

แผนผังกระบวนการจัดการข้อร้องเรียน กรณีอยู่ในอำนาจหน้าที่
ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร สำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ



คำอธิบายแผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน กรณีอยู่ในอำนาจหน้าที่

ขั้นตอนที่ 1 : ช่องทางการร้องเรียน

ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร มีช่องทางการร้องเรียน จำนวน 5 ช่องทาง ได้แก่

1. ยื่นร้องเรียนร้องด้วยตนเอง
2. ยื่นเรื่องร้องเรียนผ่านช่องทางจดหมาย
3. แจ้งข้อร้องเรียนผ่านทางเว็บไซต์หน่วยงานที่ <https://bict.moe.go.th/77636-2/>
4. แจ้งข้อร้องเรียนผ่านทางโทรศัพท์ 0 2281 3441 หรือ สายด่วน 1579
5. ยื่นข้อร้องเรียนใส่ตู้รับฟังความคิดเห็น หรือผ่านช่องทางอื่นๆ เช่น Facebook ศทท. ศูนย์บริการประชาชน สป.

ขั้นตอนที่ 2 : เจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องเรียน (ภายใน 2 วันทำการ นับตั้งแต่ได้รับเรื่อง)

เจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องเรียน ให้ผู้ร้องเรียนบันทึกข้อร้องเรียนตามแบบฟอร์มที่กำหนด ตรวจสอบข้อเท็จจริงหรือพฤติกรรมของผู้ร้องเรียนในเบื้องต้น พร้อมเอกสาร พยานหลักฐาน และลงทะเบียนรับเรื่องร้องเรียน เพื่อเป็นหลักฐานในการแจ้งเรื่องร้องเรียนในเบื้องต้น

ขั้นตอนที่ 3 : วิเคราะห์/สรุป เรื่องร้องเรียน (ภายใน 1 วันทำการ นับตั้งแต่ได้รับเรื่อง)

เจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องเรียนวิเคราะห์/สรุปข้อเท็จจริง เสนอผู้บริหารหรือผู้ที่ได้รับมอบหมายพิจารณาสั่งการ เนื้อหาในเรื่องร้องเรียนเกี่ยวข้องกับกลุ่มงานใด

ขั้นตอนที่ 4 : พิจารณาสั่งการ (ภายใน 2 วันทำการ นับตั้งแต่ได้รับเรื่อง)

ผู้บริหารหรือผู้ที่ได้รับมอบหมายพิจารณาสั่งการ ให้เจ้าหน้าที่ดำเนินการ

- ผู้บริหารสั่งการแก้ไขข้อร้องเรียน ให้เจ้าหน้าที่ชี้แจงปัญหาตามข้อร้องเรียนและวิธีการแก้ไขปัญหาให้แก่ผู้ร้องเรียนรับทราบในเบื้องต้น (ภายใน 1 วันทำการ นับตั้งแต่ได้รับมอบหมาย)
- กรณีมีคณะทำงานจัดการข้อร้องเรียน ให้คณะทำงานพิจารณาจัดการข้อร้องเรียนสรุปข้อเท็จจริงในเบื้องต้น (มีมูล/ไม่มีมูล) รวมทั้ง วิธีการแก้ไขปัญหาของข้อร้องเรียนที่เกิดขึ้นให้แล้วเสร็จ
- ผู้บริหารมอบหมายกลุ่มงานที่เกี่ยวข้องพิจารณาดำเนินการ ให้กลุ่มงานพิจารณา มอบผู้รับผิดชอบ สรุปข้อเท็จจริงในเบื้องต้น (มีมูล/ไม่มีมูล) รวมทั้ง วิธีการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียนที่เกิดขึ้นให้แล้วเสร็จ

ขั้นตอนที่ 5 : แจ้งผลการดำเนินงานแก่ผู้ร้องเรียน (ภายใน 7 วันทำการนับตั้งแต่ดำเนินการเสร็จ)

เจ้าหน้าที่แจ้งผลการดำเนินการตามข้อร้องเรียน วิธีการแก้ไขปัญหาของข้อร้องเรียนที่เกิดขึ้นให้แก่ผู้ร้องเรียนรับทราบ

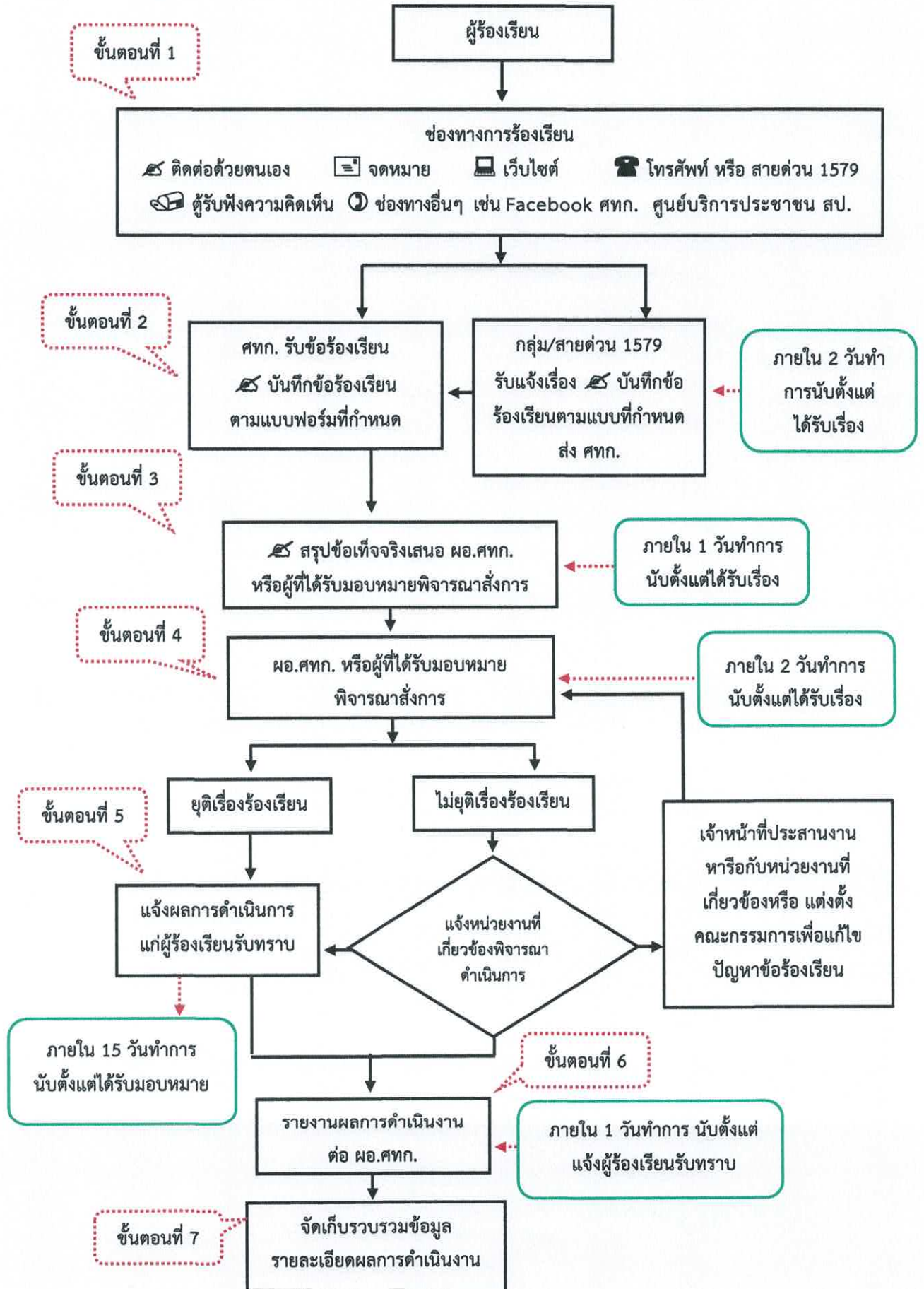
ขั้นตอนที่ 6 : รายงานให้ผู้บริหารรับทราบ (ภายใน 1 วันทำการ นับตั้งแต่แจ้งผู้ร้องเรียนรับทราบ)

เจ้าหน้าที่สรุปรายงานผลการดำเนินงาน ปัญหา อุปสรรค และแนวทางการแก้ไข นำเสนอผู้บริหารรับทราบ

ขั้นตอนที่ 7 : จัดเก็บรวบรวมข้อมูลและรายละเอียด

เจ้าหน้าที่จัดเก็บรวบรวมข้อมูลผลการดำเนินงาน รวมทั้งปัญหา อุปสรรค และแนวทางการแก้ไข เพื่อเป็นข้อมูลในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ต่อไป

แผนผังกระบวนการจัดการข้อร้องเรียน กรณีไม่อยู่ในอำนาจหน้าที่
ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร สำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ



คำอธิบายแผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน กรณีไม่อยู่ในอำนาจหน้าที่

ขั้นตอนที่ 1 : ช่องทางการร้องเรียน

ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร มีช่องทางการร้องเรียน จำนวน 5

ช่องทาง ได้แก่

1. ยื่นร้องเรียนร้องด้วยตนเอง
2. ยื่นเรื่องร้องเรียนผ่านช่องทางจดหมาย
3. แจ้งข้อร้องเรียนผ่านทางเว็บไซต์หน่วยงานที่ <https://bict.moe.go.th/77636-2/>
4. แจ้งข้อร้องเรียนผ่านทางโทรศัพท์ 0 2281 3441 หรือ สายด่วน 1579
5. ยื่นข้อร้องเรียนใส่ตู้รับฟังความคิดเห็น หรือผ่านช่องทางอื่นๆ เช่น Facebook ศทก. ศูนย์บริการประชาชน สป.

