



ประกาศสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุรินทร์ เขต ๓
เรื่อง การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

เพื่อให้การบริหารระบบราชการเป็นไปด้วยความถูกต้อง บริสุทธิ์ ยุติธรรม ตลอดจนให้ดำเนินการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ รวดเร็ว และประสบผลสำเร็จอย่างเป็นรูปธรรม อีกทั้งเพื่อเป็นศูนย์รับแจ้งเบาะแสการทุจริตและประพฤติมิชอบในระบบราชการ หรือไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการปฏิบัติหน้าที่ของข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา พนักงาน เจ้าหน้าที่และลูกจ้างของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุรินทร์ เขต ๓ จึงได้จัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ขึ้น ซึ่งในกรณีการร้องเรียนที่เกี่ยวกับการปฏิบัติงานและเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้างของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุรินทร์ เขต ๓ ทั้งนี้ หน่วยงานจะมีการเก็บรักษาเรื่องราวไว้เป็นความลับและปกปิดชื่อผู้ร้องเรียน เพื่อมิให้ผู้ร้องเรียนได้รับผลกระทบและได้รับความเดือดร้อนจากการร้องเรียน

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุรินทร์ เขต ๓ จึงประกาศจัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ โดยกำหนดสถานที่ตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ณ ห้องกลุ่มงานวินัยและนิติการ สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุรินทร์ เขต ๓ ตำบลก้งแอน อำเภอปราสาท จังหวัดสุรินทร์ โดยมีช่องทางในการรับเรื่องร้องเรียน ดังนี้

๑. ร้องเรียนด้วยตนเองได้ที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ณ ห้องกลุ่มงานวินัยและนิติการ สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุรินทร์ เขต ๓

๒. แจ้งเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ทางโทรศัพท์ ที่หมายเลข ๐๔๔ - ๕๓๒๓๘๕ หรือ ๐๔๔ - ๕๕๒๓๔๗

๓. แจ้งเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ผ่านทางเว็บไซต์ www.surin3.go.th

๔. ส่งทางไปรษณีย์หรือหน่วยงานอื่น เช่น ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสุรินทร์ เป็นต้น

ทั้งนี้ ข้อมูลของผู้ร้องทุกข์ / ร้องเรียนและผู้แสดงความคิดเห็น ตลอดจนการแจ้งเบาะแสการทุจริตและประพฤติมิชอบในระบบราชการ ทุกอย่างจะถูกเก็บไว้เป็นความลับ ซึ่งจะได้รับการตรวจสอบจากเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบเท่านั้น

จึงประกาศให้ทราบโดยทั่วกัน

ประกาศ ณ วันที่ ๒๓ เดือน พฤษภาคม พ.ศ. ๒๕๖๑

(นายเสริมฤทธิ์ หวายฤทธิ์)

ผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุรินทร์ เขต ๓



คำสั่งสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุรินทร์ เขต ๓
ที่ ๗๙๙ / ๒๕๖๑

เรื่อง แต่งตั้งเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์
สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุรินทร์ เขต ๓

ตามที่ สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุรินทร์ เขต ๓ ได้ประกาศจัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุรินทร์ เขต ๓ เพื่อแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน นั้น และเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชนที่มาติดต่อราชการกับศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุรินทร์ เขต ๓ จึงแต่งตั้งบุคคลดังต่อไปนี้ เป็นเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์

๑. นางมนพัทธ์ รุ่งเช้า ตำแหน่ง นิติกรชำนาญการพิเศษ กลุ่มงานวินัยและนิติการ
กลุ่มบริหารงานบุคคล
๒. นายเทพฤทธิ์ ศรีฤทธิ์ไกร ตำแหน่ง ผู้อำนวยการกลุ่มส่งเสริมการศึกษาทางไกลเทคโนโลยี
และสารสนเทศ
๓. นางสุภักดิ์ สาระสุข ตำแหน่ง นักจัดการงานทั่วไปชำนาญการ กลุ่มอำนวยการ

ให้เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ฯ มีหน้าที่รับเรื่องร้องเรียนตามช่องทางการร้องเรียน/ร้องทุกข์ ได้แก่ การร้องเรียนด้วยตนเอง,ทางโทรศัพท์, เว็บไซต์ www.surin3.go.th ลงทะเบียนรับเรื่อง ตอบปัญหาข้อซักถาม (กรณีตอบได้) แยกเรื่องและส่งเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ให้คณะกรรมการประจำศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ พิจารณาดำเนินการต่อไป

ทั้งนี้ ตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไป

สั่ง ณ วันที่ ๓๐ เดือน พฤษภาคม พ.ศ. ๒๕๖๑

(นายเสริมฤทธิ์ หวายฤทธิ์)

ผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุรินทร์ เขต ๓



คำสั่งสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุรินทร์ เขต ๓

ที่ ๗/สพฐ/๒๕๖๑

เรื่อง แต่งตั้งกรรมการประจำศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์
สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุรินทร์ เขต ๓

ตามที่สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุรินทร์ เขต ๓ ได้ประกาศจัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เพื่อแก้ไขปัญหาเกี่ยวกับการปฏิบัติงานและเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้างของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุรินทร์ เขต ๓ นั้น ทั้งนี้ เพื่อให้การแก้ไขปัญหาเป็นไปด้วยความบริสุทธิ์ ยุติธรรม สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุรินทร์ เขต ๓ จึงแต่งตั้งคณะกรรมการปฏิบัติงานประจำศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุรินทร์ เขต ๓ ดังนี้

๑. นายเสริมฤทธิ์ หวายฤทธิ์ ตำแหน่ง ผอ.สพป.สุรินทร์ เขต ๓ ประธานกรรมการ
๒. นายพิชิต หอมนวล ตำแหน่ง รองผอ.สพป.สุรินทร์ เขต ๓ กรรมการ
๓. นายพิศาล ฉันททอง ตำแหน่ง นักทรัพยากรบุคคลชำนาญการพิเศษ กรรมการ
๔. นางมนพัทธ์ รุ่งเช้า ตำแหน่ง นิติกรชำนาญการพิเศษ กรรมการและเลขานุการ

โดยให้คณะกรรมการ มีหน้าที่วิเคราะห์ ติดตาม ประสานงานและประเมินเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ตามลำดับความสำคัญเร่งด่วน และประสานแจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ตรวจสอบข้อเท็จจริงและพิจารณาหาแนวทางแก้ไขเร่งรัดติดตามผลการดำเนินงานและแจ้งผลการดำเนินงานให้ผู้ร้องทราบ จัดทำสถิติ รายงานผลการดำเนินงานให้ผู้บังคับบัญชาทราบ

ทั้งนี้ ตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไป

สั่ง ณ วันที่ ๗๐ เดือน พฤษภาคม พ.ศ. ๒๕๖๑

(นายเสริมฤทธิ์ หวายฤทธิ์)

ผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุรินทร์ เขต ๓



คู่มือการจัดการข้อร้องเรียน
สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุรินทร์ เขต 3

กลุ่มงานวินัยและนิติการ
กลุ่มบริหารงานบุคคล

คำนำ

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุรินทร์ เขต ๓ ในฐานะหน่วยงานทางการศึกษา อยู่ภายใต้การกำกับดูแลของสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน มีอำนาจหน้าที่ตามพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการกระทรวงศึกษาธิการ พ.ศ. ๒๕๔๖ มาตรา ๓๗ และภายใต้บทบัญญัติแห่งพระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา พ.ศ. ๒๕๔๗ และที่แก้ไขเพิ่มเติม

ในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่และผู้เกี่ยวกับข้อร้องเรียน ขั้นตอนการดำเนินงานข้อร้องเรียน ของศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุรินทร์ เขต ๓ ได้รวบรวมขั้นตอนการปฏิบัติ ตั้งแต่เริ่มต้นจนได้ข้อยุติ เพื่อให้การบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนเป็นไปด้วยความเรียบร้อยและมีประสิทธิภาพ จึงได้จัดทำคู่มือการจัดการข้อร้องเรียน เพื่อกำหนดทิศทาง แนวทาง ขั้นตอนและแก้ไขปัญหาดังกล่าวที่เกิดขึ้น ซึ่งเป็นแนวทางการดำเนินงานและจัดระบบในการปฏิบัติงานนี้สามารถติดตามประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสของหน่วยงานภาครัฐให้เป็นรูปธรรมได้เป็นอย่างดี

คู่มือการจัดการข้อร้องเรียน ได้รวบรวมขั้นตอน/แนวทาง/แผนภูมิ และการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน รวมทั้งช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุรินทร์ เขต ๓

กลุ่มงานวินัยและนิติการ

กลุ่มบริหารงานบุคคล

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุรินทร์ เขต ๓

สารบัญ

บทนำ

หน้า

- วัตถุประสงค์	๑
- ขอบเขต	๑
- ประโยชน์ที่ได้รับ	๒
- คำจำกัดความ	๒
- บทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบของหน่วยงาน	๒
- บทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบของเจ้าหน้าที่และเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ฯ	๓
- การประชาสัมพันธ์เรื่องการจัดการข้อร้องเรียน	๓
- ระดับความสำเร็จในการจัดการและตอบสนองเรื่องร้องเรียน	๔
- กระบวนการจัดการข้อร้องเรียน	๕
- รายละเอียดของขั้นตอนการปฏิบัติงาน	๕
- การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่าง ๆ	๖
- การบันทึกข้อร้องเรียน	๖
- การวิเคราะห์ระดับข้อร้องเรียน	๖
- การแจ้งกลับผู้ร้องเรียน	๗
- การประสานผู้ที่เกี่ยวข้องในหน่วยงานเพื่อดำเนินการแก้ไข/ปรับปรุง	๗
- ติดตามประเมินผลและรายงาน	๗
- การรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน	๗
- ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	๘
- มาตรฐานงาน	๘
- การติดตามและประเมินผล	๘
- แผนผังการปฏิบัติงานจัดการเรื่องร้องเรียน	๙
- ทะเบียนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	๑๐
- แบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียน	๑๑
- ตัวอย่างแบบแจ้งการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	๑๒
- ตัวอย่างแบบแจ้งผลการดำเนินการต่อเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	๑๓
- ตัวอย่างแบบติดตามผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	๑๔
- ช่องทางการร้องเรียน/ร้องทุกข์	๑๕

บทนำ

การร้องเรียนของประชาชน เป็นเสียงสะท้อนให้รัฐบาลและหน่วยงานของรัฐทราบว่าการบริหารราชการมีประสิทธิภาพและมีประสิทธิผลมากน้อยเพียงใด สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุรินทร์ เขต ๓ ตระหนักและให้ความสำคัญกับเรื่องดังกล่าวมาโดยตลอด มีการรับฟังความคิดเห็น เปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วม และตรวจสอบการทำงานของหน่วยงาน เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน และเสริมสร้างความสงบสุขให้เกิดในสังคมและองค์กร โดยเฉพาะสังคมปัจจุบันที่มีการพัฒนาด้านเศรษฐกิจ ด้านสังคม ด้านเทคโนโลยี และการเมืองมากขึ้น ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว นำไปสู่การแข่งขัน การเอาเปรียบ การแสวงหาผลประโยชน์ในด้านการศึกษามากยิ่งขึ้น การละเลยกฎ ระเบียบ มติ คณะรัฐมนตรี โดยไม่คำนึงถึงคุณธรรม จริยธรรม จรรยาบรรณวิชาชีพ เกิดปัญหาการทุจริตคอร์รัปชัน หรือความไม่เป็นธรรม จึงมีการร้องเรียนต่อหน่วยงานต่างๆ เพิ่มขึ้น

ดังนั้น เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างแท้จริง การจัดการข้อร้องเรียนของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุรินทร์ เขต ๓ ดำเนินการให้เป็นไปตามรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. ๒๕๕๐ หมวด ๓ สิทธิและเสรีภาพของชนชาวไทย ส่วนที่ ๑๐ สิทธิในข้อมูลข่าวสาร และการร้องเรียน (ตามรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. ๒๕๕๐ มาตรา ๓๘, มาตรา ๔๑ และมาตรา ๕๙)

๑. วัตถุประสงค์

๑.๑ เพื่อเป็นการเผยแพร่ ประชาสัมพันธ์ ให้ประชาชนผู้รับบริการ ได้ทราบถึงกระบวนการจัดการข้อร้องเรียน หลักเกณฑ์ต่างๆในการร้องเรียน

๑.๒. เปิดโอกาสให้ประชาชนผู้รับบริการเข้ามามีส่วนร่วมในการรับรู้ แสดงความคิดเห็นหรือเสนอแนะเกี่ยวกับกระบวนการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียน เพื่อเป็นประโยชน์ในการปรับปรุง แก้ไขการดำเนินงานต่อไป

๑.๓ เพื่อใช้เป็นเอกสารอ้างอิงในการปฏิบัติงาน

๒. ขอบเขต

๒.๑ ช่องทางการร้องเรียน

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุรินทร์ เขต ๓ ได้กำหนดช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษาในสังกัด

๒.๒ การจัดการข้อร้องเรียน

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุรินทร์ เขต ๓ ได้กำหนดขั้นตอนการจัดการข้อร้องเรียน และการจัดทำมาตรฐานการจัดการข้อร้องเรียน ดังนี้

๑) ขั้นตอนการรับข้อร้องเรียนจากผู้รับบริการหรือหน่วยงานที่ส่งข้อร้องเรียนมาสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุรินทร์ เขต ๓

๒) เจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบตรวจสอบวิเคราะห์ข้อร้องเรียน

๓) เสนอผู้บริหารพิจารณาให้ความเห็นชอบ

๔) ส่งข้อร้องเรียนให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อตรวจสอบข้อเท็จจริง

๕) ติดตามประเมินผล และการรายงานผลการตรวจสอบข้อเท็จจริง

๖) หาแนวทางแก้ไข ยุติข้อร้องเรียน

๓. ประโยชน์ที่ได้รับ

๓.๑ เพื่อประชาชนได้รับความสะดวก รวดเร็วและเป็นปัจจุบันและตอบสนองต่อสิทธิรับรู้ข้อมูลข้อร้องเรียนของประชาชนอย่างมีประสิทธิภาพ

๓.๒ เพื่อเป็นคู่มือในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่

๓.๓ เพื่อคุ้มครอง และตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างแท้จริง

๓.๔ เพื่อเสริมสร้างวัฒนธรรมและค่านิยมสุจริตและต่อต้านการทุจริตในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุรินทร์ เขต ๓

๔. คำจำกัดความ

ผู้รับบริการ หมายถึง ผู้ร้องเรียนหรือผู้ที่มาปรึกษา/ผู้มีส่วนได้เสีย รวมถึงส่วนราชการหรือองค์กรเอกชนที่ส่งข้อร้องเรียน

ข้อร้องเรียน หมายความว่า เรื่องที่มีผู้เสนอร้องเรียนเกี่ยวกับการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ของรัฐ เกี่ยวกับเรื่องทั่วไปและการจัดซื้อจัดจ้าง ในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุรินทร์ เขต ๓

เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ/เจ้าหน้าที่ผู้ประสานงาน หมายถึง เจ้าหน้าที่ ที่ผู้บังคับบัญชาได้มอบหมายให้รับผิดชอบการดำเนินการจัดการและประสานงานเกี่ยวกับการร้องเรียน ในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุรินทร์ เขต ๓

หน่วยงานที่รับผิดชอบ/หน่วยงานเจ้าของเรื่อง หมายถึง หน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบในการดำเนินการจัดการต่างๆ เกี่ยวกับ ข้อร้องเรียน

การตอบสนอง หมายความว่า การส่งต่อให้แก่หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง การตรวจสอบและนำเรื่องร้องเรียนเข้าสู่กระบวนการตรวจสอบข้อเท็จจริง แจ้งตักเตือน ดำเนินคดี หรืออื่นๆ ตามระเบียบข้อกฎหมาย พร้อมกับแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบผลหรือความคืบหน้าของการดำเนินการระยะแรก ภายในเวลา ๑๕ วันทำการ ทั้งนี้ กรณีที่ข้อร้องเรียนไม่ได้ระบุชื่อ ที่อยู่หรือหมายเลขโทรศัพท์ที่ติดต่อได้หรืออีเมลติดต่อได้ ของผู้ร้องเรียน จะพิจารณาการตอบสนองสิ้นสุดที่การนำเรื่องร้องเรียนเข้าสู่กระบวนการตรวจสอบ ข้อเท็จจริง การสอบสวนข้อเท็จจริง แจ้งตักเตือน ดำเนินคดี การนำไปแก้ไขปัญหาการดำเนินงานหรืออื่นๆ ตามระเบียบข้อกฎหมายภายในเวลา ๑๕ วัน และนำลงเว็บไซต์

การดำเนินการ หมายความว่า การติดตามเรื่องร้องเรียนแต่ละขั้นตอน

การติดตามประเมินผล หมายความว่า

๑. การติดตามเรื่องร้องเรียน

๒. การให้บริการของเจ้าหน้าที่ และการแจ้งเตือน

๓. การประเมินผลจัดการข้อร้องเรียน

๕. บทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบของหน่วยงาน

๕.๑ รับเรื่องร้องเรียน (ทุกช่องทาง)

๕.๒ วิเคราะห์เรื่องร้องเรียน

๕.๓ เสนอข้อร้องเรียนแก่ผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุรินทร์ เขต ๓ พิจารณาสั่งการ

๕.๔ รายงานข้อเท็จจริงและเสนอความเห็นทั้งข้อเท็จจริงและข้อกฎหมายต่อผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุรินทร์ เขต ๓

๕.๕ ติดตามทุกระยะ เพื่อหาข้อยุติและแนวทางการแก้ไขปัญหา

๕.๖ รายงานสถิติข้อร้องเรียนแก่ผู้บังคับบัญชาทราบ ทุกสิ้นปีงบประมาณ

๖. บทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบของเจ้าหน้าที่และเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ฯ

๖.๑ ให้คำปรึกษา แนะนำข้อร้องเรียนให้แก่ผู้รับบริการ

๖.๒ กำกับดูแลการจัดการเรื่องร้องเรียนให้เป็นไปด้วยความเรียบร้อยตามระยะเวลาและมาตรฐานที่กำหนด

๖.๓ ประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการตรวจสอบข้อเท็จจริง กรณีมีความจำเป็นเร่งด่วนและมีปัญหาอุปสรรคเพื่อเสนอผู้บริหาร

๖.๔ แจ้งผู้ร้องเรียน ภายในระยะเวลาที่กำหนด

๖.๕ การติดตามเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

๖.๖ รายงานข้อเท็จจริงและเสนอความเห็นทั้งข้อเท็จจริงและข้อกฎหมายต่อผู้บังคับบัญชา

๗. การประชาสัมพันธ์เรื่องการจัดการข้อร้องเรียน ดำเนินการดังนี้

๗.๑ จัดทำแผ่นพับประชาสัมพันธ์เผยแพร่ช่องทางการร้องเรียน

๗.๒ ใช้สื่อ/เว็บไซต์ www.surin3.go.th

๘. ระดับความสำเร็จในการจัดการและตอบสนองเรื่องร้องเรียน

วิธีการประเมินผล	เกณฑ์การให้คะแนน	
<p>๑. กรณีทราบชื่อและช่องทางการติดต่อผู้ร้องเรียน นับตั้งแต่หน่วยงานได้รับเรื่อง จนถึงการตอบกลับผู้ร้องเรียน(ว่าได้ดำเนินการหรือได้ส่งต่อเรื่องให้ผู้รับผิดชอบ)ทราบ (จากทะเบียนรับส่งของหน่วยงาน) ให้ดำเนินการแจ้งผู้ร้องเรียน ภายใน ๑๕ วันทำการ</p> <p>๒. กรณีที่ไม่ทราบชื่อ/ที่อยู่ผู้ร้องเรียน ให้ทำการบันทึกข้อร้องเรียนและเริ่มดำเนินการภายใน ๑๕ วัน และนำลงเว็บไซต์</p>	<p>ระดับคะแนนที่ ๑-๒</p>	<p>- ระดับที่ ๑ ตอบสนองภายใน ๑๕ วันทำการ ได้ร้อยละ ๕๐</p> <p>- ระดับที่ ๒ ตอบสนองภายใน ๑๕ วันทำการ ได้ร้อยละ ๑๐๐</p>
<p>๑. ประเมินจากจำนวนเรื่องที่สามารถติดตาม ตลอดจนดำเนินการตามมาตรฐานจนแล้วเสร็จ (โดยพิจารณาจากระยะเวลาที่ดำเนินการได้)</p> <p>๒. กรณีที่เรื่องอยู่ระหว่างการพิจารณา และ/หรือ ดำเนินการของหน่วยอื่น ให้พิจารณาว่าได้มีการติดตามสถานการณ์หรือไม่</p>	<p>ระดับคะแนนที่ ๓-๕</p>	<p>- ระดับที่ ๓ ดำเนินการจัดการได้ตามมาตรฐานงานที่กำหนด ได้ร้อยละ ๗๐ ของจำนวนทั้งหมด</p> <p>- ระดับที่ ๔ ดำเนินการจัดการได้ตามมาตรฐานงานที่กำหนด ได้ร้อยละ ๘๕ ของจำนวนทั้งหมด</p> <p>- ระดับที่ ๕ ดำเนินการจัดการได้ตามมาตรฐานงานที่กำหนด ได้ร้อยละ ๑๐๐ ของจำนวนทั้งหมด</p>
<p>เงื่อนไข</p> <p>๑. หน่วยงานต้องจัดทำระบบการจัดการข้อร้องเรียน เป็นผังการปฏิบัติงานซึ่งมีรายละเอียด เช่น ช่องทางการร้องเรียน วิธีการจัดการกับข้อร้องเรียนประเภทต่างๆ มาตรฐานงานที่กำหนดสำหรับข้อร้องเรียนประเภทต่างๆ การแจ้งผลกลับผู้ร้องเรียน เป็นต้น และระบบการจัดการข้อร้องเรียนนี้ต้องเป็นมาตรฐานเดียวกันทุกพื้นที่</p> <p>๒. การดำเนินการตามตัวชี้วัดนี้จะต้องดำเนินการทุกจังหวัด โดยรายงานสรุปจำนวนและผลการดำเนินการแยกประเภทเรื่องและพื้นที่ที่ถูกร้องเรียนเสนอให้ผู้บังคับบัญชาทราบและพิจารณา</p>		
<p>หมายเหตุ</p> <p>๑. สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุรินทร์ เขต ๓ ต้องทำแผน/มาตรการรณรงค์ ประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนรับทราบถึงช่องทางหรือวิธีการร้องเรียน</p> <p>๒. สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุรินทร์ เขต ๓ ต้องนำรายงานสรุปที่ได้รับมาวิเคราะห์สภาพปัญหา/จัดเรียงลำดับความรุนแรง/จัดทำแผนหรือมาตรการปรับปรุงการดำเนินงานต่อไป</p>		

๙. กระบวนการจัดการข้อร้องเรียน

กระบวนการรับเรื่องร้องเรียนและดำเนินการจัดการข้อร้องเรียน ของเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ การจัดการข้อร้องเรียน สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุรินทร์ เขต ๓ โดยผ่านทางช่องทางต่างๆ ดังต่อไปนี้

๑. ยื่นโดยตรง (จดหมาย/บัตรสนเท่ห์/เอกสาร)
๒. ทางโทรศัพท์/โทรสาร
๓. ทางไปรษณีย์ปกติ หรือผ่านช่องทางต่าง ๆ เช่น ศูนย์บริการประชาชน สำนักงานปลัด สำนักราชเลขาธิการ (สายด่วน ๑๑๑๑) ศูนย์ดำรงธรรม(สายด่วน ๑๕๖๗)
๔. ทางเว็บไซต์ www.surin.go.th

๑๐. รายละเอียดของขั้นตอนการปฏิบัติงาน

๑. การแต่งตั้งผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน
- ๒ กำหนดสถานที่จัดตั้งศูนย์ / จุดรับข้อร้องเรียนของหน่วยงาน
๓. กำหนดหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน
๔. พิจารณาคุณสมบัติของบุคลากรที่เหมาะสม เพื่อกำหนดเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน
๕. จัดทำคำสั่งแต่งตั้งเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน พร้อมทั้งแจ้งให้บุคลากรภายในหน่วยงานทราบเกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน
๖. ให้แจ้งรายชื่อเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน ให้ศูนย์ข้อมูล ข่าวสารฯ เพื่อประสานงาน

๑๑. การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่าง ๆ

เจ้าหน้าที่ฯ ต้องดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียนที่เข้ามายังหน่วยงานจากช่องทางต่าง ๆ ทุกวันทำการ โดยปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

ช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องเรียน เพื่อประสานหาทางแก้ไข	ระยะเวลาในการตอบสนองข้อร้องเรียน
โทรศัพท์	ภายใน ๑ วัน	ภายใน ๑๕ วันทำการ
ร้องเรียนกับเจ้าหน้าที่ฯ ณ ศูนย์ / จุดรับข้อร้องเรียนของหน่วยงาน	ภายใน ๑ วัน	ภายใน ๑๕ วันทำการ
หนังสือ / จดหมาย/ Fax	ภายใน ๗ วัน (นับจากวันทำงาน สารบรรณของหน่วยงานลงเลขรับหนังสือ / จดหมาย)	ภายใน ๑๕ วันทำการ
เว็บไซต์ www.surin.go.th	ภายใน ๗ วัน	ภายใน ๑๕ วันทำการ
อื่นๆ เช่น กล่องรับข้อร้องเรียน / กล่องแสดงความคิดเห็น	ภายใน ๑ วัน	ภายใน ๑๕ วันทำการ
หน่วยงานอื่น เช่น ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ทำเนียบรัฐบาล โทร. ๑๑๑๑	ภายใน ๑๕ วัน	หมายเหตุ ได้ดำเนินการตอบข้อร้องเรียนเป็นระยะ จนกว่าจะยุติเรื่อง/เป็นที่พอใจ

๑๒. การบันทึกข้อร้องเรียน

๑. ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียน เจ้าหน้าที่ฯ ต้องบันทึกข้อร้องเรียนลงบนแบบฟอร์มช่องทางต่างๆ ตามข้อร้องเรียน

๒. การกรอกแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียนของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุรินทร์ เขต ๓ (โทรศัพท์) ควรถามชื่อ-สกุล หมายเลขติดต่อกลับของผู้ร้องเรียน เพื่อเป็นหลักฐานยืนยัน และป้องกันการกลั่นแกล้ง รวมทั้งเป็นประโยชน์ในการแจ้งข้อมูลการดำเนินงานแก้ไข/ปรับปรุงกลับแก่ผู้ร้องเรียน

๑๓. การวิเคราะห์ระดับข้อร้องเรียน

พิจารณาจำแนกระดับข้อร้องเรียน ดังนี้

- ข้อร้องเรียนระดับข้อคิดเห็น, ข้อเสนอแนะ, คำชมเชย, สอบถามหรือร้องขอข้อมูล กล่าวคือ ผู้ร้องเรียนไม่ได้รับความเดือดร้อน แต่ติดต่อมาเพื่อให้ข้อเสนอแนะ / ให้ข้อคิดเห็น / ชมเชย / สอบถามหรือร้องขอข้อมูลของหน่วยงาน/ เจ้าหน้าที่ที่หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ให้ข้อคิดเห็นหรือตอบคำถามได้เลย

- ข้อร้องเรียนระดับข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่กระทบต่อสังคมและประเทศชาติ กล่าวคือ ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อน ต้องเสนอผู้บริหารทราบโดยด่วน และประสานเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง เพื่อดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงหาแนวทางแก้ไข/ยุติเรื่อง
- ข้อร้องเรียนระดับนอกเหนืออำนาจหน้าที่ กล่าวคือ ผู้ร้องเรียนร้องขอในสิ่งที่ยอยู่นอกเหนือบทบาทอำนาจหน้าที่ของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุรินทร์ เขต ๓ ประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง/แนะนำผู้ร้องเรียนดำเนินการหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๑๔. การแจ้งกลับผู้ร้องเรียน

๑. กรณีทราบชื่อ/ที่อยู่ ต้องดำเนินการแจ้งผู้ร้องเรียนทราบ ภายใน ๑๕ วันทำการ
๒. กรณีไม่ทราบชื่อ/ที่อยู่ ต้องดำเนินการ(บันทึก,ตรวจสอบข้อเท็จจริง) ภายใน ๑๕ วันทำการ และลงเว็บไซต์
๓. กรณียังไม่ยุติเรื่อง ต้องมีการติดตามผลการดำเนินการเป็นระยะ และแจ้งผู้ร้องเรียนเป็นระยะ จนได้ข้อยุติเรื่อง/แนวทางการแก้ไข

๑๕. การประสานผู้ที่เกี่ยวข้องในหน่วยงานเพื่อดำเนินการแก้ไข / ปรับปรุง

๑. กรณีร้องเรียนเรื่องทั่วไป เป็นความรับผิดชอบดำเนินการของกลุ่มงานวินัยและนิติการ เพื่อตรวจสอบข้อเท็จจริง/ยุติเรื่อง
๒. กรณีร้องเรียนเรื่องเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง มอบหน่วยตรวจสอบภายใน เพื่อตรวจสอบข้อเท็จจริง/ยุติเรื่อง และรายงานผู้บริหารทราบ

๑๖. ติดตามประเมินผลและรายงาน

หน่วยงานที่รับผิดชอบต้องติดตามการรายงาน/ความคืบหน้าเป็นระยะอย่างต่อเนื่อง จนยุติเรื่องหรือหาแนวทางการแก้ไขเรียบร้อยแล้ว

๑๗. การรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

หน่วยงานที่รับผิดชอบ สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุรินทร์ เขต ๓ จัดทำรายงานผลการดำเนินงานเสนอผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุรินทร์ เขต ๓ ทุกสิ้นปีงบประมาณ

๑๘. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

ขั้นตอนที่ ๑

ผู้ร้องเรียนมาติดต่อหรือรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ทุกช่องทาง เจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบรับเรื่อง/รับผิดชอบ ลงทะเบียนระบบสารบรรณ/ทะเบียนรับ-ส่ง และวิเคราะห์เรื่องร้องเรียนที่รับ

ขั้นตอนที่ ๒

เจ้าหน้าที่เสนอผู้บริหารทราบและพิจารณา มอบหมายแก่หน่วยงาน/เจ้าหน้าที่รับผิดชอบ

ขั้นตอนที่ ๓

หน่วยงานที่รับผิดชอบ/รับเรื่องร้องเรียน แจ้งผู้ร้องเรียนภายใน ๑๕ วันทำการ (ได้รับเรื่องร้องเรียน และได้ประสานเจ้าหน้าที่ เพื่อตรวจสอบข้อเท็จจริง กรณีทราบชื่อ/ที่อยู่ชัดเจน หากไม่ทราบชื่อ/ที่อยู่ชัดเจน ให้ดำเนินการ ภายใน ๑๕ วัน

ขั้นตอนที่ ๔

หน่วยงานที่รับผิดชอบ ตรวจสอบข้อเท็จจริง ประสานเจ้าหน้าที่ทราบและดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ตามมาตรฐานการดำเนินงาน

ขั้นตอนที่ ๕

หน่วยงานที่รับผิดชอบแจ้งผลการดำเนินการสรุปเรื่องและทำบันทึกเสนอผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุรินทร์ เขต ๓ ทราบ เพื่อรวบรวมเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ของหน่วยงาน

ขั้นตอนที่ ๖

- ยุติเรื่อง แจ้งผลการพิจารณาแก่ผู้ร้องเรียน
- ไม่ยุติ ติดตามผลการดำเนินงานเป็นระยะและแจ้งผู้ร้องเรียนทราบเป็นระยะ (กรณีทราบชื่อ/ที่อยู่)

๑๙. มาตรฐานงาน

มาตรฐานด้านระยะเวลา (การดำเนินงาน)

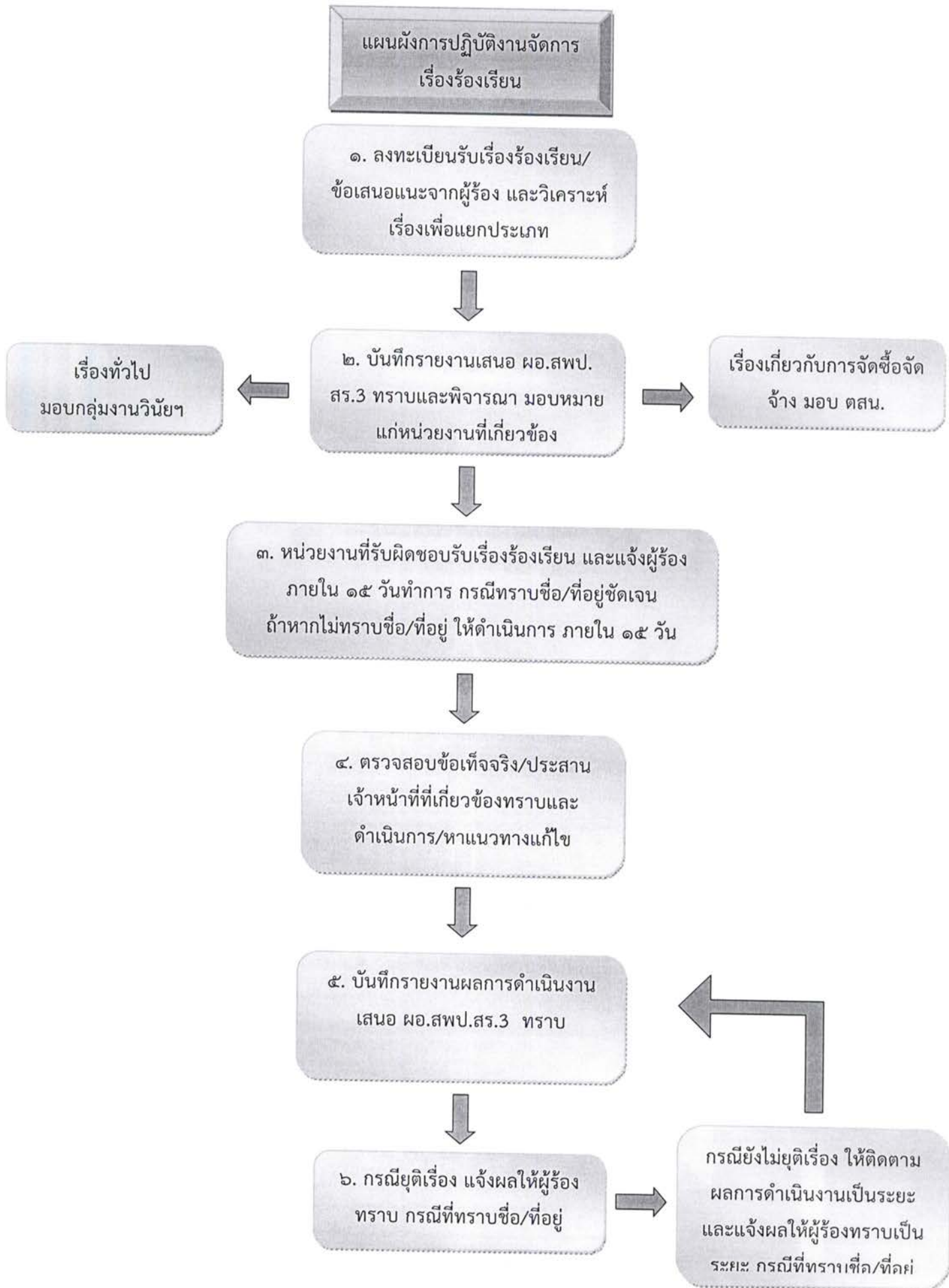
แล้วแต่ข้อเท็จจริง/ข้อกฎหมาย (โดยมีการติดตามเป็นระยะ จนหาทางแก้ไข/ยุติเรื่อง)

มาตรฐานด้านคุณภาพ

- ดำเนินกิจกรรมตามแผน และกำหนดการที่วางไว้อย่างครบถ้วน ถูกต้องตามระยะเวลา
- สามารถตอบสนองต่อเรื่องร้องเรียนภายในระยะเวลา และความจำเป็นสำคัญเร่งด่วน มีความรวดเร็ว เป็นธรรม ตรวจสอบได้

๒๐. การติดตามและประเมินผล

จัดทำรายงานสรุปผลการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนทุกสิ้นปีงบประมาณ



ทะเบียนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์
ของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุรินทร์ เขต ๓
ปีงบประมาณ ๒๕๖๑

ลำดับ	หนังสือรับที่	ชื่อผู้ร้อง/ตำแหน่ง	ประเด็นการร้องเรียน	ผลการดำเนินการ	การกำกับ/ติดตามเรื่อง	หมายเหตุ

คำแนะนำ ๑. ลำดับที่ กำหนดนับตามปีงบประมาณ

๒. ประเด็นการร้องเรียน ระบุเรื่องการปฏิบัติงานหรือการจัดซื้อจัดจ้าง เรื่องใด

๓. ผลการดำเนินการ - ระบุความสำเร็จของงาน ได้แก่ ประสานงานเบื้องต้น สืบสวนข้อเท็จจริง/ตรวจสอบข้อเท็จจริง
ในเบื้องต้น การสอบสวนหรือดำเนินการแก้ไข ส่งต่อคณะกรรมการหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ฯลฯ

๔. การกำกับติดตามเรื่อง - ระบุจำนวนครั้งที่มีการติดตามเร่งรัดการดำเนินการ

แบบฟอร์มกรณีผู้ร้อง ร้องเรียนทางโทรศัพท์ /ติดต่อด้วยตนเองมิได้มีหนังสือ
(แบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียน สำหรับเจ้าหน้าที่ฯ บันทึกข้อมูลการรับข้อร้องเรียน)

แบบฟอร์มการรับเรื่องร้องเรียน

กลุ่มงานวินัยและนิติการ สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุรินทร์ เขต ๓

วันที่เดือน.....พ.ศ..... เวลา

ข้อมูลผู้ร้องเรียน
ชื่อ/นามสกุล..... ที่อยู่ บ้านเลขที่ หมู่ที่ ซอย..... ถนน..... ตำบล/แขวง..... อำเภอ/เขต..... จังหวัด..... รหัสไปรษณีย์..... โทรศัพท์.....
ข้อร้องเรียน
ต้องการร้องเรียน (ชื่อ-นามสกุลผู้ถูกร้องเรียน)..... ตำแหน่ง.....สังกัดโรงเรียน..... สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุรินทร์ เขต ๓ ตามรายละเอียดข้อร้องเรียน ดังนี้
ความต้องการ/ขอความช่วยเหลือ
ผู้ร้องมีความประสงค์ <input type="radio"/> ให้ตรวจสอบข้อเท็จจริง/ดำเนินการทางวินัย <input type="radio"/> ให้ชดใช้ค่าเสียหาย จำนวน.....บาท <input type="radio"/> ให้ช่วยเหลืออื่น ๆ (ระบุ).....
สำหรับเจ้าหน้าที่
การตรวจพิจารณาในเบื้องต้น (ว่าสมควรรับเรื่องร้องเรียนไว้พิจารณาหรือไม่) <input type="radio"/> ไม่รับ <input type="radio"/> ระบุเหตุผล.....
เจ้าหน้าที่จะดำเนินการแจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องโดยทันทีหลังจากได้รับเรื่องเรียบร้อยแล้ว หากไม่ได้รับการตอบรับภายใน ๑๕ วันทำการ ติดต่อสอบถามได้ที่ กลุ่มงานวินัยและนิติการ สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุรินทร์ เขต ๓ โทรศัพท์ ๐๔๔ - ๕๓๒๓๘๕ หรือ ๐๔๔ - ๕๕๒๓๔๗

ตัวอย่างแบบแจ้งการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์



ที่ ศธ ๐๔๑๖๘/

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุรินทร์ เขต ๓
บริเวณโรงเรียนปราสาท ถ.โชคชัย-เดชอุดม ต.ก้งแอน
อำเภอปราสาท จังหวัดสุรินทร์ ๓๒๑๔๐

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

เรื่อง ตอบรับการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

เรียน.....

ตามที่ท่านได้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ ผ่านศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์สำนักงานเขตพื้นที่
การศึกษาประถมศึกษาสุรินทร์ เขต ๓ โดยทาง () หนังสือร้องเรียนทางไปรษณีย์ () ด้วยตนเอง
() ทางโทรศัพท์ () อื่น.....ลงวันที่.....เดือน.....พ.ศ.....
ในเรื่อง.....

..... นั้น
สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุรินทร์ เขต ๓ ได้ลงทะเบียนรับเรื่องร้องเรียน/ร้อง
ทุกข์ของท่านไว้แล้ว ตามทะเบียนรับเรื่องฯ เลขรับที่.....ลงวันที่.....เดือน.....พ.ศ.....
โดยสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุรินทร์ เขต ๓ ได้พิจารณาเรื่องของท่านแล้วเห็นว่า
() เป็นเรื่องที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุรินทร์ เขต ๓
และได้มอบหมายให้.....เบอร์โทรศัพท์.....เป็นหน่วยตรวจสอบ
และดำเนินการ

() เป็นเรื่องที่ไม่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุรินทร์ เขต
๓ และได้จัดส่งเรื่องให้.....เบอร์โทรศัพท์.....ซึ่งเป็นหน่วยงาน
ที่มีอำนาจหน้าที่เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไปแล้ว ท่านสามารถติดต่อประสานงานหรือขอทราบผลโดยตรงกับ
หน่วยงานดังกล่าวได้อีกทางหนึ่ง

() เป็นเรื่องที่มีกฎหมายบัญญัติขั้นตอนและวิธีการปฏิบัติไว้เป็นการเฉพาะแล้ว
ตามกฎหมาย.....จึงขอให้ท่านดำเนินการ
ตามขั้นตอนและวิธีการที่กฎหมายนั้นบัญญัติไว้ต่อไป
จึงแจ้งมาเพื่อทราบ

ขอแสดงความรับถือ

(.....)

ผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุรินทร์ เขต ๓

กลุ่มงานวินัยและนิติการ
กลุ่มบริหารงานบุคคล
โทรศัพท์ ๐๔๔-๕๓๒๓๘๕
โทรสาร ๐๔๔-๕๕๒๐๕๒

ตัวอย่างแบบแจ้งผลการดำเนินการต่อเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์



ที่ ศธ ๐๔๑๖๘/

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุรินทร์ เขต ๓
บริเวณโรงเรียนปราสาท ถ.โชคชัย-เดชอุดม ต.ก้งแอน
อำเภอปราสาท จังหวัดสุรินทร์ ๓๒๑๔๐

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

เรื่อง แจ้งผลการดำเนินการต่อเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

เรียน.....

อ้างถึง หนังสือ.....ลงวันที่.....

สิ่งที่ส่งมาด้วย ๑.....
๒.....
๓.....

ตามที่ สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุรินทร์ เขต ๓ (ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ผ่านศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุรินทร์ เขต ๓) ได้แจ้งตอบรับการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ของท่าน ตามที่ท่านได้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ไว้ ความละเอียดแจ้งแล้ว นั้น

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุรินทร์ เขต ๓ ได้รับแจ้งผลการดำเนินการจากส่วนราชการ/หน่วยงานที่เกี่ยวข้องตามประเด็นที่ท่านได้ร้องเรียน/ร้องทุกข์แล้ว ปรากฏข้อเท็จจริงโดยสรุปได้ดังนี้

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

ดังมีรายละเอียดปรากฏตามสิ่งที่ส่งมาพร้อมนี้ ทั้งนี้ หากท่านไม่เห็นด้วยประการใด ขอให้แจ้งคัดค้านพร้อมพยานหลักฐานประกอบด้วย

จึงแจ้งมาเพื่อทราบ

ขอแสดงความรับถือ

(.....)

ผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุรินทร์ เขต ๓

กลุ่มงานวินัยและนิติการ

กลุ่มบริหารงานบุคคล

โทรศัพท์ ๐๔๔-๕๓๒๓๘๕

โทรสาร ๐๔๔-๕๕๒๐๕๒

ตัวอย่างแบบติดตามผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์



ที่ ศธ ๐๔๑๖๘/

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุรินทร์ เขต ๓
บริเวณโรงเรียนปราสาท ถ.โชคชัย-เดชอุดม ต.ก้งแอน
อำเภอปราสาท จังหวัดสุรินทร์ ๓๒๑๔๐

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

เรื่อง ขอดติดตามผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน (กรณีอยู่ในอำนาจ/หน้าที่ของหน่วยงานอื่น)

เรียน

อ้างถึง หนังสือสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุรินทร์ เขต ๓ ที่ ศธ ๐๔๑๖๘/.....ลงวันที่.....

ตามที่ สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุรินทร์ แจ้งเรื่องมาเพื่อขอให้ท่านตรวจสอบ
และดำเนินการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ กรณี.....

โดยขอให้แจ้งหรือรายงานผลการพิจารณามาให้ทราบภายในวันที่.....เดือนพ.ศ.
ด้วย นั้น

บัดนี้ ระยะเวลาได้ล่วงเลยกำหนดแล้ว และทางสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา
สุรินทร์ เขต ๓ ยังไม่ได้รับรายงานผลการพิจารณาตรวจสอบข้อเท็จจริง/สอบสวนข้อเท็จจริง ดังนั้น จึงขอให้ท่าน
เร่งรัดการดำเนินการ พร้อมกับแจ้งหรือรายงานผลการพิจารณาให้ทราบ ภายในวันที่.....
เพื่อจักได้แจ้ง/รายงานผู้เกี่ยวข้องทราบต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อทราบ

ขอแสดงความรับถือ

(.....)

ผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุรินทร์ เขต ๓

กลุ่มงานวินัยและนิติการ

กลุ่มบริหารงานบุคคล

โทรศัพท์ ๐๔๔-๕๓๒๓๘๕

โทรสาร ๐๔๔-๕๕๒๐๕๒

ช่องทางการร้องเรียน/ร้องทุกข์

- ร้องเรียนด้วยตนเอง
- จดหมาย(ทางไปรษณีย์/ผ่านช่องทางอื่น)
- โทรศัพท์ ๐๔๔ - ๕๓๒๓๘๕ หรือ
๐๔๔ - ๕๕๒๓๔๗
- เว็บไซต์ www.surin3.go.th