



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ งานวินัยและนิติการ กลุ่มบริหารงานบุคคล โทร. ๐-๔๒๖๑-๑๕๓๒

ที่ -

วันที่ ๗ ธันวาคม ๒๕๖๐

เรื่อง มาตรการ กลไก ในการจัดการเรื่องร้องเรียน

เรียน ผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาชุมพวงเขต

๑. ต้นเรื่อง

ด้วย สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาชุมพวงเขต ได้มีมาตรการในการจัดการเรื่องร้องเรียนของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาชุมพวงเขต โดยมีการเปิดเผยให้บริการเรื่องร้องเรียนทางอินเทอร์เน็ต เป็นช่องทางให้บุคคลทั่วไปสามารถส่งเรื่องร้องเรียนมายังหน่วยงานได้โดยตรง เพื่อความรวดเร็วในการรับทราบปัญหา สามารถนำไปดำเนินการได้อย่างรวดเร็ว โดยทุกๆเรื่องจะได้มีการติดตามมิให้เกิดความล่าช้าในการแก้ไขปัญหา

๒. ข้อเท็จจริง

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาชุมพวงเขตพิจารณาแล้ว เพื่อเป็นการป้องกันปัญหาที่อาจเกิดจากผู้ไม่ประสงค์ดีที่ต้องการก่อวินาศกรรมระบบงาน เพื่อเป็นไปตามวัตถุประสงค์ของการบริการอย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาชุมพวงเขต ได้วางหลักเกณฑ์ วิธีการให้บริการอย่างเคร่งครัด รายละเอียดปรากฏตามเอกสารที่แนบมาพร้อมนี้

๓. ข้อเสนอเพื่อพิจารณาเห็นควร

๑. แจ้งโรงเรียนทุกโรงเรียนในสังกัดรับทราบ ประกาศสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาชุมพวงเขต เรื่อง มาตรการในการจัดการเรื่องร้องเรียน

๒. ขออนุญาตเผยแพร่บันทึกนี้แจ้งเวียนข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษาทุกกลุ่มงาน

๓. ขออนุญาตเผยแพร่มาตรการในการจัดการเรื่องร้องเรียน ของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาชุมพวงเขต ทางเว็บไซต์สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาชุมพวงเขต

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

(นางปาลิตา คำพิชิต)

นักจัดการงานทั่วไปชำนาญการพิเศษ
ปฏิบัติหน้าที่นิติกร

(นายราเชนทร์ มหานิล)

นักวิเคราะห์นโยบายและแผน ปฏิบัติการ
ปฏิบัติหน้าที่นิติกร

สำเนาถูกต้อง

(นายมารุต อุปนิสากร)

ผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาชุมพวงเขต

(นายณรงค์ โล่ห์คำ)

รองผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาชุมพวงเขต ปฏิบัติราชการ
ผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาชุมพวงเขต

แนบ
น.ค.ค.
อ.จ. ป.ค.ค.
อ.น.ร.ค.
ส.อ.ส.ร.ค.
น.ร.อ.ค.
น.ร.อ.ค.อ.ค.



ประกาศสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสมุทรสาคร
เรื่อง มาตรการ กลไก ในการจัดการเรื่องร้องเรียน

การเปิดให้บริการร้องทุกข์ / ร้องเรียนทางอินเทอร์เน็ต เป็นช่องทางให้บุคคลทั่วไปได้สามารถ
ร้องทุกข์/ ร้องเรียนมายังหน่วยงานได้โดยตรง เพื่อความรวดเร็วในการรับทราบปัญหา สามารถนำไป
ดำเนินการได้อย่างรวดเร็วโดยทุกๆ เรื่องจะได้มีการติดตาม มิให้เกิดความล่าช้าในการแก้ไขปัญหา และ
เพื่อให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์ของการบริการอย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา
ประถมศึกษาสมุทรสาคร ได้กำหนด หลักเกณฑ์ วิธีการใช้บริการอย่างเคร่งครัด ดังต่อไปนี้

หลักเกณฑ์การร้องทุกข์ / ร้องเรียน

๑. เรื่องที่อาจนำมาร้องทุกข์ / ร้องเรียนได้ต้องเป็นเรื่องที่ผู้ร้องได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหาย
อันเนื่องมาจากการกระทำของเจ้าหน้าที่สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสมุทรสาคร
ประกอบด้วยข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา พนักงานราชการ ลูกจ้างฯ ในเรื่องดังต่อไปนี้

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

๒. เรื่องที่ร้องทุกข์ / ร้องเรียน ต้องเป็นเรื่องจริงที่มีมูลเหตุ มิได้หวังสร้างกระแสหรือสร้างข่าวที่
เสียหายต่อบุคคลอื่น

