



คู่มือการปฏิบัติงาน การจัดการข้อร้องเรียน

กลุ่มกฎหมายและคดี

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาพระนครศรีอยุธยา เขต ๑

๑. กระบวนการจัดการข้อร้องเรียน

๒. วัตถุประสงค์

๑. เพื่อเป็นการเผยแพร่ ประชาสัมพันธ์ ให้ผู้รับบริการได้ทราบถึงกระบวนการจัดการข้อร้องเรียน และหลักเกณฑ์ต่างๆ ในการร้องเรียน

๒. เพื่อให้ผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ตลอดจนผู้ร้องเรียนสามารถเข้าใจและมีความเชื่อมั่น ในการบริหารงานของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาพระนครศรีอยุธยา เขต ๑ สามารถปฏิบัติงาน ให้เป็นไปตามกฎหมาย ระเบียบ และข้อบังคับที่เกี่ยวข้อง ได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล เป็นธรรม โปร่งใส ตรวจสอบได้

๓. เพื่อจัดการข้อร้องเรียนของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาพระนครศรีอยุธยา เขต ๑ ให้สอดคล้องกับการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA)

๓. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

๓.๑ นิติกรรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ จากผู้ร้องเรียนจากช่องทางร้องเรียนที่กำหนด และตรวจคำร้องในเบื้องต้น และแจ้งผู้เกี่ยวข้องทราบความคืบหน้าเบื้องต้น

๓.๒ นิติกรตรวจสอบข้อมูลเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ และเสนอให้ผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาพระนครศรีอยุธยา เขต ๑ พิจารณาแจ้งผู้เกี่ยวข้องตรวจสอบข้อเท็จจริง

๓.๓ นิติกร/ผู้เกี่ยวข้องดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง โดยดำเนินการดังนี้

- กรณีไม่มูล/ยังไม่ปรากฏหลักฐานเพื่อความเห็นให้ยุติเรื่อง
- กรณีมีมูลและปรากฏหลักฐานดำเนินการตามอำนาจหน้าที่เป็นไปตามกฎหมาย กฎ ระเบียบ วินัยอย่างไม่ร้ายแรง/วินัยอย่างร้ายแรง

๓.๔ นิติกร/ผู้เกี่ยวข้องรายงานผลการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ให้ผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาพระนครศรีอยุธยา เขต ๑ และผู้ร้องเรียนทราบ

๓.๕ นิติกรรายงานสรุปผลการจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์

*หมายเหตุ ระยะเวลาในการดำเนินการตามข้อ ๓.๑ - ๓.๕ รวม ๓๐ วัน โดยประมาณ

๔. ระยะเวลาการปฏิบัติงานแต่ละขั้นตอน

ลำดับที่	ผังกระบวนการ	ขั้นตอนการดำเนินงาน	รายละเอียดงาน	เวลาดำเนินการ	ผู้รับผิดชอบ	หมายเหตุ	
1		<p>รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ จากผู้ร้องเรียน โดย</p> <ul style="list-style-type: none"> - ร้องเรียนด้วยตนเอง - ร้องเรียนทางจดหมาย - ร้องเรียนทาง - ร้องเรียนช่องทางเว็บไซต์ <p>รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์</p> <p>เสนอ ผอ.สพ.อย.1 ตรวจสอบ</p>	<p>รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ จากผู้ร้องเรียน โดย</p> <ul style="list-style-type: none"> - ร้องเรียนด้วยตนเองในวันเวลาราชการ - ร้องเรียนทางจดหมาย - ร้องเรียนทางอิเล็กทรอนิกส์ (E-mail address) - ร้องเรียนช่องทางเว็บไซต์ (https://www.aya1.go.th) 	<ol style="list-style-type: none"> ลงทะเบียนรับเรื่องร้องเรียน ตรวจวิเคราะห์เรื่องร้องเรียนมีความเกี่ยวข้องกับหน่วยงานใด โดยพิจารณาจากเนื้อหาของข้อร้องเรียน จัดทำหนังสือเสนอผู้บังคับบัญชาในหนังสือแจ้ง <ul style="list-style-type: none"> - หนังสือแจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง - หนังสือแจ้งผู้ร้องเรียนทราบความคืบหน้า 	<p>5 นาที</p> <p>1-2 ชั่วโมง</p> <p>30 นาที</p>	เจ้าหน้าที่กลุ่มกฎหมายและคดี	
2		<p>ผอ.สพ.พระนครศรีอยุธยา เขต 1 ตรวจสอบพิจารณาและมีความเห็น</p> <p>แจ้งผู้เกี่ยวข้อง</p> <p>กรณีไม่มีมูล</p> <p>กรณีมีมูลและปรากฏหลักฐาน</p>	<p>ผอ.สพ.พระนครศรีอยุธยา เขต 1 ตรวจสอบพิจารณาและมีความเห็น</p>	<p>ตรวจพิจารณาและมีความเห็น</p> <ol style="list-style-type: none"> แจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องและแจ้งผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ทราบความคืบหน้า ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง <ol style="list-style-type: none"> กรณีไม่มีมูล/ยังไม่ปรากฏหลักฐานเพื่อมีความเห็น <ul style="list-style-type: none"> - ยุติเรื่อง กรณีมีมูลและปรากฏหลักฐาน <ul style="list-style-type: none"> - วินัยอย่างร้ายแรง - วินัยอย่างไม่ร้ายแรง 	<p>1 – 2 วัน</p>	เจ้าหน้าที่กลุ่มกฎหมายและคดี	
3		<p>ดำเนินการตามทางพิจารณาและมีความเห็น</p> <p>ดำเนินการทางวินัย</p> <ul style="list-style-type: none"> - วินัยอย่างไม่ร้ายแรง - วินัยอย่างร้ายแรง <p>รายงานผลการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์</p>	<p>ดำเนินการตามทางพิจารณาและมีความเห็น</p> <ol style="list-style-type: none"> แจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง ดำเนินการทางวินัย 	<ol style="list-style-type: none"> ตรวจสอบเรื่องร้องเรียนที่ได้จัดส่งให้หน่วยงานต่างๆ ถ้าไม่มีการรายงานผลยุติเรื่องต้องดำเนินการติดตามเรื่อง โดยจัดทำหนังสือเสนอติดตามผลไปยังหน่วยงานที่รับผิดชอบ ตรวจสอบข้อเท็จจริง ดำเนินการทางวินัย 	<p>1 ชั่วโมง</p> <p>30 วัน</p> <p>ระยะเวลาตามที่กำหนดกฎหมาย</p>	เจ้าหน้าที่กลุ่มกฎหมายและคดี	
4		<p>รายงานผลการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์</p>	<p>1.รายงานผลเรื่องที่ยุติให้ผู้บังคับบัญชาทราบโดยหน่วยงานที่รับผิดชอบต้องแจ้งผลให้ผู้ร้องเรียนทราบ</p> <p>2.รายงานผลการดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงและการดำเนินการทางวินัย</p>	<p>1 - 2 วัน</p>	เจ้าหน้าที่กลุ่มกฎหมายและคดี		
5		<p>รายงานสรุปผลการจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์</p>	<p>รายงานสรุปผลเรื่องร้องเรียน</p>	<p>1 – 2 วัน</p>	เจ้าหน้าที่กลุ่มกฎหมายและคดี		

๕. กฎหมายที่เกี่ยวข้อง

- พระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการกระทรวงศึกษาธิการ พ.ศ.๒๕๔๖
- พระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา พ.ศ.๒๕๔๗ และที่แก้ไขเพิ่มเติม
- กฎกระทรวงแบ่งส่วนราชการสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน พ.ศ.๒๕๔๖ และที่แก้ไขเพิ่มเติม
- กฎกระทรวงกำหนดหลักเกณฑ์การแบ่งส่วนราชการภายในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา พ.ศ.๒๕๔๖
- กฎกระทรวงกำหนดหลักเกณฑ์การแบ่งส่วนราชการภายในสถานศึกษาที่จัดการศึกษาขั้นพื้นฐานหรือส่วนราชการที่เรียกชื่ออย่างอื่น พ.ศ.๒๕๔๗
- ประกาศกระทรวงศึกษาธิการ เรื่อง การแบ่งส่วนราชการภายในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา พ.ศ. ๒๕๖๐ และที่แก้ไขเพิ่มเติม
- กฎ ก.ค.ศ. ว่าด้วยการร้องทุกข์และการพิจารณาเรื่องทุกข์ พ.ศ.๒๕๕๐
- กฎ ก.ค.ศ. ว่าด้วยการอุทธรณ์และการพิจารณาอุทธรณ์ พ.ศ.๒๕๕๐
- กฎ ก.ค.ศ. ว่าด้วยการสอบสวนพิจารณา พ.ศ.๒๕๕๐
- กฎ ก.ค.ศ. ว่าด้วยกรณีความผิดที่ปรากฏชัดแจ้ง พ.ศ.๒๕๔๙
- กฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง