



ประกาศสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุราษฎร์ธานี เขต ๑
เรื่อง แนวปฏิบัติในการจัดการข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ
ของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุราษฎร์ธานี เขต ๑

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุราษฎร์ธานี เขต ๑ เป็นองค์กรที่มีการบริหารจัดการอย่างมีประสิทธิภาพในการขับเคลื่อนการศึกษาขั้นพื้นฐานระดับประถมศึกษาให้มีคุณภาพตามมาตรฐานการศึกษาพัฒนาสู่ความเป็นเลิศในระดับสากลบนพื้นฐานความรู้คุณธรรมและความเป็นไทย และให้ความสำคัญในการบริหารจัดการที่มุ่งเน้นผู้รับบริการและได้กำหนดค่านิยมองค์กรว่า “มุ่งมั่นต่อหน้าที่ สามัคคีสร้างสรรค์ ร่วมใจบริการ ผลงานคุณภาพ” เพื่อให้การบริหารจัดการข้อร้องเรียนและอื่นๆ เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ผู้รับบริการได้รับข้อมูลที่ถูกต้อง โปร่งใส สร้างความเชื่อมั่นและพึงพอใจในบริการขององค์กรมากขึ้น จึงได้กำหนดแนวทางปฏิบัติในการจัดการข้อร้องเรียน ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ ของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุราษฎร์ธานี เขต ๑ มีรายละเอียดดังนี้

วัตถุประสงค์

๑. เพื่อเป็นแนวปฏิบัติในการจัดการข้อร้องเรียน ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ ที่มีมาตรฐานนำมาใช้ครอบคลุมใน กลุ่ม/กลุ่มงาน ของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุราษฎร์ธานี เขต ๑
๒. เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานทราบขั้นตอนในการบริหารจัดการข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ ใช้เป็นเอกสารอ้างอิงในการปฏิบัติงาน
๓. เพื่อจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ ให้สอดคล้องรับการพัฒนาคู่มือการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA)

คำจำกัดความ

๑. ข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ หมายถึง เรื่องที่ผู้รับบริการ แจ้งข้อมูลร้องเรียนเกี่ยวกับการให้บริการ ความบกพร่องในการปฏิบัติงาน ความล่าช้าในการดำเนินการ ความไม่โปร่งใส และไม่เหมาะสมในการปฏิบัติงาน ปัญหาอันเกิดจากการปฏิบัติงานหรือการให้บริการ การได้รับความเดือดร้อน ขอรับความช่วยเหลือ ขอความเป็นธรรม การทุจริต การปฏิบัติหน้าที่ และละเว้นการปฏิบัติหน้าที่
๒. ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ หมายถึง เรื่องที่ผู้รับบริการ มีข้อคิดเห็น และข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการบริการของเจ้าหน้าที่สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุราษฎร์ธานี เขต ๑
๓. ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ หมายถึง นักเรียน ครู บุคลากรทางการศึกษา ผู้ปกครองนักเรียน คู่สัญญา ผู้รับบริการผู้ร้องเรียนหรือผู้ที่มาปรึกษา/ผู้มีส่วนได้เสียของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุราษฎร์ธานี เขต ๑

สำเนาถูกต้อง

(นายฉันทน์ ทอมเกตุ)

รองผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุราษฎร์ธานี เขต ๑

๔. กระบวนการจัดการข้อร้องเรียน หมายถึง ขั้นตอนและกระบวนการในการดำเนินการจัดการในเรื่อง ข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ การสอบถามหรือร้องขอข้อมูล
๕. กระบวนการจัดการข้อเสนอนแนะ ข้อคิดเห็น หมายถึง ขั้นตอนและกระบวนการในการดำเนินการจัดการข้อเสนอนแนะ ข้อคิดเห็น
๖. การตอบสนอง หมายถึง การนำเรื่องร้องเรียนเข้าสู่กระบวนการพิจารณาตรวจสอบข้อเท็จจริง และการส่งต่อให้แก่หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง การตรวจสอบ แจ้งตั้งเตือน ดำเนินคดี หรืออื่นๆ ตามระเบียบข้อกฎหมาย พร้อมกับแจ้งให้ ผู้ร้องเรียนทราบผลหรือความคืบหน้าของการดำเนินการภายในเวลา ๑๕ วัน ทั้งนี้ กรณีที่ข้อร้องเรียนไม่ได้ระบุชื่อและที่อยู่หรือหมายเลขโทรศัพท์ที่ติดต่อได้ หรืออีเมลล์ติดต่อของผู้ร้องเรียน จะพิจารณาการตอบสนองสิ้นสุดที่การนำเรื่องร้องเรียนเข้าสู่กระบวนการตรวจสอบ ข้อเท็จจริง การสอบสวนข้อเท็จจริง แจ้งตั้งเตือน ดำเนินคดี การนำไปแก้ไขปัญหาการดำเนินงานหรืออื่นๆ ตามระเบียบข้อกฎหมาย
๗. การติดตามประเมินผล หมายถึง การประเมินผลการจัดการข้อร้องเรียน การติดตามเรื่องร้องเรียน การให้บริการของเจ้าหน้าที่ การแจ้งเตือน

ประเภทข้อร้องเรียน

๑. เรื่องการให้บริการอันไม่พึงพอใจ ต้องการให้ปรับปรุง แก้ไขการปฏิบัติงาน ได้แก่ ความไม่สะดวกในการรับบริการ ความล่าช้า ข้อผิดพลาดในการให้บริการ การเลือกปฏิบัติกับ ผู้รับบริการ การใช้คำพูด การดูแคลต่อนรับ การควบคุมอารมณ์ของผู้ปฏิบัติงาน เป็นต้น
๒. เรื่องได้รับความเดือดร้อน หรือขอรับความช่วยเหลือ
๓. เรื่องขอความเป็นธรรม
๔. เรื่องการทุจริต/ การปฏิบัติหน้าที่/ ละเว้นการปฏิบัติหน้าที่
๕. เรื่องประเภทอื่นๆ

ช่องทางรับการร้องเรียน

๑. ร้องเรียนด้วยตนเอง ในขณะการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ ณ จุดปฏิบัติงาน โดยเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานรับเรื่องร้องเรียน
๒. ร้องเรียนด้วยตนเอง ในวัน เวลาราชการ ที่สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุราษฎร์ธานี เขต ๑ โดยเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์รับแจ้งเรื่องร้องเรียนฯ บนที่กข้อมูลตามแบบฟอร์ม หรือผู้รับบริการกรอกข้อมูลแบบฟอร์มแจ้งข้อร้องเรียน
๓. โทรศัพท์ หมายเลข ๐๗๗-๒๘๘๘๐๑
๔. โทรสาร หมายเลข ๐๗๗-๒๐๕๓๑๘
๕. จดหมาย จำนำซองถึง สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุราษฎร์ธานี เขต ๑ เลขที่ ๓๘๙/๕ ถนนดอนนก ตำบลมะขามเตี้ย อำเภอเมือง จังหวัดสุราษฎร์ธานี ๘๔๐๐๐
๖. กระดานร้องเรียน ร้องทุกข์ สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุราษฎร์ธานี เขต ๑ (Web board) ที่เว็บไซต์ <http://www.surat1.go.th/>
๗. กล่องรับข้อคิดเห็น/ข้อร้องเรียน สพป.สุราษฎร์ธานี เขต ๑
๘. ร้องเรียนโดยตรง ต่อผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุราษฎร์ธานี เขต ๑ ได้ที่หมายเลข ๐๗๗-๒๗๓๐๗๑

สำเนาถูกต้อง

(นายฉันทน์ หอมเกตุ)

รองผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุราษฎร์ธานี เขต ๑

ระดับข้อร้องเรียน เป็นการจำแนกความสำคัญของข้อร้องเรียนออกเป็น ๔ ระดับ ดังนี้

ระดับ	ประเภท	นิยาม	เวลาในการ ตอบสนอง	ผู้รับผิดชอบ
๑.	ข้อคิดเห็น, ข้อเสนอแนะ, สอบถามหรือร้องขอข้อมูล	ผู้ร้องเรียนไม่ได้รับความ เดือดร้อน แต่ติดต่อมา เพื่อให้ข้อเสนอแนะ ให้ข้อคิดเห็น สอบถามหรือ ร้องขอข้อมูลของ สำนักงาน เขตพื้นที่การศึกษา ประถมศึกษาสุราษฎร์ธานี เขต ๑	๗ วัน	เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ จัดการข้อร้องเรียน ของทุกหน่วยงาน/ เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ รับเรื่องร้องเรียนฯ
๒.	ข้อร้องเรียนเล็ก	ผู้ร้องเรียนได้รับความ เดือดร้อน แต่สามารถแก้ไข ได้โดยหน่วยงานเดียว	ไม่เกิน ๑๕ วัน ทำการ	หน่วยงานเจ้าของเรื่อง
๓.	ข้อร้องเรียนใหญ่	- ผู้ร้องเรียนได้รับความ เดือดร้อน ไม่สามารถแก้ไข ได้โดยหน่วยงานเดียวหรือ จะต้องมีการแต่งตั้ง คณะกรรมการเพื่อพิจารณา - เรื่องที่สร้างความเสียหาย ต่อชื่อเสียงของสำนักงาน เขตพื้นที่การศึกษา ประถมศึกษาสุราษฎร์ธานี เขต ๑	ไม่เกิน ๑๕ วัน ทำการ	หน่วยงานเจ้าของเรื่อง
๔.	ข้อร้องเรียนนอกเหนือ อำนาจสำนักงานเขตพื้นที่ การศึกษาประถมศึกษา สุราษฎร์ธานี เขต ๑	ผู้ร้องเรียนร้องขอในสิ่งที่อยู่ นอกเหนือขอบเขตอำนาจ หน้าที่ของสำนักงานเขต พื้นที่การศึกษาประถมศึกษา สุราษฎร์ธานี เขต ๑	๑ วัน (ชี้แจง ให้ผู้ร้องเรียน ทราบ)	เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ จัดการข้อร้องเรียน ของทุกหน่วยงาน

สำเนาถูกต้อง

ผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียน

๑. กรณีเป็นข้อร้องเรียน ณ จุดปฏิบัติงาน เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานธุรการและสารบรรณของกลุ่มงาน/กลุ่มนำเสนอข้อมูลต่อผู้บังคับบัญชา และทำหน้าที่แจ้งข้อมูลกลับต่อผู้ร้องเรียน

๒. กรณีร้องเรียน ณ สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุราษฎร์ธานี เขต ๑ เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์รับแจ้งเรื่องร้องเรียนฯ รับเอกสารข้อร้องเรียนและแจ้งให้ผู้ร้องเรียนกรอกแบบฟอร์ม หรือเป็นผู้บันทึกแบบฟอร์มและนำเสนอต่อผู้บังคับบัญชา เมื่อผู้บังคับบัญชาดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียนเรียบร้อยแล้วหรืออยู่ระหว่างดำเนินการแก้ไข จะมอบหมายให้เจ้าหน้าที่ดังกล่าว แจ้งข้อมูลกลับต่อผู้ร้องเรียน

๓. กรณีข้อร้องเรียนจากสื่อออนไลน์อื่นๆ เช่น Web-board ให้เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์รับแจ้งเรื่องร้องเรียนฯ เป็นผู้รวบรวมข้อมูลเสนอต่อผู้บริหาร และแจ้งกลับข้อมูลกลับผู้ร้องเรียนต่อไป

กระบวนการจัดการข้อร้องเรียน

๑. ผู้ร้องเรียนสามารถร้องเรียนได้ในช่องทางที่กำหนดให้ เพื่อเป็นข้อมูลในการแจ้งผลกลับ ให้มีการบันทึกข้อมูล รายละเอียดการร้องเรียน ชื่อผู้ร้องเรียน ที่อยู่โทรศัพท์ ชื่อหน่วยงาน หรือชื่อผู้ถูกร้องเรียน และเหตุที่ร้องเรียน ตามแบบฟอร์มเอกสารแนบที่ ๑ หากต้องการปกปิดชื่อขอให้ระบุไว้ จะรักษาเป็นความลับอย่างเคร่งครัด

