

คู่มือการปฏิบัติงาน
รับเรื่องราวร้องทุกข์/ร้องเรียน



กลุ่มกฎหมายและคดี
สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาร้อยเอ็ด เขต ๑
สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน
กระทรวงศึกษาธิการ

คำนำ

คู่มือการปฏิบัติงานรับเรื่องราวร้องทุกข์/ร้องเรียน ของกลุ่มกฎหมายและคดี สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาร้อยเอ็ด เขต ๑ ฉบับนี้ จัดทำขึ้นเพื่อเป็นแนวทางการดำเนินการจัดการข้อร้องทุกข์/ร้องเรียน ของกลุ่มกฎหมายและคดี สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาร้อยเอ็ด เขต ๑ ทั้งนี้ การจัดการข้อร้องทุกข์/ร้องเรียน จนได้ข้อยุติให้มีความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพเพื่อตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการ จำเป็นจะต้องมีขั้นตอนหรือกระบวนการและแนวทางในการปฏิบัติงานที่ชัดเจนและเป็นมาตรฐานเดียวกันต่อไป

กลุ่มกฎหมายและคดี
สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาร้อยเอ็ด เขต ๑

สารบัญ

เรื่อง	หน้า
๑. หลักการและเหตุผล	๑
๒. สถานที่ตั้ง	๑
๓. หน้าที่ความรับผิดชอบ	๑
๔. วัตถุประสงค์	๒
๕. คำจำกัดความ	๒
๖. ระยะเวลาเปิดให้บริการ	๒
๗. แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน	๓
๘. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	๔
๙. การรับและตรวจสอบข้อร้องทุกข์/ร้องเรียน จากช่องทางต่าง ๆ	๔
๑๐. การบันทึกข้อร้องทุกข์/ร้องเรียน	๕
๑๑. การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ไขข้อร้องทุกข์/ร้องเรียนและการแจ้งกลับผู้ร้องทุกข์/ร้องเรียน	๕
๑๒. การติดตามการแก้ไขข้อร้องทุกข์/ร้องเรียน	๕
๑๓. การรายงานผลการจัดการข้อร้องทุกข์/ร้องเรียน ของหน่วยงาน	๕
๑๔. หลักเกณฑ์และมาตรฐานงาน	๕
๑๕. เรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียนที่อาจไม่รับพิจารณา	๖
๑๖. แบบฟอร์ม	๖
๑๗. จัดทำโดย	๖
๑๘. ภาคผนวก	๗
๑๘.๑ แบบฟอร์มใบรับแจ้งเหตุเรื่องราวร้องทุกข์/ร้องเรียน	๘
๑๘.๒ ทะเบียนหนังสือรับเรื่องราวร้องทุกข์/ร้องเรียน	๙
๑๘.๓ แบบควบคุมการร้องทุกข์/ร้องเรียน	๑๐

คู่มือการปฏิบัติงานรับเรื่องราวร้องทุกข์/ร้องเรียน กลุ่มกฎหมายและคดี สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาร้อยเอ็ด เขต ๑

๑. หลักการและเหตุผล

พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการ มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลางเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการที่มีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็นมีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ และมีการประเมินผลการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ

ตามที่กระทรวงศึกษาธิการได้ออกประกาศกระทรวงศึกษาธิการ เรื่อง การแบ่งส่วนราชการภายในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา พ.ศ. ๒๕๖๐ นั้น เพื่อให้การดำเนินการแบ่งส่วนราชการภายในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาเป็นไปด้วยความเหมาะสมกับภารกิจ ปริมาณ คุณภาพการจัดการศึกษาในแต่ละเขตพื้นที่การศึกษา สนองนโยบายของรัฐบาลด้านการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบในระบบราชการ และสนับสนุนระบบงานกฎหมายและคดีของรัฐให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน ได้มีหนังสือแจ้งประกาศกระทรวงศึกษาธิการเรื่องการแบ่งส่วนราชการภายในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา (ฉบับที่ ๒) พ.ศ. ๒๕๖๑ ประกาศ ณ วันที่ ๒๔ ตุลาคม ๒๕๖๑ เผยแพร่ในราชกิจจานุเบกษา เล่ม ๑๓๕/ตอนพิเศษ ๒๑๘ ง วันที่ ๗ กันยายน ๒๕๖๑ และประกาศกระทรวงศึกษาธิการ เรื่องการแบ่งส่วนราชการภายในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา (ฉบับที่ ๓) พ.ศ. ๒๕๖๖ ประกาศ ณ วันที่ ๑๖ มีนาคม พ.ศ. ๒๕๖๖ เผยแพร่ในราชกิจจานุเบกษา เล่ม ๑๔๐ ตอนพิเศษ ๑๒๘ ง วันที่ ๒ มิถุนายน ๒๕๖๖ โดยให้การบริหารระบบราชการเป็นไปด้วยความถูกต้อง บริสุทธิ์ ยุติธรรม ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ด้วยความรวดเร็วประสบผลสำเร็จอย่างเป็นรูปธรรม อีกทั้งเพื่อเป็นศูนย์รับแจ้งเบาะแสการทุจริตหรือไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาร้อยเอ็ด เขต ๑ จึงได้จัดตั้งกลุ่มกฎหมายและคดีขึ้นซึ่งในกรณีการร้องเรียนที่เกี่ยวกับบุคคลจะมีการเก็บรักษาเรื่องราวไว้เป็นความลับและปกปิดชื่อผู้ร้องเรียน เพื่อมิให้ผู้ร้องเรียนได้รับผลกระทบและได้รับความเดือดร้อนจากการร้องเรียน นั้น

๒. สถานที่ตั้ง

ตั้งอยู่ ณ สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาร้อยเอ็ด เขต ๑ ตำบลในเมือง อำเภอเมือง จังหวัดร้อยเอ็ด ๔๕๐๐๐

๓. หน้าที่ความรับผิดชอบ

เป็นศูนย์กลางในการรับเรื่องราวร้องทุกข์/ร้องเรียน และให้บริการข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษารับเรื่องปัญหาความต้องการและข้อเสนอแนะของข้าราชการครู ผู้บริหารโรงเรียน ประชาชน ผู้ปกครองและเด็กนักเรียน เป็นต้น

๔. วัตถุประสงค์

๔.๑ เพื่อให้การดำเนินงานจัดการข้อร้องทุกข์/ร้องเรียน ของกลุ่มกฎหมายและคดี สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาร้อยเอ็ด เขต ๑ มีขั้นตอนหรือกระบวนการและแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน

๔.๒ เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการข้อร้องทุกข์/ร้องเรียน ที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอและมีประสิทธิภาพ

๕. คำจำกัดความ

“ผู้รับบริการ” หมายถึง ผู้ที่มารับบริการจากส่วนราชการและประชาชนทั่วไป

“ผู้มีส่วนได้เสีย” หมายถึง ผู้ที่ได้รับผลกระทบ ทั้งทางบวกและทางลบ ทั้งทางตรงและทางอ้อม จากการดำเนินการของส่วนราชการ เช่น ข้าราชการครู ผู้บริหารโรงเรียน ประชาชน ผู้ปกครองและเด็กนักเรียน เป็นต้น ซึ่งอยู่ในเขตสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาร้อยเอ็ด เขต ๑

“การจัดการข้อร้องทุกข์/ร้องเรียน” หมายถึง การจัดการข้อร้องทุกข์/ร้องเรียนและมีความหมายครอบคลุมถึงข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็น คำชมเชย การสอบถามหรือการร้องขอข้อมูล

