**คู่มือการจัดการเรื่องร้องเรียน**

**โรงเรียนยางชุมน้อยพิทยาคม**

**บทนำ**

ตามพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการกระทรวงศึกษาธิการ พ.ศ.2546 ให้จัดการศึกษาสอดคล้องกับนโยบายและมาตรฐานการศึกษา ส่งเสริมและจัดการศึกษาในรูปแบบที่หลากหลาย

โรงเรียนยางชุมน้อยพิทยาคมในฐานะสถานศึกษาที่จัดการศึกษาภาคบังคับให้เป็นไปตามนโยบาย

และได้มาตรฐานการศึกษา สามารถจัดการศึกษาได้อย่างคล่องตัว มีอิสระสามารถให้บริการทางการศึกษา

ได้อย่างทั่วถึง มีคุณภาพและเป็นธรรม โดยมีโครงสร้างการบริหารงาน เป็น 6 ฝ่าย คือ 1) ฝ่ายบริหารทั่วไป

2) ฝ่ายบริการอาคารสถานที่และสิ่งแวดล้อม 3) ฝ่ายวิชาการ 4) ฝ่ายแผนงานและประกันคุณภาพ 5) ฝ่าย

กิจการนักเรียน และ 6) ฝ่ายชุมชนและภาคีเครือข่าย เนื่องจากเป็นโรงเรียนขนาดใหญ่มีโอกาสเกิดข้อร้องเรียน

จึงได้กำหนดให้มีการจัดการข้อร้องเรียนขึ้น

**วัตถุประสงค์**

1. เพื่อจัดการข้อร้องเรียนของโรงเรียนยางชุมน้อยพิทยาคม ซึ่งสอดรับกับการประเมินคุณธรรม

และความโปร่งใสในการดาเนินงาน (ITA)

1. เพื่อให้ผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้เสีย ตลอดจนผู้ร้องเรียน สามารถเข้าใจ และมีความเชื่อมั่นในการบริหารงานของโรงเรียนยางชุมน้อยพิทยาคมว่าสามารถปฏิบัติงานให้เป็นไปตามระเบียบ กฎมายที่เกี่ยวข้อง อย่างมีประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผล
2. เพื่อดำเนินการตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖

**คำจำกัดความ**

 ข้อร้องเรียน หมายถึง ข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็น คำชมเชย การสอบถาม

การร้องขอข้อมูล

 ผู้ร้อง หมายถึง นักเรียน ครู บุคลากรทางการศึกษา ผู้ปกครองนักเรียน

ประชาชน คู่สัญญา ผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้เสีย ที่มีข้อร้องเรียน

 เจ้าหน้าที่รับข้อร้องเรียน หมายถึง เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของ

โรงเรียนยางชุมน้อยพิทยาคม

 ฝ่ายงาน หมายถึง ฝ่ายงานโรงเรียนยางชุมน้อยพิทยาคม

หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง หมายถึง หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียน

ผู้เกี่ยวข้องในหน่วยงาน หมายถึง ผู้อำนวยการโรงเรียนยางชุมน้อยพิทยาคม รองผู้อำนวยการ

โรงเรียนยางชุมน้อยพิทยาคม ผู้ช่วยผู้อำนวยการโรงเรียน

ยางชุมน้อยพิทยาคม หัวหน้ากลุ่มสาระการเรียนรู้ เจ้าหน้าที่

หรือครู บุคลากรที่เกี่ยวข้องกับการจัดการข้อร้องเรียนนั้น ๆ

ระดับข้อร้องเรียน หมายถึง การจำแนกระดับความสำคัญของข้อร้องเรียนออกเป็น 3 ระดับ ดังนี้

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **ระดับ** | **1** | **2** | **3** |
| ประเภท | ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็น คำชมเชย การสอบถาม การร้องขอข้อมูล |

|  |
| --- |
| ข้อร้องเรียน และเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ แก้ไขได้เอง  |

