

ระบบการจัดการเรื่องร้องเรียนของหน่วยงาน

๑. หน้าที่ความรับผิดชอบ

รับเรื่องราวร้องเรียน การให้บริการข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษา รับเรื่องปัญหาความต้องการและข้อเสนอแนะของบุคคลทั่วไปที่เกี่ยวข้องกับหน่วยงาน เช่น สถานศึกษา หน่วยงานต้นสังกัด ผู้ประเมินภายนอก สมศ. เป็นต้น

๒. วัตถุประสงค์

๑) เพื่อให้การดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน มีขั้นตอน / กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน

๒) เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอและมีประสิทธิภาพ

๓. ข้อมูลพื้นฐานที่ใช้

๑) หนังสือร้องเรียนทุกเรื่องที่เกี่ยวข้องกับหน่วยงานโดยมีรายละเอียด ชื่อ-สกุล ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ติดต่อ เรื่องร้องเรียน และสถานที่เกิดเหตุ

๒) ระบบข้อมูลเพื่อตรวจสอบเรื่องร้องเรียน เป็นการสรุปผลการพิจารณาเรื่องร้องเรียนทั้งหมด

๔. คำจำกัดความ

“ผู้รับบริการ” หมายถึง ผู้ที่มาใช้บริการ เช่น สถานศึกษา หน่วยงานต้นสังกัด ผู้ประเมินภายนอก สมศ. เป็นต้น

“ผู้มีส่วนได้เสีย” หมายถึง ผู้ที่ได้รับผลกระทบ ทั้งทางบวกและทางลบ ทั้งทางตรงและทางอ้อม จากการดำเนินการของส่วนราชการ เช่น สถานศึกษา หน่วยงานต้นสังกัด ผู้ประเมินภายนอก สมศ. เป็นต้น

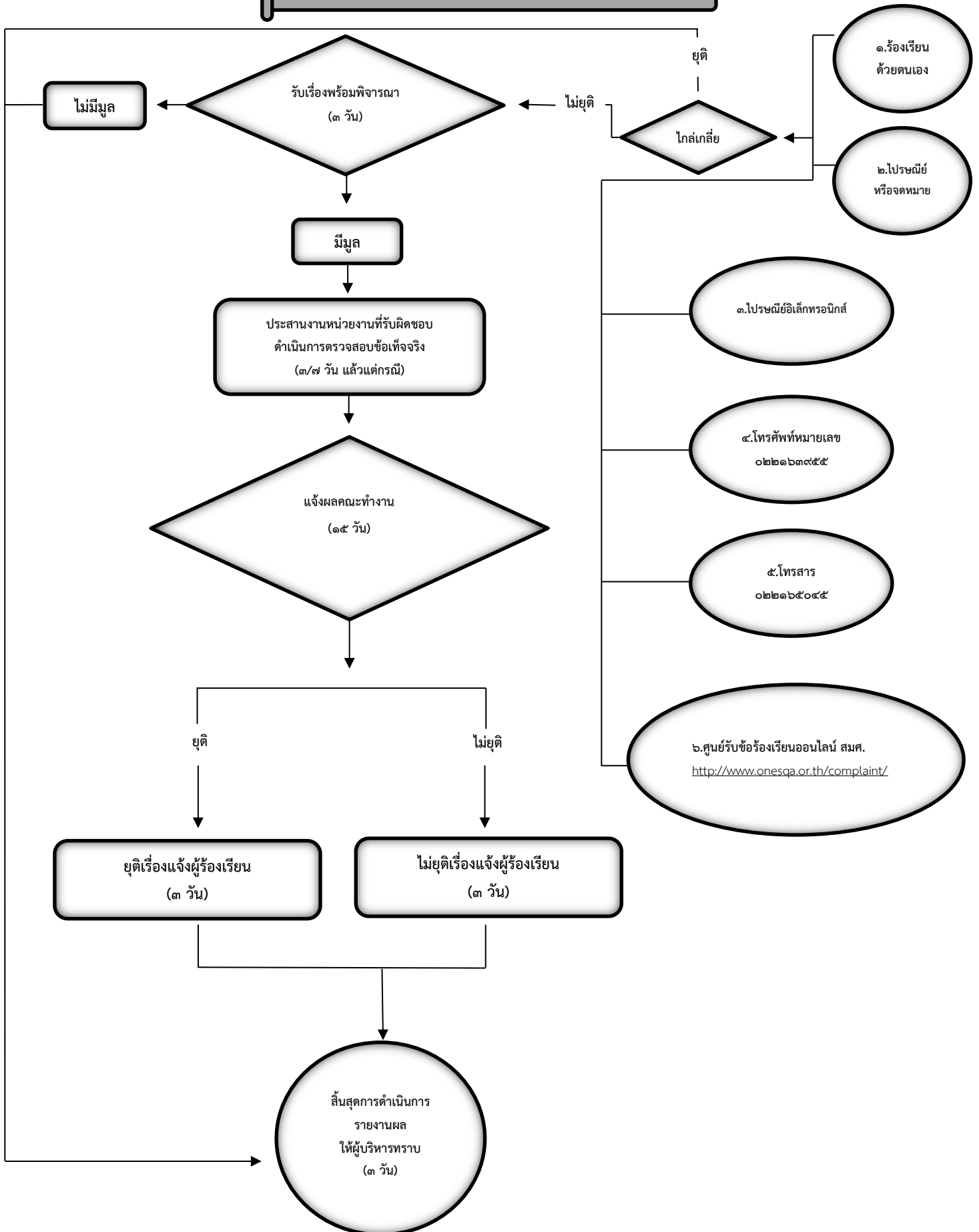
“การจัดการข้อร้องเรียน” มีความหมายครอบคลุมถึงการจัดการในเรื่องข้อร้องเรียน/ ข้อเสนอแนะ/ ข้อคิดเห็น/ คำชมเชย/ การสอบถามหรือการร้องขอข้อมูล

“ผู้ร้องเรียน” หมายถึง ประชาชนทั่วไป/ผู้มีส่วนได้เสียที่มาติดต่อราชการผ่านช่องทางต่าง ๆ โดยมีวัตถุประสงค์ครอบคลุมการร้องเรียน/ การให้ข้อเสนอแนะ/ การให้ข้อคิดเห็น/ การชมเชย/ การร้องขอข้อมูล

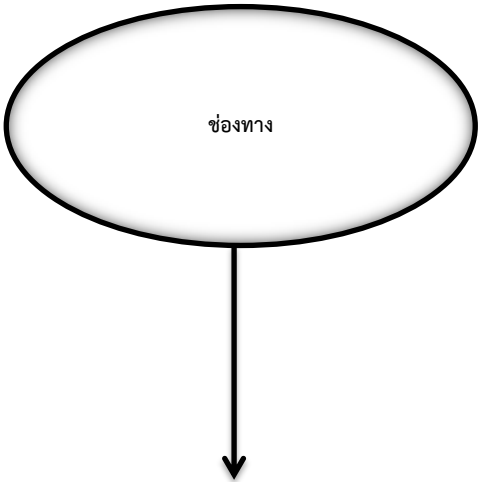
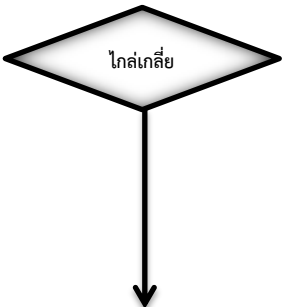
“ช่องทางการรับข้อร้องเรียน” หมายถึง ช่องทางต่าง ๆ ที่ใช้ในการรับเรื่องร้องเรียน/ เช่น ติดต่อด้วยตนเอง/ ติดต่อทางโทรศัพท์/ เว็บไซต์/ Facebook/ จดหมาย เป็นต้น

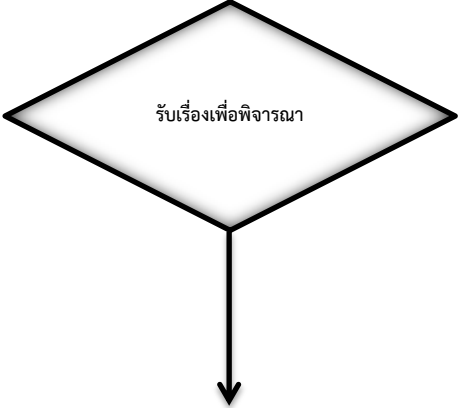
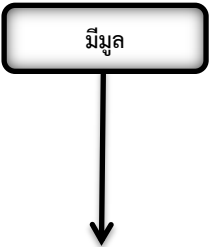
๕. การดำเนินการ

