



คู่มือการปฏิบัติงานการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ของสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดอุดรธานี

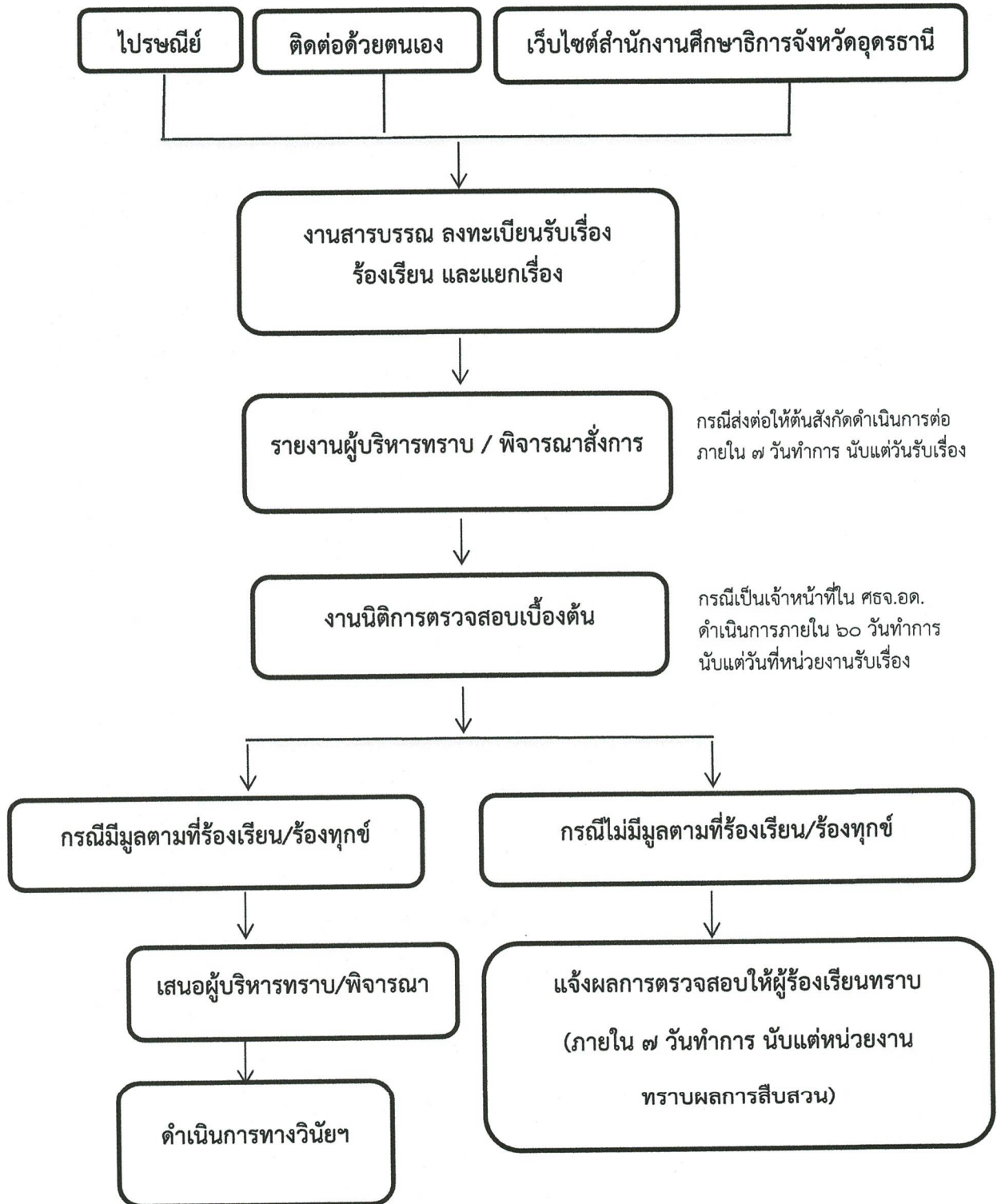
สำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ

คู่มือการปฏิบัติงานการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ของสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดอุดรธานี
สำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ

แผนผังกระบวนการในการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

.....

ช่องทางรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์



ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

.....

ขั้นตอนที่ ๑

กรณีได้รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เจ้าหน้าที่รับเรื่อง ลงทะเบียนระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์/ทะเบียนรับ –ส่ง เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

ขั้นตอนที่ ๒

เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบวิเคราะห์เรื่องร้องเรียน บันทึกรายงานเสนอศึกษาธิการจังหวัดอุดรธานี ศึกษาธิการพิจารณา มอบหมายให้ผู้มีอำนาจ/ผู้บังคับบัญชา ตรวจสอบข้อเท็จจริง/แต่งตั้งคณะกรรมการสืบสวนข้อเท็จจริง (กรณีแต่งตั้ง คณะกรรมการสืบสวนข้อเท็จจริงดำเนินการภายในระยะเวลา ๖๐ วัน)

ขั้นตอนที่ ๓

เจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบ ประสานงานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องและดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ ตามมาตรฐานที่กำหนด / ตามระเบียบกฎหมายที่กำหนดและเกี่ยวข้อง

ขั้นตอนที่ ๔

เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง สรุปเรื่องและทำบันทึกเสนอศึกษาธิการจังหวัดอุดรธานีพิจารณา

ขั้นตอนที่ ๕

๑. ยุติเรื่อง แจ้งผลการพิจารณาแก่ผู้ร้องเรียน (กรณีทราบชื่อ/ที่อยู่)
๒. ไม่ยุติเรื่อง กรณีมีมูลแต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินการทางวินัย (วินัยอย่างร้ายแรง/ไม่ร้ายแรง)
 - กรณีแต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินการทางวินัยไม่ร้ายแรง ดำเนินการภายในระยะเวลา ๙๐ วัน
 - กรณีแต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินการทางวินัยอย่างร้ายแรง ดำเนินการภายในระยะเวลา ๑๘๐ วันถ้ามีเหตุจำเป็นขอขยายระยะเวลาได้ครั้งละไม่เกิน ๓๐ วัน และไม่เกิน ๒๔๐ วัน

ขั้นตอนการดำเนินการทางวินัย

๑. แต่งตั้งคณะกรรมการสอบสวน
๒. คำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการสอบสวน
 - ๒.๑ แจ้งให้ผู้ถูกกล่าวหาทราบภายใน ๓ วันทำการ นับแต่วันที่คำสั่งแต่งตั้งฯ
 - ๒.๒ แจ้งให้คณะกรรมการฯ ทราบ ภายใน ๓ วันทำการ นับแต่วันที่คำสั่งแต่งตั้งฯ
๓. ทำแบบ สว.๒ บันทึกการแจ้งและรับทราบข้อกล่าวหาภายใน ๑๕ วัน นับแต่วันที่ประธานคณะกรรมการฯ ทราบ ตามข้อ ๒.๒
๔. รวบรวมพยานหลักฐานของผู้กล่าวหา ภายใน ๖๐ วัน นับแต่วันที่ได้ดำเนินการตามข้อ ๓ แล้วเสร็จ
๕. ทำแบบ สว.๓ บันทึกการแจ้งและรับทราบข้อกล่าวหา และสรุปพยานหลักฐานที่สนับสนุนข้อกล่าวหา ตามข้อ ๔ ภายใน ๑๕ วัน นับแต่วันที่ได้ดำเนินการตามข้อ ๔ แล้วเสร็จ
๖. รวบรวมพยานหลักฐานของผู้กล่าวหาภายใน ๖๐ วัน นับแต่วันที่ได้ดำเนินการตามข้อ ๕ แล้วเสร็จ
๗. ประชุมพิจารณาลงมติ ทำรายงานการสอบสวนเสนอผู้สั่งแต่งตั้งคณะกรรมการ ภายใน ๓๐ วัน นับแต่วันที่ได้ดำเนินการตามข้อ ๖ แล้วเสร็จ

แบบฟอร์มหนังสือร้องเรียน/ร้องทุกข์

เขียนที่.....
วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

เรื่อง ร้องเรียน.....

เรียน ศึกษาธิการจังหวัดอุดรธานี

ข้าพเจ้า.....หมายเลขบัตรประจำตัวประชาชน.....
อายุ.....ปี อยู่บ้านเลขที่.....หมู่ที่.....ตำบล.....อำเภอ.....จังหวัด.....
รหัสไปรษณีย์.....โทรศัพท์.....E-mail.....

ขอร้องเรียน/ร้องทุกข์..... นาย/นาง/นางสาว
.....ตำแหน่ง.....สังกัด.....
ว่ามีพฤติการณ์ (ข้อเท็จจริงพอสังเขป).....
.....
.....

- เอกสารที่เกี่ยวข้อง (ถ้ามี) ๑.
๒.
.....
.....
.....

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการต่อไป

ขอแสดงความนับถือ

(ลงชื่อ).....ผู้ร้องเรียน
(.....)

กลุ่มงานวินัยและนิติการ คอจ.อุดรธานี
เลขที่รับ 2
วันที่ 4 ธ.ค. 65 เวลา 10.20 น.
ผู้ปฏิบัติ



ที่ อค ๐๐๑๗.๑

ศาลากลางจังหวัดอุดรธานี
ถนนอธิบดี อค ๔๑๐๐

๒๖ ธันวาคม ๒๕๖๕

เรื่อง ผู้ปกครองร้องเรียนเงินค่าอาหารกลางวันนักเรียน
เรียน ศึกษาธิการจังหวัดอุดรธานี

สิ่งที่ส่งมาด้วย สำเนาหนังสือร้องเรียนศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดอุดรธานี เลขที่ _____
ลงวันที่ ๒๔ ธันวาคม ๒๕๖๔ จำนวน ๑ ฉบับ

ด้วย _____ ผู้ปกครองของนักเรียน _____ ขอให้ตรวจสอบ กรณี
ตามที่รัฐบาลได้จัดสรรเงินช่วยเหลือนักเรียนในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคไวรัสโคโรนา ๒๐๑๙
จำนวนคนละ ๒๐๐๐ บาท ซึ่งผู้ปกครองได้รับเงินจำนวนดังกล่าวแล้ว แต่ต่อมาทางโรงเรียน _____ ได้ขอรับ
เงินสดจากผู้ปกครองเพื่อเป็นค่าอาหารกลางวันนักเรียนจำนวนคนละ ๒๐๐๐ บาท จึงประสงค์ให้หน่วยงานที่
เกี่ยวข้องแก้ไขปัญหา

ในการนี้ เพื่อเป็นการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนของประชาชน จังหวัดอุดรธานีจึงขอให้ท่าน
ตรวจสอบข้อเท็จจริงกรณีร้องเรียนดังกล่าว และพิจารณาดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ในส่วนที่เกี่ยวข้อง
แล้วรายงานความเห็นพร้อมเอกสารหลักฐานให้จังหวัดทราบ ภายในวันที่ ๒๘ มกราคม ๒๕๖๕
จึงเรียนมาเพื่อพิจารณาดำเนินการ

ขอแสดงความนับถือ

(นายนิติพัฒน์ สีสาเลิศแล้ว)

รองผู้ว่าราชการจังหวัดอุดรธานี ปฏิบัติราชการแทน
ผู้ว่าราชการจังหวัดอุดรธานี

สำนักงานจังหวัด
กลุ่มงานศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด
โทร. ๐ ๔๒๒๒ ๑๘๙๐

การมาติดต่อราชการ



ลับ

บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ กลุ่มงานวินัยและนิติการ กลุ่มบริหารงานบุคคล สำนักงานศึกษาธิการจังหวัดอุดรธานี

ที่ - วันที่ ๑๐ มกราคม ๒๕๖๕

เรื่อง ผู้ปกครองร้องเรียนเงินค่าอาหารกลางวันนักเรียน

เรียน ศึกษาธิการจังหวัดอุดรธานี

ด้วย ได้รับหนังสือจากศาลากลางจังหวัดอุดรธานี

ผู้ปกครองนักเรียนโรงเรียน [redacted] ขอให้ตรวจสอบ กรณีตามที่รัฐบาลได้จัดสรรเงินช่วยเหลือ นักเรียนในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคไวรัสโคโรนา ๒๐๑๙ จำนวนคนละ ๒,๐๐๐ บาท ซึ่งผู้ปกครองได้รับเงินจำนวนดังกล่าวแล้ว แต่ต่อมาทางโรงเรียน [redacted] ได้ขโมยเงินสดจากผู้ปกครอง เพื่อเป็นค่าอาหารกลางวันนักเรียน จำนวนคนละ ๒,๐๐๐ บาท จึงประสงค์ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องแก้ไขปัญหา ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง และพิจารณาดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ พร้อมรายงานความเห็น พร้อมเอกสารหลักฐานให้จังหวัดทราบ ภายในวันที่ ๒๘ มกราคม ๒๕๖๕ ต่อไป

(รายละเอียดปรากฏตามหนังสือแนบ)

ขอแจ้ง

โรงเรียน [redacted] ดำเนินการจ่ายเงินโครงการให้ความช่วยเหลือบรรเทาภาระค่าใช้จ่าย ด้านการศึกษาในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคไวรัสโคโรนา ๒๐๑๙ (COVID - ๑๙) ให้ผู้ปกครอง นักเรียน คนละ ๒,๐๐๐ บาท ตามที่รัฐบาลจัดสรร โดยกำหนดวันจ่ายเงินเยียวยาให้กับผู้ปกครองนักเรียน เริ่มดำเนินการจ่ายตั้งแต่วันที่ [redacted] โดยโรงเรียนได้ประกาศให้ผู้ปกครองมารับเงินดังกล่าว ทางหน้าเพจของโรงเรียน ให้ครูประจำชั้นประกาศผ่านทางแอปพลิเคชันไลน์ของห้องเรียน ประสานทางโทรศัพท์ ไปยังผู้ปกครองโดยตรง และหากไม่สามารถติดต่อผู้ปกครองนักเรียนได้ ครูประจำชั้นจะเดินทางไปติดตามผู้ปกครองด้วยตนเอง ซึ่งในวันจ่ายเงินตามกำหนดดังกล่าว มีผู้ปกครองมารับเงินช่วยเหลือ เกือบครบทุกราย แต่ไม่สามารถดำเนินการจ่ายเงินช่วยเหลือให้กับผู้ปกครองนักเรียนได้ จำนวน ๑๕ ราย เนื่องจากไม่สามารถติดตามให้มารับเงินช่วยเหลือได้ รวมเป็นเงินจำนวน ๓๐,๐๐๐ บาท ซึ่งโรงเรียน ได้ดำเนินการนี้แล้ว โดยการโอนเข้าบัญชีเงิน [redacted]

ในวันที่มีการดำเนินการจ่ายเงิน โครงการให้ความช่วยเหลือดังกล่าว โรงเรียนได้เสนอโปรโมชั่นให้แก่ผู้ปกครอง โดยหากผู้ปกครองนำเงิน มาจ่ายเพียง ๒,๐๐๐ บาท ณ วันที่มารับเงินช่วยเหลือ นักเรียนจะได้รับสิทธิ์เรียนฟรี ๒ ปี พร้อมทั้งรับนมโรงเรียน กลับบ้าน ๑ ลัง ต่อนักเรียน ๑ คน ในวันนั้น ซึ่งโปรโมชั่นดังกล่าวเป็นการเสนอสิทธิ์ให้ผู้ปกครอง ซึ่งไม่ได้ เป็นการบังคับให้ผู้ปกครองต้องนำเงินที่ได้รับ ๒,๐๐๐ บาท มาจ่ายให้โรงเรียนแต่อย่างใด สาเหตุที่โรงเรียน ได้ดำเนินการจัดทำโปรโมชั่นนำจ่ายเงินเพียง ๒,๐๐๐ บาท ดังกล่าว โรงเรียนอ้างว่า มีผู้ปกครองบางรายคงค้าง ค่าใช้จ่ายทางโรงเรียน เมื่อผู้ปกครองทราบว่ามีการจัดสรรเงินจำนวน ๒,๐๐๐ บาท เพื่อช่วยเหลือนักเรียน จากรัฐบาล จึงมีผู้ปกครองหลายรายมาปรึกษากับโรงเรียนว่าโรงเรียนจะสามารถช่วยเหลือเยียวยาผู้ปกครอง ในด้านใดได้บ้าง โรงเรียนจึงได้ดำเนินการจัดทำโปรโมชั่นดังกล่าวเพื่อทำการช่วยเหลือผู้ปกครองนักเรียน ที่คงค้างค่าใช้จ่ายต่อโรงเรียน และมีผู้ปกครองนักเรียนหลายคนที่ได้รับเงินช่วยเหลือเป็นเงินสด จำนวน ๒,๐๐๐ บาท ไม่ได้สนใจเข้ารับโปรโมชั่นดังกล่าวแต่อย่างใด โรงเรียนไม่เคยเรียกเงินช่วยเหลือ /จำนวน...

ลับ



ที่ ศธ ๐๒๑๒๙

สำนักงานศึกษาธิการจังหวัดอุดรธานี
๒๖๐ หมู่ ๑ ตำบลบ้านจั่น อำเภอเมือง
จังหวัดอุดรธานี ๔๑๐๐๐

๑๐ มกราคม ๒๕๖๕

เรื่อง ผู้ปกครองร้องเรียนเงินค่าอาหารกลางวันนักเรียน

เรียน ผู้ว่าราชการจังหวัดอุดรธานี

อ้างถึง หนังสือศาลากลางจังหวัดอุดรธานี ที่ อต ๐๐๑๗.๑/ ลงวันที่ ๒๖ ตุลาคม ๒๕๖๔

สิ่งที่ส่งมาด้วย สำเนาแบบบันทึกการตรวจสอบข้อเท็จจริง ลงวันที่ ๒๖ มกราคม ๒๕๖๕ พร้อมเอกสารประกอบ จำนวน ๓๔ แผ่น

ตามหนังสือที่อ้างถึง ท่านได้ขอให้สำนักงานศึกษาธิการจังหวัดอุดรธานีดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง และพิจารณาดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ กรณี ผู้ปกครองของนักเรียนโรงเรียน... ขอให้ตรวจสอบการจ่ายเงินช่วยเหลือนักเรียนไม่ประสงค์ขานการแพร่ระบาดของโรคไวรัสโคโรนา ๒๐๑๙ จำนวน คนละ ๒,๐๐๐ บาท ตามที่รัฐบาลเสนอ ซึ่งผู้ปกครองได้รับเงินจำนวนดังกล่าวแล้ว แต่ต่อมา... ได้ขอรับเงินสดจากผู้ปกครองเพื่อเป็นค่าอาหารกลางวันนักเรียน จำนวนคนละ ๒,๐๐๐ บาท จึงประสงค์ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องแก้ไขปัญหา ความละเอียดแจ้งแล้ว นั้น

สำนักงานศึกษาธิการจังหวัดอุดรธานี ขอเรียนว่า ได้ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงกรณีดังกล่าวแล้ว ข้อเท็จจริงปรากฏว่า... ได้ขอรับเงินช่วยเหลือจำนวน ๒,๐๐๐ บาท จากผู้ปกครองนักเรียนคืนเพื่อเป็นค่าอาหารกลางวัน และโรงเรียนไม่ได้เรียกเก็บค่าใช้จ่ายใด ๆ รวมทั้งค่าอาหารกลางวันจากผู้ปกครองนักเรียนมาตั้งแต่เกิดสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคไวรัสโคโรนา ๒๐๑๙ แล้ว แต่ในวันที่จ่ายเงินช่วยเหลือดังกล่าว โรงเรียนได้ดำเนินการจัดโปรโมชั่นเพื่อนำเสนอผู้ปกครอง โดยการนำเงินจำนวน ๒,๐๐๐ บาท จากโรงเรียนในวันที่รับเงินช่วยเหลือดังกล่าว นักเรียนจะได้รับสิทธิเรียนฟรี ๒ ปี พร้อมทั้งรับนมโรงเรียนกลับบ้าน ๑ ถึง ต่อนักเรียน ๑ คน โดยไม่ได้มีการบังคับว่าผู้ปกครองทุกคนจะต้องนำเงิน ๒,๐๐๐ บาท มาจ่ายให้ทางโรงเรียน ซึ่งก็มีผู้ปกครองบางรายให้ความสนใจ ส่วนรายใดที่ไม่สนใจโปรโมชั่นดังกล่าวก็รับเงินช่วยเหลือเป็นเงินสด จำนวน ๒,๐๐๐ บาท ดังนั้น โรงเรียนไม่ได้มีการเรียกเก็บเงินจำนวน ๒,๐๐๐ บาท คืนจากผู้ปกครองนักเรียนเพื่อเป็นค่าอาหารกลางวัน มีเพียงการเสนอโปรโมชั่นเพื่อเป็นการช่วยเหลือผู้ปกครองนักเรียนที่ค้างค่าใช้จ่ายเท่านั้น ไม่ได้เป็นการบังคับให้นำมาจ่ายแต่อย่างใด รายละเอียดปรากฏตามสิ่งที่ส่งมาด้วย

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

ขอแสดงความนับถือ

(นายสุจิต พันธ์ธรรม)

รองศึกษาธิการจังหวัด รักษาการในตำแหน่ง
ศึกษาธิการจังหวัดอุดรธานี

กลุ่มงานวินัยและนิติการ

โทร ๐๔๒-๒๙๒๐๔๑ ต่อ ๑๑๐

ลี้