



คู่มือปฏิบัติงาน เกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์



กองส่งเสริมและพัฒนาการบริหารการศึกษาในภูมิภาค สป.ศธ.

โทร. ๐๒-๒๘๐-๒๗๒๓

โทรสาร. ๐๒-๒๘๐-๐๒๔๘

<https://reapdd.moe.go.th/>

คำนำ

เพื่อให้เกิดความโปร่งใสและเป็นธรรม อีกทั้งเป็นการป้องกันปัญหาการทุจริตในหน่วยงาน หรือประเพณีนิยมของเจ้าหน้าที่ของรัฐ เกี่ยวกับการร้องเรียนทั่วไป และการร้องเรียน/ร้องทุกข์เกี่ยวกับการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ ในเรื่องการให้ความสะดวกกับประชาชนผู้ร้องเรียนร้องทุกข์ ที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ กำกับดูแลของหน่วยงาน โดยดำเนินการให้เป็นไปตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์ และวิธีการบริหาร กิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.๒๕๔๖ และระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการจัดการเรื่องราวยื่นร้องทุกข์ พ.ศ.๒๕๒๒

กองส่งเสริมและพัฒนาการบริหารการศึกษาในภูมิภาค สป. จึงได้จัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เพื่อเป็นแนวทางในการปฏิบัติงานในแต่ละภารกิจ ป้องกันปัญหาการไม่ได้รับความ เป็นธรรม หรือการเลือกปฏิบัติ และรวมถึงการป้องกันการละเว้นการปฏิบัติหน้าที่ จึงได้กำหนดกระบวนการ ดำเนินงาน ขั้นตอนการปฏิบัติงาน และช่องทางการร้องเรียน/ร้องทุกข์ รวมถึงกำหนดหน่วยงาน หรือผู้ที่รับผิดชอบไว้ หวังเป็นอย่างยิ่งว่า คู่มือการปฏิบัติงานที่ได้จัดทำขึ้นนี้ จะเกิดประโยชน์สูงสุดแก่ เจ้าหน้าที่ในการดำเนินการ และให้บริการกับประชาชนผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ได้

กองส่งเสริมและพัฒนาการบริหารการศึกษาในภูมิภาค
สำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ

สารบัญ

	หน้า
หลักการและเหตุผล	๑
วัตถุประสงค์ในการจัดทำคู่มือ	๑
ขอบเขต	๑
คำจำกัดความ	๒
ขั้นตอนวิธีปฏิบัติเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	๓
ขั้นตอนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	๔
ช่องทางการร้องเรียน	๖
สถานที่ตั้ง	๖
ระยะเวลาเปิดให้บริการ	๖
แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	๗
การติดตามแก้ไขข้อร้องเรียน	๘
มาตรฐานงานการรับและตอบเรื่องร้องเรียน	๘
ประโยชน์ที่ได้รับ	๘
ภาคผนวก	
- แบบคำร้องเรียน ๑	๑๐
- แบบคำร้องเรียน ๒	๑๑

คู่มือการปฏิบัติงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ กองส่งเสริมและพัฒนากาการบริหารการศึกษาในภูมิภาค

๑. หลักการและเหตุผล

ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการ มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลางเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน ให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชนเกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการ มีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทัน ต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการ อำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ และมีการประเมินผล การให้บริการสม่ำเสมอประกอบกับแนวทางการประเมินผลการขับเคลื่อนการป้องกัน การทุจริตเพื่อยกระดับคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของกระทรวงศึกษาธิการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ ของศูนย์ปฏิบัติการป้องกัน การทุจริต กระทรวงศึกษาธิการ (ศปท.ศธ) ได้ปรับปรุงตัวชี้วัดการประเมินผลการขับเคลื่อนการป้องกัน การทุจริตเพื่อ ยกระดับคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของ หน่วยงานภาครัฐ (Integrity and Transparency Assessment :ITA) ของ สำนักงาน ป.ป.ช. โดยกำหนดแนวทางการประเมินโดยให้หน่วยงานในสังกัด กระทรวงศึกษาธิการ จัดทำคู่มือปฏิบัติงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เพื่อเป็นแนวทางให้ หน่วยงานได้ปฏิบัติตามขั้นตอนในกรณีมีผู้ร้องเรียน เป็นการประเมินขั้นตอนและและกระบวนการปฏิบัติงานที่มี คุณลักษณะที่ดีตามหลักธรรมาภิบาล ปลอดจากการทุจริต และผลประโยชน์ทับซ้อน มีวัฒนธรรมและคุณธรรม กองส่งเสริมและพัฒนากาการบริหารการศึกษา จึงได้จัดทำคู่มือปฏิบัติงานด้านการร้องเรียน/ร้องทุกข์ ของกองส่งเสริมและพัฒนากาการบริหารการศึกษาในภูมิภาค เพื่อเป็นกรอบหรือแนวทาง ในการปฏิบัติงาน

