

คู่มือ

การบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน

สำนักงานศึกษาธิการจังหวัดกาฬสินธุ์

(Complaint Management Standard

Operation Procedure of Kalasin Provincial Education Office)

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘



กลุ่มบริหารงานบุคคล

สำนักงานศึกษาธิการจังหวัดกาฬสินธุ์

สำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ

กระทรวงศึกษาธิการ

คำนำ

คู่มือการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน สำนักงานศึกษาธิการจังหวัดกาฬสินธุ์ (Complaint Management Standard Operation Procedure of Kalasin Provincial Education Office) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘ จัดทำขึ้นเพื่อให้ทราบถึงขอบเขต วิธีการ ขั้นตอน ในการบริหารจัดการ ร้องเรียน ร้องทุกข์ ตลอดจนคำแนะนำ ข้อคิดเห็น ที่เสนอมายังสำนักงานศึกษาธิการจังหวัด ทั้งนี้ เพื่อเป็นการปรับปรุงขั้นตอน วิธีการ หรือการบริหารจัดการหน่วยงานให้มีความถูกต้องตามระเบียบ กฎหมายที่เกี่ยวข้อง อย่างมีประสิทธิภาพ และเกิดประสิทธิผลต่อไป

หวังเป็นอย่างยิ่งว่าเอกสารเล่มนี้จะเป็นประโยชน์ต่อผู้เกี่ยวข้องตามสมควร

สำนักงานศึกษาธิการจังหวัดกาฬสินธุ์

ตุลาคม ๒๕๖๗

สารบัญ

| เรื่อง | หน้า |
|---|------|
| ๑. ความนำ | ๑ |
| ๒. วัตถุประสงค์ | ๑ |
| ๓. ขอบเขต | ๒ |
| ๔. คำจำกัดความ | ๒ |
| ๕. หน้าที่ความรับผิดชอบ | ๓ |
| ๖. ผังกระบวนการปฏิบัติงาน (Work Flow) | ๔ |
| ๗. มาตรฐานการปฏิบัติงาน (Work Standard) | ๕ |
| ๘. ระบบติดตามประเมินผล | ๕ |
| ๙. ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนและช่องทางการรับฟังความคิดเห็น | ๖ |
| ๑๐. บทบาทหน้าที่ของคณะกรรมการบริหารจัดการข้อร้องเรียนหน่วยงาน | ๘ |
| ๑๑. กลุ่มเป้าหมาย | ๘ |
| ๑๒. ข้อมูลสถิติเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของสำนักงาน ศึกษาธิการจังหวัดกาฬสินธุ์ | ๘ |
| ๑๓. ตัวชี้วัดการดำเนินงาน | ๘ |
| ๑๔. ผู้จัดทำ | ๘ |

การบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน
สำนักงานศึกษาธิการจังหวัดกาฬสินธุ์
(Complaint Management Standard
Operation Procedure of Kalasin Provincial Education Office)

๑. ความนำ

คู่มือการบริหารจัดการข้อร้องเรียนสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดกาฬสินธุ์ เพื่อมุ่งสู่สำนักงานคุณธรรม จัดทำขึ้นเพื่อเป็นคู่มือสำหรับศึกษาธิการจังหวัด รองศึกษาธิการจังหวัด ผู้อำนวยการกลุ่ม โดยมีแนวทางและวิธีปฏิบัติ เพื่อบริหารจัดการข้อร้องเรียนกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ให้เป็นไปตามหลักธรรมาภิบาล มีความเป็นธรรม โปร่งใส ซื่อสัตย์ มีความรับผิดชอบ สร้างการมีส่วนร่วม และมีการใช้กระบวนการบริหารจัดการ เพื่อให้การบริหารจัดการด้านการศึกษา การบริหารทรัพยากรเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ เกิดประสิทธิผลคุ้มค่า และเกิดประโยชน์สูงสุดต่อทางราชการ แก่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างเป็นธรรม มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อเหตุการณ์ ให้ได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการอย่างมีประสิทธิภาพต่อไป

๒. วัตถุประสงค์ (Objectives)

๒.๑ เพื่อให้การดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียนของสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดกาฬสินธุ์ มีการปฏิบัติงานสอดคล้องกับเกณฑ์การพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA)

๒.๒ เพื่อให้มั่นใจได้ว่าการปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียนที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอและมีประสิทธิภาพ

๒.๓ เพื่อให้ความคิดเห็น / คำร้องเรียนของผู้รับบริการได้รับการตอบสนองที่เหมาะสมและนำไปสู่การปรับปรุงระบบงานให้ดียิ่งขึ้น

๒.๔ เพื่อเพิ่มความรวดเร็วในการรับรู้ปัญหาและเกิดการแก้ไขปัญหาที่ถูกต้องและทันต่อเหตุการณ์

๒.๕ เพื่อเป็นแนวทางขั้นต้นในการเจรจาต่อรองไกล่เกลี่ย ป้องกันการฟ้องร้อง

๒.๖ เพื่อสร้างความตระหนักให้แก่หน่วยงานและเจ้าหน้าที่ได้ใส่ใจและทบทวนข้อร้องเรียนที่เกิดขึ้นซ้ำ ๆ

๒.๗ เพื่อสร้างความมั่นใจว่ากระบวนการรับเรื่องร้องเรียนและดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนได้มีการปฏิบัติตามขั้นตอนการปฏิบัติงานที่สอดคล้องกับข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์ที่เกี่ยวข้องกับการรับเรื่องร้องเรียนและดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนที่กำหนดไว้อย่างครบถ้วนและมีประสิทธิภาพ

๒.๘ เพื่อให้บุคลากรหรือเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบด้านการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนของผู้รับบริการใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานและดำเนินการแก้ไขปัญหาตามข้อร้องเรียนที่ได้รับจากช่องทาง การร้องเรียนต่าง ๆ โดยกระบวนการและวิธีการดำเนินงานต้องเป็นไปในทิศทางเดียวกัน

๓. ขอบเขต (Scope)

ขอบเขตการจัดทำกระบวนการหลักการรับเรื่องร้องเรียน จัดทำขึ้นโดยมีการกำหนดสาระของเนื้อหาให้ครอบคลุมถึง คำจำกัดความ (Definition) หน้าที่ความรับผิดชอบ (Responsibilities) ผังกระบวนการปฏิบัติงาน (Work Flow) ขั้นตอนการปฏิบัติงาน (Procedure) มาตรฐานการปฏิบัติงาน (Work Standard) ระบบการติดตามประเมินผล (Evaluation) ของกระบวนการรับเรื่องร้องเรียน

๔ คำจำกัดความ (Definition)

๔.๑ เรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ข้าราชการ หมายถึง เรื่องราวที่ข้าราชการเป็นผู้ถูกร้องเรียน เนื่องจากปฏิบัติหน้าที่หรือปฏิบัติไม่เหมาะสม

๔.๒ เรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน ของประชาชน หมายถึง เรื่องราวที่ผู้ร้องเรียนประสงค์ให้ได้รับการปลดเปลื้องความทุกข์ที่ตนได้รับ หรือเป็นเรื่องที่ผู้ร้องเรียนหรือผู้อื่น หรือสาธารณชนได้รับความเสียหาย และยังรวมถึงข้อขัดแย้งระหว่างประชาชนกับประชาชน

๔.๓ ผู้รับบริการ หมายความว่า ผู้ที่มารับบริการได้แก่ประชาชนและส่วนราชการต่าง ๆ หรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอก และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายใน

๔.๔ เรื่องร้องเรียน หมายถึง คำร้องเรียนจากผู้รับบริการ ทั้งบุคคลภายในและบุคคลภายนอกหน่วยงาน ที่ไม่ได้รับการตอบสนองความต้องการหรือความคาดหวัง ทำให้เกิดความไม่พึงพอใจและแจ้งขอให้ตรวจสอบ แก้ไข หรือปรับปรุง ปรับเปลี่ยนการดำเนินการ

๔.๕ ข้อเสนอแนะ หมายถึง คำร้องเพื่อแจ้งให้ทราบ หรือแนะนำ เพื่อการปรับปรุงระบบการบริการ สิ่งแวดล้อม และอื่น ๆ ของสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดกาฬสินธุ์

๔.๖ ผู้ร้องเรียน หมายถึง ผู้รับบริการ ประชาชนทั่วไป องค์กรภาครัฐ เอกชน หน่วยงานราชการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ตลอดจนผู้มาติดต่อผ่านช่องทางต่าง ๆ โดยมีวัตถุประสงค์ครอบคลุมการร้องเรียน การให้ข้อเสนอแนะ การให้ข้อคิดเห็น การชมเชย การสอบถาม หรือร้องขอข้อมูล

๔.๗ ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน หมายถึง ช่องทางที่สามารถรับ ส่งเรื่องร้องเรียนได้ ประกอบด้วย ตู้รับเรื่องร้องเรียน ศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียนร้องทุกข์ งานประชาสัมพันธ์ หนังสือร้องเรียน ร้องเรียนด้วยตนเอง ร้องเรียนผ่านทางเว็บไซต์ Line Facebook หรือช่องทางอื่น ๆ เช่น ผ่านสื่อออนไลน์ต่าง ๆ

๔.๘ การจัดการข้อร้องเรียน หมายถึง การจัดการในเรื่องข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็น คำชมเชย การสอบถาม หรือร้องขอข้อมูล โดยมีขั้นตอนในการปฏิบัติ ได้แก่

- (๑) การแต่งตั้งคณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียนระดับหน่วยงาน
- (๒) การรับข้อร้องเรียนผ่านช่องทางต่าง ๆ
- (๓) การพิจารณาจำแนกระดับและจัดการข้อร้องเรียน
- (๔) การรับและรวบรวมข้อร้องเรียนจากหน่วยงานต่าง ๆ หรือช่องทางอื่น ๆ
- (๕) มอบหมายให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบหรือผู้มีส่วนเกี่ยวข้องดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนให้ถูกต้อง รวดเร็ว ตามระเบียบ กฎหมายที่เกี่ยวข้อง

- (๖) กำหนดมาตรการป้องกันแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน
- (๗) การจัดทำรายงานสรุปผลการจัดการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน
- (๘) การนำมาตรการป้องกันแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียนไปปฏิบัติ

๔.๙ การเจรจาต่อรอง โกล่เกลี่ย ขึ้นต้น หมายถึง การที่ทีมเจรจาต่อรองฯ ของหน่วยงาน เจรจาไกล่เกลี่ยเฉพาะหน้าก่อน เมื่อพบเหตุการณ์ที่มีแนวโน้มที่จะฟ้องร้องหรือร้องเรียน

๔.๑๐ คณะกรรมการบริหารจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน หมายถึง บุคคลที่ได้รับการแต่งตั้งให้เป็นผู้รับผิดชอบการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน ประกอบด้วย

- | | |
|--|----------------------------|
| (๑) ศึกษาธิการจังหวัดกาฬสินธุ์ | ประธานกรรมการ |
| (๒) รองศึกษาธิการจังหวัดกาฬสินธุ์ | รองประธานกรรมการ |
| (๓) ผู้อำนวยการกลุ่มอำนวยการ | กรรมการ |
| (๔) ผู้อำนวยการกลุ่มนโยบายและแผน | กรรมการ |
| (๕) ผู้อำนวยการกลุ่มนิเทศ ติดตาม และประเมินผล | กรรมการ |
| (๖) ผู้อำนวยการกลุ่มลูกเสือ ยุวกาชาด และกิจการนักเรียน | กรรมการ |
| (๗) ผู้อำนวยการกลุ่มพัฒนาการศึกษา | กรรมการ |
| (๘) ผู้อำนวยการกลุ่มส่งเสริมการศึกษาเอกชน | กรรมการ |
| (๙) ผู้อำนวยการหน่วยตรวจสอบภายใน | กรรมการ |
| (๑๐) ผู้อำนวยการกลุ่มบริหารงานบุคคล | กรรมการและเลขานุการ |
| (๑๑) นิติกรหรือผู้ปฏิบัติหน้าที่นิติกร | กรรมการและผู้ช่วยเลขานุการ |

๕. หน้าที่ความรับผิดชอบ (Responsibilities)

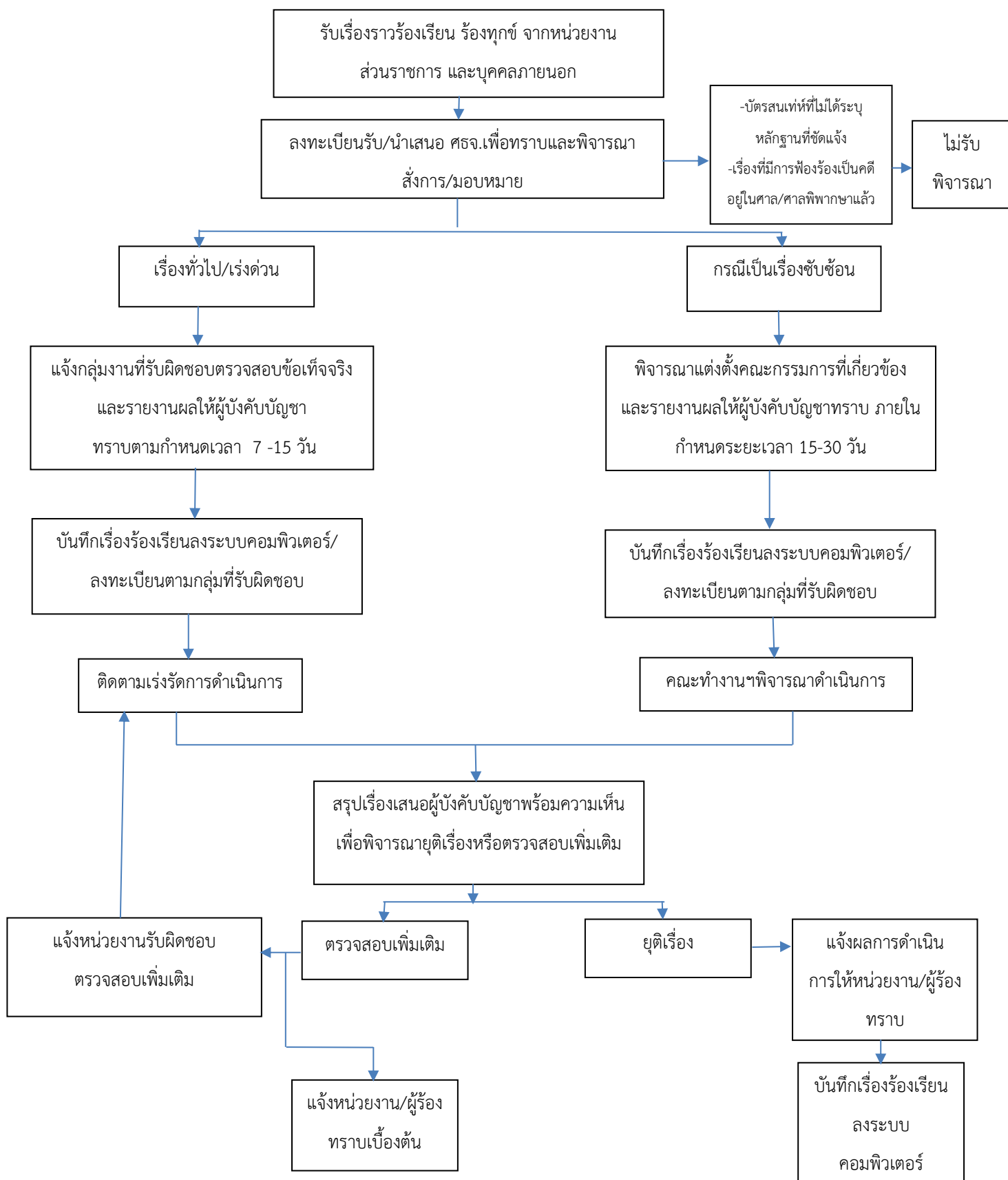
การดำเนินงานกระบวนการหลักการรับเรื่องร้องเรียน โดยผ่านศูนย์บริการรับเรื่องร้องเรียน ภายใต้การกำกับของกลุ่มบริหารงานบุคคล สำนักงานศึกษาธิการจังหวัดกาฬสินธุ์ มีหน้าที่รับผิดชอบการดำเนินการตามกระบวนการ ดังนี้

การดำเนินงานกระบวนการรับเรื่องร้องเรียน มีผู้เกี่ยวข้องในกระบวนการ ดังนี้

๑. ผู้บริหาร : รับทราบการรายงานผลการตรวจสอบข้อเท็จจริงเรื่องร้องเรียน
๒. ผู้อำนวยการกลุ่ม : พิจารณาก่อนการเสนอเรื่องร้องเรียน
๓. หัวหน้างานนิติกร : พิจารณาก่อนการเสนอเรื่องร้องเรียน
๔. นิติกรหรือผู้ที่ได้รับมอบหมาย : พิจารณา วิเคราะห์ กำกับ ติดตาม ควบคุมการดำเนินงาน และสรุปรายงาน

๖. ผังกระบวนการปฏิบัติงาน (Work Flow)

สำนักงานศึกษาธิการจังหวัดกาฬสินธุ์ ได้กำหนดขั้นตอน วิธีการในการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ ดังนี้



๗.มาตรฐานการปฏิบัติงาน (Work Standard)

| ประเภทเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ | | รายละเอียดของงาน | มาตรฐานการปฏิบัติงาน | ผู้รับผิดชอบ |
|--------------------------------|----------------------------|--|----------------------|---|
| ๑ | ข้อคิดเห็น หรือข้อเสนอแนะ | ผู้ร้องเรียนไม่ได้รับความเดือดร้อน แต่ติดต่อมาเพื่อให้ข้อเสนอแนะ/ให้ข้อคิดเห็นชมเชยในการให้บริการ | ไม่เกิน ๑ วันทำการ | หน่วยงาน |
| ๒ | ข้อร้องเรียนเรื่องเล็กน้อย | - การร้องเรียนเกี่ยวกับพฤติกรรมกรรมาการให้บริการของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน - การร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ | ไม่เกิน ๓ วันทำการ | หน่วยงาน |
| ๓ | ข้อร้องเรียนเรื่องใหญ่ | - ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อนมีการโต้แย้งเกิดขึ้นไม่สามารถแก้ไขได้โดยหน่วยงานเดียวต้องอาศัยทีมไกล่เกลี่ยและอำนาจคณะกรรมการบริหารในการแก้ไข - เรื่องที่สร้างความเสื่อมเสียต่อชื่อเสียงของหน่วยงาน/องค์กร | ไม่เกิน ๑๐ วันทำการ | - ทีมไกล่เกลี่ย - คณะกรรมการบริหารจัดการข้อร้องเรียน |
| ๔ | การฟ้องร้อง | ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อนและร้องเรียนต่อสื่อมวลชน หรือผู้บังคับบัญชาระดับจังหวัด ระดับกรม หรือมีการฟ้องร้องเกิดขึ้น | ไม่เกิน ๓๐ วันทำการ | - ทีมไกล่เกลี่ย - คณะกรรมการบริหารจัดการข้อร้องเรียน |

๘. ระบบติดตามประเมินผล

| ตัวชี้วัด | แนวทางการประเมิน | วิธีการประเมิน |
|---|--|---|
| ร้อยละของเรื่องร้องเรียนที่แจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการได้ถูกต้อง | พิจารณาหนังสือที่จัดส่งแจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการทั้งหมด | ตรวจสอบจากเรื่องที่มีการจัดส่งหน่วยงานที่รับผิดชอบ |
| ร้อยละของเรื่องร้องเรียนที่สามารถจัดส่งข้อมูลให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการได้อย่างครบถ้วนชัดเจน | พิจารณาจากจำนวนเรื่องร้องเรียนทั้งหมด | ตรวจสอบจากประสานขอข้อมูลเพิ่มเติมจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง |
| ร้อยละของเรื่องร้องเรียนที่สามารถแจ้งความคืบหน้าให้แก่ผู้ร้องได้ภายในเวลาที่กำหนด | พิจารณาจากจำนวนเรื่องร้องเรียนที่ผู้ร้องเรียนแจ้งที่อยู่ที่สามารถติดต่อกลับได้ | ตรวจสอบจากระยะเวลาที่สามารถแจ้งความคืบหน้าให้ผู้ร้องทราบได้ |

| ตัวชี้วัด | แนวทางการประเมิน | วิธีการประเมิน |
|--|---|--|
| ร้อยละของเรื่องร้องเรียนที่ตรวจสอบได้ครบถ้วนเพื่อนำไปติดตามผล | พิจารณาจากจำนวนเรื่องร้องเรียนทั้งหมดที่ต้องการติดตาม | ตรวจสอบจากเรื่องร้องเรียนที่ไม่รายงานผลและต้องติดตาม |
| ร้อยละของเรื่องร้องเรียนที่ดำเนินการที่เสร็จสิ้นแล้วที่สามารถติดตามเอกสารประกอบการรายงานผลจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องได้ครบถ้วน | พิจารณาจากการรายงานผลจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง | ตรวจสอบจากเอกสารประกอบการรายงานผลการดำเนินการ |

