

คู่มือการขอรับบริการ

เรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์



สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเลย เขต 1

สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน

กระทรวงศึกษาธิการ

คำนำ

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเลย เขต ๑ ให้ความสำคัญกับการรับฟังความคิดเห็น ข้อร้องเรียน และข้อร้องทุกข์จากประชาชน ผู้ปกครอง นักเรียน ครู บุคลากรทางการศึกษา และผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง ทุกภาคส่วน เพื่อให้การบริหารราชการเป็นไปด้วยความโปร่งใส ตรวจสอบได้ และตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนอย่างมีประสิทธิภาพ คู่มือการปฏิบัติงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ฉบับนี้ จัดทำขึ้นเพื่อกำหนดแนวทาง ขั้นตอน และวิธีการดำเนินงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ให้เป็นมาตรฐานเดียวกัน เพื่อให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบสามารถดำเนินการได้อย่างถูกต้อง รวดเร็ว เป็นธรรม และสามารถติดตามผลการดำเนินงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเลย เขต ๑ หวังเป็นอย่างยิ่งว่าคู่มือฉบับนี้จะเป็นประโยชน์ต่อผู้ปฏิบัติงานและผู้เกี่ยวข้องทุกฝ่ายในการดำเนินการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ และเกิดประโยชน์สูงสุดต่อประชาชน

กลุ่มกฎหมายและคดี

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเลย เขต ๑

การดำเนินการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

วัตถุประสงค์

- เพื่อกำหนดแนวทางและขั้นตอนการปฏิบัติงานในการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ให้เป็นมาตรฐานเดียวกัน
- เพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปอย่างรวดเร็ว ถูกต้อง โปร่งใส และตรวจสอบได้
- เพื่อสร้างความเชื่อมั่นให้แก่ประชาชน ผู้ปกครอง นักเรียน ครู และบุคลากรทางการศึกษา
- เพื่อใช้เป็นแนวทางในการติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผลการดำเนินงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

หลักเกณฑ์การร้องเรียน/ร้องทุกข์

- เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ต้องเป็นเรื่องที่อยู่ในอำนาจหน้าที่หรือความรับผิดชอบของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเลย เขต ๑
- ผู้ร้องเรียนควรระบุชื่อ-สกุล ที่อยู่ หรือช่องทางการติดต่อกลับอย่างชัดเจน เพื่อประโยชน์ในการตรวจสอบ และแจ้งผลการดำเนินการ
- ควรระบุข้อเท็จจริง รายละเอียดของเหตุการณ์ วัน เวลา สถานที่ และบุคคลที่เกี่ยวข้องให้ครบถ้วน
- หากมีเอกสาร หลักฐาน หรือพยานประกอบ ควรแนบมาพร้อมกับการร้องเรียน/ร้องทุกข์
- เรื่องร้องเรียนที่มีลักษณะเป็นบัตรสนเท่ห์หรือขาดข้อมูลสำคัญ อาจไม่สามารถดำเนินการตรวจสอบได้
- สำนักงานจะพิจารณาดำเนินการตามระเบียบ กฎหมาย และแนวทางปฏิบัติที่เกี่ยวข้อง

ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

- รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ผ่านช่องทางต่าง ๆ ที่กำหนด
- ลงทะเบียนรับเรื่อง และตรวจสอบความครบถ้วนของข้อมูล
- พิจารณาคัดแยกเรื่อง เพื่อกำหนดผู้รับผิดชอบดำเนินการ
- ตรวจสอบข้อเท็จจริง โดยรวบรวมข้อมูล เอกสารหลักฐาน และสอบถามผู้เกี่ยวข้อง
- ดำเนินการแก้ไขหรือพิจารณาตามอำนาจหน้าที่ ตามระเบียบและกฎหมายที่เกี่ยวข้อง
- แจ้งผลการดำเนินการ ให้ผู้ร้องเรียนทราบภายในระยะเวลาที่เหมาะสม
- บันทึกและติดตามผล เพื่อใช้เป็นข้อมูลในการปรับปรุงการให้บริการและการบริหารงาน

รายละเอียดขั้นตอนการปฏิบัติงาน

ขั้นตอนที่ ๑ การรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

รายละเอียดการดำเนินงาน

- รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์จากผู้ร้องเรียนผ่านช่องทางต่าง ๆ ที่กำหนด
- ตรวจสอบว่าข้อมูลของผู้ร้องเรียนครบถ้วน เช่น ชื่อ-สกุล ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ หรือช่องทางการติดต่อกลับ
- ตรวจสอบรายละเอียดของเรื่องร้องเรียน ได้แก่ ข้อเท็จจริง วัน เวลา สถานที่ และบุคคลที่เกี่ยวข้อง
- รับเอกสาร หลักฐาน หรือพยานประกอบการร้องเรียน (ถ้ามี)

ผู้รับผิดชอบ เจ้าหน้าที่ผู้ได้รับมอบหมายให้รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

ระยะเวลา ภายใน ๑ - ๓ วันทำการ หรือตามความเหมาะสม

ขั้นตอนที่ ๒ การลงทะเบียนและตรวจสอบข้อมูล

รายละเอียดการดำเนินงาน

- บันทึกข้อมูลเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ลงในทะเบียนรับเรื่องร้องเรียนของสำนักงาน
- กำหนดเลขรับเรื่องและวันที่รับเรื่อง
- ตรวจสอบความครบถ้วนของข้อมูลและเอกสารประกอบ
- พิจารณาว่าเรื่องร้องเรียนอยู่ในอำนาจหน้าที่ของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเลย เขต ๑ หรือไม่
- หากข้อมูลไม่ครบถ้วน ให้ประสานผู้ร้องเรียนเพื่อขอข้อมูลเพิ่มเติม

ผู้รับผิดชอบ เจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

ระยะเวลา ภายใน ๑ - ๓ วันทำการ หรือตามความเหมาะสม

ขั้นตอนที่ ๓ การพิจารณาคัดแยกเรื่อง

รายละเอียดการดำเนินงาน

- วิเคราะห์ลักษณะของเรื่องร้องเรียนว่าเป็นเรื่องทั่วไป เรื่องเกี่ยวกับการปฏิบัติราชการ หรือเรื่องเกี่ยวกับการกระทำผิดวินัย
- พิจารณาความเร่งด่วนและผลกระทบของเรื่องร้องเรียน
- จำแนกเรื่องร้องเรียนตามประเภทงาน เช่น งานวิชาการ งานงบประมาณ งานบริหารงานบุคคล หรืองานบริหารทั่วไป
- กำหนดผู้รับผิดชอบที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียน
- หากเรื่องร้องเรียนไม่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของสำนักงาน ดำเนินการส่งต่อหรือแนะนำหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

ผู้รับผิดชอบ เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบงานร้องเรียน/ร้องทุกข์

ระยะเวลา ภายใน ๑ - ๓ วันทำการ หรือตามความเหมาะสม

ขั้นตอนที่ ๔ การมอบหมายหน่วยงานหรือผู้รับผิดชอบ

รายละเอียดการดำเนินงาน

- จัดทำบันทึกหรือหนังสือแจ้งสถานศึกษา/ผู้รับผิดชอบให้ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง
- กำหนดขอบเขตการตรวจสอบและประเด็นที่ต้องพิจารณา
- แจ้งระยะเวลาที่ต้องรายงานผลการตรวจสอบกลับมายังหน่วยรับเรื่องร้องเรียน
- ติดตามการรับเรื่องของสถานศึกษาหรือผู้รับผิดชอบที่ได้รับมอบหมาย

ผู้รับผิดชอบ เจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

ระยะเวลา ภายใน ๑ - ๓ วันทำการ หรือตามความเหมาะสม

ขั้นตอนที่ ๕ การตรวจสอบข้อเท็จจริง

รายละเอียดการดำเนินงาน

- รวบรวมข้อมูล เอกสาร หลักฐาน และพยานที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียน
- สอดถามผู้ร้องเรียน ผู้ถูกร้องเรียน และผู้เกี่ยวข้องเพื่อให้ได้ข้อเท็จจริงที่ครบถ้วน
- ตรวจสอบเอกสารทางราชการหรือข้อมูลอื่นที่เกี่ยวข้อง