๒. วัตถุประสงค์ในการจัดทำคู่มือ

๑. เพื่อให้เจ้าหน้าที่ของกองส่งเสริมและพัฒนากาการบริหารการศึกษาในภูมิภาค ใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานในการรับ เรื่องราวร้องเรียน ร้องทุกข์ หรือขอความช่วยเหลือให้มีมาตรฐานเดียวกันและเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ
๒. เพื่อให้การดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียนของกองส่งเสริมและพัฒนากาการบริหารการศึกษาในภูมิภาค มีขั้นตอน/กระบวนการและแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน
๓. เพื่อสร้างมาตรฐานการปฏิบัติงานที่มุ่งไปสู่การบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กรอย่างมีประสิทธิภาพ
๔. เพื่อเผยแพร่ให้กับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของกองส่งเสริมและพัฒนากาการบริหารการศึกษาในภูมิภาค ทราบกระบวนการ
๕. เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการ ข้อร้องเรียนที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอ และมีประสิทธิภาพ

๓. ขอบเขต

๑. กรณีเรื่องร้องเรียนทั่วไป
 - ๑.๑. สอบถามข้อมูลเบื้องต้นจากผู้ขอรับบริการถึงความประสงค์ของการขอรับบริการ
 - ๑.๒. ดำเนินการบันทึกข้อมูลของผู้ขอรับบริการ เพื่อเก็บไว้เป็นฐานข้อมูลของผู้ขอรับบริการจากศูนย์บริการ
 - ๑.๓. แยกประเภทงานบริการตามความประสงค์ของผู้ขอรับบริการ เช่น ปรีกษากฎหมาย ,

ขออนุมัติ/ขอร้องเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแส หรือร้องเรียนเรื่องร้องเรียนจัดซื้อจัดจ้าง

๑.๔. ดำเนินการให้คำปรึกษาตามประเภทงานบริการเพื่อตอบสนองความประสงค์ของผู้ขอรับบริการ

๑.๕. เจ้าหน้าที่ดำเนินการเพื่อตอบสนองความประสงค์ของผู้ขอรับบริการกรณีขอร้องเรียนทั่วไป เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจะให้ข้อมูลกับผู้ขอรับบริการในเรื่องที่ผู้ขอรับบริการ ต้องการทราบเมื่อให้คำปรึกษาเรียบร้อยแล้วเรื่องที่ขอรับบริการถือว่ายุติ

- กรณีขอร้องเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแส เจ้าหน้าที่ของกองส่งเสริมและพัฒนาการบริหารการศึกษาในภูมิภาค จะให้ข้อมูลกับผู้ขอรับบริการในเรื่องที่ผู้ขอรับบริการต้องการทราบ และเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ จะดำเนินการรับเรื่อง ดังกล่าวไว้ และหัวหน้าหน่วยงาน เป็นผู้พิจารณาส่งต่อไปยังสำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ

- กรณีขออนุมัติ/อนุญาต, ขอร้องเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแสให้ผู้ขอรับบริการ ร้องการติดต่อกลับหรือสามารถติดตามเรื่องกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องหากไม่ได้รับการติดต่อกลับจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องภายใน ๑๕ วัน ให้ติดต่อกลับที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนกองส่งเสริมและพัฒนาการบริหารการศึกษาในภูมิภาค โทรศัพท์ ๐๒-๒๘๐-๒๗๒๓

๔. คำจำกัดความ

“ผู้รับบริการ” หมายถึง ผู้ที่มารับบริการจากกองส่งเสริมและพัฒนาการบริหารการศึกษาในภูมิภาค และประชาชนทั่วไป

- ผู้รับบริการ ประกอบด้วย

๑. หน่วยงานของรัฐ*/เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานของรัฐ/เอกชน /หรือบุคคล/นิติบุคคล

* หน่วยงานของรัฐ ได้แก่ กระทรวง ทบวง กรมหรือส่วนราชการที่เรียกชื่อ อย่างอื่น องค์การปกครอง ส่วนท้องถิ่น รัฐวิสาหกิจ และให้หมายความรวมถึง องค์การอิสระ องค์การมหาชน หน่วยงานในกำกับของรัฐและ หน่วยงานอื่นใดในลักษณะเดียวกัน

** เจ้าหน้าที่ของรัฐ ได้แก่ ข้าราชการ พนักงานราชการ ลูกจ้างประจำ ลูกจ้างชั่วคราวและ ผู้ปฏิบัติงาน ประเภทอื่น ไม่ว่าจะเป็นการแต่งตั้งในฐานะ เป็นกรรมการหรือฐานะอื่นใด รวมทั้งผู้ซึ่งได้รับแต่งตั้ง และถูกสั่งให้ ปฏิบัติงานให้แก่หน่วยงานของรัฐ