๒. เมื่อได้รับข้อร้องเรียน ให้เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานทุกกลุ่มงาน/กลุ่ม เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์รับแจ้งเรื่องร้องเรียนฯ ให้ดำเนินการตามกระบวนการขั้นตอนตามเอกสารแนบที่ ๒ โดยพิจารณาแบ่งประเภทข้อร้องเรียน และดำเนินการปรับปรุงแก้ไขข้อร้องเรียนในข้อร้องเรียนเรื่อง การให้บริการ ให้ดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียนในทันทีพร้อมแจ้งข้อมูลกลับให้ผู้รับบริการได้รับทราบ รายงานและบันทึกข้อมูลข้อร้องเรียน/วิธีการแก้ไขต่อผู้บังคับบัญชา

๓. ข้อร้องเรียนประเภทอื่น ให้เสนอข้อมูลต่อผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุราษฎร์ธานี เขต ๑ เพื่อพิจารณาแก้ไข ปรับปรุง และให้มีการแจ้งกลับต่อผู้รับบริการภายใน ๑๕ วัน

๔. ในกรณีที่ข้อร้องเรียนทางสื่อสิ่งพิมพ์/สื่อมวลชน หรือข้อร้องเรียนที่ไม่ระบุผู้ร้องเรียนในลักษณะเป็นบัตรสนทนาก็ให้กลุ่มงาน/กลุ่ม เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์รับแจ้งเรื่องร้องเรียนฯ ที่รับผิดชอบในเรื่องที่ร้องเรียน รวบรวมข้อมูลนำเสนอผู้อำนวยการ เพื่อพิจารณาเป็นเฉพาะกรณีไป

๕. ให้ทุกกลุ่มงาน/กลุ่ม เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์รับแจ้งเรื่องร้องเรียนฯ รายงานผลข้อมูลการร้องเรียนต่อผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุราษฎร์ธานี เขต ๑ ทุก ๓ เดือน

กระบวนการจัดการข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

กลุ่มงาน/กลุ่ม ดำเนินการตามกระบวนการขั้นตอน ตามรายละเอียดเอกสารแนบที่ ๓

การตอบสนองต่อเรื่องร้องเรียน

การแจ้งการดำเนินการกลับให้ผู้ร้องเรียนทราบด้วยวิธีการแจ้งให้ผู้ร้องรับทราบด้วยตนเอง หรือทางไปรษณีย์ลงทะเบียนตอบรับ ณ ที่อยู่ของผู้ร้องเรียน ดังนี้

๑. การข้อคิดเห็น , ข้อเสนอแนะ สอบถามหรือร้องขอข้อมูล การแจ้งกลับผู้ร้องเรียน ๗ วัน

๒. การสอบถามหรือร้องขอข้อมูล การแจ้งกลับผู้ร้องเรียน ไม่เกิน ๑๕ วันทำการ

๓. กรณีข้อร้องเรียนเล็ก การแจ้งกลับผู้ร้องเรียน ไม่เกิน ๑๕ วันทำการ

๔. กรณีข้อร้องเรียนใหญ่ การแจ้งกลับผู้ร้องเรียน ๑ วัน (ชี้แจงให้ผู้ร้องเรียนทราบ)

สว.เน่ากตอง

(นายพัน หอมเกตุ)

รองผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุราษฎร์ธานี เขต ๑

มาตรฐานการปฏิบัติงาน

มาตรฐานการปฏิบัติงาน	ค่าเป้าหมาย
ร้อยละของข้อร้องเรียนที่ประสบความสำเร็จในการแก้ปัญหา	ร้อยละ ๗๐
ร้อยละของข้อร้องเรียนที่ได้รับการสั่งการและไม่กลับมา ร้องเรียนซ้ำ ในเรื่องเดิมในรอบหนึ่งงบประมาณ	ร้อยละ ๗๐

การติดตามประเมินผล

ให้คณะกรรมการติดตามและประเมินผลฯ ติดตามประเมินผลการปฏิบัติงานกระบวนการจัดการข้อเรียน ร้องทุกข์ ข้อเสนอแนะ และข้อคิดเห็น โดยให้ติดตามและประเมินผลการดำเนินงาน ดังนี้

การดำเนินงาน	ระยะเวลาดำเนินงาน ของทุกปี	ผู้รับผิดชอบ
๑. ดำเนินการติดตามประเมินผลการดำเนินงานของกระบวนการ	มีนาคม กรกฎาคม กันยายน	คณะกรรมการ ติดตามและ ประเมินผลฯ
๒. รวบรวมและสรุปผลการติดตามประเมินผล การดำเนินงานของกระบวนการ	มีนาคม กรกฎาคม กันยายน	คณะกรรมการ ติดตามและ ประเมินผลฯ
๓. รายงานผลการติดตามและประเมินผลต่อ ผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ประถมศึกษาสุราษฎร์ธานี เขต ๑ เพื่อให้ ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงกระบวนการ	เมษายน กรกฎาคม ตุลาคม	คณะกรรมการ ติดตามและ ประเมินผลฯ
๔. นำข้อเสนอมาปรับปรุงกระบวนการ	เมษายน กรกฎาคม ตุลาคม	คณะกรรมการ ติดตามและ ประเมินผลฯ
๕. ประเมินผลความสำเร็จของการดำเนินงาน ตามมาตรฐานการปฏิบัติงาน	ตุลาคม	คณะกรรมการ ติดตามและ ประเมินผลฯ

สำเนาถูกต้อง

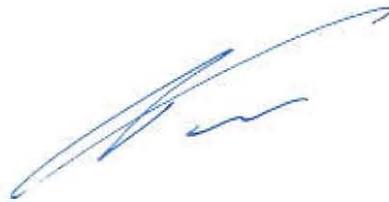
(นายพัน ทอมเกตุ)

รองผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุราษฎร์ธานี เขต 1

เมื่อคณะกรรมการฯ ดำเนินการติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงานการจัดการข้อเรียน ร้องทุกข์
ข้อเสนอแนะแล้ว ให้รายงานผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุราษฎร์ธานี เขต ๑

จึงประกาศมาเพื่อถือปฏิบัติอย่างเคร่งครัด

ประกาศ ณ วันที่ ๓๐ พฤษภาคม ๒๕๖๑



(นายสัญญาพันธ์ พรหมมณี)

รองผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา ศึกษาราชการแทน
ผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุราษฎร์ธานี เขต ๑

แบบฟอร์มแจ้งข้อร้องเรียน ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ

เลขที่รับ.....

วันที่.....

ชื่อ-นามสกุล ผู้รับบริการ.....

เลขที่บัตรประชาชน - - - -

ที่อยู่ตามบัตรประชาชน บ้านเลขที่..... หมู่ที่..... ต.รอก/ซอย.....

ถนน..... แขวง/ตำบล..... เขต/อำเภอ.....

จังหวัด..... รหัสไปรษณีย์..... โทรศัพท์.....

โทรศัพท์เคลื่อนที่..... โทรสาร.....

E-mail address.....

สถานที่ติดต่อ/แจ้งผล ที่อยู่ตามบัตรประชาชน หรือ

บ้านเลขที่..... หมู่ที่..... ต.รอก/ซอย.....

ถนน..... แขวง/ตำบล..... เขต/อำเภอ.....

จังหวัด..... รหัสไปรษณีย์..... โทรศัพท์.....

โทรศัพท์เคลื่อนที่..... โทรสาร.....

E-mail address.....

รายละเอียดโดยสรุป.....

คำขอที่ต้องการให้สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุราษฎร์ธานี เขต ๑๑ ดำเนินการ

สำเนาถูกต้อง

ลงชื่อ..... ผู้รับบริการ/ผู้ร้องเรียน

(.....)