๓. การใช้บริการร้องทุกข์ / ร้องเรียน สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสมุทรสาครต้อง
สามารถติดต่อกลับไปยังผู้ใช้บริการได้ เพื่อยืนยันว่า มีตัวตนจริง

วิธีการยื่นคำร้องทุกข์ / ร้องเรียน

๑. ใช้ถ้อยคำสุภาพและมี

(๑) วันเดือนปี

(๒) ชื่อและที่อยู่ของผู้ร้องทุกข์ / ร้องเรียน

สำเนาถูกต้อง

(นายณรงค์ โสรัตน์)

รองผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสมุทรสาคร ปฏิบัติราชการแทน
ผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสมุทรสาคร

(ก) ข้อเท็จจริงหรือพฤติกรรมของเรื่องที่ร้องทุกข์ / ร้องเรียนได้อย่างชัดเจนว่า ได้รับ ความเดือดร้อนหรือเสียหายอย่างไรต้องการให้แก้ไขดำเนินการอย่างไรหรือ ชี้ช่องทางแจ้งเบาะแส เกี่ยวกับการทุจริตของเจ้าหน้าที่ / หน่วยงานสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา Mukdahan ได้ชัดเจน เพียงพอที่สามารถดำเนินการสืบสวนสอบสวนได้

(ข) ระบุพยานเอกสารพยานวัตถุและพยานบุคคล (ถ้ามี)

๒. คำร้องทุกข์ / ร้องเรียนอาจส่งหนังสือโดยตรงเจ้าหน้าที่ธุรการหรือช่องทาง Web site : <http://www.mukdahan.org/> (มุมข้างซ้าย) ชื่อ “ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ สพป. Mukdahan” ของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา Mukdahan

เรื่องร้องทุกข์ / ร้องเรียนที่อาจไม่รับพิจารณา

๑. คำร้องทุกข์ / ร้องเรียนที่มีได้ทำเป็นหนังสือหรือไม่ระบุชื่อและที่อยู่ของผู้ร้องทุกข์ / ร้องเรียนจริง จะถือว่าเป็นบัตรสนเท่ห์

๒. คำร้องทุกข์ / ร้องเรียนที่ไม่ระบุพยานหรือหลักฐานเพียงพอหรือเป็นเรื่องที่มีลักษณะ เป็นบัตรสนเท่ห์ หรือการชี้ช่องทางแจ้งเบาะแสไม่เพียงพอที่จะสามารถดำเนินการสืบสวนสอบสวนต่อไปได้

๓. คำร้องทุกข์ / ร้องเรียนที่ยื่นพ้นกำหนดระยะเวลา ๓๐ วัน นับแต่วันที่รู้หรือควรรู้ถึง เหตุแห่งการร้องเรียน

ช่องทางการร้องทุกข์ / ร้องเรียน

๑. ร้องทุกข์ / ร้องเรียนด้วยตนเองที่สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา Mukdahan

๒. ร้องทุกข์ / ร้องเรียนทางจดหมาย ที่ สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา Mukdahan จำหน่ายซองเรียนผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา Mukdahan งานวินัย และนิติการ สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา Mukdahan เลขที่ ๑๗ ถนนวิวิธสุการ ตำบล Mukdahan อำเภอเมือง Mukdahan Mukdahan ๔๕๐๐๐

๓. ร้องทุกข์ / ร้องเรียนทางศูนย์บริการประชาชน ในเบื้องต้นหมายเลขโทรศัพท์ โทร ๐๔๕-๖๑๑๕๓๒ หรือ โทรสาร ๐๔๒-๖๑๓๐๔๐

๔. ร้องทุกข์ / ร้องเรียน ผ่านเว็บไซต์ของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา Mukdahan ดังต่อไปนี้ Web Site : <http://www.mukdahan.org/> (มุมข้างซ้าย) ชื่อ “ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ สพป. Mukdahan”

สำเนาถูกต้อง



(นายณรงค์ ไส้คำ)

๕. ร้องทุกข์ / ร้องเรียนผ่าน e-mail address : mukdahanperson@gmail.com ,
การร้องทุกข์ / ร้องเรียน ทางอินเทอร์เน็ต

เงื่อนไขในการส่งเรื่องร้องทุกข์ / ร้องเรียน

ผู้รับผิดชอบเรื่องร้องเรียน(นิติกรหรือผู้ได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติหน้าที่ของหน่วยงาน) จะ
ดำเนินการรายงานผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนให้ผู้ร้องเรียนทราบทันทีเมื่อเรื่องสิ้นสุดโดยวิธีการแจ้ง
ทางโทรศัพท์ /ทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ และแจ้งเป็นเอกสารลายลักษณ์อักษร

ผู้รับผิดชอบร้องทุกข์ / ร้องเรียน

งานวินัยและนิติกร กลุ่มบริหารงานบุคคล สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาชุมพร
ประกาศ ณ วันที่ ๗ ธันวาคม พ.ศ.๒๕๖๐



(นายมารุต อุปนิสากร)

ผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาชุมพร

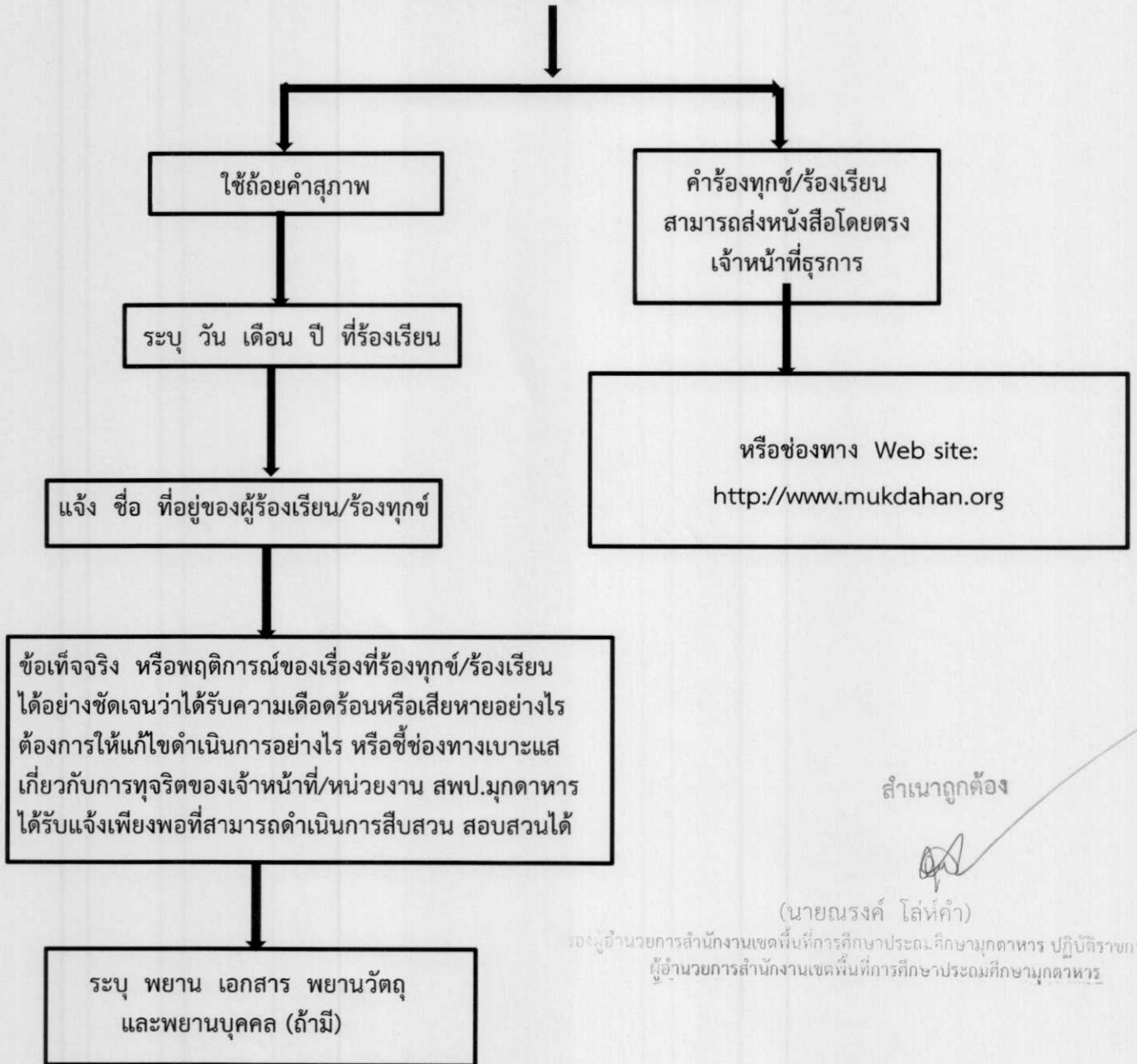
สำเนาถูกต้อง



(นายณรงค์ โล่ห์คำ)

รองผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาชุมพร ปฏิบัติราชการแทน
ผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาชุมพร

แผนผังขั้นตอนการร้องเรียน
วิธีการยื่นคำร้องทุกข์/ร้องเรียน



สำเนาถูกต้อง

(นายณรงค์ โสรัตน์)

รองผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษามุกดาหาร ปฏิบัติราชการแทน
ผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา มุกดาหาร