

แนวปฏิบัติการรับ/จัดการข้อร้องเรียน

กลุ่มบริหารงานบุคคล

สำนักงานศึกษาธิการภาค ๓

แนวปฏิบัติการรับ/จัดการข้อร้องเรียน

๑. หลักการและเหตุผล

พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.๒๕๔๖ ได้กำหนดแนวทางการปฏิบัติราชการ ด้วยความโปร่งใส เป็นธรรม และตรวจสอบได้ มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนผู้รับบริการ เกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการที่มีประสิทธิภาพ และเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มีขั้นตอนการปฏิบัติงานที่เกินความจำเป็นและได้รับการตอบสนองความต้องการ บนพื้นฐานของหลักธรรมาภิบาล (Good Governance)

๒. สถานที่ตั้ง

สำนักงานศึกษาธิการภาค ๓ เลขที่ ๗ ถนนไกรเพชร ตำบลหน้าเมือง อำเภอเมืองราชบุรี จังหวัดราชบุรี ๗๐๐๐๐

๓. หน้าที่ความรับผิดชอบ

เป็นศูนย์ในการรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ และการจัดการข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการกระทำของเจ้าหน้าที่ของสำนักงานศึกษาธิการภาค ๓ และเจ้าหน้าที่ในหน่วยงานทางการศึกษาในพื้นที่รับผิดชอบว่ามีพฤติการณ์หรือการกระทำที่มิชอบ หรือปฏิบัติราชการไม่ถูกต้อง หรือได้รับการปฏิบัติที่ไม่เป็นธรรม รวมถึงการร้องเรียนพฤติการณ์ส่อไปในทางที่ไม่สุจริตและประพฤติมิชอบ นอกจากนี้ ยังให้คำปรึกษา แนะนำหรือเสนอแนะเกี่ยวกับการดำเนินการร้องเรียน ร้องทุกข์ ด้านกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้องให้กับหน่วยงานทางการศึกษา ผู้มารับบริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและประชาชนทั่วไปที่ขอรับบริการ

๔. วัตถุประสงค์

๑. เพื่อให้การดำเนินงานการรับและจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน มีการปฏิบัติในการแก้ไขข้อร้องเรียนที่รวดเร็ว และสร้างสรรค์ เพื่อตอบสนองได้ทันความต้องการ สอดคล้องกับเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ ๔.๐ (PMQA ๔.๐) หมวด ๓ เรื่อง การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
๒. เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนดระเบียบ หลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียน และมีประสิทธิภาพ สอดคล้องกับนโยบายของสำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ

๕. คำจำกัดความ

“เรื่องร้องเรียนทั่วไป” หมายถึง เรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ ความไม่เป็นธรรมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ โดยมีผู้ใช้บริการหรือผู้มีส่วนได้เสียเป็นผู้ร้องเรียน ยื่นต่อหน่วยงานโดยตรง รวมถึงผู้ใช้บริการหรือผู้มีส่วนได้เสียยื่นเรื่องร้องเรียนต่อหน่วยงานอื่น และส่งต่อมายังหน่วยงาน

“ผู้รับบริการ” หมายถึง ผู้ที่มาใช้บริการจากสำนักงานศึกษาธิการภาค ๓ หรือผู้ที่มาขอรับบริการจากสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดในพื้นที่รับผิดชอบ และประชาชนทั่วไปที่มาขอรับบริการ

“ผู้มีส่วนได้เสีย” หมายถึง ผู้ที่ได้รับผลกระทบทั้งทางบวกและทางลบ ทั้งทางตรงและทางอ้อมจากการดำเนินการของสำนักงานศึกษาธิการภาค ๓ หรือสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดในพื้นที่รับผิดชอบและประชาชนทั่วไป

“การจัดการข้อร้องเรียน” มีความหมายครอบคลุมถึงการจัดการในเรื่องข้อร้องเรียน และการร้องทุกข์/ ข้อเสนอแนะ/ ข้อคิดเห็น/ ชมเชย / การสอบถามหรือการร้องขอข้อมูล

“ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์” หมายถึง ประชาชนทั่วไป/ผู้มีส่วนได้เสียที่มาติดต่อราชการผ่านช่องทางต่างๆ โดยมีวัตถุประสงค์ครอบคลุมการร้องเรียน/ร้องทุกข์/การให้ข้อเสนอแนะ การให้ข้อคิดเห็น/การชมเชย/การร้องขอข้อมูล

“ช่องทางการรับข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์” หมายถึง ช่องทางต่างๆ ที่ใช้ในการรับเรื่องร้องเรียน และการร้องทุกข์ เช่น ติดต่อด้วยตนเอง/ติดต่อทางโทรศัพท์/ทางจดหมายไปรษณีย์/ช่องทางอื่น เช่น ร้องผ่าน มาทางผู้อำนวยการกลุ่มฯ

๖. ช่องทางการร้องเรียน/ร้องทุกข์

๑. ด้วยตนเอง
๒. จดหมาย/ไปรษณีย์
๓. โทรศัพท์ : .๐๓๒-๓๒๓๓๘๔
๔. E-Mail : reo3.anti@gmail.com
๕. Facebook : สำนักงานศึกษาธิการภาค ๓

๗. ระยะเวลาเปิดให้บริการ

ให้บริการบริการในวันและเวลาราชการทุกวันทำการ

๘. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

๘.๑ ผู้รับผิดชอบการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

กลุ่มบริหารงานบุคคลสำนักงานศึกษาธิการภาค ๓ เป็นกลุ่มงานที่รับผิดชอบงานเกี่ยวกับการร้องเรียนและการร้องทุกข์และเป็นผู้รับเรื่องจากผู้รับบริการหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย หรือประชาชนทั่วไปตามคำสั่งสำนักงานศึกษาธิการภาค ๓ ที่ ๘/๒๕๖๓ ลงวันที่ ๓ มีนาคม ๒๕๖๓ เรื่อง มอบหมายให้ปฏิบัติงานและกำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบของข้าราชการในสำนักงานศึกษาธิการภาค ๓

๘.๒ การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์จากช่องทางต่าง ๆ

ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่เข้ามาถึงหน่วยงานจากช่องทางต่าง ๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนดดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์เพื่อประสานหาทางแก้ไขปัญหา	หมายเหตุ
ร้องเรียนด้วยตนเอง ณ ที่งานรับผิดชอบของสำนักงานศึกษาธิการภาค ๓	ทุกครั้งที่มีการร้องเรียน	ภายใน ๓ วันทำการ	
ร้องเรียนทางจดหมาย/ไปรษณีย์	ทุกวันที่ได้รับเรื่อง	ภายใน ๓ วันทำการ	
ร้องเรียนทางโทรศัพท์ ๐๓๒ -๓๒๖๖๐๓ ร้องเรียนทางโทรสาร ๐๓๒ -๓๓๗๓๔๓	ทุกวัน	ภายใน ๓ วันทำการ	
ร้องเรียนช่องทางอื่นๆ	ทุกวัน	ภายใน ๕ วันทำการ	

๘.๓ การบันทึกข้อร้องเรียน

๑. กรอกแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียน และการร้องทุกข์ โดยมีรายละเอียด ชื่อ-สกุล ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ติดต่อ เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ และสถานที่เกิดเหตุ

๒. ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียน เจ้าหน้าที่ต้องบันทึกข้อร้องเรียนและการร้องทุกข์ ลงทะเบียนคุมข้อร้องเรียนและการร้องทุกข์

๙. การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ปัญหาข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ และการแจ้งผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ทราบ

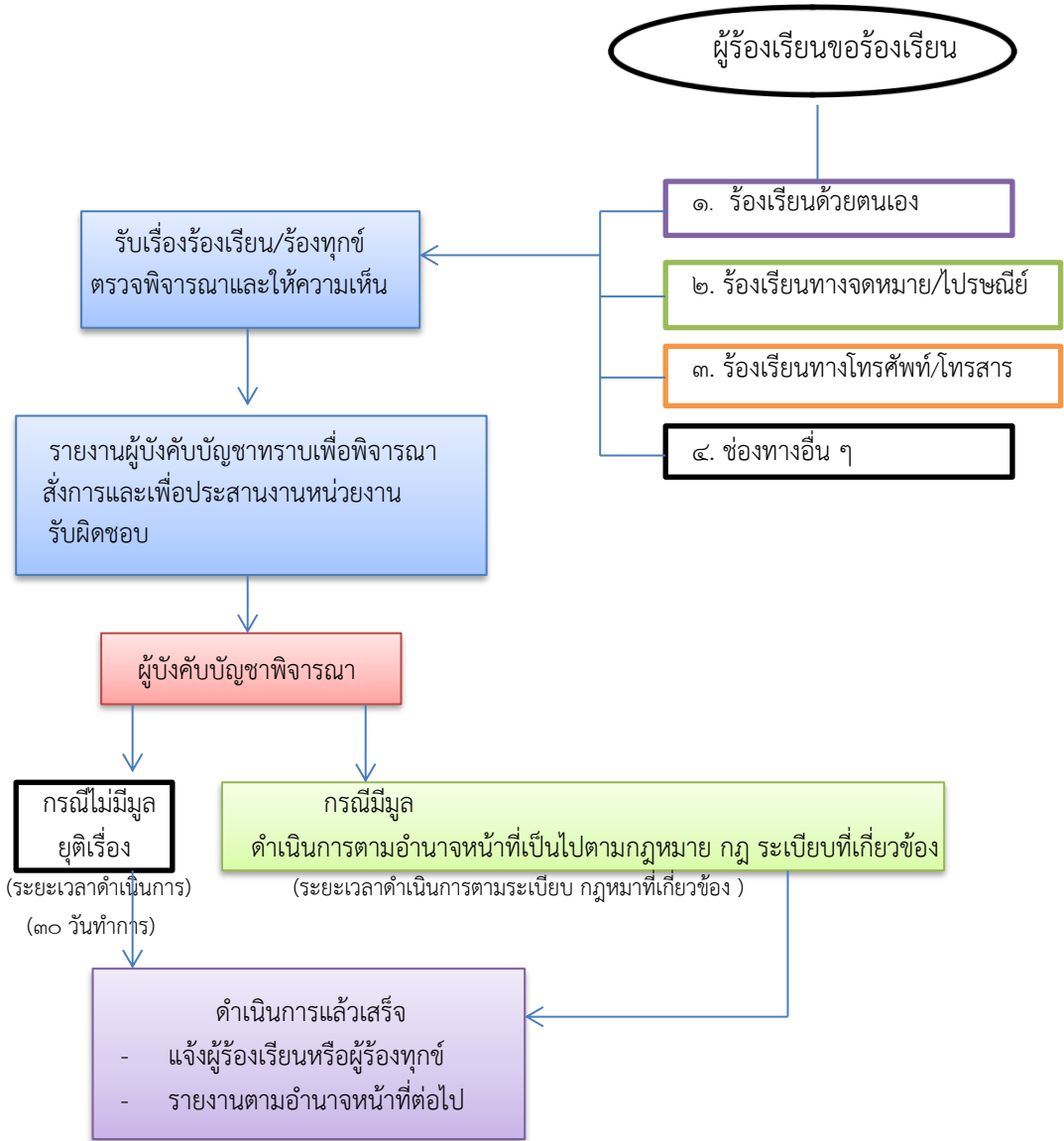
๙.๑ กรณีเป็นการขอข้อมูลข่าวสาร รายงานผู้บังคับบัญชาพิจารณาสั่งการ แล้วประสานงานกับผู้ที่เกี่ยวข้องเอกสาร หรือเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องเพื่อให้ข้อมูลแก่ผู้ร้องขอได้ตามความประสงค์

๙.๒ ข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่เป็นการร้องเรียนเกี่ยวกับการดำเนินงาน/การทำหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ผู้ถูกร้องเรียน จัดทำบันทึกข้อเสนอความเห็นไปยังผู้บังคับบัญชาเพื่อสั่งการ หรือพิจารณา

๙.๓ ข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่ไม่อยู่ในความรับผิดชอบของสำนักงานศึกษาธิการภาค ๓ ให้ดำเนินการ ประสานหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้เกิดความรวดเร็วและถูกต้อง หรือแนะนำให้ผู้ร้องไปดำเนินการตามหน่วยงานให้ถูกต้องต่อไป

๙.๔ ข้อร้องเรียนที่ส่งผลกระทบต่อหน่วยงาน เช่น กรณีผู้ร้องเรียนทำหนังสือร้องเรียน ความไม่โปร่งใสในการจัดซื้อจัดจ้าง หรือเกี่ยวกับการปฏิบัติงานโดยมิชอบหรือไม่ถูกต้อง ให้รายงานผู้บังคับบัญชา และเสนอความเห็นเพื่อพิจารณาสั่งการ หรือ เพื่อดำเนินการตรวจสอบและแจ้งผู้ร้องเรียนทราบต่อไป

๑๐. แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์(ช่องทางการร้องเรียน/ร้องทุกข์)



ผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

ลำดับ ที่	ผังกระบวนการ	รายละเอียดของงาน	ระยะเวลา	มาตรฐานการ ปฏิบัติงาน	ผู้รับผิดชอบ
	Flow chart				
๑.	รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ จากผู้ร้องเรียน โดย - ร้องเรียนด้วยตนเอง - ร้องเรียนทางจดหมาย - ร้องเรียนทางโทรศัพท์ โทรสาร - ร้องเรียนช่องทางอื่น ๆ ได้แก่ Email ,Facebook, Google form	๑. ลงทะเบียนรับเรื่อง ร้องเรียน ๒. ตรวจสอบวิเคราะห์เรื่อง ร้องเรียนมีความเกี่ยวข้องกับ หน่วยงานใด โดย พิจารณาจากเนื้อหาของข้อ ร้องเรียน ๓. จัดทำหนังสือเสนอ ผู้บังคับบัญชาในหนังสือแจ้ง - หนังสือแจ้งหน่วยงานที่ เกี่ยวข้อง - หนังสือแจ้งผู้ร้องเรียน ทราบความคืบหน้า	๕ นาที ๑-๒ ชั่วโมง ๓๐ นาที	-ทุกเรื่องร้องเรียนมี การลงทะเบียนไว้เป็น หลักฐาน -ทุกเรื่องร้องเรียนที่ แจ้งหน่วยงานที่ เกี่ยวข้องต้องจัดส่ง ข้อมูลเอกสารได้อย่าง ครบถ้วนชัดเจน -ทุกเรื่องร้องเรียนที่ผู้ ร้องเรียนแจ้งที่อยู่ ที่สามารถติดต่อได้ต้อง แจ้งความคืบหน้าใน การดำเนินการ	กลุ่มบริหารงาน บุคคลสำนักงาน ศึกษาธิการภาค ๓
๒.	ผู้บังคับบัญชาตรวจพิจารณาและ มีความเห็น	ตรวจพิจารณาและมีความ เห็น ๑. แจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และแจ้งผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ ทราบความคืบหน้า ๒. ดำเนินการตรวจสอบ ข้อเท็จจริง - กรณียังไม่ปรากฏ หลักฐาน เพื่อมีความเห็น ๑. ยุติเรื่อง ๒. ดำเนินการทาง วินัยร้ายแรง/ไม่ร้ายแรง ๓. ดำเนินการทางวินัยกรณี ปรากฏหลักฐาน - วินัยอย่างร้ายแรง - วินัยอย่างไม่ร้ายแรง	๑ - ๒ วัน	-ทุกเรื่องร้องเรียนที่ แจ้งหน่วยงานที่ เกี่ยวข้องต้องจัดส่ง ข้อมูลเอกสารได้อย่าง ครบถ้วนชัดเจน -ทุกเรื่องร้องเรียนที่ผู้ ร้องเรียนแจ้งที่อยู่ ที่สามารถติดต่อได้ต้อง แจ้งความคืบหน้าใน การดำเนินการ -ทุกเรื่องร้องเรียนที่มี การตรวจสอบ ข้อเท็จจริงและ ดำเนินการทางวินัย ต้องมีการดำเนินการ ตามหลักกฎหมายที่ เกี่ยวข้องเพื่อให้เกิด ข้อเท็จจริงและเป็น ธรรมแก่ทุกฝ่าย	
๓.	ดำเนินการตามทางพิจารณา และมีความเห็น	๑. ตรวจสอบเรื่อง ร้องเรียนที่ได้จัดส่งให้ หน่วยงานต่างๆ ถ้าไม่มี การรายงานผลยุติเรื่อง	๑ ชั่วโมง	-ทุกเรื่องที่ไม่ยุติ ต้องมีการติดตาม ผลจากหน่วยงานที่ เกี่ยวข้อง	

ลำดับ ที่	ผังกระบวนการ	รายละเอียดของงาน	ระยะเวลา	มาตรฐานการ ปฏิบัติงาน	ผู้รับผิดชอบ
	Flow chart				
	<p>๑. แจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง</p> <p>๒. ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง</p> <p>๓. ดำเนินการทางวินัย</p>	<p>ต้องดำเนินการติดตามเรื่อง โดยจัดทำหนังสือเสนอติดตามผลไปยังหน่วยงานที่รับผิดชอบ</p> <p>๒. ตรวจสอบข้อเท็จจริง</p> <p>๓. ดำเนินการทางวินัย</p>	<p>๓๐ วัน</p> <p>ระยะเวลาตามที่กำหนดกฎหมาย</p>	<p>-ทุกเรื่องที่มีการตรวจสอบข้อเท็จจริงและดำเนินการทางวินัยต้องมีการดำเนินการตามหลักกฎหมายที่เกี่ยวข้องเพื่อให้เกิดข้อเท็จจริงและเป็นธรรมแก่ทุกฝ่าย</p>	
๔.	<p>รายงานผลการดำเนินการจัดการขอร้องเรียน/ร้องทุกข์</p>	<p>๑. รายงานผลเรื่องที่ยุติให้ผู้บังคับบัญชาทราบ โดยหน่วยงานที่รับผิดชอบต้องแจ้งผลให้ผู้ร้องเรียนทราบ</p> <p>๒. รายงานผลการดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงและการดำเนินการทางวินัย</p>	<p>๑ - ๒ วัน</p>	<p>-ได้รับเอกสารรายงานผลจากหน่วยงานรับผิดชอบครบถ้วนทุกเรื่องเพื่อรายงานผลให้ผู้บริหารได้รับทราบ</p> <p>-มีเอกสารทุกขั้นตอนครบถ้วนเพื่อรายงานผลให้ผู้บริหารได้รับทราบ</p>	
๕.	<p>รายงานสรุปผลการจัดการขอร้องเรียน/ร้องทุกข์</p>	<p>รายงานสรุปผลเรื่องร้องเรียน</p>	<p>๑ - ๒ วัน</p>	<p>การรวบรวมข้อมูลผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนเพื่อรายงานผลมีความถูกต้องทุกครั้ง</p>	

๑๑. การติดตามแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน

ติดตามหน่วยงานทางการศึกษาที่อยู่ในการกำกับดูแลที่มีส่วนเกี่ยวข้องแจ้งผลการดำเนินการให้ทราบเพื่อจะได้แจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบต่อไป

๑๒. การรายงานผลการดำเนินการให้ผู้บังคับบัญชาทราบ

๑๒.๑ ให้รวบรวมและรายงานสรุปการจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ให้ผู้บริหารทราบทุกเดือน

๑๒.๒ ให้รวบรวมรายงานสรุปข้อร้องเรียนหลังจากสิ้นปีงบประมาณ เพื่อนำมาวิเคราะห์การ

จัดการ

ข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ในภาพรวมของหน่วยงาน เพื่อใช้เป็นแนวทางในการแก้ไข ปรับปรุง พัฒนาองค์กรต่อไป

๑๓. จัดทำโดย

สำนักงานศึกษาธิการภาค ๓ (กลุ่มบริหารงานบุคคล)

เลขที่ ๗ ถนนไกรเพชร ตำบลหน้าเมือง อำเภอเมืองราชบุรี

จังหวัดราชบุรี ๗๐๐๐๐

โทรศัพท์ ๐ ๓๒๓๒ ๓๓๘๔

โทรสาร ๐ ๓๒๓๓ ๗๓๔๓

<http://www.reo๓.moe.go.th>

แบบคำร้องเรียน/ร้องทุกข์ (ด้วยตนเอง)

เขียนที่ สำนักงานศึกษาธิการภาค ๓
อำเภอเมือง จังหวัดราชบุรี ๗๐๐๐

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

เรื่อง.....

เรียน ศึกษาธิการภาค ๓

ด้วย ข้าพเจ้า.....เกิดวันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

.....

อายุ.....ปี อยู่บ้านเลขที่.....หมู่ที่.....ตรอก/ซอย.....ถนน.....

ตำบล.....

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

ถือบัตร.....เลขที่บัตร.....ออกโดย.....

วันออกบัตร.....วันหมดอายุ.....มีความประสงค์ขอร้องเรียน/ร้องทุกข์

ในเรื่อง.....

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

เพื่อให้สำนักงานศึกษาธิการภาค ๓ ดำเนินการ/ พิจารณา.....

.....
.....

ทั้งนี้ ข้าพเจ้าขอรับรองว่า คำร้องเรียน/คำร้องทุกข์ตามรายการข้างต้นเป็นจริง และข้าพเจ้ายินดี
รับผิดชอบทั้งทางแพ่งและทางอาญาหากจะพึงมี

โดยข้าพเจ้าขอส่งเอกสาร/หลักฐานประกอบการร้องเรียน/ร้องทุกข์(ถ้ามี)ได้แก่

๑.....จำนวน.....ชุด

๒.....จำนวน.....ชุด

๓.....จำนวน.....ชุด

๔.....จำนวน.....ชุด

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการต่อไป

ขอแสดงความนับถือ

(ลงชื่อ).....

(.....)

รับที่...../.....
วันที่.....เวลา.....น.
ผู้รับเรื่อง.....

ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์

(แบบคำร้องเรียน ๒)

แบบคำร้องเรียน/ร้องทุกข์ (โทรศัพท์)

เขียนที่ สำนักงานศึกษาธิการภาค ๓
อำเภอเมือง จังหวัดราชบุรี ๗๐๐๐

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

เรื่อง.....

เรียน ศึกษาธิการภาค ๓

ด้วย ข้าพเจ้า.....เกิดวันที่.....เดือน.....พ.ศ.....
อายุ.....ปี อยู่บ้านเลขที่.....หมู่ที่.....ตรอก/ซอย.....ถนน.....ตำบล.....
อำเภอ.....จังหวัด.....รหัสไปรษณีย์.....โทรศัพท์ที่ติดต่อดี.....
ถือบัตร.....เลขที่บัตร.....ออกโดย.....
วันออกบัตร.....วันหมดอายุ.....มีความประสงค์ของร้องเรียน/ร้องทุกข์
ในเรื่อง.....

โดยขออ้าง.....
.....เป็นพยานหลักฐานประกอบ

เพื่อให้สำนักงานศึกษาธิการภาค ๓ ดำเนินการ/ พิจารณา.....

ทั้งนี้ ข้าพเจ้าขอรับรองว่า คำร้องเรียน/คำร้องทุกข์ตามรายการข้างต้นเป็นจริง และเจ้าหน้าที่
ได้แจ้งให้ข้าพเจ้าทราบแล้วว่า หากเป็นคำร้องไม่สุจริต อาจต้องได้รับผิดตามกฎหมาย

โดยข้าพเจ้าขอส่งเอกสาร/หลักฐานประกอบการร้องเรียน/ร้องทุกข์(ถ้ามี)ได้แก่

- ๑.....จำนวน.....ชุด
- ๒.....จำนวน.....ชุด
- ๓.....จำนวน.....ชุด

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการต่อไป

ขอแสดงความนับถือ

(ลงชื่อ).....
(.....)

รับที่...../.....
วันที่.....เวลา.....น.
ผู้รับเรื่อง.....