๒. บุคคล/หน่วยงานอื่นที่ไม่ใช่หน่วยงานของรัฐ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ประกอบด้วย

๒.๑ ผู้ค้ากับหน่วยงานของรัฐ

๒.๒ ผู้มีสิทธิรับเงินจากทางราชการที่ไม่ใช่เจ้าหน้าที่ของรัฐ

“ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย” หมายถึง ผู้ที่ได้รับผลกระทบ ทั้งทางบวกและทางลบ ทั้งทางตรงและ ทางอ้อม จากการดำเนินการของส่วนราชการ

“การจัดการข้อร้องเรียน” หมายถึง มีความหมายครอบคลุมถึงการจัดการในเรื่อง ข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น/คำชมเชย/การสอบถามหรือร้องขอข้อมูล

“ผู้ร้องเรียน” หมายถึง ประชาชนทั่วไป / ผู้มีส่วนได้เสียที่มาติดต่อร้องเรียน/ร้องทุกข์ กองส่งเสริมและพัฒนาการบริหารการศึกษาในภูมิภาค ผ่านช่องทางต่างๆ โดยมีวัตถุประสงค์ ครอบคลุมการร้องเรียน/ การให้ข้อเสนอแนะ/ การให้ข้อคิดเห็น/การชมเชย/การร้องขอข้อมูล

“ช่องทางการรับร้องเรียน” หมายถึง ช่องทางต่างๆ ที่ใช้ในการรับเรื่องร้องเรียน เช่น ติดต่อด้วยตนเอง ร้องเรียน ทางโทรศัพท์/ เว็บไซต์/ FaceBook

“เจ้าหน้าที่” หมายถึง เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

“ข้อร้องเรียน” หมายถึง แบ่งเป็นประเภท ๒ ประเภทคือ เช่น

- ข้อร้องเรียนทั่วไป เช่น เรื่องราวร้องทุกข์ทั่วไปข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ คำชมเชย สอบถาม หรือร้องขอข้อมูล การร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพและการ ให้บริการของหน่วยงาน
- การร้องเรียนเกี่ยวความไม่โปร่งใสของการจัดซื้อจัดจ้าง เป็นต้น

“คำร้องเรียน” หมายถึง คำหรือข้อความที่ผู้ร้องเรียนกรอกตามแบบฟอร์มที่ช่องทางรับเรื่อง ร้องเรียน/ร้องทุกข์ หรือ ระบบการรับคำร้องเรียนเอง มีแหล่งที่สามารถตอบสนองหรือมีรายละเอียดอย่าง ชัดเจนหรือมีนัยสำคัญที่เชื่อถือได้

“การดำเนินการเรื่องร้องเรียน” หมายถึง เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่ได้รับผ่านช่องทางการร้องเรียนต่าง ๆ มาเพื่อทราบ หรือพิจารณาดำเนินการแก้ไขปัญหาตามอำนาจหน้าที่

“การจัดการเรื่องร้องเรียน” หมายถึง กระบวนการที่ดำเนินการในการแก้ไขปัญหาตามเรื่องร้องเรียน ที่ได้รับให้ได้รับการแก้ไข หรือบรรเทาความเดือดร้อนจากการดำเนินงาน

๕. ขั้นตอนวิธีปฏิบัติเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

๕.๑ การรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

๕.๑.๑ เรื่องร้องเรียนที่เป็นอักษรผ่านทางช่องทางต่าง ๆ เช่น โทรศัพท์ ไปรษณีย์ หนังสือ เว็บไซต์กองส่งเสริมและพัฒนาการบริหารการศึกษาในภูมิภาค หรือสื่ออิเล็กทรอนิกส์ ติดต่อด้วยตนเอง และจากหน่วยงานอื่น ๆ ดำเนินการรับเรื่อง ตามระบบสารบรรณ

๕.๑.๒ เรื่องร้องเรียนที่ไม่เป็นลายลักษณ์อักษร กรณีที่ประชาชนร้องเรียนทางโทรศัพท์ หรือ มาติดต่อด้วยตนเองโดยไม่มีหนังสือร้องเรียน เจ้าหน้าที่จะต้องสอบถามและกรอกข้อมูลลงในแบบฟอร์ม รับเรื่องร้องเรียน โดยมีรายละเอียดดังนี้

(๑) รายละเอียดของผู้ร้องเรียน ได้แก่ ชื่อ ที่อยู่หรือหมายเลขโทรศัพท์ที่สามารถ ติดต่อได้ทั้งนี้ ผู้ร้องเรียนบางรายไม่ประสงค์แสดงตน โดยไม่แจ้งข้อมูลเกี่ยวกับตนเอง จะต้องตรวจสอบ ข้อเท็จจริงว่ามีข้อมูลน่าเชื่อถือเพียงใด

(๒) รายละเอียดของเรื่องที่ต้องการร้องเรียน โดยสอบถามให้ได้ประเด็นที่ชัดเจน ว่าต้องการร้องเรียนเรื่องอะไร เกี่ยวข้องกับบุคคลหรือองค์กรใด รายละเอียดของปัญหาที่ส่งผลกระทบ ต่อผู้ร้องเรียน ทั้งนี้ เจ้าหน้าที่ของทุกหน่วยงานจะต้องสามารถรับเรื่องได้ทันที แม้จะเป็นเรื่องเกี่ยวกับ หน่วยงานอื่นเพื่ออำนวยความสะดวกและไม่ทำให้ผู้ร้องเรียนเกิดความไม่พอใจ จากนั้นแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบ ขั้นตอนและระยะเวลาในการดำเนินการ หากไม่ได้รับการตอบกลับภายใน ๑๕ วันทำการสามารถสอบถามได้ที่ หมายเลขโทรศัพท์ ๐๒ ๒๘๐ ๒๗๒๓

๖. การรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

๖.๑ กรณีร้องเรียนทางไปรษณีย์/ระบบจัดการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ ให้เจ้าหน้าที่ดำเนินการดังนี้

- (๑) อ่านเรื่อง ตรวจสอบข้อมูลเอกสารประกอบการร้องเรียน/ร้องทุกข์โดยละเอียด
- (๒) สรุปประเด็นการร้องเรียน/ร้องทุกข์โดยย่อ แล้วจัดทำบันทึกข้อความแจ้งผู้บังคับบัญชา เพื่อพิจารณาตามลำดับ

(๓) ส่งเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการ พร้อมทั้งกำหนดให้ หน่วยงานที่เกี่ยวข้องรายงานผลการดำเนินงานให้ทราบภายใน ๗ วันทำการ

๖.๒ กรณีผู้ร้องเรียนร้องทุกข์มาด้วยตนเอง ให้เจ้าหน้าที่ดำเนินการ ดังนี้

- (๑) สอบถามข้อมูลจากผู้ร้องแล้วกรอกข้อมูลลงในแบบฟอร์ม ให้มีสาระสำคัญพอสมควร

ประกอบไปด้วย ชื่อและที่อยู่ของผู้ร้องซึ่งสามารถตรวจสอบตัวตนได้

(๒) ระบุเรื่องอันเป็นเหตุให้ร้องเรียนร้องทุกข์ พร้อมข้อเท็จจริงหรือพฤติการณ์ตามสมควร หรือความเห็น ความต้องการ ข้อเสนอแนะต่าง ๆ และให้ลงลายมือชื่อของผู้ร้อง

(๓) ถ้าเป็นการร้องเรียนร้องทุกข์แทนผู้อื่นต้องแนบใบมอบอำนาจด้วย/หากผู้ร้องไม่ยินยอมลงชื่อมิให้รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์นั้นไว้พิจารณาและแจ้งให้ผู้ร้องทราบพร้อมบันทึกเหตุดังกล่าวไว้ในแบบคำร้อง

(๔) สรุปประเด็นการร้องเรียนร้อง/ร้องทุกข์ โดยย่อแล้วจัดทำบันทึกข้อความเสนอผู้บังคับบัญชาเพื่อพิจารณา

(๕) ส่งเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการ พร้อมทั้งกำหนดให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องรายงานผลการดำเนินงานให้ทราบภายใน ๗ วันทำการ

๖.๓ กรณีรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ทางโทรศัพท์/และร้องผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ ให้เจ้าหน้าที่ดำเนินการ

(๑) สอบถามชื่อ ที่อยู่ และหมายเลขโทรศัพท์ที่ติดต่อได้

(๒) สอบถามเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์และปัญหาที่เกิดขึ้น

(๓) ถ้าเป็นเรื่องร้องเรียนที่กล่าวหาผู้อื่นจะต้องสอบถามผู้ร้องให้ได้รายละเอียดที่ชัดเจน หากผู้ร้องมีข้อมูลเป็นเอกสารขอให้ส่งเอกสารมาเพิ่มเติมทางไปรษณีย์ก็ได้

(๔) พิจารณาร้องเรียนร้องทุกข์ว่าสามารถดำเนินการต่อได้หรือไม่ ถ้าดำเนินการได้จะประสาน หน่วยงานที่เกี่ยวข้องทางโทรศัพท์ทันที และหากได้รับคำตอบจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องก็ให้แจ้งให้ผู้ร้องทราบต่อไป

(๕) บันทึกข้อมูลลงในแบบฟอร์มที่ศูนย์ดำรงธรรมกำหนดไว้ หากผู้ร้องไม่ยินยอมให้ข้อมูลมิให้รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์นั้นไว้พิจารณา ทั้งนี้ เพื่อคุ้มครองสิทธิของบุคคล/นิติบุคคลหรือผู้เกี่ยวข้องมิให้เกิดปัญหาการกลั่นแกล้ง และแจ้งให้ผู้ร้องทราบ

(๖) สรุปประเด็นการร้องเรียนร้อง/ร้องทุกข์ โดยย่อเพื่อจัดทำบันทึกข้อความและหนังสือบันทึกข้อความแทนการลงชื่อเสนอผู้บังคับบัญชาเพื่อพิจารณา

(๗) ส่งเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการ พร้อมทั้งกำหนดให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องรายงานผลการดำเนินงานให้ทราบภายใน ๗ วันทำการ

๗. ขั้นตอนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

๗.๑ การจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ มีกระบวนการขั้นตอนการปฏิบัติ จำนวน ๔ ขั้นตอน ดังนี้

ขั้นตอนที่ ๑ รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

ขั้นตอนที่ ๒ วิเคราะห์เรื่อง แยกเป็น ๖ กรณี

(๑) กรณีลักษณะเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์เป็นบัตรสนเท่ห์ (ไม่มีชื่อ – สกุลผู้ร้อง ไม่มีที่อยู่ผู้ร้อง หรือข้อมูลอื่น ๆ ที่สามารถติดต่อได้ ไม่มีพยานหลักฐานหรือแวดล้อมที่ปรากฏชัดเจน ตลอดจนไม่สามารถชี้ พยานบุคคลได้แน่นอน) ให้เสนอผู้บังคับบัญชาไม่รับเรื่องไว้พิจารณาและยุติเรื่อง

(๒) กรณีไม่ใช่บัตรสนเท่ห์ ให้ดำเนินการตามวิธีการรับเรื่องข้างต้น

ขั้นตอนที่ ๓ ส่งเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการ พร้อมทั้งกำหนดให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องรายงานผลการดำเนินงานให้ทราบภายใน ๗ วันทำการ

ขั้นตอนที่ ๔ หน่วยงานที่เกี่ยวข้องแจ้งผลการดำเนินการโดยให้มีสาระสำคัญดังนี้

(๑) มูลเหตุของปัญหา

(๒) การแก้ไขปัญหาเบื้องต้น

(๓) แนวทางและวิธีการแก้ไขปัญหา

(๔) ผลการชี้แจงให้ผู้ร้องทราบ

(๕) ข้อเสนอแนะ/ความเห็นของหน่วยงาน

ขั้นตอนที่ ๕ ครบกำหนดรายงานแล้ว หน่วยงานไม่รายงานภายในระยะเวลาที่กำหนดให้แจ้งเตือนครั้งที่ ๑ ถึงหัวหน้าส่วนราชการ ให้รายงานภายใน ๕ วันทำการ

ขั้นตอนที่ ๖ ครบกำหนดแจ้งเตือนครั้งที่ ๑ แล้ว ยังไม่ได้รับรายงาน ให้แจ้งเตือนครั้งที่ ๒ ถึงหัวหน้าส่วนราชการ ให้รายงานภายใน ๓ วันทำการ

ขั้นตอนที่ ๗ ครบกำหนดแจ้งเตือนครั้งที่ ๒ แล้ว ยังไม่ได้รับรายงาน ให้รายงานผู้อำนวยการกองส่งเสริมและพัฒนาการบริหารการศึกษาในภูมิภาคเพื่อพิจารณาส่งต่อไป

ขั้นตอนที่ ๘ การสรุปผลการตรวจสอบข้อเท็จจริงเมื่อได้รับแจ้งผลการตรวจสอบตามขั้นตอนที่ ๔ ให้ดำเนินการจัดทำบันทึกข้อความสรุปผลการตรวจสอบข้อเท็จจริงผู้บังคับบัญชาตามลำดับ

- ยุติเรื่อง จัดเก็บในแฟ้มพร้อมทั้งบันทึก

- ไม่ยุติ เสนอให้ตรวจสอบข้อเท็จจริงเพิ่มเติม

ขั้นตอนที่ ๙ ดำเนินการแจ้งผลดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงให้กับผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ทราบ

๗.๒ การส่งต่อเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

เจ้าหน้าที่งานรับเรื่องราวจ้างเรียนจะลงทะเบียนรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์และพิจารณาความน่าเชื่อถือของประเด็นที่ร้องเรียน ต้องไม่ขัดแย้งกับกฎหมาย กฎระเบียบ และอยู่ในอำนาจหน้าที่ของกองส่งเสริมและพัฒนาการบริหารการศึกษาในภูมิภาคที่สามารถดำเนินการได้ หากเรื่องร้องเรียนนั้นเกี่ยวข้องกับหน่วยงานใดจะทำหนังสือแจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องภายใน ๓ วันทำการ หลังจากได้รับแจ้งเพื่อให้ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง จากนั้นจะทำบันทึกเรื่องไว้ในฐานข้อมูลและสำเนาเรื่องร้องเรียนเสนอผู้บริหารเพื่อทราบ

