คู่มือปฏิบัติงานเกี่ยวกับ

เรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสกลนคร เขต ๒

กลุ่มกฎหมายและคดี

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสกลนคร เขต ๒
สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน
กระทรวงศึกษาธิการ

คู่มือปฏิบัติงานเกี่ยวกับ
เรื่องรองเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ
สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสกลนคร เขต ๒

กลุ่มกฎหมายและคดี
สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสกลนคร เขต ๒
สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน
กระทรวงศึกษาธิการ

คำนำ

คู่มือปฏิบัติงานเกี่ยวกับเรื่องร่องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสกลนคร เขต ๒ ฉบับนี้ ขึ้นเพื่อเป็นแนวทางการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของกลุ่มกฎหมายและคดี สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสกลนคร เขต ๒ โดยคู่มือการปฏิบัติงานดังกล่าวได้กำหนดแนวทางปฏิบัติงานที่ชัดเจน วิธีการดำเนินการ ขั้นตอน กระบวนการ ระยะเวลาในการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสกลนคร เขต ๒ ที่เป็นมาตรฐานเดียวกัน ทำให้ข้อร้องเรียนของผู้รับบริการได้ข้อยุติ มีความรวดเร็ว ถูกต้อง เป็นธรรม และมีประสิทธิภาพ เพื่อตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการให้มีความพึงพอใจมากที่สุด

กลุ่มกฎหมายและคดี
สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสกลนคร เขต ๒

สารบัญ

คำนำ	ข
สารบัญ	ค
๑. หลักการและเหตุผล	๑
๒. สถานที่ตั้ง	๒
๓. หนาที่ความรับผิดชอบ	๒
๔. วัตถุประสงค	๒
๕. คำจำกัดความ	๒
๖. การดำเนินการสืบสวนเกี่ยวกับเรื่องรองเรียน	๒
๗. แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องรองเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ	๔
๑๐.ขั้นตอนการร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบผ่านเว็บไซต์ สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสกลนคร เขต ๒	๕
๘. การรับและตรวจสอบขอรองเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ จากชองทางตางๆ ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบขอรองเรียน / รองทุกขที่เขามายังหนวยงาน จากชองทางตางๆ	๗
๙. การบันทึกข้อร้องเรียน	๘
๑๐. การรับ และพิจารณาเรื่องร้องเรียน	๘
๑๑. หลักเกณฑ์วิธีการตอบสนองข้อร้องเรียนและการแจ้งผู้ร้องเรียนทราบ	๘
๑๒. การติดตามแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน	๙
๑๓. การรายงานผลการดำเนินการให้ผู้บริหารทราบ	๙
๑๔. มาตรฐานงาน	๙

คูมือปฏิบัติงานเกี่ยวกับเรื่องรองเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ กลุมกฎหมายและคดี สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสกลนคร เขต ๒

๑. หลักการและเหตุผล

พระราชกฤษฎีกาวาดวยหลักเกณฑและวิธีการบริหารกิจการบานเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ไดกำหนดแนวทางปฏิบัติราชการมุงใหเกิดประโยชนสุขแกประชาชนโดยยึดถือประชาชนเปนศูนยกลางเพื่อตอบสนองความตองการของประชาชน ใหเกิดความผาสุกและความเปนอยูที่ดีของประชาชนเกิดผลสัมฤทธิ์ตองานบริการที่มีประสิทธิภาพและเกิดความคุมคาในการใหบริการ ไมมีขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเปน มีการปรับปรุงภารกิจใหทันตอสถานการณ ประชาชนไดรับการอำนวยความสะดวกและไดรับการตอบสนองความตองการ และมีการประเมินผล การใหบริการอยางสม่ำเสมอ