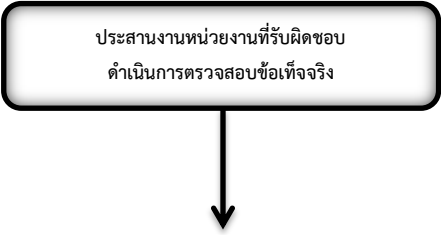
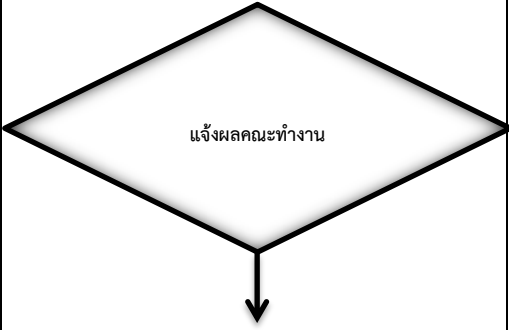
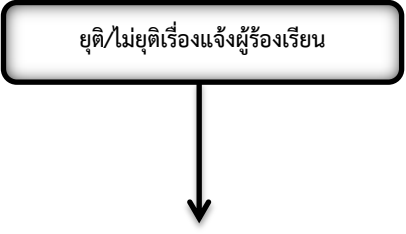
ขั้นตอนการปฏิบัติงาน แผนผังกระบวนการ




รายละเอียดขั้นตอนการปฏิบัติงาน

ลำดับ	ผังกระบวนการ	มาตรฐานการปฏิบัติงาน	รายละเอียดงาน	เอกสาร/ระเบียบที่เกี่ยวข้อง	แบบฟอร์ม	ผู้รับผิดชอบ
๑	 <p style="text-align: center;">ช่องทาง</p>	๓ วันทำการ/เรื่อง	<p>ช่องทางการร้องเรียนมี ดังนี้</p> <ul style="list-style-type: none"> - ร้องเรียนด้วยตนเอง - ไปรษณีย์หรือจดหมาย - ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ - โทรศัพท์หมายเลข ๐๒ ๒๑๖ ๓๙๕๕ - โทรสาร ๐๒ ๒๑๖ ๕๐๔๕ - ศูนย์รับข้อร้องเรียนออนไลน์ สมศ. http://www.onesqa.or.th/complaint/ - ข้อร้องเรียนร้ายแรงจาก กสศ. (แจ้งผล คณะทำงานด้านการร้องเรียนการ ปฏิบัติงาน 	- เอกสารต้นเรื่อง	-	นิติกรผู้รับผิดชอบ
๒	 <p style="text-align: center;">ไกล่เกลี่ย</p>		<ul style="list-style-type: none"> - เจรจาไกล่เกลี่ยเบื้องต้นเพื่อยุติเรื่อง - ตรวจสอบรายละเอียดที่เกี่ยวข้อง - พิจารณาต้นเรื่อง เช่น บุคลากรภายใน สมศ./บุคคลภายนอก สมศ. - เสนอความเห็นแนวทางการพิจารณา การดำเนินการเบื้องต้น ทั้งในแง่ข้อเท็จจริง และข้อกฎหมาย - เสนอความเห็นโดยพิจารณาประเด็นทาง กฎหมายและข้อเท็จจริงที่เกี่ยวข้อง 			

ลำดับ	ผังกระบวนการ	มาตรฐาน การปฏิบัติงาน	รายละเอียดงาน	เอกสาร/ระเบียบที่ เกี่ยวข้อง	แบบฟอร์ม	ผู้รับผิดชอบ
			โดยประชุมหารือหรือศึกษาตามแนวปฏิบัติของสำนักงาน			
๓		๓ วันทำการ/เรื่อง	<ul style="list-style-type: none"> - พิจารณาดำเนินเรื่อง เช่น บุคลากรภายใน สมศ./บุคคลภายนอก สมศ. - ตรวจสอบรายละเอียดที่เกี่ยวข้อง - หารือผู้บังคับบัญชา - เสนอความเห็นแนวทางการพิจารณาการดำเนินการเบื้องต้น ทั้งในแง่ข้อเท็จจริงและข้อกฎหมาย - เสนอความเห็นโดยพิจารณาประเด็นทางกฎหมายและข้อเท็จจริงที่เกี่ยวข้อง โดยประชุมหารือหรือศึกษาตามแนวปฏิบัติของสำนักงาน 	<ul style="list-style-type: none"> - หลักกฎหมายที่เกี่ยวข้อง - หลักกฎหมายของสำนักงาน - ระเบียบ แนวปฏิบัติต่างๆ 	-	นิติกรผู้รับผิดชอบ
๔			<ul style="list-style-type: none"> - ยกร่างความเห็นโดยพิจารณาประเด็นทางกฎหมายและข้อเท็จจริงที่เกี่ยวข้อง - เสนอแนวทางการดำเนินการงาน 	<ul style="list-style-type: none"> - หลักกฎหมายที่เกี่ยวข้อง - หลักกฎหมายของสำนักงาน - ระเบียบ แนวปฏิบัติต่างๆ 	-	นิติกรผู้รับผิดชอบ

ลำดับ	ผังกระบวนการ	มาตรฐาน การปฏิบัติงาน	รายละเอียดงาน	เอกสาร/ระเบียบที่ เกี่ยวข้อง	แบบฟอร์ม	ผู้รับผิดชอบ
๕		๓/๗ วันทำการ/เรื่อง	<ul style="list-style-type: none"> - ดำเนินการประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง - ดำเนินการสอบสวนข้อเท็จจริง 		-	นิติกรผู้รับผิดชอบ
๖		๑๕ วันทำการ/เรื่อง	<ul style="list-style-type: none"> - พิจารณาค้นเรื่อง - ตรวจสอบรายละเอียดที่เกี่ยวข้อง - เสนอความเห็นแนวทางการพิจารณาการดำเนินการในแง่ข้อเท็จจริงและข้อกฎหมาย - เสนอความเห็นโดยพิจารณาประเด็นทางกฎหมายและข้อเท็จจริงที่เกี่ยวข้อง โดยประชุมหารือหรือศึกษาตามแนวปฏิบัติของสำนักงาน 	<ul style="list-style-type: none"> - หลักกฎหมายที่เกี่ยวข้อง - หลักกฎหมายของสำนักงาน - ระเบียบ แนวปฏิบัติต่างๆ 	-	คณะกรรมการด้านการร้องเรียนการปฏิบัติงาน
๗		๓ วันทำการ/เรื่อง	<ul style="list-style-type: none"> - แจ้งผลการดำเนินการ 	หนังสือหรือบันทึกแจ้งต้นเรื่อง หรือประกาศกำหนดแนวทาง	-	นิติกรผู้รับผิดชอบ

ลำดับ	ผังกระบวนการ	มาตรฐาน การปฏิบัติงาน	รายละเอียดงาน	เอกสาร/ระเบียบที่ เกี่ยวข้อง	แบบฟอร์ม	ผู้รับผิดชอบ
๘	 <p>สิ้นสุดการดำเนินการ รายงานผล ให้ผู้บริหารทราบ</p>	๓ วันทำการ/เรื่อง	<p>- เสนอบันทึกความเห็นที่ได้พิจารณา โดยจะต้องเป็นการเสนอที่มีองค์ประกอบของเรื่องอย่างน้อย ๓ ประการ ได้แก่</p> <p>๑. เรื่องเดิมหรือที่มา ที่ระบุถึงที่มาของเหตุแห่งการวินิจฉัย รายละเอียดของต้นเรื่องที่ เป็นประเด็น ให้ต้องวินิจฉัย</p> <p>๒. ข้อเท็จจริง อันประกอบด้วยข้อเท็จจริงของการดำเนินการและข้อเท็จจริงของต้นเรื่อง รวมทั้งข้อกฎหมายที่เกี่ยวข้อง</p> <p>๓. ข้อพิจารณาและข้อเสนอแนะ โดยพิจารณาตามประเด็นที่เกี่ยวข้องกับหลักการต่างๆ/แจ้งผลการพิจารณา</p>	หนังสือหรือบันทึกแจ้งต้นเรื่อง หรือประกาศกำหนดแนวทาง	-	นิติกรผู้รับผิดชอบ

๖. มาตรฐานงาน

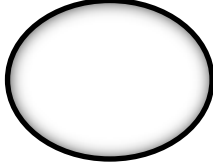

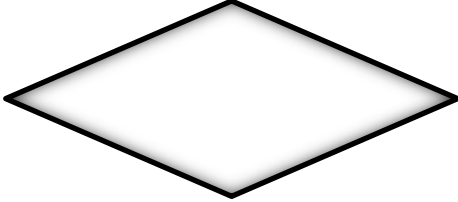

การดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียนให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด กรณีได้รับเรื่องร้องเรียนของหน่วยงาน ดำเนินการตรวจสอบและพิจารณาส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ดำเนินการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียนให้แล้วเสร็จภายในเวลาที่กำหนด

๗. จัดทำโดย

ภารกิจส่งเสริมและพัฒนาสัมพันธ์ สำนักพัฒนาและส่งเสริม สำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา

ภาคผนวก

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการจัดทำ Work Flow

สัญลักษณ์	คำอธิบาย
	จุดเริ่มต้นและจุดสิ้นสุดของกระบวนการ
	กิจกรรมและการปฏิบัติงาน
	การตัดสินใจ เช่น การพิจารณาให้ความเห็น การอนุมัติ เป็นต้น
	แสดงถึงความเชื่อมโยงของกิจกรรม