



คู่มือการปฏิบัติงาน

การจัดการ ข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ การทุจริตและประพฤติมิชอบ



สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา นนทบุรี เขต ๑

คำนำ

ด้วยรัฐบาลมีเจตนารมณ์ที่จะเสริมสร้างสังคมอยู่เย็นเป็นสุขร่วมกันเพื่อนำไปสู่เสถียรภาพและประโยชน์สุข โดยใช้หลักธรรมาภิบาลที่ส่งเสริมให้ภาคประชาชนเข้ามามีส่วนร่วม โดยเฉพาะอย่างยิ่งการเปิดโอกาสให้ประชาชนสามารถเสนอเรื่องราวร้องทุกข์ การแจ้งเบาะแส การกระทำผิดกฎหมาย การทุจริตและประพฤติมิชอบ การเสนอข้อคิดเห็น คำติชม ได้โดยสะดวก รวดเร็วและปลอดภัย โดยภาครัฐมีหน้าที่ต้องดำเนินการช่วยเหลือประชาชนผู้เดือดร้อนให้เป็นที่ไปด้วยความเสมอภาค โปร่งใส และเป็นธรรม

กลุ่มกฎหมายและคดี สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาหนองบัวรี เขต ๑ มีภารกิจหลักเกี่ยวกับการดำเนินการเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ การทุจริตและประพฤติมิชอบของหน่วยงานราชการในสังกัดซึ่งสอดคล้องกับนโยบายของรัฐบาล โดยวิธีการบริหารจัดการได้เน้นการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ เทคโนโลยีการสื่อสาร และเครือข่ายเพื่อให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ และตอบสนองความต้องการของประชาชนได้สูงสุด กลุ่มกฎหมายและคดีจึงได้จัดทำคู่มือการปฏิบัติงานการจัดการข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ การทุจริตและประพฤติมิชอบ ขึ้น เพื่อให้ประชาชน/เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน/ผู้ที่สนใจ ได้รับทราบและเข้าใจในการดำเนินการเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ การทุจริตและประพฤติมิชอบ

กลุ่มกฎหมายและคดี



สารบัญ

เรื่อง	หน้า
ความเป็นมา	๑
๑. วัตถุประสงค์	๑
๒. ขอบเขต	๑
๓. คำจำกัดความ	๒
๔. ภาระงานกลุ่มกฎหมายและคดี	๓
๕. ผังกระบวนการทำงานและขั้นตอนการปฏิบัติงาน	๔
๖. กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ การทุจริตและประพฤติมิชอบ	๑๕
๗. ลำดับเรื่องในการจัดการเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ การทุจริตและประพฤติมิชอบ	๑๖
๘. กรณีต้องดำเนินการในทันที	๑๗
๙. การติดตามผลความก้าวหน้าในการดำเนินการเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ การทุจริตและประพฤติมิชอบ	๑๗
๑๐. การติดตามผลการพิจารณาจากสถานศึกษา/ผู้ร้อง	๑๗
๑๑. การรายงานผลการพิจารณาของสถานศึกษา/หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	๑๗
๑๒. รวบรวมสถิติประจำปีประมาณ	๑๘



คู่มือการปฏิบัติงาน

การจัดการข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ การทุจริตและประพฤติมิชอบ

ความเป็นมา

กลุ่มงานกฎหมายและคดี เป็นหน่วยรับเรื่องราวร้องเรียน ร้องทุกข์ การทุจริตและประพฤติมิชอบ ของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาขอนแก่นนทบุรี เขต ๑ เพื่อแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียนของข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา ลูกจ้าง ผู้ปกครองเด็กนักเรียน นักเรียน หรือประชาชนขอให้ช่วยเหลือ สนับสนุนในการแก้ไขปัญหาความทุกข์ยากเดือดร้อนต่าง ๆ อาทิ การไม่ได้รับการบริการที่ดีจากหน่วยงานของรัฐการไม่ได้รับความเป็นธรรม จากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ของรัฐตลอดจนการได้รับความเดือดร้อนในด้านต่าง ๆ

๑. วัตถุประสงค์

๑. เพื่อใช้เป็นกรอบและแนวทางในการปฏิบัติงานตามอำนาจหน้าที่ของกลุ่มกฎหมายและคดี ในการดำเนินการรับเรื่องราวร้องเรียน ร้องทุกข์ การทุจริตและประพฤติมิชอบ
๒. เพื่อให้การปฏิบัติงานในกลุ่มกฎหมายและคดีในการดำเนินการรับเรื่องราวร้องเรียน ร้องทุกข์ การทุจริตและประพฤติมิชอบ เป็นมาตรฐานเดียวกัน
๓. เพื่อให้ประชาชน หรือข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา หรือหน่วยงานผู้ต้องการ ร้องเรียน ร้องทุกข์ การทุจริตและประพฤติมิชอบ ร้องขอความช่วยเหลือต่อสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ประถมศึกษานนทบุรี เขต ๑ ได้รับทราบขั้นตอนการปฏิบัติงานรับเรื่องราวร้องเรียน ร้องทุกข์ การทุจริตและประพฤติมิชอบ
๔. เพื่อเผยแพร่วิธีการปฏิบัติงานรับเรื่องราวร้องเรียน ร้องทุกข์ การทุจริตและประพฤติมิชอบ

๒. ขอบเขต

คู่มือนี้ใช้ในการปฏิบัติงานตามกระบวนการรับเรื่องราวร้องเรียน ร้องทุกข์ การทุจริตและประพฤติมิชอบ ของประชาชนหรือข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา หรือหน่วยงาน ที่ร้องทุกข์ ร้องเรียน ร้องขอความช่วยเหลือต่อสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาขอนแก่นนทบุรี เขต ๑ ในการ



บริหารงานภายในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาขอนแก่นนทบุรี เขต ๑ กำหนดให้กลุ่มกฎหมายและคดีรับผิดชอบงานรับเรื่องราวร้องทุกข์ของประชาชน หรือข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา หรือหน่วยงาน ได้แบ่งงานออกเป็น ๓ กระบวนการ ดังนี้

๑. กระบวนการรับเรื่องราวร้องเรียน ร้องทุกข์ การทุจริตและประพฤติมิชอบ

๑.๑ การรับเรื่องราวร้องเรียนที่ผู้ร้องมาร้องด้วยตนเอง/ทางโทรศัพท์

๑.๒ การรับเรื่องราวร้องเรียนที่เป็นจดหมาย/หนังสือ

๑.๓ การรับเรื่องราวร้องเรียนจากกลุ่มคน

๑.๔ การรับเรื่องราวร้องเรียนทางเว็บไซต์

๒. กระบวนการจัดทำรายงานผลการดำเนินการรับเรื่องราวร้องเรียน ร้องทุกข์ การทุจริตและประพฤติมิชอบ

๓. ระบบติดตามรายงานผลการพิจารณาเรื่องราวร้องเรียน ร้องทุกข์ การทุจริตและประพฤติมิชอบ

๓. คำจำกัดความ

เรื่องราวร้องเรียน หมายถึง เรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ การทุจริตและประพฤติมิชอบ

ผู้ร้อง หมายถึง ประชาชน หรือข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา หรือหน่วยงานที่ส่งเรื่องราวร้องเรียน ต่อสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาขอนแก่นนทบุรี เขต ๑

การรับเรื่องราวร้องเรียนที่ผู้ร้องมาด้วยตนเอง หรือทางโทรศัพท์ หมายถึง ผู้ร้องมาร้องเรียนด้วยตนเอง หรือโทรศัพท์มายังสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาขอนแก่นนทบุรี เขต ๑

การรับเรื่องราวร้องเรียนที่เป็นจดหมายหรือหนังสือ หมายถึง ผู้ร้องส่งเรื่องราวร้องเรียนทางไปรษณีย์ หรือโทรสาร หรือมาเขียนคำร้องและยื่นเรื่องร้องเรียนด้วยตนเอง

การรับเรื่องราวร้องเรียนจากกลุ่มคน หมายถึง ผู้ร้องรวมตัวกันเป็นหมู่คณะเดินทางมายังสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาขอนแก่นนทบุรี เขต ๑ เพื่อยื่นเรื่องราวร้องเรียน

การรับเรื่องราวร้องทุกข์ทางเว็บไซต์ หมายถึง ผู้ร้องส่งเรื่องราวร้องเรียนทางเว็บไซต์สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาขอนแก่นนทบุรี เขต ๑ (<https://nbi1.go.th>)

บันทึกสรุปเรื่อง หมายถึง เอกสารราชการที่สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาขอนแก่นนทบุรี เขต ๑ จัดทำขึ้นเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาขอนแก่นนทบุรี เขต ๑ ในการพิจารณาเรื่องที่ประชาชน หรือข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษาหรือหน่วยงาน ส่งถึงสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาขอนแก่นนทบุรี เขต ๑ ประกอบด้วย ๓ ส่วน ได้แก่สรุปประเด็นสำคัญ ข้อพิจารณา และข้อเสนอ



เอกสาร หมายถึง บันทึกสรุปเรื่องแนบด้วยเรื่องที่ประชาชน หรือข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา หรือหน่วยงาน เสนอผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาขอนแก่นบุรี เขต ๑

๔. ภาระงานกลุ่มกฎหมายและคดี

เจ้าหน้าที่กลุ่มกฎหมายและคดี สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาขอนแก่นบุรี เขต ๑

๑. นายกิตติโชติ โชติวิบูลธวงศ์ ข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา ตำแหน่งนิติกรระดับชำนาญการ ปฏิบัติหน้าที่ผู้อำนวยการกลุ่มกฎหมายและคดี ขึ้นตรงต่อผู้อำนวยการเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาขอนแก่นบุรี เขต ๑ มีหน้าที่ประสานงานในกลุ่มกฎหมายและคดี และรับผิดชอบงาน ดังนี้

๑.๑ ส่งเสริม สนับสนุน พัฒนาการมีวินัยและรักษาวินัย ได้แก่ การวางแผน เผยแพร่ ให้ความรู้ ความเข้าใจเรื่องวินัยและการรักษาวินัย จัดทำโครงการอบรมกฎหมาย คุณธรรม จริยธรรมและวินัย

๑.๒ ดำเนินการสืบสวนเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน ได้แก่ รับเรื่องและตรวจร่างหนังสือร้องเรียน ดำเนินการสืบสวนข้อเท็จจริง รวบรวมพยานหลักฐานที่เกี่ยวข้อง สรุปข้อเท็จจริง ข้อกฎหมาย ตรวจสอบพิจารณา ให้ความเห็นและข้อเสนอแนะต่อสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาขอนแก่นบุรี เขต ๑

