



คู่มือการปฏิบัติงานรับร้องเรียนร้องทุกข์

ศูนย์รับร้องเรียนร้องทุกข์



กลุ่มกฎหมายและคดี

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาพะเยา

คำนำ

คู่มือการปฏิบัติงานการรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ของศูนย์รับเรื่องเรียนร้องทุกข์สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาพระนครศรีอยุธยาฉบับนี้ จัดทำขึ้นเมื่อสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาพระนครศรีอยุธยาได้ประกาศเจตนารมณ์การป้องกันและต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชันรณรงค์ให้ข้าราชการในสังกัดปฏิบัติราชการด้วยความซื่อสัตย์สุจริต ไม่แสวงหาผลประโยชน์และปฏิบัติโดยมิชอบตลอดถึงป้องกันไม่ให้งบประมาณแผ่นดินรั่วไหลโดยไม่เกิดประโยชน์ต่อประชาชนและประเทศชาติตามแนวทางการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนร้องทุกข์ของศูนย์รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาพระนครศรีอยุธยา

ทั้งนี้ การจัดการข้อร้องเรียนร้องทุกข์จนได้ข้อยุติ ให้มีความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ เพื่อตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการ จำเป็นจะต้องมีขั้นตอน / กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานที่ชัดเจนและเป็นมาตรฐานเดียวกัน

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาพระนครศรีอยุธยา หวังเป็นอย่างยิ่งว่าของศูนย์รับเรื่องเรียนร้องทุกข์สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาพระนครศรีอยุธยาฉบับนี้ จะเป็นประโยชน์แก่ผู้เกี่ยวข้องทุกฝ่ายในการบริหารงานบุคคลให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ และถูกต้องตามหลักธรรมาภิบาลต่อไป หากมีข้อเสนอแนะโปรดแจ้งสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาพระนครศรีอยุธยา เพื่อดำเนินการปรับปรุงแก้ไขหรือเพิ่มเติมให้มีความถูกต้องครบถ้วน และมีคุณภาพยิ่งขึ้นไป

กลุ่มกฎหมายและคดี
สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาพระนครศรีอยุธยา

สารบัญ

เรื่อง	หน้า
หลักการและเหตุผล	๑
การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาระนอง	๑
สถานที่ตั้ง	๑
หน้าที่ความรับผิดชอบ	๑
วัตถุประสงค์	๑
คำจำกัดความ	๑
ระยะเวลาเปิดให้บริการ	๒
แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์	๓
ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	๔
การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนร้องทุกข์จากช่องทางต่าง ๆ	๔
การบันทึกข้อร้องเรียน	๔
การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ปัญหาข้อร้องเรียนร้องทุกข์และการแจ้งผู้ร้องเรียนร้องทุกข์ทราบ	๔
การติดตามแก้ปัญหาข้อร้องเรียน	๕
การรายงานผลการดำเนินการให้ผู้บริหารทราบ	๕
มาตรฐานงาน	๕
แบบฟอร์ม	๕
จัดทำโดย	๕
ภาคผนวก	
แบบคำร้องเรียน/ร้องทุกข์ (ด้วยตนเอง)	
แบบคำร้องเรียน/ร้องทุกข์(โทรศัพท์)	
แบบแจ้งการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	
แบบแจ้งผลการดำเนินการต่อเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	
คำสั่ง สพป.ระนอง เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการจัดทำคู่มือปฏิบัติงานด้านการร้องเรียน/ ร้องทุกข์ฯ	
คำสั่ง สพป.ระนอง เรื่อง จัดตั้งศูนย์รับเรื่อง ร้องเรียน/ ร้องทุกข์ฯ	

