

คู่มือ

การบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน (Complaint Management Standard Operation Procedure)
โรงเรียนชุมชนบ้านหนองคู (อินทร์ประชาการ) สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาชัยโสธร เขต ๑

๑.วัตถุประสงค์

๑. เพื่อให้การดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียนของโรงเรียนชุมชนบ้านหนองคู (อินทร์ประชาการ) มีการปฏิบัติงานสอดคล้องกับ เกณฑ์การพัฒนาคณาภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA)

๒. เพื่อให้มั่นใจว่ามีการปฏิบัติตามข้อกำหนดระเบียบ หลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียน ที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอและมีประสิทธิภาพ

๓. เพื่อให้ความคิดเห็น / คำร้องเรียนของผู้รับบริการได้รับการตอบสนองที่เหมาะสม และนำไปสู่การปรับปรุงระบบงานให้ดียิ่งขึ้น

๔. เพื่อเพิ่มความไวในการรับรู้ปัญหาและเกิดการตอบสนองที่รวดเร็วและเหมาะสม

๕. เพื่อเป็นแนวทางขั้นต้นในการเจรจาต่อรองไกล่เกลี่ย เพื่อป้องกันการฟ้องร้อง

๖. เพื่อสร้างความตระหนักให้แก่หน่วยงานและเจ้าหน้าที่ได้ใส่ใจและทบทวนข้อร้องเรียนที่เกิดขึ้นซ้ำ ๆ

๗. ให้มั่นใจว่ากระบวนการรับเรื่องร้องเรียนและดำเนินการข้อร้องเรียนได้มีการปฏิบัติตามขั้นตอนการปฏิบัติงานที่สอดคล้องกับข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์เกี่ยวกับการรับเรื่องร้องเรียนและดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนที่กำหนดไว้อย่างครบถ้วนและมีประสิทธิภาพ

๘. เพื่อให้บุคลากรหรือเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบด้านการจัดการข้อร้องเรียนของผู้รับใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานและการแก้ไขปัญหาตามข้อร้องเรียนที่ได้รับจากช่องทางการร้องเรียนต่าง ๆ โดยกระบวนการและวิธีการดำเนินงานต้องเป็นไปในทางที่สุจริต ขอบเขต รวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามความคิดเห็น แบบแสดงความคิดเห็นหรือแบบสอบถามความพึงพอใจต่อการบริการ หรือแบบรายงานข้อร้องเรียนของผู้รับบริการจากตู้แสดงความคิดเห็น จาก Web Site ของหน่วยงาน

<https://www.nongkooschool.ac.th/> จดหมาย นำมาสู่การวิเคราะห์ข้อมูลนำเสนอให้ผู้ที่เกี่ยวข้องดำเนินการตอบสนอง/แก้ไขข้อร้องเรียน และนำสู่การทบทวนในคณะกรรมการรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์และคณะกรรมการบริหารโรงเรียนชุมชนบ้านหนองคู (อินทร์ประชาการ) คำจำกัดความ

เรื่องร้องเรียน หมายถึง คำร้องเรียนจากผู้รับบริการ ทั้งบุคลากรภายนอกและภายในหน่วยงาน ที่ไม่ได้รับการตอบสนองความต้องการ หรือความคาดหวังทำให้เกิดความไม่พึงพอใจ และแจ้งขอให้ตรวจสอบแก้ไขหรือปรับเปลี่ยนการดำเนินการ

ข้อเสนอแนะ หมายถึง คำร้องเพื่อแจ้งให้ทราบ หรือแนะนำเพื่อการปรับปรุงระบบการบริการ สิ่งแวดล้อม และอื่น ๆ ของโรงเรียนชุมชนบ้านหนองคู (อินทร์ประชาการ)

ผู้ร้องเรียน หมายถึง ผู้รับบริการ ประชาชนทั่วไป องค์กรภาครัฐ เอกชน ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ตลอดจนผู้มาติดต่อผ่านช่องทางต่าง ๆ โดยมีวัตถุประสงค์ครอบคลุมการร้องเรียน / การให้ข้อเสนอแนะ / การให้ข้อคิดเห็น / การชมเชย / การสอบถาม หรือร้องขอข้อมูล

ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน หมายถึง ช่องทางที่สามารถรับ/ส่งเรื่องร้องเรียนได้ประกอบด้วยผู้รับเรื่องร้องเรียน ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ งานประชาสัมพันธ์ หนังสือถึงผู้อำนวยการสถานศึกษา ร้องเรียนด้วยตนเอง ร้องเรียนผ่านทางเว็บไซต์ Line หรือช่องทางอื่น ๆ เช่น ผ่านสื่อ

การจัดการข้อร้องเรียน หมายถึง การจัดการในเรื่องข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็น คำชมเชย การสอบถาม หรือร้องขอข้อมูล โดยมีขั้นตอนการปฏิบัติงาน ดังนี้

๑. การแต่งตั้ง คณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียนและข้อชมเชยระดับหน่วยงาน
๒. การรับข้อร้องเรียน
๓. การพิจารณาจำแนกระดับปลະการจัดการข้อร้องเรียน
๔. การรับและรวบรวมข้อร้องเรียนจากหน่วยงานต่าง ๆ
๕. การจัดทำรายงานสรุปผลการจัดการข้อร้องเรียนรายไตรมาส
๖. การกำหนดมาตรการป้องกันแก้ไขปัญหาคำร้องเรียน
๗. การนำมาตรการป้องกันแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียนไปปฏิบัติ

การเจรจาต่อรอง ไกล่เกลี่ย ขั้นต้น หมายถึง การที่ทีมเจรจาต่อรองฯ ของหน่วยงาน เจรจาไกล่เกลี่ยเฉพาะหน้าไปก่อน เมื่อพบเหตุการณ์ที่มีแนวโน้มที่จะฟ้องร้องหรือร้องเรียน

คณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน หมายถึง บุคคลที่ได้รับการแต่งตั้งให้เป็นผู้รับผิดชอบการจัดการข้อร้องเรียน / ชมเชยของหน่วยงาน

ระดับความรุนแรง แบ่งเป็น ๔ ระดับ ระดับ นิยาม เวลามาตอบสนอง ผู้รับผิดชอบ

๑. ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ ผู้ร้องเรียนไม่ได้รับความเดือดร้อน แต่ติดต่อมาเพื่อให้ข้อเสนอแนะ / ให้ข้อคิดเห็น / ชมเชยในการให้บริการ ไม่เกิน ๕ วันทำการของหน่วยงาน

๒. ข้อร้องเรียน เรื่องเล็ก

- การร้องเรียนเกี่ยวกับพฤติกรรมบริการของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน
- การร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ ไม่เกิน ๑๕ วันทำการ

๓. ข้อร้องเรียน เรื่องใหญ่

- ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อนมีการโต้แย้งเกิดขึ้น ไม่สามารถแก้ไขได้โดยหน่วยงานเดียว

ต้องอาศัยทีมไกล่เกลี่ยและอำนาจคณะกรรมการบริหารในการแก้ไข

- เรื่องที่สร้างความเสียหายต่อชื่อเสียงของโรงเรียน ไม่เกิน ๓๐ วันทำการ
- ทีมไกล่เกลี่ย
- คณะกรรมการบริหารโรงเรียน

๔. การฟ้องร้อง ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อนและร้องเรียนต่อสื่อสารมวลชน หรือผู้บังคับบัญชา ระดับจังหวัดหรือมีหารฟ้องร้องเกิดขึ้น ไม่เกิน ๖๐ วันทำการ

- ทีมไกล่เกลี่ย
- คณะกรรมการบริหารโรงเรียน หน่วยงานระดับสูงขึ้นไป เช่น สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา

ประถมศึกษาสายใต้ เขต ๑

นโยบายปฏิบัติ

๑. จัดตั้งคณะกรรมการรับข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ มีหน้าที่รับเรื่องราวร้องเรียน ฟ้องร้อง บริหารจัดการข้อร้องเรียน รวมถึงการให้คำปรึกษา แนะนำ ประสานงาน ดำเนินการตรวจสอบข้อมูล ข้อเท็จจริง เบื้องต้น และจัดทำรายงานเสนอคณะกรรมการบริหารเพื่อพิจารณาการปรับปรุงเชิงระบบต่อไป

๒. จัดตั้งคณะกรรมการเจรจา ไกล่เกลี่ย โดยมีหน้าที่กำหนดนโยบายในการเจรจาไกล่เกลี่ยด้วยสันติวิธี กำกับ ติดตาม ประเมินผล รวมทั้งไกล่เกลี่ยกรณีพิพาท/ข้อขัดแย้ง ที่เกิดขึ้นในหน่วยงาน

๓. กำหนดให้มีช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน ได้แก่

- ผู้รับเรื่องราวร้องเรียน / ข้อคิดเห็น
- ร้องเรียนผ่านทางจดหมายถึงผู้ที่เกี่ยวข้อง
- ร้องเรียนด้วยตนเอง กรณีไม่มีหนังสือร้องเรียน ให้มีการบันทึกรายละเอียดการร้องเรียน

พร้อมชื่อ - สกุล ลงลายมือชื่อ พร้อมทั้งอยู่ เบอร์โทรศัพท์ที่สามารถติดต่อได้

- ร้องเรียนทางโทรศัพท์ให้มีการบันทึกรายละเอียด การร้องเรียน พร้อมทั้งอยู่ เบอร์โทรศัพท์ที่สามารถติดต่อได้

- ร้องเรียนผ่านทางอินเทอร์เน็ต เช่น เฟสบุ๊ก อีเมล เว็บไซต์ กระทั่งต่าง ๆ เป็นต้น ให้ผู้ดูแลระบบรวบรวมข้อมูล

- ร้องเรียนทางสื่อ สิ่งพิมพ์ สื่อมวลชน ให้รวบรวมข้อมูล

๔. ให้ทุกฝ่าย / งาน นำมาตรฐานเชิงนโยบาย เรื่อง “การบริหารจัดการข้อร้องเรียน” ใช้เป็นแนวทาง ในการปฏิบัติควบคุม กำกับ ติดตามในหน่วยงาน ระบบการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนในโรงเรียน ชุมชนบ้านหนองคู (อินทร์ประชาการ) รายละเอียดของขั้นตอนการปฏิบัติงาน

๑) การแต่งตั้งผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน ผู้อำนวยการสถานศึกษา

๑.๑ กำหนดสถานที่จัดตั้งศูนย์ / จุดรับข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

๑.๒ กำหนดเจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

๑.๓ พิจารณาคุณสมบัติของบุคลากรที่เหมาะสม เพื่อกำหนดเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

๑.๔ ออก/แจ้งคำสั่งแต่งตั้งเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน พร้อมทั้งแจ้งให้บุคลากรภายในหน่วยงานทราบเกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

๒) การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่าง ๆ ในแต่ละวัน เจ้าหน้าที่ต้องดำเนินการรับ และติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียนที่เข้ามาอย่างศูนย์ฯ จากช่องทางต่าง ๆ ดังนี้

๒.๑ โทรศัพท์

๒.๒ ร้องเรียนกับเจ้าหน้าที่

๒.๓ หนังสือ/จดหมาย

๒.๔ เว็บไซต์ของโรงเรียนชุมชนบ้านหนองคู (อินทร์ประชาการ)

๒.๕ อื่น ๆ เช่น กล้องแสดงความคิดเห็น

๓) การบันทึกข้อร้องเรียน เจ้าหน้าที่ฯ

๓.๑ ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียน เจ้าหน้าที่ต้องบันทึกข้อร้องเรียนลงบนแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียน แบบฟอร์ม Complaint Form

๓.๒ การกรอกแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียน แบบฟอร์ม Complaint Form ควรถาม ชื่อ - สกุล หมายเลขโทรศัพท์ติดต่อกลับของผู้ร้องเรียน เพื่อเป็นหลักฐานยืนยันและป้องกันการกลั่นแกล้ง รวมทั้งเป็นประโยชน์ในการแจ้งข้อมูลการดำเนินการแก้ไข/ปรับปรุงกลับแก่ผู้ร้องเรียน

๔) การวิเคราะห์ระดับข้อร้องเรียน

๔.๑ โรงเรียนชุมชนบ้านหนองคู (อินทร์ประชาการ) จัดตั้งศูนย์จัดการข้อร้องเรียนโดยมอบหมายให้ผู้รับผิดชอบที่ชัดเจนเบอร์โทรศัพท์/E-mail

๕) ระยะเวลาการแก้ไขการร้องเรียนของผู้รับบริการภายในกำหนด ดังนี้

๕.๑ ภายใน ๗ วันทำการ ได้แก่ การร้องเรียนเรื่องการจัดซื้อจัดจ้างตามระเบียบพัสดุภาครัฐ กระทรวงการคลัง พ.ศ. ๒๕๖๐

๕.๒ ภายในเวลา ๑๐ วันทำการ ได้แก่ เรื่องร้องเรียนที่มีข้อมูลครบถ้วนสามารถตรวจสอบข้อเท็จจริงจากฐานข้อมูลของโรงเรียนได้

๕.๒ ภายในเวลา ๓๐ วันทำการ ได้แก่ เรื่องร้องเรียนที่มีข้อมูลไม่ครบถ้วน สามารถรวบรวมข้อเท็จจริงโดยไม่ต้องทำหลักฐานเพิ่มเติม

๕.๔ ภายในเวลา ๖๐ วันทำการ ได้แก่ เรื่องร้องเรียนที่ข้อมูลไม่ครบถ้วน ต้องสืบหาข้อเท็จจริง

๖) การนับระยะเวลาให้เริ่มนับตั้งแต่วันที่ปรากฏอยู่ในเขตข้อมูล “วันที่รับ” ของระบบงานบริหาร เรื่อง ร้องเรียนของแต่ละหน่วยงาน

๗) การกำหนดว่า เรื่องร้องเรียนใด จะเข้าอยู่ในกลุ่มใดของเกณฑ์ระยะเวลาการแก้ไขปัญหาการร้องเรียนของผู้รับบริการนั้นในหน่วยงานที่ดำเนินการเป็นผู้ระบุกลุ่มลงในหน้า “บันทึกข้อมูลการรับเรื่องร้องเรียน” ของระบบงานบริหารเรื่องร้องเรียน นอกจากนี้เห็นสมควรให้มีการจัดลำดับชั้นความสำคัญของเรื่องร้องเรียนโดยกำหนดประเภทของเรื่องร้องเรียนที่ต้องดำเนินการอย่างเร่งด่วน ดังนี้

๗.๑ เรื่องร้องเรียนที่มีผลกระทบต่อประชาชนในวงกว้างในเรื่องความปลอดภัยซึ่งมีผลต่อสุขภาพจิต สุขภาพอาจจะเป็นอันตรายถึงชีวิต

๗.๒ เรื่องร้องเรียนที่ก่อให้เกิดความเข้าใจผิดและทำให้เกิดความไม่ปลอดภัย

๗.๓ เรื่องร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับเรื่องที่เป็นนโยบายของกระทรวงศึกษาธิการ ทั้งนี้ขอให้ผู้รับเรื่อง/ผู้ดำเนินการเสนอเรื่องและดำเนินการให้เป็นไปตามเกณฑ์ระยะเวลาการแก้ไขปัญหาคือเรื่องร้องเรียนของแต่ละกลุ่มด้วยการรับเรื่องร้องเรียน

๑. ประเด็นที่สามารถรับเรื่องเรียน เมื่อผู้รับบริการประสบปัญหาเกี่ยวกับการใช้บริการประเด็นที่สามารถร้องเรียน ได้แก่

- ได้รับอันตรายจากการรับบริการ
- ไม่ได้รับความสะดวกเท่าที่ควร
- กระทำผิดจรรยาบรรณ และจริยธรรม
- พบการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่และหน่วยงานภายในหน่วยงานราชการ

๒. การร้องเรียน กรณีการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ ตามระเบียบกระทรวงการคลัง ว่าด้วยการจัดซื้อจัดจ้างพัสดุภาครัฐ พ.ศ. ๒๕๖๐ หมวด ๑๐ ข้อ ๒๒๐ ผู้ใดเห็นว่าหน่วยงานของรัฐมิได้ปฏิบัติให้เป็นไปตามเกณฑ์และวิธีการที่กำหนด กฎหมายว่าด้วยการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ กฎกระทรวง ระเบียบ หรือประกาศที่ออกตามความในกฎหมายว่าด้วยการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐมีสิทธิร้องเรียนไปยังหน่วยงานของรัฐนั้น หรือคณะกรรมการพิจารณาอุทธรณ์แล้วแต่กรณีได้

๓. การยื่นข้อร้องเรียนตามวรรคหนึ่ง ต้องดำเนินการภายใน ๑๕ วัน นับตั้งแต่วันที่รู้หรือควรรู้ว่าหน่วยงานของรัฐนั้นมิได้ปฏิบัติให้เป็นไปตามหลักเกณฑ์และวิธีที่กำหนดในกฎหมายว่าด้วยการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ กฎหมาย ระเบียบ หรือประกาศที่ออกตามความในกฎหมายว่าด้วย

การจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ ข้อ ๒๒๑ การร้องเรียนต้องทำเป็นหนังสือลงลายมือชื่อผู้ร้องเรียน ในกรณีผู้ร้องเรียนเป็นนิติบุคคลต้องลงลายมือชื่อของกรรมการซึ่งเป็นผู้มีอำนาจกระทำการแทนนิติบุคคลและประทับตราของนิติบุคคล (ถ้ามี) หนังสือร้องเรียนตามวรรคหนึ่งต้องใช้ถ้อยคำสุภาพและระบุข้อเท็จจริงและ เหตุผลอันเป็นเหตุแห่งการร้องเรียนให้ชัดเจน พร้อมแนบเอกสารหลักฐานที่เกี่ยวข้องไปด้วย ข้อ ๒๒๒ ใน กรณีที่หน่วยงานของรัฐได้รับเรื่องร้องเรียนตามข้อ ๒๒๐ หน่วยงานของรัฐพิจารณาข้อร้องเรียนให้แล้วเสร็จ โดยเร็ว และแจ้งผลให้ผู้ร้องเรียนทราบโดยไม่ชักช้า พร้อมทั้งแจ้งให้คณะกรรมการพิจารณาอุทธรณ์ทราบด้วย ข้อ ๒๒๓ ในกรณีที่คณะกรรมการพิจารณาอุทธรณ์ได้รับเรื่องร้องเรียนตามข้อ ๒๒๐ ให้คณะกรรมการ พิจารณาอุทธรณ์พิจารณาข้อร้องเรียนให้แล้วเสร็จโดยเร็ว โดยให้ดำเนินการตามมาตรา ๔๓ วรรคสี่ แล้วแจ้ง ผลให้ผู้ร้องเรียนและหน่วยงานของรัฐทราบด้วย คำวินิจฉัยของคณะกรรมการพิจารณาอุทธรณ์ให้เป็นที่สุด คณะกรรมการพิจารณาอุทธรณ์อาจกำหนดรายละเอียดเพิ่มเติมได้ตามความจำเป็น เพื่อประโยชน์ในการ ดำเนินการ

๔. ช่องทางการร้องเรียนหรือแจ้งเบาะแส

- (๑) โทรศัพท์ที่หมายเลข ๐๘-๗๒๔๒๗๐๗๘
- (๒) ร้องเรียนกับเจ้าหน้าที่ ณ ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน
- (๓) หนังสือ/จดหมาย
- (๔) เว็บไซต์ของศูนย์รับเรื่องร้องเรียน
- (๕) ตู้แสดงความคิดเห็น

๕. หลักเกณฑ์การพิจารณากลับกลองเรื่องร้องเรียนเบื้องต้น

๑. การร้องเรียนที่ข้อมูลไม่ชัดเจน ไม่เพียงพอ หรือไม่สามารถหาแหล่งข้อมูลเพิ่มเติมได้ให้ยุติ เรื่องร้องเรียน เก็บเป็นข้อมูล และแจ้งผู้ร้องเรียนทราบถึงเหตุผล กรณีติดต่อผู้ร้องเรียนได้
๒. การร้องเรียนที่เกิดจากความเข้าใจผิดของผู้ร้องเรียน หรือเป็นเรื่องร้องเรียนที่เจ้าหน้าที่ ผู้รับเรื่องร้องเรียนสามารถให้ข้อมูล/ไกล่เกลี่ยได้ให้ยุติเรื่องและเก็บเป็นข้อมูล
๓. กรณีผู้ร้องเรียนให้ข้อมูลที่มีเนื้อหาในเชิง “แนะนำการเสนอแนะ” ไม่จัดว่าเป็นเรื่อง ร้องเรียนที่ต้องดำเนินการภายในระยะเวลาที่กำหนด (กลุ่มทำท้าย) โดยให้พิจารณายุติเรื่อง

ขั้นตอนการดำเนินงานแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

๑. ประสานทางโทรศัพท์
๒. ประสานทางหนังสือราชการ
๓. ลงพื้นที่ตรวจสอบข้อเท็จจริงและหาข้อมูลเพิ่มเติม ช่องทาง
 - บุคคล
 - โทรศัพท์
 - จดหมาย
 - หนังสือราชการ ไกล่เกลี่ย/แก้ไข จัดการปัญหา ไม่ได้ยุติเรื่อง คณะกรรมการพิจารณา เรื่องร้องเรียน ดำเนินการแจ้งผู้ร้องเรียน/ต้นเรื่อง ยุติเรื่อง บันทึกข้อมูล แจ้งผู้ร้องเรียน/ต้นเรื่อง

.....