

คู่มือดำเนินการเรื่องร้องเรียน



กลุ่มงานกฎหมายและคดี
สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษากาฬสินธุ์ เขต ๒

คำนำ

กลุ่มกฎหมายและคดี สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษากาฬสินธุ์ เขต ๒ เป็นกลุ่มงานที่มีภารกิจหลักเกี่ยวกับการดำเนินการเรื่องร้องเรียนของหน่วยงานภายในสังกัดอันประกอบไปด้วย โรงเรียนและกลุ่มงานต่างๆ ใน สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา กาฬสินธุ์ เขต ๒ เพื่อให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและตอบสนองความต้องการของประชาชนได้สูงสุด จึงได้จัดทำคู่มือดำเนินการเรื่องร้องเรียนขึ้นเพื่อให้เจ้าหน้าที่และผู้เกี่ยวข้อง และบุคคลทั่วไป ได้รับทราบและเข้าใจในการดำเนินการเรื่องร้องเรียนเพิ่มขึ้นโดยกำหนดขั้นตอนการปฏิบัติงานในการรับเรื่องร้องเรียน ดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียน เพื่อให้การรับเรื่องเรียน และการพิจารณาเรื่องร้องเรียนเป็นไปด้วยความเรียบร้อย และให้การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องกับกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน ผู้แจ้งเรื่องร้องเรียน และผู้ถูกร้องเรียนได้รับความคุ้มครอง อันจะทำให้การปฏิบัติเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนมีประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผล

หวังเป็นอย่างยิ่งว่า คู่มือการดำเนินการเรื่องร้องเรียนนี้จะ เป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติงานด้านการจัดการเรื่องร้องเรียนของเจ้าหน้าที่และผู้เกี่ยวข้อง ตลอดจนบุคคลทั่วไปเป็นอย่างดี

กลุ่มกฎหมายและคดี
สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษากาฬสินธุ์ เขต ๒

สารบัญ

	หน้า
คำจำกัดความ	๑
ขอบเขต	๒
ประเภทเรื่องร้องเรียน	๒
หลักเกณฑ์และวิธีการยื่นเรื่องร้องเรียน	๓
ขั้นตอนการปฏิบัติงานการรับเรื่องร้องเรียน	๔
เรื่องร้องเรียนที่อาจไม่รับพิจารณา	๔
การพิจารณาและคุ้มครองผู้ร้องเรียน	๔
ผู้รับผิดชอบเรื่องร้องเรียน	๕
ขั้นตอนการดำเนินการเรื่องร้องเรียน	๖
แผนผังขั้นตอนการดำเนินการเรื่องร้องเรียน	๗

คำจำกัดความ

เรื่องร้องเรียน หมายความว่า เรื่องที่ผู้รับบริการหรือผู้มีส่วนได้เสียร้องเรียนผ่านช่องทางการร้องเรียน หรือเรื่องที่เป็นข่าวทางสื่อมวลชนที่เกี่ยวข้องกับเจ้าหน้าที่ / โรงเรียน ในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ประถมศึกษากาฬสินธุ์ เขต ๒

ผู้ร้องเรียน หมายความว่า ประชาชนทั่วไป ผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้เสีย เจ้าหน้าที่ของรัฐ องค์กรภาครัฐ หน่วยงานเอกชน หรือผู้ที่ได้รับมอบฉันทะให้มาร้องเรียนผ่านช่องทางต่างๆ

เจ้าหน้าที่ หมายความว่า ผู้อำนวยการโรงเรียน รองผู้อำนวยการโรงเรียน ข้าราชการครู ลูกจ้างประจำ พนักงานราชการ ลูกจ้างชั่วคราว บุคลากรทางการศึกษาอื่น ศึกษานิเทศก์ รองผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่ การศึกษาประถมศึกษา ในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา กาฬสินธุ์ เขต ๒

เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ หมายความว่า เจ้าหน้าที่ที่ผู้บังคับบัญชาได้มอบหมายให้รับผิดชอบการดำเนินการ จัดการและประสานงานเกี่ยวกับการร้องเรียน

หน่วยงาน หมายความว่า โรงเรียนในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา กาฬสินธุ์ เขต ๒ กลุ่มงานในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา กาฬสินธุ์ เขต ๒ และสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ประถมศึกษากาฬสินธุ์ เขต ๒

หน่วยงานที่รับผิดชอบ/หน่วยงานเจ้าของเรื่อง หมายความว่า หน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่และความ รับผิดชอบในการดำเนินการจัดการต่างๆ เกี่ยวกับข้อร้องเรียนนั้น

ผู้บังคับบัญชา หมายความว่า ผู้อำนวยการสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา กาฬสินธุ์ เขต ๒ หรือผู้รักษาการแทนผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา กาฬสินธุ์ เขต ๒ หรือผู้ที่ได้รับมอบ อำนาจให้พิจารณา วิเคราะห์และจัดการเรื่องร้องเรียน หรือผู้อำนวยการโรงเรียนในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่ การศึกษาประถมศึกษา กาฬสินธุ์ เขต ๒ หรือผู้รักษาการแทนผู้อำนวยการโรงเรียนในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่ การศึกษาประถมศึกษา กาฬสินธุ์ เขต ๒

การดำเนินการ หมายความว่า การที่หน่วยงานเจ้าของเรื่องหรือหน่วยงานที่รับผิดชอบ ได้มีกระบวนการ ตรวจสอบประเมินการแก้ไขปัญหาอย่างชัดเจน เช่น การตั้งคณะกรรมการสืบสวนข้อเท็จจริง การที่เจ้าหน้าที่ได้ลง พื้นที่เพื่อแก้ไขปัญหา การประชุมเพื่อปรึกษาหารือหาแนวทางการแก้ไขปัญหาของผู้ร้อง หรือกรณีมีการดำเนินการ ทางวินัยตามระเบียบที่กำหนดไว้

ขอบเขต

ใช้คู่มือมาตรฐานการปฏิบัติงานของกระบวนการรับเรื่องร้องเรียนและดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนของเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบการจัดการข้อร้องเรียน สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษากาฬสินธุ์ เขต ๒ โดยผ่านทางช่องทางต่างๆ ดังต่อไปนี้

๑. มาร้องเรียนด้วยตนเองที่กลุ่มกฎหมายและคดี สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษากาฬสินธุ์ เขต ๒

๒. ส่งหนังสือ/จดหมาย ร้องเรียน ร้องทุกข์ ทางไปรษณีย์ถึงผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษากาฬสินธุ์ เขต ๒ เลขที่ ๓๑๒ หมู่ ๔ ถนนฮองฮีกระนวน ตำบลห้วยเม็ก อำเภอห้วยเม็ก จังหวัดกาฬสินธุ์ ๔๖๑๓๐

๓. ที่เว็บไซต์ของ สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษากาฬสินธุ์ เขต ๒
<http://www.kalasin2.go.th/>

๔. โทรศัพท์ ๐๔๓-๘๘๘๙๑๐๕

๕. โทรสาร ๐๔๓-๘๘๘๙๕๓๔

๖. กล่องรับความคิดเห็น ร้องเรียน ร้องทุกข์

๗. หน่วยงานอื่นที่รับเรื่องร้องเรียนของประชาชน เช่น สำนักนายกรัฐมาตรี สำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน ผู้ตรวจการรัฐสภา สำนักงานป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน กระทรวงศึกษาธิการ ศูนย์ดำรงธรรม ฯลฯ

ประเภทข้อร้องเรียน

แบ่งเป็น ๔ ประเภท ตามภารกิจและความรับผิดชอบของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษากาฬสินธุ์ เขต ๒ ดังต่อไปนี้

๑. ร้องเรียนเจ้าหน้าที่หรือหน่วยงาน เช่น ร้องเรียนเจ้าหน้าที่ทุจริตในการเบิกจ่ายเงินงบประมาณต่างๆ ร้องเรียนการบริหารงานบุคคล การโอน ย้าย บรรจุแต่งตั้ง การพิจารณาการเลื่อนตำแหน่งเลื่อนเงินเดือน ร้องเรียนด้านวินัย ร้องเรียนพฤติกรรมซู้สาวของเจ้าหน้าที่ ความไม่โปร่งใสในการจัดซื้อจัดจ้าง เป็นต้น

๒. ร้องเรียนการให้บริการ เช่น ร้องเรียนเกี่ยวกับพฤติกรรมกรให้บริการของเจ้าหน้าที่ เช่น พุดจาไม่สุภาพ แสดงกิริยาอาการไม่เหมาะสม ไม่อำนวยความสะดวก เป็นต้น

๓. ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็น และคำชมเชย

๔. อื่นๆ เช่น การกักเงิน เป็นต้น

หลักเกณฑ์และวิธีการยื่นเรื่องร้องเรียน

๑. แจ้งชื่อ ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ อีเมล ของผู้ร้องเรียน
๒. ใช้ถ้อยคำหรือข้อความที่สุภาพ และต้องมี
 - วัน เดือน ปี
 - ชื่อที่อยู่ของผู้ร้องเรียน
 - ผู้ถูกร้องเรียน (ชื่อ-นามสกุล/สังกัด)
 - รายละเอียดการร้องเรียน โดยระบุข้อเท็จจริง หรือ พฤติการณ์ของเรื่องที่ร้องเรียนได้

อย่างชัดเจนว่าได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหายอย่างไร ต้องการแก้ไข ดำเนินการอย่างไร หรือชี้ช่องทางแจ้งเบาะแสเกี่ยวกับการทุจริตของเจ้าหน้าที่หน่วยงานได้ชัดเจนเพียงพอที่สามารถดำเนินการ สืบสวน สอบสวนได้

 - ระบุพยานเอกสาร พยานวัตถุและพยานบุคคล (ถ้ามี)
๓. เรื่องร้องเรียนต้องเป็นเรื่องจริงที่มีมูลเหตุมิได้หวังสร้างกระแสหรือสร้างข่าวที่เสียหายต่อบุคคลอื่นหรือหน่วยงาน
 ๔. การใช้บริการร้องเรียนนั้น ต้องสามารถติดต่อกลับไปยังผู้ให้บริการได้เพื่อยืนยันว่ามีตัวตนจริง ไม่ได้สร้างเรื่องเพื่อกล่าวหาบุคคลอื่นหรือหน่วยงานต่างๆ ให้เกิดความเสียหาย
 ๕. เรื่องร้องเรียนที่มีข้อมูลไม่ครบถ้วน ไม่เพียงพอ หรือไม่สามารถหาข้อมูลเพิ่มเติมได้ในการดำเนินการตรวจสอบ สืบสวน สอบสวน ข้อเท็จจริงตามรายละเอียดที่กล่าวมาในข้อ ๒ นั้น ให้ยุติเรื่อง และเก็บเป็นฐานข้อมูล
 ๖. ไม่เป็นข้อร้องเรียนที่เข้าลักษณะดังต่อไปนี้
 - เรื่องร้องเรียนที่เป็นบัตรสนเท่ห์ เว้นแต่ บัตรสนเท่ห์นั้นจะระบุรายละเอียดแห่งพฤติการณ์ และปรากฏพยานชัดเจนตามรายละเอียดที่กล่าวมาในข้อ ๒ นั้น จึงจะรับไว้พิจารณาเป็นการเฉพาะเรื่อง
 - เรื่องร้องเรียนที่เข้าสู่กระบวนการยุติธรรมแล้ว หรือเป็นเรื่องที่ศาลได้มีคำพิพากษาหรือคำสั่งถึงที่สุดแล้ว
 - เรื่องร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับสถาบันพระมหากษัตริย์
 - เรื่องร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับนโยบายของรัฐบาล
 - เรื่องร้องเรียนที่หน่วยงานอื่นได้ดำเนินการตรวจสอบ พิจารณาวินิจฉัยและได้มีข้อสรุปผลการพิจารณาเป็นที่เรียบร้อยแล้วอย่างเช่น สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ (ป.ป.ช.) สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตภาครัฐ (ป.ป.ท.) สำนักงานป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน (ป.ป.ง.) เป็นต้น
 - เรื่องที่สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ประถมศึกษา กทม เขต ๒ ได้ดำเนินการเรื่องวินัย การลงโทษ และการร้องทุกข์ หรือเรื่องที่ได้รับไว้พิจารณา หรือได้วินิจฉัยเสร็จเด็ดขาดอย่างเป็นธรรมแล้ว และไม่มีพยานหลักฐานใหม่ซึ่งเป็นสาระสำคัญเพิ่มเติม

นอกเหนือจากหลักเกณฑ์ดังกล่าวข้างต้นแล้ว ให้อยู่ในดุลยพินิจของผู้บังคับบัญชาว่าจะรับไว้พิจารณาหรือไม่เป็นเฉพาะกรณี

ขั้นตอนการปฏิบัติงานการรับเรื่องร้องเรียน

ขั้นตอนที่ ๑

กรณีรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เจ้าหน้าที่รับเรื่อง/รับผิดชอบ ลงทะเบียนในระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์/ทะเบียนรับ-ส่ง เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์และส่งเรื่องให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ

ขั้นตอนที่ ๒

เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ตรวจสอบและวิเคราะห์เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์แล้ว บันทึกรายงานเสนอผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาเพื่อพิจารณา มอบหมายผู้ตรวจสอบ/สืบสวนข้อเท็จจริง

ขั้นตอนที่ ๓

เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบดำเนินการแต่งตั้งคณะกรรมการตรวจสอบ/สืบสวนข้อเท็จจริง(ดำเนินการภายในระยะเวลาไม่เกิน ๓๐ วัน) และประสานงานผู้เกี่ยวข้อง

ขั้นตอนที่ ๔

เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง สรุปเรื่องและทำบันทึกเสนอรายงานผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาพิจารณา

ขั้นตอนที่ ๕

ยุติเรื่องแจ้งผลการพิจารณาแก่ผู้ร้องเรียน(กรณีทราบชื่อและที่อยู่)
กรณีมีมูลที่ควรกล่าวหาว่ากระทำผิดวินัยไม่ร้ายแรง แจ้งผลการพิจารณาแก่ผู้ร้องเรียน(กรณีทราบชื่อและที่อยู่) และแต่งตั้งคณะกรรมการสอบสวนวินัยไม่ร้ายแรง (ดำเนินการสอบสวนวินัยไม่ร้ายแรง ภายในระยะเวลา ๙๐ วัน)

กรณีมีมูลที่ควรกล่าวหาว่ากระทำผิดวินัยอย่างร้ายแรง แจ้งผลการพิจารณาแก่ผู้ร้องเรียน(กรณีทราบชื่อและที่อยู่) และส่งเรื่องให้ศึกษาธิการจังหวัดกาฬสินธุ์ พิจารณาดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ (ดำเนินการแต่งตั้งคณะกรรมการสอบสวนวินัยอย่างร้ายแรง คณะกรรมการสอบสวนดำเนินการภายใน ๑๘๐ วัน ถ้ามีเหตุจำเป็นขอขยายระยะเวลาได้ครั้งละไม่เกิน ๓๐ วัน แต่ไม่เกิน ๒๔๐ วัน)

เรื่องร้องเรียนที่อาจไม่รับพิจารณา

๑. เรื่องร้องเรียนที่มีได้ทำเป็นหนังสือหรือไม่ระบุชื่อและที่อยู่ของผู้ร้องเรียนจริง จะถือว่าเป็นบัตรสนเท่ห์
๒. เรื่องร้องเรียนที่ไม่ระบุพยานหรือหลักฐานเพียงพอ หรือเป็นเรื่องที่มีลักษณะเป็นบัตรสนเท่ห์ หรือการชี้ช่องแจ้งเบาะแสไม่เพียงพอที่จะสามารถดำเนินการสืบสวนต่อไปได้

การพิจารณาและคุ้มครองผู้ร้องเรียน

การพิจารณาข้อร้องเรียนและคุ้มครองผู้ร้องเรียนนั้น เจ้าหน้าที่จะต้องปฏิบัติตามระเบียบว่าด้วยการรักษาความลับของทางราชการ พ.ศ. ๒๕๔๔ กล่าวคือ การส่งเรื่องให้เจ้าหน้าที่หรือโรงเรียนพิจารณาในกรณีร้องเรียนข้าราชการครูนั้น ผู้ให้ข้อมูลและผู้ร้องเรียนอาจจะได้รับความเดือดร้อน ผู้รับผิดชอบพึงระมัดระวัง อย่าให้เขาต้องได้รับความเดือดร้อนจากการให้ข้อมูล หรือจากการร้องเรียนนั้น ซึ่งในเบื้องต้นให้ถือว่าเป็นความลับของทางราชการ เนื่องจากยังไม่ผ่านกระบวนการการตรวจสอบข้อเท็จจริงและอาจเป็นการกลั่นแกล้งกล่าวหาให้ได้รับ

ความเดือดร้อนและเสียหายได้ ควรปกปิดชื่อและที่อยู่ผู้ร้องเรียน หากเป็นบัตรสนเท่ห์ ให้พิจารณาเฉพาะรายที่ระบุหลักฐานกรณีแวดล้อมปรากฏชัดแจ้งตลอดจนชี้พยานบุคคลแน่นอนเท่านั้น

ผู้รับผิดชอบเรื่องร้องเรียน

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษากาฬสินธุ์ เขต ๒ ได้มอบหมายให้กลุ่มกฎหมายและคดี เป็นผู้รับผิดชอบหลักในการจัดการเรื่องร้องเรียน ซึ่งปรากฏตามคำสั่งสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษากาฬสินธุ์ เขต ๒ ที่ ๔๐๔/๒๕๖๑ เรื่องการมอบหมายให้ปฏิบัติงานและกำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบของข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษาในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษากาฬสินธุ์ เขต ๒ สั่ง ณ วันที่ ๒๒ ตุลาคม พ.ศ.๒๕๖๑ ดังนี้

๑. งานวินัย

๑.๑ การส่งเสริมวินัยข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา

๑.๒ การดำเนินการทางวินัยและการลงโทษ

๑.๒.๑ การดำเนินการทางวินัยแก่ผู้กระทำผิดวินัยไม่ร้ายแรง

๑.๒.๒ การดำเนินการทางวินัยแก่ผู้กระทำผิดร้ายแรง

๑.๓ การสั่งพักราชการ สั่งให้ออกจากราชการไว้ก่อน

๑.๔ การรายงานการดำเนินการทางวินัยและการลงโทษ

๒. งานอุทธรณ์และร้องทุกข์

๒.๑ การอุทธรณ์

๒.๒ การร้องทุกข์

๓. งานด้านกฎหมายและการดำเนินคดีของรัฐ

๓.๑ งานด้านกฎหมาย กฎ ระเบียบข้อบังคับที่ใช้ในหน่วยงาน

๓.๒ การดำเนินงานด้านกฎหมาย กฎระเบียบข้อบังคับ ที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับหน่วยงาน

๔. ปฏิบัติงานอื่นๆ ที่ได้รับมอบหมาย

ขั้นตอนการดำเนินการเรื่องร้องเรียน
สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษากาฬสินธุ์ เขต ๒

ลำดับ	กระบวนการ	ระยะเวลา	รายละเอียด	ผู้รับผิดชอบ
๑	การรับและลงทะเบียนรับเรื่องร้องเรียน	ภายใน ๕ นาที	การรับและลงทะเบียนหนังสือที่ส่งมาจากหน่วยงานภายนอกและภายใน รวมทั้งที่มาร้องเรียนด้วยตนเอง	นิติกร
๒	ตรวจสอบเบื้องต้น/แยกประเภทเรื่องร้องเรียน	ไม่เกิน ๑ วัน	ตรวจสอบข้อเท็จจริงรายละเอียดในเบื้องต้น เช่น บัตรสนเท่ห์	นิติกร
๓	เสนอผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษากาฬสินธุ์ เขต ๒ พิจารณา	ไม่เกิน ๓ วัน	นำเสนอประเด็นและข้อเท็จจริงที่ได้ตรวจสอบในเบื้องต้น พร้อมความเห็น	นิติกร
๔	สืบสวนข้อเท็จจริง	ไม่เกิน ๑๕ วัน	แสวงหาข้อเท็จจริงและรวบรวมพยานหลักฐานที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียนเพื่อข้อมูลในเบื้องต้น	นิติกรหรือผู้ที่ได้รับมอบหมาย
๕	สรุปผลการสืบสวนข้อเท็จจริง	ไม่เกิน ๕ วัน	รายงานผลการตรวจสอบ/สืบสวน โดยมีข้อเท็จจริงและเอกสารหลักฐานประกอบพร้อมข้อพิจารณา	นิติกรหรือผู้ที่ได้รับมอบหมาย
๖	เสนอผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษากาฬสินธุ์ เขต ๒ พิจารณา	ไม่เกิน ๓ วัน	นำเสนอประเด็นและข้อเท็จจริงที่ได้จากการตรวจสอบ/สืบสวนพร้อมความเห็นเพื่อพิจารณา	นิติกร
๗	เตรียมการดำเนินการทางวินัยกรณีมีมูลที่ควรกล่าวหาว่ากระทำผิดวินัย	ไม่เกิน ๓ วัน	ออกคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการสอบสวนและมีหนังสือแจ้งผู้เกี่ยวข้อง	นิติกร
๘	แจ้งผลการร้องเรียนต่อผู้ร้องเรียนกรณีไม่มีมูล ยุติเรื่อง	ไม่เกิน ๒ วัน	ทำหนังสือแจ้งผู้ร้องเรียน	นิติกร

**แผนผังขั้นตอนดำเนินการเรื่องร้องเรียน
สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษากาฬสินธุ์ เขต ๒**

ช่องทางร้องเรียน
✓ ด้วยตนเอง ✓ โทรศัพท์ ✓ จดหมาย ✓ โทรสาร ✓ กล้องรับความคิดเห็น
✓ หน่วยงานอื่นที่รับร้องเรียน ✓ WEBSITE ✓ โทรศัพท์สายตรงผู้อำนวยการ

เจ้าหน้าที่ธุรการ
รับเรื่องร้องเรียน
ลงทะเบียนรับ
(ภายใน ๕ นาที)

เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน
ตรวจสอบเบื้องต้น
แยกประเภทเรื่องร้องเรียน
(ไม่เกิน ๑ วัน)

เสนอ
ผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา
พิจารณาสั่งการ
(ไม่เกิน ๓ วัน)

ไม่รับเรื่องร้องเรียน

ยุติเรื่อง

รับเรื่องร้องเรียน
สืบสวนข้อเท็จจริง
(ไม่เกิน ๑๕ วัน)

กรณีมีมูล

เตรียมการดำเนินการทางวินัย
ตามระเบียบกฎหมายที่เกี่ยวข้อง
(ไม่เกิน ๓ วัน)

กรณีไม่มีมูล

ยุติเรื่อง

แจ้งผู้ร้องเรียน
(ไม่เกิน ๒ วัน)