

กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน โรงเรียนอยุธยาวิทยาลัย

ด้วยโรงเรียนอยุธยาวิทยาลัย สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต ๓ เป็นหน่วยงานตามกฎหมายที่มีหน้าที่หรือวัตถุประสงค์ ในการจัดการศึกษาในระดับมัธยมศึกษาตอนต้นและตอนปลาย ให้เป็นไปตามนโยบายและได้มาตรฐานการศึกษาและโรงเรียนอยุธยาวิทยาลัยเป็นโรงเรียนขนาดใหญ่พิเศษ จึงมีโอกาที่จะเกิดปัญหาเรื่องร้องเรียนต่าง ๆ ได้ เพื่อให้บริการจัดการศึกษาแก่นักเรียนในชุมชน มีคุณภาพและเสมอภาพ ตลอดจนบริหารงานที่โปร่งใสตรวจสอบได้ และให้สอดคล้องกับการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA) และหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี (Good governance) จึงได้มีการกำหนดกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนขึ้น

วัตถุประสงค์

๑. เพื่อเป็นการเผยแพร่ ประชาสัมพันธ์ ให้ผู้บริหาร ได้ทราบถึงกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนหลักเกณฑ์ต่างๆ ในห้องเรียน

๒. เพื่อให้ผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ตลอดจนผู้ร้องเรียนสามารถเข้าใจและมีความเชื่อมั่นในการบริหารโรงเรียน และมีการปฏิบัติงานเป็นไปตามระเบียบกฎหมายที่เกี่ยวข้องได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

๓. เพื่อจัดการเรื่องร้องเรียนของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาเขต ๓ ให้สอดคล้องกับการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA)

คำจำกัดความ

เรื่องร้องเรียน หมายถึงเรื่องร้องเรียน ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็น คำชมเชย การสอบถาม การร้องขอข้อมูล

ผู้ร้องเรียน หมายถึง นักเรียน ครู บุคลากรทางการศึกษา ผู้ปกครอง ผู้แทนชุมชน คู่สัญญาต่างๆ กับโรงเรียน ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ที่มีข้อร้องเรียนมายังโรงเรียน

เจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องเรียน หมายถึง ครูหรือบุคลากร ที่ได้รับการมอบหมายคำสั่งให้ปฏิบัติงานเป็นเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบเรื่องร้องเรียน

กลุ่มงาน/ฝ่าย หมายถึง กลุ่มสำนักงานอำนวยการ กลุ่มงานบริหารงานบุคคลและกิจการนักเรียน กลุ่มงานบริหารงานงบประมาณ กลุ่มบริหารงานวิชาการ กลุ่มบริหารงานทั่วไป กลุ่มสาระการเรียนรู้ต่างๆ และกลุ่มงานอื่นๆ ที่มีการกำหนดภาระงาน

หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง หมายถึง หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียน ผู้ที่เกี่ยวข้องในหน่วยงาน หมายถึง ผู้อำนวยการโรงเรียน รองผู้อำนวยการโรงเรียน ครู และบุคลากรทางการศึกษาอื่น ที่เกี่ยวข้องกับเรื่องเรียนนั้นๆ

ระดับเรื่องร้องเรียน หมายถึง การจำแนกระดับความสำคัญของเรื่องร้องเรียนออกเป็น ๓ ระดับ ดังนี้

ระดับ	๑	๒	๓
นิยาม	ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็น คำชมเชย การสอบถามการร้องขอข้อมูล	ข้อร้องเรียนที่ผู้รับเรื่องและเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบแก้ไขได้เอง	ข้อร้องเรียนที่ผู้รับเรื่องและเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบแก้ไขไม่ได้
	ผู้ร้องเรียนไม่ได้รับความเดือดร้อน แต่ติดต่อมาเพื่อเสนอแนะ ให้ข้อคิดเห็นคำชมเชย การสอบถามข้อมูล และการร้องขอข้อมูล	ผู้ร้องเรียนไม่ได้รับความเดือดร้อน แต่สามารถแก้ไขได้โดยเจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน	ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อน และผู้เกี่ยวข้องในหน่วยงานไม่สามารถแก้ไขปัญหาโดยเร่งด่วน และได้ส่งเรื่องให้คณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียนนั้น
ตัวอย่าง	การสอบถามข้อมูล การคัดถ่ายสำเนาเอกสารข้อมูลที่มีผู้ร้องขอ	การร้องเรียนที่เกี่ยวกับพฤติกรรมการให้บริการของเจ้าหน้าที่ หรือการร้องเรียนเกี่ยวกับการกรอกข้อมูลผิดพลาด	การร้องเรียนที่เกี่ยวกับการกระทำผิดวินัยของเจ้าหน้าที่/ครู/รองผู้อำนวยการ หรือการร้องเรียนเกี่ยวกับความไม่โปร่งใสในการขอวิทยฐานะครูหรือกรณีร้องเรียนการทุจริตเงินอุดหนุนโรงเรียน
ระยะเวลาในการจัดการข้อร้องเรียน	ภายใน ๓ วันทำการ	ภายใน ๔-๑๕ วันทำการ	มากกว่า ๑๕ วันทำการ
ผู้รับผิดชอบ	เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ	กลุ่มงาน/สาระฯ เจ้าของเรื่อง	คณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียนนั้น

ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

๑.แต่งตั้งผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียน

๑.๑ กำหนดหน้าที่ผู้รับเรื่องร้องเรียน เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียน

๑.๒ พิจารณาคูณสมบัติของบุคลากร เพื่อกำหนดเจ้าหน้าที่ผู้รับเรื่องร้องเรียนเจ้าหน้าที่

ผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียน

๑.๓ จัดทำคำสั่งแต่งตั้งและแจ้งให้บุคลากรทราบ

๒.ช่องทางรับการตรวจสอบข้อร้องเรียน

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจ	ระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องเรียนเพื่อประสานหาทางแก้ไข
ผ่านสื่อสาธารณะ	ทุกครั้งที่มีการร้องเรียน	ภายใน ๑ วันทำการ
ติดต่อด้วยตนเอง	ทุกครั้งที่มีการร้องเรียน	ภายใน ๑ วันทำการ
ผ่านเจ้าหน้าที่	ทุกครั้งที่มีการร้องเรียน	ภายใน ๑ วันทำการ
โทรศัพท์	ทุกครั้งที่มีการรับโทรศัพท์	ภายใน ๑ วันทำการ
หนังสือ	ทุกครั้งที่มีการร้องเรียน	ภายใน ๑ วันทำการ

๓. การบันทึกเรื่องร้องเรียน

๓.๑ ทุกช่องทางการร้องเรียนต้องลงบันทึกในแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียน

๓.๒ ต้องสอบถามข้อมูลที่สำคัญ ชื่อ – สกุล หมายเลขโทรศัพท์ติดต่อเพื่อยืนยันและการแจ้งข้อมูลกับผู้ร้องเรียน

๔. การแจ้งกลับผู้ร้องเรียน

๔.๑ เรื่องร้องเรียน ระดับ ๑ ผู้รับผิดชอบสามารถให้ข้อมูลได้ทันที ถ้าผู้รับผิดชอบผู้รับแจ้งแจ้งผู้ร้องและให้ผู้รับผิดชอบตอบกลับภายใน ๓ วัน

๔.๒ เรื่องร้องเรียน ระดับ ๒ ผู้รับแจ้งรับเรื่อง ส่งต่อให้ผู้รับผิดชอบ ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงเสนอผ่านรองผู้อำนวยการฝ่ายต่างๆ ที่เกี่ยวข้องและนำแจ้งผู้ร้องเรียนให้ทราบภายใน ๑ – ๑๕ วันทำการ

๔.๓ เรื่องร้องเรียน ระดับ ๓ ผู้รับแจ้งรับเรื่อง ส่งต่อให้ผู้รับผิดชอบ ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงเสนอผ่านรองผู้อำนวยการฝ่ายต่างๆ ที่เกี่ยวข้องและนำแจ้งผู้อำนวยการให้แต่งตั้งคณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียนดำเนินการหาข้อยุติและแจ้งต่อ ผู้ร้องเรียนให้ทราบหลัง ๑๕ วันทำการ

๕. การติดตามผลการดำเนินการ

ทุกๆ ๖ เดือน เจ้าหน้าที่สรุปรายงานการรับเรื่องร้องเรียน เสนอผู้อำนวยการและจัดทำข้อมูลสารสนเทศการจัดการข้อร้องเรียนของโรงเรียน

แผนภาพกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน

