

คู่มือการปฏิบัติงานรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาพะเยา

คำนำ

คู่มือการปฏิบัติงานรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ของศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ จัดทำขึ้นเนื่องจากประกาศกระทรวงศึกษาธิการ เรื่อง การแบ่งส่วนราชการภายในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา (ฉบับที่ ๒) พ.ศ. ๒๕๖๑ ได้กำหนดให้มีกลุ่มกฎหมายและคดี ปฏิบัติงานขึ้นตรงกับผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ โดยมีอำนาจหน้าที่ดำเนินการสืบสวนเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนและการดำเนินการเกี่ยวกับการร้องทุกข์และการพิจารณาเรื่องร้องทุกข์ ประกอบกับพระราชบัญญัติว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการโดยมุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน ยึดประชาชนเป็นศูนย์กลางต่องานบริการที่มีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มีขั้นตอนการปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ และมีการประเมินผลการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ

สารบัญ

เรื่อง	หน้า
หลักการและเหตุผล	๑
การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	๑
สถานที่ตั้ง	๑
หน้าที่ความรับผิดชอบ	๑
วัตถุประสงค์	๑
คำจำกัดความ	๒
ระยะเวลาเปิดให้บริการ	๒
แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	๓
ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	๔
การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์จากช่องทางต่าง ๆ	๔
การบันทึกข้อร้องเรียน	๕
การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ปัญหาข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์และการแจ้งผู้ร้องเรียนร้องทุกข์ทราบ	๕
การติดตามแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน	๕
การรายงานผลการดำเนินการให้ผู้บริหารทราบ	๕
มาตรฐานงาน	๕
แบบฟอร์ม	๖
จัดทำโดย	๖
ภาคผนวก	
แบบคำร้องเรียน/ร้องทุกข์ (ด้วยตนเอง)	
แบบคำร้องเรียน/ร้องทุกข์ (โทรศัพท์)	
แบบแจ้งการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	
แบบแจ้งผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	
คำสั่ง สพป.ระนอง เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	
คำสั่ง สพป.ระนอง เรื่อง จัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	

คู่มือการปฏิบัติงานรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาพระนครศรีอยุธยา

๑. หลักการและเหตุผล

ประกาศกระทรวงศึกษาธิการ เรื่อง การแบ่งส่วนราชการภายในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา (ฉบับที่ ๒) พ.ศ. ๒๕๖๑ ได้กำหนดให้มีกลุ่มกฎหมายและคดี ปฏิบัติงานขึ้นตรงกับผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาพระนครศรีอยุธยา โดยมีอำนาจหน้าที่ดำเนินการสืบสวนเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนและการดำเนินการเกี่ยวกับการร้องทุกข์และการพิจารณาร้องทุกข์ ประกอบกับพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการโดยมุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน ยึดประชาชนเป็นศูนย์กลางต่องานบริการที่มีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มีขั้นตอนการปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวก และได้รับการตอบสนองความต้องการ และมีการประเมินผลการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ

๒. การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาพระนครศรีอยุธยา

เพื่อให้การบริหารระบบราชการเป็นไปด้วยความโปร่งใส บริสุทธิ์ ยุติธรรม สามารถตรวจสอบได้ ตลอดจนดำเนินการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนรวมทั้งข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา ในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาพระนครศรีอยุธยา ได้อย่างมีประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผล อีกทั้งเพื่อเป็นศูนย์รับแจ้งเบาะแสการทุจริต หรือไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาพระนครศรีอยุธยา จึงได้จัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ขึ้น ซึ่งในกรณีการร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับบุคคล จะมีการเก็บรักษาเรื่องไว้เป็นความลับและปกปิดชื่อผู้ร้องเรียน เพื่อมิให้ผู้ร้องเรียนได้รับผลกระทบและได้รับความเดือดร้อนจากการร้องเรียน

๓. สถานที่ตั้ง

ตั้งอยู่ ณ สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาพระนครศรีอยุธยา (กลุ่มกฎหมายและคดี) เลขที่ ๒/๑๐ หมู่ที่ ๓ ถนนเพชรเกษม ตำบลบางรี อำเภอเมืองระนอง จังหวัดระนอง ๘๕๐๐๐

๔. หน้าที่ความรับผิดชอบ

เป็นศูนย์กลางในการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ และให้บริการข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษา รับเรื่อง ปัญหาความต้องการและข้อเสนอแนะของประชาชน ตลอดจนข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา ในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาพระนครศรีอยุธยา

๕. วัตถุประสงค์

๑. เพื่อให้การจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ของศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาพระนครศรีอยุธยา ดำเนินการอย่างมีขั้นตอน/กระบวนการ และมีแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน

๒. เพื่อให้เชื่อมั่นว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอและมีประสิทธิภาพเกิดประสิทธิผล

๖. คำจำกัดความ

“ผู้รับบริการ” หมายถึง ข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา ในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาพระนครศรีอยุธยา หรือผู้ที่มารับบริการจากส่วนราชการและประชาชนทั่วไป

“ผู้มีส่วนได้เสีย” หมายถึง ผู้ที่ได้รับผลกระทบ ทั้งทางบวกและทางลบ ทั้งทางตรงและทางอ้อม จากการดำเนินการของส่วนราชการ เช่น ประชาชนทั่วไป ข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา ในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาพระนครศรีอยุธยา

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

“ช่องทางการรับข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์” หมายถึง ช่องทางต่าง ๆที่ใช้ในการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เช่น ติดต่อด้วยตนเอง/ติดต่อทางโทรศัพท์/ติดต่อทางเว็บไซต์สำนักงาน/ติดต่อทาง facebook สำนักงาน หรือติดต่อทางไปรษณีย์ เป็นต้น

๗. ระยะเวลาเปิดให้บริการ

เปิดให้บริการวันจันทร์ถึงวันศุกร์ (ยกเว้นวันหยุดราชการและวันหยุดนักขัตฤกษ์ที่ทางราชการกำหนด) ตั้งแต่เวลา ๐๘.๓๐ – ๑๖.๓๐ น.



แผนผังกระบวนการ จัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์



๙. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

การแต่งตั้งผู้รับผิดชอบการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา
ประถมศึกษาฯระนอง

๙.๑ จัดตั้งศูนย์/จุดรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ สำหรับประชาชน และข้าราชการครูและ
บุคลากรทางการศึกษา ในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาฯระนอง

๙.๒ จัดทำคำสั่งแต่งตั้งเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์

๙.๓ แจ้งผู้รับผิดชอบตามคำสั่งสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาฯระนอง เพื่อความสะดวก
ในการประสานงาน

๑๐. การรับและตรวจสอบเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ จากช่องทางต่างๆ

ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่เข้ามามายังหน่วยงานจากช่องทางต่าง ๆ
โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

ช่องทางการร้องเรียน/ ร้องทุกข์	ความถี่ในการ ตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการ รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	หมายเหตุ
๑. ร้องเรียนด้วยตนเอง ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ประถมศึกษาฯระนอง	ทุกครั้งที่มีการร้องเรียน/ร้องทุกข์	ภายใน ๑ วันทำการ	
๒. ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์ของ สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ประถมศึกษาฯระนอง (https://www.rnedu.go.th)	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	
๓. ร้องเรียนผ่าน facebook ของสำนักงานเขตพื้นที่ การศึกษาประถมศึกษาฯระนอง	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	
๔. ร้องเรียนทางไปรษณีย์ถึง ผู้อำนวยการสำนักงาน เขตพื้นที่การศึกษา ประถมศึกษาฯระนอง	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	
๕. ร้องเรียนทางโทรศัพท์ หมายเลข ๐ ๗๗๘๐ ๐๐๐๘ ต่อ ๑๑๖	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	

๑๑. การบันทึกเรื่องร้องเรียน

๑๑.๑ กรอกแบบฟอร์มบันทึกเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ โดยมีรายละเอียดข้อมูลของผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ ประกอบด้วย ชื่อ - สกุล ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ติดต่อ เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ และสถานที่เกิดเหตุ

๑๑.๒ กรอกแบบฟอร์มบันทึกเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ โดยมีรายละเอียดข้อมูลของผู้ถูกร้องเรียน/ร้องทุกข์ ประกอบด้วย คำนำหน้านาม ชื่อ - สกุล ตำแหน่ง ระดับ สังกัด กระทรวง

๑๑.๓ ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียน/ร้องทุกข์ เจ้าหน้าที่ต้องบันทึกเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ลงสมุดบันทึกเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

๑๒. การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ปัญหาเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ และการแจ้งผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ทราบ

๑๒.๑ กรณีเป็นการขอข้อมูลข่าวสาร ให้ประสานหน่วยงานผู้ครอบครองเอกสาร เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ข้อมูลแก่ผู้ร้องขอได้ทันที

๑๒.๒ เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่เป็นการร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของหน่วยงาน เช่น การทำบัตรประจำตัวข้าราชการล่าช้า การออกหนังสือรับรองในกรณีต่าง ๆ ล่าช้า เป็นต้น ให้จัดทำบันทึกข้อความเสนอไปยังผู้บริหารเพื่อส่งการไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง โดยเบื้องต้นอาจโทรศัพท์แจ้งไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๑๒.๓ เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่ไม่ได้อยู่ในความรับผิดชอบของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ประถมศึกษาระนอง ให้ดำเนินการประสานหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้เกิดความรวดเร็วและถูกต้องในการแก้ไขปัญหาต่อไป

๑๒.๔ เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่ส่งผลกระทบต่อหน่วยงาน เช่น กรณีผู้ร้องเรียนทำหนังสือร้องเรียนความไม่โปร่งใสในการจัดซื้อจัดจ้าง ให้เจ้าหน้าที่จัดทำบันทึกข้อความเพื่อเสนอผู้บังคับบัญชาพิจารณาส่งการไปยังหน่วยงานที่รับผิดชอบ เพื่อดำเนินการตรวจสอบและแจ้งผู้ร้องเรียนทราบ ต่อไป

๑๓. การติดตามแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน

ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องรายงานผลการดำเนินการให้ทราบภายใน ๕ วันทำการ เพื่อเจ้าหน้าที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ จะได้แจ้งไปยังผู้ร้องเรียนให้ทราบต่อไป

๑๔. การรายงานผลการดำเนินการให้ผู้บริหารทราบ

๑๔.๑ ให้รวบรวมและรายงานสรุปผลการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ให้ผู้บริหารทราบทุกเดือน

๑๔.๒ ให้รวบรวมรายงานสรุปผลเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ หลังจากสิ้นปีงบประมาณ เพื่อนำมาวิเคราะห์การจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ในภาพรวมของหน่วยงาน เพื่อใช้เป็นแนวทางในการแก้ไข ปรับปรุงพัฒนาองค์กร ต่อไป

๑๕. มาตรฐานงาน

ดำเนินการแก้ไขเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด

กรณีได้รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ให้ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ประถมศึกษาระนอง ดำเนินการตรวจสอบและพิจารณาส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ดำเนินการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ให้แล้วเสร็จภายใน ๑๕ วันทำการ

๑๖. แบบฟอร์ม

แบบฟอร์มรับแจ้งเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

๑๗. จัดทำโดย

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาระนอง (กลุ่มกฎหมายและคดี)
เลขที่ ๒/๑๐ หมู่ที่ ๓ ถนนเพชรเกษม ตำบลบางรีน อำเภอเมืองระนอง จังหวัดระนอง ๘๕๐๐๐

- หมายเลขโทรศัพท์ ๐ ๗๗๘๐ ๐๐๐๘ ต่อ ๑๑๖
- หมายเลขโทรสาร ๐ ๗๗๘๐ ๐๐๐๘

ภาคผนวก

แบบคำร้องเรียน/ร้องทุกข์ (ด้วยตนเอง)

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์
สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาพระนครศรีอยุธยา

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

เรื่อง.....

เรียน ผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาพระนครศรีอยุธยา

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

มีความประสงค์ขอร้องเรียน/ร้องทุกข์ เพื่อให้สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาพระนครศรีอยุธยา
พิจารณาดำเนินการช่วยเหลือ/หรือแก้ไขปัญหาในเรื่อง.....

ข้อมูลของผู้ถูกร้องเรียน/ร้องทุกข์

คำนำหน้า..... ชื่อ..... นามสกุล..... ตำแหน่ง..... ระดับ..... สังกัด
ของผู้ถูกกล่าวหา ทราบ ไม่ทราบ/ไม่แน่ใจ กระทั่ง.....

