



คู่มือการดำเนินการเรื่องร้องเรียน
กลุ่มกฎหมายและคดี
สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต ๑๑

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต ๑๑
สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน
กระทรวงศึกษาธิการ

คำนำ

คู่มือการปฏิบัติงานการจัดการเรื่องร้องเรียนเล่มนี้ ได้จัดทำขึ้นเพื่อเป็นคู่มือในการปฏิบัติงานสำหรับกลุ่มกฎหมายและคดี สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต ๑๑ ที่มีหน้าที่รับผิดชอบในการจัดการเรื่องร้องเรียน รวมทั้งผู้ที่ได้รับมอบหมายให้เป็นคณะกรรมการศูนย์รับแจ้งเรื่องร้องเรียน ร้องเรียนการทุจริต ร้องทุกข์ ข้อคิดเห็น และข้อเสนอแนะ เพื่อเป็นแนวทางในการปฏิบัติงานที่ชัดเจน และให้เข้าใจถึงวิธีการดำเนินการ ขั้นตอน กระบวนการ ระยะเวลาในการดำเนินการ และกฎหมาย ระเบียบหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการเรื่องร้องเรียนที่เป็นมาตรฐานเดียวกัน ทำให้ข้อร้องเรียนของผู้รับบริการได้รับการตอบสนองอย่างรวดเร็ว ถูกต้อง และเป็นธรรม หวังเป็นอย่างยิ่งว่าคงเป็นประโยชน์แก่สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต ๑๑ สถานศึกษา ข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา และผู้รับบริการ

ขอขอบคุณผู้บังคับบัญชาและผู้มีส่วนเกี่ยวข้องที่มีส่วนทำให้คู่มือเล่มนี้เสร็จสมบูรณ์ด้วยดี

นายสมศักดิ์ เข็มขาว นิติกรชำนาญการพิเศษ
นายเฉลิมชัย นาคสวาท นิติกรชำนาญการ
ผู้รวบรวม/เรียบเรียง/ผู้พิมพ์

สารบัญ

	หน้า
วัตถุประสงค์	๑
คำจำกัดความ	๑
ประเภทข้อร้องเรียน	๒
ช่องทางการร้องเรียน	๒
ระดับข้อร้องเรียน	๓
ผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียน	๓
กระบวนการจัดการข้อร้องเรียน	๔
กระบวนการจัดการข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ	๔
การตอบสนองต่อเรื่องร้องเรียน	๔
มาตรฐานการปฏิบัติงาน	๔
การติดตามประเมินผล	๕
ภาคผนวก	
แบบฟอร์มร้องเรียน	เอกสารที่ ๑
กระบวนการจัดการข้อร้องเรียน	เอกสารที่ ๒
กระบวนการจัดการข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ	เอกสารที่ ๓
คำสั่งแต่งตั้งจัดตั้งศูนย์รับแจ้งเรื่องร้องเรียน ร้องเรียนการทุจริต และแต่งตั้งคณะกรรมการศูนย์รับแจ้งเรื่องร้องเรียน ร้องเรียนการทุจริต	

คู่มือการดำเนินการเรื่องร้องเรียน สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต ๑๑

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต ๑๑ เป็นองค์กรที่มีการบริหารจัดการอย่างมีประสิทธิภาพในการขับเคลื่อนการศึกษาขั้นพื้นฐานระดับมัธยมศึกษาให้มีคุณภาพตามมาตรฐานการศึกษาพัฒนาสู่ความเป็นเลิศในระดับสากลบนพื้นฐานความรู้คู่คุณธรรม มุ่งเน้นที่จะบริหารจัดการองค์กรอย่างมีธรรมาภิบาลด้วยความซื่อสัตย์ สุจริตอย่างโปร่งใส สามารถตรวจสอบได้ พร้อมรับผิดชอบ รวมถึงการป้องกันและปราบปรามการทุจริตประพฤติมิชอบ และต่อต้านการทุจริตทุกรูปแบบ และให้ความสำคัญในการบริหารจัดการที่มุ่งเน้นผู้รับบริการและได้กำหนดค่านิยมองค์กรว่า “ยิ้มแย้มแจ่มใส ว่องไวทุกงาน บริการประทับใจ มีวินัยและคุณธรรม” เพื่อให้การบริหารจัดการข้อร้องเรียนและอื่น ๆ เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ผู้รับบริการได้รับข้อมูลที่ถูกต้อง โปร่งใส สร้างความเชื่อมั่นและพึงพอใจในบริการขององค์กรมากขึ้น จึงได้กำหนดแนวทางปฏิบัติในการจัดการเรื่องร้องเรียน ร้องเรียนการทุจริต ข้อคิดเห็น และข้อเสนอแนะ ของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต ๑๑ มีรายละเอียดดังนี้

วัตถุประสงค์

๑. เพื่อเป็นแนวปฏิบัติในการจัดการเรื่องร้องเรียน ร้องเรียนการทุจริต ร้องทุกข์ ข้อคิดเห็น และข้อเสนอแนะ ที่มีมาตรฐานนำมาใช้ครอบคลุมใน กลุ่ม/กลุ่มงาน และศูนย์รับแจ้งเรื่องร้องเรียนฯ
๒. เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานทราบขั้นตอนในการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน ร้องเรียนการทุจริต ร้องทุกข์ ข้อคิดเห็น และข้อเสนอแนะ ใช้เป็นเอกสารอ้างอิงในการปฏิบัติงาน
๓. เพื่อจัดการข้อร้องเรียน ร้องเรียนการทุจริต ร้องทุกข์ ข้อคิดเห็น และข้อเสนอแนะ ให้สอดคล้องรับการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA)

คำจำกัดความ

๑. ข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ หมายถึง เรื่องที่ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ หน่วยงาน แจ้งข้อมูลร้องเรียนเกี่ยวกับการให้บริการ ความบกพร่องในการปฏิบัติงาน ความล่าช้าในการดำเนินการ ความไม่โปร่งใสและไม่เหมาะสมในการปฏิบัติงาน ปัญหาอันเกิดจากการปฏิบัติงานหรือการให้บริการ การได้รับความเดือดร้อน ขอรับความช่วยเหลือ ขอความเป็นธรรม การทุจริต ประพฤติมิชอบ การปฏิบัติหน้าที่และละเว้นการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่
๒. ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ หมายถึง เรื่องที่ผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้เสียทั้งภายในและภายนอก มีข้อคิดเห็น และข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการบริการของเจ้าหน้าที่
๓. ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ หมายถึง นักเรียน ครู บุคลากรทางการศึกษา ผู้ปกครองนักเรียน คู่สัญญา ผู้รับบริการ ผู้ร้องเรียนหรือผู้ที่มาปรึกษา ผู้มีส่วนได้เสียทั้งภายในและภายนอก ของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต ๑๑
๔. กระบวนการจัดการข้อร้องเรียน หมายถึง ขั้นตอนและกระบวนการในการดำเนินการจัดการในเรื่อง ข้อร้องเรียน ร้องเรียนการทุจริต ร้องทุกข์ การสอบถามหรือร้องขอข้อมูล
๕. กระบวนการจัดการข้อคิดเห็น และข้อเสนอแนะ หมายถึง ขั้นตอนและกระบวนการในการดำเนินการจัดการข้อคิดเห็น และข้อเสนอแนะ

๖. การตอบสนอง หมายถึง การนำเรื่องร้องเรียน ร้องเรียนการทุจริต ร้องทุกข์ ข้อคิดเห็น และข้อเสนอแนะ เข้าสู่กระบวนการพิจารณาตรวจสอบข้อเท็จจริงและการส่งต่อให้แก่หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง การตรวจสอบ แจ้งตักเตือน หรืออื่น ๆ ตามระเบียบข้อกฎหมาย พร้อมกับแจ้งให้ผู้รับบริการ ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ ทราบผลหรือความคืบหน้าของการดำเนินการภายในเวลา ๑๕ วันทำการ ทั้งนี้ กรณีที่ข้อร้องเรียนไม่ได้ระบุชื่อและที่อยู่หรือหมายเลขโทรศัพท์ที่ติดต่อได้หรืออีเมลติดต่อ จะพิจารณาการตอบสนองสิ้นสุดที่การนำเรื่องร้องเรียนเข้าสู่กระบวนการตรวจสอบข้อเท็จจริง แจ้งตักเตือน การนำไปแก้ไขปัญหาการดำเนินงานหรืออื่น ๆ ตามระเบียบข้อกฎหมาย

๗. การติดตามประเมินผล หมายถึง การติดตามและการประเมินผลการจัดการเรื่องร้องเรียน ร้องเรียนการทุจริต ร้องทุกข์ ข้อคิดเห็น และข้อเสนอแนะ

ประเภทข้อร้องเรียน

๑. เรื่องการให้บริการอันไม่พึงพอใจ ต้องการให้ปรับปรุง แก้ไขการปฏิบัติงาน ได้แก่ ความไม่สะดวกในการรับบริการ ความล่าช้า ข้อผิดพลาดในการให้บริการ การเลือกปฏิบัติกับผู้รับบริการ การใช้คำพูด การดูแลต้อนรับ การควบคุมอารมณ์ของผู้ปฏิบัติงาน เป็นต้น

๒. เรื่องได้รับความเดือดร้อน หรือขอรับความช่วยเหลือ

๓. เรื่องขอความเป็นธรรม

๔. เรื่องการทุจริตประพฤติมิชอบ/การปฏิบัติหน้าที่/ละเว้นการปฏิบัติหน้าที่

๕. เรื่องประเภทอื่น ๆ

ช่องทางการติดต่อและแจ้งเรื่องร้องเรียน ร้องเรียนการทุจริต ร้องทุกข์ ข้อคิดเห็น และข้อเสนอแนะ

๑. ร้องเรียนด้วยตนเอง ในขณะการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ ณ จุดปฏิบัติงาน โดยเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานรับเรื่องร้องเรียน

๒. ร้องเรียนด้วยตนเอง ในวัน เวลาราชการ ที่สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต ๑๑ โดยเจ้าหน้าที่ผู้รับข้อร้องเรียน บันทึกข้อมูลตามแบบฟอร์ม หรือผู้รับบริการกรอกข้อมูลแบบฟอร์มแจ้งข้อร้องเรียน

๓. โทรศัพท์ หมายเลข ๐๗๗ - ๒๘๘๘๐๑ ต่อ ๒๐ และโทรสาร หมายเลข ๐๗๗ - ๒๐๕๓๑๘

๔. จดหมาย จำหน่ายซองถึง สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต ๑๑ เลขที่ ๒๖๑/๒๘ ถนนอำเภอ ตำบลมะขามเตี้ย อำเภอเมืองสุราษฎร์ธานี จังหวัดสุราษฎร์ธานี ๘๔๐๐๐

๕. กระดานร้องเรียน ร้องเรียนการทุจริต ร้องทุกข์ และศูนย์ ฉก.คศ.สพม.๑๑ (Web board) ที่เว็บไซต์สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต ๑๑ www.secondary๑๑.go.th

๖. Email : office@secondary๑๑.go.th

facebook : <https://www.facebook.com/pages/category/School/>

๗. กล่องรับข้อคิดเห็น/ข้อร้องเรียน

๘. ร้องเรียนโดยตรง ต่อผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต ๑๑ ได้ที่ หมายเลข ๐๗๗ - ๒๐๕๓๑๗

ระดับข้อร้องเรียน เป็นการจำแนกความสำคัญของข้อร้องเรียนออกเป็น ๔ ระดับ ดังนี้

ระดับ	ประเภท	นิยาม	เวลาในการ ตอบสนอง	ผู้รับผิดชอบ
๑.	ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ สอบถามหรือร้องขอข้อมูล	ผู้ร้องเรียนไม่ได้รับความ เดือดร้อน แต่ติดต่อมา เพื่อให้ข้อเสนอแนะ ให้ ข้อคิดเห็น สอบถามหรือ ร้องขอข้อมูลของ สพม. ๑๑	๗ วัน	เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ จัดการข้อร้องเรียน/ เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ รับเรื่องร้องเรียนฯ
๒.	ข้อร้องเรียนเล็ก	ผู้ร้องเรียนได้รับความ เดือดร้อน แต่สามารถแก้ไข ได้โดยหน่วยงานเดียว	ไม่เกิน ๑๕ วันทำการ	หน่วยงาน ผู้รับผิดชอบเรื่อง
๓.	ข้อร้องเรียนใหญ่	- ผู้ร้องเรียนได้รับความ เดือดร้อน ไม่สามารถแก้ไข ได้โดยหน่วยงานเดียวหรือ จะต้องมีการแต่งตั้ง คณะกรรมการเพื่อ พิจารณา หรือต้องส่งเรื่อง ต่อให้หน่วยงานอื่น ดำเนินการ - เรื่องที่สร้างความเสื่อม เสียต่อชื่อเสียงของ สำนักงานเขตพื้นที่ การศึกษามัธยมศึกษา เขต ๑๑	ไม่เกิน ๑๕ วันทำการหรือ เกินกว่านั้น	หน่วยงาน ผู้รับผิดชอบเรื่อง
๔.	ข้อร้องเรียนนอกเหนือ อำนาจสำนักงานเขตพื้นที่ การศึกษามัธยมศึกษา เขต ๑๑	ผู้ร้องเรียนร้องขอในสิ่งที่อยู่ นอกเหนือบทบาทอำนาจ หน้าที่ของสำนักงานเขต พื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต ๑๑	๑ วัน (ชี้แจง ให้ผู้รับบริการ ผู้ร้องเรียน ทราบ)	เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ จัดการข้อร้องเรียน ของทุกหน่วยงาน

ผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียน

๑. กรณีเป็นข้อร้องเรียน ณ จุดปฏิบัติงาน เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานธุรการและสารบรรณของ
กลุ่มงาน/กลุ่ม นำเสนอข้อมูลต่อผู้บังคับบัญชา และทำหน้าที่แจ้งข้อมูลกลับต่อผู้รับบริการ ผู้ร้องเรียน

๒. กรณีร้องเรียน ณ สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต ๑๑ เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์
รับแจ้งเรื่องร้องเรียนฯ รับเอกสารข้อร้องเรียนและแจ้งให้ผู้ร้องเรียนกรอกแบบฟอร์ม หรือเป็นผู้บันทึก
แบบฟอร์มและนำเสนอต่อผู้บังคับบัญชา เมื่อผู้บังคับบัญชาดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียนเรียบร้อยแล้วหรือ
อยู่ระหว่างดำเนินการแก้ไข จะมอบหมายให้เจ้าหน้าที่ดังกล่าว แจ้งข้อมูลกลับต่อผู้รับบริการ ผู้ร้องเรียน

๓. กรณีข้อร้องเรียนจากช่องทางติดต่อแจ้งเรื่องร้องเรียนหรือสื่อออนไลน์อื่น ๆ เช่น Web - board ให้เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์รับแจ้งเรื่องร้องเรียนฯ เป็นผู้รวบรวมข้อมูลเสนอต่อผู้บริหาร และแจ้งกลับข้อมูลกลับผู้รับบริการ ผู้ร้องเรียนต่อไป

กระบวนการจัดการข้อร้องเรียน

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

๒. เมื่อได้รับข้อร้องเรียน ให้เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานทุก กลุ่มงาน/กลุ่ม เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์รับเรื่องร้องเรียนฯ ให้ดำเนินการตามกระบวนการขั้นตอนตามเอกสารแนบที่ ๒ โดยพิจารณาแบ่งประเภทข้อร้องเรียน และดำเนินการปรับปรุงแก้ไขข้อร้องเรียนในข้อร้องเรียน เรื่อง การให้บริการ ให้ดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียนในทันทีพร้อมแจ้งข้อมูลกลับให้ผู้รับบริการได้รับทราบ รายงานและบันทึกข้อมูลข้อร้องเรียน/วิธีการแก้ไขต่อผู้บังคับบัญชา

๓. ข้อร้องเรียนประเภทอื่น ให้เสนอข้อมูลต่อผู้อำนวยการกลุ่ม และผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต ๑๑ เพื่อพิจารณาแก้ไข ปรับปรุง และให้มีการแจ้งกลับต่อผู้รับบริการ ภายใน ๑๕ วัน

๔. ในกรณีที่ข้อร้องเรียนทางสื่อสิ่งพิมพ์/สื่อมวลชน หรือข้อร้องเรียนที่ไม่ระบุผู้ร้องเรียนในลักษณะเป็นบัตรสนเท่ห์ ให้กลุ่มงาน/กลุ่ม เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์รับเรื่องร้องเรียนฯ ที่รับผิดชอบในเรื่องที่ร้องเรียน รวบรวมข้อมูลนำเสนอผู้อำนวยการผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต ๑๑ เพื่อพิจารณาเป็นเฉพาะกรณีไป

๕. ให้ทุกกลุ่มงาน/กลุ่ม เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์รับเรื่องร้องเรียนฯ รายงานผลข้อมูลการร้องเรียนต่อผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต ๑๑ ทุก ๓ เดือน

กระบวนการจัดการข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

กลุ่มงาน/กลุ่ม ดำเนินการตามกระบวนการขั้นตอน ตามรายละเอียดเอกสารแนบที่ ๓

การตอบสนองต่อเรื่องร้องเรียน

การแจ้งการดำเนินการกลับให้ผู้รับบริการ ผู้ร้องเรียนทราบ ด้วยวิธีการแจ้งให้รับทราบด้วยตนเอง หรือทางไปรษณีย์ลงทะเบียนตอบรับ ณ ที่อยู่ของผู้รับบริการ ผู้ร้องเรียน ดังนี้

๑. การข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ สอบถามหรือร้องขอข้อมูล การแจ้งกลับ ๗ วัน
๒. การสอบถามหรือร้องขอข้อมูล การแจ้งกลับ ไม่เกิน ๑๕ วันทำการ
๓. กรณีข้อร้องเรียนเล็ก การแจ้งกลับ ไม่เกิน ๑๕ วันทำการ
๔. กรณีข้อร้องเรียนใหญ่ การแจ้งกลับ ๗ วัน (ชี้แจงให้ผู้ร้องเรียนทราบ)

มาตรฐานการปฏิบัติงาน

มาตรฐานการปฏิบัติงาน	ค่าเป้าหมาย
ร้อยละของข้อร้องเรียนที่ประสบความสำเร็จในการแก้ปัญหา	ร้อยละ ๗๐
ร้อยละของข้อร้องเรียนที่ได้รับการสั่งการและไม่กลับมาร้องเรียนซ้ำ ในเรื่องเดิมในรอบหนึ่งงบประมาณ	ร้อยละ ๗๐

การติดตามประเมินผล

การติดตามประเมินผลการทำงานของระบบการจัดการข้อเรียน ร้องเรียนการทุจริต ร้องทุกข์ ข้อคิดเห็น และข้อเสนอแนะ โดยวิธีการตรวจสอบเอกสาร และมีระบบการติดตามประเมินผลการดำเนินงานของระบบการ ดังนี้

การดำเนินงาน	ระยะเวลาดำเนินงานของทุกปี	ผู้รับผิดชอบ
๑. ดำเนินการติดตามผลการดำเนินการและความคืบหน้าในการแก้ไขปัญหาประเมินผลการดำเนินงานของระบบการ	ตุลาคม ถึง กันยายน	คณะกรรมการติดตามและประเมินผลฯ
๒. รวบรวมและสรุปผลการติดตามประเมินผลการดำเนินงานของระบบการ	ธันวาคม มีนาคม มิถุนายน กันยายน	คณะกรรมการติดตามและประเมินผลฯ
๓. รายงานผลการติดตามและประเมินผลต่อผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา มัธยมศึกษา เขต ๑๑ เพื่อให้ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงระบบการ	ธันวาคม มีนาคม มิถุนายน กันยายน	คณะกรรมการติดตามและประเมินผลฯ
๔. นำข้อเสนอมาปรับปรุงระบบการ	เมษายน ตุลาคม	คณะกรรมการติดตามและประเมินผลฯ
๕. ประเมินผลความสำเร็จของการดำเนินงานตามมาตรฐานการปฏิบัติงาน	ตุลาคม	คณะกรรมการติดตามและประเมินผลฯ

ภาคผนวก

เอกสารแนบที่ ๑

แบบฟอร์มแจ้งข้อร้องเรียน ร้องเรียนการทุจริต ร้องทุกข์ ข้อคิดเห็น และข้อเสนอแนะ

เลขที่รับ.....

วันที่.....

ชื่อ-นามสกุล ผู้รับบริการ.....

เลขที่บัตรประชาชน - - - -

ที่อยู่ตามบัตรประชาชน บ้านเลขที่.....หมู่ที่.....ตรอก/ซอย.....

ถนน.....แขวง/ตำบล.....เขต/อำเภอ.....

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

โทรศัพท์เคลื่อนที่.....โทรสาร.....

E-mail address.....

สถานที่ติดต่อ/แจ้งผล ที่อยู่ตามบัตรประชาชน หรือ บ้านเลขที่.....หมู่ที่.....ตรอก/ซอย.....

ถนน.....แขวง/ตำบล.....เขต/อำเภอ.....

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

โทรศัพท์เคลื่อนที่.....โทรสาร.....

E-mail address.....

รายละเอียดโดยสรุป.....

.....

.....

.....

.....

คำขอที่ต้องการให้สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต ๑๑ ดำเนินการ

.....

.....

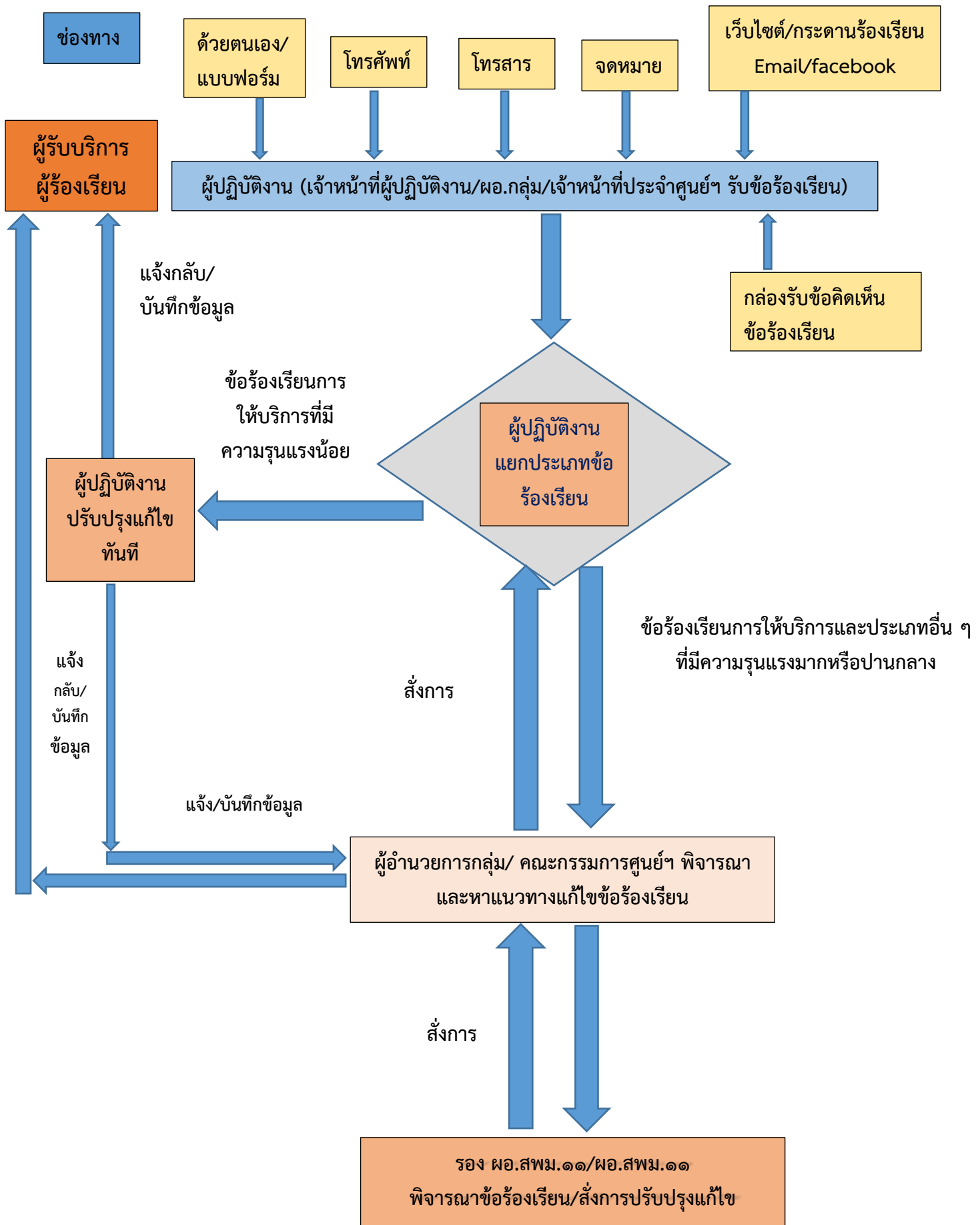
.....

.....

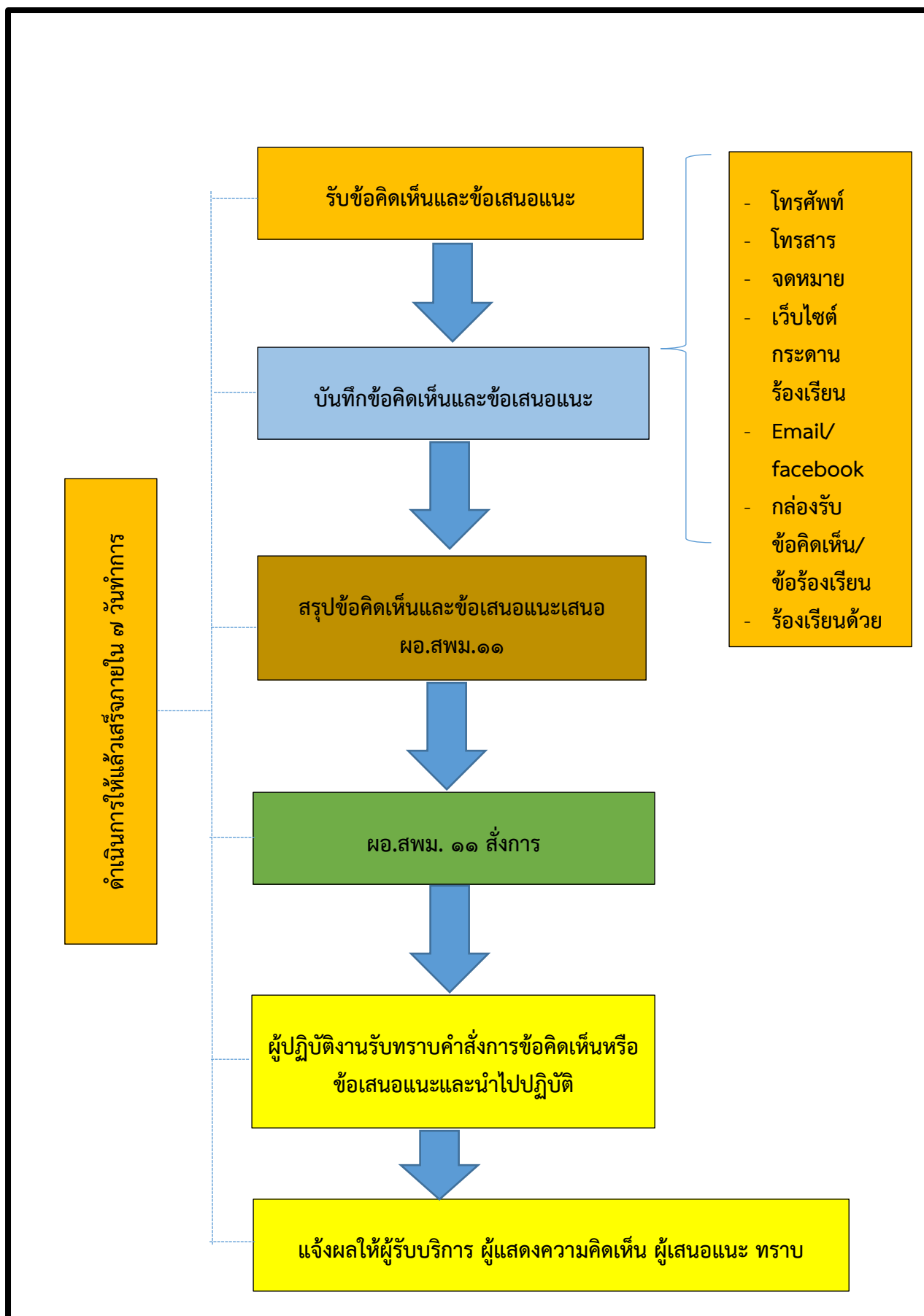
.....

ลงชื่อ.....ผู้รับบริการ/ผู้ร้องเรียน
(.....)(.....) ผู้รับเรื่องร้องเรียน
ตำแหน่ง.....

กระบวนการจัดการข้อร้องเรียน ร้องเรียนการทุจริต



กระบวนการจัดการข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ





คำสั่งสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต ๑๑
ที่ ๑๔๙ /๒๕๖๒

เรื่อง จัดตั้งศูนย์รับแจ้งเรื่องร้องเรียน ร้องเรียนการทุจริต ร้องทุกข์ ข้อคิดเห็น และข้อเสนอแนะ
และแต่งตั้งคณะกรรมการศูนย์รับแจ้งเรื่องร้องเรียน ร้องเรียนการทุจริต ร้องทุกข์ ข้อคิดเห็น และข้อเสนอแนะ
สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต ๑๑

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต ๑๑ เป็นองค์กรที่มีการบริหารจัดการอย่างมีประสิทธิภาพในการขับเคลื่อนการศึกษาขั้นพื้นฐานระดับมัธยมศึกษาให้มีคุณภาพตามมาตรฐานการศึกษาพัฒนาสู่ความเป็นเลิศในระดับสากลความรู้คู่คุณธรรม มุ่งเน้นที่จะบริหารจัดการองค์กรอย่างมีธรรมาภิบาล ด้วยความซื่อสัตย์ สุจริตอย่างโปร่งใส สามารถตรวจสอบได้ พร้อมรับผิชอบ รวมถึงการป้องกันและปราบปรามการทุจริต ประพฤติมิชอบ และต่อต้านการทุจริตทุกรูปแบบ โดยให้ความสำคัญในการบริหารจัดการที่มุ่งเน้นผู้รับบริการ และได้กำหนดค่านิยมองค์กรว่า “ยิ้มแย้มแจ่มใส ว่องไวทุกงาน บริการประทับใจ มีวินัยและคุณธรรม” เพื่อให้การบริหารจัดการข้อร้องเรียนและอื่น ๆ เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ผู้รับบริการได้รับข้อมูลที่ถูกต้อง โปร่งใส สร้างความเชื่อมั่นและพึงพอใจในบริการขององค์กรมาก ประกอบกับตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ มาตรา ๔๑ ในกรณีมีส่วนราชการได้รับคำร้องเรียน เสนอแนะหรือความคิดเห็นเกี่ยวกับวิธีการปฏิบัติราชการ อุปสรรค ความยุ่งยาก หรือปัญหาอื่นใดจากบุคคลใด โดยมีข้อมูลและสาระตามสมควร ให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้นที่จะต้องพิจารณาดำเนินการให้ลุล่วงไป จึงจัดตั้งศูนย์รับแจ้งเรื่องร้องเรียน ร้องเรียนการทุจริต ร้องทุกข์ ข้อคิดเห็น และข้อเสนอแนะ จากผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้เสีย หรือหน่วยงาน สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต ๑๑ โดยมีรายละเอียดดังนี้

**๑. ที่ตั้งศูนย์รับแจ้งเรื่องร้องเรียน ร้องเรียนการทุจริต ร้องทุกข์ ข้อคิดเห็น และข้อเสนอแนะ
สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต ๑๑**

กลุ่มกฎหมายและคดี สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต ๑๑ เลขที่ ๒๖๑/๒๘
ถนนอำเภอ ตำบลมะขามเตี้ย อำเภอเมืองสุราษฎร์ธานี จังหวัดสุราษฎร์ธานี ๘๔๐๐๐

**๒. ช่องทางการติดต่อและแจ้งเรื่องร้องเรียน ร้องเรียนการทุจริต ร้องทุกข์ ข้อคิดเห็น และ
ข้อเสนอแนะ**

๑. ร้องเรียนด้วยตนเอง ในขณะการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ ณ จุดปฏิบัติงาน โดยเจ้าหน้าที่
ปฏิบัติงานรับเรื่องร้องเรียน

๒. ร้องเรียนด้วยตนเอง ในวัน เวลาราชการ ที่สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา
เขต ๑๑ โดยเจ้าหน้าที่ผู้รับข้อร้องเรียน บันทึกข้อมูลตามแบบฟอร์ม หรือผู้รับบริการกรอกข้อมูลแบบฟอร์มแจ้ง
ข้อร้องเรียน

๓. โทรศัพท์ หมายเลข ๐๗๗ - ๒๘๘๘๐๑ ต่อ ๒๐ และโทรสาร หมายเลข ๐๗๗ - ๒๐๕๓๑๘
๔. จดหมาย จำหน่ายของถึง สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต ๑๑ เลขที่๒๖๑/๒๘
ถนนอำเภอ ตำบลมะขามเตี้ย อำเภอเมืองสุราษฎร์ธานี จังหวัดสุราษฎร์ธานี ๘๔๐๐๐
๕. กระดานร้องเรียน ร้องเรียนการทุจริต ร้องทุกข์ และศูนย์ ฉก.คศ.สพม.๑๑ (Web board) ที่
เว็บไซต์สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต ๑๑ www.secondary๑๑.go.th
๖. Email : office@secondary๑๑.go.th
facebook : <https://www.facebook.com/pages/category/School/>
๗. กล่องรับข้อคิดเห็น/ข้อร้องเรียน
๘. ร้องเรียนโดยตรง ต่อผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต ๑๑ ได้ที่
หมายเลข ๐๗๗ - ๒๐๕๓๑๗

**๓. คณะกรรมการศูนย์รับแจ้งเรื่องร้องเรียน ร้องเรียนการทุจริต ร้องทุกข์ ข้อคิดเห็น และ
ข้อเสนอแนะ จากผู้รับบริการหรือหน่วยงาน สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต ๑๑ ประกอบด้วย**

๑. ผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต ๑๑ ประธานกรรมการ
๒. รองผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต ๑๑ รองประธานกรรมการ
๓. นายสมศักดิ์ เข็มขาว กรรมการและเลขานุการ
๔. นายเฉลิมชัย นาคสวาท กรรมการและผู้ช่วยเลขานุการ

ให้คณะกรรมการศูนย์รับแจ้งเรื่องร้องเรียน ร้องเรียนการทุจริต ร้องทุกข์ ข้อคิดเห็น และ
ข้อเสนอแนะ จากผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้เสีย หรือหน่วยงาน สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต ๑๑
มีอำนาจหน้าที่ดังนี้

๑. บริหารจัดการและวางระบบการดำเนินงานให้สอดคล้องและเป็นไปตามพระราชกฤษฎีกาว่า
ด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๕๖

๒. จัดทำ กำหนดประกาศมาตรการ กลไก หรือระบบในการจัดการเรื่องร้องเรียน ร้องเรียนการ
ทุจริต ร้องทุกข์ ข้อคิดเห็น และข้อเสนอแนะของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต ๑๑

๓. พิจารณา วินิจฉัยชี้ขาดแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน ร้องเรียนการทุจริต ร้องทุกข์ ข้อคิดเห็น
และข้อเสนอแนะ จากผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้เสีย หรือหน่วยงาน ที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของสำนักงานเขตพื้นที่
การศึกษามัธยมศึกษา เขต ๑๑

๔. การให้ข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษา รับเรื่องปัญหาความต้องการ ข้อคิดเห็น และ
ข้อเสนอแนะของผู้รับบริการหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติราชการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษ
ามัธยมศึกษา เขต ๑๑

๕. แต่งตั้งคณะทำงานหรือคณะอนุกรรมการเพื่อช่วยเหลือการปฏิบัติงานในการวินิจฉัยชี้ขาด
แก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน ร้องเรียนการทุจริต ร้องทุกข์ ข้อคิดเห็น และข้อเสนอแนะ จากผู้รับบริการหรือ
หน่วยงานตามความเหมาะสม

๖. ปฏิบัติงานอื่นตามที่ได้รับมอบหมาย

**๔. เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์รับแจ้งเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ข้อคิดเห็น และข้อเสนอแนะ
จากผู้รับบริการหรือหน่วยงาน สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต ๑๑ ประกอบด้วย**

- | | | |
|-------------------------|---------------------------------|-------------------------|
| ๑. นายสมศักดิ์ เข็มขาว | นิติกรชำนาญการพิเศษ | เป็นหัวหน้า |
| ๒. นายศักดิ์ดา ชินทัตโต | นักวิชาการคอมพิวเตอร์ปฏิบัติการ | เป็นผู้ช่วย |
| ๓. นายเฉลิมชัย นาคสวาท | นิติกรชำนาญการ | เป็นผู้ช่วยและเลขานุการ |

ให้เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์รับแจ้งเรื่องร้องเรียน ร้องเรียนการทุจริต ร้องทุกข์ ข้อคิดเห็น และข้อเสนอแนะ จากผู้รับบริการหรือหน่วยงาน มีหน้าที่

๑. จัดทำสมุดทะเบียนรับเรื่องร้องเรียน ร้องเรียนการทุจริต ร้องทุกข์ ข้อคิดเห็น และข้อเสนอแนะ จากผู้รับบริการหรือหน่วยงาน

๒. รับแจ้งเรื่องร้องเรียน ร้องเรียนการทุจริต ร้องทุกข์ ข้อคิดเห็น และข้อเสนอแนะ จากผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้เสีย หรือหน่วยงานจากช่องทางการติดต่อและแจ้งเรื่องต่าง ๆ เช่น เอกสาร เว็บไซต์ โทรศัพท์ และทางอื่น ๆ

๓. ส่งเรื่องร้องเรียน ร้องเรียนการทุจริต ร้องทุกข์ ข้อคิดเห็น และข้อเสนอแนะ จากผู้รับบริการหรือหน่วยงาน ให้คณะกรรมการศูนย์ฯ และหรือผู้บังคับบัญชา เพื่อพิจารณาตรวจสอบและวิเคราะห์เรื่องร้องเรียน ร้องเรียนการทุจริต ร้องทุกข์ ข้อคิดเห็น และข้อเสนอแนะ พร้อมทั้งติดตามผลการดำเนินการและความคืบหน้าในการแก้ไขปัญหาเรื่องเรียน

๔. รายงานหรือแจ้งผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียน ร้องเรียนการทุจริต ร้องทุกข์ ข้อคิดเห็น และข้อเสนอแนะ จากผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้เสีย หรือหน่วยงาน ตามระยะเวลาที่กำหนด แล้วเสร็จภายใน ๑๕ วัน

๕. รายงานสรุปและวิเคราะห์เรื่องร้องเรียนร้องเรียน ร้องเรียนการทุจริต ร้องทุกข์ ข้อคิดเห็น และข้อเสนอแนะ จากผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้เสีย หรือหน่วยงาน ให้คณะกรรมการศูนย์ฯ และผู้บังคับบัญชา ทราบ ทุกรอบ ๓ เดือน

๖. ประสาน ติดตาม กับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องและแจ้งผลการดำเนินแล้วเสร็จให้ทราบ

๗. ปฏิบัติงานอื่นตามที่ได้รับมอบหมาย

ทั้งนี้ ตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไป

สั่ง ณ วันที่ ๕ มิถุนายน พ.ศ. ๒๕๖๒



(นายประพัทธ์ รัตนอรุณ)

ผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต ๑๑