



ประกาศสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเชียงใหม่ เขต ๖
เรื่อง ประกาศใช้คู่มือการจัดการข้อร้องเรียน

ตามที่สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเชียงใหม่ เขต ๖ ได้ดำเนินการเข้าร่วมโครงการเสริมสร้างคุณธรรม จริยธรรม และธรรมาภิบาลในสถานศึกษา “ป้องกันการทุจริต” ระดับเขตพื้นที่การศึกษาของสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน

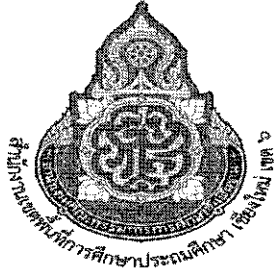
เพื่อให้การปฏิบัติงานด้านการร้องเรียนของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเชียงใหม่ เขต ๖ เป็นไปตามวัตถุประสงค์ มีมาตรการ กลไก และระบบในการจัดการเรื่องร้องเรียน จึงได้มอบหมายให้กลุ่มงานวินัยและนิติการ กลุ่มบริหารงานบุคคล เป็นผู้รับผิดชอบในการจัดการเรื่องร้องเรียนและประกาศใช้คู่มือการจัดการเรื่องร้องเรียน รายละเอียดแนบท้ายประกาศนี้

จึงประกาศให้ทราบโดยทั่วกัน

ประกาศ ณ วันที่ ๙ เดือน พฤษภาคม พ.ศ. ๒๕๖๑

(นายสมพงศ์ พรหมจันทร์)

ผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเชียงใหม่ เขต ๖



คู่มือ
การจัดการเรื่องร้องเรียน

กลุ่มงานวินัยและนิติการ
กลุ่มบริหารงานบุคคล
สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเชียงใหม่ เขต ๖

คำนำ

คู่มือการจัดการเรื่องร้องเรียน ของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเชียงใหม่ เขต ๖ ฉบับนี้จัดทำขึ้น เพื่อเป็นแนวทางการดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียนของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเชียงใหม่ เขต ๖ ทั้งนี้เพื่อให้มีการกำหนดมาตรการ กลไก และวางระบบในการจัดการเรื่องร้องเรียนได้อย่างมีประสิทธิภาพ มีช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน มีกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน มีการตอบสนองต่อเรื่องร้องเรียน โดยดำเนินการด้วยความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ มีความโปร่งใสและเป็นธรรม ตอบสนองความต้องการ และความคาดหวังของผู้รับบริการ จึงจำเป็นต้องมีขั้นตอน/กระบวนการและแนวทางในการปฏิบัติงานที่ชัดเจนและมีมาตรฐานเดียวกัน



(นายสมพงศ์ พรหมจันทร์)

ผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเชียงใหม่ เขต ๖

๑. วัตถุประสงค์

๑. เพื่อใช้เป็นกรอบและแนวทางในการปฏิบัติงานของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา เชียงใหม่ เขต ๖
๒. เพื่อให้การปฏิบัติงานในการจัดการเรื่องร้องเรียนของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา เชียงใหม่ เขต ๖ เป็นมาตรฐานเดียวกัน
๓. เพื่อเผยแพร่ให้กับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสียของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา เชียงใหม่ เขต ๖ ทราบกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนอันจะนำไปสู่ความเข้าใจในขั้นตอนการดำเนินการ เรื่องร้องเรียนของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเชียงใหม่ เขต ๖

๒. ขอบเขต

คู่มือการปฏิบัติงานนี้ ครอบคลุมถึงช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน การตอบสนองต่อเรื่องร้องเรียน อันเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา เชียงใหม่ เขต ๖

๓. ประโยชน์ที่ได้รับ

๑. บุคลากรของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเชียงใหม่ เขต ๖ มีแนวทางการ ปฏิบัติงานกรณีเกิดเรื่องร้องเรียน
๒. ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสียของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเชียงใหม่ เขต ๖ รับทราบช่องทาง ตลอดจนกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา เชียงใหม่ เขต ๖

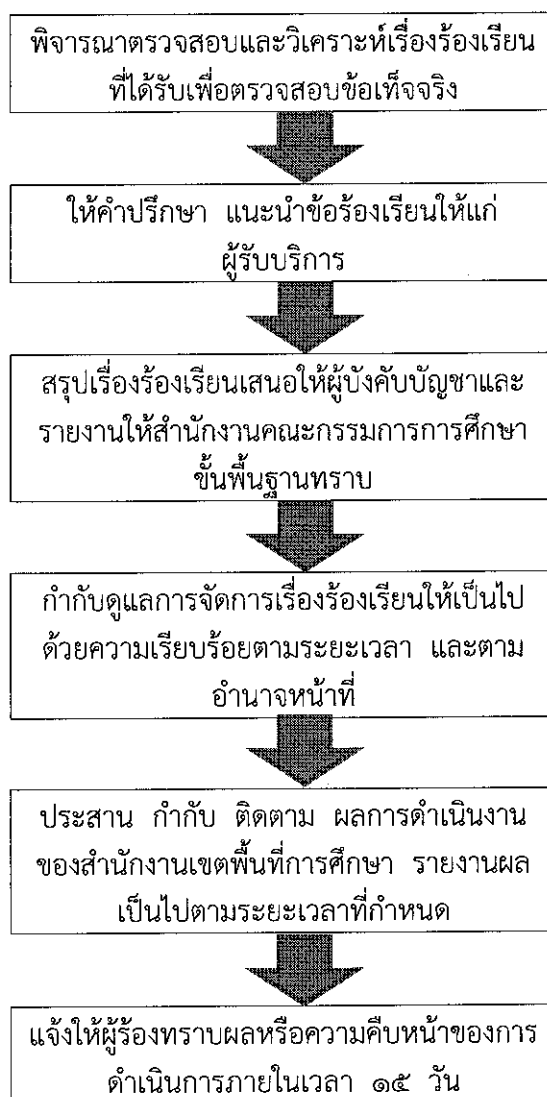
๔. ช่องทางการร้องเรียน

๑. ร้องเรียนด้วยตนเองโดยตรงที่กลุ่มงานวินัยและนิติการ กลุ่มบริหารงานบุคคล สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเชียงใหม่ เขต ๖ เลขที่ ๑๙๐ หมู่ ๑๕ ตำบลบ้านหลวง อำเภอจอมทอง จังหวัดเชียงใหม่
๒. ร้องเรียนโดยส่งไปรษณีย์เจ้าหน้าที่ผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา เชียงใหม่ เขต ๖ สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเชียงใหม่ เขต ๖ เลขที่ ๑๙๐ หมู่ ๑๕ ตำบลบ้านหลวง อำเภอจอมทอง จังหวัดเชียงใหม่ ๕๐๑๖๐
๓. ร้องเรียนผ่านโทรศัพท์ ๐ ๕๓๓๔๑ ๓๗๕-๖ ต่อ ๓๙

๕. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

๑. พิจารณาตรวจสอบและวิเคราะห์เรื่องร้องเรียนที่ได้รับเพื่อตรวจสอบข้อเท็จจริง
๒. ให้คำปรึกษา แนะนำข้อร้องเรียนให้แก่ผู้รับบริการ
๓. สร้างเรื่องร้องเรียนเสนอให้ผู้บังคับบัญชาและรายงานให้สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้น พื้นฐานทราบ (หากมีกรณีต้องรายงาน)
๔. กำกับดูแลการจัดการเรื่องร้องเรียนให้เป็นไปด้วยความเรียบร้อยตามระยะเวลา และตามอำนาจ หน้าที่
๕. ประสาน กำกับ ติดตาม ผลการดำเนินงานของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา รายงานผล เป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด
๖. แจ้งให้ผู้ร้องทราบผลหรือความคืบหน้าของการดำเนินการภายในเวลา ๑๕ วัน

๖. แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน



๗. การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่างๆ

ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียนที่เข้ามายังหน่วยงานจากช่องทางต่างๆโดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องเรียนเพื่อดำเนินการ	หมายเหตุ
ร้องเรียนด้วยตนเอง ณ กลุ่มงาน วินัยและนิติการ กลุ่มบริหารงานบุคคล สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเชียงใหม่ เขต ๖	ทุกครั้งที่มีผู้ร้องเรียน	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนผ่านโทรศัพท์ ๐ ๕๓๓๔๑ ๓๗๕-๖ ต่อ ๒๖	ทุกครั้งที่มีผู้ร้องเรียน	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนโดยส่งไปรษณีย์	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	

๘. การบันทึกข้อร้องเรียน

กรอกแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียน โดยมีรายละเอียด คือ ชื่อ-สกุล ผู้ร้องเรียน ที่อยู่ หมายเลขติดต่อกลับ เรื่องร้องเรียนและสถานที่เกิดเหตุ

แบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียน

เขียนที่.....

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

ด้วยได้รับแจ้งเหตุเรื่องราวร้องทุกข์ จาก.....
 อยู่ที่เลขที่.....ถนน.....ตำบล.....
 อำเภอ.....จังหวัด.....
 เรื่อง.....

(.....)

ผู้รับแจ้งเรื่องราวร้องทุกข์

ความเห็น/ผลดำเนินการ.....

(.....)

ความเห็น/ผลดำเนินการ.....

(.....)

ความเห็น/ผลดำเนินการ.....

(.....)

ความเห็น/ผลดำเนินการ.....

(.....)

๙. การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ไขข้อร้องเรียนและการแจ้งกลับผู้ร้องเรียน

กรณีเป็นการร้องเรียนเพื่อขอข้อมูลข่าวสาร ประสานหน่วยงานผู้ครอบครองเอกสารเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ข้อมูลแก่ผู้ร้องขอตามที่บัญญัติไว้ในพระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. ๒๕๔๐

เรื่องร้องเรียน ที่เป็นการร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ประถมศึกษาเชียงใหม่ เขต ๖ จัดทำบันทึกข้อความเสนอไปยังผู้บริหารเพื่อส่งการกลุ่มงานที่เกี่ยวข้อง โดยเบื้องต้นอาจโทรศัพท์แจ้งไปยังผู้อำนวยการกลุ่มงานที่เกี่ยวข้อง

เรื่องร้องเรียนที่อยู่ในอำนาจของโรงเรียนในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ประถมศึกษาเชียงใหม่ เขต ๖ ดำเนินการประสานไปยังโรงเรียนที่เกี่ยวข้องเพื่อให้เกิดความรวดเร็วและถูกต้องชัดเจนในการแก้ไขปัญหาต่อไป

เรื่องร้องเรียนที่ส่งผลกระทบต่อหน่วยงาน เช่น กรณีร้องเรียนเกี่ยวกับการกระทำผิดวินัยข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา ดำเนินการจัดทำบันทึกข้อความเพื่อเสนอผู้บริหารพิจารณาสั่งการตรวจสอบและแจ้งผู้ร้องเรียนต่อไป

๑๐. การติดตามการแก้ไขข้อร้องเรียน

ให้กลุ่มงาน/โรงเรียนที่เกี่ยวข้อง รายงานผลให้ผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ประถมศึกษาเชียงใหม่ เขต ๖ ทราบภายใน ๑๕ วัน เพื่อแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบต่อไป

๑๑. การดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียนให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด

กรณีได้รับเรื่องร้องเรียน จากช่องทางร้องเรียน เช่น ร้องเรียนด้วยตนเอง/จดหมาย/โทรศัพท์ ดำเนินการตรวจสอบและพิจารณาส่งเรื่องต่อให้ผู้ที่เกี่ยวข้องดำเนินการแก้ไขเรื่องร้องเรียนให้แล้วเสร็จภายใน ๑๕ วันทำการ (แล้วแต่กรณี)

จัดทำโดย

กลุ่มงานวินัยและนิติการ กลุ่มบริหารงานบุคคล สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเชียงใหม่ เขต ๖ เลขที่ ๑๙๐ ตำบลช่วงเปา อำเภอจอมทอง จังหวัดเชียงใหม่ ๕๐๑๖๐

- เบอร์โทร ๐ ๕๓๓๔ ๑๓๗๕-๖ ต่อ ๓๙
- เว็บไซต์ <http://www.chiangmaiaea6.go.th>