ทั้งนี้ ข้าพเจ้าขอรับรองว่าคำร้องเรียน/ร้องทุกข์ ดังกล่าวข้างต้นเป็นความจริงทุกประการ และยินดี
รับผิดชอบ ทั้งทางแพ่ง และทางอาญาหากจะพึงมี

(ลงชื่อ).....

(.....)

ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์

โดยข้าพเจ้าขอส่งเอกสารหลักฐานประกอบการร้องเรียน (ถ้ามี) ได้แก่

๑) จำนวน..... ชุด

๒) จำนวน..... ชุด

๓) จำนวน..... ชุด

๔) จำนวน..... ชุด

(แบบคำร้องเรียน ๒)

แบบคำร้องเรียน/ร้องทุกข์ (ทางโทรศัพท์)

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์
สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาพระนครศรีอยุธยา

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

เรื่อง.....

เรียน ผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาพระนครศรีอยุธยา

ข้าพเจ้า..... อายุ.....ปี อยู่บ้านเลขที่..... หมู่ที่.....

ถนน..... ตำบล..... อำเภอ..... จังหวัด..... โทรศัพท์.....

อาชีพ..... ตำแหน่ง..... ถิ่นบัตร.....

เลขที่..... ออกโดย..... วันออกบัตร..... บัตรหมดอายุ.....

มีความประสงค์ขอร้องเรียน/ร้องทุกข์ เพื่อให้สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาพระนครศรีอยุธยา
พิจารณาดำเนินการช่วยเหลือ/หรือแก้ไขปัญหาในเรื่อง.....

โดยขออ้าง.....

..... เป็นพยานหลักฐานประกอบ

ข้อมูลของผู้ถูกร้องเรียน/ร้องทุกข์

คำนำหน้า..... ชื่อ..... นามสกุล..... ตำแหน่ง..... ระดับ..... สังกัด
ของผู้ถูกกล่าวหา ทราบ ไม่ทราบ/ไม่แน่ใจ กระทรวง.....

ทั้งนี้ ข้าพเจ้าขอรับรองว่าคำร้องเรียนดังกล่าวข้างต้นเป็นความจริงทุกประการ และเจ้าหน้าที่ได้แจ้งให้
ข้าพเจ้าทราบแล้วว่าหากเป็นคำร้องเรียนที่ไม่สุจริตอาจต้องรับผิดชอบตามกฎหมายได้

(ลงชื่อ).....

(.....)

ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์

(ลงชื่อ).....จนท.ผู้รับเรื่อง

(.....)

เวลา.....

แบบแจ้งการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์
สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาพระนครศรีอยุธยา

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

เรื่อง ตอบรับการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

เรียน

ตามที่ ท่านได้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ ผ่านศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา
ประถมศึกษาพระนครศรีอยุธยา หนังสือร้องเรียนโดยทาง () ไปรษณีย์ () ด้วยตนเอง () ทางโทรศัพท์ () อื่น ๆ.....
เมื่อวันที่..... เกี่ยวกับเรื่อง..... นั้น

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาพระนครศรีอยุธยา ได้ลงทะเบียนรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ของท่านไว้แล้ว
ตามทะเบียนรับเรื่อง เลขรับที่..... ลงวันที่.....และสำนักงานเขตพื้นที่
การศึกษาประถมศึกษาพระนครศรีอยุธยา ได้พิจารณาเรื่องของท่านแล้วเห็นว่า

() เป็นเรื่องที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาพระนครศรีอยุธยา และได้มอบหมาย
ให้..... เป็นหน่วยตรวจสอบและดำเนินการ

() เป็นเรื่องที่ไม่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาพระนครศรีอยุธยา และได้จัดส่ง
เรื่องให้..... ซึ่งเป็นหน่วยงานที่มีอำนาจ
หน้าที่เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไปแล้ว ทั้งนี้ ท่านสามารถติดต่อประสานงาน หรือขอทราบผลโดยตรงกับหน่วยงาน
ดังกล่าวได้อีกทางหนึ่ง

() เป็นเรื่องที่มีกฎหมายบัญญัติขั้นตอนและวิธีการปฏิบัติไว้เป็นการเฉพาะแล้วตามกฎหมาย
..... จึงขอให้ท่านดำเนินการตามขั้นตอนและวิธีการที่กฎหมายนั้น
บัญญัติไว้ต่อไป

จึงแจ้งมาเพื่อทราบ

ขอแสดงความนับถือ

กลุ่มกฎหมายและคดี

(ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์)

โทร. ๐ ๗๗๘๐ ๐๐๐๘ ต่อ ๑๑๖

แบบแจ้งผลการดำเนินการต่อเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

ที่ (เรื่องร้องเรียน) /

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาระนอง
๒/๑๐ หมู่ที่ ๓ ตำบลบางรีน อำเภอเมืองระนอง
จังหวัดระนอง ๘๕๐๐๐

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

เรื่อง แจ้งผลการดำเนินการต่อเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

เรียน

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

สิ่งที่ส่งมาด้วย ๑.

๒.

๓.

ตามที่ สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาระนอง (ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์) ได้แจ้ง
ตอบรับการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ของท่านตามที่ท่านได้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ ไว้ ความละเอียดแจ้งแล้ว นั้น

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาระนอง ได้รับแจ้งผลการดำเนินการจากส่วนราชการ/
หน่วยงานที่เกี่ยวข้องตามประเด็นที่ท่านได้ร้องเรียน/ร้องทุกข์แล้ว ปรากฏข้อเท็จจริงโดยสรุปว่า.....

รายละเอียดปรากฏตามสิ่งที่ส่งมาด้วยพร้อมนี้ ทั้งนี้ หากท่านไม่เห็นด้วยประการใด ขอให้แจ้งคัดค้านพร้อม
พยานหลักฐานประกอบด้วย

จึงแจ้งมาเพื่อทราบ

ขอแสดงความนับถือ

กลุ่มกฎหมายและคดี

(ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์)

โทร. ๐ ๗๗๘๐ ๐๐๐๘ ต่อ ๑๑๖



คำสั่งสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสระนง
ที่ ๔๓๓ /๒๕๖๗
เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการจัดทำคู่มือปฏิบัติงานรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

เพื่อให้การบริหารระบบราชการเป็นไปด้วยความโปร่งใส บริสุทธิ์ ยุติธรรม สามารถตรวจสอบได้ตลอดจนดำเนินการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนรวมทั้งข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษาในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสระนง ได้อย่างมีประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผล อีกทั้งเพื่อเป็นศูนย์รับแจ้งเบาะแสการทุจริต หรือไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสระนง จึงได้แต่งตั้งคณะกรรมการจัดทำคู่มือปฏิบัติงานรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ประกอบด้วย

๑. ผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสระนง ประธานกรรมการ
๒. รองผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสระนง (ทุกท่าน) กรรมการ
๓. ผู้อำนวยการกลุ่มทุกกลุ่ม/ผอ.หน่วยตรวจสอบภายใน กรรมการ
๔. ผู้อำนวยการกลุ่มกฎหมายและคดี กรรมการและเลขานุการ
๕. นิติกรกลุ่มกฎหมายและคดี กรรมการและผู้ช่วยเลขานุการ

โดยให้ผู้ได้รับการแต่งตั้งมีหน้าที่พิจารณา กลั่นกรอง ศึกษาข้อมูลสำหรับนำมาจัดทำเป็นคู่มือปฏิบัติงานรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสระนง เพื่อใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานให้เกิดประสิทธิภาพ เป็นมาตรฐานเดียวกันต่อไป

ทั้งนี้ ตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไป

สั่ง ณ วันที่ ๒๗ เดือน มิถุนายน พ.ศ. ๒๕๖๗

ว่าที่ร้อยตรี

(สุพจน์ บุญยีน)

ผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสระนง



คำสั่งสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาพระนครศรีอยุธยา
ที่ ๔๓๔/๒๕๖๗

เรื่อง การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

และมอบหมายเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบติดตามและประเมินผลคู่มือการปฏิบัติงานรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

ตามคำสั่งสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาพระนครศรีอยุธยา ที่ ๔๓๓/๒๕๖๗ เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการจัดทำคู่มือปฏิบัติงานรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ สั่ง ณ วันที่ ๒๗ เดือน มิถุนายน พ.ศ. ๒๕๖๗ เพื่อใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานให้เกิดประสิทธิภาพ เป็นมาตรฐานเดียวกันต่อไป จึงได้จัดตั้ง “ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์” สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาพระนครศรีอยุธยา ณ กลุ่มกฎหมายและคดี เลขที่ ๒/๑๐ หมู่ที่ ๓ ถนนเพชรเกษม ตำบลบางรีน อำเภอเมืองระนอง จังหวัดระนอง พร้อมจัดวางตู้รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ (ตู้แดง) ณ หน้าอาคารสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาพระนครศรีอยุธยา ในการนี้จึงขอแต่งตั้งเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ประกอบด้วย

- | | |
|--------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------|
| ๑. ผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาพระนครศรีอยุธยา | หัวหน้า |
| ๒. รองผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาพระนครศรีอยุธยา (ทุกท่าน) | เจ้าหน้าที่ |
| ๓. ผู้อำนวยการกลุ่มทุกกลุ่ม/ผอ.หน่วยตรวจสอบภายใน | เจ้าหน้าที่ |
| ๔. ผู้อำนวยการกลุ่มกฎหมายและคดี | เจ้าหน้าที่และเลขานุการ |
| ๕. นิติกรกลุ่มกฎหมายและคดี | เจ้าหน้าที่และผู้ช่วยเลขานุการ |

โดยให้ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาพระนครศรีอยุธยา มีอำนาจหน้าที่และวิธีการดำเนินการ ดังต่อไปนี้

๑. รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เกี่ยวกับการปฏิบัติราชการ ปัญหา อุปสรรค ความยุ่งยาก หรือเรื่องอื่นใดที่เกิดจากการปฏิบัติหน้าที่ของข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา ในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาพระนครศรีอยุธยา จากประชาชนทั่วไป หน่วยงาน องค์กรต่าง ๆ หรือจากข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา ทั้งในและนอกสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาพระนครศรีอยุธยา แล้วทำการตรวจสอบข้อเท็จจริงเบื้องต้น

๒. ในเบื้องต้นให้ถือว่าเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เป็นความลับของทางราชการ หากเป็นบัตรสนเท่ห์ให้พิจารณาเฉพาะรายละเอียดที่ระบุหลักฐาน กรณีแวดล้อมปรากฏชัดแจ้ง ตลอดจนชี้พยานบุคคลแน่นอน (ตามหนังสือสำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี ที่ นร ๐๒๐๖/ว ๒๑๘ ลงวันที่ ๒๕ ธันวาคม ๒๕๔๑)

๓. ประสานงานไปยังกลุ่ม/หน่วย ภายในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาพระนครศรีอยุธยา เพื่อดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้อง ทั้งนี้สามารถขอให้บุคคลที่เกี่ยวข้องให้ถ้อยคำหรือข้อมูลเอกสารหลักฐานใด ๆ เพื่อประโยชน์สำหรับการดำเนินการต่อไป

๔. กรณีที่อาจเกี่ยวข้องกับการดำเนินคดี หรืออาจก่อให้เกิดเป็นคดีความได้ ให้แจ้งรายละเอียดเฉพาะกลุ่มที่เกี่ยวข้อง เพื่อพิจารณาดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้องต่อไป โดยอาจมีการปกปิดข้อความตามข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ เฉพาะส่วนก็ได้ ทั้งนี้ หากกลุ่มที่เกี่ยวข้องประสานขอทราบข้อมูลรายละเอียดเพิ่มเติม ให้พิจารณาเป็นรายกรณี

/๕. กรณีที่...

๕. กรณีที่เกี่ยวข้องกับหน่วยงานอื่น ให้ส่งเรื่องไปยังหัวหน้าส่วนราชการต้นสังกัดของผู้ถูกร้องเรียน หรือส่งเรื่องให้ส่วนราชการหรือหน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่ เพื่อดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้องต่อไป

๖. กรณีเกี่ยวข้องกับภัยคุกคามและสวัสดิภาพของข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา ให้พิจารณาดำเนินการเป็นกรณีพิเศษเฉพาะราย

๗. รายงานผลการปฏิบัติงานให้ผู้บังคับบัญชาทราบโดยเร็ว

๘. ดำเนินการอื่น ๆ ตามที่ผู้บังคับบัญชามอบหมาย

ทั้งนี้ ตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไป

สั่ง ณ วันที่ ๒๗ เดือน มิถุนายน พ.ศ. ๒๕๖๗

ว่าที่ร้อยตรี

(สุพจน์ บุญยีน)

ผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสระบุรี