ความสะดวกในการให้บริการด้านการจัดการศึกษา แก่หน่วยงานจัดการศึกษาต่าง ๆ สามารถจัดการศึกษาได้อย่างคล่องตัว ทั่วถึง มีคุณภาพและเป็นธรรม และสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต๑๔ แบ่งโครงสร้างการบริหารงานเป็น ๔ กลุ่ม และมีโรงเรียนในสังกัดจำนวน ๒๗ เพื่อให้สอดคล้องกับการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐและหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่จะได้มีการกำหนดกระบวนการจัดการข้อร้องเรียนขึ้นไป

คู่มือการปฏิบัติงานเกี่ยวกับการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ จัดทำขึ้นเพื่อให้เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานสามารถดำเนินการจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ข้อเสนอแนะของประชาชน และสามารถให้บริการข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษาได้อย่างเป็นระบบ มีมาตรฐานในการจัดการข้อร้องเรียนเริ่มตั้งแต่ขั้นตอนการรับข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ จากผู้รับบริการหรือหน่วยงานที่ส่งข้อร้องเรียน การวิเคราะห์ข้อร้องเรียน เพื่อเสนอผู้บริหารพิจารณาให้ความเห็นชอบ การส่งข้อร้องเรียนโรงเรียนที่เกี่ยวข้องตรวจสอบข้อเท็จจริง การติดตามประเมินผล การรายงานผลการตรวจสอบข้อเท็จจริง และการยุติเรื่องร้องเรียน

วัตถุประสงค์

๑. เพื่อเป็นการเผยแพร่ ประชาสัมพันธ์ ให้ผู้รับบริการได้ทราบถึงกระบวนการจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ หลักเกณฑ์ต่าง ๆ ในการร้องเรียน
๒. เพื่อให้ผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้เสีย ตลอดจนผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ สามารถเข้าใจและมีความเชื่อมั่นในการบริหารงานของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต๑๔ สามารถปฏิบัติงานให้เป็นไปตามระเบียบกฎหมายที่เกี่ยวข้องได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล
๓. เพื่อจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต ๑๔ ให้สอดคล้องกับการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ

หลักเกณฑ์การร้องเรียน/ร้องทุกข์

๑. เป็นเรื่องที่มีชื่อและที่อยู่ของผู้ร้อง ซึ่งสามารถตรวจสอบตัวตนได้
๒. เรื่องที่อาจนำมาร้องเรียน/ร้องทุกข์ได้ ต้องเป็นเรื่องที่ใช้ถ้อยคำสุภาพและเป็นกรณีผู้ร้องได้รับความเดือดร้อน หรือเสียหาย อันเนื่องมาจากเจ้าหน้าที่สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต ๑๔
๓. ต้องระบุเรื่องอันเป็นเหตุให้ต้องร้องเรียน/ร้องทุกข์ พร้อมทั้งข้อเท็จจริง หรือพฤติการณ์ตามสมควร
๔. ข้อเท็จจริงที่ได้ยื่นเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ต้องเป็นเรื่องที่มีมูลเหตุเกิดขึ้นจริง โดยผู้ร้องต้องรับผิดชอบต่อข้อเท็จจริงดังกล่าวข้างต้นทุกประการ
๕. ผู้ใดนำความเท็จมาร้องเรียนต่อเจ้าหน้าที่ ซึ่งทำให้ผู้อื่นได้รับความเสียหาย ผู้นั้นอาจต้องรับผิดชอบตามประมวลกฎหมายอาญา
๖. เรื่องที่ไม่ปรากฏตัวตนผู้ร้องหรือตรวจสอบตัวตนของผู้ร้องไม่ได้ หรือมีลักษณะเป็นบัตรสนเท่ห์ อาจรับไว้พิจารณาก็ได้ ถ้าหากระบุหลักฐานกรณีแวดล้อมปรากฏชัดแจ้ง ตลอดจนชี้พยานบุคคลแน่นอน สามารถสืบสวนสอบสวนข้อเท็จจริงต่อไปได้ และเป็นประโยชน์ต่อสาธารณะ

คำจำกัดความ

ข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์	หมายถึง ข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็น คำชมเชย การสอบถาม การร้องขอข้อมูล
ผู้ร้อง	หมายถึง นักเรียน ครู บุคลากรทางการศึกษา ผู้ปกครองนักเรียน คู่สัญญา ผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้เสีย ที่มีข้อร้องเรียนมายัง สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต ๑๔
เจ้าหน้าที่ที่รับเรื่องร้องเรียน	หมายถึง เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการข้อมูลร้องเรียนของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต ๑๔
กลุ่ม/หน่วย	หมายถึง กลุ่มอำนวยการ กลุ่มนโยบายและแผน กลุ่มบริหารงานการเงินและสินทรัพย์ กลุ่มบริหารงานบุคคล กลุ่มนิเทศติดตามและประเมินผลการจัดการศึกษา กลุ่มส่งเสริมการจัดการศึกษา หน่วยตรวจสอบภายใน กลุ่มพัฒนาครูและบุคลากรทางการศึกษา กลุ่มกฎหมายและคดี
หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	หมายถึง หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์นั้น
ผู้เกี่ยวข้องในหน่วยงาน	หมายถึง ผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต ๑๔ รองผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต๑๔ และบุคลากรทางการศึกษาอื่นที่เกี่ยวข้องกับการจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์นั้น ๆ

การรับเรื่อง ร้องเรียน/ร้องทุกข์

๑. กรณีการร้องเรียน/ร้องทุกข์ เป็นลक्षणอักษร ต้องมีลักษณะดังนี้
 - ๑.๑ มี วัน เดือน ปี
 - ๑.๒ ชื่อ และที่อยู่ของผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์
 - ๑.๓ ข้อเท็จจริง หรือพฤติการณ์ของเรื่องที่ร้องเรียน/ร้องทุกข์ ได้อย่างชัดเจนว่าได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหายอย่างไร ต้องการให้แก้ไข ดำเนินการอย่างไร
 - ๑.๔ ใช้ถ้อยคำสุภาพ
๒. กรณีร้องเรียน/ร้องทุกข์ ด้วยวาจา

เจ้าหน้าที่ต้องบันทึกข้อมูลตามคำร้อง และให้ผู้ร้องลงลายมือชื่อไว้เป็นหลักฐาน หากผู้ร้องไม่ยินยอมลงลายมือชื่อ มีให้รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ นั้นไว้พิจารณา และแจ้งให้ผู้ร้องทราบพร้อมบันทึกเหตุการณ์ดังกล่าวไว้ในคำร้อง เว้นแต่กรณีที่ผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต ๑๔ เห็นสมควรเพื่อประโยชน์สุขของประชาชนหรือประโยชน์สาธารณะ จะรับคำร้องนั้นไว้พิจารณาก็ได้
๓. กรณีร้องเรียน/ร้องทุกข์ ทางโทรศัพท์

เจ้าหน้าที่กรอบบนฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ โดยมีรายละเอียด ชื่อ - สกุล ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่อยู่ หมายเลขติดต่อกลับ เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

ช่องทางการเรียนเรียน/ร้องทุกข์

๑. ร้องเรียน/ร้องทุกข์ ด้วยตนเองที่สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต ๑๔ เลขที่ ๗๐๒ ตำบลท้ายช้าง อำเภอเมืองพังงา จังหวัดพังงา

๒. ร้องเรียน/ร้องทุกข์ ทางจดหมาย ที่ สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต ๑๔ เลขที่ ๗๐๒ ตำบลท้ายช้าง อำเภอเมืองพังงา จังหวัดพังงา

๓. ร้องเรียน/ร้องทุกข์ ทางเว็บไซต์ <http://www.sesao14.org>

ผู้ปฏิบัติหน้าที่รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

นางสาวโสภณา แป้นปลื้ม ตำแหน่ง นิติกรปฏิบัติการ

ขั้นตอนการปฏิบัติงานการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

ขั้นตอนที่ ๑

กรณีเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เจ้าหน้าที่รับเรื่อง/รับผิดชอบ ลงทะเบียนระบบสารบรรณ ทะเบียนรับ-ส่งเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

ขั้นตอนที่ ๒

เจ้าหน้าที่วิเคราะห์เรื่องร้องเรียน และมอบหมายเจ้าหน้าที่รับผิดชอบ บันทึกรายงานเสนอ ผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาพิจารณา มอบหมายตรวจสอบข้อเท็จจริง/แต่งตั้งคณะกรรมการสืบสวนข้อเท็จจริง (กรณีแต่งตั้งคณะกรรมการสืบสวนข้อเท็จจริงดำเนินการภายในระยะเวลา ๖๐ วัน)

ขั้นตอนที่ ๓

เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ ประสานงานที่เกี่ยวข้องและดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ตามมาตรฐานที่กำหนด/ระเบียบกฎหมายที่กำหนดและเกี่ยวข้อง

ขั้นตอนที่ ๔

เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง สรุปร้องและทำบันทึกเสนอผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา

ขั้นตอนที่ ๕

- ยุติเรื่อง แจ้งผลการพิจารณาแก่ผู้ร้องเรียน (กรณีทราบชื่อ/ที่อยู่)
- ไม่ยุติเรื่อง กรณีมีมูลแต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินการทางวินัย (วินัยอย่างร้ายแรง/ไม่ร้ายแรง)
 - กรณีแต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินการทางวินัยไม่ร้ายแรง ดำเนินการภายใน ระยะเวลา ๙๐ วัน
 - กรณีแต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินการทางวินัยอย่างร้ายแรง ส่งเรื่องให้ศึกษาธิการจังหวัดที่สถานศึกษาตั้งอยู่ในพื้นที่เป็นผู้มีอำนาจออกคำสั่งแต่งตั้ง

การติดตามและประเมินผล

๑. ส่งเรื่องร้องเรียน
๒. สรุปรผลการดำเนินงาน

รายงานผลการดำเนินการ

จัดทำรายงานสรุปผลการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์

แบบฟอร์มการร้องเรียนทางช่องทางเว็บไซต์ สพม.๑๔

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 14 (พชช.ภูเก็ต หนอง)

The Secondary Education Service Area Office 14 (Phang-nga)

ร้องเรียน - ร้องทุกข์ ถึง สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 14

หลักเกณฑ์การร้องเรียน/ร้องทุกข์

1. เป็นเรื่องที่มีข้อสงสัยและ/หรือข้อร้องเรียน ซึ่งสามารถตรวจสอบตัวตนได้
2. เรื่องที่อาจนำมาเรียน/ร้องทุกข์ได้ ต้องเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับสถานศึกษาและเป็นกรณีผู้ร้องได้รับความเดือดร้อน หรือเสียหาย อันเนื่องมาจากเจ้าหน้าที่สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 14
3. ต้องเป็นเรื่องอันเป็นเหตุให้ต้องร้องเรียน/ร้องทุกข์ พร้อมมีข้อเท็จจริง หรือพยานหลักฐานตามสมควร
4. ข้อเท็จจริงที่เกิดขึ้นเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ต้องเป็นเรื่องที่มีมูลเหตุเกิดขึ้นจริง โดยผู้ร้องต้องรับผิดชอบข้อเท็จจริงดังกล่าวอย่างสมบูรณ์ประการ
5. ผู้ใดกล่าวความเท็จมาเรียนต่อเจ้าหน้าที่ ซึ่งทำให้ผู้อื่นได้รับความเสียหาย ผู้เรียนอาจต้องรับผิดชอบตามกฎหมาย
6. เรื่องที่ไม่ปรากฏตัวตนผู้ร้องหรือตรวจสอบตัวตนของผู้ร้องไม่ได้ หรือมีลักษณะเป็นบัตรสมมติหรืออาจมีไว้เพื่อการอื่นก็ได้ สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาเขต 14 จะไม่รับเรื่องเรียน/ร้องเรียน สามารถสืบตรวจสอบสวนข้อเท็จจริงต่อไปได้ และเป็นประโยชน์ต่อสาธารณะ

*จำเป็น

ข้อมูลเกี่ยวกับผู้ร้องเรียน

ผู้ร้องเรียนทำการบันทึกข้อมูลตามแบบฟอร์ม

ผู้ร้องเรียน (ใส่ชื่อ-นามสกุล)

คำตอบของคุณ _____

เพศ *

ชาย

หญิง

อาชีพ

คำตอบของคุณ _____

ที่อยู่ *

เบอร์โทรศัพท์ *

คำตอบของคุณ _____

อีเมล

คำตอบของคุณ _____

ข้อมูลเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน - ร้องทุกข์

ผู้ร้องเรียนสามารถทำการบันทึกข้อมูลรายละเอียดต่างๆ ที่ต้องการร้องเรียน ร้องทุกข์ ทางเจ้าหน้าที่จะรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์โดยเก็บเป็นความลับของทางราชการ

วันที่ทำการร้องเรียน ร้องทุกข์ *

วันที่ _____

วว/ตต/ปปปป _____

หัวข้อเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ *

คำตอบของคุณ _____

รายละเอียดเรื่องร้องเรียน - ร้องทุกข์ *

คำตอบของคุณ _____

สิ่งที่ต้องการให้แก้ไข *

คำตอบของคุณ _____

ส่ง

แผนผังขั้นตอนการร้องเรียน/ร้องทุกข์ สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต ๑๔

