



คู่มือการปฏิบัติงาน เกี่ยวกับการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษานครปฐม เขต 2

สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน

กระทรวงศึกษาธิการ

คำนำ

คู่มือการปฏิบัติงานรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ ของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ประถมศึกษานครปฐม เขต 2 ฉบับนี้จัดทำขึ้นเพื่อเป็นแนวทางการดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษานครปฐม เขต 2 เพื่อให้การจัดการเรื่อง ร้องเรียนร้องทุกข์ได้ช้อยติและเป็นไปด้วยความรวดเร็วมีประสิทธิภาพ ตอบสนองความคาดหวัง ของผู้รับบริการ จึงจำเป็นต้องมีขั้นตอนกระบวนการและแนวทางปฏิบัติงานที่ชัดเจนและเป็น มาตรฐานในการปฏิบัติงานส่งผลดีต่อผู้รับบริการต่อไป

งานวินัยและนิติการ

คู่มือการปฏิบัติงานเกี่ยวกับการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษานครปฐม เขต 2

วัตถุประสงค์

คู่มือการปฏิบัติงานเกี่ยวกับการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ จัดทำขึ้นเพื่อให้เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานสามารถดำเนินการจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ข้อเสนอแนะของประชาชน และสามารถให้บริการข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษาได้อย่างเป็นระบบ มีมาตรฐานในการจัดการข้อร้องเรียนเริ่มตั้งแต่ขั้นตอนการรับข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์จากผู้รับบริการหรือหน่วยงานที่ส่งข้อร้องเรียน การวิเคราะห์ข้อร้องเรียน เพื่อเสนอผู้บริหาร พิจารณาให้ความเห็นชอบ การส่งข้อร้องเรียนให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องตรวจสอบข้อเท็จจริง การติดตาม ประเมินผล การรายงานผลการตรวจสอบข้อเท็จจริง และการยุติเรื่องร้องเรียน

หลักเกณฑ์การร้องเรียน/ร้องทุกข์

1. เป็นเรื่องที่มีชื่อและที่อยู่ของผู้ร้อง ซึ่งสามารถตรวจสอบตัวตนได้
2. เรื่องที่อาจนำร้องเรียน/ร้องทุกข์ได้ ต้องเป็นเรื่องที่ใช้ถ้อยคำสุภาพและเป็นกรณีผู้ร้องได้รับความเดือดร้อน หรือเสียหาย อันเนื่องมาจากเจ้าหน้าที่สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษานครปฐม เขต 2
3. หนังสือต้องระบุเรื่องอันเป็นเหตุให้ต้องร้องเรียน/ร้องทุกข์ พร้อมทั้งข้อเท็จจริง หรือพฤติการณ์ตามสมควร
4. ข้อเท็จจริงที่ได้ยื่นเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ต้องเป็นเรื่องที่มีมูลเหตุเกิดขึ้นจริง โดยผู้ร้องต้องรับผิดชอบต่อข้อเท็จจริงดังกล่าวข้างต้นทุกประการ
5. ผู้ใดนำความเท็จมาร้องเรียนต่อเจ้าหน้าที่ ซึ่งทำให้ผู้อื่นได้รับความเสียหาย ผู้นั้นอาจต้องรับผิดชอบ ประมวลกฎหมายอาญา
6. เรื่องที่ไม่ปรากฏตัวตนผู้ร้องหรือตรวจสอบตัวตนของผู้ร้องไม่ได้ หรือมีลักษณะเป็นบัตรสนเท่ห์ อาจรับไว้ พิจารณาก็ได้ ถ้าหากกระบุหลักฐานกรณีแวดล้อมปรากฏชัดแจ้ง ตลอดจนชี้พยานบุคคลแน่นอน สามารถสืบสวนสอบสวนข้อเท็จจริงต่อไปได้และเป็นประโยชน์ต่อสาธารณะ