ขั้นตอนที่ 2 : เจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องเรียน (ภายใน 2 วันทำการ นับตั้งแต่ได้รับเรื่อง)

เจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องเรียนตรวจสอบข้อเท็จจริงหรือพฤติกรรมของเรื่องร้องเรียนในเบื้องต้น พร้อมเอกสาร พยานหลักฐาน โดยลงทะเบียนรับเรื่องร้องเรียน เพื่อเป็นหลักฐานในการแจ้งเรื่องร้องเรียน

ขั้นตอนที่ 3 : วิเคราะห์/สรุป เรื่องร้องเรียน (ภายใน 1 วันทำการ นับตั้งแต่ได้รับเรื่อง)

เจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องเรียนวิเคราะห์/สรุปข้อเท็จจริง เสนอผู้บริหารหรือผู้ที่ได้รับมอบหมายพิจารณาสั่งการ เนื้อหาในเรื่องร้องเรียนเกี่ยวข้องกับกลุ่มงานใด

ขั้นตอนที่ 4 : พิจารณาสั่งการ (ภายใน 2 วันทำการ นับตั้งแต่ได้รับเรื่อง)

ผู้บริหารหรือผู้ที่ได้รับมอบหมายพิจารณาสั่งการ หากเรื่องร้องเรียนเป็นของหน่วยงานอื่น ศทก.

- กรณียุติเรื่องร้องเรียน แจ้งผลการดำเนินการแก่ผู้ร้องเรียนรับทราบเป็นรายลักษณะอักษร และยุติเรื่องร้องเรียน

- กรณีไม่ยุติเรื่องร้องเรียน เจ้าหน้าที่ประสานงานหารือกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องหรือดำเนินการแต่งตั้งคณะกรรมการเพื่อแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน

ขั้นตอนที่ 5 : แจ้งผลการดำเนินงานแก่ผู้ร้องเรียน (ภายใน 15 วันทำการ นับตั้งแต่ดำเนินการเสร็จ)

เจ้าหน้าที่แจ้งผลการดำเนินการตามข้อร้องเรียน วิธีการแก้ไขปัญหาของข้อร้องเรียนที่เกิดขึ้นให้แก่ผู้ร้องเรียนรับทราบ

ขั้นตอนที่ 6 : รายงานให้ผู้บริหารรับทราบ (ภายใน 1 วันทำการ นับตั้งแต่แจ้งผู้ร้องเรียนรับทราบ)

เจ้าหน้าที่สรุปรายงานผลการดำเนินงาน ปัญหา อุปสรรค และแนวทางการแก้ไขนำเสนอผู้บริหารรับทราบ

ขั้นตอนที่ 7 : จัดเก็บรวบรวมข้อมูลและรายละเอียด

เจ้าหน้าที่จัดเก็บรวบรวมข้อมูลผลการดำเนินงาน รวมทั้งปัญหา อุปสรรค และแนวทางการแก้ไข เพื่อเป็นข้อมูลในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ต่อไป

แบบฟอร์มแจ้งเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ
ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร สป.

วันที่.....

ชื่อ-สกุล ของผู้ร้องเรียน.....

ที่อยู่/หน่วยงาน

รหัสไปรษณีย์ :

โทรศัพท์ :โทรสาร :

E-mail :

ประเภทผู้ร้องเรียน : ☐ ประชาชนทั่วไป ☐ ครู ข้าราชการ บุคลากรทางการศึกษา ☐ ผู้เรียน นักเรียน นักศึกษา

ส่วนงานที่ผู้รับบริการต้องการร้องเรียน :

- | | |
|---|--|
| ☐ กลุ่มอำนวยการ | ☐ กลุ่มแผนและยุทธศาสตร์ดิจิทัล |
| ☐ กลุ่มระบบโครงสร้างพื้นฐานดิจิทัล | ☐ กลุ่มระบบบริหารจัดการและการเรียนรู้ |
| ☐ กลุ่มพัฒนาค้างข้อมูลและสารสนเทศ | ☐ ศูนย์ข้อมูลการศึกษา ศธ. |

เรื่องที่จะร้องเรียน ร้องทุกข์ ให้ความคิดเห็น :

.....

.....

ลงชื่อ.....ผู้รับบริการ
(.....)

ผู้รับเรื่อง :วัน/เดือน/ปี ที่รับเรื่อง

ข้อสั่งการ : แจ้งกลุ่ม/ศูนย์พิจารณาให้ข้อคิดเห็น

.....

.....

ลงชื่อ.....
(.....)

ผู้อำนวยการศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร สป.

แจ้งผลการดำเนินงาน/การแก้ไขปัญหา ให้ผู้ร้องเรียนรับทราบ :

.....

.....

.....

ลงชื่อ.....ผู้ดำเนินงาน
(.....)