ตามที่กระทรวงศึกษาธิการไดออกประกาศกระทรวงศึกษาธิการ เรื่อง การแบ่งส่วนราชการภายในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา พ.ศ.๒๕๖๐ และที่แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ ๒) พ.ศ.๒๕๖๑ ประกอบข้อ ๑ แห่งประกาศกระทรวงศึกษาธิการ เรื่อง การแบ่งส่วนราชการภายในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา (ฉบับที่ ๓) พ.ศ.๒๕๖๖ นั้นเพื่อใหการดำเนินการแบงสวนราชการภายในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาเปนไปดวยความเหมาะสมกับภารกิจ ปริมาณ คุณภาพการจัดการศึกษาในแตละเขตพื้นที่การศึกษา สนองนโยบายของรัฐบาล ดานการปองกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบในระบบราชการ และสนับสนุนระบบงานกฎหมายและคดีของรัฐ ใหมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น อีกทั้งเพื่อเปนศูนยรับแจงเบาะแสการทุจริตหรือไมไดรับความเปนธรรมจากการปฏิบัติงานของเจาหนาที่ของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสกลนคร เขต ๒ จึงไดจัดตั้งกลุมกฎหมายและคดีขึ้นให้ปฏิบัติงานขึ้นตรงกับผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาและมีอำนาจหน้าที่ (ก) ส่งเสริม สนับสนุนพัฒนาการมีวินัยและรักษาวินัย (ข) ดำเนินการสืบสวนเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน (ค) ดำเนินการทางวินัย การตรวจพิจารณาวินัย การลงโทษ และการรายงาน (ง) ดำเนินการเกี่ยวกับการอุทธรณ์และการพิจารณาอุทธรณ์ (จ) ดำเนินการเกี่ยวกับการร้องทุกข์และการพิจารณาร้องทุกข์ (ฉ) ดำเนินการเกี่ยวกับความรับผิดทางละเมิดของเจ้าหน้าที่ (ช) ดำเนินการเกี่ยวกับงานนิติกรรมและสัญญา คดีปกครอง คดีแพ่ง คดีอาญาและคดีอื่น ของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา (ซ) ดำเนินการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ (ฌ) ศึกษา วิเคราะห์ วิจัย จัดทำข้อมูลและติดตามประเมินผลเพื่อพัฒนางานกฎหมายและงานคดีของรัฐ (ญ) ปฏิบัติงานร่วมกับหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือที่ได้รับมอบหมาย นั้นและเพื่อใหการบริหารระบบราชการเปนไปดวยความถูกตอง บริสุทธิ์ ยุติธรรม ควบคูกับการพัฒนาบำบัดทุกขบำรุงสุข ตลอดจนดำเนินการแกไขปญหาความเดือดรอน ของประชาชนไดอยางมีประสิทธิภาพดวยความรวดเร็ว ประสบผลสำเร็จอยางเปนรูปธรรมและเปนการสรางความรูความเขาใจเกี่ยวกับการดำเนินการในการบริหารจัดการเรื่องรองเรียน การรับแจงเบาะแสการทุจริตหรือการไมไดรับความเปนธรรมจากการปฏิบัติงานของเจาหนาที่ ของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสกลนคร เขต ๒ จึงไดจัดทำคูมือการปฏิบัติงาน ฉบับนี้ขึ้น เพื่อแจงใหทราบเกี่ยวกับกระบวนการ ขั้นตอนการจัดการเรื่องรองเรียนของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสกลนคร เขต ๒ ขึ้น

๒. สถานที่ตั้ง

ตั้งงอยู ณ เลขที่ ๙๑๗ ศูนยราชการอำเภอสวางแดนดิน ตำบลสวางแดนดิน อำเภอสวางแดนดิน จังหวัดสกลนคร ๔๗๑๑๐

๓. หนาที่ความรับผิดชอบ

เปนศูนยกลางในการรับเรื่องรองทุกข / รองเรียน และใหบริการขอมูลขาวสารใหคำปรึกษา รับเรื่องปญหาความตองการและขอเสนอแนะของขาราชการครู บุคลาการทางการศึกษา ผูบริหารโรงเรียน ประชาชน ผูปกครอง และเด็กนักเรียน เปนตน อีกทั้งยังมีหนาที่ รับผิดชอบงานวินัย งานอุทธรณและรองทุกข งานกฎหมาย และการดำเนินคดีของรัฐ งานตอบขอหารือกฎหมาย และงานคดีปกครอง

๔. วัตถุประสงค

๑. เพื่อใหการดำเนินงานจัดการขอรองเรียน ของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ประถมศึกษาสกลนคร เขต ๒ มีขั้นตอน/กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานเปนมาตรฐานเดียวกัน

๒. เพื่อใหมั่นใจวาไดมีการปฏิบัติตามขอกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑเกี่ยวกับ การจัดการขอรองเรียน / รองทุกข ที่กำหนดไวอยางสม่ำเสมอและมีประสิทธิภาพ

๕. คำจำกัดความ

“ผูรับบริการ” หมายถึง ผูที่มารับบริการจากสวนราชการและประชาชนทั่วไป “ผูมีสวนไดเสีย” หมายถึง ผูที่ไดรับผลกระทบ ทั้งทางบวกและทางลบ ทั้งทางตรง และทางออม จากการดำเนินการของสวนราชการ เชน ขาราชการในสังกัด เด็กนักเรียน ครู ผูบริหารสถานศึกษา ผูปกครอง และ ประชาชนทั่วไป

“การจัดการขอรองเรียน” มีความหมายครอบคลุมถึงการจัดการในเรื่อง ขอรองเรียน / รองทุกข / ขอเสนอแนะ / ขอคิดเห็น / คำชมเชย / การสอบถามหรือ การรองขอขอมูล

“ ผูรองเรียน” หมายถึง ประชาชนทั่วไป / ผูมีสวนไดเสีย ที่มาติดตอราชการ ผานชองทางตางๆ โดยมีวัตถุประสงคครอบคลุมการรองเรียน/รองทุกข/การใหขอเสนอแนะ / การใหขอคิดเห็น / การชมเชย / การรองขอขอมูล

