



คู่มือการปฏิบัติงาน เกี่ยวกับการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษานครปฐม เขต 2
สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน
กระทรวงศึกษาธิการ

คำนำ

คู่มือการปฏิบัติงานรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ ของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา
ประถมศึกษาานครปฐม เขต 2 ฉบับนี้จัดทำขึ้นเพื่อเป็นแนวทางการดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียน
ร้องทุกข์ของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาานครปฐม เขต 2 เพื่อให้การจัดการเรื่อง
ร้องเรียนร้องทุกข์ได้ช้อยุติและเป็นไปด้วยความรวดเร็วมีประสิทธิภาพ ตอบสนองความคาดหวัง
ของผู้รับบริการ จึงจำเป็นต้องมีขั้นตอนกระบวนการและแนวทางปฏิบัติงานที่ชัดเจนและเป็น
มาตรฐานในการปฏิบัติงานส่งผลดีต่อผู้รับบริการต่อไป

กลุ่มงานวินัยและนิติการ

คู่มือการปฏิบัติงานเกี่ยวกับการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษานครปฐม เขต 2

วัตถุประสงค์

คู่มือการปฏิบัติงานเกี่ยวกับการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ จัดทำขึ้นเพื่อให้เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานสามารถดำเนินการจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ข้อเสนอแนะของประชาชน และสามารถให้บริการข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษาได้อย่างเป็นระบบ มีมาตรฐานในการจัดการข้อร้องเรียนเริ่มตั้งแต่ขั้นตอนการรับข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์จากผู้รับบริการหรือหน่วยงานที่ส่งข้อร้องเรียน การวิเคราะห์ข้อร้องเรียน เพื่อเสนอผู้บริหารพิจารณาให้ความเห็นชอบ การส่งข้อร้องเรียนให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องตรวจสอบข้อเท็จจริง การติดตามประเมินผล การรายงานผลการตรวจสอบข้อเท็จจริง และการยุติเรื่องร้องเรียน

หลักเกณฑ์การร้องเรียน/ร้องทุกข์

1. เป็นเรื่องที่มีชื่อและที่อยู่ของผู้ร้อง ซึ่งสามารถตรวจสอบตัวตนได้
2. เรื่องที่อาจนำมาร้องเรียน/ร้องทุกข์ได้ ต้องเป็นเรื่องที่ใช้ถ้อยคำสุภาพและเป็นกรณีผู้ร้องได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหาย อันเนื่องมาจากเจ้าหน้าที่สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษานครปฐม เขต 2
3. หนังสือต้องระบุเรื่องอันเป็นเหตุให้ต้องร้องเรียน/ร้องทุกข์ พร้อมทั้งข้อเท็จจริง หรือพฤติการณ์ตามสมควร
4. ข้อเท็จจริงที่ได้ยื่นเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ต้องเป็นเรื่องที่มีมูลเหตุเกิดขึ้นจริง โดยผู้ร้องต้องรับผิดชอบต่อข้อเท็จจริงดังกล่าวข้างต้นทุกประการ
5. ผู้ใดนำความเท็จมาร้องเรียนต่อเจ้าหน้าที่ ซึ่งทำให้ผู้อื่นได้รับความเสียหาย ผู้นั้นอาจต้องรับผิดชอบประมวลกฎหมายอาญา
6. เรื่องที่ไม่ปรากฏตัวตนผู้ร้องหรือตรวจสอบตัวตนของผู้ร้องไม่ได้ หรือมีลักษณะเป็นบัตรสนเท่ห์ อาจรับไว้พิจารณาได้ ถ้าหากระบุหลักฐานกรณีแวดล้อมปรากฏชัดแจ้ง 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

4. กรณีร้องเรียน/ร้องทุกข์ทางเว็บไซต์ของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษานครปฐม เขต 2

ผู้ร้องเรียนกรอกแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียนผ่านทางเว็บไซต์ <http://edunkp2.org/>

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
4. ร้องเรียน/ร้องทุกข์ ทางเว็บไซต์ของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษานครปฐม เขต 2
<http://edunkp2.org/>

ข้อแนะนำในการส่งเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์

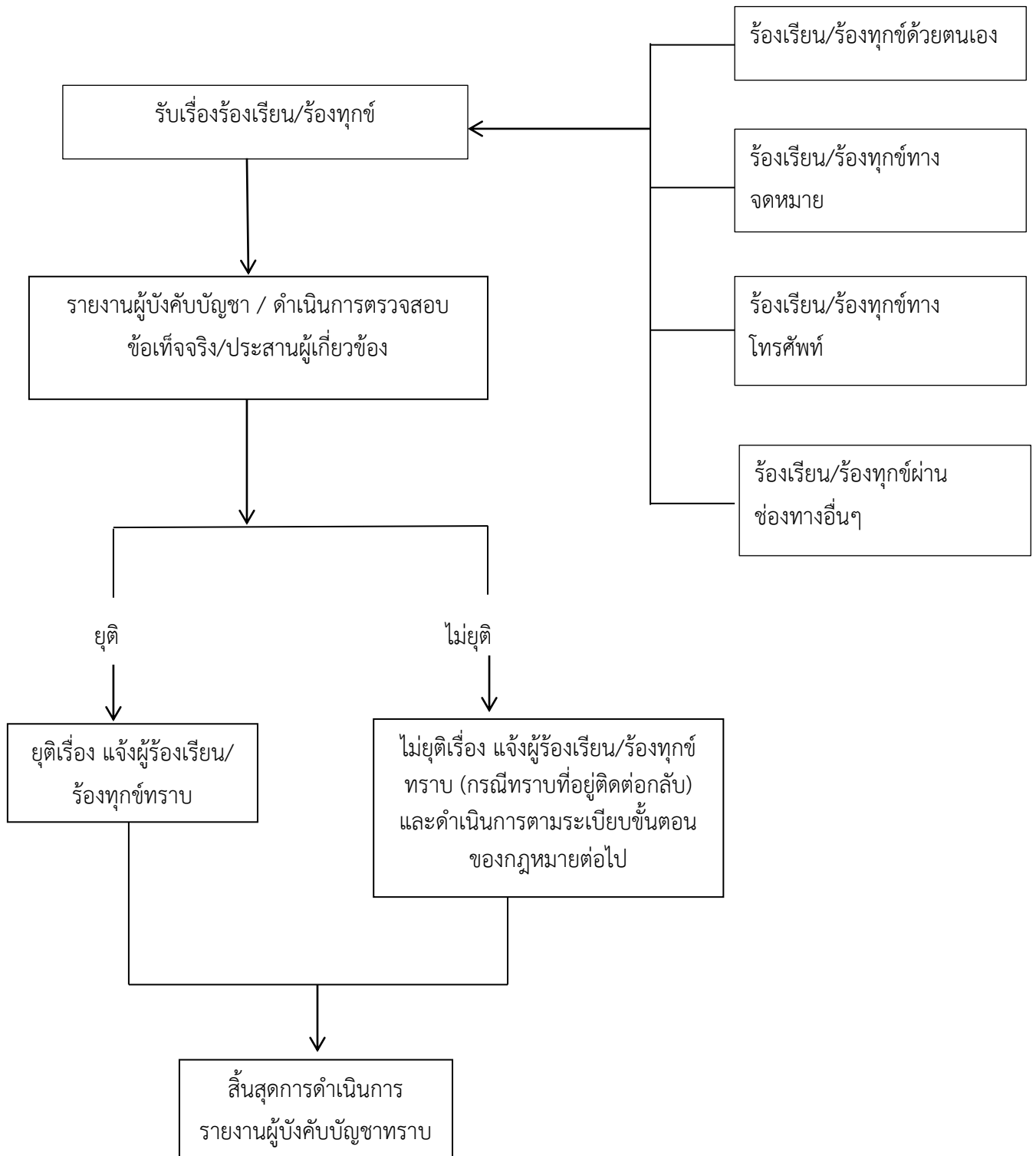
แจ้งข้อมูลเกี่ยวกับ ชื่อ ที่อยู่ เบอร์โทรศัพท์ E-mail ที่จะมีประโยชน์สำหรับการติดต่อกลับ เพื่อขอข้อมูลเพิ่มเติม หรือเพื่อแจ้งผลการตรวจสอบกรณีของเรื่องที่ร้องเรียนให้ท่านทราบ ถ้าหากท่านไม่ประสงค์จะให้ติดต่อกลับ หรือไม่ต้องการทราบผลการตรวจสอบข้อร้องเรียน ก็ไม่จำเป็นต้องกรอกข้อมูลดังกล่าวให้ครบถ้วน แต่จะถือว่าเป็นการแจ้งเบาะแสให้ทราบเท่านั้น

ผู้ปฏิบัติหน้าที่รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

- | | |
|----------------------------|--|
| 1. นายจิระชัย ทีคำ | รองผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษานครปฐม เขต 2 |
| 2. นายประชา วุฒิพัฒนานุกูล | รองผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษานครปฐม เขต 2 |
| 3. นายชูฉัตร พิรัชชัยเดโช | รองผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษานครปฐม เขต 2 |
| 4. นางสาวสายพิน วรรณสุต | 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.....

