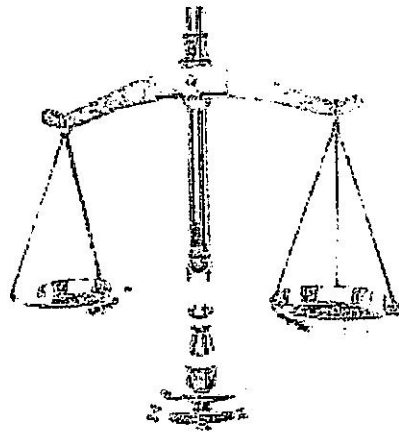


คู่มือหรือมาตรฐานการให้บริการ  
การรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์



กลุ่มกฎหมายและคดี

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาศรีสะเกษ เขต ๑

## คำนำ

พระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ. ๒๕๕๘ ตามมาตรา ๗ ได้กำหนดให้ "ในกรณีที่มีกฎหมายกำหนดให้การกระทำใดจะต้องได้รับอนุญาต ผู้อนุญาต จะต้องจัดทำคู่มือสำหรับประชาชน" โดยมีเป้าหมายเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชน ลดระยะของประชาชนและเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการของภาครัฐ สร้างให้เกิดความโปร่งใสในการปฏิบัติราชการ ลดการใช้ดุลยพินิจของเจ้าหน้าที่ เปิดเผยขั้นตอน ระยะเวลาให้ประชาชนทราบ ดังนั้น เพื่อให้ประชาชนเข้าใจ และทราบขั้นตอนการติดต่อราชการได้อย่างถูกต้องและเกิดผลสัมฤทธิ์ตามเจตนารมณ์ของพระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ. ๒๕๕๘ สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ประถมศึกษาศรีสะเกษ เขต ๑ จึงได้จัดทำคู่มือสำหรับประชาชนขึ้น เพื่อใช้เป็นแนวทางปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ ประชาชนได้รับบริการที่ดี มีความพึงพอใจ เชื่อมั่นและศรัทธาต่อการบริหารราชการของหน่วยงาน

กลุ่มกฎหมายและคดี

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาศรีสะเกษ เขต ๑

## การรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

### หลักเกณฑ์การร้องเรียน/ร้องทุกข์

๑. ผู้ร้องเรียนต้องระบุชื่อ-สกุล จริง ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์สำหรับติดต่อกลับเพื่อประโยชน์ในการตรวจสอบว่าผู้ร้องมีตัวตนจริงและแจ้งผลการพิจารณา กรณีการร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่ไม่ระบุชื่อ -สกุลจริง ซึ่งอาจเข้าข่ายบัตรสนเท่ห์จะต้องปรากฏมีรายละเอียดแจ้งเบาะแส ระบุพยานหลักฐาน กรณีแวดล้อมที่ปรากฏชัดเจน เพียงพอที่จะนำสืบหาข้อเท็จจริงเพื่อดำเนินการต่อไปได้เท่านั้น ตามหนังสือสำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี ที่ นร ๐๒๐๖/ว ๒๑๘ ลงวันที่ ๒๕ ธันวาคม ๒๕๕๑

๒. ผู้ร้องมีหน้าที่ให้ข้อมูลและพยานหลักฐานที่ถูกต้องเป็นจริงตลอดจนการอำนวยความสะดวกแก่เจ้าหน้าที่ในการอันจะเป็นประโยชน์ต่อการแสวงหาข้อเท็จจริง หรือเพื่อการดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ รวมถึงการจัดส่งเอกสารหรือการกระทำใดๆ เพื่อเป็นการตรวจสอบว่าผู้ร้องมีตัวตนจริง เพื่อเป็นการป้องกันมิให้มีการร้องเรียน/ร้องทุกข์โดยกลั่นแกล้งบุคคลใด

๓. หนังสือร้องเรียน/ร้องทุกข์ต้องใช้ถ้อยคำสุภาพไม่ใช่คำพูดที่มีลักษณะเป็นการส่อเสียด หยาบคาย ลามก อนาจารหรือใส่ร้ายผู้อื่นโดยปราศจากมูลความจริง

๔. ต้องเป็นเรื่องที่ผู้ร้องได้รับความเดือดร้อนเสียหายจากการกระทำของเจ้าหน้าที่สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาศรีสะเกษ เขต ๑ ต้องระบุชื่อผู้เป็นต้นเหตุแห่งการร้องเรียน ข้อเท็จจริง รวมทั้งพยานหลักฐานประกอบเท่าที่มี