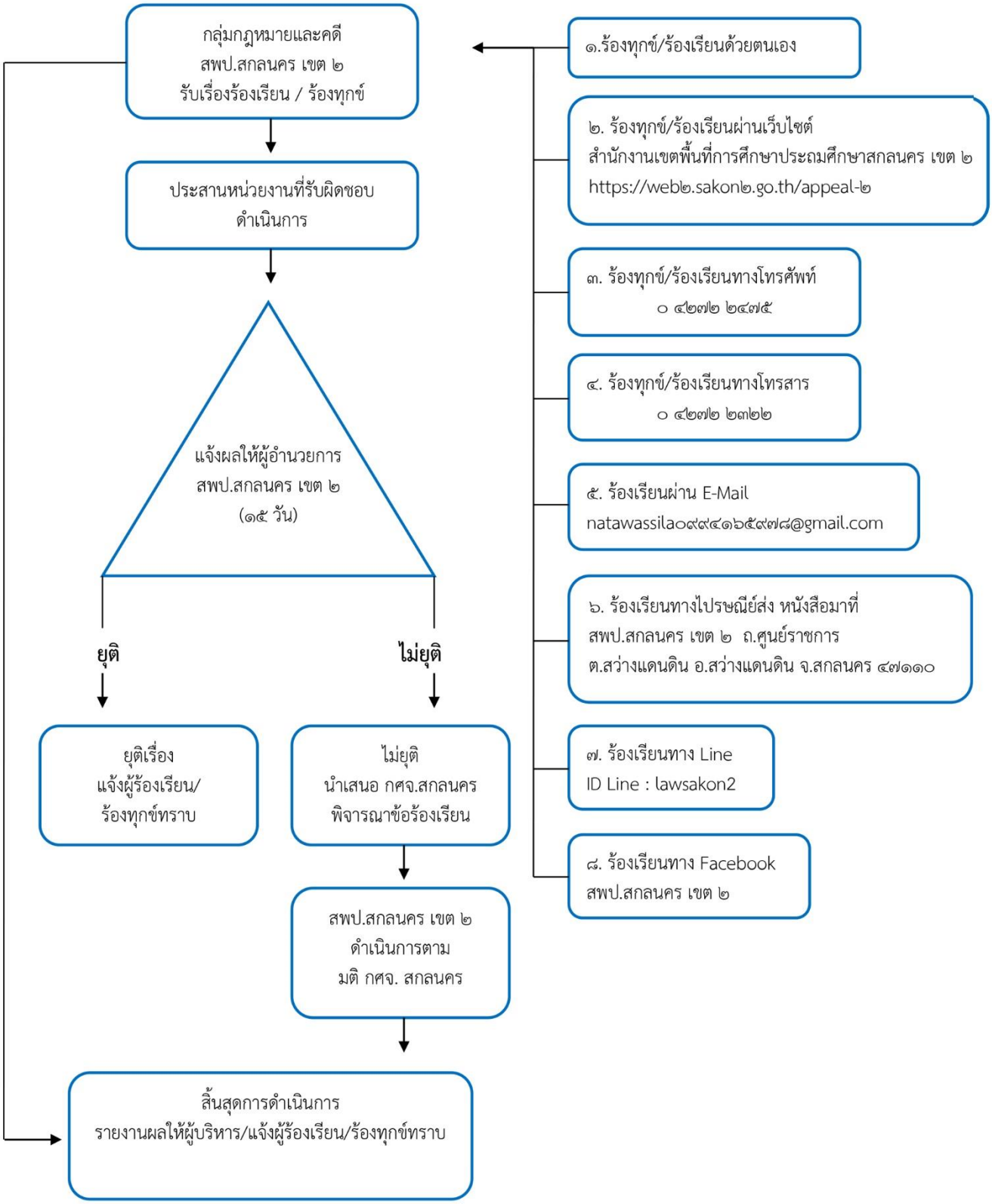
“ ชองทางการรับขอรองเรียน” หมายถึง ชองทางตางๆ ที่ใชในการรับเรื่องรองเรียน เชน ติดตอดวยตนเอง/ติดตามทางโทรศัพท/ โทรสาร /E-mail / ไปรษณีย/ Line / Facebook / เว็บไซต

๖. การดำเนินการสืบสวนเกี่ยวกับเรื่องรองเรียน

การรองเรียนขาราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา ผูใดจะเปนผูรองเรียนก็ได ผูรองเรียนไมจำเปนตองเปนผูเสียหายจากการกระทำที่ถูกรองเรียนนั้น ซึ่งแตกตางจาก กรณีการรองทุกขในคดีอาญา เนื่องจากผูรองทุกขในคดีอาญาตองเปนผูไดรับความเสียหาย จากการกระทำความผิดนั้น การรองเรียนในทางวินัยจึงมีลักษณะเปนการกลาวหาขาราชการครู และบุคลากรทางการศึกษา วาผูนั้นกระทำความผิดวินัยหรือไม การรองเรียนอาจทำเปนหนังสือ รองเรียน โดยปรากฏชื่อผูรองเรียน ในกรณีมีชื่อผูรองเรียนผูไดรับคำรองเรียนตองใหความคุมครอง แกผูรองเรียนตามสมควร เพื่อไมใหไดรับผลกระทบในทางเสียหายตอผูรองเรียน หากเปนหนังสือ รองเรียนที่ไมปรากฏชื่อผูรองเรียนหรือผูรองเรียนไมไดลงชื่อรองเรียน หนังสือดังกลาวเรียกวา “หนังสือสนเทหหรือบัตรสนเทห” ซึ่งผูรับเรื่องรองเรียนอาจพิจารณาดำเนินการไดหากการ รองเรียนนั้น ระบุหลักฐานพยานแวดลอมอยางชัดเจน ชี้พยานบุคคลแนนอน ทำให

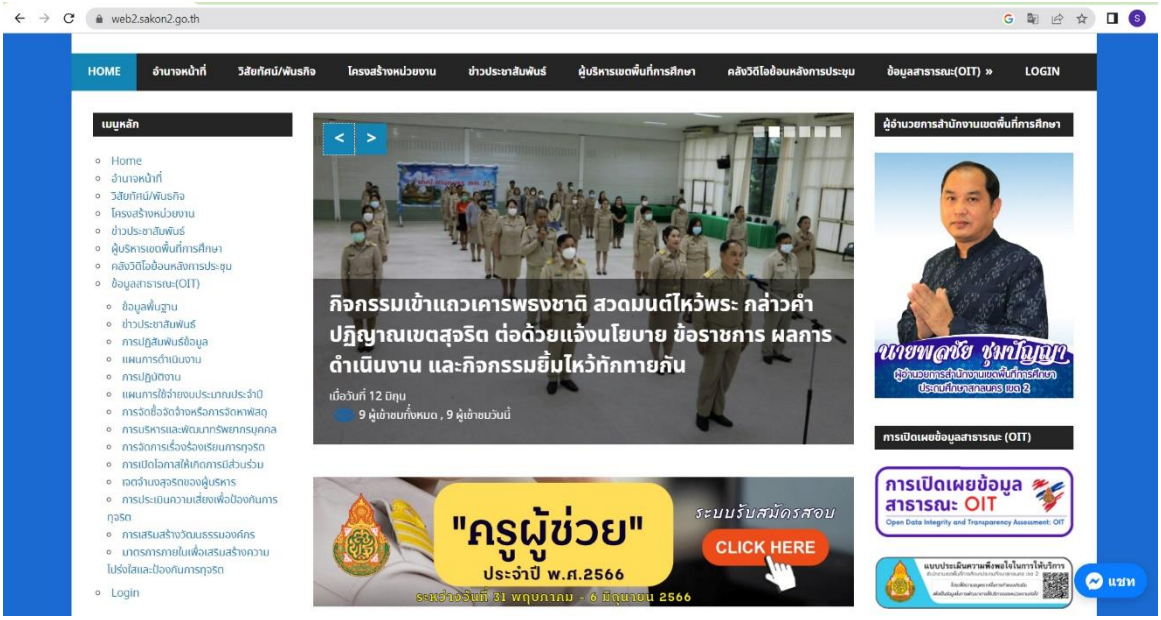
สามารถสืบสวน ขอเท็จจริงได ทั้งนี้ตามมติคณะรัฐมนตรีที่สงตามหนังสือสำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี ที่ นร ๐๒๐๖/ว ๒๑๘ ลงวัน ที่ ๒๕ ธันวาค ม ๒๕๔๑ และตามหนังสือ สำนักงาน ก.พ.ที่ นร ๑๐๑๑/ว ๒๖ ลงวันที่ ๑๗ กันยายน ๒๕๔๗ และในสวนมาตรการคุมครองขาราชการผูใหขอมูลที่เปนประโยชนแก ทางราชการในเรื่องที่รองเรียนนั้น ไดแก การไปเปนพยานใหถือวาไปราชการการ ไมกลั่นแกลงผูใหขอมูลแก ทางราชการ การใหบำเหน็จความชอบแกผูใหขอมูล เปนตน ทั้งนี้ตามหนังสือสำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี ที่ นร ๐๒๐๖/ว ๓๑ ลงวันที่ ๒๕ กุมภาพันธ ๒๕๔๒ การดำเนินการภายหลังจากรับเรื่องรองเรียนแลว ให ถือวาเรื่องรองเรียนนั้นเปนความลับ ของทางราชการ หนังสือรองเรียนดังกลาวตองเปนเอกสารประทับ “ลับ” ถาผูรับเรื่องรองเรียน มิใชผูบังคับบัญชาของผูถูกรองเรียน ใหสงเรื่องรองเรียนนั้นใหแกผูบังคับ บัญชาของผูนั้น ถาผูรับเรื่อง รองเรียนเปนผูบังคับบัญชาระดับเหนือกวาผูบังคับบัญชาของผูถูกรองเรียน ผูบังคับบัญชาคนนั้น อาจรับดำเนินการเองหรือสงเรื่องรองเรียนใหผูบังคับบัญชาชั้นตนเปนผูดำเนินการก็ ได ตามที่เห็นสมควรแกเรื่องรองเรียนนั้น ไดแก หากเปนเรื่องที่เกี่ยวของกับผูบังคับบัญชาชั้นตนดวย หรืออาจมีความยุงยากในการดำเนินการ ผูบังคับบัญชาชั้นเหนือกวาก็ควรรับดำเนินการ ผูบังคับบัญชา ซึ่งอยูในฐานะผูดำเนินการตองพิจารณาวาเรื่องรองเรียนดังกลาว มีพยานหลักฐาน ในเบื้องตนอยูแลวหรือ ไมมีอยูแลว ไดแก พยานเอกสารไดแนบเรื่องรองเรียนมาอยูแลว และพยาน เอกสารนั้นมีความชัดเจน นาเชื่อถือ ผูบังคับบัญชาก็สามารถดำเนินการทางวินัยได ทันที แตหากไมมี ความชัดเจน หรือไมมี พยานหลักฐาน ก็ตองทำการสืบสวนขอเท็จจริง หรือทำการตรวจสอบขอเท็จจริง หรือทำการรวบรวมขอเท็จ จริงในเรื่องรองเรียนนั้นใหไดความชัดเจนเสียกอน แตอยางไร ก็ตาม แมเรื่องรองเรียนดังกลาวไมมี พยานหลักฐานพอที่จะดำเนินการทางวินัยได ทันที ในกรณีที่ปรากฏตัวผูถูกกลาวหา ไดแกผูรองเรียนมี ตัวตนลงชื่อรองเรียนในหนังสือรองเรียน หรือเปนกรณีที่ ผูบังคับบัญชา สงสัยวาขาราชการครูและบุคลากร ทางการศึกษาที่ถูกรองเรียนกระทำผิดวินัย ผูบังคับบัญชาก็ตองดำเนินการสืบสวนขอเท็จจริง ซึ่งการ สืบสวนขอเท็จจริงนั้น เพื่อใหทราบวา กรณีรองเรียนมีมูลที่ควรกลาวหาวาขาราชการ ผูถูกรองเรียนนั้นได ทำความผิดทางวินัยหรือไม หากมีมูลผูบังคับบัญชาตองดำเนินการทางวินัยทันที หากกรณีไมมีมูลก็ใหยุติ เรื่อง ตามมาตรา ๙๕ วรรคสี่ และ วรรคหา แหงพระราชบัญญัติระเบียบขาราชการครูและบุคลากรทางการ ศึกษา พ.ศ. ๒๕๔๗

