



ประกาศสำนักงานเลขาธิการคุรสุสภา
เรื่อง มาตรการจัดการข้อร้องเรียน

ตามพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน พ.ศ. ๒๕๓๔ และที่แก้ไขเพิ่มเติมพระราชกฤษฎีกา ว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ และระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยการจัดการเรื่องร้องทุกข์ พ.ศ. ๒๕๕๒ ได้กำหนดหลักเกณฑ์ในการปฏิบัติราชการที่เกี่ยวข้องกับประชาชน ต้องมุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน และกำหนดให้ผู้ที่ได้รับความสะดวกหรือเสียหายจากการปฏิบัติของเจ้าหน้าที่หรือส่วนราชการ หรือจำเป็นต้องให้ส่วนราชการช่วยเหลือเยียวยาหรือปลดเปลื้องทุกข์ มีสิทธิเสนอคำร้องทุกข์ต่อส่วนราชการที่เกี่ยวข้องได้ นั้น

เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารงาน และให้การปฏิบัติงานของสำนักงานเลขาธิการคุรสุสภาสามารถให้บริการได้อย่างเสมอภาค สามารถแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนให้กับประชาชน ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ด้วยความรวดเร็ว เป็นธรรม มีขั้นตอนการปฏิบัติงานถูกต้องตามหลักเกณฑ์ ระเบียบกฎหมาย ประชาชนได้รับความพึงพอใจ จึงกำหนดแนวทางการจัดการข้อร้องเรียนถือปฏิบัติและดำเนินการดังนี้

๑. กำหนดช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่ประชาชน ผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เข้าถึงได้ง่าย สะดวกและไม่สิ้นเปลืองค่าใช้จ่าย พร้อมทั้งประชาสัมพันธ์ช่องทางการร้องเรียน/ร้องทุกข์ให้ประชาชน ผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้

๑.๑ ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน

- ทางไปรษณีย์
- ร้องเรียนด้วยตนเอง ณ กลุ่มสื่อสารองค์กร สำนักงานเลขาธิการคุรสุสภา
- ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์ของคุรสุสภา www.ksp.or.th
- ร้องเรียนทางโทรศัพท์ ๐ ๒๓๐๔ ๙๘๙๙
- ร้องเรียนทางกล่องรับเรื่องร้องเรียน/แสดงความคิดเห็น

๑.๒ การประชาสัมพันธ์

- ผ่านช่องทางเว็บไซต์ของคุรสุสภา www.ksp.or.th Facebook line

๒. กำหนดหลักเกณฑ์การรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ลักษณะเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่รับไว้

- เรื่องที่ร้องเรียนต้องเป็นเรื่องที่ได้รับเดือดร้อนหรือเสียหายอันเนื่องมาจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ พฤติกรรมไม่เหมาะสมของเจ้าหน้าที่ของรัฐ สถานศึกษา/สถาบัน
- เรื่องที่ร้องเรียนต้องเป็นเรื่องเกี่ยวกับ ขอความเป็นธรรมและขอความอนุเคราะห์
- เรื่องแสดงความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ

๓. กำหนดกระบวนการตรวจสอบ แก้ไขปัญหาอย่างชัดเจน ประชุมหารือแก้ไขปัญหาร่วมกัน
- เมื่อได้รับเรื่องราวร้องเรียนผ่านช่องทางรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ดำเนินการพิจารณาแยกประเภทข้อมูล/ระดับความเร่งด่วน
 - กรณีปกติ สำนักงานเลขาธิการคุรุสภาจะดำเนินการส่งเรื่องร้องเรียนไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ดำเนินการสอบสวนข้อเท็จจริง นำผลการสอบสวนเสนอผู้บริหาร ดำเนินการแก้ไขปัญหา และตอบกลับผู้ร้องเรียน ภายใน ๗ วัน หลังจากได้รับเรื่อง
 - กรณีเร่งด่วนสำนักงานเลขาธิการคุรุสภาจะดำเนินการส่งเรื่องร้องเรียนไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ดำเนินการสอบสวนข้อเท็จจริง นำผลการสอบสวนเสนอผู้บริหาร ดำเนินการแก้ไขปัญหา และตอบกลับผู้ร้องเรียน ภายใน ๓ วัน หลังจากได้รับเรื่อง

๔. กำหนดระยะเวลาดำเนินการโดยพิจารณาดำเนินการให้แล้วเสร็จโดยเร็วและให้ถือว่าความล่าช้าเป็นส่วนหนึ่งของความไม่เป็นธรรม

๕. ชี้แจงขั้นตอนการปฏิบัติงาน ระยะเวลาการดำเนินการ และแจ้งความคืบหน้าหรือผลการดำเนินการให้ผู้ร้องเรียนทราบเป็นระยะ

๕.๑ หลังจากได้รับเรื่องร้องเรียนจำนวนวันที่ดำเนินการเรื่องร้องเรียน ปกติ ๗ วันทำการ จำนวนวันที่ดำเนินการเรื่องร้องเรียน กรณีเร่งด่วน ๓ วันทำการ

๕.๒ ระยะเวลาการติดตามเรื่องร้องเรียน

- ระยะที่ ๑ หลังจาก ๑๕ วันทำการ หากหน่วยงานที่รับผิดชอบเรื่องร้องเรียนยังไม่มี การรายงานผลดำเนินการ (เรื่องร้องเรียนปกติ) หลังจาก ๗ วันทำการ หากหน่วยงานที่รับผิดชอบเรื่องร้องเรียนยังไม่มี การรายงานผลดำเนินการ (เรื่องร้องเรียนกรณีเร่งด่วน)
- ระยะที่ ๒ ๗ วันทำการหลังจากติดตามผลครั้งที่ ๑ (เรื่องร้องเรียนปกติ) ๕ วันทำการหลังจากติดตามผลครั้งที่ ๑ (เรื่องร้องเรียนกรณีเร่งด่วน)
- ระยะที่ ๓ ๗ วันทำการหลังจากติดตามผลครั้งที่ ๒ และจนกว่าเรื่องจะยุติแต่ถ้าผู้ร้อง เร่งรัดให้ติดตามผลก่อนกำหนดเวลา จะดำเนินการเร่งรัดติดตามให้ภายใน ๓ วันทำการ (เรื่องร้องเรียนปกติ) ๕ วันทำการหลังจากการติดตามผลครั้งที่ ๒ และจนกว่าเรื่องจะยุติ แต่ถ้า ผู้ร้องเร่งรัดติดตามผลก่อนกำหนดเวลาจะดำเนินการเร่งรัดติดตามให้ภายใน ๓ วันทำการ (เรื่องร้องเรียนกรณีเร่งด่วน)

๖. ให้มีการรายงานผลการดำเนินการให้ผู้บริหารสำนักงานเลขาธิการคุรุสภารับทราบ

ประกาศ ณ วันที่ ๒๖ มิถุนายน พ.ศ. ๒๕๖๒



(นางวัฒนาพร ระงับทุกข์)

รองเลขาธิการสภาการศึกษา ปฏิบัติหน้าที่ในตำแหน่ง
เลขาธิการคุรุสภา