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาระนอง

๑. หลักการและเหตุผล

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาระนองได้ประกาศเจตนารมณ์การป้องกันและต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชันรณรงค์ให้ข้าราชการในสังกัดปฏิบัติราชการด้วยความซื่อสัตย์สุจริต ไม่แสวงหาผลประโยชน์ และปฏิบัติโดยมิชอบตลอดถึงป้องกันไม่ให้เกิดประมาทแผ่นดินรั่วไหลโดยไม่เกิดประโยชน์ต่อประชาชนและประเทศชาติ ประกอบกับพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการ มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการที่มีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ และมีการประเมินผลการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ

๒. การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาระนอง

เพื่อให้การจัดการเรื่องร้องเรียนเป็นไปด้วยความถูกต้อง เรียบร้อย และเป็นธรรม ตลอดจนดำเนินการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษาในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาระนอง ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ด้วยความรวดเร็วประสบผลสำเร็จอย่างเป็นรูปธรรม อีกทั้งเพื่อเป็นศูนย์รับแจ้งเบาะแสการทุจริต หรือไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาระนอง จึงได้จัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ ขึ้น ซึ่งในกรณีการร้องเรียนที่เกี่ยวกับบุคคล จะมีการเก็บรักษาเรื่องไว้เป็นความลับและปกปิดชื่อผู้ร้องเรียน เพื่อมิให้ผู้ร้องเรียนได้รับผลกระทบและได้รับความเดือดร้อนจากการร้องเรียน

๓. สถานที่ตั้ง

ตั้งอยู่ ณ สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาระนอง ๒/๑๐ หมู่ ๓ ตำบลบางริ้น อำเภอเมืองระนอง จังหวัดระนอง

๔. หน้าที่ความรับผิดชอบ

เป็นศูนย์กลางในการรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ และให้บริการข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษา รับเรื่องปัญหาความต้องการและข้อเสนอแนะของข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษาในจังหวัดระนอง

๕. วัตถุประสงค์

๑. เพื่อให้การดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ของศูนย์รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาระนอง มีขั้นตอน / กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน

๒. เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอและมีประสิทธิภาพ

๖. คำจำกัดความ

“ผู้รับบริการ” หมายถึง ข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษาในจังหวัดระนอง หรือผู้ที่มารับบริการจากส่วนราชการและประชาชนทั่วไป

“ผู้มีส่วนได้เสีย” หมายถึง ผู้ที่ได้รับผลกระทบ ทั้งทางบวกและทางลบ ทั้งทางตรงและทางอ้อมจากการดำเนินการของส่วนราชการ เช่น ข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษาในจังหวัดระนอง

“การจัดการข้อร้องเรียน” มีความหมายครอบคลุมถึงการจัดการในเรื่องข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์/ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น/คำชมเชย/การสอบถามหรือการร้องขอข้อมูล

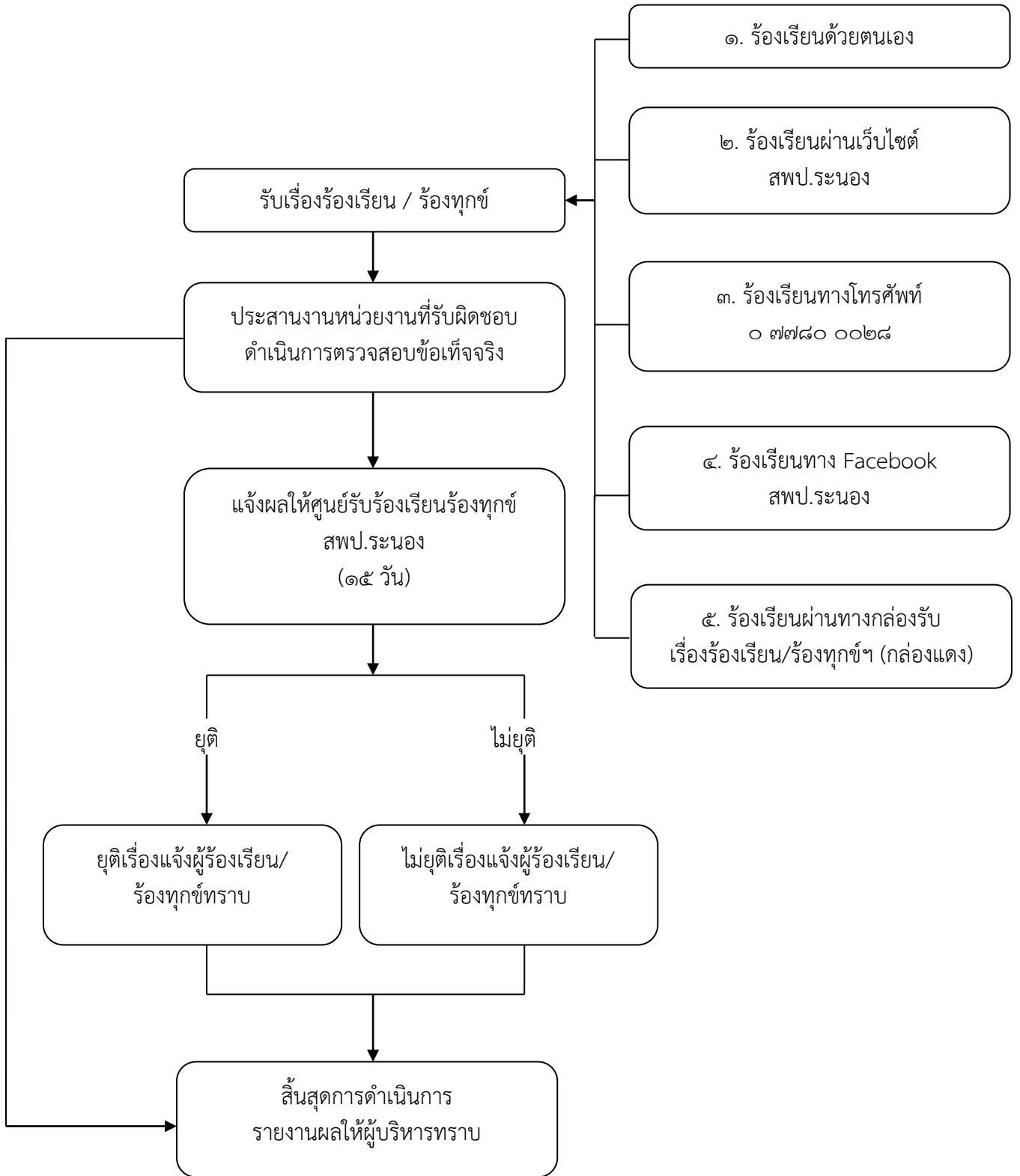
“ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์” หมายถึง ข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษาในสังกัดจังหวัด สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประถมศึกษาตอนต้น ประชาชนทั่วไป/ผู้มีส่วนได้เสียที่มาติดต่อราชการผ่านช่องทางต่างๆ โดยมีวัตถุประสงค์ครอบคลุมการร้องเรียน/ร้องทุกข์/การให้ข้อเสนอแนะ/การให้ข้อคิดเห็น/การชมเชย/การร้องขอข้อมูล

“ช่องทางการรับข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์” หมายถึง ช่องทางต่างๆ ที่ใช้ในการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เช่น ติดต่อด้วยตนเอง/ติดต่อทางโทรศัพท์/เว็บไซต์/Face Book

๗. ระยะเวลาเปิดให้บริการ

เปิดให้บริการวันจันทร์ ถึง วันศุกร์ (ยกเว้นวันหยุดราชการและวันหยุดนักขัตฤกษ์ที่ทางราชการกำหนด) ตั้งแต่เวลา ๐๘.๓๐ - ๑๖.๓๐ น.

๘. แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์



๙. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

การแต่งตั้งผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ของหน่วยงาน

๙.๑ จัดตั้งศูนย์ / จุดรับข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ของประชาชน

๙.๒ จัดทำคำสั่งแต่งตั้งเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์

๙.๓ แจ้งผู้รับผิดชอบตามคำสั่งสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาพะเยา เพื่อความสะดวกในการประสานงาน

๑๐. การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ จากช่องทางต่าง ๆ

ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ที่เข้ามายังหน่วยงานจากช่องทางต่าง ๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ เพื่อประสานหาทางแก้ไขปัญหา	หมายเหตุ
ร้องเรียนด้วยตนเอง ณ ศูนย์รับร้องเรียนร้องทุกข์ สพป.พะเยา	ทุกครั้งที่มีการร้องเรียน	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์ สพป.พะเยา	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนทางโทรศัพท์ ๐ ๗๗๘๐ ๐๐๐๘	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนทาง Face Book	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	

๑๑. การบันทึกข้อร้องเรียน

๑๑.๑ กรอกแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียน/ ร้องทุกข์ โดยมีรายละเอียด ชื่อ-สกุล ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ติดต่อ เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ และสถานที่เกิดเหตุ

๑๑.๒ ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียน เจ้าหน้าที่ต้องบันทึกข้อร้องเรียน/ ร้องทุกข์ ลงสมุดบันทึกข้อร้องเรียน/ ร้องทุกข์

๑๒. การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ปัญหาข้อร้องเรียน/ ร้องทุกข์ และการแจ้งผู้ร้องเรียน/ ร้องทุกข์ทราบ

๑๒.๑ กรณีเป็นการขอข้อมูลข่าวสาร ประสานหน่วยงานผู้ครอบครองเอกสาร เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ข้อมูลแก่ผู้ร้องขอได้ทันที

๑๒.๒ ข้อร้องเรียน/ ร้องทุกข์ ที่เป็นการร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของหน่วยงาน เช่น จัดทำบัตรข้าราชการล่าช้า ออกหนังสือรับรองล่าช้า เป็นต้น จัดทำบันทึกข้อความเสนอไปยังผู้บังคับบัญชาเบื้องต้นเพื่อสั่งการเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง โดยเบื้องต้นอาจโทรศัพท์แจ้งไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๑๒.๓ ข้อร้องเรียน/ ร้องทุกข์ ที่ไม่อยู่ในความรับผิดชอบของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ประถมศึกษาระนอง ให้ดำเนินการประสานหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้เกิดความรวดเร็วและถูกต้องในการแก้ไขปัญหาต่อไป

๑๒.๔ ข้อร้องเรียนที่ส่งผลกระทบต่อหน่วยงาน เช่น กรณี ผู้ร้องเรียนทำหนังสือร้องเรียนความไม่โปร่งใสในการจัดซื้อจัดจ้าง ให้เจ้าหน้าที่จัดทำบันทึกข้อความเพื่อเสนอผู้บังคับบัญชาพิจารณาสั่งการไปยังหน่วยงานที่รับผิดชอบ เพื่อดำเนินการตรวจสอบและแจ้งผู้ร้องเรียนทราบ ต่อไป

๑๓. การติดตามแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน

ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องรายงานผลการดำเนินการให้ทราบภายใน ๕ วันทำการ เพื่อเจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ จะได้แจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบ ต่อไป

๑๔. การรายงานผลการดำเนินการให้ผู้บริหารทราบ

๑๔.๑ ให้รวบรวมและรายงานสรุปการจัดการข้อร้องเรียน/ ร้องทุกข์ ให้ผู้บริหารทราบทุกเดือน

๑๔.๒ ให้รวบรวมรายงานสรุปข้อร้องเรียนหลังจากสิ้นปีงบประมาณ เพื่อนำมาวิเคราะห์การจัดการข้อร้องเรียน/ ร้องทุกข์ ในภาพรวมของหน่วยงาน เพื่อใช้เป็นแนวทางในการแก้ไข ปรับปรุง พัฒนาองค์กร ต่อไป

๑๕. มาตรฐานงาน

การดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียน/ ร้องทุกข์ ให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด กรณีได้รับเรื่องร้องเรียน/ ร้องทุกข์ ให้ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ ร้องทุกข์สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาระนอง ดำเนินการตรวจสอบและพิจารณาส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ดำเนินการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน/ ร้องทุกข์ให้แล้วเสร็จภายใน ๑๕ วัน ทำการ

๑๖. แบบฟอร์ม

แบบฟอร์มใบรับแจ้งเหตุร้องเรียนร้องเรียน/ ร้องทุกข์

๑๗. จัดทำโดย

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาระนอง

หมายเลขโทรศัพท์ ๐ ๗๗๘๐ ๐๐๒๘

หมายเลขโทรสาร ๐ ๗๗๘๐ ๐๐๒๘

เว็บไซต์ www.rnedu.go.th/

ภาคผนวก

(แบบคำร้องเรียน๑)

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาพระนครศรีอยุธยา

แบบคำร้องเรียน/ร้องทุกข์ (ด้วยตนเอง)

วันที่.....เดือน..... พ.ศ.

เรื่อง

เรียน ผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาพระนครศรีอยุธยา

ข้าพเจ้า..... อายุ.....ปี อยู่บ้านเลขที่..... หมู่ที่.....
ตำบล..... อำเภอ..... จังหวัด..... โทรศัพท์.....
อาชีพ..... ตำแหน่ง..... ถิ่นบัตร.....
เลขที่..... ออกโดย..... วันออกบัตร..... บัตรหมดอายุ.....

มีความประสงค์ขอร้องเรียน/ ร้องทุกข์ เพื่อให้สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาพระนครศรีอยุธยา พิจารณา
ดำเนินการช่วยเหลือ หรือแก้ไขปัญหาในเรื่อง.....

ทั้งนี้ ข้าพเจ้าขอรับรองว่าคำร้องทุกข์/ ร้องเรียนตามข้างต้นเป็นจริง และยินดีรับผิดชอบทั้งทางแพ่ง และ
ทางอาญาหากจะพึงมี

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการต่อไป

(ลงชื่อ).....

(.....)

ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์

โดยข้าพเจ้าขอส่งเอกสารหลักฐานประกอบการร้องเรียน/ร้องเรียน (ถ้ามี) ได้แก่

- ๑) จำนวน.....ชุด
- ๒) จำนวน.....ชุด
- ๓) จำนวน.....ชุด
- ๔) จำนวน.....ชุด

แบบคำร้องเรียน/ร้องเรียน (ทางโทรศัพท์)

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน
สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาพระนครศรีอยุธยา

วันที่.....เดือน..... พ.ศ.

เรื่อง

เรียน ผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาพระนครศรีอยุธยา

ข้าพเจ้า..... อายุ.....ปี อยู่บ้านเลขที่..... หมู่ที่.....
ถนน.....ตำบล..... อำเภอ..... จังหวัด.....
โทรศัพท์.....อาชีพ.....ตำแหน่ง.....
มีความประสงค์ขอร้องเรียน/ร้องเรียน เพื่อให้สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาพระนครศรีอยุธยาพิจารณาดำเนินการ
ช่วยเหลือ หรือแก้ไขปัญหาในเรื่อง.....
โดยขออ้าง.....
.....เป็นพยานหลักฐานประกอบ

ทั้งนี้ ข้าพเจ้าขอรับรองว่าคำร้องทุกข์/ร้องเรียนตามข้างต้นเป็นจริง และเจ้าหน้าที่ได้แจ้งให้ข้าพเจ้าทราบแล้ว
ว่าหากเป็นคำร้องที่ไม่สุจริตอาจต้องรับผิดชอบตามกฎหมายได้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการต่อไป

(ลงชื่อ).....

(.....)

ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์

ลงชื่อ..... จนท.ผู้รับเรื่อง

(.....)

วันที่.....เดือน..... พ.ศ.....

เวลา.....

แบบแจ้งการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

(ตอบข้อร้องเรียน ๑)

ที่ (เรื่องร้องเรียน) /.....

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาพระนครศรีอยุธยา
๒/๑๐ หมู่ที่ ๓ ตำบลบางรีน อำเภอเมืองพระนครศรีอยุธยา
จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ๘๕๐๐๐

วันที่เดือน..... พ.ศ.

เรื่อง ตอบรับการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

เรียน

ตามที่ท่านได้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ ผ่านศูนย์รับเรื่องร้องเรียนสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา
ประถมศึกษาพระนครศรีอยุธยา หนังสือร้องเรียนโดยทาง () ไปรษณีย์ () ด้วยตนเอง () ทางโทรศัพท์

() อื่นๆ

เมื่อวันที่.....เกี่ยวกับเรื่อง.....นั้น

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาพระนครศรีอยุธยา ได้ลงทะเบียนรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ของ
ท่านไว้แล้ว ตามทะเบียนรับเรื่อง เลขรับที่.....ลงวันที่.....และ
สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาพระนครศรีอยุธยา ได้พิจารณาเรื่องของท่านแล้วเห็นว่า

() เป็นเรื่องที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาพระนครศรีอยุธยา และได้
มอบหมายให้.....เป็นหน่วยตรวจสอบและดำเนินการ

() เป็นเรื่องที่ไม่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาพระนครศรีอยุธยา และ
ได้จัดส่งเรื่องให้.....ซึ่งเป็นหน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่เกี่ยวข้อง
ดำเนินการต่อไปแล้วทั้งนี้ ท่านสามารถติดต่อประสานงาน หรือขอทราบผลโดยตรงกับหน่วยงานดังกล่าวได้อีกทาง
หนึ่ง

() เป็นเรื่องที่มีกฎหมายบัญญัติขั้นตอนและวิธีการปฏิบัติไว้เป็นการเฉพาะแล้ว
ตามกฎหมาย จึงขอให้ท่านดำเนินการตาม ขั้นตอนและ
วิธีการที่กฎหมายนั้นบัญญัติไว้ต่อไป

จึงแจ้งมาเพื่อทราบ

ขอแสดงความนับถือ

กลุ่มกฎหมายและคดี

งานวินัยและนิติการ

(ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์)

โทร. ๐ ๗๗๘๐ ๐๐๒๘

แบบแจ้งผลการดำเนินการต่อเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

ที่ (เรื่องร้องเรียน) /.....

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาระนอง
๒/๑๐ หมู่ที่ ๓ ตำบลบางรีน อำเภอเมืองระนอง
จังหวัดระนอง ๘๕๐๐๐

วันที่เดือน..... พ.ศ.

เรื่อง แจ้งผลการดำเนินการต่อเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน

เรียน

อ้างถึง หนังสือ..... ที่ ลงวันที่.....

สิ่งที่ส่งมาด้วย ๑.

๒.

๓.

ตามที่สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาระนอง (ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์) ได้แจ้ง
ตอบรับการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ของท่านตามที่ท่านได้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ไว้ ความละเอียดแจ้งแล้ว นั้น

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาระนองได้รับแจ้งผลการดำเนินการจากส่วนราชการ/
หน่วยงานที่เกี่ยวข้องตามประเด็นที่ท่านได้ร้องเรียน/ร้องทุกข์แล้ว ปราบกฏข้อเท็จจริงโดย

สรุปว่า.....

.....

.....

.....

.....ตั้งมีรายละเอียดปรากฏตามสิ่งที่ส่งมาพร้อมนี้

ทั้งนี้ หากท่านไม่เห็นด้วยประการใด ขอให้แจ้งคัดค้านพร้อมพยานหลักฐานประกอบด้วย

จึงแจ้งมาเพื่อทราบ

ขอแสดงความนับถือ

กลุ่มกฎหมายและคดี

งานวินัยและนิติการ

(ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์)

โทร. ๐ ๗๗๘๐ ๐๐๒๘



คำสั่งสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาระนอง

ที่ ๒๒๕/๒๕๖๔

เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการจัดทำคู่มือปฏิบัติงานเรื่องการร้องเรียน/ร้องทุกข์

(เรื่องร้องเรียนทั่วไปและเรื่องร้องเรียนจัดซื้อจัดจ้าง)

ของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาระนอง

ตามที่สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาระนองได้ประกาศเจตนารมณ์การป้องกันและต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชันรณรงค์ให้ข้าราชการในสังกัดปฏิบัติราชการด้วยความซื่อสัตย์สุจริต ไม่แสวงหาผลประโยชน์ และปฏิบัติโดยมิชอบตลอดถึงป้องกันไม่ให้เกิดประมาทแผ่นดินรั่วไหลโดยไม่เกิดประโยชน์ต่อประชาชนและประเทศชาติ

เพื่อเป็นการสนองนโยบายของรัฐบาลในการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและการสร้างระบบราชการที่ใสสะอาด สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาระนอง จึงขอประกาศเป็นหน่วยงานใสสะอาดตามเจตนารมณ์การป้องกันและต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชันโดยการจัดทำคู่มือปฏิบัติงานเรื่องการร้องเรียน/ร้องทุกข์ (เรื่องร้องเรียนทั่วไปและเรื่องร้องเรียนการจัดซื้อจัดจ้าง) ของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาระนอง เป็นไปตามวัตถุประสงค์ จึงแต่งตั้งคณะกรรมการจัดทำคู่มือปฏิบัติงานเรื่องการร้องเรียน/ร้องทุกข์ (เรื่องร้องเรียนทั่วไปและเรื่องร้องเรียนการจัดซื้อจัดจ้าง) ประกอบด้วย

๑. ผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาระนอง ประธานกรรมการ
๒. รองผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาระนอง (ทุกท่าน) กรรมการ
๓. ผู้อำนวยการกลุ่ม/หน่วยตรวจสอบภายในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาระนอง (ทุกกลุ่ม) กรรมการ
๔. นิติกรสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาระนอง กรรมการและเลขานุการ
๕. เจ้าหน้าที่ธุรการกลุ่มบริหารงานบุคคลสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาระนอง ผู้ช่วยเลขานุการ

ให้ผู้ได้รับการแต่งตั้งมีหน้าที่ พิจารณา กลั่นกรอง ศึกษาข้อมูลเพื่อนำมากำหนดเป็นคู่มือการคู่มือปฏิบัติงานเรื่องการร้องเรียน/ร้องทุกข์ (เรื่องร้องเรียนทั่วไปและเรื่องร้องเรียนการจัดซื้อจัดจ้าง) ของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาระนอง เพื่อใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานต่อไป

ทั้งนี้ ตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไป

สั่ง ณ วันที่ ๑๘ เดือน มิถุนายน พ.ศ. ๒๕๖๔



คำสั่งสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาระนอง

ที่ ๒๒๖/๒๕๖๔

เรื่อง การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์(เรื่องร้องเรียนทั่วไปและเรื่องร้องเรียนการจัดซื้อจัดจ้าง)
และมอบหมายเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบติดตามและประเมินผลคู่มือการปฏิบัติงาน
เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

ตามคำสั่งสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาระนอง ที่ ๒๒๕/๒๕๖๔ ลงวันที่ ๑๘ มิถุนายน ๒๕๖๔ เรื่องแต่งตั้งคณะกรรมการจัดทำคู่มือปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์(เรื่องร้องเรียนทั่วไปและเรื่องร้องเรียนการจัดซื้อจัดจ้าง) ของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาระนอง เพื่อเป็นการสนองนโยบายของรัฐบาลในการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและการสร้างระบบราชการที่ใสสะอาด สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาระนอง จึงได้จัดตั้ง “ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์” ณ กลุ่มกฎหมายและคดี สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาระนอง ตำบลบางรีน อำเภอเมือง จังหวัดระนอง พร้อมจัดวางตู้รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ (ตู้แดง) ณ หน้าอาคารสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาระนอง และขอแต่งตั้งเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ตามรายชื่อดังต่อไปนี้

๑. ผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาระนอง หัวหน้า
๒. รองผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาระนอง เจ้าหน้าที่
๓. ผู้อำนวยการกลุ่มทุกกลุ่ม/หน่วยตรวจสอบ เจ้าหน้าที่
๔. ผู้อำนวยการกลุ่มกฎหมายและคดี เจ้าหน้าที่และเลขานุการ
๕. เจ้าหน้าที่ธุรการกลุ่มบริหารงานบุคคล ผู้ช่วยเลขานุการ

โดยให้ ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ประจำสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาระนองมีอำนาจหน้าที่และวิธีการดำเนินการดังต่อไปนี้

๑. รับเรื่องเรียนข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ เกี่ยวกับการปฏิบัติราชการ อุปสรรค ความยุ่งยาก หรือปัญหาอื่นใดจากข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาระนอง ประชาชน หน่วยงาน องค์กรต่างๆ แล้วประเมิน วิเคราะห์ ตรวจสอบข้อเท็จจริงเบื้องต้น

๒. ในเบื้องต้นให้ถือเป็นความลับของทางราชการ หากเป็นบัตรสนเท่ห์ ให้พิจารณาเฉพาะรายที่ระบุหลักฐาน กรณีแวดล้อมปรากฏชัดแจ้ง ตลอดจนชี้พยานบุคคลแน่นอน

๓. ประสานการปฏิบัติให้กลุ่มงานภายในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาระนองดำเนินการตามภารกิจงาน ที่เกี่ยวข้องและสามารถขอให้บุคคลในกลุ่มนั้นให้ถ้อยคำหรือข้อมูลเอกสารหลักฐานใดๆ เพื่อประโยชน์สำหรับการนั้นได้

/๔. กรณีที่อาจ ...

๔. กรณีที่อาจเกี่ยวข้องกับคดี หรืออาจก่อให้เกิดเป็นคดีความได้ ให้แจ้งรายละเอียดเฉพาะที่กลุ่มเจ้าของเรื่องจะสามารถนำไปพิจารณาดำเนินการต่อไปได้ โดยอาจมีการปกปิดข้อความตามคำร้องบางส่วนก็ได้ ทั้งนี้ หากกลุ่มเจ้าของเรื่องประสานขอทราบข้อมูลรายละเอียดเพิ่มเติมให้พิจารณาเป็นรายกรณี

๕. กรณีที่เกี่ยวข้องกับหน่วยงานอื่น ให้ส่งเรื่องให้หัวหน้าส่วนราชการหรือเหนือกว่าส่วนราชการต้นสังกัดของผู้ถูกร้อง หรือส่งเรื่องให้ส่วนราชการหรือหน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่ ในการสืบสวนเรื่องร้องเรียนของส่วนราชการหรือหน่วยงานนั้นเป็นการเฉพาะ

๖. กรณีเกี่ยวข้องกับภัยคุกคามและสวัสดิภาพของข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา ให้พิจารณาดำเนินการเป็นกรณีพิเศษเฉพาะเรื่อง

๗. รายงานผลการปฏิบัติงานให้ผู้บังคับบัญชาทราบโดยเร็ว

๘. ดำเนินการอื่น ๆ ตามที่ผู้บังคับบัญชามอบหมาย

ทั้งนี้ ตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไป

สั่ง ณ วันที่ ๑๘ เดือน มิถุนายน พ.ศ. ๒๕๖๔