๑.๓ ดำเนินการสอบสวนเกี่ยวกับวินัยและการตรวจพิจารณาวินัย ได้แก่ แต่งตั้งคณะกรรมการสอบสวนทางวินัยไม่ร้ายแรงและอย่างร้ายแรง ตรวจสอบพิจารณาสำนวนสอบสวนทางวินัย ให้ความเห็นและข้อเสนอแนะต่อสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาขอนแก่นบุรี เขต ๑ หรือผู้สั่งแต่งตั้งหรือผู้มีอำนาจตามกฎหมาย ดำเนินการออกคำสั่งลงโทษ การรายงานการดำเนินการทางวินัย การสั่งพักราชการ การสั่งให้ออกจากราชการไว้ก่อน การสั่งให้ประจำสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา

๑.๔ ดำเนินการเกี่ยวกับการอุทธรณ์และการพิจารณาอุทธรณ์ ได้แก่ รับเรื่องอุทธรณ์และตรวจสอบคำอุทธรณ์ รวบรวมข้อเท็จจริง ข้อกฎหมายที่เกี่ยวข้อง ตรวจสอบพิจารณาให้ความเห็นและข้อเสนอแนะต่อสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาขอนแก่นบุรี เขต ๑ หรือผู้มีอำนาจรายงานการดำเนินการเกี่ยวกับการอุทธรณ์

๑.๕ ดำเนินการเกี่ยวกับการร้องทุกข์และการพิจารณาร้องทุกข์ ได้แก่ รับเรื่องร้องทุกข์ และตรวจสอบคำร้องทุกข์ รวบรวมข้อเท็จจริง ข้อกฎหมายที่เกี่ยวข้อง ตรวจสอบพิจารณาให้ความเห็นและข้อเสนอแนะต่อสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาขอนแก่นบุรี เขต ๑ หรือผู้มีอำนาจ รายงานการดำเนินการเกี่ยวกับการร้องทุกข์

๑.๖ ดำเนินการเกี่ยวกับความรับผิดชอบทางละเมิดของเจ้าหน้าที่ ได้แก่ แต่งตั้งคณะกรรมการสอบข้อเท็จจริงเบื้องต้นทางละเมิด และแต่งตั้งคณะกรรมการสอบข้อเท็จจริงความรับผิดชอบทางละเมิด ตรวจสอบพิจารณาสำนวนการสอบข้อเท็จจริงเบื้องต้นทางละเมิดและสำนวนการสอบข้อเท็จจริงความรับผิดชอบทางละเมิด ให้ความเห็นและข้อเสนอแนะต่อสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาขอนแก่นบุรีเขต ๑ หรือ ผู้มีอำนาจการรายงานการดำเนินการสอบข้อเท็จจริงเบื้องต้นทางละเมิด และการรายงานการดำเนินการสอบข้อเท็จจริงความรับผิดชอบทางละเมิด การบังคับค่าสินไหมทดแทน



๑.๗ ดำเนินการเกี่ยวกับงานคดีปกครอง คดีแพ่ง คดีอาญา คดีทุจริตและประพฤติมิชอบ และคดีอื่น ๆ ของรัฐ ได้แก่

- ๑) รับมอบอำนาจจากหน่วยงานให้ฟ้องและแก้ต่างคดี
 - ๒) ประสานคดีกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ตำรวจ อัยการ ศาล ตุลาการ ราชทัณฑ์ ป.ป.ช. ป.ป.ท. สตง. และหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้อง
 - ๓) รวบรวมข้อเท็จจริง ข้อกฎหมาย พยานหลักฐาน
 - ๔) จัดทำคำฟ้อง คำให้การ คำแถลง คำอุทธรณ์ คำขอ คำร้องจนคดีถึงที่สุด
 - ๕) รายงานผลคดีต่อสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาขอนแก่นบุรี เขต ๑ หรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
- ๖) ดำเนินการบังคับคดีและมาตรการบังคับทางปกครอง ได้แก่ สืบหาหลักทรัพย์ ยึดอายัดและจำหน่ายทรัพย์สินชายทอดตลาด โกล่เกลี่ย ประนีประนอมข้อพิพาท บังคับเอาค่าเสียหายคืนรัฐโดยไม่ฟ้องศาล

๗) รายงานการดำเนินการเกี่ยวกับงานคดีทางศาล

๑.๘ ดำเนินการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ ได้แก่

- ๑) จัดทำแผนหรือโครงการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบในระบบราชการเพื่อเผยแพร่ความรู้ ความเข้าใจ
- ๒) กำกับ ติดตามมาตรฐานทางจริยธรรม และจรรยาบรรณวิชาชีพของข้าราชการ พนักงานราชการและลูกจ้างในสังกัดให้มีความซื่อสัตย์ สุจริต มีการดำเนินงานตามหลักธรรมาภิบาล
- ๓) รับแจ้งเบาะแส ดำเนินการจัดตั้งศูนย์รับแจ้งเบาะแส สายด่วน ตู้ไปรษณีย์สร้างเครือข่ายสังคมออนไลน์ (social networks)
- ๔) มาตรการคุ้มครองพยาน ผู้แจ้งเบาะแส และเจ้าหน้าที่ในกระบวนการปราบปรามการทุจริตตามมติ ครม. และระเบียบ กฎหมาย
- ๕) ประสานเชื่อมโยงให้ความร่วมมือต่อหน่วยงาน/งานที่เกี่ยวข้อง เพื่อดำเนินการตามอำนาจหน้าที่
- ๖) ดำเนินการรวบรวมข้อเท็จจริงและพยานเอกสารหลักฐานส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เช่น ป.ป.ช. ป.ป.ท. หรือตำรวจ เพื่อดำเนินคดีอาญากับเจ้าหน้าที่ของรัฐ

๑.๙ ศึกษา วิเคราะห์ วิจัย จัดทำข้อมูลและติดตามประเมินผลเพื่อพัฒนางานกฎหมายและคดีของรัฐ ได้แก่ รวบรวมและจัดทำสถิติ ข้อมูลเกี่ยวกับภารกิจงานที่รับผิดชอบเป็นประจำปี รายงานผลต่อสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาขอนแก่นบุรี เขต ๑ หรือ ผู้มีอำนาจ

๑.๑๐ ร่างและพิจารณาตรวจร่าง กฎหมาย กฎ ระเบียบ ประกาศ ข้อบังคับและมาตรการที่เกี่ยวข้องของหน่วยงาน

๑.๑๑ ร่างและตรวจร่าง นิติกรรมสัญญาที่เกี่ยวข้องของหน่วยงาน



๑.๑๒ ปฏิบัติงานศูนย์ ฉก.คศ. ประจำสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาขอนแก่นบุรี

เขต ๑

๑.๑๓ ให้คำปรึกษาหรือให้ความเห็นและคำแนะนำด้านกฎหมายและคดี แก่ข้าราชการ พนักงานราชการ และลูกจ้างในสังกัด

๑.๑๔ ควบคุม ดูแล ให้คำปรึกษา แนะนำตลอดจนการแก้ไขปัญหาในการตรวจสอบ วิเคราะห์งานของผู้ใต้บังคับบัญชา เพื่อเสนอต่อผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาขอนแก่นบุรี

เขต ๑

๑.๑๕ งานธุรการกลุ่ม เป็นนายทะเบียนข้อมูลข่าวสารลับของทางราชการกำกับ ควบคุม

- ๑) จัดทำรายงานผลการดำเนินงานของกลุ่ม
- ๒) การจัดทำทะเบียนคุม รับ - ส่ง หนังสือราชการลับ
- ๓) การจัดทำทะเบียนคุม ประกาศ คำสั่งลับ
- ๔) การจัดทำวาระการประชุมผู้บริหารประจำเดือน
- ๕) การจัดทำวาระการประชุม กศจ.ด้านวินัย
- ๖) การจัดทำวาระการประชุม กศจ.ด้านวินัย

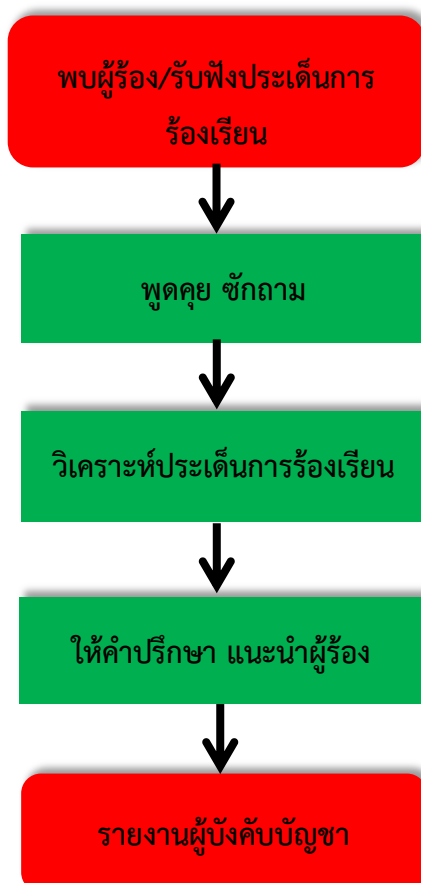
๑.๑๖ ปฏิบัติงานร่วมกับหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่น ที่เกี่ยวข้อง หรือที่ได้รับมอบหมาย



๕. ผังกระบวนการทำงานและขั้นตอนการปฏิบัติงาน

๑. กระบวนการรับเรื่องราวร้องเรียน

๑.๑ การรับเรื่องราวร้องเรียน ร้องทุกข์ การทุจริตและประพฤติมิชอบ ร้องขอความช่วยเหลือต่อผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาจันทบุรี เขต ๑ ที่ผู้ร้องมาด้วยตนเอง/รับเรื่องฯ ทางโทรศัพท์

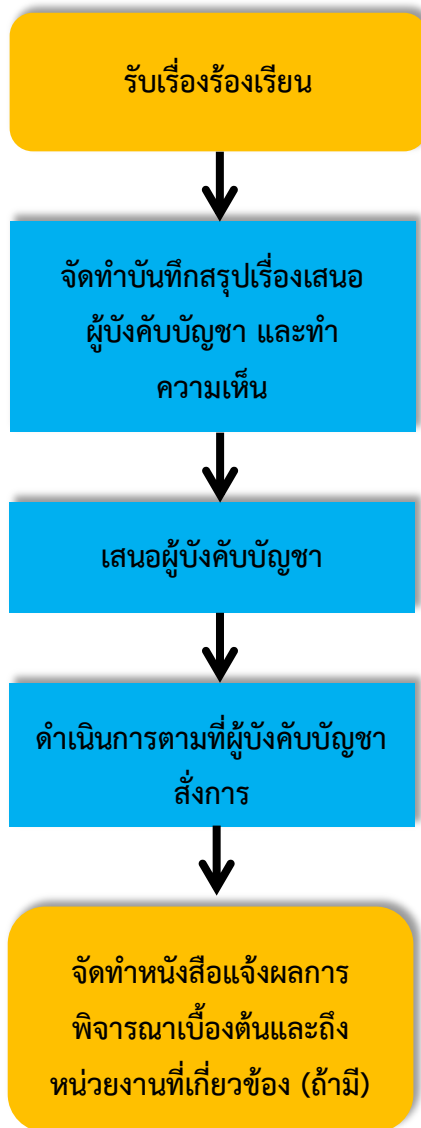


ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

รายละเอียดงาน	มาตรฐานคุณภาพงาน
๑. ได้รับการติดต่อจากผู้ร้อง โดยผู้ร้องแจ้งเรื่องราวร้องทุกข์ทางโทรศัพท์ หรือผู้ร้องมาร้องด้วยตนเอง	- รับเรื่องราวร้องเรียนจากผู้ร้องที่ยื่นหนังสือด้วยตนเองทุกครั้งตามขั้นตอน
๒. สอบถามเรื่องราวร้องเรียน รับฟังประเด็นปัญหา	- รับเรื่องร้องเรียนทางโทรศัพท์ให้คำแนะนำ รับฟังปัญหาทุกครั้งที่มีโทรศัพท์ร้องเรียนเข้ามา
๓. วิเคราะห์ประเด็นเรื่องราวร้องเรียน แล้วให้คำแนะนำเพื่อแก้ไขปัญหา และรายงานให้ผู้บังคับบัญชาทราบ	- แจ้งผลดำเนินการให้ผู้ร้องทราบ



๑.๒ การรับเรื่องราวร้องเรียน ร้องทุกข์ การทุจริตและประพฤติมิชอบ ร้องขอความช่วยเหลือต่อผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาหนองบัวรี เขต ๑ ที่เป็นจดหมาย /หนังสือ



ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

รายละเอียดงาน	มาตรฐานคุณภาพของงาน
๑. รับเรื่องราวร้องทุกข์จากงานสารบรรณ หรือจากหัวหน้ากลุ่มรับเรื่องราวร้องเรียน ซึ่งมีการลงทะเบียนรับเรื่อง	- เรื่องราวร้องทุกข์มีการลงทะเบียนรับตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. ๒๕๒๖
๒. หากเป็นเรื่องต่อเนื่อง ต้องค้นหาเรื่องเดิมแนบ	มีเรื่องเดิมแนบ (ถ้ามี)
๓. พิจารณาเรื่อง โดยอ่าน วิเคราะห์เรื่องในประเด็น ดังนี้ ๓.๑ เรื่องอยู่ในหน้าที่ความรับผิดชอบ ถ้าไม่ใช่ ส่งเรื่องคืนงานสารบรรณ ๓.๒ พิจารณาดำเนินการเฉพาะเรื่องที่มีผู้ร้องแสดงตนชัดเจน มีเนื้อหา หลักฐานปรากฏสถานะแวดล้อมที่ชัดเจน	- เรื่องราวร้องเรียนมีเนื้อหาที่ชัดเจน ตรวจสอบได้ มีชื่อและที่อยู่ของผู้ร้องเรียน กรณีเป็นบัตรสนเท่ห์ให้พิจารณาตามหลักเกณฑ์และแนวทางการปฏิบัติตามหนังสือ สำนักนายกรัฐมนตรี ที่ นร ๐๑๔.๓๓/ว ๖๘๑๒ ลงวันที่ ๒๒ พฤศจิกายน ๒๕๔๘
๔. จัดทำบันทึกสรุปเรื่อง พร้อมเสนอข้อพิจารณาและข้อเสนอเพื่อการพิจารณาสั่งการ	- จัดทำบันทึกสรุปเรื่องและเสนอผู้บังคับบัญชาภายใน ๓ วันทำการ - เนื้อหาที่สรุปมีความกระชับ ครอบคลุม ถูกต้อง ไม่มีคำผิด - เอกสารมีความสมบูรณ์ ครบถ้วนและถูกต้อง
๕. ดำเนินการตามคำสั่งของผู้บังคับบัญชา	- เจ้าหน้าที่ดำเนินการตามคำสั่งของผู้บังคับบัญชาภายใน ๒ วันทำการ
๖. แจ้งผลการพิจารณาเบื้องต้นให้ผู้ร้องทราบ	- แจ้งผู้ร้อง ภายใน ๗ วัน นับจากวันที่ผู้บังคับบัญชาสั่งการ



๑.๓ การรับเรื่องราวร้องเรียนจากกลุ่มคน (Mob)