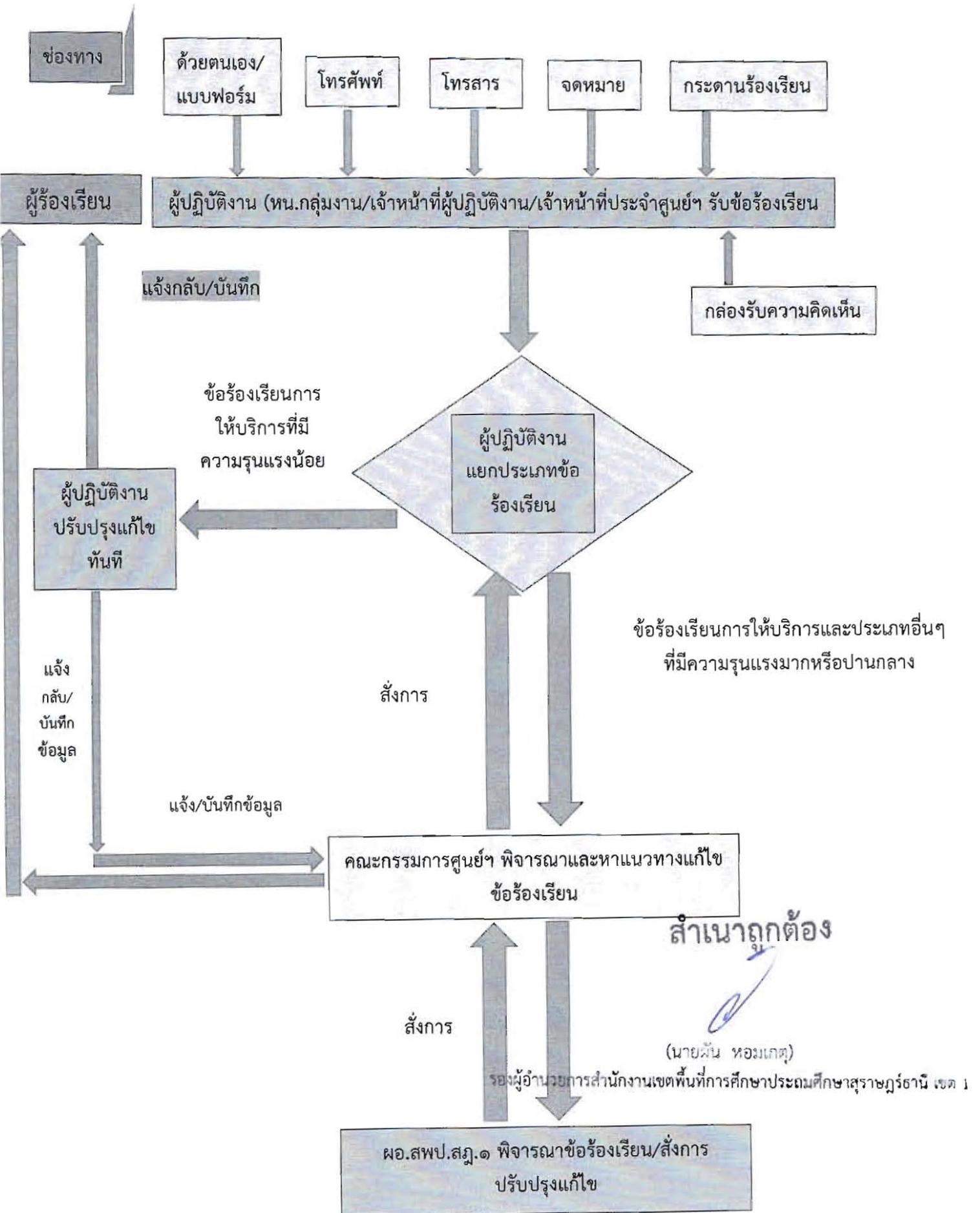
(นายฉันทน์ หอมเกต)

(.....) ผู้รับเรื่องร้องเรียน

รองผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุราษฎร์ธานี เขต ๑

กระบวนการจัดการข้อร้องเรียน

เอกสารแนบที่ ๒



กระบวนการจัดการข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

