

คู่มือการปฏิบัติงาน

เรื่องร้องเรียน

กลุ่มกฎหมาย

กองอำนวยการ สถาบันวิทยาลัยชุมชน

คำนำ

คู่มือการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียนของกลุ่มกฎหมาย กองอำนวยการ สำนักงานสถาบัน สถาบัน
วิทยาลัยชุมชนจัดทำขึ้นเพื่อเป็นแนวทางการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียน ทั้งนี้ การจัดการข้อร้องเรียน
จำเป็นต้องมีขั้นตอน/กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานที่ชัดเจนเป็นไปตามมาตรฐานที่กฎหมาย
กำหนด เพื่อให้การบริหารระบบราชการเป็นไปด้วยความถูกต้อง บริสุทธิ์ ยุติธรรม เพื่อจะได้ปฏิบัติงานให้เป็น
ประโยชน์กับกลุ่มเป้าหมายอย่างแท้จริง

กลุ่มกฎหมาย

สารบัญ

| เรื่อง | หน้า |
|---|------|
| ๑. หลักการและเหตุผล | ๑ |
| ๒. วัตถุประสงค์ | ๑ |
| ๓. ขอบเขต | ๑ |
| ๔. สถานที่ตั้ง | ๒ |
| ๕. หน้าที่ความรับผิดชอบ | ๒ |
| ๖. วัตถุประสงค์ของการจัดทำคู่มือ | ๒ |
| ๗. แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน | ๓ |
| ๘. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน | ๔ |
| ๙. การรับและการตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่าง ๆ | ๔ |
| ๑๐. การบันทึกข้อร้องเรียน | ๕ |
| ๑๑. การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ไขข้อร้องเรียนและการแจ้งกลับผู้ร้องเรียน | ๕ |
| ๑๒. ติดตามการแก้ไขข้อร้องเรียน | ๕ |
| ๑๓. การรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน | ๕ |
| ๑๔. มาตรฐานงาน | ๕ |
| ภาคผนวก | |
| แบบฟอร์ม | ๖ |

๑. หลักการและเหตุผล

สถาบันวิทยาลัยชุมชนเป็นสถานศึกษา มีวัตถุประสงค์เพื่อให้การศึกษา วิจัยให้บริการทางวิชาการ ทะนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม และส่งเสริมการเรียนรู้ตลอดชีวิต เพื่อเสริมสร้างความเข้มแข็งของท้องถิ่น และชุมชน การพัฒนาที่ยั่งยืน เสริมสร้างศักยภาพบุคคล ตอบสนองและสอดคล้องต่อความต้องการและการประกอบอาชีพของท้องถิ่นและชุมชนซึ่งนำไปสู่การพัฒนาประเทศ

การร้องเรียนเป็นเรื่องที่ข้าราชการหรือเจ้าหน้าที่ของรัฐเป็นผู้ถูกร้องเรียนเนื่องจากการปฏิบัติหน้าที่หรือปฏิบัติตน ซึ่งพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ได้กำหนดแนวทางในการปฏิบัติราชการ มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ผู้รับบริการ ของสถาบันวิทยาลัยชุมชนคือนักศึกษารวมถึงประชาชนในความรับผิดชอบของสถาบันวิทยาลัยชุมชนด้วย เป็นหน้าที่ของส่วนราชการที่ได้รับคำร้องเรียนหรือเสนอแนะ จะพิจารณาคำเนินการตามอำนาจหน้าที่เพื่อให้เรื่องดังกล่าวได้รับการแก้ไขได้อย่างดี

๒. วัตถุประสงค์

เพื่อทำหน้าที่อำนวยความสะดวกแก่นักศึกษา ประชาชน ผู้รับบริการที่มาติดต่อ ณ สถาบันวิทยาลัยชุมชนให้สามารถติดต่อ สอบถาม ขอทราบข้อมูล รับเรื่องร้องเรียน ขอความเป็นธรรม ขอความช่วยเหลือ แจ้งเบาะแส ที่เกี่ยวข้องกับงานทุกส่วนราชการ และประสานงานส่งต่อเรื่องให้ส่วนราชการเจ้าของเรื่องไปดำเนินการตามขั้นตอนแต่ละส่วนราชการต่อไป และปฏิบัติงานอื่นที่ได้รับมอบหมาย

