



คู่มือการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียน

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาลำปาง ลำพูน



กลุ่มกฎหมายและคดี

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา ลำปาง ลำพูน

สังกัด สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน

กระทรวงศึกษาธิการ

๑. ชื่องาน

การปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียน

๒. วัตถุประสงค์

๑. เพื่อให้การดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียนของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา มีขั้นตอน/กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงาน ที่เป็นมาตรฐาน มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ ข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา พนักงานราชการ ลูกจ้าง ของหน่วยงานราชการ นักเรียน ผู้ปกครอง และประชาชนทั่วไป

๒. เพื่อตอบสนองความต้องการของของข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา พนักงานราชการ ลูกจ้างของหน่วยงานราชการ นักเรียน ผู้ปกครอง และประชาชนทั่วไป ให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดี ได้รับความเป็นธรรม เกิดผลสัมฤทธิ์ ประสิทธิภาพ และเกิดความคุ้มค่า ต่องานบริการ การจัดการศึกษา

๓. ขอบเขตของงาน

๑. เป็นข้อร้องเรียนกล่าวหา/ข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ/การสอบถาม/การร้องขอข้อมูล และอยู่ในอำนาจและหน้าที่ตามกฎหมาย เกี่ยวกับการบริหารและการจัดการศึกษา ทั้งด้านวิชาการ งบประมาณ การบริหารงานบุคคล และบริหารทั่วไป

๒. ข้อร้องเรียนต้องระบุ ชื่อ ที่อยู่ ของผู้ขอรับบริการ/ผู้ร้องเรียน และ เรื่องหรือเหตุแห่งการร้องเรียน โดยมีข้อเท็จจริง พหุติการณ์ พยานหลักฐาน พอที่จะสามารถตรวจสอบ/สืบสวนหาข้อเท็จจริงได้

๓. ข้อร้องเรียนที่ไม่ได้ระบุชื่อ ที่อยู่ ของผู้ขอรับบริการ/ผู้ร้องเรียน ที่มีลักษณะเป็นบัตรสนเท่ห์ จะต้องมียานหลักฐานกรณีแวดล้อมปรากฏชัดแจ้ง ระบุพยานหลักฐานที่เกี่ยวข้องกับเรื่องที่ร้องเรียน ที่สามารถตรวจสอบ/สืบสวนหาข้อเท็จจริงได้

๔. ข้อร้องเรียนที่ไม่ได้ระบุชื่อ ที่อยู่ ของผู้ขอรับบริการ/ผู้ร้องเรียน ที่มีลักษณะเป็นบัตรสนเท่ห์ ที่ไม่ใช่ข้อร้องเรียนกล่าวหาเกี่ยวกับการกระทำผิดวินัย แต่เป็นเรื่องที่เป็นประโยชน์ต่อสาธารณะ และอยู่ในอำนาจและหน้าที่ตามกฎหมาย

๕. ข้อร้องเรียนที่มี/ไม่มี ลักษณะเป็นการกล่าวหาเกี่ยวกับการกระทำทางวินัย ต้องประกอบด้วย ชื่อ - สกุลของผู้ถูกร้อง ช่วงเวลาการกระทำความผิด พหุติการณ์แห่งการกระทำผิดวินัย/ทุจริต/ประพฤติมิชอบ

๖. ไม่เป็นข้อร้องเรียนเรื่องที่มีกฎหมายบัญญัติขั้นตอนและวิธีการปฏิบัติไว้เป็นการเฉพาะแล้ว

๔. คำจำกัดความ

ผู้ร้องเรียน หมายถึง ข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา พนักงานราชการ ลูกจ้าง ของหน่วยงานราชการ นักเรียน ผู้ปกครอง ประชาชนทั่วไป และหน่วยงานต่างๆของรัฐ

ผู้ขอรับบริการ หมายถึง ข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา พนักงานราชการ ลูกจ้าง ของหน่วยงานราชการ นักเรียน ผู้ปกครอง ประชาชนทั่วไป และหน่วยงานต่างๆของรัฐ

เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ หมายถึง เจ้าหน้าที่ผู้รับมอบหมายเป็นผู้รับผิดชอบดำเนินการ ข้อร้องเรียน ของ สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาลำปาง ลำพูน

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย หมายถึง ผู้ที่ได้รับผลกระทบ ทั้งทางบวกและทางลบ ทั้งทางตรงและทางอ้อมจากการดำเนินการของส่วนราชการ สถานศึกษา และสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา

ข้อร้องเรียน หมายถึง ข้อร้องเรียนกล่าวหา/ข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ/การสอบถาม/การร้องขอข้อมูล เกี่ยวกับการบริหารและการจัดการศึกษา ทั้งด้าน วิชาการ งบประมาณ การบริหารงานบุคคล และบริหารทั่วไป

การจัดการข้อร้องเรียน หมายความว่ารวมถึงการจัดการในเรื่อง ข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น/คำชมเชย/การสอบถามหรือร้องขอข้อมูล

ช่องทางการรับข้อร้องเรียน หมายถึง ช่องทางต่างๆ ที่ใช้ในการรับเรื่องร้องเรียน เช่น การร้องเรียนด้วยตนเอง การร้องเรียนเป็นหนังสือ การร้องเรียนทางโทรศัพท์ / เว็บไซต์

๕. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

๑. การกำหนดผู้รับผิดชอบ

กลุ่มกฎหมายและคดี สำนักงานเขตพื้นที่ศึกษามัธยมศึกษาลำปาง ลำพูน

๒. กำหนดช่องทางการร้องเรียน

๒.๑ ร้องเรียนด้วยตนเอง

๒.๒ ร้องเรียนเป็นหนังสือ

๒.๓ ร้องเรียนทางโทรศัพท์ หมายเลข ๐๕๔-๐๑๐๗๘๘

๒.๔ ร้องเรียนทางเว็บไซต์ <http://www.sesalpglpn.go.th/>

๓. การรับเรื่องร้องเรียน

๓.๑ กรณี มาร้องเรียนด้วยตนเอง

(๑) ให้ผู้ขอรับบริการ/ผู้ร้องเรียน กรอกแบบคำร้องเรียน(สพม.ลปลพ รร.๑) โดยมีรายละเอียด เช่น ชื่อ-สกุล ผู้ขอรับบริการ/ผู้ร้องเรียน ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ติดต่อ เรื่องร้องเรียน และสถานที่เกิดเหตุ พร้อมทั้งลงลายมือชื่อผู้ขอรับบริการ/ผู้ร้องเรียน ณ กลุ่มกฎหมายและคดี สพม. ลปลพ

(๒) ออกใบรับข้อร้องเรียน(สพม.ลปลพ รร.๑๑) ให้กับ ผู้รับบริการ/ผู้ร้องเรียน พร้อมลงลายมือชื่อเจ้าหน้าที่ผู้รับเรื่องร้องเรียน

(๓) แจ้งให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบดำเนินการ ภายใน ๑ วันทำการ

๓.๒ กรณี ร้องเรียนเป็นหนังสือ

(๑) ให้เจ้าหน้าที่ทะเบียนลับของ สพม. ลปลพ ออกเลขทะเบียนหนังสือ(ลับ) ในทะเบียนหนังสือลับของ สพม.ลปลพ

(๒) แจ้งให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบดำเนินการ ภายใน ๑ วันทำการ

๓.๓ กรณี ร้องเรียนทางโทรศัพท์

(๑) ให้เจ้าหน้าที่กรอกข้อร้องเรียนลงในแบบคำร้องเรียนทางโทรศัพท์(สพม.ลปลพ รร.๒) โดยมีรายละเอียด เช่น ชื่อ-สกุล ผู้ขอรับบริการ/ผู้ร้องเรียน ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ติดต่อ เรื่องร้องเรียน และสถานที่เกิดเหตุ พร้อมทั้ง ลงลายมือชื่อผู้รับโทรศัพท์/ผู้บันทึกข้อความ

(๒) แจ้งให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบดำเนินการ ภายใน ๑ วันทำการ

๓.๔ กรณีร้องเรียนทางเว็บไซต์

(๑) ให้ผู้ขอรับบริการ/ผู้ร้องเรียน กรอกข้อมูล ชื่อ - นามสกุล ผู้ขอรับบริการ/ผู้ร้องเรียน เลขบัตรประจำตัวประชาชน ที่อยู่จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ หมายเลขโทรศัพท์ หัวข้อการเสนอแนะ และรายละเอียดของเรื่องที่ต้องการร้องเรียน ผ่านทาง <http://www.sesalpglpn.go.th/> เลือก “ช่องทางรับฟังความคิดเห็น สพม.ลำปาง ลำพูน”

(๒) แจ้งให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบดำเนินการ ภายใน ๑ วันทำการ

๔. ขั้นตอน/วิธีการ จัดการข้อร้องเรียน

๔.๑ เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ วิเคราะห์เรื่องร้องเรียน ว่า เป็นเรื่องเกี่ยวกับวินัยหรือไม่ และเกี่ยวข้องกับ เจ้าหน้าที่/กลุ่มงาน/สถานศึกษา ไต ภายใน ๑ วันทำการนับแต่รับเรื่อง

๔.๒ กรณีเป็นข้อร้องเรียนที่ไม่เกี่ยวกับเรื่องวินัย เสนอ/แจ้งเจ้าหน้าที่/กลุ่มงาน/สถานศึกษา ดำเนินการตรวจสอบ/แก้ไขปัญหาในเรื่องที่ร้องเรียน ภายใน ๓ วันทำการ นับแต่รับเรื่อง

๔.๓ กรณีเป็นข้อร้องเรียนที่เกี่ยวกับเรื่องวินัย

(๑) เสนอ/แจ้ง เจ้าหน้าที่/กลุ่มงาน หรือ สถานศึกษา ชี้แจงข้อเท็จจริงในเรื่องที่ร้องเรียน ภายใน ๓ วันทำการ นับแต่รับเรื่อง

(๒) ตรวจสอบหาข้อเท็จจริง/แต่งตั้งคณะกรรมการสืบสวนข้อเท็จจริง ภายใน ๓ วันทำการ นับแต่รับเรื่อง หากพบว่ากรณีอันมีมูลว่าการกระทำผิดวินัย ให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบดำเนินการทางวินัยต่อไป หากพบว่ากรณีไม่มีมูลว่าการกระทำผิดวินัย ให้ยุติเรื่อง

(๓) หากเป็นการร้องเรียนกล่าวหาเจ้าหน้าที่ในสถานศึกษา แจ้งให้สถานศึกษา ทำการตรวจสอบหาข้อเท็จจริง/แต่งตั้งคณะกรรมการสืบสวนข้อเท็จจริง ภายใน ๓ วันทำการ นับแต่รับเรื่อง หากพบว่ากรณีอันมีมูลว่าการกระทำผิดวินัย ให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบดำเนินการทางวินัยต่อไป หากพบว่ากรณีไม่มีมูลว่าการกระทำผิดวินัย ให้ยุติเรื่อง

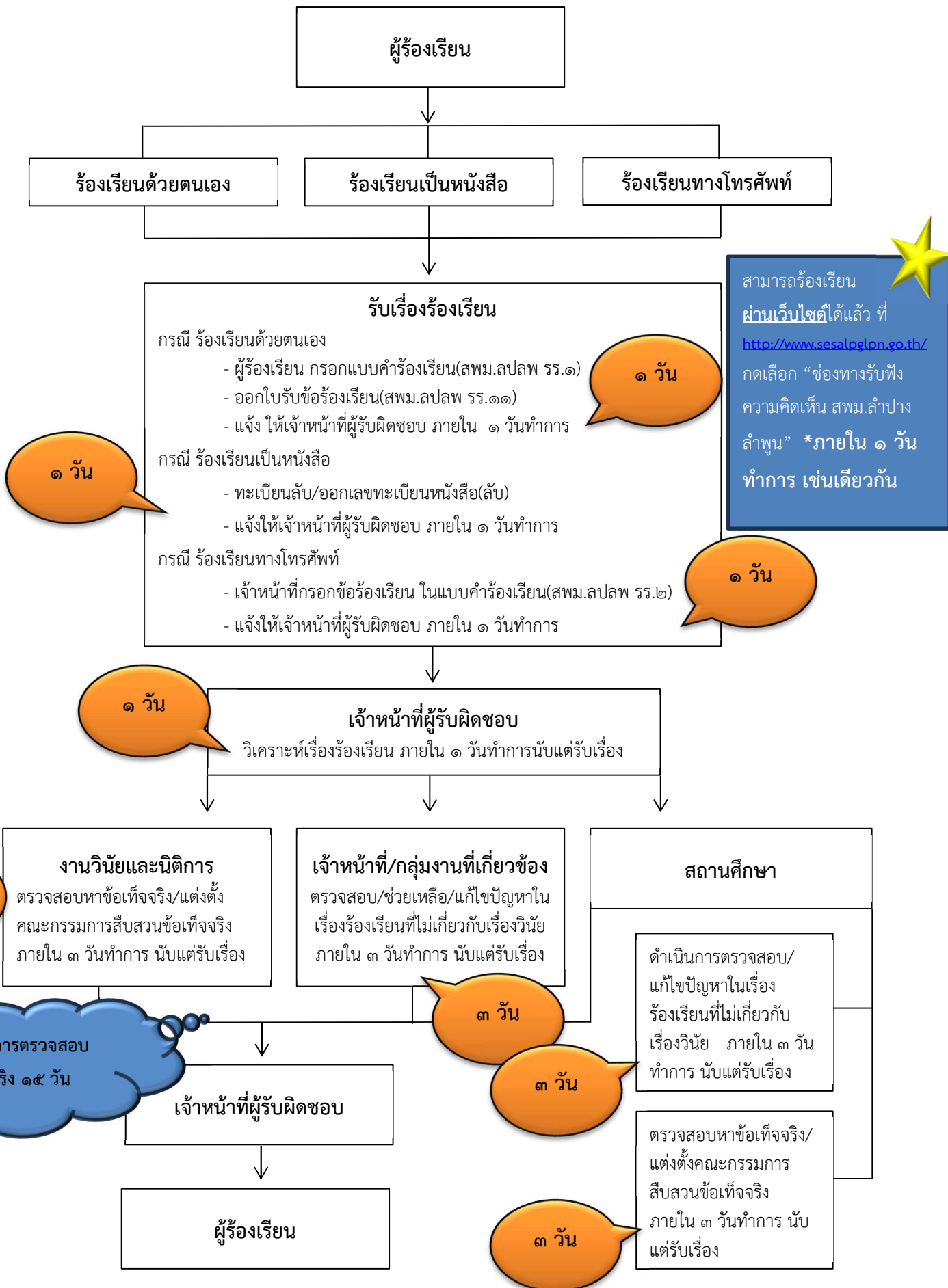
๕. การติดตามการดำเนินการข้อร้องเรียน

๕.๑ เจ้าหน้าที่/กลุ่มงาน/สถานศึกษา ที่ได้รับแจ้งให้ดำเนินการ เมื่อดำเนินการ/แก้ไขปัญหาตามข้อร้องเรียนเสร็จแล้ว ให้แจ้งเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ

๕.๒ แจ้งผลการดำเนินการให้ผู้ขอรับบริการ/ผู้ร้องเรียน(แบบ สพม.ลปพ รร.๓) ทราบต่อไป

๕.๓ จัดทำรายงานประจำปี สรุปการรับข้อร้องเรียนและผลการดำเนินการ

๖. Flow Chart การปฏิบัติงาน



๗. ระเบียบและข้อกำหนด

๑. พระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา พ.ศ. ๒๕๔๗ และที่แก้ไขเพิ่มเติม
๒. หนังสือสำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี ที่ นร ๐๒๐๖/ว ๒๑๘ ลงวันที่ ๒๕ ธันวาคม ๒๕๔๑ เรื่อง หลักเกณฑ์และแนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับการร้องเรียนกล่าวโทษข้าราชการและการสอบสวนเรื่องราวร้องเรียนกล่าวโทษข้าราชการว่ากระทำผิดวินัย
๓. หนังสือสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ที่ นร ๐๑๐๕.๐๖/ว ๖๖๑๗ ลงวันที่ ๘ สิงหาคม ๒๕๕๙ ข้อสั่งการของนายกรัฐมนตรีกรณีดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียนของประชาชน

ภาคผนวก

แบบคำร้องเรียน/ร้องทุกข์

(ด้วยตนเอง)

ที่.....

วันที่..... เดือน..... พ.ศ.

เรื่อง.....

เรียน ผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา ลำปาง ลำพูน

ข้าพเจ้าชื่อ นามสกุล อายุ ปี

อยู่บ้านเลขที่..... หมู่ที่ ตำบล อำเภอ จังหวัด

โทรศัพท์ อาชีพ ตำแหน่ง

บัตรประจำตัวประชาชน/ข้าราชการ/อื่นๆ(ระบุ)..... เลขที่

วันที่ออกบัตร วันที่บัตรหมดอายุ

มีความประสงค์ ขอร้องเรียน/ร้องทุกข์ เพื่อให้ สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาลำปาง ลำพูน
พิจารณาดำเนินการ/ช่วยเหลือ/แก้ไขปัญหา ในเรื่อง

.....

โดยมีข้อเท็จจริง ดังนี้

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

ข้าพเจ้า ขอส่งเอกสารหลักฐานประกอบการร้องเรียน/ร้องทุกข์(ถ้ามี) ดังนี้

- ๑) จำนวน ฉบับ
๒) จำนวน ฉบับ
๓) จำนวน ฉบับ
๔) จำนวน ฉบับ
๕) จำนวน ฉบับ
๖) จำนวน ฉบับ
๗) จำนวน ฉบับ
๘) จำนวน ฉบับ

ข้าพเจ้า ขอรับรองว่าคำร้องเรียน/ร้องทุกข์ ดังกล่าวข้างต้นเป็นความจริง และหากเป็นการร้องเรียน/ร้องทุกข์ปราศจากความจริงและเป็นคำร้องที่ไม่สุจริต ยินดีรับความรับผิดชอบตามกฎหมายทั้งทางแพ่งและอาญา หากพึงมี

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการต่อไป

ขอแสดงความนับถือ

(ลงชื่อ)

(.....)

ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์

แบบคำร้องเรียน/ร้องทุกข์
(ทางโทรศัพท์)

ที่.....

วันที่..... เดือน..... พ.ศ.

เรื่อง.....

เรียน ผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาลำปาง ลำพูน

ข้าพเจ้าชื่อ นามสกุล อายุ ปี

อยู่บ้านเลขที่..... หมู่ที่ ตำบล อำเภอ จังหวัด

โทรศัพท์ อาชีพ ตำแหน่ง

เวลาที่รับแจ้ง(ทางโทรศัพท์) น. หมายเลขโทรศัพท์ที่รับแจ้ง

มีความประสงค์ ขอร้องเรียน/ร้องทุกข์ เพื่อให้ สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาลำปาง ลำพูน
พิจารณาดำเนินการ/ช่วยเหลือ/แก้ไขปัญหา ในเรื่อง

.....

โดยมีข้อเท็จจริง ดังนี้

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

มีพยานหลักฐานประกอบการร้องเรียน/ร้องทุกข์(ถ้ามี) ดังนี้

- ๑)
- ๒)
- ๓)
- ๔)
- ๕)
- ๖)
- ๗)
- ๘)

ข้าพเจ้า ขอรับรองว่าคำร้องเรียน/ร้องทุกข์ ดังกล่าวข้างต้นเป็นความจริง และหากเป็นการร้องเรียน/ร้องทุกข์ปราศจากความจริงและเป็นคำร้องที่ไม่สุจริต เจ้าหน้าที่ได้แจ้งข้าพเจ้าทราบแล้วว่าอาจต้องรับผิดชอบกฎหมายทั้งทางแพ่งและอาญาได้

(ลงชื่อ)เจ้าหน้าที่รับเรื่อง
(.....)

วันที่..... เดือน..... พ.ศ. เวลาน.

แบบแจ้งผลการดำเนินการต่อเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

ที่.....
.....

วันที่..... เดือน..... พ.ศ.

เรื่อง การดำเนินการต่อข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์
เรียน
อ้างถึง
สิ่งที่ส่งมาด้วย

ตามที่สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา ลำปาง ลำพูน ได้รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์
ของท่าน ไว้ดำเนินการ ความละเอียดแจ้งแล้ว นั้น

บัดนี้ สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาลำปาง ลำพูน ได้ดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้อง
กับเรื่องที่ร้องเรียนแล้ว จึงขอแจ้งผลการดำเนินการ ซึ่งปรากฏข้อเท็จจริง ดังนี้

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

..... ดังมีรายละเอียดปรากฏตามสิ่งที่ส่งมาด้วย

จึงเรียนมาเพื่อทราบ

ขอแสดงความนับถือ

(ลงชื่อ)
(.....)

ใบรับคำร้องเรียน/ร้องทุกข์

ที่.....

วันที่..... เดือน..... พ.ศ.

เรื่อง แจ้งการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

เรียนผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์

ตามที่ท่านได้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ ต่อ สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาลำปาง ลำพูน
เมื่อวันที่ เดือน พ.ศ. เกี่ยวกับเรื่อง

..... นั้น

ได้รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ของท่านไว้ดำเนินการเรียบร้อยแล้ว เพื่อจักได้พิจารณา
ดำเนินการ ต่อไป

จึงแจ้งเพื่อทราบ

ขอแสดงความนับถือ

(ลงชื่อ) เจ้าหน้าที่รับเรื่อง
(.....)