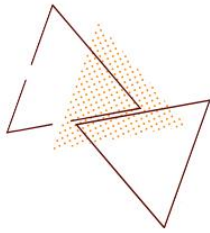




คู่มือการปฏิบัติงานรับเรื่อง ร้องเรียน/ร้องทุกข์

กลุ่มบริหารงานบุคคล
สำนักงานศึกษาธิการจังหวัดลพบุรี
สำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ



2567



คำนำ

คู่มือการปฏิบัติงานรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ของสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดลพบุรี ฉบับนี้ จัดทำขึ้นเพื่อเป็นแนวทางการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ของสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดลพบุรี ที่เป็นมาตรฐานเดียวกัน ให้การดำเนินงานมีความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ และเพื่อให้ประชาชน/เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน/ผู้ที่สนใจ ได้รับทราบและเข้าใจในการดำเนินการเรื่องราวยื่นเรียน/ร้องทุกข์เพิ่มขึ้น

กลุ่มบริหารงานบุคคล
สำนักงานศึกษาธิการจังหวัดลพบุรี

สารบัญ

คำนำ	ก
หลักการและเหตุผล	๑
วัตถุประสงค์	๑
เป้าหมาย	๑
คำจำกัดความ	๑
หลักเกณฑ์การร้องเรียน/ร้องทุกข์	๒
ช่องทางการร้องเรียน/ร้องทุกข์	๒
ผู้ปฏิบัติหน้าที่รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	๒
กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	๓
แบบฟอร์มการร้องเรียน/ร้องทุกข์	๔
คำแนะนำการทำหนังสือร้องเรียน/ร้องทุกข์	๕

๑. หลักการและเหตุผล

ด้วยรัฐบาลมีเจตนารมณ์ที่จะเสริมสร้างสังคมเพื่อนำไปสู่เสถียรภาพและประโยชน์สุข โดยใช้หลักธรรมาภิบาลที่ส่งเสริมให้ภาคประชาชนเข้ามามีส่วนร่วม โดยเฉพาะอย่างยิ่งการเปิดโอกาสให้ประชาชนสามารถเสนอเรื่องราวร้องทุกข์ การแจ้งเบาะแส การกระทำผิดกฎหมายและเสนอข้อคิดเห็น คำติชม ได้โดยสะดวก รวดเร็วและปลอดภัย โดยภาครัฐมีหน้าที่ต้องดำเนินการช่วยเหลือประชาชนผู้เดือดร้อน ให้เป็นไปด้วยความเสมอภาค โปร่งใส และเป็นธรรมประกอบกับพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์ และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.๒๕๔๖ ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการมุ่งให้เกิดประโยชน์สุข แก่ประชาชนโดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความจำเป็นของประชาชนให้เกิดความผาสุก และความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชนเกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการมีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่า ในการให้บริการไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการและมีการประเมินผลการให้บริการสม่ำเสมอ

สำนักงานศึกษาธิการจังหวัดลพบุรี จึงได้จัดทำคู่มือการปฏิบัติงานรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ของสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดลพบุรี เพื่อเป็นแนวทางการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ของสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดลพบุรี ที่เป็นมาตรฐานเดียวกัน ให้การดำเนินงานมีความรวดเร็ว และมีประสิทธิภาพ และเพื่อให้ประชาชน/เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน/ผู้ที่สนใจ ได้รับทราบช่องทางการร้องเรียน/ร้องทุกข์ และเข้าใจในการดำเนินการเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์เพิ่มขึ้น

๒. วัตถุประสงค์

๑. เพื่อเป็นแนวทางการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ของสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดลพบุรี ที่เป็นมาตรฐานเดียวกัน

๒. เพื่อให้ประชาชน/เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน/ผู้ที่สนใจ ได้รับทราบช่องทางการร้องเรียน/ร้องทุกข์ และเข้าใจในการดำเนินการเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์เพิ่มขึ้น

๓. เป้าหมาย

สำนักงานศึกษาธิการจังหวัดลพบุรี สามารถดำเนินการแก้ไขปัญหาตามเรื่องที่ร้องเรียนร้องทุกข์ ให้ได้รับการแก้ไข หรือบรรเทาความเดือดร้อน ร้อยละ ๙๐

๔. คำจำกัดความ

เรื่องราวร้องทุกข์ หมายถึง เรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน ร้องขอความช่วยเหลือ ข้อเสนอแนะ การสอบถาม หรือร้องขอข้อมูล

ผู้ร้องเรียน หมายถึง ประชาชน หรือข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา ภาคเอกชนหรือหน่วยงานที่ส่งเรื่องราวร้องทุกข์

คำร้องเรียน หมายถึง คำหรือข้อความที่ผู้ร้องเรียนกรอกตามแบบฟอร์มที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ หรือระบบการรับคำร้องเรียนเอง มีแหล่งที่สามารถตอบสนองหรือมีรายละเอียดอย่างชัดเจนหรือมีนัยสำคัญที่เชื่อถือได้

การจัดการเรื่องร้องเรียน หมายถึง กระบวนการที่ดำเนินการในการแก้ไขปัญหาตามเรื่องที่ร้องเรียนร้องทุกข์ให้ได้รับการแก้ไข หรือบรรเทาความเดือดร้อน

เจ้าหน้าที่ หมายถึง เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานเรื่องราวร้องทุกข์สำนักงานศึกษาธิการจังหวัดลพบุรี

๕. หลักเกณฑ์การร้องเรียน/ร้องทุกข์

๑. เป็นเรื่องที่มีชื่อและที่อยู่ของผู้ร้อง ซึ่งสามารถตรวจสอบตัวตนได้
๒. เรื่องที่นำมาร้องเรียน/ร้องทุกข์ได้ ต้องเป็นเรื่องที่ใช้ถ้อยคำสุภาพ และเป็นกรณีผู้ร้องได้รับความเดือดร้อน หรือเสียหาย อันเนื่องมาจากเจ้าหน้าที่สังกัดสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดลพบุรี
๓. หนังสือต้องระบุเรื่องอันเป็นเหตุให้ต้องร้องเรียน/ร้องทุกข์ พร้อมทั้งข้อเท็จจริง หรือพฤติการณ์ตามสมควร
๔. ข้อเท็จจริงที่ได้ยื่นเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ต้องเป็นเรื่องที่มีมูลเหตุเกิดขึ้นจริง โดยผู้ร้องต้องรับผิดชอบต่อข้อเท็จจริงดังกล่าวทุกประการ
๕. ผู้ใดนำความเท็จมาร้องเรียนต่อเจ้าหน้าที่ ซึ่งทำให้ผู้อื่นเสียหาย ผู้นั้นอาจต้องรับผิดชอบตามประมวลกฎหมายอาญา
๖. เรื่องที่ไม่ปรากฏตัวตนผู้ร้อง หรือตรวจสอบตัวตนของผู้ร้องไม่ได้ หรือมีลักษณะเป็นบัตรสนเท่ห์ อาจรับไว้พิจารณาก็ได้ ถ้าหากระบุหลักฐานกรณีแวดล้อมปรากฏชัดเจน ตลอดจนชี้พยานบุคคลแน่นอน สามารถสืบสวนสอบข้อเท็จจริงต่อไปได้ และเป็นประโยชน์ต่อสาธารณะ

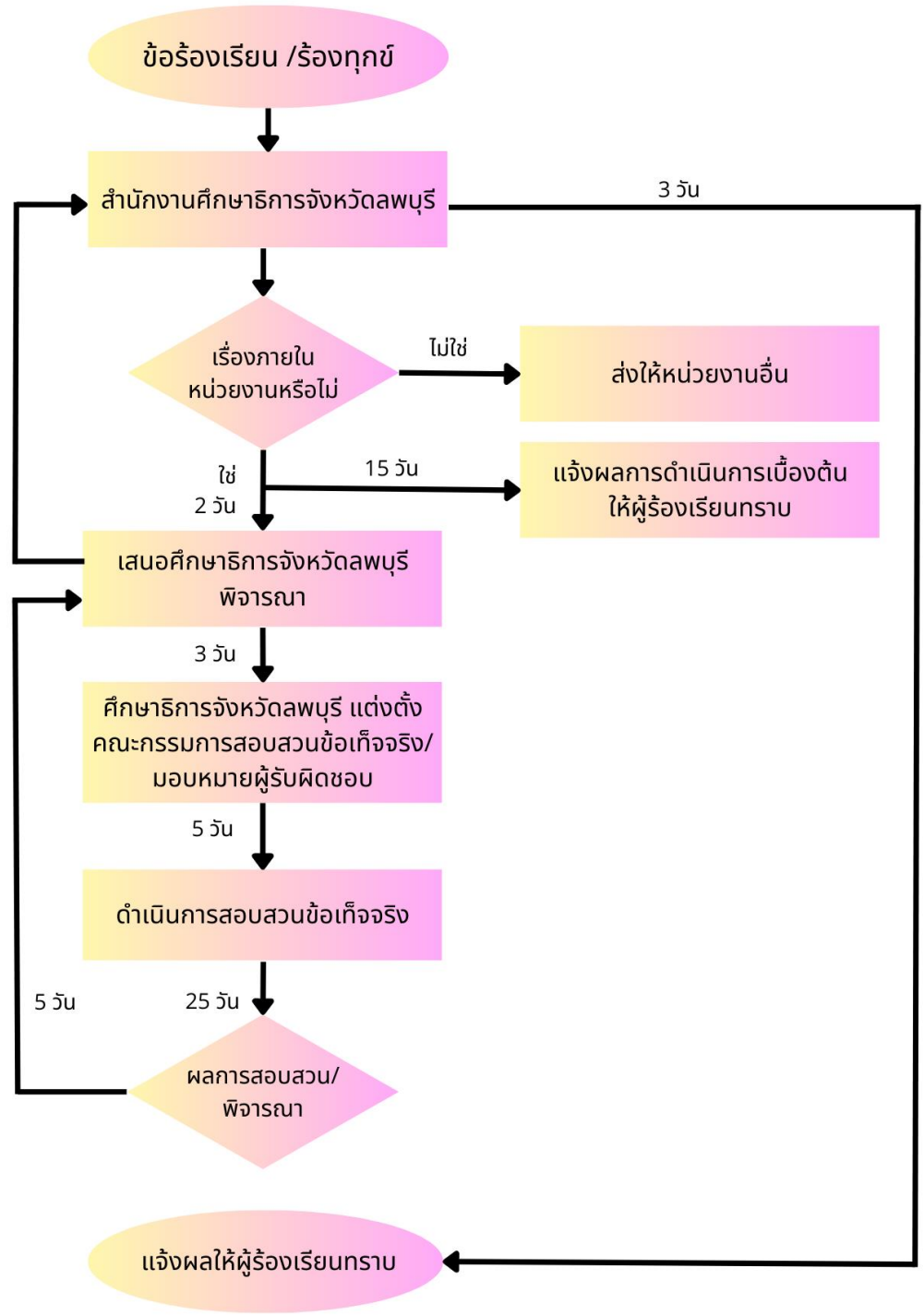
๖. ช่องทางการร้องเรียน/ร้องทุกข์

๑. ร้องเรียน/ร้องทุกข์ ด้วยตนเองที่สำนักงานศึกษาธิการจังหวัดลพบุรี
๒. ร้องเรียน/ร้องทุกข์ ทางจดหมาย ที่สำนักงานศึกษาธิการจังหวัดลพบุรี ณ โรงเรียนพลร่มอนุสรณ์ที่ ๕๐ ต.ป่าตาล อ.เมือง จ.ลพบุรี ๑๕๐๐๐
๓. ร้องเรียน/ร้องทุกข์ ทางหมายเลขโทรศัพท์ ๐ ๓๖๔๒ ๒๑๐๘
๔. ร้องเรียน/ร้องทุกข์ ทาง E-mail : hr.lripeo@gmail.com
๕. ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์สำนักงาน <https://www.lripeo.go.th/> ; Facebook เว็บเพจสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดลพบุรี

๗. ผู้ปฏิบัติหน้าที่รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

๑. ศึกษาธิการจังหวัดลพบุรี/รองศึกษาธิการจังหวัดลพบุรี
๒. ผู้อำนวยการกลุ่ม สังกัดสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดลพบุรี
๓. นิติกร สังกัดสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดลพบุรี

กระบวนการจัดการร้องเรียน/ร้องทุกข์



บันทึกเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

เขียนที่.....
วันที่.....เดือน.....พ.ศ.

เรื่อง

เรียน ศึกษาธิการจังหวัดลพบุรี

ชื่อ-สกุล ผู้ร้องเรียน.....เบอร์โทรศัพท์.....

ที่อยู่.....

ชื่อ-สกุล ผู้ถูกร้องเรียนสังกัด.....

ตำแหน่ง/ระดับ หรือข้อมูลที่สามารถบ่งชี้และสืบทราบตัวผู้ถูกกล่าวหาได้

รายละเอียดเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

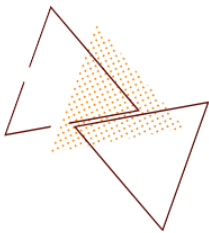
พร้อมนี้ได้แนบเอกสารหลักฐาน ดังนี้

- ๑. จำนวน.....ฉบับ
- ๒. จำนวน.....ฉบับ
- ๓. จำนวน.....ฉบับ


ลงชื่อ.....ผู้ร้องเรียน
(.....)
วันที่.....เดือน.....พ.ศ.

คำแนะนำการทำหนังสือร้องเรียน/ร้องทุกข์

๑. ข้อร้องเรียนให้ใช้ถ้อยคำสุภาพ และมีรายละเอียด ดังนี้
 - ๑.๑ ชื่อ - สกุล ที่อยู่ และหมายเลขโทรศัพท์ของผู้ถูกร้องเรียน
 - ๑.๒ ชื่อ - สกุล ตำแหน่ง สังกัดของผู้ร้องเรียน หรือข้อมูลที่สามารถบ่งชี้และสืบทราบตัวผู้ร้องเรียนได้
 - ๑.๓ บรรยายการกระทำที่เป็นเหตุแห่งการร้องเรียน โดยระบุข้อมูล ดังนี้
 - ๑) การกระทำที่เป็นเหตุร้องเรียน
 - ๒) มีขั้นตอนหรือรายละเอียดการกระทำเหตุนั้นอย่างไร
 - ๓) ระบุพยานเอกสาร พยานวัตถุ พยานบุคคล (ถ้ามี)
๒. ลงลายมือชื่อ และเขียนชื่อ - สกุล ด้วยตัวบรรจง พร้อมแจ้งที่อยู่ของผู้ร้องเรียนให้ชัดเจน เพื่อให้สำนักงานศึกษาธิการจังหวัดลพบุรี สามารถติดต่อผู้ร้องได้



กลุ่มบริหารงานบุคคล
สำนักงานศึกษาธิการจังหวัดลพบุรี
สำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ

 0 3642 2108

 lripeoemail@gmail.com

 <https://www.lripeo.go.th>