๓. ขอบเขต

คู่มือการดำเนินงานร้องเรียน ได้รวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน และข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อการดำเนินงานร้องเรียน ประกอบด้วย

- (๑) แนวคิดเกี่ยวกับ เรื่องร้องเรียน
- (๒) ขั้นตอนการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน
- (๓) แนวคิดสำคัญในการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียน
- (๔) แนวทางปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียน
- (๕) ความรู้ทั่วไปสำหรับเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียน
- (๖) เรื่องร้องเรียนที่น่าสนใจ
- (๗) ระเบียบกฎหมายที่เกี่ยวข้อง

๔. สถานที่ตั้ง

ตั้งอยู่ ณ สำนักงานสถาบันวิทยาลัยชุมชน อาคารรัชมังคลาภิเษก ๒ กระทรวงศึกษาธิการ ถนนพิษณุโลก เขตดุสิต กรุงเทพฯ

๕. หน้าที่ความรับผิดชอบ

กลุ่มกฎหมาย เป็นศูนย์กลางในการรับเรื่องราวร้องเรียน ให้คำปรึกษา รับเรื่องปัญหา ความต้องการ และข้อเสนอแนะของผู้รับบริการและประชาชน

๖. วัตถุประสงค์ของการจัดทำคู่มือ

๑. เพื่อให้การดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียนของกลุ่มกฎหมาย มีขั้นตอนกระบวนการ และ แนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน

๒. เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการ ข้อร้องเรียนที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอ และมีประสิทธิภาพ

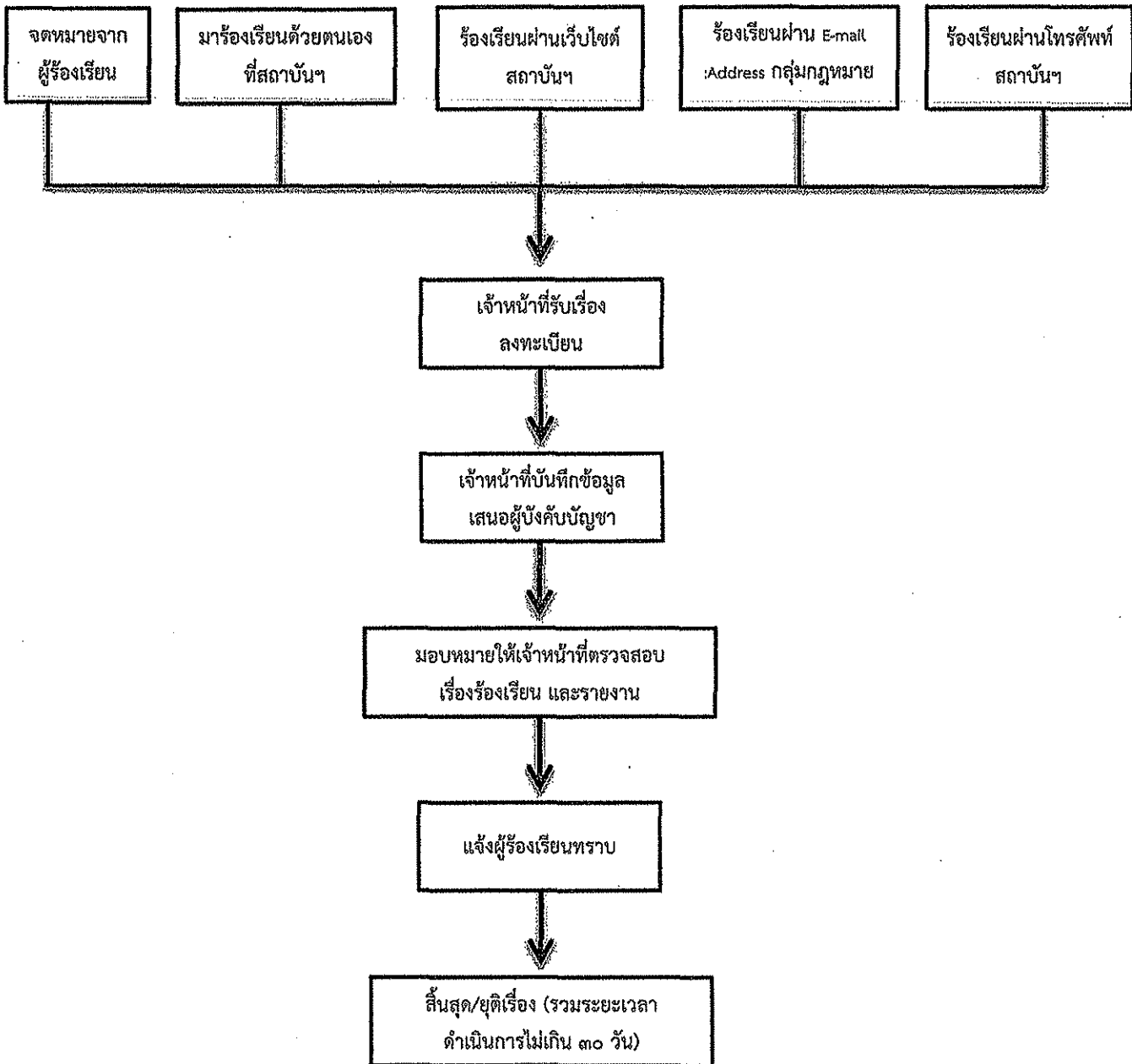
๗. แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน

เพื่อให้ทราบกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนกลุ่มกฎหมาย กองอำนวยการ สถาบันวิทยาลัย ชุมชน ชัดเจนยิ่งขึ้น

แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน

ภาคผนวก

แบบคำร้องเรื่องร้องเรียน



๘. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

การแต่งตั้งผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

๑. จัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียนของหน่วยงาน

๒. มอบหมายเจ้าหน้าที่รับผิดชอบประจำเพื่อรับเรื่องร้องเรียนและดำเนินงานเรื่องร้องเรียน

๙. การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่าง ๆ

ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียนที่เข้ามาถึงหน่วยงานจากช่องทางต่าง ๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

| ช่องทาง | ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง | ระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องเรียนเพื่อประสานหาทางแก้ไข | หมายเหตุ |
|---|----------------------------|---|----------|
| ร้องเรียนทางจดหมายส่งมาที่ กลุ่มกฎหมายสำนักงานสถาบันวิทยาลัยชุมชน อาคารรัชมังคลาภิเษก ๒ กระทรวงศึกษาธิการ ถนนราชดำเนินนอก เขตดุสิต กรุงเทพฯ ๑๐๓๐๐ | ทุกครั้งที่มิผู้ร้องเรียน | ภายใน ๑ วันทำการ | - |
| มาร้องเรียนด้วยตนเอง ณ กลุ่มกฎหมายสำนักงานสถาบันวิทยาลัยชุมชน อาคารรัชมังคลาภิเษก ๒ กระทรวงศึกษาธิการ ถนนราชดำเนินนอก เขตดุสิต กรุงเทพฯ ๑๐๓๐๐ | ทุกครั้งที่มิผู้ร้องเรียน | ภายใน ๑ วันทำการ | - |
| ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์สำนักงานสถาบันวิทยาลัยชุมชน www.bcca.go.th | ทุกครั้งที่มิผู้ร้องเรียน | ภายใน ๑ วันทำการ | - |

| ช่องทาง | ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง | ระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องเรียนเพื่อประสานทางแก้ไข | หมายเหตุ |
|---|----------------------------|---|----------|
| ร้องเรียนผ่าน E-mail :Address กลุ่มกฎหมาย สำนักงานสถาบัน Law.bcca@gmail.com | ทุกครั้งที่ผู้ร้องเรียน | ภายใน ๑ วันทำการ | - |
| ร้องเรียนผ่านโทรศัพท์ สถาบันวิทยาลัยชุมชน ๐ ๒๒๘๐ ๐๐๙๑ - ๖ | ทุกครั้งที่ผู้ร้องเรียน | ภายใน ๑ วันทำการ | - |

๑๐. การบันทึกข้อร้องเรียน

(๑) กรอกแบบฟอร์มแบบรับเรื่องการร้องเรียน

(๒) การร้องเรียนทุกช่องทางที่มีการร้องเรียน จะต้องบันทึกข้อร้องเรียนลงสมุดบันทึกข้อร้องเรียน

๑๑. การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ไขข้อร้องเรียนและการแจ้งกลับผู้ร้องเรียน

- กรณีเป็นการขอข้อมูลข่าวสาร ประสานหน่วยงานผู้ครอบครองเอกสาร เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ข้อมูลแก่ผู้ร้องขอได้ทันที

- ข้อร้องเรียน ที่เป็นการร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของหน่วยงาน จัดทำบันทึกข้อความเสนอไปตามลำดับชั้น

- ข้อร้องเรียน ที่ไม่อยู่ในอำนาจความรับผิดชอบของกลุ่มกฎหมาย สำนักงานสถาบันวิทยาลัยชุมชนดำเนินการประสานแจ้งหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้เกิดความรวดเร็วและถูกต้องชัดเจนในการแก้ปัญหาต่อไป

- ข้อร้องเรียนที่มีผลกระทบต่อหน่วยงาน เช่น กรณีผู้ร้องเรียนทำหนังสือร้องเรียนความไม่โปร่งใสในการจัดซื้อจัดจ้าง ให้เจ้าหน้าที่จัดทำบันทึกข้อความเสนอผู้บริหารตามลำดับชั้น เพื่อดำเนินการตรวจสอบและแจ้งผู้ร้องเรียนต่อไป

๑๒. ติดตามการแก้ไขข้อร้องเรียน

รายงานผลการดำเนินการภายในกำหนด และแจ้งผู้ร้องเรียนทราบต่อไป

๑๓. การรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

รวบรวมรายงานสรุปข้อร้องเรียน หลังสิ้นปีงบประมาณ เพื่อนำมาวิเคราะห์การจัดการข้อร้องเรียนในภาพรวมของหน่วยงาน เพื่อใช้เป็นแนวทางในการแก้ไข ปรับปรุง พัฒนางองค์กรต่อไป

๑๔. มาตรฐานงาน

การดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียนให้แล้วเสร็จ ภายในระยะเวลาที่กำหนด

กรณีได้รับเรื่องร้องเรียน จากช่องทางการร้องเรียน เช่น ร้องเรียนมาด้วยตนเอง/จดหมาย/โทรศัพท์ ให้กลุ่มกฎหมายในฐานะศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ดำเนินการตรวจสอบและพิจารณาส่งเรื่องให้ผู้ที่เกี่ยวข้องดำเนินการแก้ไขเรื่องร้องเรียนให้แล้วเสร็จภายในเวลาที่ผู้บังคับบัญชากำหนด ซึ่งไม่เกิน ๓๐ วัน

แบบคำร้องเรื่องร้องเรียน

เขียนที่.....

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.

เรื่อง ร้องเรียนกรณี.....

เรียน ผู้อำนวยการสถาบันวิทยาลัยชุมชน

ด้วยข้าพเจ้า นาย/นาง/นางสาว.....อายุ.....ปี

อยู่บ้านเลขที่.....หมู่ที่.....ถนน.....ตำบล.....อำเภอ.....

จังหวัด.....หมายเลขโทรศัพท์.....

ขอยื่นคำร้องเรียนต่อสถาบันวิทยาลัยชุมชน กรณี

.....

มีความประสงค์ให้สถาบันวิทยาลัยชุมชนดำเนินการ

.....

ขอรับรองว่า ข้อความข้างต้นนี้เป็นความจริงทุกประการ

(ลงชื่อ).....ผู้ยื่นคำร้อง

(.....)

คำสั่งการ

.....

.....

(ลงชื่อ).....

(.....)

ผู้อำนวยการสถาบันวิทยาลัยชุมชน

จัดทำโดย

กลุ่มกฎหมาย กองอำนวยการ สถาบันวิทยาลัยชุมชน อาคารรัชมิ่งคลาภิเษก ๒
กระทรวงศึกษาธิการ ถนนราชดำเนินนอก เขตดุสิต กรุงเทพฯ ๑๐๓๐๐