- กรณีจำเป็น อาจแต่งตั้งคณะกรรมการตรวจสอบข้อเท็จจริงตามระเบียบที่เกี่ยวข้อง
 - จัดทำรายงานผลการตรวจสอบข้อเท็จจริง พร้อมข้อเสนอแนะหรือแนวทางดำเนินการ
- ผู้รับผิดชอบ เจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์
- ระยะเวลา ตามความเหมาะสม

ขั้นตอนที่ ๖ การพิจารณาดำเนินการแก้ไข

รายละเอียดการดำเนินงาน

- พิจารณาผลการตรวจสอบข้อเท็จจริง
- ดำเนินการแก้ไข ปรับปรุง หรือดำเนินการตามอำนาจหน้าที่และระเบียบที่เกี่ยวข้อง
- กรณีมีมูลเป็นการกระทำผิดวินัย ให้ดำเนินการตามขั้นตอนทางวินัยต่อไป
- กรณีไม่มีมูลหรือไม่ปรากฏข้อเท็จจริงเพียงพอ ให้พิจารณายุติเรื่อง
- กำหนดมาตรการป้องกันไม่ให้เกิดเหตุการณ์ในลักษณะเดียวกันซ้ำ

ผู้รับผิดชอบ ผู้บังคับบัญชาที่มีอำนาจหน้าที่

ระยะเวลา ตามระยะเวลาที่กำหนดในแต่ละกรณี

ขั้นตอนที่ ๗ การแจ้งผลการดำเนินการ

รายละเอียดการดำเนินงาน

- จัดทำหนังสือหรือข้อความแจ้งผลการดำเนินการให้ผู้ร้องเรียนทราบ
- แจ้งข้อเท็จจริงที่ตรวจสอบได้ แนวทางการแก้ไข และผลการพิจารณาของหน่วยงาน
- เก็บหลักฐานการแจ้งผล เช่น สำเนาหนังสือแจ้งผล หรือหลักฐานการส่งข้อความ

ผู้รับผิดชอบ เจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

ระยะเวลา ภายในระยะเวลาที่เหมาะสมหลังจากมีผลการพิจารณา

ช่องทางการแจ้งเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

- ร้องเรียนด้วยตนเอง

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเลย เขต ๑ เลขที่ ๒๐๑ ถนนเลย-เชียงคาน ตำบลเมือง อำเภอเมืองเลย
จังหวัดเลย ๔๒๐๐๐

- ร้องเรียนทางจดหมาย

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเลย เขต ๑ เลขที่ ๒๐๑ ถนนเลย-เชียงคาน ตำบลเมือง อำเภอเมืองเลย
จังหวัดเลย ๔๒๐๐๐

- ร้องเรียนผ่านทางเว็บไซต์

เว็บไซต์สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเลย เขต ๑ URL: <https://loeio.go.th>

ค่าธรรมเนียม

การดำเนินการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเลย เขต ๑
ไม่มีการคิดค่าธรรมเนียม

รายการเอกสารหลักฐานประกอบการยื่นคำขอรับบริการ

สามารถแนบได้ทั้งไฟล์เอกสารที่เกี่ยวข้อง, รูปภาพประกอบ, วิดีโอ และไฟล์เสียง

รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

รับเรื่องผ่านช่องทางที่กำหนด และตรวจสอบข้อมูลเบื้องต้นของผู้ร้องเรียน



ลงทะเบียนและตรวจสอบข้อมูล

บันทึกข้อมูลลงทะเบียนรับเรื่อง ตรวจสอบความครบถ้วนของรายละเอียดและเอกสารประกอบ



พิจารณาคัดแยกเรื่อง

วิเคราะห์ประเภทของเรื่องร้องเรียน และพิจารณาว่าอยู่ในอำนาจหน้าที่ของสำนักงานหรือไม่



มอบหมายหน่วยงานหรือผู้รับผิดชอบ

ส่งต่อเรื่องให้สถานศึกษา หรือผู้รับผิดชอบดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง



ตรวจสอบข้อเท็จจริง

รวบรวมข้อมูล เอกสารหลักฐาน และสอบถามผู้เกี่ยวข้องเพื่อให้ได้ข้อเท็จจริงครบถ้วน



พิจารณาดำเนินการแก้ไข

พิจารณาผลการตรวจสอบ และดำเนินการแก้ไข ปรับปรุง หรือดำเนินการตามระเบียบที่เกี่ยวข้อง



แจ้งผลการดำเนินการ

แจ้งผลการพิจารณาและแนวทางการแก้ไขให้ผู้ร้องเรียนทราบตามช่องทางที่สามารถติดต่อได้

สรุปรายละเอียดในแต่ละขั้นตอน

ขั้นตอน	รายละเอียดสำคัญ	ระยะเวลาเบื้องต้น
รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	รับเรื่องจากผู้ร้องเรียนผ่านช่องทางต่าง ๆ และตรวจสอบข้อมูลเบื้องต้น	ภายใน ๑ - ๓ วันทำการ หรือตามความเหมาะสม
ลงทะเบียนและตรวจสอบข้อมูล	บันทึกข้อมูลลงทะเบียนรับเรื่องและตรวจสอบความครบถ้วนของข้อมูล	ภายใน ๑ - ๓ วันทำการ หรือตามความเหมาะสม
พิจารณาคัดแยกเรื่อง	วิเคราะห์ประเภทของเรื่องและพิจารณาอำนาจหน้าที่ของสำนักงาน	ภายใน ๑ - ๓ วันทำการ หรือตามความเหมาะสม
มอบหมายผู้รับผิดชอบ	ส่งต่อเรื่องให้สถานศึกษาหรือผู้รับผิดชอบดำเนินการตรวจสอบ	ภายใน ๑ - ๓ วันทำการ หรือตามความเหมาะสม
ตรวจสอบข้อเท็จจริง	รวบรวมข้อมูล เอกสารหลักฐาน และสอบถามผู้เกี่ยวข้อง	ตามความเหมาะสม
พิจารณาดำเนินการแก้ไข	พิจารณาผลการตรวจสอบและดำเนินการแก้ไขตามระเบียบ	ตามกรณี
แจ้งผลการดำเนินการ	แจ้งผลการพิจารณาและแนวทางการแก้ไขให้ผู้ร้องเรียนทราบ	ภายในระยะเวลาที่เหมาะสม
บันทึกและติดตามผล	บันทึกผลการดำเนินงานและติดตามผลการแก้ไขจนแล้วเสร็จ	ต่อเนื่องจนกว่าการดำเนินการจะเสร็จสิ้น



ช่องทางการแจ้งเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเลย เขต ๑

ร้องเรียนด้วยตนเอง



 สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา
ประถมศึกษาเลย เขต ๑

 เลขที่ ๒๐๑ ถนนเลย-เชียงคาน
ตำบลเมือง อำเภอเมืองเลย
จังหวัดเลย ๔๒๐๐๐ 

ร้องเรียนทางจดหมาย



 สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา
ประถมศึกษาเลย เขต ๑

 เลขที่ ๒๐๑ ถนนเลย-เชียงคาน
ตำบลเมือง อำเภอเมืองเลย
จังหวัดเลย ๔๒๐๐๐

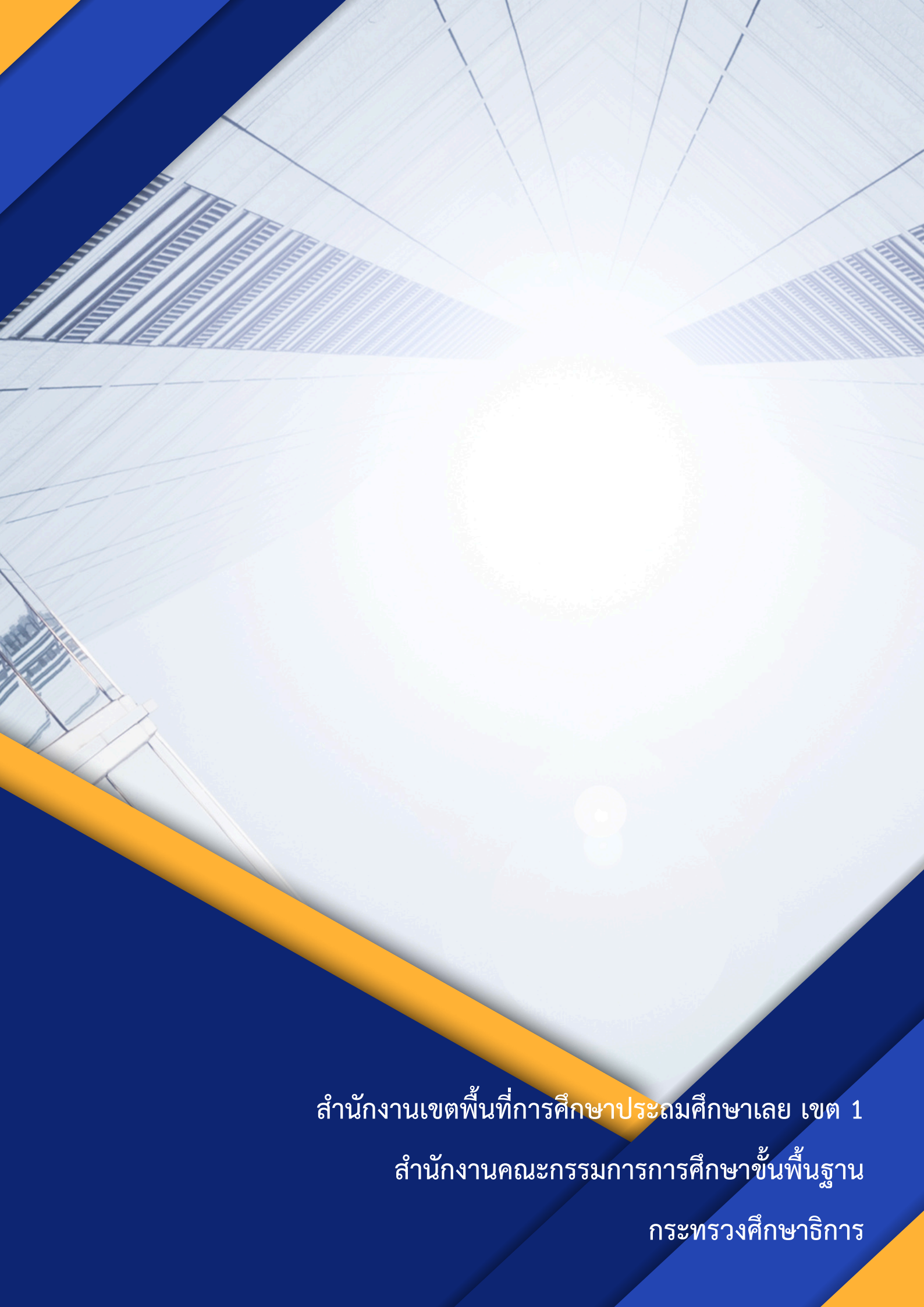
ร้องเรียนผ่านทางเว็บไซต์



 เว็บไซต์สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา
ประถมศึกษาเลย เขต ๑

 URL: <https://loe1.go.th>

ผู้ร้องเรียนสามารถเลือกช่องทางที่สะดวกที่สุด
และควรระบุรายละเอียดเรื่องร้องเรียนให้ครบถ้วนเพื่อความรวดเร็วในการดำเนินการ
กลุ่มกฎหมายและคดี สฟป.เลย เขต ๑



สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเลย เขต 1

สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน

กระทรวงศึกษาธิการ