การรับเรื่อง ร้องเรียน/ร้องทุกข์

1. กรณีการร้องเรียน/ร้องทุกข์ เป็นลายลักษณ์อักษร ต้องมีลักษณะดังนี้
 - (1) มี วัน เดือน ปี
 - (2) ชื่อ และที่อยู่ของผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์
 - (3) ข้อเท็จจริง หรือพฤติการณ์ของเรื่องที่ร้องเรียน/ร้องทุกข์ ได้อย่างชัดเจนว่าได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหายอย่างไร ต้องการให้แก้ไข ดำเนินการอย่างไร
 - (4) ใช้ถ้อยคำสุภาพ

2. กรณีร้องเรียน/ร้องทุกข์ ด้วยวาจา

เจ้าหน้าที่ต้องบันทึกข้อมูลตามคำร้อง และให้ผู้ร้องลงลายมือชื่อไว้เป็นหลักฐาน หากผู้ร้องไม่ยินยอมลงลายมือชื่อ มิให้รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ นั้นไว้พิจารณา และแจ้งให้ผู้ร้องทราบพร้อมบันทึกเหตุดังกล่าวไว้ในคำร้อง เว้นแต่กรณีที่ผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษานครปฐม เขต 2 เห็นสมควรเพื่อประโยชน์สุขของประชาชนหรือประโยชน์สาธารณะ จะรับคำร้องนั้นไว้พิจารณาก็ได้

3. กรณีร้องเรียนทางโทรศัพท์

เจ้าหน้าที่กรอกแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ โดยมีรายละเอียด ชื่อ - สกุล ผู้ร้องเรียน ร้องทุกข์ ที่อยู่ หมายเลขติดต่อกลับ เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

ช่องทางการร้องเรียน/ร้องทุกข์

1. ร้องเรียน/ร้องทุกข์ ด้วยตนเองที่สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษานครปฐม เขต 2 อำเภอนครชัยศรี จังหวัดนครปฐม
2. ร้องเรียน/ร้องทุกข์ ทางจดหมาย ที่ สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษานครปฐม เขต 2 อำเภอ นครชัยศรี จังหวัดนครปฐม 73120
3. ร้องเรียน/ร้องทุกข์ ทางหมายเลขโทรศัพท์ 0-3433-1123 ต่อ 113 / 0-3433-3215

ข้อแนะนำในการส่งเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์

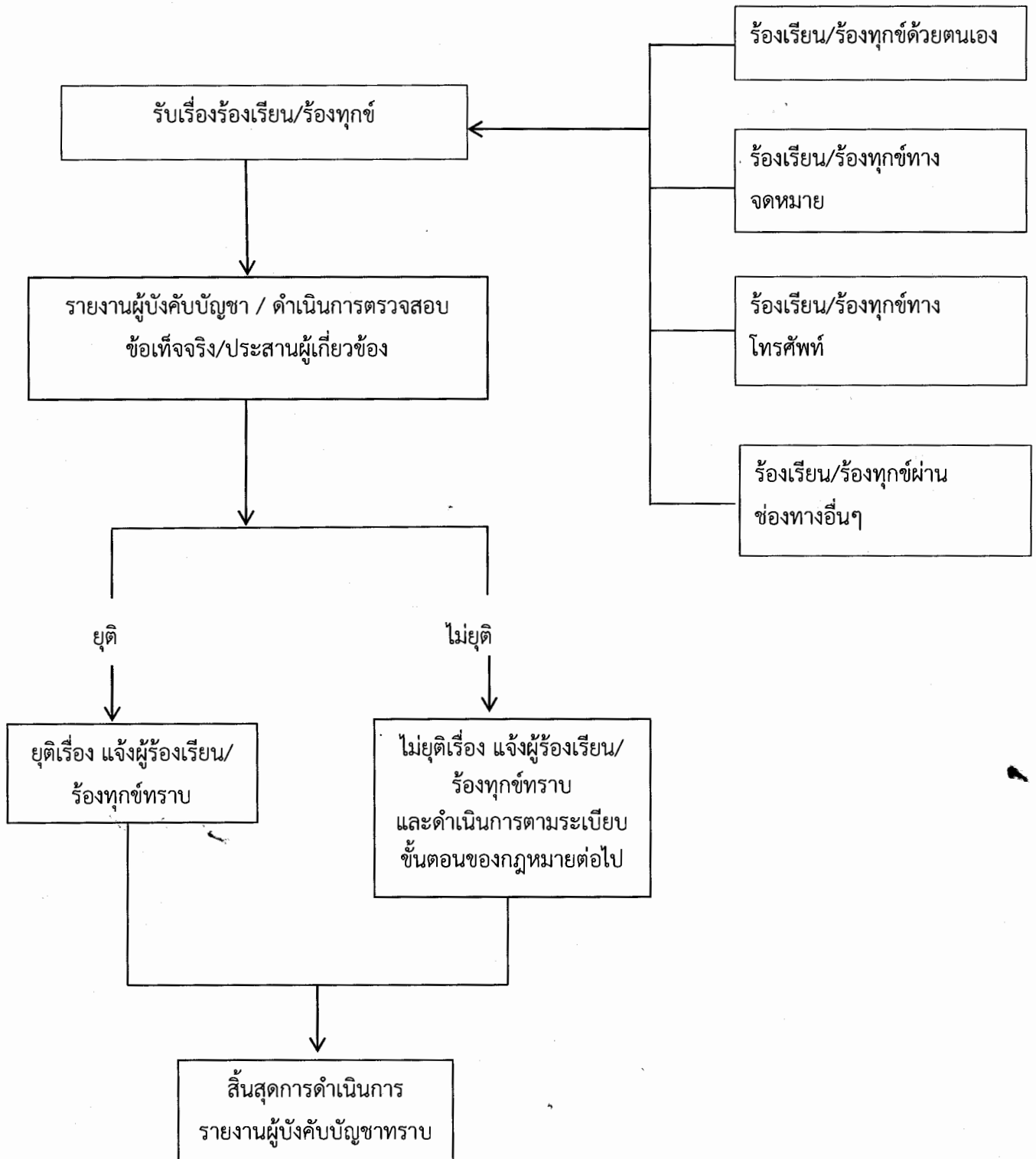
แจ้งข้อมูลเกี่ยวกับ ชื่อ ที่อยู่ โทรศัพท์ E-mail จะมีประโยชน์สำหรับการติดต่อกลับ เพื่อขอข้อมูลเพิ่มเติม หรือเพื่อแจ้งผลการตรวจสอบกรณีของเรื่องที่ร้องเรียนให้ท่านทราบ ถ้าหากท่านไม่ประสงค์จะให้ติดต่อกลับ หรือไม่ต้องการทราบผลการตรวจสอบข้อร้องเรียน ก็ไม่จำเป็นต้องกรอกข้อมูลดังกล่าวให้ครบถ้วน แต่จะถือว่าเป็นการแจ้งเบาะแสให้ทราบเท่านั้น

ผู้ปฏิบัติหน้าที่รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

1. นายจิระชัย ทีคำ รองผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษานครปฐม เขต 2
2. นายประชา วุฒิวัฒนานุกูล รองผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษานครปฐม เขต 2
3. นายพิศสิทธิ์ แพงศรีนิธิส รองผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษานครปฐม เขต 2
4. นางสาวสายพิน วรรณสุด ผู้อำนวยการกลุ่มบริหารงานบุคคล
5. นางสาววริมน พอลเลิศ นิติกร

แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์



แบบรับแจ้งเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์
สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษานครปฐม เขต 2

ข้อมูลผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์

หมายเลขบัตรประจำตัวประชาชน.....
ชื่อ-สกุล ผู้ร้องเรียน/ผู้แจ้ง.....อาชีพ.....
อยู่บ้านเลขที่.....หมู่ที่.....หมู่บ้าน.....ถนน.....
ตำบล/แขวง.....อำเภอ/เขต.....จังหวัด.....
รหัสไปรษณีย์.....โทรศัพท์.....E-Mail.....

รายละเอียดการร้องเรียน/ร้องทุกข์

เรื่อง.....

ผู้ถูกร้องเรียน.....

ข้อความ(รายละเอียด).....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ลงชื่อ.....ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์

(.....)

ลงชื่อ.....ผู้รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

(.....)

วันที่.....

สถิติจำนวนเรื่องเสร็จ ในการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการจัดซื้อจัดจ้าง ปี พ.ศ. ๒๕๕๘

เดือน	พ.ศ.	จำนวนเรื่องที่ได้รับ	จำนวนเรื่องที่ยุติ	จำนวนเรื่องที่ยังค้าง
มกราคม	๒๕๕๘	๐	๐	๐
กุมภาพันธ์	๒๕๕๘	๑	๑	๐
มีนาคม	๒๕๕๘	๐	๐	๐
เมษายน	๒๕๕๘	๐	๐	๐
พฤษภาคม	๒๕๕๘	๐	๐	๐
มิถุนายน	๒๕๕๘	๐	๐	๐
กรกฎาคม	๒๕๕๘	๐	๐	๐
สิงหาคม	๒๕๕๘	๐	๐	๐
กันยายน	๒๕๕๘	๐	๐	๐
ตุลาคม	๒๕๕๘	๐	๐	๐
พฤศจิกายน	๒๕๕๘	๐	๐	๐
ธันวาคม	๒๕๕๘	๐	๐	๐
สรุป		๑	๑	๐

แบบสรุปการจัดการเรื่องร้องเรียน
ของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประถมศึกษาปทุมธานี เขต ๒
ปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๕๘

เดือน	เรื่องจาก สพฐ.			รับเรื่องจาก สพท.			รวม		
	จำนวน เรื่อง ที่รับ	จำนวน เรื่อง ที่ยุติ	จำนวน เรื่อง คงค้าง	จำนวน เรื่อง ที่รับ	จำนวน เรื่อง ที่ยุติ	จำนวน เรื่อง คงค้าง	จำนวน เรื่อง ที่รับ	จำนวน เรื่อง ที่ยุติ	จำนวน เรื่อง คงค้าง
ตุลาคม	-	-	-	๒	๒	๐	๒	๒	๐
พฤศจิกายน	-	-	-	-	-	-	-	-	-
ธันวาคม	-	-	-	๑	๑	๐	๑	๑	๐
มกราคม	-	-	-	-	-	-	-	-	-
กุมภาพันธ์	๑	๑	-	๓	๓	๐	๔	๔	๐
มีนาคม	๒	๒	๐	๑	๑	๐	๓	๓	๐
เมษายน	-	-	-	-	-	-	-	-	-
พฤษภาคม	-	-	-	๒	๒	๐	๒	๒	๐
มิถุนายน	-	-	-	-	-	-	-	-	-
เดือน	เรื่องจาก สพฐ.			รับเรื่องจาก สพท.			รวม		
	จำนวน เรื่อง ที่รับ	จำนวน เรื่อง ที่ยุติ	จำนวน เรื่อง คงค้าง	จำนวน เรื่อง ที่รับ	จำนวน เรื่อง ที่ยุติ	จำนวน เรื่อง คงค้าง	จำนวน เรื่อง ที่รับ	จำนวน เรื่อง ที่ยุติ	จำนวน เรื่อง คงค้าง
กรกฎาคม	-	-	-	-	-	-	-	-	-
สิงหาคม	-	-	-	-	-	-	-	-	-
กันยายน	๑	๑	๐	-	-	-	๑	๑	๐
รวมทั้งสิ้น	๔	๔	๐	๙	๙	๐	๑๓	๑๓	๐

สรุปรอบ ๖ เดือน จำนวนเรื่องที่ได้รับ.....๑๐.....เรื่อง
จำนวนเรื่องที่ยุติ.....๑๐.....เรื่อง
คิดเป็นร้อยละ.....๑๐๐.....

สรุปรอบ ๙ เดือน จำนวนเรื่องที่ได้รับ.....๑๒.....เรื่อง
จำนวนเรื่องที่ยุติ.....๑๒.....เรื่อง
คิดเป็นร้อยละ.....๑๐๐.....

สรุปรอบ ๑๒ เดือน จำนวนเรื่องที่ได้รับ.....๑๓.....เรื่อง
จำนวนเรื่องที่ยุติ.....๑๓.....เรื่อง
คิดเป็นร้อยละ.....๑๐๐.....