๗. แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องรองเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

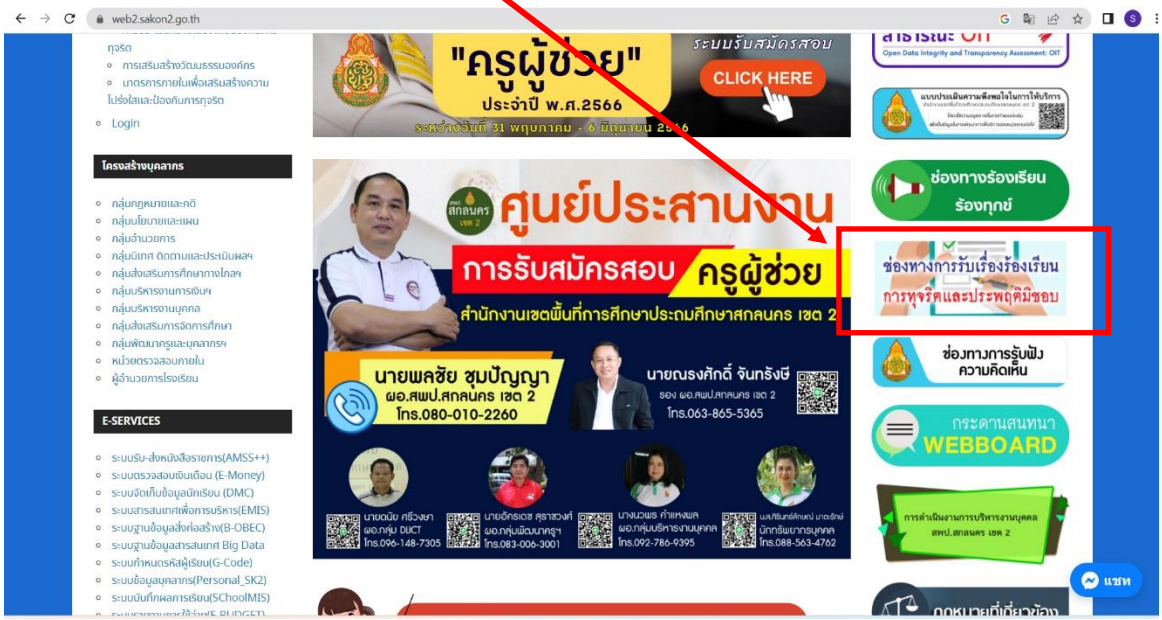


๑๐.ขั้นตอนการร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบผ่านเว็บไซต์ สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสกลนคร เขต ๒

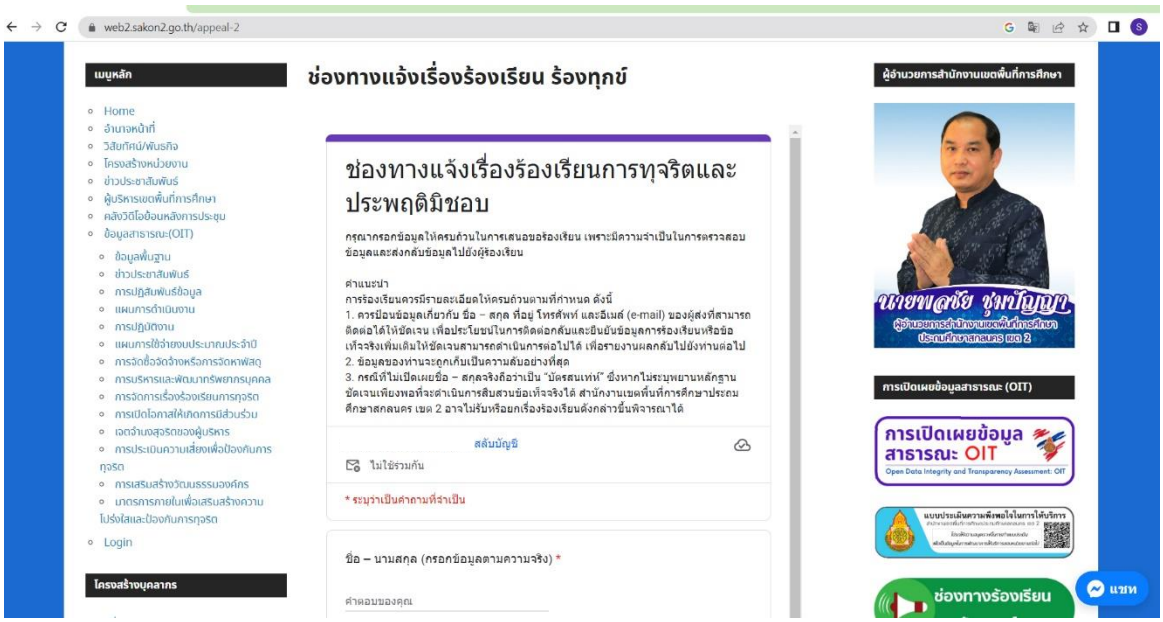
๑. คนหาหนา website (https://web๒.sakon๒.go.th/)