๙. ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนและช่องทางรับฟังความคิดเห็น

| ที่ | ช่องทาง | การได้มาของเรื่องร้องเรียน |
|-----|-------------------------------------|---|
| ๑ | ติดต่อด้วยตนเอง | เป็นการเขียนคำร้องในแบบฟอร์มรับเรื่องร้องเรียน |
| ๒ | จดหมาย / หนังสือ | ได้รับจากบุคคล องค์กร หน่วยงาน ทั้งที่ส่งทางไปรษณีย์ ส่งด้วยตนเอง และส่งทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ โดยระบุเลขรับหนังสือและวันที่รับ |
| ๓ | ผู้รับฟังความคิดเห็น | เป็นเรื่องร้องเรียนที่ใส่ในผู้รับฟังความคิดเห็นที่จัดไว้ให้ และหน้าเว็บไซต์หน่วยงาน |
| ๔ | โทรศัพท์/โทรสาร | เป็นการรับเรื่องจากทางโทรศัพท์ โทรสารของทุกกลุ่มในสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดกาฬสินธุ์ หมายเลขโทรศัพท์ ๐๔๓-๑๑๗๓๘, ๐๔๓-๘๑๑๗๒๙, ๐๔๓-๐๑๙๗๕๕ โทรสารหมายเลข ๐๔๓-๘๑๑๗๒๙ |
| ๕ | ออกตรวจเยี่ยมและการตรวจราชการ | รายงานจากการออกตรวจเยี่ยมและตรวจราชการหรือการออกพื้นที่ของสำนักงานศึกษาธิการจังหวัด |
| ๖ | การประชุม /อบรม | จากมติที่ประชุม และผลการประเมินโครงการฝึกอบรม ประชุมข้าราชการประจำเดือนของทุกกลุ่มในสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดกาฬสินธุ์ |
| ๗ | เว็บไซต์สำนักงาน และ e- mail | เรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ผ่านเว็บไซต์สำนักงานศึกษาธิการจังหวัดกาฬสินธุ์ www.ksed.go.th หรือ e-mail : Office@ksed.go.th |
| ๘ | โซเชียลออนไลน์ เช่น Line , Facebook | Line : กลุ่ม กศจ. ออศจ. , กลุ่ม สนง.ศธจ.กส. ,กลุ่ม PR กาฬสินธุ์ , กลุ่ม We are kalasin Facebook : สำนักงานศึกษาธิการจังหวัดกาฬสินธุ์ |

ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์
สำนักงานศึกษาธิการจังหวัดกาฬสินธุ์

| | |
|---|---|
|  | สายตรงร้องเรียน ๐๔๓-๐๑๙-๗๕๕ ต่อ ๓ - ๕ , ๐๔๓-๘๑๑-๗๒๘ |
|  | www.ksed.go.th E-mail : Office@ksed.go.th |
|  | จดหมาย /หนังสือร้องเรียน ส่งไปที่ สำนักงานศึกษาธิการจังหวัดกาฬสินธุ์ เลขที่ ๗๒/๑ ถนนเกษตรสมบูรณ์ ตำบลกาฬสินธุ์ อำเภอเมืองกาฬสินธุ์ จังหวัดกาฬสินธุ์ ๕๖๐๐๐ |
|  | Facebook : สำนักงานศึกษาธิการจังหวัดกาฬสินธุ์ |
|  | เดินทางมาร้องเรียนด้วยตนเอง ณ สำนักงานศึกษาธิการจังหวัดกาฬสินธุ์ เลขที่ ๗๒/๑ ถนนเกษตรสมบูรณ์ ตำบลกาฬสินธุ์ อำเภอเมืองกาฬสินธุ์ จังหวัดกาฬสินธุ์ ๕๖๐๐๐ |