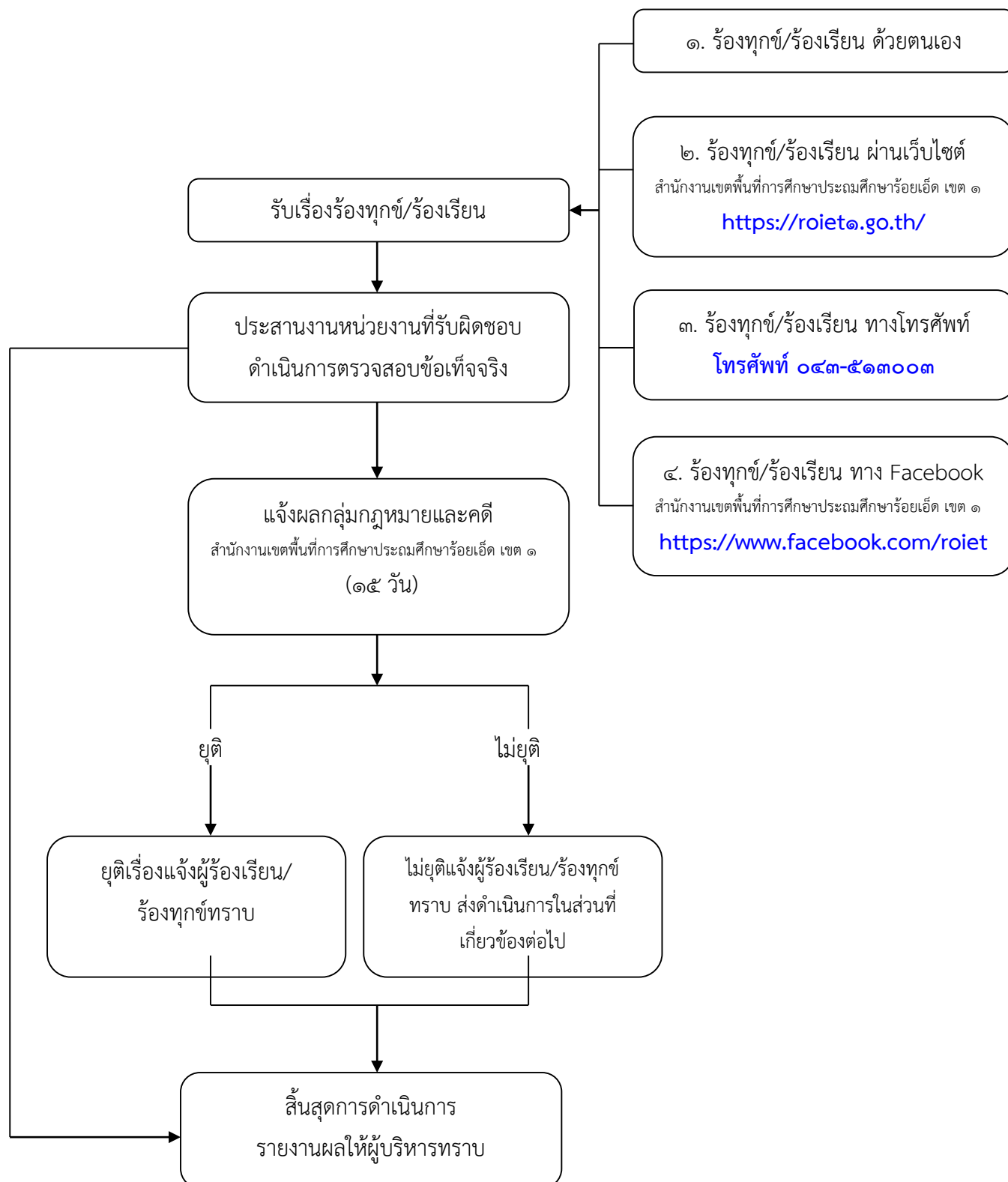
“ผู้ร้องทุกข์/ร้องเรียน” หมายถึง ประชาชนทั่วไปหรือผู้มีส่วนได้เสียที่มาติดต่อราชการผ่านช่องทางต่าง ๆ โดยมีวัตถุประสงค์ครอบคลุมการร้องทุกข์/ร้องเรียน การให้ข้อเสนอแนะ การให้ข้อคิดเห็น การชมเชย การร้องขอข้อมูล

“ช่องทางการรับข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์” หมายถึง ช่องทางต่าง ๆ ที่ใช้ในการรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน เช่น ติดต่อด้วยตนเอง ติดต่อทางโทรศัพท์ เว็บไซต์ Face Book เป็นต้น

๖. ระยะเวลาเปิดให้บริการ

เปิดให้บริการวันจันทร์ ถึง วันศุกร์ (ยกเว้นวันหยุดที่ทางราชการกำหนด) ตั้งแต่เวลา ๐๘.๓๐ – ๑๖.๓๐ น.