 | ข้อร้องเรียนที่เจ้าหน้าที่ไม่สามารถแก้ไขได้ |
| นิยาม | ผู้ร้องเรียนไม่ได้รับความเดือดร้อน แต่ติดต่อเพื่อเสนอแนะ ให้ข้อคิดเห็นคำชมเชย การสอบถามและการร้องขอข้อมูล | ผู้ร้องได้รับความเดือดร้อนแต่สามารถแก้ไขได้โดยเจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน  | ผู้ร้องได้รับความเดือดร้อนและผู้เกี่ยวข้องในหน่วยงานไม่สามารถแก้ปัญหาได้โดยเร่งด่วนและมอบหมายเรื่องให้นิติกรหรือ แต่งตั้งคณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียน  |
| ตัวอย่าง | - การสอบถามข้อมูล- การขอถ่ายสาเนาเอกสาร | - การร้องเรียนเกี่ยวกับพฤติกรรมการบริหารของผู้บริหาร เจ้าหน้าที่ ครูและบุคลากร - การร้องเรียนเกี่ยวกับข้อมูลผิดพลาด  | - การร้องเรียนเกี่ยวกับความผิดวินัยเจ้าหน้าที่ ครู และบุคลากร- การร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตในโรงเรียน - การร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตเรียกรับเงิน ผลประโยชน์ |
| เวลาในการจัดการข้อร้องเรียน | ภายใน 3 วันทำการ  | ตั้งแต่ 5 - 15 วันทำการ  | - เกินกว่า 15 วันทาการ และ เป็นไปตามที่กฎหมายกำหนด - กรณี สืบสวนข้อเท็จจริง หากไม่พบมูลความผิด ให้ยุติเรื่อง แต่หากพบมูลความผิด ให้ผู้บังคับบัญชาดำเนินการทางวินัย ต่อไป  |
| ผู้รับผิดชอบ | เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ  | ฝ่ายงานเจ้าของเรื่อง  | - คณะกรรมการฝ่ายบริหาร- ประสานงานขอคำแนะนำด้านกฎหมายจาก สพม. 28 |

**ขั้นตอนการปฏิบัติงาน**

1. แต่งตั้งผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียน

 1.1 กำหนดหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ผู้รับเรื่องร้องเรียน เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียน

 1.2 พิจารณาคุณสมบัติของบุคลากร เพื่อกำหนดเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบเรื่องร้องเรียนเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียน

 1.3 แต่งตั้งคำสั่งและแจ้งให้บุคลากรในหน่วยงานทราบ

2. ช่องทางการติดต่อแจ้งข้อร้องเรียน ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ และคำชมเชยกรณีผู้รับบริการต้องการแจ้งข้อร้องเรียน ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ และคำชมเชยเกี่ยวกับการปฏิบัติงานหรือให้บริการของเจ้าหน้าที่ ครูและบุคลากร สามารถแจ้งผ่านช่องทางต่าง ๆ ดังนี้

 2.1 ติดต่อด้วยตนเอง โดยผู้รับบริการสามารถขอรับแบบฟอร์มแจ้งข้อร้องเรียน ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ และคำชมเชยได้ที่ ฝ่ายบริหารทั่วไป หรือ ดาวน์โหลดแบบฟอร์มได้ที่เว็บไซต์ โรงเรียนยางชุมน้อยพิทยาคม [www.ycpschool.ac.th/](http://www.ycpschool.ac.th/)

 2.2 จดหมาย โดยจ่าหน้าซองถึง “ ผู้อำนวยการโรงเรียนยางชุมน้อยพิทยาคม 270 หมู่ 10 ตำบลยางชุมน้อย อำเภอยางชุมน้อย จังหวัดศรีสะเกษ รหัสไปรษณีย์ 33190 ”

 2.3 ทางโทรศัพท์ ได้แก่ ผู้อำนวยการโรงเรียนยางชุมน้อยพิทยาคม หมายเลข 045 687116

 2.4 ทางเว็บไซต์โรงเรียนยางชุมน้อยพิทยาคม ที่ [www.ycpschool.ac.th/](http://www.ycpschool.ac.th/) ในเมนูหลักไปที่หัวข้อ “ศูนย์รับข้อร้องทุกข์”

 2.5 ตู้รับฟังความคิดเห็นของโรงเรียน

3. การแจ้งกลับผู้ร้องเรียน

 3.1 ข้อร้องเรียนระดับ 1 สามารถตอบข้อซักถามได้ทันทีหรือกรณีเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบโดยตรงไม่สามารถปฏิบัติหน้าที่ได้ ให้เจ้าหน้าที่ผู้รับเรื่องไว้แจ้งเจ้าหน้าที่เจ้าของเรื่องโดยตรง และตอบกลับภายใน 3 วันทำการ

 3.2 ข้อร้องเรียนระดับ 2 เจ้าหน้าที่ผู้รับเรื่องไว้ส่งเรื่องให้เจ้าหน้าที่เจ้าของเรื่องโดยตรง ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง เสนอผ่านผู้ช่วยผู้อำนวยการและรองผู้อำนวยการฝ่ายนั้น ๆ และแจ้งผู้ร้องเรียนให้ทราบภายใน 5 – 15 วัน

