



คู่มือการขอรับบริการสำหรับ ผู้รับบริการหรือผู้มาติดต่อ “การร้องทุกข์ / ร้องเรียน”

กลุ่มกฎหมายและคดี
สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเชียงใหม่ เขต ๖

คำนำ

คู่มือการขอรับบริหารสำหรับผู้รับบริการสำหรับผู้รับบริการหรือผู้มาติดต่อ “การร้องทุกข์ / ร้องเรียน” ของกลุ่มกฎหมายและคดี สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเชียงใหม่ เขต ๖ นี้ จัดทำขึ้น เพื่อเป็นแนวทางการปฏิบัติที่ผู้รับบริการหรือผู้มาติดต่อกับสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเชียงใหม่ เขต ๖ ใช้เป็นข้อมูลในการขอรับบริการหรือติดต่อกับสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเชียงใหม่ เขต ๖

เพื่อให้เป็นการอำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการ ในการแจ้งเรื่องร้องทุกข์ / ร้องเรียน และทำให้การจัดการข้อร้องเรียนได้ช้อยติลงอย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ ตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการ

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเชียงใหม่ เขต ๖

สารบัญ

เรื่อง	หน้า
คู่มือการให้บริการรับเรื่องราวร้องทุกข์/ร้องเรียน	
๑. ชื่องาน : งานรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน	๑
๒. เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบงานรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน	๑
๓. วิธีการขั้นตอน และระยะเวลาที่ใช้ในการขอรับบริการ	๒
รายการเอกสารหลักฐานประกอบการยื่นคำขอรับบริการ	๒
ค่าธรรมเนียม	๒
๔. ช่องทางการให้บริการ/ช่องทางการติดต่อร้องทุกข์/ ร้องเรียน	๒
๕. แผนผังกระบวนการให้บริการและจัดการเรื่องร้องทุกข์/ ร้องเรียน	๓
๖. กฎหมายที่เกี่ยวข้อง	๓
๗. การติดตามเรื่องร้องเรียนหากไม่ได้รับความเป็นธรรม หรือการบริการที่ดี	๓
ภาคผนวก	
๑. ตัวอย่างการกรอกข้อมูล	๕
๒. แบบคำร้อง	๖

คู่มือการให้บริการ รับเรื่องราวร้องทุกข์ / ร้องเรียน

พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ได้กำหนดแนวทางการปฏิบัติราชการ เพื่อบูรณาการให้เกิดประโยชน์กับทางราชการ เกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการให้มีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็น ลดขั้นตอนการปฏิบัติราชการ ปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อเหตุการณ์ ประชาชนได้รับความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ และมีการประเมินผลการให้บริการสม่ำเสมอ และเป็นธรรม

๑. ชื่องาน : การให้บริการรับเรื่องร้องทุกข์ / ร้องเรียน

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเชียงใหม่ เขต ๖ จำแนกรับเรื่องร้องทุกข์/ ร้องเรียน เป็นประเภทต่างๆ ดังนี้

- ๑.๑ การให้บริการของเจ้าหน้าที่
- ๑.๒ การทุจริตในตำแหน่งหน้าที่
- ๑.๓ การจัดซื้อจัดจ้าง และการเงิน
- ๑.๔ การปฏิบัติหน้าที่ของข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา
- ๑.๕ ปัญหาของนักเรียน และผู้ปกครองนักเรียน
- ๑.๖ ตรวจสอบ รายงานข้อเท็จจริงตามหนังสือจากผู้มาติดต่อราชการ หรือส่วนราชการต้นสังกัด
- ๑.๗ การกระทำผิดวินัย หรือจรรยาบรรณวิชาชีพ

๒. เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบงานรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเชียงใหม่ เขต ๖ ได้แต่งตั้งคณะทำงานและเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบงานรับเรื่องร้องทุกข์/ ร้องเรียน ของศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์/ ร้องเรียน ดังนี้

๒.๑ คณะทำงาน ประกอบด้วย

- | | | |
|-------------------------------|---|-------------------|
| ๑. นายวีระศักดิ์ คำล้าน | ผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเชียงใหม่ เขต ๖ | ประธานคณะทำงาน |
| ๒. นางขวัญลักษณ์ อันทองวัจนกร | รองผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเชียงใหม่ เขต ๖ | รองประธานคณะทำงาน |
| ๓. นายพบตะวัน พานอ่อน | รองผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเชียงใหม่ เขต ๖ | คณะทำงาน |
| ๔. นายสุนทร ทองสวัสดิ์ | รองผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเชียงใหม่ เขต ๖ | คณะทำงาน |
| ๕. นางสาวเรณู อุดรชัย | ผู้อำนวยการกลุ่มบริหารงานการเงินฯ | คณะทำงาน |
| ๖. นางเตือนใจ ณ รัชชี | ผู้อำนวยการกลุ่มนิเทศ ติดตามและประเมินฯ | คณะทำงาน |
| ๗. นางสาวสิริลักษณ์ ศรีมณี | ผู้อำนวยการกลุ่มนโยบายและแผน | คณะทำงาน |
| ๘. นางทองสุข ปิยะวงษ์ | ผู้อำนวยการกลุ่มส่งเสริมการจัดการศึกษา | คณะทำงาน |
| ๙. นางณัฐพร ดอกแก้ว | นักวิชาการศึกษาชำนาญการ | คณะทำงาน |
| ๑๐. นางสาวกัญญพร วณีสอน | นักวิเคราะห์นโยบายและแผนชำนาญการ | คณะทำงาน |
| | ปฏิบัติหน้าที่ผู้อำนวยการกลุ่มส่งเสริมการศึกษาทางไกลฯ | |

๑๑. นางสาวสมพร รุจิเลิศ	นักทรัพยากรบุคคลชำนาญการพิเศษ ปฏิบัติหน้าที่ผู้อำนวยการกลุ่มบริหารงานบุคคล	คณะทำงาน
๑๒. นางสาวดากานดา วงศ์พิพัฒน์ทวีป	นักทรัพยากรบุคคลชำนาญการ ปฏิบัติหน้าที่ผู้อำนวยการกลุ่มพัฒนาครูฯ	คณะทำงาน
๑๓. นายวัชรินทร์ วรรณคำ	เจ้าหน้าที่ ICT	คณะทำงาน
๑๔. นายณัฐวัฒน์ วงศ์โยมุล	นิติกรชำนาญการพิเศษ ปฏิบัติหน้าที่ผู้อำนวยการกลุ่มกฎหมายและคดี	คณะทำงานและเลขานุการ

๒.๒ เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบให้บริการรับเรื่องร้องทุกข์ / ร้องเรียน

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเชียงใหม่ เขต ๖ ได้มอบให้นิติกร หรือเจ้าหน้าที่ของกลุ่มกฎหมายและคดี เป็นฝ่ายเลขานุการ เป็นผู้รับเรื่อง และประสานงานไปยังกลุ่มงานต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับเรื่องที่มีการร้องทุกข์ / ร้องเรียน และให้คณะทำงานแต่ละกลุ่มงานมีหน้าที่ชี้แจงข้อมูล ข้อเท็จจริง จัดเตรียมเอกสารที่เกี่ยวข้องกับข้อร้องเรียน ส่งต่อข้อมูล ประสานงานกับกลุ่มกฎหมายและคดี รายงานให้ผู้บังคับบัญชาทราบ รวมทั้งรายงานความคืบหน้าในการแก้ปัญหา แจ้งผลการแก้ไขปัญหาให้ผู้ร้องเรียน ทราบภายใน ๑๕ วัน

๓. วิธีการขั้นตอนและระยะเวลาที่ใช้ในการขอรับบริการ

วิธีการขั้นตอนและระยะเวลาที่ใช้

๑. ผู้ร้องทุกข์/ ร้องเรียน พบเจ้าหน้าที่ นิติกร ที่จุดรับคำร้องและกรอกแบบคำร้องตามตัวอย่าง
๒. เจ้าหน้าที่ นิติกร รับเรื่อง/รับคำร้อง ภายใน ๕ นาที/ราย
๓. ออกตรวจสอบข้อเท็จจริง/ประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ภายใน ๓ วัน
๔. รายงานผลการแก้ไขข้อร้องเรียนต่อผู้บังคับบัญชาทราบ ภายใน ๕ วัน
๕. แจ้งผลให้ผู้ร้องเรียน/หน่วยงานที่เกี่ยวข้องทราบเป็นหนังสือ ภายใน ๑๕ วัน

ระยะเวลาที่ใช้ในการขอรับบริการ

- ระยะเวลาที่ใช้ ณ จุดให้บริการ ๕ นาที/ราย
- ใช้ระยะเวลาดำเนินการ ทั้งสิ้นภายใน ๑๕ วันทำการ

รายการเอกสารหลักฐานประกอบการยื่นคำขอรับบริการ

เอกสารหรือหลักฐานที่ต้องใช้

๑. ใบคำร้องทั่วไป /สามารถดาวน์โหลดได้
๒. สำเนาบัตรประชาชน / บัตรข้าราชการ จำนวน ๑ ฉบับ
๓. หลักฐานอื่นๆ (ถ้ามี) เช่น รูปภาพ เอกสารประกอบการร้องทุกข์ / ร้องเรียน

ค่าธรรมเนียม

ไม่มีค่าธรรมเนียมในการขอรับบริการ

๔. ช่องทางการให้บริการ/ช่องทางติดต่อร้องทุกข์/ร้องเรียน

- ๔.๑ ร้องเรียนด้วยตนเอง ที่ห้องกลุ่มกฎหมายและคดี อาคาร สำนักงาน สพป.เชียงใหม่ เขต ๖ ชั้น ๒
- ๔.๒ เว็บไซต์สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเชียงใหม่ เขต ๖ www.chiangmaiaea6.go.th
- ๔.๓ Facebook ชื่อ สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาเชียงใหม่ เขต 6

๔.๔ ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ / ร้องเรียน สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเชียงใหม่ เขต ๖
โทร. ๐๕๓-๓๔๑๓๗๕ ต่อ ๒๒

๔.๕ ทางไปรษณีย์ ที่สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเชียงใหม่ เขต ๖ เลขที่ ๑๙๐ หมู่ที่ ๑๕ ตำบล
ช่วงเปา อำเภोजอมทอง จังหวัดเชียงใหม่ ๕๐๑๖๐

๔.๖ ตู้รับฟังความคิดเห็น ของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเชียงใหม่ เขต ๖