๗.๓ การตรวจสอบข้อเท็จจริงเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

หน่วยงานที่ได้รับแจ้งเรื่องร้องเรียนจะต้องให้ความสำคัญต่อเรื่องร้องเรียนเป็นลำดับแรก โดยเร่งตรวจสอบข้อเท็จจริง ปัญหาสาเหตุ และแนวทางการแก้ไข รวมทั้งการป้องกันมิให้เกิดปัญหาได้อีก และแจ้งผลการดำเนินการแก้ไขปัญหาลให้ผู้ร้องเรียนทราบทันทีที่ได้ข้อสรุปหรือภายใน ๑๕ วันทำการ ยกเว้นเรื่องร้องเรียน ๒ กรณี ได้แก่

- กรณีร้ายแรง ประเด็นที่ร้องเรียนอาจสร้างความเสียหายต่อประชาชนและส่งผลกระทบต่อภาพลักษณ์ขององค์การบริหารส่วนตำบล ต้องดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง และรายงานผลภายใน ๓ วันทำการ กรณีมีการแก้ไขปัญหาลแล้วแต่ยังไม่ได้ข้อยุติให้รายงานทุก ๆ ๕ วัน

- กรณีซับซ้อน เป็นกรณีที่ต้องใช้ระยะเวลาในการวิเคราะห์และตรวจสอบข้อเท็จจริง หรือเกี่ยวข้องกับข้อกฎหมายซึ่งอาจใช้เวลาในการดำเนินการเกินกว่า ๕ วันทำการ ต้องแจ้งความคืบหน้าในการดำเนินการให้ผู้ร้องเรียนทราบเป็นระยะ ๆ

๗.๔ การตอบเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียนจะต้องแจ้งผลให้ผู้ร้องเรียนทราบ และรายงานผลการดำเนินการให้ผู้บังคับบัญชาเรื่องร้องเรียน ศูนย์ปราบปรามการทุจริต กระทรวงศึกษาธิการ ทราบตามเวลาที่กำหนด เพื่อให้ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ศูนย์ปราบปรามการทุจริต กระทรวงศึกษาธิการ เก็บรวบรวมสรุปผลการดำเนินการ และบันทึกลงในฐานข้อมูล พร้อมทั้งสำเนาผลการดำเนินการเสนอผู้บริหารเพื่อทราบ

๗.๕ การติดตามผลเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

หากหน่วยงานที่ได้รับแจ้งเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ไม่ชี้แจงผลการดำเนินงานภายในระยะเวลา

ที่กำหนด งานกฎหมายและคดีจะติดตามเรื่องทางโทรศัพท์หรือตามด้วยตนเอง และหากไม่ได้รับการตอบสนอง จะรายงานนายกองค์การบริหารส่วนตำบลเพื่อส่งการต่อไป

๗.๗ การรวบรวมข้อมูล

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ศูนย์ปราบปรามการทุจริต กระทรวงศึกษาธิการ จะรวบรวมข้อมูลเรื่อง ร้องเรียน/ร้องทุกข์ คำชี้แจงของหน่วยงาน จัดทำสรุปผลการดำเนินการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ พร้อมทั้ง ข้อเสนอแนะ เสนอผู้บริหารและทุกหน่วยงานเพื่อทราบเป็นประจำทุกเดือน

๘. ช่องทางการร้องเรียน สามารถแจ้งผ่านช่องทางต่างๆ ดังนี้

๑) ร้องเรียนด้วยตนเอง ณ กองส่งเสริมและพัฒนากาการบริหารการศึกษาในภูมิภาค สำนักงาน ปลัดกระทรวงศึกษาธิการ (จดหมาย/บัตรสนเท่ห์/เอกสาร)

๒) ร้องเรียนทางไปรษณีย์ ที่อยู่ ๓๑๙ กองส่งเสริมและพัฒนากาการบริหารการศึกษาในภูมิภาค สำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ อาคารสมาธิรักษ์ ชั้น ๓ ถนนราชดำเนินนอก แขวงดุสิต เขตดุสิต กทม. ๑๐๓๐๐ (จดหมาย/บัตรสนเท่ห์/เอกสาร)

๓) ร้องเรียนทางโทรศัพท์ ๐๒-๒๘๐-๒๗๒๓

๔) ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์กองส่งเสริมและพัฒนากาการบริหารการศึกษาในภูมิภาค : <https://reapdd.moe.go.th/>

๕) ร้องเรียนทาง Facebook กองส่งเสริมและพัฒนากาการบริหารการศึกษาในภูมิภาค

๖) ร้องเรียนทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E-mail) : reapdd.moe@sueksa.go.th

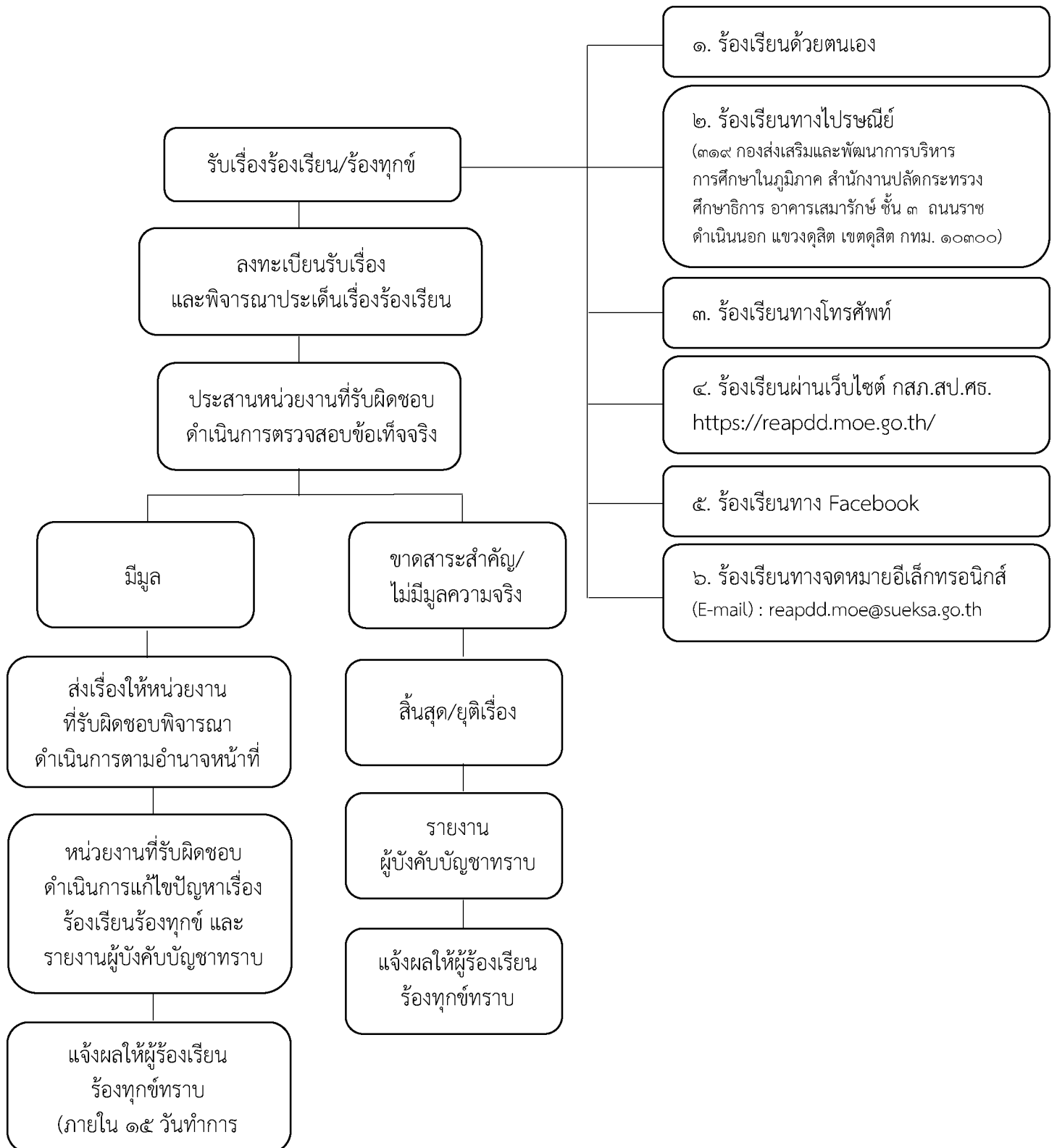
๙. สถานที่ตั้ง

ที่อยู่ กองส่งเสริมและพัฒนากาการบริหารการศึกษาในภูมิภาค สำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ ๓๑๙ อาคารสมาธิรักษ์ ชั้น ๓ ถนนราชดำเนินนอก แขวงดุสิต เขตดุสิต กรุงเทพฯ ๑๐๓๐๐

๑๐. ระยะเวลาเปิดให้บริการ

เปิดให้บริการวันจันทร์ - วันศุกร์ (ยกเว้นวันหยุดที่ทางราชการกำหนด) ตั้งแต่เวลา ๐๘.๓๐ - ๑๖.๓๐ น.

๑๑. แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์



๑๒. การติดตามแก้ไขข้อร้องเรียน

ให้ผู้รับผิดชอบดำเนินการแก้ไขเรื่องร้องเรียน และแจ้งผลการดำเนินงานให้ผู้ร้องเรียนทราบภายใน ๑๕ วันทำการ

๑๓. มาตรฐานงานการรับและตอบเรื่องร้องเรียน

เจ้าหน้าที่ของทุกหน่วยงานจะต้องสามารถรับเรื่องได้ทันที แม้จะเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับหน่วยงานอื่น เพื่ออำนวยความสะดวกและไม่ทำให้ผู้ร้องเรียนเกิดความไม่พอใจ จากนั้นแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบขั้นตอนและระยะเวลาในการดำเนินการ หากไม่ได้รับการตอบกลับภายใน ๑๕ วันทำการ สามารถสอบถามได้ที่หมายเลขโทรศัพท์ ทั้งนี้ หน่วยงานที่ได้รับแจ้งเรื่องร้องเรียนจะต้องให้ความสำคัญต่อเรื่องร้องเรียนเป็นอันดับแรก โดยเร่งตรวจสอบข้อเท็จจริง ปัญหาสาเหตุและแนวทางการแก้ไข รวมทั้งการป้องกันมิให้เกิดปัญหาได้อีก

๑๔. ประโยชน์ที่ได้รับ

เพื่อประชาชนได้รับความสะดวก รวดเร็วและเป็นปัจจุบันและตอบสนองต่อสิทธิรับรู้ข้อมูลเรื่องร้องเรียนของประชาชนอย่างมีประสิทธิภาพ และเพื่อเป็นคู่มือในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่กองส่งเสริมและพัฒนาการบริหารการศึกษาในภูมิภาค รวมทั้งส่งเสริมความเข้าใจอันดี และตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างแท้จริง

ภาคผนวก

แบบคำร้องทุกข์/ร้องเรียน (ด้วยตนเอง)

ที่ กองส่งเสริมและพัฒนากิจการการศึกษาในภูมิภาค สป.

วันที่.....เดือน..... พ.ศ.

เรียน ผู้อำนวยการกองส่งเสริมและพัฒนากิจการการศึกษาในภูมิภาค สป.

๑. ร้องเรียน/ร้องทุกข์

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

ตำบล/แขวง.....อำเภอ/เขต.....จังหวัด.....

โทรศัพท์.....อาชีพ.....ตำแหน่ง.....

๒. ผู้ถูกร้องเรียน

๒.๑ ชื่อ-สกุล.....

ตำแหน่ง.....

สังกัด.....

๒.๒ ชื่อ-สกุล.....

ตำแหน่ง.....

สังกัด.....

๓. ร้องเรียน/ร้องทุกข์ พุทธการณจากคำกล่าวหา/ร้องเรียน

๓.๑ ข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์

.....

.....

.....

.....

๓.๒ พุทธการณ

.....

.....

.....

.....

๔. วัน เวลา และสถานที่เกิดเหตุ.....

๕. พยานหลักฐานประกอบ.....

๖. ประสงค์ ☐ ขอเปิดเผยชื่อ-นามสกุล ☐ ขอปกปิดชื่อ-นามสกุล

(ลงชื่อ).....

(.....)

ผู้ร้องทุกข์/ร้องเรียน

แบบคำร้องทุกข์/ร้องเรียน (โทรศัพท์)

ที่ กองส่งเสริมและพัฒนากาการบริหารการศึกษาในภูมิภาค สป.

วันที่.....เดือน..... พ.ศ.

เรียน ผู้อำนวยการกองส่งเสริมและพัฒนากาการบริหารการศึกษาในภูมิภาค สป.

๑. ร้องเรียน/ร้องทุกข์

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

ตำบล/แขวง.....อำเภอ/เขต.....จังหวัด.....

โทรศัพท์.....อาชีพ.....ตำแหน่ง.....

๒. ผู้ถูกร้องเรียน

๒.๑ ชื่อ-สกุล.....

ตำแหน่ง.....

สังกัด.....

๒.๒ ชื่อ-สกุล.....

ตำแหน่ง.....

สังกัด.....

๓. ร้องเรียน/ร้องทุกข์ พฤติการณ์จากคำกล่าวหา/ร้องเรียน

๓.๑ ข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์

.....

.....

.....

.....

๓.๒ พฤติการณ์

.....

.....

.....

.....

๔. วัน เวลา และสถานที่เกิดเหตุ.....

๕. พยานหลักฐานประกอบ.....

๖. ประสงค์ ☐ ขอเปิดเผยชื่อ-นามสกุล ☐ ขอปกปิดชื่อ-นามสกุล

(ลงชื่อ).....เจ้าหน้าที่ผู้รับเรื่อง

(.....)

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....