 3.3 ข้อร้องเรียนระดับ 3 เจ้าหน้าที่ผู้รับเรื่องไว้ส่งเรื่องให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงเสนอผ่านผู้ช่วยผู้อำนวยการและรองผู้อำนวยการฝ่ายนั้น ๆ ประชุมพิจารณาร่วมกับคณะกรรมการสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน หากมีความจำเป็นต้องปรึกษาทางกฎหมายให้ประสานงานที่นิติกรสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 28 เพื่อดำเนินการตามระเบียบ ข้อกฎหมาย ซึ่งขั้นตอนนี้ต้องเป็นไปตามระยะเวลาที่กฎหมายกำหนด และแจ้งผู้ร้องเรียนหลังจากดำเนินการเสร็จสิ้นแล้ว

**ลำดับขั้นตอนการสอบสวนวินัยไม่ร้ายแรง**

**กฎ ก.ค.ศ. ว่าด้วยกาสอบสวนพิจารณา พ.ศ. 2550 ข้อ 21 กำหนดในการดำเนินการให้เสร็จ**

**ภายใน 90 วัน หากไม่เสร็จให้ขยายได้ไม่เกิน 30 วัน โดยนำขั้นตอนตามข้อ 20 มาใช้โดยอนุโลม ดังนี้**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| ที่ | การดำเนินการ | ระยะเวลา | หมายเหตุ |
| 1 | ประธานกรรมการลงลายมือชื่อ วัน เดือน ปี | ภายใน 20 วัน นับแต่วันทราบคำสั่ง  | ผู้สั่งแต่งตั้งแจ้งภายใน 3 วันนับแต่ออกคาสั่งแต่งตั้ง  |
| 2 |

|  |
| --- |
| ประชุมคณะกรรมการเพื่อวางแนวทางการสอบสวนพิจารณาเรื่องที่กล่าวหา กำหนดข้อกล่าวหา (ข้อ 16)  |

 |  |
| 3 | แจ้งและอธิบายข้อกล่าวหาให้ผู้ถูกกล่าวหาทราบ (สว.2) ข้อ 20 แจ้งสิทธิของผู้ถูกกล่าวหา -ถามผู้ถูกกล่าวหาว่าจะรับสารภาพหรือไม่  |
| 4 | รวบรวมพยานหลักฐานที่เกี่ยวข้องกับข้อ กล่าวหา (กรณีที่ผู้ถูกกล่าวหาไม่รับสารภาพ) -ประชุมเพื่อพิจารณาว่ามีพยานหลักฐานใดสนับสนุนข้อกล่าวหาว่าผู้ถูกกล่าวหาได้กระทำการใด เมื่อใด อย่างไร และเป็นความผิดวินัยกรณีใด ตามมาตราใด  | ภายใน 15 วัน นับแต่แจ้ง สว.2  |  |
| 5 | แจ้งข้อกล่าวหาที่ปรากฏตามพยานหลักฐานและสรุปพยานหลักฐานที่สนับสนุนข้อกล่าวหาให้ผู้ถูกกล่าวหาทราบ -ถามความประสงค์ของผู้ถูกกล่าวหาว่าจะยื่นคำชี้แจงเป็นหนังสือ หรือจะให้ถ้อยคำต่อคณะกรรมการ (สว.3)  | ภายใน 20 วันนับแต่วันดำเนินการตามข้อ 4  |  |
| 6 | สอบสวนและรวบรวมพยานหลักฐานฝ่ายผู้ถูกกล่าวหา  | ภายใน 20 วันนับแต่ดำเนินการตามข้อ 5  |  |
| 7 | ประชุมพิจารณาพยานหลักฐานทั้งหมดเพื่อลงมติว่าผู้ถูกกล่าวหากระทำผิดวินัยหรือไม่ ถ้าผิดเป็นความผิดร้ายแรงหรือไม่ร้ายแรง ผิดกรณีใด มาตราใด ควรได้รับโทษสถานใดหรือหย่อนความสามารถตามมาตรา 111 หรือมีมลทินหรือมัวหมองตามมาตรา 112  | ภายใน 15 วันนับแต่วันดำเนินการตามข้อ 6  |  |
| 8 | ทาบันทึกรายงานสอบสวน (ข้อ 39)  |  |
| 9 | เสนอสานวนการสอบสวนต่อผู้สั่งแต่งตั้งคณะกรรมการสอบสวน  |  |

**แผนผังขั้นตอนการปฏิบัติงาน**

**ผู้ร้องเรียน**

**ผ่านสื่อสาธารณะ**

**ลงทะเบียนเจ้าหน้าที่**

**หัวหน้าฝ่าย/งาน**

**มาด้วยตนเอง**

**โทรศัพท์**

**หนังสือ**

**เจ้าหน้าที่**

**ผู้รับบันทึก**

**ลงทะเบียนเจ้าหน้าที่**

**ผู้ช่วยผู้อำนวยการฝ่าย**

**รองผู้อำนวยการฝ่าย**

**ผอ.ร.ร. วินิจฉัยสั่งการ**

**ตอบผู้ร้องเรียน/**

**ไกล่เกลี่ย/ยุติ**

**ทบทวนในฝ่ายบริหาร/**

**ตั้งกรรมการสอบหาข้อเท็จจริง**

**ใช้กระบวนการทางนิติศาสตร์**

**และรัฐศาสตร์**

**รายงานผลตามข้อเท็จจริง**

**ตอบผู้ร้องเรียน/**

**ไกล่เกลี่ย/ยุติ**

**ไม่รุนแรง**

**รุนแรง**

**กระบวนการจัดการข้อร้องเรียนโรงเรียนยางชุมน้อยพิทยาคม**

**สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 28**

**ใช่**

**ไม่ใช่**

**แบบฟอร์มรับข้อร้องเรียน**

**โรงเรียนยางชุมน้อยพิทยาคม**

**สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 28**

วันที่.........เดือน………………………………พ.ศ. ...................

 ด้วย...................................................................................ผู้ร้องเรียน

ที่อยู่...........................หมู่ที่......................ถนน..........................................ตำบล.................................................

อำเภอ.............................................................จังหวัด..............................................รหัสไปรษณีย์.......................

หมายเลขโทรศัพท์.......................................................

 ร้องเรียนเรื่อง.........................................................................................................................................

ข้อความที่ร้องเรียน................................................................................................................................

.............................................................................................................................................................................

.............................................................................................................................................................................

.............................................................................................................................................................................

.............................................................................................................................................................................

.............................................................................................................................................................................

.............................................................................................................................................................................

.............................................................................................................................................................................

.............................................................................................................................................................................

.............................................................................................................................................................................

.............................................................................................................................................................................

 เอกสารอ้างอิง (ถ้ามี)..............................................................................................................................

.............................................................................................................................................................................

 (ลงชื่อ)...................................................

 (.....................................................)

 ผู้ร้องเรียน

เรียน ผู้อำนวยการโรงเรียนยางชุมน้อยพิทยาคม

 ได้ดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

.............................................................................................................................................................................

.............................................................................................................................................................................

.............................................................................................................................................................................

 จงเรียนมา ( ) เพื่อทราบ ( ) สั่งการ

 (ลงชื่อ)...................................................

 (.....................................................)

 เจ้าหน้าที่

แบบฟอร์มรับคำร้อง

โรงเรียนยางชุมน้อยพิทยาคม

270 หมู่ 10 ตำบลยางชุมน้อย

อำเภอยางชุมน้อย จังหวัดศรีสะเกษ

33190

 วันที่..............เดือน........................................พ.ศ..............

ด้วย.......................................................................ผู้ร้อง (ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็น คำชมเชย การสอบถาม การร้องขอข้อมูล) ที่อยู่..........................ถนน.........................................ตำบล....................................

อำเภอ.....................................................จังหวัด......................................................รหัสไปรษณีย์.......................

หมายเลขโทรศัพท์......................................................................

 คำร้องเรื่อง.............................................................................................................................................

 ข้อความที่ร้อง.........................................................................................................................................

.............................................................................................................................................................................

.............................................................................................................................................................................

.............................................................................................................................................................................

.............................................................................................................................................................................

.............................................................................................................................................................................

.............................................................................................................................................................................

.............................................................................................................................................................................

.............................................................................................................................................................................

.............................................................................................................................................................................

 เอกสารอ้างอิง (ถ้ามี).................................................................................................................

..............................................................................................................................................................................

 (ลงชื่อ)...................................................

 (.....................................................)

 ผู้ยื่นคำร้อง

เรียน ผู้อำนวยการโรงเรียนยางชุมน้อยพิทยาคม

 ได้ดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

.............................................................................................................................................................................

.............................................................................................................................................................................

.............................................................................................................................................................................

 จงเรียนมา ( ) เพื่อทราบ ( ) สั่งการ

 (ลงชื่อ)...................................................

 (.....................................................)

 เจ้าหน้าที่