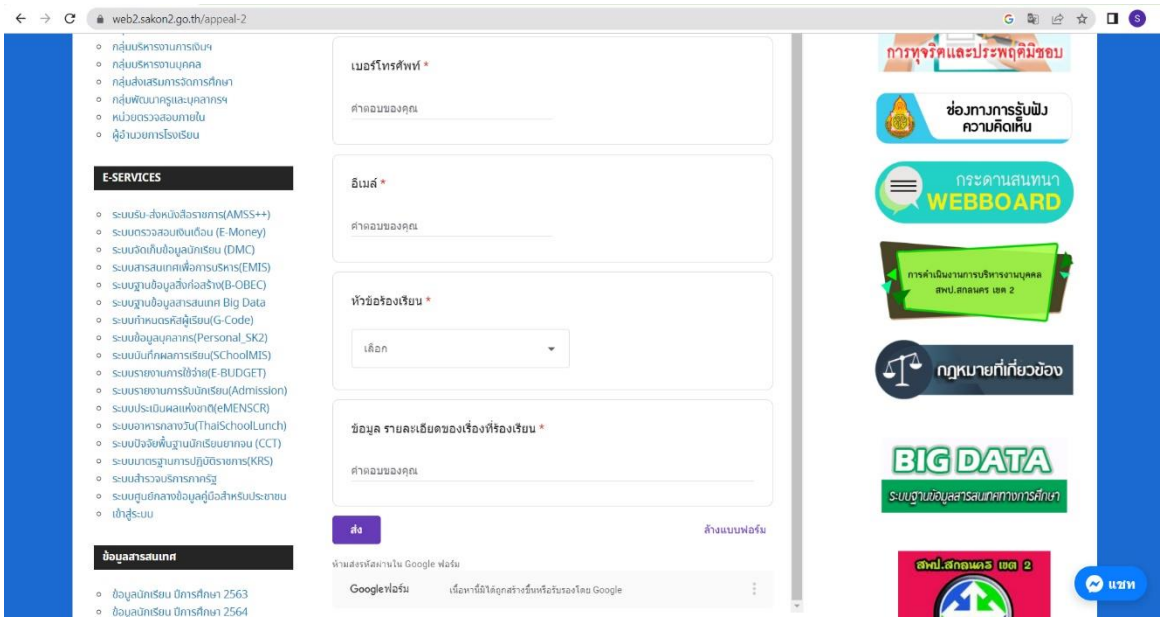
๒. หาไอคอนที่เป็นรูป



๓. เมื่อคลิก เข้าไปจะเป็นหน้าต่าง



๔. กรอกรายละเอียดให้ครบถ้วนทุกขอ หลังจากนั้นกดปุ่ม "ส่ง"เพื่อยืนยันขอมูลทั้งหมด



๘. การรับและตรวจสอบขอรองเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ จากชองทางตางๆ ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบขอรองเรียน / รองทุกขที่เขามายังหนวยงาน จากชองทางตางๆ โดยมีขอปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการเพื่อประสานหาทางแก้ไขปัญหา	หมายเหตุ
รองเรียนด้วยตนเอง ณ สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสกลนคร เขต ๒ ผานตูแสดงความคิดเห็น	ทุกครั้ง ที่มีการร้องเรียน	ภายใน ๑ วันทำการ	
รองเรียนผาน E-Mailของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสกลนคร เขต ๒	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	
รองเรียนเปนหนังสือสงผานมาทางไปรษณีย	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	
รองเรียนทางโทรศัพท ๐ ๔๒๗๒ ๒๔๗๕	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	
รองเรียนทางโทรสาร ๐ ๔๒๗๒ ๒๓๒๒	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	
รองทุกข/รองเรียนผานเว็บไซต สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสกลนคร เขต ๒ (https://web2.sakon2.go.th/appeal-2)	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	
รองทุกข/รองเรียนผาน Line ID Line : lawsakon๒	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	
Facebook สพป.สกลนคร เขต ๒	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	

๙. การบันทึกข้อร้องเรียน

๑. กรอกแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียน โดยมีรายละเอียด ชื่อ - นามสกุล ที่อยู่หมายเลขโทรศัพท์ติดต่อผู้ร้องเรียน เรื่องร้องเรียน และสถานที่เกิดเหตุ

๒. ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียน เจ้าหน้าที่ต้องบันทึกข้อร้องเรียนลงสมุดบันทึกข้อร้องเรียน

๑๐. การรับ และพิจารณาเรื่องร้องเรียน

๑. เจ้าหน้าที่ต้องอ่านหนังสือร้องเรียนและตรวจสอบข้อมูลรวมทั้งเอกสารประกอบการร้องเรียนโดยละเอียด

๒. สรุปประเด็นการร้องเรียน โดยย่อเพื่อเสนอผู้บังคับบัญชา หากเรื่องร้องเรียนมีประเด็นเกี่ยวข้องกับกฎหมายให้ระบุตัวบทกฎหมายเสนอผู้บังคับบัญชา เพื่อใช้ประกอบการพิจารณาด้วย

๓. หนังสือที่ส่งถึงหน่วยงาน หากมีความเห็นหรือข้อสังเกตเพื่อเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพหรือการเอาใจใส่ของหน่วยงาน ก็ควรใส่ความเห็นหรือข้อสังเกตนั้นๆ ด้วย

๔. เรื่องร้องเรียนกล่าวโทษ ควรแจ้งให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องคุ้มครองความปลอดภัยให้แก่ผู้ร้องเรียนและพยานที่เกี่ยวข้อง ตามมติคณะรัฐมนตรี พ.ศ.๒๕๔๑ และประทับตรา “ลับ” ในเอกสารทุกแผ่น

๕. เรื่องร้องเรียกกล่าวโทษ แจ้งเบาะแสการกระทำความผิด หรือผู้มีอิทธิพลซึ่งน่าจะเป็นอันตรายต่อผู้ร้อง ควรปกปิดชื่อและที่อยู่ของผู้ร้อง ก่อนถ่ายสำเนาคำร้องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง แต่หากเป็นการกล่าวหาในเรื่องที่เป็นภัยร้ายแรงและน่าจะเป็นอันตรายต่อผู้ร้องเป็นอย่างมาก ก็ไม่ควรส่งสำเนาคำร้องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง แต่ควรใช้วิธีคัดย่อคำร้องแล้วพิมพ์ขึ้นใหม่ ส่งให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องและประทับตรา “ลับ” ในเอกสารทุกแผ่น

๖. เมื่ออ่านคำร้องแล้วต้องประเมินด้วยว่าเรื่องน่าเชื่อเพียงใด หากผู้ร้องแจ้งหมายเลขโทรศัพท์มาด้วยควรสอบถามข้อมูลเพิ่มเติมจากผู้ร้อง โดยขอให้ยืนยันว่าผู้ร้องได้ร้องเรียนจริงเพราะบางครั้งอาจมีการแอบอ้างชื่อเป็นผู้ร้อง วิธีการสอบถามไม่ควรบอกเรื่องหรือประเด็นการร้องเรียนก่อนควรถามว่า ท่านได้ส่งเรื่องร้องเรียนมาจริงหรือไม่ ในลักษณะใด หากผู้ร้องปฏิเสธก็จะชี้แจงว่า โทรศัพท์มาเพื่อตรวจสอบข้อมูลเบื้องต้นแล้วรีบจบการสนทนา

๑๑. หลักเกณฑ์วิธีการตอบสนองข้อร้องเรียนและการแจ้งผู้ร้องเรียนทราบ

๑. กรณีเป็นการขอข้อมูลข่าวสาร ประสานหน่วยงานผู้ครอบครองเอกสาร เจ้าหน้าที่ผู้เกี่ยวข้องเพื่อให้ข้อมูลแก่ผู้ร้องขอได้ทันที

๒. ข้อร้องเรียนที่เป็นการร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของหน่วยงาน เช่น การใช้วาจาไม่สุภาพ การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่กริยา มารยาทไม่สุภาพ ไม่เหมาะสม การอำนวยความสะดวกต่างๆ เป็นต้น จัดทำบันทึกข้อความเสนอไปยังผู้บริหารเพื่อสั่งการหน่วยงานที่เกี่ยวข้องโดยเบื้องต้นอาจโทรศัพท์แจ้งไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๓. ข้อร้องเรียนที่ไม่อยู่ในความรับผิดชอบของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสกลนคร เขต ๒ ให้ดำเนินการประสานหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้เกิดความรวดเร็วและถูกต้องในการแก้ไขปัญหาต่อไป

๔. ข้อร้องเรียนที่ส่งผลกระทบต่อหน่วยงาน เช่น กรณีผู้ร้องเรียนทำหนังสือร้องเรียนความไม่โปร่งใสในการจัดซื้อจัดจ้าง ให้เจ้าหน้าที่จัดทำบันทึกข้อความเพื่อเสนอผู้บริหารพิจารณาสั่งการไปยังหน่วยงานที่รับผิดชอบ เพื่อดำเนินการตรวจสอบและแจ้งผู้ร้องเรียนทราบต่อไป

๑๒. การติดตามแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน

ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องรายงานผลการดำเนินการให้ทราบภายใน ๓๐ วันทำการเพื่อเจ้าหน้าที่จะได้แจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบต่อไป

๑๓. การรายงานผลการดำเนินการให้ผู้บริหารทราบ

๑. ให้รวบรวมและรายงานสรุปการจัดการข้อร้องเรียนให้ผู้บริหารทราบทุกเดือน

๒.ให้รวบรวมรายงานสรุปข้อร้องเรียนหลังจากสิ้นปีงบประมาณ เพื่อนำมาวิเคราะห์การจัดการข้อร้องเรียนในภาพรวมของหน่วยงาน เพื่อใช้เป็นแนวทางในการแก้ไข ปรับปรุง พัฒนาองค์กรต่อไป

๑๔. มาตรฐานงาน

การดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียนให้แล้วเสร็จภายในเวลาที่กำหนด กรณีได้รับเรื่องร้องเรียนให้กลุ่มกฎหมายและคดี ดำเนินการตรวจสอบและพิจารณาส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน ให้แล้วเสร็จภายใน ๓๐ วันทำการ

คณะทำงาน

ที่ปรึกษา

๑.นายพลชัย	ชุมปัญญา	ผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสกลนคร เขต ๒
๒.นายศักดิ์ชัย	อินทร์ธิวงศ์	รองผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสกลนคร เขต ๒
๓.นางศรีสุดา	ทิพสิงห์	รองผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสกลนคร เขต ๒
๔.นายณรงศักดิ์	จันทรังษี	รองผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสกลนคร เขต ๒

คณะผู้จัดทำ

๑.นายสมคิด	ประครองญาติ	ผู้อำนวยการกลุ่มกฎหมายและคดี
๒.นายณัฐวรรษ	ศิลาธรรมทวีชัย	นิติกร
๓.นางสาวนันทวรรณ	ริคำแง	เจ้าหน้าที่ธุรการ

ออกแบบ/จัดทำรูปเล่ม

นางสาวรัชนี	กิจสอ	ศึกษานิเทศก์ชำนาญการพิเศษ

“อยู่สกล รักสกล ทำเพื่อสกลนคร”

“องค์กรแห่งความสุข ยึดหลักธรรมาภิบาล ประสานสามัคคี
ยินดีให้บริการ สื่อสารประทับใจ”