๕. ต้องเป็นเรื่องที่มีมูลเหตุเกิดขึ้นจริง โดยผู้ร้องต้องรับผิดชอบต่อข้อเท็จจริงดังกล่าวข้างต้นทุกประการ ผู้ใดนำความเท็จมาร้องเรียนต่อเจ้าหน้าที่ซึ่งทำให้ผู้อื่นได้รับความเสียหาย ผู้นั้นอาจต้องรับผิดชอบตามประมวลกฎหมายอาญา และจะต้องถูกดำเนินการทางวินัยในกรณีเป็นข้าราชการด้วย

๖. ข้อมูลที่ได้รับถือเป็นความลับ และจะไม่มีการเปิดเผยชื่อผู้ที่แจ้งเบาะแสหรือผู้ร้องเรียนต่อสาธารณชน เว้นแต่ การเปิดเผยในกรณีที่มีกฎหมายกำหนดให้เปิดเผย หรือต่อเจ้าหน้าที่ผู้มีอำนาจสั่งให้เปิดเผยตามกฎหมาย

### ช่องทางการร้องเรียน/ร้องทุกข์

๑. ร้องเรียนด้วยตนเอง ได้ที่สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาศรีสะเกษ เขต ๑ กลุ่มกฎหมายและคดี เลขที่ ๓๖๐ ถนนรัตนวงษา ตำบลหนองครก อำเภอเมือง จังหวัดศรีสะเกษ ๓๓๐๐๐

๒. ร้องเรียนทางไปรษณีย์ ส่งจดหมายมาที่ สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาศรีสะเกษ เขต ๑ กลุ่มกฎหมายและคดี เลขที่ ๓๖๐ ถนนรัตนวงษา ตำบลหนองครก อำเภอเมือง จังหวัดศรีสะเกษ ๓๓๐๐๐

๓. ทางโทรศัพท์ หมายเลข ๐ ๘๕๖๑ ๖๔๗๑

๔. ทางโทรสาร หมายเลข ๐ ๘๕๖๑ ๒๖๘๑

๕. เว็บไซต์สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาศรีสะเกษ เขต [www.ssk๑edu.go.th](http://www.ssk๑edu.go.th)

๖. ช่องทางอื่นๆ เช่น ศูนย์ดำรงธรรม กระทรวงมหาดไทย สายด่วน ๑๕๖๗ หรือศูนย์ดำรงธรรมประจำอำเภอหรือประจำจังหวัด ศูนย์บริการประชาชน สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีสายด่วน ๑๑๑๑ สำนักงานป.ป.ช. คณะกรรมการรับเรื่องราວร้องทุกข์ประจำกระทรวงศึกษาธิการ ตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการจัดการเรื่องราວร้องทุกข์ พ.ศ.๒๕๕๒ หรือสายด่วนการศึกษา ๑๕๗๙

## รายการเอกสารหลักฐานประกอบการดำเนินการ

๑. สำเนาบัตรประชาชนหรือ
๒. สำเนาบัตรที่ส่วนราชการออกให้โดยมีรูปถ่ายและปรากฏเลขประจำตัว ๑๓ หลัก
๓. รูปถ่ายประกอบเรื่องร้องเรียน (ถ้ามี)

ผู้มีหน้าที่ดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

กลุ่มกฎหมายและคดี สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาศรีสะเกษ เขต ๑

มาตรการคุ้มครองและรักษาความลับของผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์

เพื่อเป็นการคุ้มครองสิทธิของผู้ร้องเรียนและผู้ให้ข้อมูลที่กระทำโดยสุจริต หน่วยงานจะปกปิดชื่อที่อยู่ หรือข้อมูลใดๆที่สามารถระบุตัวผู้ร้องเรียนหรือผู้ให้ข้อมูลได้และเก็บรักษาข้อมูลไว้เป็นความลับ โดยจำกัด เฉพาะผู้รับผิดชอบในการดำเนินการตรวจสอบเรื่องร้องเรียนเท่านั้น ทั้งนี้ ผู้ได้รับข้อมูลจากการปฏิบัติหน้าที่ ที่เกี่ยวข้อง มีหน้าที่เก็บข้อมูลข้อร้องเรียนและเอกสารพยานหลักฐานไว้เป็นความลับ ห้ามเปิดเผยข้อมูล แก่บุคคลอื่นที่ไม่มีหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง เว้นแต่เป็นการเปิดเผยตามหน้าที่ที่กฎหมายกำหนดหรือต่อเจ้าหน้าที่ ผู้มีอำนาจสั่งให้เปิดเผยตามที่กฎหมายกำหนด

ขั้นตอนการปฏิบัติงานเกี่ยวกับการร้องเรียน/ร้องทุกข์

๑. เจ้าหน้าที่รับเรื่อง/รับผิดชอบ ลงทะเบียนระบบงานสารบรรณ ทะเบียนรับ - ส่งเรื่องร้องเรียน/ ร้องทุกข์

๒. เจ้าหน้าที่กลุ่มกฎหมายและคดี รับเรื่อง ตรวจสอบ/วิเคราะห์เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ บันทึก รายงานความเห็น เสนอผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา มอบหมายตรวจสอบข้อเท็จจริง/แต่งตั้ง คณะกรรมการสืบสวนข้อเท็จจริง

๓. เจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบ ประสานงานที่เกี่ยวข้องและดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ตามมาตรฐาน ที่กำหนด/ระเบียบกฎหมายที่เกี่ยวข้องกำหนด

๔. เจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง สรุปเรื่องและทำบันทึก เสนอผู้อำนวยการ สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา

๕. กรณียุติเรื่อง แจ้งผลการพิจารณาให้ผู้ร้องเรียนทราบภายใน ๑๕ วัน (กรณีทราบชื่อ/ที่อยู่) กรณีมี มูล แต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินการทางวินัยต่อไป (วินัยไม่ร้ายแรง ดำเนินการภายใน ๙๐ วัน วินัยอย่าง ร้ายแรง ดำเนิน ภายใน ๑๘๐ วัน ถ้ามีเหตุจำเป็นขอขยายระยะเวลาได้ครั้งละไม่เกิน ๓๐ วันและจะต้องไม่เกิน ๒๔๐ วัน) แจ้งผลการพิจารณาให้ผู้ร้องทราบภายใน ๑๕ วัน นับแต่ดำเนินการเสร็จสิ้น กรณีทราบชื่อ/ที่อยู่

แบบฟอร์มการร้องเรียน ร้องทุกข์  
สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาศรีสะเกษ เขต ๑

วันที่ ..... เดือน ..... พ.ศ. ....

๑. ข้อมูลผู้ร้องเรียน

ชื่อ - สกุล ..... หมายเลขที่บัตรประชาชน.....  
อยู่บ้านเลขที่ ..... หมู่ที่ ..... ถนน ..... ตำบล..... อำเภอ.....  
จังหวัด ..... รหัสไปรษณีย์ ..... หมายเลขโทรศัพท์.....  
E-mail.....

๒. ข้อมูลเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์/ขอความช่วยเหลือ

ประเภทปัญหา  การทุจริต  ร้องเรียนเจ้าหน้าที่/หน่วยงานของรัฐ  อื่นๆ

เรื่อง .....  
ข้อความ.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....

๓. ความประสงค์ของผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์/ขอความช่วยเหลือ

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

มีเอกสารแนบ จำนวน ..... แผ่น

ข้าพเจ้าขอรับรองว่าข้อความดังกล่าวข้างต้นที่ได้ยื่นที่กลุ่มกฎหมายและคดี สำนักงานเขตพื้นที่  
การศึกษาประถมศึกษาศรีสะเกษ เขต ๑ เป็นความจริงทุกประการและขอรับผิดชอบต่อข้อเท็จจริงดังกล่าว  
ข้างต้นทั้งหมด และข้าพเจ้ารับทราบว่าการนำความเท็จมาร้องเรียน ร้องทุกข์ต่อเจ้าหน้าที่ซึ่งทำให้ผู้อื่นได้รับความเสียหาย เป็นความผิดตามประมวลกฎหมายอาญามาตรา ๓๖๖ ความเท็จต่อเจ้าพนักงาน

(ลงชื่อ) ..... ผู้ร้องเรียน  
(.....)

การขอหนังสือรับรอง  
- การขออนุญาตมีและใช้อาวุธปืน



แผนผัง ขั้นตอน และระยะเวลาดำเนินการ



ข้าราชการ ลูกจ้างประจำ  
กรอกข้อมูลเพื่อขอหนังสือรับรอง  
๓ นาที



เจ้าหน้าที่รับเรื่อง ตรวจสอบ ทำหนังสือ  
รับรอง เสนอถึง ผอ.สพป.ศรีสะเกษ เขต ๑  
๕ นาที



- ตรวจสอบความถูกต้องอีกครั้ง  
- ออกเลขหนังสือรับรองให้แก่ผู้แจ้ง  
ความประสงค์  
๒ นาที

ผู้รับผิดชอบ : นางสาววิภาพันธ์ ปัดถา , นางสาวสมพรศรี ขาติมนตรี กลุ่มกฎหมายและคดี