

คู่มือปฏิบัติงานเกี่ยวกับการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต ๑๔

ด้วยสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต๑๔ เป็นหน่วยงานกำกับ ดูแลสนับสนุนส่งเสริมและประสานการจัดการศึกษาของสถานศึกษา องค์กร และบุคลากรอื่น ๆ ที่จัดการศึกษาภาคบังคับให้เป็นไปตามนโยบายและมาตรฐานการศึกษา สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต๑๔ จึงเป็นเสมือนหน่วยงานที่ให้ความสะดวกในการให้บริการด้านการจัดการศึกษา แก่หน่วยงานจัดการศึกษาต่าง ๆ สามารถจัดการศึกษาได้อย่างคล่องตัว ทัวถึง มีคุณภาพและเป็นธรรม และสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต๑๔ แบ่งโครงสร้างการบริหารงานเป็น ๔ กลุ่ม และมีโรงเรียนในสังกัดจำนวน ๒๗ เพื่อให้สอดคล้องกับการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA) และหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี (Good governance) จะได้มีการกำหนดกระบวนการจัดการข้อร้องเรียนขึ้นไป

คู่มือการปฏิบัติงานเกี่ยวกับการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ จัดทำขึ้นเพื่อให้เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานสามารถดำเนินการจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ข้อเสนอแนะของประชาชน และสามารถให้บริการข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษาได้อย่างเป็นระบบ มีมาตรฐานในการจัดการข้อร้องเรียนเริ่มตั้งแต่ขั้นตอนการรับข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์จากผู้รับบริการหรือหน่วยงานที่ส่งข้อร้องเรียน การวิเคราะห์ข้อร้องเรียน เพื่อเสนอผู้บริหารพิจารณาให้ความเห็นชอบ การส่งข้อร้องเรียนโรงเรียนที่เกี่ยวข้องตรวจสอบข้อเท็จจริง การติดตามประเมินผลการรายงานผลการตรวจสอบข้อเท็จจริง 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 (PMQA)

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 กลุ่มนิเทศ ติดตามและประเมินผลการจัดการศึกษา กลุ่มส่งเสริมการจัดการศึกษา หน่วยตรวจสอบภายใน
หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	หมายถึง	หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์นั้น
ผู้เกี่ยวข้องในหน่วยงาน	หมายถึง	ผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต ๑๔ รองผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต๑๔และบุคลากรทางการศึกษาอื่นที่เกี่ยวข้องกับการจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์นั้น ๆ

การรับเรื่อง ร้องเรียน/ร้องทุกข์

๑. กรณีการร้องเรียน/ร้องทุกข์ เป็นลายลักษณ์อักษร 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 มิให้รับเรื่องร้องเรียน/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.sesao๑๔.org>

ผู้ปฏิบัติหน้าที่รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

นางสาวโสภณา แป้นปลื้ม นิติกร

ขั้นตอนการปฏิบัติงานการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

ขั้นตอนที่ ๑

กรณีเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เจ้าหน้าที่รับเรื่อง/รับผิดชอบ ลงทะเบียนระบบสารบรรณ ทะเบียนรับ-ส่ง เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

ขั้นตอนที่ ๒

เจ้าหน้าที่วิเคราะห์เรื่องร้องเรียน และมอบหมายเจ้าหน้าที่รับผิดชอบ บันทึกรายงานเสนอผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาพิจารณา มอบหมายตรวจสอบข้อเท็จจริง/แต่งตั้งคณะกรรมการสืบสวนข้อเท็จจริง (กรณีแต่งตั้งคณะกรรมการสืบสวนข้อเท็จจริงดำเนินการภายในระยะเวลา ๖๐ วัน)

ขั้นตอนที่ ๓

เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ ประสานงานที่เกี่ยวข้องและดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ตามมาตรฐานที่กำหนด/ระเบียบกฎหมายที่กำหนดและเกี่ยวข้อง

ขั้นตอนที่ ๔

เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง สรุปเรื่องและทำบันทึกเสนอผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา

ขั้นตอนที่ ๕

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

การติดตามและประเมินผล

๑. ส่งเรื่องร้องเรียน
๒. สรุปผลการดำเนินงาน

รายงานผลการดำเนินการ

จัดทำรายงานสรุปผลการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์

แบบฟอร์มรับข้อร้องเรียน

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต ๑๔
วันที่ เดือน พ.ศ.

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

เรื่องร้องเรียน.....

รายละเอียด.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ลงชื่อ.....
(.....)
ผู้รับเรื่องร้องเรียน

เรียน ผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต ๑๔
ได้ดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

.....

.....

.....

.....

จึงเรียนมา เพื่อทราบ สั่งการ

ลงชื่อ.....
(.....)
เจ้าหน้าที่

แบบฟอร์มการร้องเรียนทางช่องทางเว็บไซต์ สพม.๑๔

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 14 (พญา ภูเก็ต หนอง)

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

ร้องเรียน - ร้องทุกข์ ถึง สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 14

หลักเกณฑ์การร้องเรียน/ร้องทุกข์

1. เป็นเรื่องที่มีมูลและที่อยู่ของผู้ร้อง ซึ่งสามารถตรวจสอบตัวตนได้
2. เรื่องที่อาจนำมาเรียน/ร้องทุกข์ได้ ต้องเป็นเรื่องที่ไม่ได้อยู่ในอำนาจและหน้าที่ของหน่วยงานและผู้ร้องได้รับความเดือดร้อน หรือเสียหาย อันเนื่องมาจากเจ้าหน้าที่สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 14
3. ต้องระบุเรื่องอันเป็นเหตุให้ต้องร้องเรียน/ร้องทุกข์ พร้อมหรือขอเท็จจริง หรือพฤติการณ์ตามสมควร
4. ข้อเท็จจริงที่ได้ยื่นเรื่องเรียน/ร้องทุกข์ ต้องเป็นเรื่องที่มีมูลเหตุเกิดขึ้นจริง โดยผู้ร้องต้องรับผิดชอบต่อข้อเท็จจริงดังกล่าวข้างต้นทุกประการ
5. ผู้ใดนำความแจ้งมาเรียนต่อเจ้าหน้าที่ ซึ่งทำให้ผู้อื่นได้รับความเสียหาย ผู้เรียนอาจต้องรับผิดชอบตามประมวลกฎหมายอาญา
6. เรื่องที่ไม่ปรากฏตัวตนผู้ร้องหรือตรวจสอบตัวตนของผู้ร้องไม่ได้ หรือมีลักษณะเป็นมิตรสนทนาเพื่อหาประโยชน์หรือเรื่องที่ไม่ได้เข้าข่ายกรณีการแจ้งข้อกล่าวหาที่ปรากฏชัดเจน จะไม่ดำเนินการรับพิจารณาและไม่สามารถสืบสวนสอบสวนข้อเท็จจริงต่อไปได้ 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/ดด/ปปปป

หัวข้อเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ *

คำตอบของคุณ

รายละเอียดเรื่องร้องเรียน - ร้องทุกข์ *

คำตอบของคุณ

สิ่งที่ต้องการให้แก้ไข *

คำตอบของคุณ

ส่ง

แผนผังขั้นตอนการร้องเรียน/ร้องทุกข์

