

คู่มือการปฏิบัติงาน
การรับเรื่องร้องเรียนและร้องทุกข์



สำนักงานศึกษาธิการภาค 2 (ปทุมธานี)

สำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ

กระทรวงศึกษาธิการ



คู่มือการปฏิบัติงานรับเรื่องราวร้องเรียนและร้องทุกข์ สำนักงานศึกษาธิการภาค ๒

๑. หลักการและเหตุผล

การประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ ได้เริ่มดำเนินการตั้งแต่ปีงบประมาณ ๒๕๕๗ เป็นต้นมาจนถึงปัจจุบัน และในปัจจุบันการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐได้ถูกกำหนดเป็นกลยุทธ์ที่สำคัญของยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต ระยะที่ ๓ (พ.ศ.๒๕๖๐ – ๒๕๖๔) ซึ่งเป็นมาตรการป้องกันการทุจริตเชิงรุกที่หน่วยงานภาครัฐทั่วประเทศจะต้องดำเนินการเข้ารับการประเมิน ประกอบกับมติคณะรัฐมนตรีได้มีมติเมื่อวันที่ ๒๓ มกราคม ๒๕๖๑ เห็นชอบให้หน่วยงานภาครัฐทุกหน่วยงานให้ความร่วมมือและเข้าร่วมประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานและให้นำผลการประเมินไปปรับปรุงพัฒนาตนเองด้านคุณธรรมและความโปร่งใสอย่างเคร่งครัด

สำหรับเกณฑ์การประเมินของสำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ โดยศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต กระทรวงศึกษาธิการได้นำเกณฑ์การประเมินของตัวชี้วัดที่ ๙ การเปิดเผยข้อมูล และตัวชี้วัดที่ ๑๐ การป้องกันการทุจริต เป็นการประเมินหลักฐานเชิงประจักษ์ ซึ่งประเมินจากเอกสารและหลักฐานที่เป็นลายลักษณ์อักษรสามารถตรวจสอบได้ชัดเจน มาเป็นกรอบในการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของสำนักงานศึกษาธิการภาคและสำนักงานศึกษาธิการจังหวัด และรายละเอียดข้อมูลที่อยู่ในกรอบการประเมินในครั้งนี้มีข้อมูลเกี่ยวกับแนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตรวมอยู่ด้วย สำนักงานศึกษาธิการภาค ๒ จึงจัดทำคู่มือในการจัดการเรื่องดังกล่าวขึ้น

๒. งานรับเรื่องราวร้องทุกข์สำนักงานศึกษาธิการภาค ๒

เพื่อให้การบริหารระบบราชการของสำนักงานศึกษาธิการภาค ๒ เป็นไปด้วยความถูกต้อง บริสุทธิ์ ยุติธรรม ควบคู่การมีคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงาน ตลอดจนดำเนินการแก้ไขปัญหาความคับข้องใจของผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและประชาชนทั่วไปได้อย่างมีประสิทธิภาพ ความรวดเร็ว ประสพผลสำเร็จอย่างเป็นรูปธรรม รวมทั้งเพื่อเป็นการรับแจ้งเบาะแสการกระทำการทุจริต หรือการไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ของสำนักงานศึกษาธิการภาค ๒ และหน่วยงานทางการศึกษา ในการกำกับดูแลของสำนักงานศึกษาธิการภาค ๒ จึงจัดให้มีงานรับเรื่องราวร้องเรียน และการร้องทุกข์ขึ้น ซึ่งในกรณีการร้องเรียนที่เกี่ยวกับบุคคลจะมีการเก็บรักษาเรื่องราวไว้เป็นความลับและปกปิดชื่อผู้ร้องเรียน

๓. สถานที่ตั้ง

สำนักงานศึกษาธิการภาค ๒ เลขที่ ๙ ถนนเทศบาลปทุม ตำบลบางปรอก อำเภอเมืองปทุมธานี จังหวัดปทุมธานี ๑๒๐๐๐

๔. หน้าที่ความรับผิดชอบ

เป็นศูนย์ในการรับเรื่องราวร้องเรียน และการร้องทุกข์ เกี่ยวกับการกระทำของเจ้าหน้าที่ในสำนักงานศึกษาธิการภาค ๒ และเจ้าหน้าที่ในหน่วยงานทางการศึกษาในพื้นที่รับผิดชอบว่ามีพฤติการณ์ หรือการกระทำที่มิชอบ หรือปฏิบัติราชการไม่ถูกต้อง หรือได้รับการปฏิบัติที่ไม่เป็นธรรม รวมถึงการร้องเรียนเกี่ยวกับการมีพฤติการณ์ส่อไปในทางที่ไม่สุจริตและประพฤติมิชอบ นอกจากนี้ ยังให้คำปรึกษา แนะนำ หรือเสนอแนะเกี่ยวกับการดำเนินการร้องเรียน ร้องทุกข์ ด้านกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้องให้กับหน่วยงานทางการศึกษา ผู้มารับบริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและประชาชนทั่วไปที่ขอรับบริการ

๕. วัตถุประสงค์

๑. เพื่อให้การดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียน และการร้องทุกข์ของสำนักงานศึกษาธิการภาค ๒ มีขั้นตอนหรือกระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นไปตามเกณฑ์การประเมินของ สำนักงาน ป.ป.ช.
๒. เพื่อให้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการเรื่อง การร้องเรียนและร้องทุกข์ได้อย่างถูกต้อง
๓. เพื่อเป็นไปตามแผนแม่บทบูรณาการป้องกันปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ ระยะ ๒๐ ปี (พ.ศ. ๒๕๖๐ - ๒๕๗๙) และเป็นการขับเคลื่อนยุทธศาสตร์ว่าด้วยการป้องกันและปราบปราม การทุจริต
๔. เพื่อพัฒนาและยกระดับคุณภาพ คุณธรรม และความโปร่งใสในการดำเนินงานของ สำนักงานศึกษาธิการภาค ๒ และหน่วยงานทางการศึกษาในการกำกับดูแล

๖. คำจำกัดความ

“ผู้รับบริการ” หมายถึง ผู้ที่มารับบริการจากสำนักงานศึกษาธิการภาค ๒ หรือผู้ที่มาขอรับ บริการจากสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดในพื้นที่รับผิดชอบ และประชาชนทั่วไปที่มาขอรับบริการ

“ผู้มีส่วนได้เสีย” หมายถึง ผู้ที่ได้รับผลกระทบทั้งทางบวกและทางลบ ทั้งทางตรงและ ทางอ้อม จากการดำเนินการของสำนักงานศึกษาธิการภาค ๒ หรือ สำนักงานศึกษาธิการจังหวัดในพื้นที่ รับผิดชอบ และประชาชนทั่วไป

“การจัดการข้อร้องเรียน” มีความหมายครอบคลุมถึงการจัดการในเรื่องข้อร้องเรียน และการร้องทุกข์ / ข้อเสนอแนะ / ข้อคิดเห็น / คำชมเชย / การสอบถามหรือการร้องขอข้อมูล

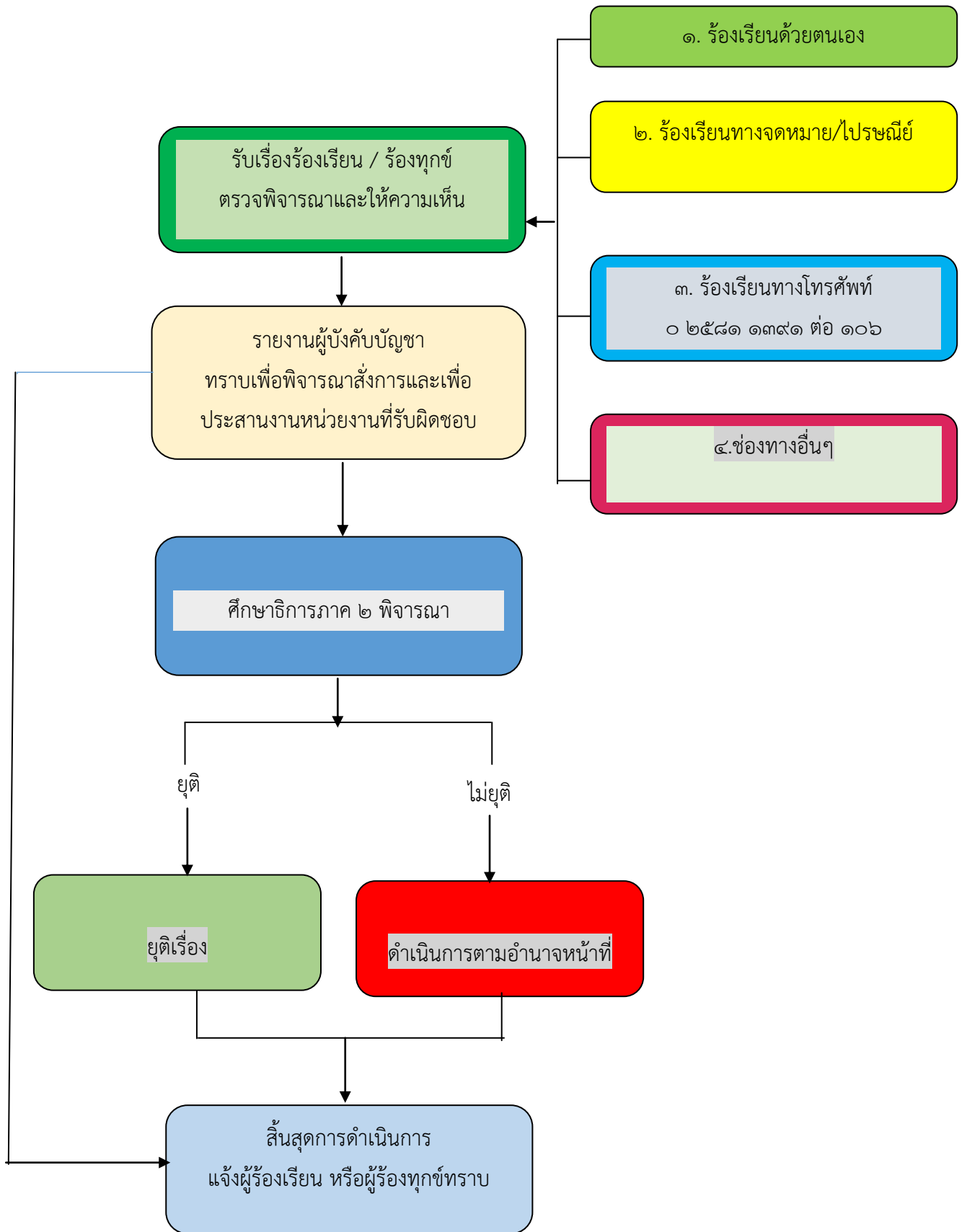
“ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์” หมายถึง ประชาชนทั่วไป/ผู้มีส่วนได้เสียที่มาติดต่อราชการผ่าน ช่องทางต่าง ๆ ที่กำหนดไว้ในคู่มือนี้ โดยมีวัตถุประสงค์ครอบคลุมการร้องเรียน / ร้องทุกข์ / การให้ข้อเสนอแนะ การให้ข้อคิดเห็น / การชมเชย / การร้องขอข้อมูล

“ช่องทางการรับข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์” หมายถึง ช่องทางต่างๆที่ใช้ในการรับเรื่องร้องเรียน และการร้องทุกข์ เช่น ติดต่อด้วยตนเอง/ติดต่อทางโทรศัพท์ /ทางจดหมายไปรษณีย์ / ช่องทางอื่น เช่น ร้องผ่านมาที่ผู้อำนวยการกลุ่มฯ

๗. ระยะเวลาเปิดให้บริการ

ให้บริการบริการในวันเวลาราชการทุกวันทำการ

๘. แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์ (ช่องทางการร้องเรียน/ร้องทุกข์)



๙. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

การแต่งตั้งผู้รับผิดชอบจัดการเรื่องร้องเรียน และการร้องทุกข์ ของสำนักงานศึกษาธิการภาค ๒

- ๙.๑ ให้กลุ่มบริหารงานบุคคล สำนักงานศึกษาธิการภาค ๒ เป็นกลุ่มที่รับผิดชอบงานเกี่ยวกับการร้องเรียน และการร้องทุกข์ และเป็นผู้รับเรื่องจากผู้รับบริการ หรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย หรือประชาชนทั่วไป
- ๙.๒ จัดทำคำสั่งแต่งตั้งเจ้าหน้าที่รับผิดชอบงานร้องเรียนและการร้องทุกข์
- ๙.๓ แจกผู้รับผิดชอบตามคำสั่งสำนักงานศึกษาธิการภาค ๒ เพื่อความสะดวกในการประสานงาน

๑๐. การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ จากช่องทางต่าง ๆ

ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ที่เข้ามายังหน่วยงาน จากช่องทางต่าง ๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ เพื่อประสานหาทางแก้ไขปัญหา	หมายเหตุ
ร้องเรียนด้วยตนเอง ณ งานที่รับผิดชอบของสำนักงานศึกษาธิการภาค ๒	ทุกครั้งที่มีการร้องเรียน	ภายใน ๓ วันทำการ	
ร้องเรียนทางจดหมาย/ไปรษณีย์	ทุกวันที่ได้รับเรื่อง	ภายใน ๓ วันทำการ	
ร้องเรียนทางโทรศัพท์ ๐ ๒๕๘๑ ๑๓๘๑ ต่อ ๑๐๖	ทุกวัน	ภายใน ๓ วันทำการ	
ร้องเรียนช่องทางอื่นๆ	ทุกวัน	ภายใน ๕ วันทำการ	

๑๑. การบันทึกข้อร้องเรียน

๑๑.๑ กรอกแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียน และการร้องทุกข์ โดยมีรายละเอียด ชื่อ-สกุล ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ติดต่อ เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ และสถานที่เกิดเหตุ

๑๑.๒ ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียน เจ้าหน้าที่ต้องบันทึกข้อร้องเรียนและการร้องทุกข์ ลงสมุดบันทึกข้อร้องเรียนและการร้องทุกข์

๑๒. การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ปัญหาข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ และการแจ้งผู้ร้องเรียน / ร้องทุกข์ทราบ

๑๒.๑ กรณีเป็นการขอข้อมูลข่าวสาร รายงานผู้บังคับบัญชาพิจารณาสั่งการ แล้วประสานงาน กับผู้ที่ครอบครองเอกสาร หรือเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องเพื่อให้ข้อมูลแก่ผู้ร้องขอได้ตามความประสงค์

๑๒.๒ ข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ที่เป็นการร้องเรียนเกี่ยวกับการดำเนินงาน / การทำหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ผู้ถูกร้องเรียน จัดทำบันทึกข้อเสนอความเห็นไปยังผู้บังคับบัญชาเพื่อสั่งการ หรือพิจารณา

๑๒.๓ ข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ที่ไม่อยู่ในความรับผิดชอบของสำนักงานศึกษาธิการภาค ๒ ให้ดำเนินการประสานหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้เกิดความรวดเร็วและถูกต้อง หรือแนะนำให้ผู้ร้องไปดำเนินการตามหน่วยงานให้ถูกต้องต่อไป

๑๒.๔ ข้อร้องเรียนที่ส่งผลกระทบต่อหน่วยงาน เช่น กรณี ผู้ร้องเรียนทำหนังสือร้องเรียน ความไม่โปร่งใสในการจัดซื้อจัดจ้าง หรือเกี่ยวกับการปฏิบัติงานโดยมิชอบ หรือไม่ถูกต้อง ให้รายงานผู้บังคับบัญชา และเสนอความเห็นเพื่อพิจารณาสั่งการ หรือ เพื่อดำเนินการตรวจสอบและแจ้งผู้ร้องเรียนทราบต่อไป

๑๓. การติดตามแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน

ติดตามหน่วยงานทางการศึกษาที่อยู่ในการกำกับดูแล ที่มีส่วนเกี่ยวข้องแจ้งผลการดำเนินการ ให้ทราบเพื่อจะได้แจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบต่อไป

๑๔. การรายงานผลการดำเนินการให้ผู้บังคับบัญชาทราบ

๑๔.๑ ให้รวบรวมและรายงานสรุปการจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ให้ผู้บริหารทราบทุกเดือน

๑๔.๒ ให้รวบรวมรายงานสรุปข้อร้องเรียนหลังจากสิ้นปีงบประมาณ เพื่อนำมาวิเคราะห์การจัดการข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ในภาพรวมของหน่วยงาน เพื่อใช้เป็นแนวทางในการแก้ไข ปรับปรุง พัฒนางองค์กรต่อไป

๑๕. แบบฟอร์ม

ใบรับแจ้งเหตุเรื่องราวร้องเรียน / ร้องทุกข์

เขียนที่

วันที่เดือน.....พ.ศ.....

เรื่อง

เรียน

ด้วย ข้าพเจ้าเกิดวันที่เดือน.....พ.ศ.....

อายุ.....ปี อยู่บ้านเลขที่หมู่ที่.....ต.รอก/ชอย.....ถนน.....ตำบล.....

อำเภอ.....จังหวัด.....รหัสไปรษณีย์.....โทรศัพท์ที่ติดต่อได้.....

ขอเรียน / ร้องทุกข์เรื่อง มีรายละเอียดดังต่อไปนี้

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

เพื่อให้สำนักงานศึกษาธิการภาค ๒ ดำเนินการ / พิจารณา.....

.....
.....

เหตุผล

.....
.....

ทั้งนี้ ข้าพเจ้าขอให้สำนักงานศึกษาธิการภาค ๒ แจ้งตอบรับว่าจะดำเนินการ/พิจารณาตาม
ข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ของข้าพเจ้าไปยังที่อยู่ของข้าพเจ้าข้างต้น โดยข้าพเจ้าได้เก็บสำเนาหนังสือฉบับนี้ซึ่งได้
ดำเนินการลงรับทางธุรการเรียบร้อยแล้ว

ขอแสดงความนับถือ

ลงชื่อ

(.....)

รับที่...../.....

วันที่.....เวลา.....น.

ผู้รับเรื่อง.....โทร.....

๑๖ จัดทำโดย

สำนักงานศึกษาธิการภาค ๒ (กลุ่มบริหารงานบุคคล)

ถนนเทศบาลปทุม ตำบลบางปรอก

อำเภอเมืองปทุมธานี

จังหวัดปทุมธานี

๑๒๐๐๐

โทรศัพท์ ๐ ๒๕๘๑ ๑๓๙๑ ต่อ ๑๐๖

โทรสาร ๐ ๒๕๘๑ ๑๓๙๕

www.reo2.moe.go.th

ภาคผนวก

สถิติการร้องเรียน / ร้องทุกข์
ข้าราชการและลูกจ้าง
สำนักงานศึกษาธิการภาค ๒
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒

ลำดับ ที่	เดือน	ร้องเรียน	ร้องทุกข์	การทุจริตฯ	ผลการดำเนินงาน
๑	ตุลาคม ๒๕๖๑				
๒	พฤศจิกายน ๒๕๖๑				
๓	ธันวาคม ๒๕๖๑				
๔	มกราคม ๒๕๖๒				
๕	กุมภาพันธ์ ๒๕๖๒				
๖	มีนาคม ๒๕๖๒				
๗	เมษายน ๒๕๖๒				
๘	พฤษภาคม ๒๕๖๒				
๙	มิถุนายน ๒๕๖๒				
๑๐	กรกฎาคม ๒๕๖๒				
๑๑	สิงหาคม ๒๕๖๒				
๑๒	กันยายน ๒๕๖๒				
	รวม				



คำสั่งสำนักงานศึกษาธิการภาค ๒

ที่ ๔๕ / ๒๕๖๒

เรื่อง แต่งตั้งผู้รับผิดชอบเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน หรือร้องทุกข์

ด้วยสำนักงานศึกษาธิการภาค ๒ ได้ดำเนินการขับเคลื่อนการป้องกันการทุจริต เพื่อยกระดับคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของกระทรวงศึกษาธิการ ตามยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต ระยะที่ ๓ ประกอบกับคณะรัฐมนตรีมีมติเมื่อวันที่ ๒๓ มกราคม ๒๕๖๑ เห็นชอบให้หน่วยงานภาครัฐทุกหน่วยงานให้ความร่วมมือและเข้าร่วมการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ และนำผลการประเมินไปปรับปรุงพัฒนาตนเองด้านคุณธรรมและความโปร่งใสอย่างเคร่งครัด

สำนักงานศึกษาธิการภาค ๒ เป็นหน่วยงานหนึ่งในสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ ที่จะถูกประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในปิงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๒ ตัวชี้วัดที่ ๙ การเปิดเผยข้อมูลและตัวชี้วัดที่ ๑๐ การป้องกันการทุจริต ในตัวชี้วัดที่ ๙ ได้กำหนดให้หน่วยงานภาครัฐ ดำเนินการจัดทำข้อมูลการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต เป็นตัวชี้วัดย่อยที่กำหนดให้มีแนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต และกำหนดให้มีช่องทางการร้องเรียนของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ผู้มาติดต่อ หรือผู้รับบริการผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน ดังนั้น เพื่อให้การดำเนินการเป็นไปตามข้อกำหนดของตัวชี้วัดดังกล่าว จึงแต่งตั้งผู้รับผิดชอบดำเนินการในเรื่องการร้องเรียนและร้องทุกข์ ประกอบด้วย

ที่ปรึกษา

๑. นางรักขณา ตัณฑวุฑโฒ ศึกษาธิการภาค สำนักงานศึกษาธิการภาค ๒
๒. นายธนู ขวัญเดช รองศึกษาธิการภาค สำนักงานศึกษาธิการภาค ๒

คณะทำงาน

๑. นางสาวพิมพ์ฉัตร ฤกษ์รัตน์ระพี นักวิชาการศึกษาชำนาญการพิเศษ หัวหน้าคณะทำงาน
ผู้อำนวยการกลุ่มบริหารงานบุคคล
๒. นายบำรุง ฉียบแหลม นักวิชาการศึกษาชำนาญการพิเศษ คณะทำงาน
๓. นายประโยชน์ มณีรัตน์ นิติกรชำนาญการพิเศษ คณะทำงาน
และเลขานุการ

มีหน้าที่ :

- ๑) รับเรื่องร้องเรียนทุกประเภท หรือร้องทุกข์ และเสนอความเห็นให้ผู้บังคับบัญชาพิจารณา
- ๒) สำหรับบัตรสนเท่ห์ให้พิจารณาเฉพาะกรณีที่มีพยานหลักฐานที่ชัดเจนและเสนอความเห็นให้ผู้บังคับบัญชาพิจารณาดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง หรือดำเนินการอื่นใดตามดุลพินิจ

๓) ดูแล . . .

๓) ดูแลและตรวจสอบในระบบเว็บไซต์ ช่องทางการร้องเรียนหรือร้องทุกข์ในแต่ละวัน
ว่ามีเรื่องเข้าสู่ระบบหรือไม่ หากมีให้นำเสนอผู้บังคับบัญชาพิจารณา

ทั้งนี้ ตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไป

สั่ง ณ วันที่ ๑๘ กรกฎาคม พ.ศ. ๒๕๖๒

(นางรัชณา ตันทวุฑฒ์)

ศึกษาธิการภาค สำนักงานศึกษาธิการภาค ๒