๔.๗ สายด่วนโทร ๐๕๓-๓๔๑๓๗๕ ต่อ ๒๒

๔.๘ สายด่วน กลุ่มกฎหมายและคดี โทร.๐๘๖-๙๘๕๔๑๙๔

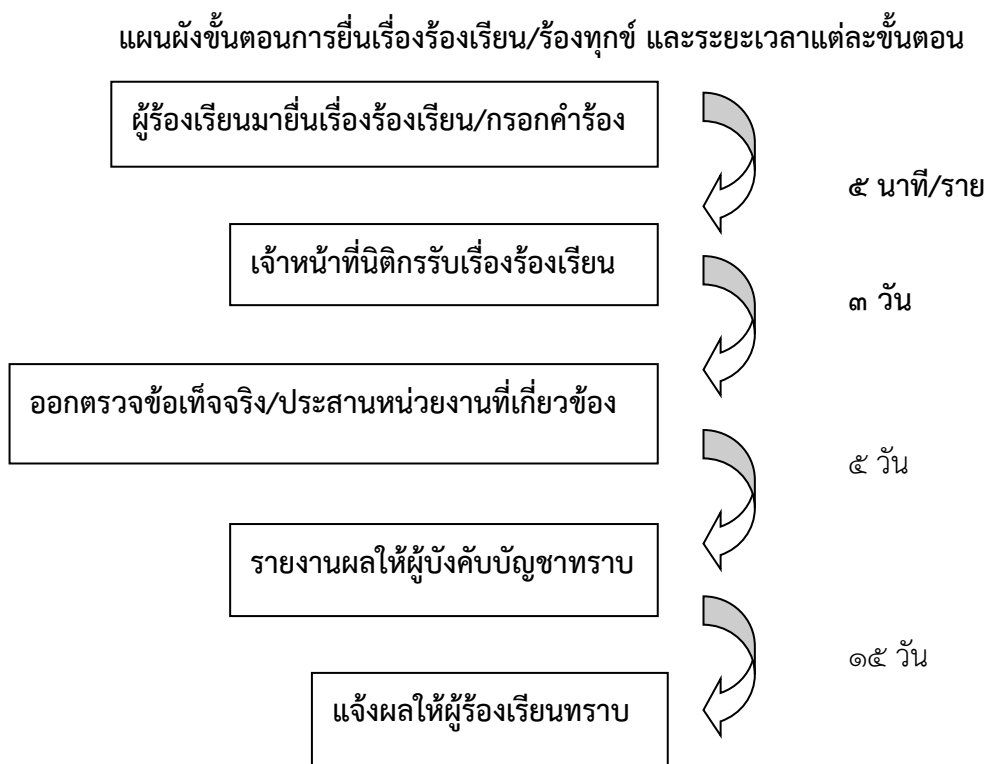
๔.๙ Line กลุ่มกฎหมายและคดี ID Nuttawat4194

๔.๑๐ email : worapong_sem@hotmail.com

๔.๑๑ ทางโทรสาร ที่หมายเลข ๐๕๓-๓๔๑๓๗๕

๕. แผนผังกระบวนการให้บริการและจัดการเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเชียงใหม่ เขต ๖ ได้กำหนดขั้นตอนการรับเรื่องราวร้องทุกข์/ร้องเรียน โดยกำหนดให้มีการรายงานผลไปยังผู้ร้องเรียนภายใน ๑๕ วัน หากการตรวจสอบไม่แล้วเสร็จ จะต้องมีการรายงานให้ผู้ร้องเรียนทราบภายใน ๑๕ วันด้วย แล้วให้เจ้าหน้าที่รับผิดชอบการให้แล้วเสร็จโดยเร็ว ตามแผนผังดังนี้



๖. กฎหมายที่เกี่ยวข้อง

๖.๑ กฎ ก.ค.ศ.ว่าด้วยการร้องทุกข์และการพิจารณาเรื่องร้องทุกข์ พ.ศ. ๒๕๕๑

๖.๒ ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการจัดการเรื่องร้องทุกข์ พ.ศ. ๒๕๕๒

๗. การติดตามเรื่องร้องเรียนหากไม่ได้รับความเป็นธรรม หรือการบริการที่ดี

ถ้าการให้บริการไม่เป็นไปตามหลักเกณฑ์ที่ระบุไว้ข้างต้น หรือต้องการติดตามผลการแก้ปัญหาความเดือดร้อน/เรื่องร้องทุกข์/ ร้องเรียน สามารถติดต่อร้องเรียนได้ที่ผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเชียงใหม่ เขต ๖ โทรศัพท์ ๐๕๓-๓๖๒๑๓๗๒ หรือร้องเรียนได้ทุกช่องทาง เช่นเดียวกับช่องทางการให้บริการ ข้อ ๔.

คู่มือการขอรับบริการสำหรับผู้รับบริการหรือผู้มาติดต่อ “การร้องทุกข์ / ร้องเรียน” กลุ่มกฎหมายและคดี สพป.เชียงใหม่ เขต ๖

ภาคผนวก

๘. ตัวอย่างการกรอกข้อมูล

แบบคำร้อง

เขียนที่.....สพป.เชียงใหม่ เขต ๖.....

.....

.....

วันที่...xx...เดือน...xxx...พ.ศ....๒๕๖๔...

- เรื่อง ☐ ร้องเรียน / ร้องทุกข์ ☐ ขอรับการสนับสนุน ☐ ประชาสัมพันธ์ ☐ ขอให้พิจารณา
☐ ร้องเรียนการทุจริต การจัดซื้อจัดจ้าง ☐ ร้องเรียนการทุจริต ต่อหน้าที่ ☐ ขอให้ตรวจสอบ
☐ ร้องเรียนการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ (เลือก ✓ ในช่อง ☐ ๑ เรื่อง)

เรียน ผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเชียงใหม่ เขต ๖

ข้าพเจ้า.....นายศึกษา ประชาธิปไตย.....อายุ...๔๐...ปี เชื้อชาติ.....ไทย.....
สัญชาติ.....ไทย..... บ้านเลขที่.....๑๕๐.....หมู่ที่.....๑๕..... ตำบล.....ช่วงเปา.....
อำเภอ.....จอมทอง.....จังหวัด.....เชียงใหม่..... โทรศัพท์ที่สามารถติดต่อได้.....๐๘๖-๙๘๕๕XXX.....
ปัจจุบันปฏิบัติงานในตำแหน่ง.....ครู คศ.๑.....ทำงานที่.....โรงเรียนบ้าน XX.....

ข้าพเจ้ามีความประสงค์ให้สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเชียงใหม่ เขต ๖ ดำเนินการเกี่ยวกับ
.....อธิบายเรื่องที่ต้องการร้องเรียน / ร้องทุกข์ หรือต้องการให้ สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเชียงใหม่
เขต ๖ ดำเนินการ และผลกระทบที่ผู้ร้องเรียนได้รับ.....
.....
.....

พร้อมนี้ได้แนบเอกสาร ดังนี้

- ☐ สำเนาบัตรประจำตัวประชาชน / สำเนาบัตรข้าราชการ
☐ เอกสารอื่นๆ (ถ้ามี)

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

(ลงชื่อ).....XXX.....ผู้ยื่นคำร้อง

(นาย ศึกษา ประชาธิปไตย)

(ลงชื่อ).....เจ้าหน้าที่ผู้รับเรื่อง
(.....)

แบบคำร้อง

เขียนที่.....
.....
.....

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

- เรื่อง ☐ ร้องเรียน / ร้องทุกข์ ☐ ขอรับการสนับสนุน ☐ ประชาสัมพันธ์ ☐ ขอให้พิจารณา
☐ ร้องเรียนการทุจริต การจัดซื้อจัดจ้าง ☐ ร้องเรียนการทุจริต ต่อหน้าที่ ☐ ขอให้ตรวจสอบ
☐ ร้องเรียนการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่

เรียน ผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเชียงใหม่ เขต ๖

ข้าพเจ้า.....อายุ.....ปี เชื้อชาติ.....
สัญชาติ..... บ้านเลขที่..... หมู่ที่..... ตำบล.....
อำเภอ..... จังหวัด..... โทรศัพท์ที่สามารถติดต่อได้.....
ปัจจุบันปฏิบัติงานในตำแหน่ง.....ทำงานที่.....

ข้าพเจ้ามีความประสงค์ให้สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเชียงใหม่ เขต ๖ ดำเนินการเกี่ยวกับ
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

พร้อมนี้ได้แนบเอกสาร ดังนี้

- ☐ สำเนาบัตรประจำตัวประชาชน / สำเนาบัตรข้าราชการ
☐ เอกสารอื่นๆ (ถ้ามี)

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

(ลงชื่อ).....ผู้ยื่นคำร้อง
(.....)

(ลงชื่อ).....เจ้าหน้าที่ผู้รับเรื่อง
(.....)