๗. แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน



๘. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

การแต่งตั้งผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องทุกข์/ร้องเรียน ของหน่วยงาน

๘.๑ นางสาวรัชนิดา ไสยรส ตำแหน่งนิติกรชำนาญการ ผู้อำนวยการกลุ่มกฎหมายและคดี

๘.๒ พ.จ.ต.พงษ์พันธุ์ พันธุ์หนองหว้า ตำแหน่งนิติกรชำนาญการ

๘.๓ แจ้งผู้รับผิดชอบตามคำสั่งสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาร้อยเอ็ด เขต ๑

เพื่อความสะดวกรวดในการประสานงาน

๙. การรับและตรวจสอบข้อร้องทุกข์/ร้องเรียน จากช่องทางต่าง ๆ

ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องทุกข์/ร้องเรียน ที่เข้ามาถึงหน่วยงานจากช่องทางต่าง ๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องทุกข์/ร้องเรียน เพื่อประสานหาทางแก้ไขปัญหา	หมายเหตุ
ร้องทุกข์/ร้องเรียนด้วยตนเอง ณ กลุ่มกฎหมายและคดี สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาร้อยเอ็ด เขต ๑	ทุกครั้งที่มีการร้องทุกข์/ร้องเรียน	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องทุกข์/ร้องเรียน ผ่านเว็บไซต์ สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาร้อยเอ็ด เขต ๑ Web site : https://roiet๑.go.th/	ทุกวันทำการ	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องทุกข์/ร้องเรียนทางโทรศัพท์ โทรศัพท์ ๐๔๓-๕๑๓๐๐๓	ทุกวันทำการ	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องทุกข์/ร้องเรียนทาง Face Book ชื่อสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาร้อยเอ็ด เขต ๑ https://www.facebook.com/roiet๑.go.th/	ทุกวันทำการ	ภายใน ๑ วันทำการ	

๑๐. การบันทึกข้อร้องทุกข์/ร้องเรียน

๑๐.๑ กรอกแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องทุกข์/ร้องเรียน โดยมีรายละเอียด ชื่อ-สกุล ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ติดต่อ เรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน และสถานที่เกิดเหตุ

๑๐.๒ ทุกช่องทางที่มีการร้องทุกข์/ร้องเรียน เจ้าหน้าที่ต้องบันทึกข้อร้องทุกข์/ร้องเรียน ลงสมุดบันทึกข้อร้องทุกข์/ร้องเรียน

๑๑. การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ปัญหาข้อร้องทุกข์/ร้องเรียนและการแจ้งผู้ร้องทุกข์/ร้องเรียนทราบ

๑๑.๑ กรณีเป็นการขอข้อมูลข่าวสาร ประสานหน่วยงานผู้ครอบครองเอกสาร เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ข้อมูลแก่ผู้ร้องขอได้ทันที

๑๑.๒ ข้อร้องทุกข์/ร้องเรียน ที่เป็นการร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของหน่วยงาน เช่น ไฟฟ้าสาธารณะดับ การจัดการขยะมูลฝอย ตัดต้นไม้ กลิ่นเหม็นรบกวน เป็นต้น จัดทำบันทึกข้อความเสนอไปยังผู้บริหารเพื่อสั่งการหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง โดยเบื้องต้นอาจโทรศัพท์แจ้งไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๑๑.๓ ข้อร้องทุกข์/ร้องเรียน ที่ไม่อยู่ในความรับผิดชอบของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ประถมศึกษาร้อยเอ็ด เขต ๑ ให้ดำเนินการประสานหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้องเพื่อให้เกิดความรวดเร็ว และถูกต้องในการแก้ไขปัญหาต่อไป

๑๑.๔ ข้อร้องเรียนที่ส่งผลกระทบต่อหน่วยงาน เช่น กรณี ผู้ร้องเรียนทำหนังสือร้องเรียนความไม่โปร่งใสในการจัดซื้อจัดจ้าง ให้เจ้าหน้าที่จัดทำบันทึกข้อความเพื่อเสนอผู้บริหารพิจารณาสั่งการไปยังหน่วยงานที่รับผิดชอบเพื่อดำเนินการตรวจสอบและแจ้งผู้ร้องเรียนทราบต่อไป

๑๒. การติดตามแก้ไขปัญหาข้อร้องทุกข์/ร้องเรียน

ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องรายงานผลการดำเนินการให้ทราบภายใน ๗ วันทำการ เพื่อเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจะได้แจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบต่อไป

๑๓. การรายงานผลการดำเนินการให้ผู้บริหารทราบ

๑๓.๑ ให้รวบรวมและรายงานสรุปการจัดการข้อร้องทุกข์/ร้องเรียน ให้ผู้บริหารทราบทุกเดือน

๑๓.๒ ให้รวบรวมรายงานสรุปข้อร้องเรียนหลังจากสิ้นปีงบประมาณ เพื่อนำมาวิเคราะห์การจัดการข้อร้องทุกข์/ร้องเรียน ในภาพรวมของหน่วยงานเพื่อใช้เป็นแนวทางในการแก้ไข ปรับปรุง พัฒนางองค์กร ต่อไป

๑๔. หลักเกณฑ์และมาตรฐานงาน

๑) เรื่องที่อาจนำมาร้องทุกข์ / ร้องเรียนได้ ต้องเป็นเรื่องที่ผู้ร้องได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหาย อันเนื่องมาจากเจ้าหน้าที่หรือบุคคลที่เกี่ยวข้องกับสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาร้อยเอ็ด เขต ๑ ในเรื่องดังต่อไปนี้

- ๑.๑) กระทำการทุจริตต่อหน้าที่ราชการ
- ๑.๒) กระทำความผิดต่อตำแหน่งหน้าที่ราชการ
- ๑.๓) ละเลยต่อหน้าที่ตามที่กฎหมายกำหนดให้ต้องปฏิบัติ
- ๑.๔) ปฏิบัติหน้าที่ล่าช้าเกินควร
- ๑.๕) กระทำการนอกเหนืออำนาจหน้าที่หรือขัดหรือไม่ถูกต้องตามกฎหมาย

๒) เรื่องที่ร้องทุกข์/ร้องเรียน ต้องเป็นเรื่องจริงที่มีมูลเหตุ มิได้หวังสร้างกระแสหรือสร้างข่าวที่เสียหายต่อบุคคลอื่น

๓) การใช้บริการร้องทุกข์ / ร้องเรียน สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาร้อยเอ็ด เขต ๑ ต้องสามารถติดต่อกลับไปยังผู้ใช้บริการได้ เพื่อยืนยันว่ามีตัวตนจริง

๔) การดำเนินการแก้ไขข้อร้องทุกข์/ร้องเรียน ให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด

๕) กรณีได้รับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน ให้กลุ่มกฎหมายและคดี สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาร้อยเอ็ด เขต ๑ ดำเนินการตรวจสอบและพิจารณาส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการแก้ไขปัญหาข้อร้องทุกข์/ร้องเรียน ให้แล้วเสร็จภายใน ๓๐ วัน ทำการ

๑๕. เรื่องร้องทุกข์ / ร้องเรียนที่อาจไม่รับพิจารณา

๑. คำร้องทุกข์/ร้องเรียนที่มีได้ทำเป็นหนังสือหรือไม่ระบุชื่อและที่อยู่ของผู้ร้องทุกข์/ร้องเรียนจริง จะถือว่าเป็นบัตรสนเท่ห์

๒. คำร้องทุกข์/ร้องเรียนที่ไม่ระบุพยานหรือหลักฐานเพียงพอหรือเป็นเรื่องที่มีลักษณะเป็นบัตรสนเท่ห์ หรือการชี้ข้อแฉงเบาแสบไม่เพียงพอที่จะสามารถดำเนินการสืบสวน สอบสวนต่อไปได้

๓. คำร้องทุกข์/ร้องเรียนที่ยื่นพ้นกำหนดระยะเวลา ๓๐ วัน นับแต่วันที่รู้หรือควรรู้ถึงเหตุแห่งการร้องเรียน

๑๖. แบบฟอร์ม

แบบฟอร์มใบรับแจ้งเหตุเรื่องราวร้องทุกข์/ร้องเรียน

๑๗. จัดทำโดย

กลุ่มกฎหมายและคดี สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาร้อยเอ็ด เขต ๑

นางสาวรัชนิดา ไสยรส ตำแหน่งนิติกรชำนาญการ ผู้อำนวยการกลุ่มกฎหมายและคดี

พ.จ.ต.พงษ์พันธุ์ พันธุ์หนองหว้า ตำแหน่งนิติกรชำนาญการ

หมายเลขโทรศัพท์ ๐๔๓-๕๑๓๐๐๓

หมายเลขโทรสาร ๐๔๓-๕๑๓๐๐๓

ภาคผนวก
แบบฟอร์มหนังสือร้องทุกข์ – ร้องเรียน

แบบฟอร์มหนังสือร้องทุกข์ - ร้องเรียน

เขียนที่.....

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.

เรื่อง

เรียน ผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาร้อยเอ็ด เขต ๑

ข้าพเจ้า (นาย/นาง/นางสาว).....อายุ.....ปี
 อยู่บ้านเลขที่.....หมู่ที่.....บ้าน.....ตำบล.....
 อำเภอ.....จังหวัด.....ขอร้องทุกข์ - ร้องเรียน ต่อผู้อำนวยการสำนักงาน
 เขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาร้อยเอ็ด เขต ๑ เนื่องจาก.....

เพื่อให้ดำเนินการช่วยเหลือและแก้ไขปัญหา ดังนี้

พร้อมนี้ข้าพเจ้าได้แนบเอกสารหลักฐานต่าง ๆ มาด้วย คือ

๑. สำเนาบัตรประจำตัวประชาชน จำนวน.....ฉบับ
๒. สำเนาทะเบียนบ้านฉบับเจ้าบ้าน จำนวน.....ฉบับ
๓. บัญชีรายชื่อผู้ได้รับความเดือดร้อน จำนวน.....ราย
๔. เอกสารอื่น ๆ (ระบุ).....

ขอแสดงความนับถือ

(ลงชื่อ).....ผู้ร้องทุกข์ / ร้องเรียน
 (.....)

ตำแหน่ง.....(ถ้ามี)

หมายเลขโทรศัพท์.....

หนังสือรับเรื่องราวร้องทุกข์ - ร้องเรียน
สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาร้อยเอ็ด เขต ๑

ลำดับที่	ชื่อ - สกุล	ที่อยู่	วันที่	เรื่องที่ร้องทุกข์ - ร้องเรียน	หมายเหตุ
๑.					
๒.					
๓.					
๔.					
๕.					
๖.					
๗.					
....					

แบบควบคุมการร้องทุกข์ / ร้องเรียน
สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาร้อยเอ็ด เขต ๑

ลำดับที่	เรื่องร้องทุกข์ / ร้องเรียน	หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง (หน่วยปฏิบัติ)	ระยะเวลาที่คาดว่าจะ แล้วเสร็จ (คำมั่นสัญญา)	ชื่อเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ (หน่วยปฏิบัติ)	หมายเหตุ

(ลงชื่อ).....ผู้รับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน

(.....)

ตำแหน่ง.....

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.