เพื่อนำมาเข้าระบบการจัดการข้อร้องเรียนซึ่งเป็นขั้นตอนการดำเนินงานของสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดกาฬสินธุ์ โดยส่งให้กลุ่ม/หน่วยงานที่เกี่ยวข้องพิจารณาตอบชี้แจงหรือดำเนินการแก้ปัญหาตามที่ร้องขอ หรือร้องทุกข์ แล้วรายงานให้ฝ่ายบริหารทราบและรายงานในส่วนที่เกี่ยวข้องต่อไป นอกจากนี้ จะกล่าวถึงแนวทางการบริหารระบบการจัดการข้อร้องเรียนให้เกิดประสิทธิภาพอันประกอบด้วย รายงานผลการปฏิบัติงานเพื่อทราบถึงสถิติและความก้าวหน้าในการตอบข้อชี้แจงและประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานตามเกณฑ์ที่กำหนด รวมทั้งการวิเคราะห์ผลการจัดการข้อร้องเรียนในแต่ละกรณี ไปจนถึงภาพรวมตลอดทั้งปีเพื่อเป็นการรายงานผลงานประจำปีให้ผู้บริหารรับทราบถึงปัญหาอุปสรรคในด้านต่าง ๆ พร้อมข้อเสนอแนะ

๑๐. บทบาทหน้าที่ของคณะกรรมการบริหารจัดการข้อร้องเรียนหน่วยงาน ประกอบด้วย

(๑) รับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์และแก้ไขปัญหาจากเรื่องร้องเรียนของผู้รับบริการ องค์กร หน่วยงาน ตลอดจนประชาชนทั่วไป

(๒) ให้คำปรึกษา รับเรื่องปัญหาความต้องการและข้อเสนอแนะของผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย องค์กร หน่วยงาน ตลอดจนประชาชนทั่วไป

(๓) ประสานการดำเนินงานตามข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ ปัญหาความต้องการและข้อเสนอแนะของผู้รับบริการผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย องค์กร หน่วยงาน ตลอดจนประชาชนทั่วไป ให้ได้ข้อยุติโดยเร็ว

(๔) ปฏิบัติงานร่วมกันหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของส่วนราชการอื่นที่เกี่ยวข้องหรือที่ได้รับมอบหมาย

๑๑. กลุ่มเป้าหมาย

บุคลากรทุกคนในสำนักงานศึกษาธิการจังหวัด หน่วยงานราชการ องค์กรเอกชน ประชาชนทั่วไป และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้งภายในและภายนอกหน่วยงาน

๑๒. ข้อมูลสถิติเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ สำนักงานศึกษาธิการจังหวัดกาฬสินธุ์

| ปีงบประมาณ | สรุปเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ในสำนักงานฯ | | | | |
|------------|---|----------------------|----------------------|----------------|----------|
| | รายละเอียดเรื่องร้องเรียน | จำนวนเรื่องร้องเรียน | กลุ่มงานที่รับผิดชอบ | ผลการดำเนินการ | หมายเหตุ |
| ๒๕๖๐ | ไม่มี | ไม่มี | งานวินัยและนิติการ | ๐ | |
| ๒๕๖๑ | ไม่มี | ไม่มี | งานวินัยและนิติการ | ๐ | |
| ๒๕๖๒ | ไม่มี | ไม่มี | งานวินัยและนิติการ | ๐ | |
| ๒๕๖๓ | ไม่มี | ไม่มี | งานวินัยและนิติการ | ๐ | |
| ๒๕๖๔ | ไม่มี | ไม่มี | งานวินัยและนิติการ | ๐ | |
| ๒๕๖๕ | ไม่มี | ไม่มี | งานวินัยและนิติการ | ๐ | |
| ๒๕๖๖ | ไม่มี | ไม่มี | งานวินัยและนิติการ | ๐ | |
| ๒๕๖๗ | ไม่มี | ไม่มี | งานวินัยและนิติการ | ๐ | |

๑๓. ตัวชี้วัดการดำเนินงาน

๑๓.๑ จำนวนข้อร้องเรียนลดลง ร้อยละ ๑๐๐

๑๓.๒ จำนวนข้อร้องเรียนที่ได้รับการตอบสนอง ร้อยละ ๑๐๐

๑๔. ผู้จัดทำ

กลุ่มบริหารงานบุคคล งานวินัยและนิติการ สำนักงานศึกษาธิการจังหวัดกาฬสินธุ์
