



คู่มือการร้องเรียน

ของข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา

กลุ่มกฎหมายและคดี

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา นครปฐม เขต ๑

คำนำ

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษานครปฐม เขต ๑ ได้จัดทำคู่มือการร้องเรียนของข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา เพื่อเป็นแนวทางในการปฏิบัติงานที่เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานใช้ ยึดถือปฏิบัติเป็นมาตรฐานเดียวกัน หวังเป็นอย่างยิ่งว่าคู่มือเล่มนี้จะเป็นประโยชน์ในการอำนวยความสะดวกต่อเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานและบุคคลผู้สนใจทั่วไป

กลุ่มกฎหมายและคดี

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษานครปฐม เขต ๑

๑๑ มิถุนายน ๒๕๖๓

สารบัญ

	หน้า
บทที่ ๑ บทนำ	๑
บทที่ ๒ แนวคิดเกี่ยวกับการร้องเรียน	๒
บทที่ ๓ วิธีการยื่นเรื่องร้องเรียน	๓
บทที่ ๔ ขั้นตอนการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน	๔
บทที่ ๕ แผนผังการจัดการร้องเรียน และแบบฟอร์มหนังสือร้องเรียน	๖

บทที่ ๑

บทนำ

๑. หลักการและความสำคัญของการร้องเรียน

การร้องเรียน/ร้องทุกข์ของประชาชน ถือเป็นเสียงสะท้อนให้รัฐบาลและหน่วยงานของรัฐ ทราบว่า การบริหารราชการมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากน้อยเพียงใด จึงมีการคุ้มครองหรือรับรอง “สิทธิที่จะร้องเรียน” หรือ “สิทธิในการเสนอเรื่องราวร้องทุกข์” (Right to Petition) อันเนื่องมาจากได้รับความเดือดร้อนจากการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ของรัฐหรือหน่วยงานของรัฐให้กับประชาชนไว้ในรัฐธรรมนูญเกือบทุกฉบับ โดยปรากฏให้เห็นล่าสุดในรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช ๒๕๖๐ มาตรา ๔๑ ที่กำหนดว่า บุคคลและชุมชนย่อมมีสิทธิเสนอเรื่องราวร้องทุกข์ต่อหน่วยงานของรัฐและได้รับแจ้งผลการพิจารณาโดยรวดเร็ว และต้องดำเนินการแก้ไขปัญหาตามเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ ให้ลุล่วงไป ตามพระราชกฤษฎีกา ว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.๒๕๔๖ มาตรา ๔๑ ที่กำหนดว่า กรณีที่ส่วนราชการได้รับคำร้องเรียน เสนอแนะ หรือความคิดเห็น เกี่ยวกับวิธีปฏิบัติราชการ อุปสรรค ความยุ่งยาก หรือปัญหาอื่นใดจากบุคคลใด โดยมีข้อมูลและสาระ ตามสมควร ให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้นที่จะต้องพิจารณาดำเนินการให้ลุล่วงไป และในกรณีที่มี ที่อยู่ของบุคคลนั้น ให้แจ้งให้บุคคลนั้นทราบผลการดำเนินการด้วย ทั้งนี้อาจแจ้งให้ทราบผ่านทางระบบเครือข่ายสารสนเทศของส่วนราชการด้วยก็ได้

การดำเนินการดังกล่าว เป็นการตอบสนองความต้องการของประชาชนให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการที่มีประสิทธิภาพ และเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อ สถานการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ และมีการประเมินผล การให้บริการอย่างสม่ำเสมอ อันจะทำให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชนโดยทั่วกัน

๒. วัตถุประสงค์

๑. เพื่อให้บุคลากรหรือเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบด้านการดำเนินการเรื่องร้องเรียนของหน่วยงาน สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษานครปฐม เขต ๑ ใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานและดำเนินการแก้ไขปัญหาตามข้อร้องเรียนที่ได้รับจากช่องทางการร้องเรียนต่างๆ โดยกระบวนการและวิธีการดำเนินงานต้องเป็นไปในทิศทางเดียวกัน

๒. เพื่อเป็นการเผยแพร่ ประชาสัมพันธ์ ให้ประชาชนผู้รับบริการได้ทราบถึงกระบวนการดำเนินการร้องเรียน

๓. เพื่อให้มั่นใจว่ากระบวนการรับเรื่องร้องเรียนและดำเนินการเรื่องร้องเรียน ได้มีการปฏิบัติตามขั้นตอน การปฏิบัติงานที่สอดคล้องกับข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์เกี่ยวกับการรับเรื่องร้องเรียนและดำเนินการเรื่องร้องเรียนที่กำหนดไว้อย่างครบถ้วนและมีประสิทธิภาพ

๓. ขอบเขต

คู่มือการร้องเรียนได้รวบรวมข้อมูลที่เป็นประโยชน์อันประกอบด้วย แนวคิดเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน วิธีการยื่นคำร้องเรียน ขั้นตอนการดำเนินงาน แนวทางการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียน ตลอดจนได้จัดทำแบบฟอร์มการร้องเรียนเพื่อใช้เป็นแนวทางในการยื่นหนังสือเรื่องร้องเรียน

บทที่ ๒ แนวคิดเกี่ยวกับการร้องเรียน

๑. ความหมายของการร้องเรียน

๑.๑ ราชบัณฑิตยสถาน (๒๕๔๖: ๙๒๘) ให้ความหมายของคำว่า ร้องเรียน ร้องทุกข์ ไว้ดังนี้
ร้องเรียน หมายถึง เสนอเรื่องราว

ร้องทุกข์ หมายถึง บอกความทุกข์เพื่อขอให้ช่วยเหลือ

๑.๒ คู่มือการดำเนินการแก้ไขปัญหาการร้องทุกข์/ร้องเรียน (๒๕๕๓: ๑-๒) ได้แบ่งแยก

พิจารณาความหมายของคำว่า “เรื่องราวร้องทุกข์ ร้องเรียน” ไว้ ๒ ประการ คือ

(๑) เรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน ข้าราชการ หมายถึง เรื่องราวที่ข้าราชการเป็นผู้ถูกร้องเรียน เนื่องจากปฏิบัติหน้าที่หรือปฏิบัติตนไม่เหมาะสม

(๒) เรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน ของประชาชน หมายถึง เรื่องราวที่ผู้ร้องเรียนประสงค์ให้ได้รับการปลดเปลื้องความทุกข์ที่ตนได้รับ หรือเป็นเรื่องที่ผู้ร้องเรียนหรือผู้อื่น หรือสาธารณชนได้รับความเสียหาย และยังรวมถึงข้อขัดแย้งระหว่างประชาชนกับประชาชนอีกด้วย

สรุป การร้องเรียน หมายถึง การที่ประชาชนบอกเล่าเรื่องราวต่างๆต่อหน่วยงานของรัฐ

การร้องทุกข์ หมายถึง การร้องเรียนเพื่อขอให้มีการแก้ไขความเดือดร้อนหรือข้อขัดแย้งที่มีอยู่ระหว่างบุคคลดังกล่าวกับหน่วยงานของรัฐหรือหน่วยราชการ และประชาชนด้วยกันเองเพื่อขอให้ช่วยเหลือแก้ไข บรรเทาความเดือดร้อน หรือตรวจสอบข้อเท็จจริง อันเนื่องมาจากการได้รับความเดือดร้อน ความไม่เป็นธรรม หรือ พบเห็นการกระทำผิดกฎหมาย

๒. ประเภทของเรื่องร้องเรียน

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา นครปฐม เขต ๑ แบ่งเรื่องร้องเรียนเป็น ๕ ประเภทตามภารกิจและความรับผิดชอบ ดังต่อไปนี้

๑. ร้องเรียนเพื่อให้ดำเนินการทางวินัยกับเจ้าหน้าที่ ที่ประพฤติตนไม่เหมาะสมขัดต่อวินัยของข้าราชการ เช่น ล่วงละเมิดทางเพศนักเรียน ชู้สาว ทุจริตต่อหน้าที่ราชการ เป็นต้น

๒. ร้องเรียนการให้บริการ เช่น ร้องเรียนเกี่ยวกับพฤติกรรมการให้บริการของเจ้าหน้าที่ พูดยาไม่สุภาพ แสดงกิริยาอาการไม่เหมาะสม ไม่อำนวยความสะดวก เป็นต้น

๓. ร้องเรียนเพื่อขอความช่วยเหลือให้แก้ไขความเดือดร้อนจากการกระทำของหน่วยงานรัฐหรือผู้บังคับบัญชา ที่ไม่ได้รับความเป็นธรรม เช่น การโอน ย้าย บรรจุแต่งตั้ง การพิจารณาการเลื่อนตำแหน่งเลื่อนเงินเดือน เป็นต้น

๔. ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็น แจ้งเบาะแส และคำชมเชย

๕. อื่นๆ เช่น การกู้ยืมเงิน เป็นต้น

บทที่ ๓ การยื่นเรื่องร้องเรียน

๑. วิธีการยื่นคำร้องเรียน

คณะกรรมการว่าด้วยการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชนของหน่วยงานของรัฐสำนักงาน ก.พ.(๒๕๔๑:๒๐-๒๑) กล่าวถึง วิธีการยื่นคำร้องเรียน ตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชนของหน่วยงานของรัฐไว้ ดังนี้

- (๑) ร้องเรียนด้วยวาจา กรณีนี้จะเหมาะสมสำหรับเรื่องที่มีปัญหาหรืออุปสรรคที่ต้องการแก้ไขในทันที
- (๒) ร้องเรียนเป็นหนังสือ เป็นกรณีที่ใช้กับการร้องเรียนทั่วไปในทุกเรื่องที่ต้องการการแก้ไขปัญหาหรือต้องการการวินิจฉัยชี้ขาดโดยองค์กรที่เหนือกว่า ซึ่งการร้องเรียนโดยวิธีนี้ต้องทำโดยการเขียนหนังสือหรือพิมพ์ เล่าถึงเหตุการณ์หรือพฤติการณ์ของเรื่องที่ต้องการร้องเรียนให้ชัดเจนมากที่สุด แจ้งชื่อและที่อยู่ให้ชัดเจนเพียงพอที่เจ้าหน้าที่สามารถติดต่อได้ พร้อมทั้งลายมือชื่อของผู้ร้องเรียน ถ้ามีเอกสารหรือหลักฐานควรส่งไปพร้อมกันด้วย เพราะจะทำให้การดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนนั้นเป็นไปโดยรวดเร็วขึ้น

๒. คำร้องเรียนประกอบด้วย

(๑) รายละเอียดข้อมูลเกี่ยวกับผู้ร้องเรียน ประกอบด้วย

- ชื่อ นามสกุล ที่อยู่ หรือสถานที่ติดต่อโดยสะดวก หมายเลขโทรศัพท์ อีเมล
- วันที่ที่ยื่นหนังสือร้องเรียน

(๒) รายละเอียดเกี่ยวกับหน่วยงานหรือผู้ที่ถูกร้องเรียนกฎหมาย

- ชื่อหน่วยงานหรือชื่อบุคคลผู้ถูกร้องเรียน
- ข้อเท็จจริง หรือพฤติการณ์ที่เป็นการปฏิบัติไม่ถูกต้องหรือไม่เป็นไปตามกฎหมาย พร้อมพยานหลักฐาน

(๓) ระบุพยานเอกสาร พยานวัตถุและพยานบุคคล (ถ้ามี)

(๔) ใช้ถ้อยคำสุภาพ หลีกเลี่ยงการร้องเรียนที่ใช้ถ้อยคำเสียดสี ดูหมิ่น หรือพาดพิงไปถึงบุคคลอื่น

๓. เรื่องราวร้องเรียนที่ไม่อาจรับไว้พิจารณา มีลักษณะ ดังนี้

- (๑) เรื่องร้องเรียนที่มีลักษณะเป็นไปในทางนโยบายโดยตรง ซึ่งรัฐบาลต้องรับผิดชอบต่อสภา
- (๒) เรื่องที่คณะรัฐมนตรี หรือนายกรัฐมนตรี ในฐานะหัวหน้ารัฐบาลมีมติเด็ดขาดแล้ว
- (๓) เรื่องที่มีการฟ้องร้องเป็นคดีอยู่ในศาล หรือที่ศาลพิพากษา หรือมีคำสั่งเด็ดขาดแล้ว
- (๔) เรื่องที่สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา นครปฐม เขต ๑ ได้ดำเนินการในเรื่องวินัย การลงโทษ และการร้องทุกข์ หรือเรื่องที่ได้รับไว้พิจารณา หรือได้วินิจฉัยเสร็จเด็ดขาดอย่างเป็นทางการและเป็นธรรมแล้ว และไม่มีพยานหลักฐานใหม่ซึ่งเป็นสาระสำคัญเพิ่มเติม
- (๕) เรื่องร้องเรียนที่เป็นบัตรสนเท่ห์ เว้นแต่ บัตรสนเท่ห์นั้นจะระบุรายละเอียดแห่งพฤติการณ์ และปรากฏพยานชัดเจน

บทที่ ๔

ขั้นตอนการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน

๑. การรับเรื่องร้องเรียน

๑.๑ เรื่องร้องเรียนที่เป็นลายลักษณ์อักษรผ่านทางช่องทางต่างๆ เช่น ไปรษณีย์หนังสือ เว็บไซต์ของสำนักงาน ดำเนินการรับเรื่องตามระบบสารบรรณ

๑.๒ เรื่องร้องเรียนที่ไม่เป็นลายลักษณ์อักษร กรณีที่ประชาชนร้องเรียนทางโทรศัพท์ หรือมาติดต่อด้วยตนเองโดยไม่มีหนังสือร้องเรียน เจ้าหน้าที่จะต้องสอบถามและกรอกข้อมูลลงในแบบฟอร์มรับเรื่องร้องเรียน โดยมีรายละเอียดดังนี้

- รายละเอียดของผู้ร้องเรียน ได้แก่ชื่อ ที่อยู่หรือหมายเลขโทรศัพท์ที่สามารถติดต่อได้ทั้งนี้ ผู้ร้องเรียนบางรายไม่ประสงค์แสดงตน โดยไม่แจ้งข้อมูลเกี่ยวกับตนเอง จะต้องตรวจสอบข้อเท็จจริงว่ามีข้อมูล น่าเชื่อถือเพียงใด

- รายละเอียดของเรื่องที่ต้องการร้องเรียน โดยสอบถามให้ได้ประเด็นที่ชัดเจนว่าต้องการ ร้องเรียนเรื่องอะไร เกี่ยวข้องกับบุคคลหรือองค์กรใด รายละเอียดของปัญหาที่ส่งผลกระทบต่อผู้ร้องเรียน ทั้งนี้เจ้าหน้าที่ของทุกหน่วยงานจะต้องสามารถรับเรื่องได้ทันทีแม้จะเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับหน่วยงานอื่น เพื่ออำนวยความสะดวกและไม่ทำให้ผู้ร้องเรียนเกิดความไม่พอใจ

๒. ช่องทางการเข้าถึงบริการ

(๑) มาแจ้งด้วยตัวเอง ณ สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษานครปฐม เขต ๑

(๒) ส่งจดหมายมาที่สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษานครปฐม เขต ๑ ถนนเพชรเกษม ตำบลพระประโทนเจดีย์ อำเภอเมืองนครปฐม จังหวัดนครปฐม ๗๓๐๐๐

(๓) โทรศัพท์หมายเลข ๐-๓๔๓๐-๖๕๑๔, ๐-๓๔๒๕-๒๙๓๑ ต่อ๑๑๑

(๔) E-mail : info@esanpt๑.go.th

(๕) เว็บไซต์ www.nptedu.go.th

๓. การจัดการกับเรื่องร้องเรียน

๓.๑ กรณีร้องเรียนทางไปรษณีย์ให้เจ้าหน้าที่ดำเนินการดังนี้

(๑) อ่านเรื่อง ตรวจสอบข้อมูลเอกสารประกอบการร้องเรียนโดยละเอียด

(๒) สรุประเด็นการร้องเรียนโดยย่อ แล้วจัดทำบันทึกข้อความแจ้งผู้บังคับบัญชาเพื่อพิจารณาตามลำดับ

๓.๒ กรณีผู้ร้องเรียนมาด้วยตนเอง ให้เจ้าหน้าที่ดำเนินการ ดังนี้

(๑) สอบถามข้อมูลจากผู้ร้องแล้วกรอกข้อมูลลงในแบบฟอร์ม ให้มีสาระสำคัญพอสมควรประกอบไปด้วย ชื่อและที่อยู่ของผู้ร้องซึ่งสามารถตรวจสอบตัวตนได้

(๒) ระบุเรื่องอันเป็นเหตุให้ร้องเรียนพร้อมข้อเท็จจริงหรือพฤติการณ์ตามสมควร หรือ ความเห็นความต้องการ ข้อเสนอแนะ ต่างๆ และให้ลงลายมือชื่อของผู้ร้อง

(๓) สรุประเด็นการร้องเรียน โดยย่อแล้วจัดทำบันทึกข้อความเสนอผู้บังคับบัญชา เพื่อพิจารณา

๓.๓ กรณีรับเรื่องร้องเรียนทางโทรศัพท์/ผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ ให้เจ้าหน้าที่ดำเนินการดังนี้

(๑) สอบถามชื่อ ที่อยู่ และหมายเลขโทรศัพท์ที่ติดต่อได้

(๒) สอบถามเรื่องร้องเรียนและปัญหาที่เกิดขึ้น

(๓) ถ้าเป็นเรื่องร้องเรียนที่กล่าวหาผู้อื่นจะต้องสอบถามผู้ร้องให้ได้รายละเอียดที่ชัดเจน หากผู้ร้องมีข้อมูลเป็นเอกสารขอให้ส่งเอกสารมาเพิ่มเติมทางไปรษณีย์ก็ได้

(๔) พิจารณาเรื่องร้องเรียนว่าสามารถดำเนินการต่อได้หรือไม่ ถ้าดำเนินการได้จะประสาน หน่วยงานที่เกี่ยวข้องทางโทรศัพท์ทันที และหากได้รับคำตอบจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องก็ให้แจ้งให้ผู้ร้องทราบต่อไป

(๕) บันทึกข้อมูลลงในแบบฟอร์มที่กำหนดไว้ หากผู้ร้องไม่ยินยอมให้ข้อมูล ไม่ให้รับเรื่องร้องเรียนนั้นไว้พิจารณา ทั้งนี้ เพื่อคุ้มครองสิทธิของบุคคล/นิติบุคคลหรือผู้เกี่ยวข้องมิให้เกิดปัญหาการ กลั่นแกล้ง และแจ้งให้ผู้ร้องทราบ

(๖) สรุปประเด็นการร้องเรียนร้อง โดยย่อเพื่อจัดทำบันทึกข้อความและหนังสือบันทึก ข้อความแทน การลงชื่อเสนอผู้บังคับบัญชาเพื่อพิจารณา

๒. ผู้รับผิดชอบเรื่องร้องเรียน

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษานครปฐม เขต ๑ ได้มอบหมายให้กลุ่มกฎหมายและคดี เป็นผู้รับผิดชอบหลักในการจัดการเรื่องร้องเรียน

๓. แนวทางการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียน

(๑) เมื่อได้รับเรื่องร้องเรียนจากผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียผ่านช่องทางต่างๆ หากเรื่องร้องเรียนนั้นมิได้ทำเป็นหนังสือ ให้จัดให้มีการบันทึกข้อร้องเรียนดังกล่าวลงในแบบฟอร์มโดยมีข้อความตามที่กำหนด

(๒) ตรวจสอบความสมบูรณ์ของข้อร้องเรียนว่ามีเนื้อหาและรายละเอียดครบถ้วนสมบูรณ์หรือไม่ ซึ่งรายละเอียดที่จำเป็นในการรับเรื่องร้องเรียนคือ ชื่อผู้ร้องเรียน ที่อยู่/เบอร์โทรศัพท์ เนื้อหาสาระของการร้องเรียน

(๓) เสนอเรื่องร้องเรียนต่อผู้บังคับบัญชา ดำเนินการสรุปประเด็นการร้องเรียนโดยย่อเพื่อเสนอผู้บังคับบัญชา(ผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา) หากเรื่องร้องเรียนมีประเด็นที่เกี่ยวข้องกับกฎหมาย ให้ระบุตัวบทกฎหมายเสนอผู้บังคับบัญชาเพื่อประกอบการพิจารณา

(๔) การสั่งการ เสนอให้ผู้บังคับบัญชาสั่งการแต่งตั้งคณะกรรมการสืบสวนข้อเท็จจริง หรือให้ผู้ถูกร้องเรียนชี้แจงข้อเท็จจริง หรือ มอบหมายให้ผู้เกี่ยวข้องของดำเนินการ เช่น ข้อร้องเรียนเกี่ยวกับโรงเรียนในสังกัด ส่งเรื่องให้โรงเรียนที่ถูกร้องเรียน เป็นผู้ดำเนินการ แล้วรายงานผลให้ทราบ

(๕) รายงานผลการตรวจสอบข้อเท็จจริงและการแก้ไขปัญหา หากไม่มีมูลให้ยุติเรื่อง และหากมีมูลให้ดำเนินแก้ไขหาให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาดังนี้

๑) ภายในเวลา ๑๐ วันทำการ ได้แก่เรื่องที่มีข้อมูลครบถ้วน สามารถตรวจสอบข้อเท็จจริงได้จากฐานข้อมูลของสำนักงาน

๒) ภายในเวลา ๓๐ วันทำการ ได้แก่ เรื่องร้องเรียนที่มีข้อมูลไม่ครบถ้วน สามารถรวบรวมข้อเท็จจริงได้โดยไม่ต้องขอพยานหลักฐานเพิ่มเติม

๓) ภายในเวลา ๖๐ วันทำการ ได้แก่ เรื่องร้องเรียนที่มีข้อมูลไม่ครบถ้วน ต้องสืบหาข้อเท็จจริง ทั้งนี้ก็ขึ้นอยู่กับประเด็น ความซับซ้อนความยุ่งยากในการสืบสวน อาจจะแล้วเสร็จเกินกว่ากำหนดเวลาดังกล่าวได้แล้วแต่กรณี

(๖) แจ้งผลการร้องเรียน

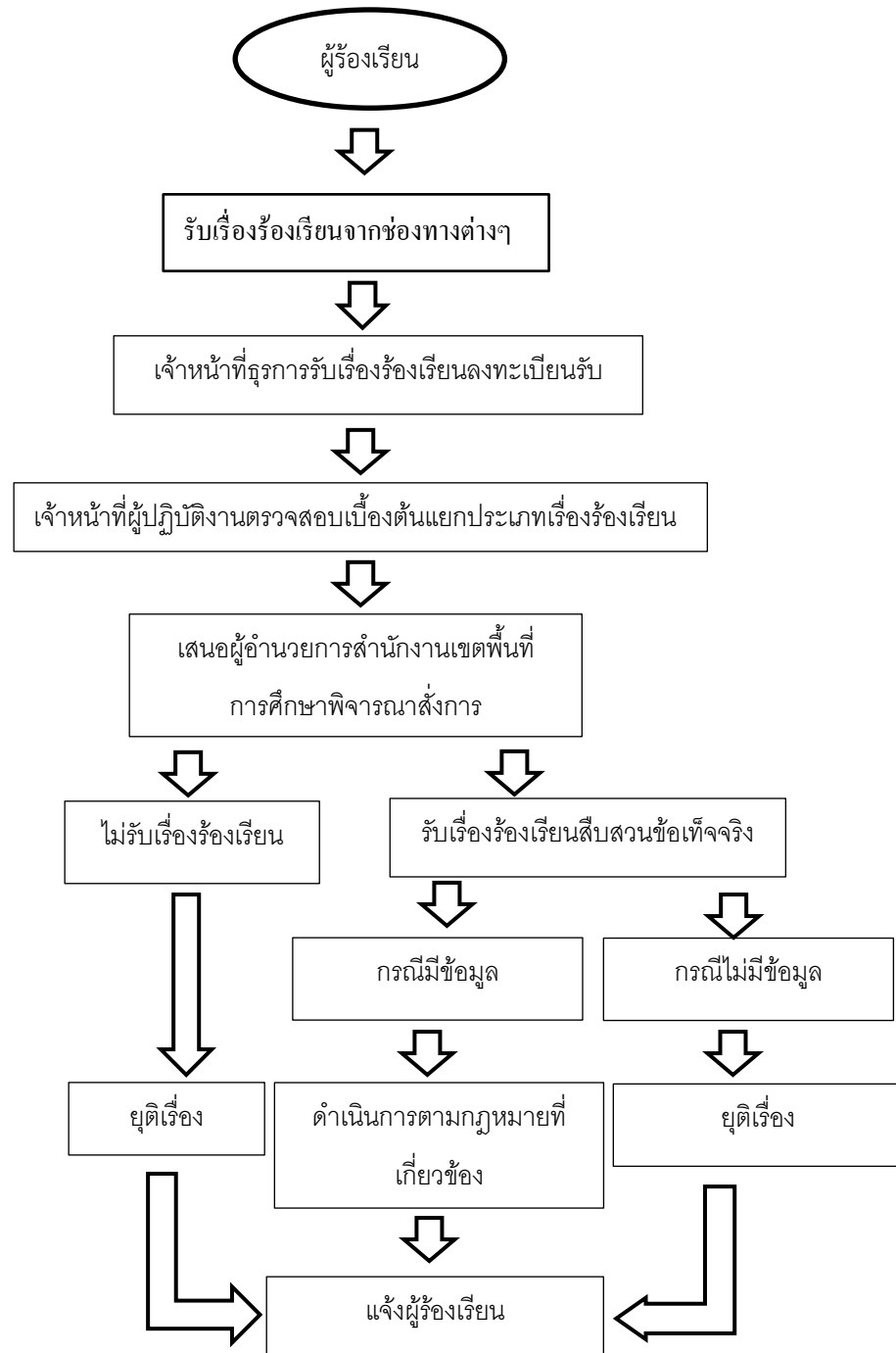
๑) แจ้งผลเบื้องต้น เมื่อได้ตรวจสอบเบื้องต้น แต่งตั้งคณะกรรมการสืบสวนข้อเท็จจริง การแสวงหาข้อเท็จจริงเบื้องต้น ให้แจ้งภายใน ๑๕ วันนับแต่วันที่ได้รับหนังสือร้องเรียน

๒) แจ้งผลเมื่อดำเนินการแล้วเสร็จ ภายใน ๓๐ วัน เมื่อผู้มีอำนาจได้พิจารณาสั่งการตามอำนาจหน้าที่และลงความเห็นในรายงานผลการสืบสวนข้อเท็จจริงแล้ว อนึ่ง หากมีกฎหมาย ระเบียบ กำหนดระยะเวลาการแจ้งผลไว้โดยเฉพาะให้ดำเนินการภายในระยะเวลาดังกล่าว

บทที่ ๕

แผนผังการจัดการร้องเรียน และแบบฟอร์มหนังสือร้องเรียน

๑.แผนผังการจัดการเรื่องร้องเรียน



(กรณีไม่แล้วเสร็จในครั้งเดียวให้แจ้งครั้งแรกภายใน ๑๕ วัน)

๒. แบบฟอร์มหนังสือร้องเรียน

หนังสือร้องเรียน

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.

เรื่อง ร้องเรียน.....

เรียน ผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษานครปฐม เขต ๑

สิ่งที่ส่งมาด้วย (ถ้ามี)

ข้าพเจ้าชื่อนามสกุล.....

อยู่บ้านเลขที่หมู่ที่ถนน.....ตำบล/แขวง

อำเภอ/เขตจังหวัด.....รหัสไปรษณีย์.....โทรศัพท์.....

ขอเรียนต่อผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษานครปฐม เขต ๑

คือ.....

ได้กระทำการเป็นการฝ่าฝืนไม่ปฏิบัติตามหรือไม่ถูกต้องตามกฎหมาย กฎ หรือระเบียบ ฯลฯ โดยมีข้อเท็จจริง
ดังนี้

๑.....

๒.....

๓.....

พร้อมนี้ ข้าพเจ้าได้แนบเอกสารเพื่อประกอบการพิจารณามาแล้ว(ถ้ามี) คือ

เรื่อง

.....จำนวน.....แผ่น ปรากฏตามสิ่งที่ส่งมาด้วยพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการให้ตามความประสงค์ของข้าพเจ้าต่อไป

ขอแสดงความนับถือ

(ลงชื่อ).....ผู้ร้องเรียน

.....



ที่ ศธ ๐๔๐๕๘/

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา
นครปฐม เขต ๑ ถนนเพชรเกษม
อำเภอเมืองนครปฐม จังหวัดนครปฐม ๗๓๐๐๐

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

เรื่อง แจ้งผลการร้องเรียน

เรียน.....

อ้างถึง.....

สิ่งที่ส่งมาด้วย.....

ตามที่ท่านได้ร้องเรียนเกี่ยวกับเรื่อง.....

..... นั้น

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษานครปฐม เขต ๑ ได้ดำเนินการตามประเด็นที่
ร้องเรียนแล้ว ปรากฏข้อเท็จจริงโดยสรุปว่า

.....

จึงเรียนมาเพื่อทราบ

ขอแสดงความนับถือ

กลุ่มกฎหมายและคดี

โทร.....