กรณีไม่ยื่นเอกสาร



กรณียื่นเอกสาร



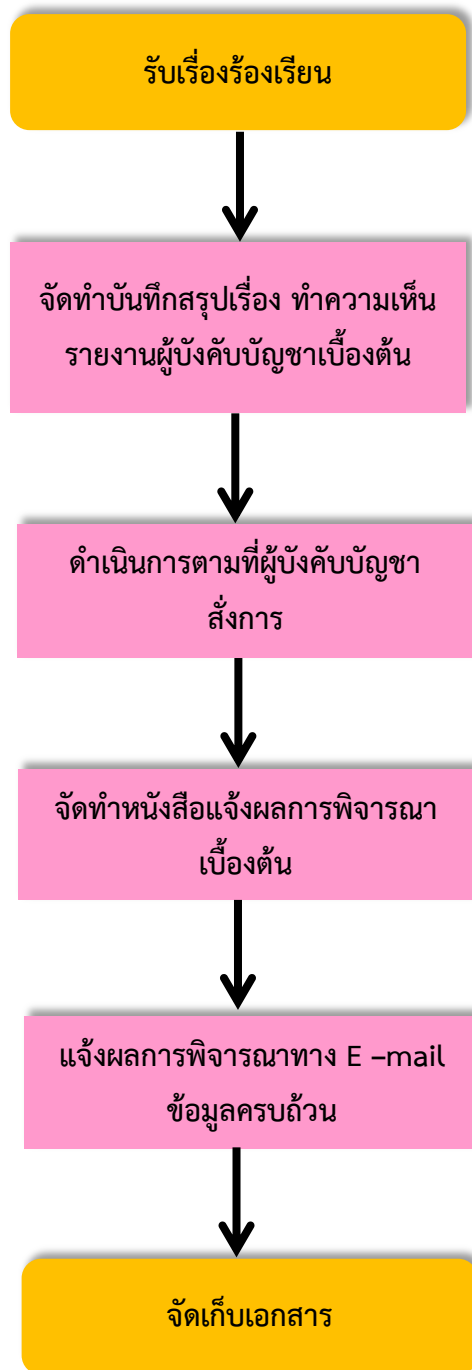
ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

รายละเอียดงาน	มาตรฐานคุณภาพงาน
<p>๑. ได้รับแจ้งจากเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย/เจ้าหน้าที่ สพป.นนทบุรี เขต ๑ ว่ามีกลุ่มคนต้องการแจ้งเรื่องราวร้องเรียนต่อ ผอ.สปป.นนทบุรี เขต ๑</p> <p>๒. เจ้าหน้าที่ประสาน สอบถามข้อมูลประเด็นร้องเรียนร้องเรียนจากตัวแทนกลุ่มคน</p>	<p>- รวบรวมประเด็นเรื่องราวร้องเรียนได้ครบถ้วน</p>
<p>๓. ประสานผู้บังคับบัญชาเพื่อทราบ และประสานกลุ่มงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อร่วมฟังปัญหาและร่วมคลี่คลายสถานการณ์</p>	<p>- ประสานกลุ่มงานที่เกี่ยวข้องเพื่อร่วมฟังประเด็นปัญหาเรื่องราวร้องเรียนได้ถูกต้อง</p>
<p>๔. สอบถามจากตัวแทนกลุ่มคน มีความประสงค์จะยื่นเรื่องราวร้องเรียนหรือไม่</p> <p>๔.๑ กรณียื่นเอกสาร</p> <p>๔.๑.๑ นำเรื่องราวร้องเรียนลงทะเบียนรับตามระบบงานสารบรรณ</p> <p>๔.๑.๒ ดำเนินการตามกระบวนการรับเรื่องราวร้องเรียน</p> <p>๔.๒ กรณีไม่ยื่นเอกสาร</p> <p>๔.๒.๑ จัดทำรายงานสรุปประเด็นเรื่องราวร้องเรียน</p> <p>๔.๒.๒ เสนอรายงานต่อ ผอ.สปป.นนทบุรี เขต ๑ เพื่อทราบ</p>	<p>- เรื่องราวร้องเรียนมีการลงทะเบียนรับตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงาน สารบรรณ พ.ศ. ๒๕๒๖</p> <p>- จัดทำบันทึกสรุปเรื่องและเสนอผู้บังคับบัญชาภายใน ๒ วันทำการ</p> <p>- รวบรวมข้อมูล และสรุปรายงาน ประเด็นเรื่องราวร้องเรียนได้ถูกต้องตามความประสงค์ของผู้ร้อง</p> <p>- จัดทำบันทึกสรุปเรื่องและเสนอผู้บังคับบัญชาภายใน ๒ วัน ทำการ</p> <p>- จัดเก็บหนังสือ</p>



๑.๔ การรับเรื่องราวร้องเรียนบนเว็บไซต์สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาหนองบัว

เขต ๑



ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

รายละเอียดงาน	มาตรฐานคุณภาพงาน
๑. เข้าสู่ระบบรับเรื่องราวร้องเรียน https://nbi1.go.th เพื่อตรวจสอบว่ามีผู้ร้องส่งเรื่องราวร้องทุกข์หรือไม่	- เข้าสู่ระบบรับเรื่องราวร้องเรียน https://nbi1.go.th เวลาช่วงเช้าของทุกวันทำการ
๒. พิจารณาเนื้อหาเรื่องราวร้องเรียน	- เรื่องราวร้องเรียนมีเนื้อหาชัดเจน ตรวจสอบได้ มีชื่อและที่อยู่ของผู้ร้องเรียน กรณีเป็นบัตรสนเท่ห์ให้พิจารณาตามหลักเกณฑ์และแนวทางปฏิบัติตามหนังสือ สำนักนายกรัฐมนตรี ที่ นร ๐๑๔.๓๓/ว ๖๘๑๒ ลงวันที่ ๒๒ พฤศจิกายน ๒๕๕๘
๓. ส่งพิมพ์เรื่องราวร้องเรียนออกทางเครื่องพิมพ์	- ภายใน ๑ วันทำการ
๔. นำเรื่องราวร้องเรียนเพื่อลงทะเบียนรับตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. ๒๕๒๖	- ภายใน ๑ วันทำการ
๕. ดำเนินการตามกระบวนการรับเรื่องราวร้องเรียน	- ภายใน ๒ วันทำการ

๖. กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนร้องเรียน

๑. สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาหนองบัวรี เขต ๑ มีกระบวนการจัดการข้อร้องเรียนที่เป็นระบบ โดยมีการจัดทำคู่มือ แนวทางการปฏิบัติ การจัดการ ขอร้องเรียน ร้องทุกข์ การทุจริต และประพฤตินิชอบ ซึ่งมีกระบวนการขั้นตอนการดำเนินการ เริ่มตั้งแต่ช่องทางการร้องเรียน รวมทั้งระยะเวลาและมาตรฐานคุณภาพของการดำเนินการไว้อย่างชัดเจน การจัดลำดับการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน การติดตามความคืบหน้าข้อร้องเรียนอย่างต่อเนื่องรวมทั้งการติดตามผลการดำเนินการและการรายงานผลการดำเนินการให้ผู้ร้องเรียนทราบ

๒. สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาหนองบัวรี เขต ๑ ได้นำเทคโนโลยีดิจิทัลมาสนับสนุนการทำงานและรวบรวมข้อมูล ดังนี้

๒.๑ การแจ้งเบอร์โทรศัพท์ของผู้บริหารหน่วยงานซึ่งผู้ร้องเรียนสามารถแจ้งข้อมูลต่อผู้บริหารได้โดยตรง



๒.๒ การเปิดช่องทางการร้องเรียนโดยเข้าระบบการรับเรื่องร้องเรียนทางเว็บไซต์
<https://nbi1.go.th>

๒.๓ จัดตั้งกลุ่มไลน์เพื่อใช้ติดตามการดำเนินการเรื่องร้องเรียนอย่างรวดเร็ว โดยมีสมาชิก
 กลุ่มผู้บริหารของระดับเขตพื้นที่ ครอบคลุมโรงเรียนในสังกัดทั้ง ๒ อำเภอ ร่วมกับกลุ่มกฎหมายและคดี เป็นผู้
 เชื่อมโยงข้อมูลรวมทั้งแจ้งข้อมูลต่อผู้อำนวยการเขตพื้นที่การศึกษาและแจ้งต่อผู้ร้องเรียนถึงความคืบหน้าใน
 การดำเนินการเรื่องร้องเรียน

๓. สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาหนองบัวรี เขต ๑ เมื่อสิ้นปีงบประมาณ
 กลุ่มกฎหมายและคดีได้มีการจัดทำรายงานผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียน โดยแบ่งเป็นประเภททั่วไป
 เรื่องการทุจริต เรื่องการจัดซื้อจัดจ้าง ซึ่งในปีงบประมาณ ๒๕๖๕ ข้อมูล ณ เดือนมิถุนายน ได้จัดทำรวบรวม
 ข้อมูลสถิติข้อร้องเรียน โดยจำแนกได้ ๘ เรื่อง ดังนี้ ๑. การทุจริต ๒. ไม่ปฏิบัติตามระเบียบ ๓. พฤติกรรมไม่พึง
 ประสงค์ ๔. การใช้ยงงบประมาณ ๕. การใช้ความรุนแรง ๖. อาหารกลางวัน ๗. ละเลยต่อหน้าที่ ๘. ชู้สาว
 โดยทั้ง ๘ ประเภท สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาหนองบัวรี เขต ๑ ได้มีวิธีการบริหารจัดการเพื่อลด
 ปัญหาข้อร้องเรียนและการกระทำผิดอย่างเป็นรูปธรรม ด้วยวิธีการที่ยั่งยืน โดยการให้ความรู้ในทุกๆ ด้านแก่
 บุคลากรในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาหนองบัวรี เขต ๑ ด้วยการนำบทเรียนออนไลน์มา
 เสริมสร้างองค์ความรู้ และการตรวจให้คำแนะนำของหน่วยตรวจสอบภายในซึ่งมีแผนในการดำเนินการอย่าง
 ครอบคลุม รวมทั้งการสร้างเครือข่ายระหว่างสถานศึกษากับสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาในการให้คำปรึกษา
 แก่สถานศึกษาในทุกๆ เรื่องก่อนการดำเนินการรวมทั้งการมอบหมายของผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่
 การศึกษาที่เล็งเห็นความสำคัญของการกระจายอำนาจการบริหารโดยได้มอบหมายให้ รองผู้อำนวยการ
 สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาเป็นผู้ควบคุม กำกับ ติดตาม ดูแลสถานศึกษาแต่ละอำเภอ อีกทางหนึ่ง

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาได้จัดลำดับการดำเนินการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียนโดยพิจารณา
 ดำเนินการตามลำดับก่อน – หลัง การรับเรื่อง และได้กำหนดกรณีต้องดำเนินการโดยทันทีแล้วในคู่มือแนว
 ปฏิบัติ การจัดการ ข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ เพราะได้พิจารณาแล้วว่าการแก้ไขปัญหาที่ถูกต้องควรที่จะแก้ไข
 ปัญหาในเรื่องที่มีผลกระทบต่อเด็กนักเรียนหรือมีผลกระทบในวงกว้างเป็นลำดับแรก ขอร้องเรียนซึ่งพบบ่อย
 อาจไม่ใช่สิ่งที่ต้องแก้ไขปัญหาโดยทันทีก็เป็นได้

๗. ลำดับเรื่องในการจัดการเรื่องร้องเรียน

๗.๑ ดำเนินการตามลำดับก่อน – หลัง การรับเรื่อง

๗.๒ กรณีเป็นที่สนใจและกระทบต่อบุคคลหลายคน



๘. กรณีต้องดำเนินการในทันที โดยไม่ใช้ลำดับการจัดการตามข้อ ๖

๘.๑ การล้วงละเมิดทางเพศต่อเด็กนักเรียน

๘.๒ การใช้ความรุนแรงต่อเด็กนักเรียน

๙. การติดตามความก้าวหน้าในการดำเนินการเรื่องร้องเรียน

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาขอนแก่นบุรี เขต ๑ มีกระบวนการในการติดตามความคืบหน้าในการดำเนินการเรื่องร้องเรียน ดังนี้

จัดตั้งกลุ่มไลน์ ในการติดตามเรื่องร้องเรียน เพื่อความรวดเร็วและตอบสนองผู้ร้องเรียน โดยมีสมาชิก ดังนี้

๑. ผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาขอนแก่นบุรี เขต ๑

๒. ผู้อำนวยการกลุ่มกฎหมายและคดี

๓. นิติกร

โดยให้สมาชิกลำดับที่ ๒ – ๓ มีหน้าที่ติดตามการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนกับกลุ่มโรงเรียนซึ่งรับผิดชอบเพื่อตอบสนองการดำเนินการเรื่องร้องเรียนต่อผู้ร้องเรียน ด้วยความรวดเร็วและถูกต้อง

๑๐. การติดตามผลการพิจารณาจากสถานศึกษา/ผู้ร้องเรียน (ภายใน ๑ - ๕ วัน)

เมื่อครบกำหนดเวลา (๑๕ หรือ ๓๐ วัน) หากสถานศึกษายังไม่ได้แจ้งผลการดำเนินการให้สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาขอนแก่นบุรี เขต ๑ ทราบ จะมีการติดตามผลเป็นระยะ ๆ ดังนี้

เดือนครั้งที่ ๑ ภายหลัง ๑๕ วัน หากสถานศึกษายังไม่รายงาน

เดือนครั้งที่ ๒ ภายหลัง ๓๐ วัน หากสถานศึกษายังไม่รายงาน

เดือนครั้งที่ ๓ ภายหลัง ๓๐ วันถัดไป จะมีหนังสือด่วนที่สุดเร่งรัดให้สถานศึกษารับพิจารณาดำเนินการ/เชิญผู้ที่เกี่ยวข้องมาประชุมร่วมกันโดยมีผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาขอนแก่นบุรี เขต ๑ หรือรองผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาขอนแก่นบุรี เขต ๑ ที่ได้รับมอบหมาย เป็นประธานการประชุม

๑๑. การรายงานผลการพิจารณาของสถานศึกษา/หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง (ภายใน ๑ - ๑๕ วัน)

เมื่อสถานศึกษา/หน่วยงาน ได้พิจารณาเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ เสร็จสิ้น และได้รายงานผลการพิจารณายังสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาขอนแก่นบุรี เขต ๑ ทราบ เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจะต้องสืบค้นเรื่องมาแนบเพื่อพิจารณาว่า ผลการพิจารณาของสถานศึกษาได้ชี้แจงครบถ้วนในทุกประเด็นที่



ร้องเรียนหรือไม่ หากมีข้อสงสัย/ข้อมูลไม่ครบถ้วนต้องประสานสถานศึกษาที่เกี่ยวข้องเพื่อให้ได้ข้อมูลที่ครบถ้วนถูกต้อง

ต้องสรุปสาระสำคัญของรายงานพร้อมเสนอความเห็น เสนอผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา นนทบุรี เขต ๑ เพื่อทราบ/ดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้อง เพื่อยุติเรื่องแล้วแต่กรณี

กรณีสถานศึกษาได้รายงานผลการพิจารณาไปยังสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา นนทบุรี เขต ๑ แต่มิได้แจ้งผลพิจารณาให้ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ทราบ เจ้าหน้าที่ต้องจัดทำหนังสือแจ้งให้สถานศึกษาที่เป็นเจ้าของเรื่องแจ้งผู้ร้องทราบด้วย

๑๒. รวบรวมสถิติประจำปีงบประมาณ (ภายใน ๓๐ วัน)

หลังวันที่ ๓๐ กันยายน ของทุกปี จะจำแนกรื่องร้องเรียน ว่ามีเรื่องร้องเรียนมีจำนวนกี่เรื่อง และดำเนินการจนได้ข้อยุติกี่เรื่อง พร้อมทั้งปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะ เพื่อเก็บไว้เป็นสถิติอ้างอิงต่อไป

***หมายเหตุ ช่องทางและวิธีการร้องทุกข์ในหน่วยงาน

๑. ผู้ร้องเรียนสามารถร้องเรียนด้วยตนเอง ได้ที่ <https://nbi1.go.th> หรือที่กลุ่มกฎหมายและคดี สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา นนทบุรี เขต ๑

๒. ผู้ร้องเรียนสามารถร้องเรียนด้วยตนเอง ทางโทรศัพท์ หมายเลข ๐๒-๕๙๑-๑๓๐๑-๔ ต่อ ๑๑๕

๓. ทำเป็นหนังสือส่งถึงผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา นนทบุรี เขต ๑ สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา นนทบุรี เขต ๑ ถนนรัตนวิบูลย์ ตำบลบางกระสอ อำเภอเมือง นนทบุรี จังหวัดนนทบุรี ๑๑๐๐๐

