



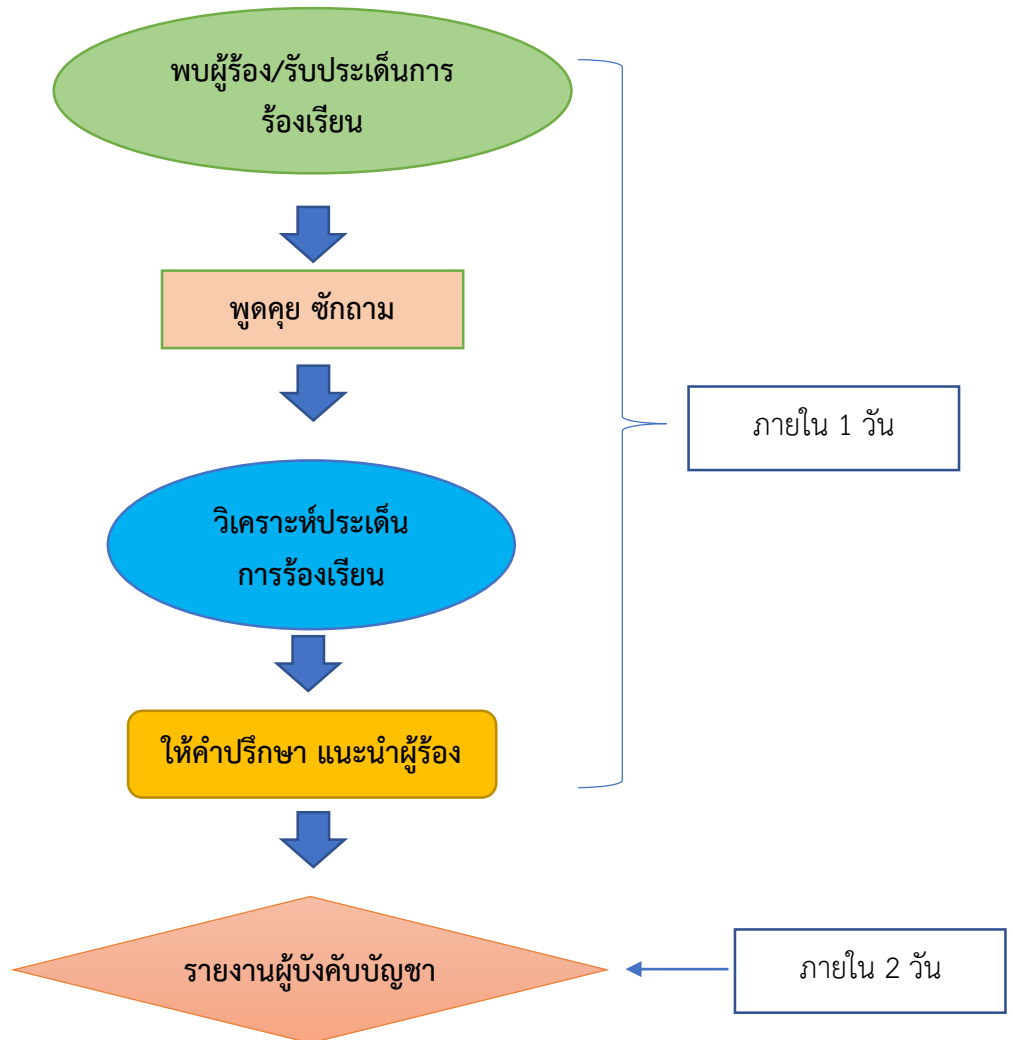
คู่มือมาตรฐาน
แผนผังการให้บริการ
การจัดการซื้อร้องเรียน ร้องทุกข์



กลุ่มกฎหมายและคดี
สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาชัยภูมิ เขต ๒

ผังกระบวนการทำงานและขั้นตอนการปฏิบัติงาน
กระบวนการรับเรื่องราวร้องทุกข์

๑. การรับเรื่องราวร้องทุกข์ ร้องเรียน ร้องขอความช่วยเหลือต่อผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา
ประถมศึกษาชัยภูมิ เขต ๒ ที่ผู้ร้องมาด้วยตนเอง/รับเรื่อง ฯ ทางโทรศัพท์



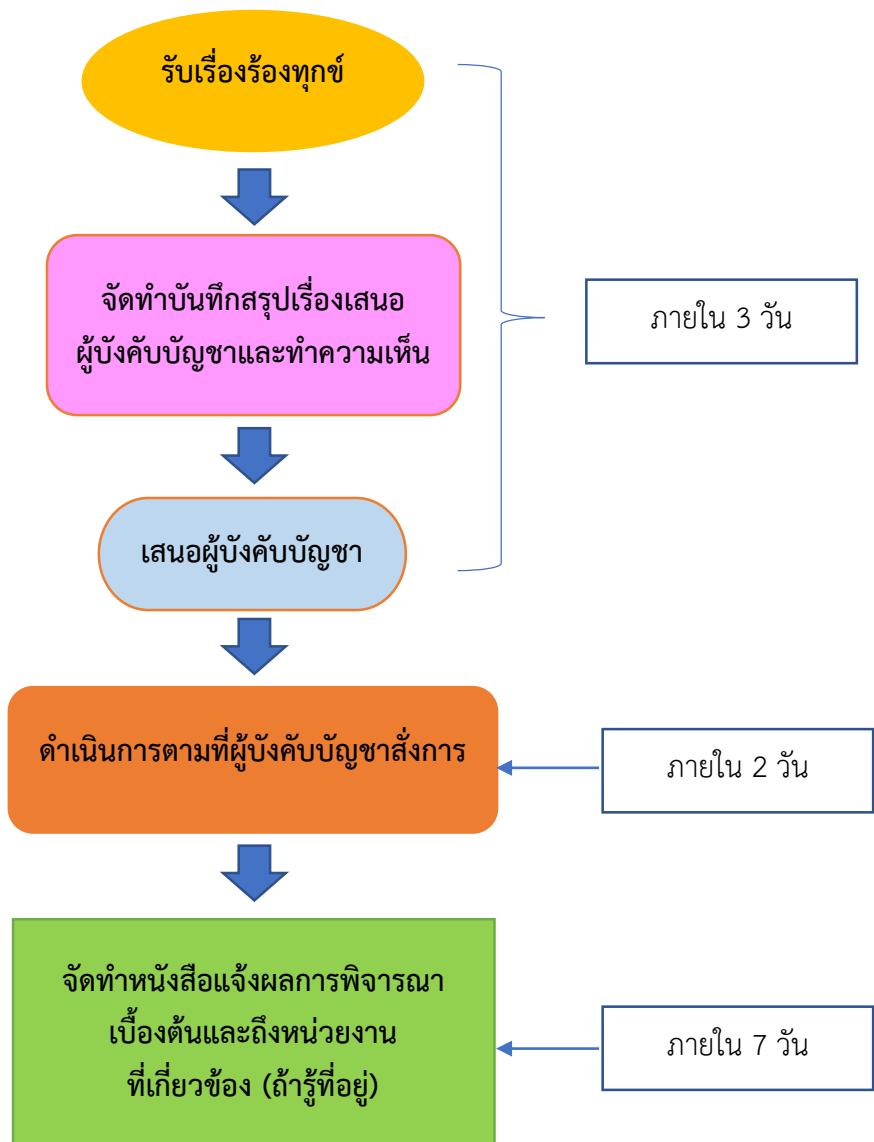
ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

รายละเอียดงาน	มาตรฐานคุณภาพงาน
๑. ได้รับการติดต่อจากผู้ร้อง โดยผู้ร้องแจ้งเรื่องราว ร้องทุกข์ทางโทรศัพท์ หรือผู้ร้องมาร้องด้วยตนเอง	- รับเรื่องราวร้องเรียนจากผู้ร้องที่ยื่นหนังสือด้วยตนเอง ทุกครั้งตามขั้นตอน
๒. สอบถามเรื่องราวร้องทุกข์ รับฟังประเด็นปัญหา	- รับเรื่องร้องเรียนทางโทรศัพท์ให้คำแนะนำ
๓. วิเคราะห์ประเด็นเรื่องราวร้องทุกข์ แล้วให้คำแนะนำ เพื่อแก้ไขปัญหา และรายงานให้ผู้บังคับบัญชาทราบ	- รับฟังปัญหาทุกครั้งที่มีโทรศัพท์ร้องเรียนเข้ามา - แจ้งผลการดำเนินการให้ผู้ร้องทราบ

ผู้รับผิดชอบ : นางสาวสุนิษา นามวิจิตร

โทร : 08-8056-8770

๒. การรับเรื่องรารองทุกข์ ร้องเรียน ร้องขอความช่วยเหลือต่อผู้อำนวยการสำนักงานเขต
พื้นที่การศึกษาประถมศึกษาชัยภูมิ เขต ๒ ที่เป็นจดหมาย/หนังสือ

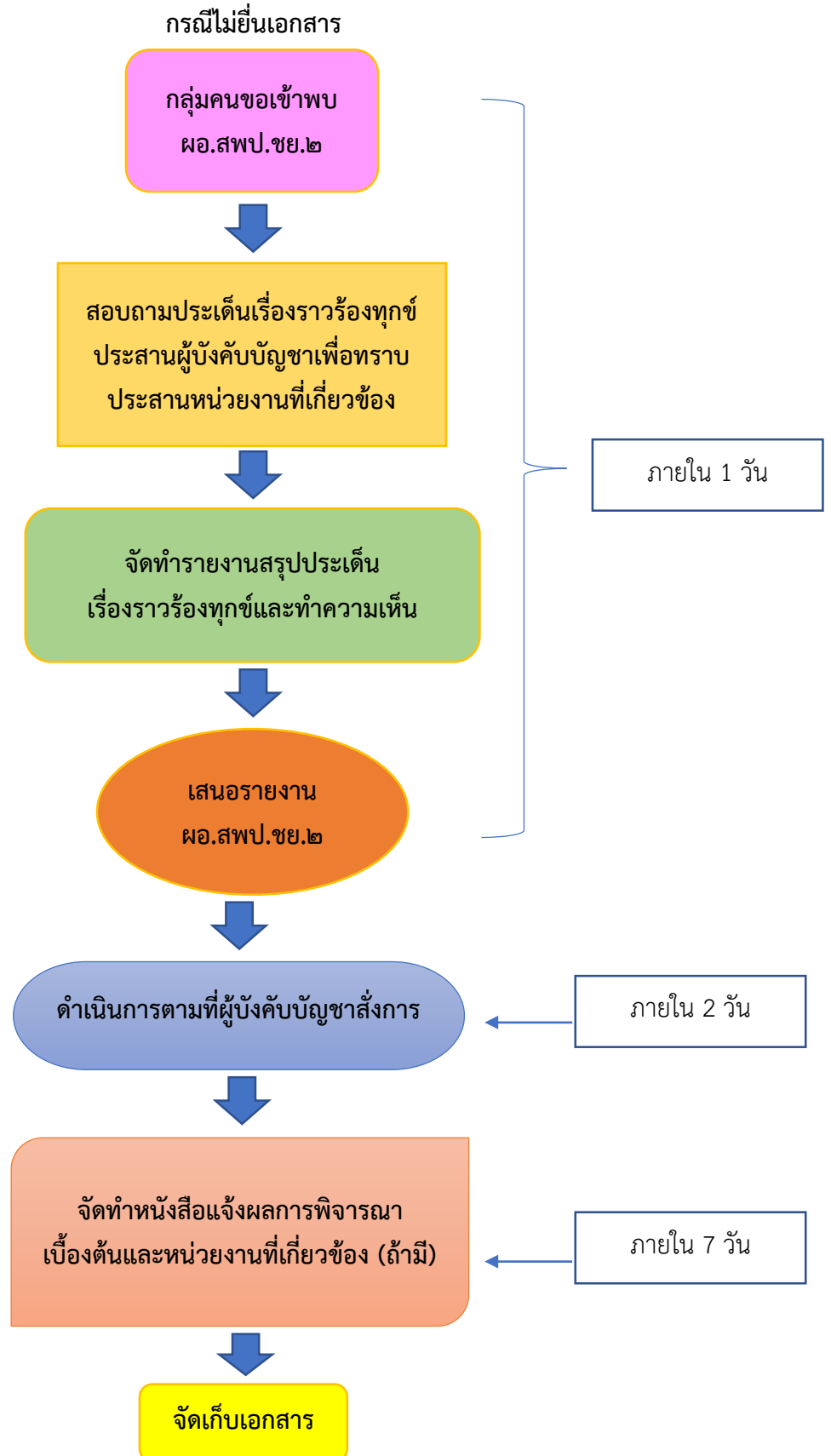


ผู้รับผิดชอบ : นางสาวสุนิษา นามวิจิตร
โทร : 08-8056-8770

ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

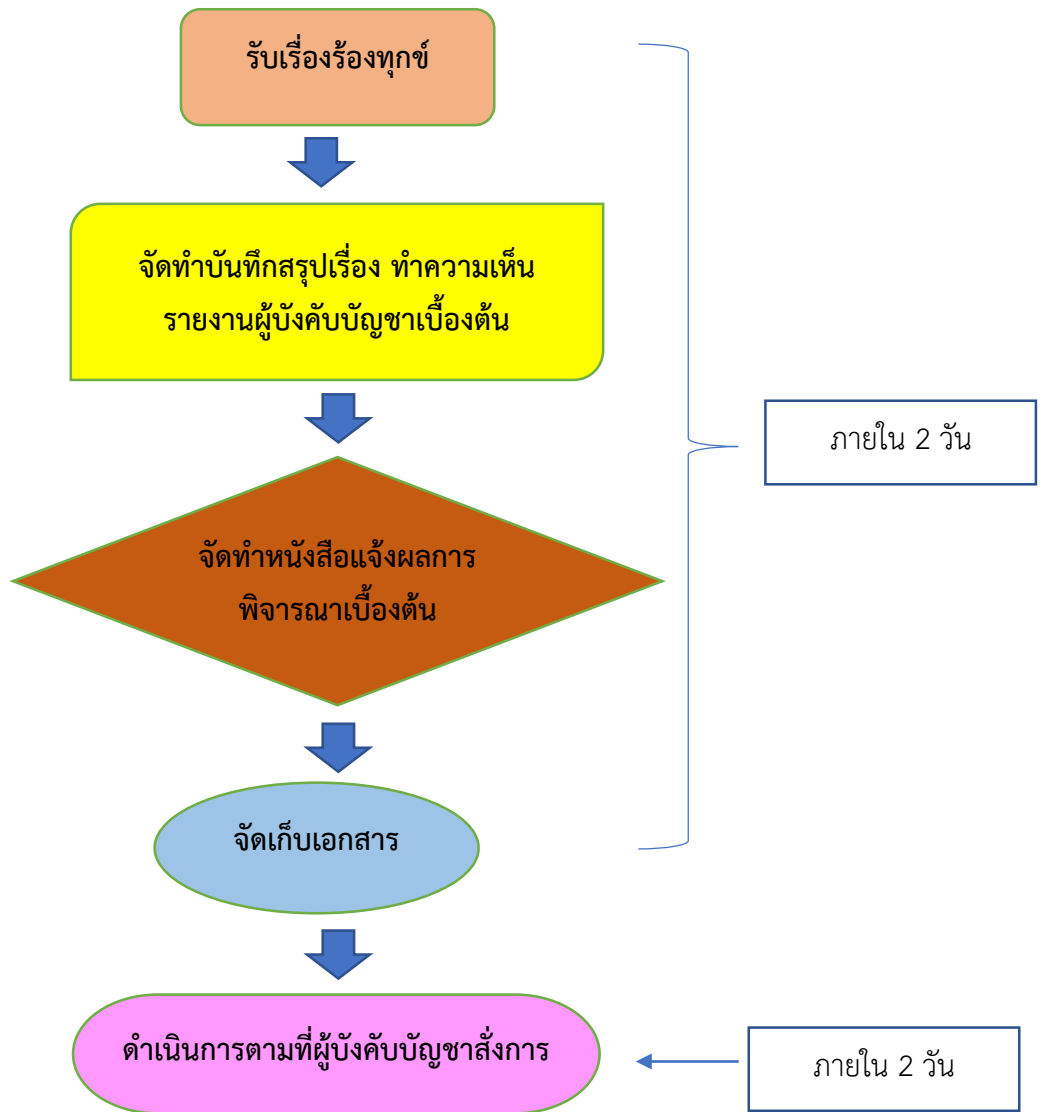
รายละเอียดงาน	มาตรฐานคุณภาพของงาน
๑. รับเรื่องราวร้องทุกข์จากงานสารบรรณ หรือจากหัวหน้ากลุ่มรับเรื่องราวร้องทุกข์ซึ่งมีการลงทะเบียนรับเรื่อง	- เรื่องราวร้องทุกข์มีการลงทะเบียนรับตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ.๒๕๒๖
๒. หากเป็นเรื่องต่อเนื่อง ต้องค้นหาเรื่องเดิมแนบ	มีเรื่องเดิมแนบ(ถ้ามี)
๓. พิจารณาเรื่องโดยอ่านวิเคราะห์เรื่องในประเด็น ดังนี้ ๓.๑ เรื่องอยู่ในหน้าที่ความรับผิดชอบ ถ้าไม่ใช่ ส่งเรื่องคืนงานสารบรรณ ๓.๒ พิจารณาดำเนินการเฉพาะเรื่องที่มีผู้ร้อง แสดงตนชัดเจน มีเนื้อหา หลักฐานปรากฏ สภาวะแวดล้อมที่ชัดเจน	- เรื่องราวร้องทุกข์มีเนื้อหาชัดเจน ตรวจสอบได้มีชื่อ และที่อยู่ของผู้ร้องเรียน กรณีเป็นบัตรสนเท่ห์ ให้พิจารณาตามหลักเกณฑ์และแนวทางการปฏิบัติ ตามหนังสือสำนักนายกรัฐมนตรีที่ นร ๐๑๔.๓๓/ว ๖๘๑๒ ลงวันที่ ๒๒ พฤศจิกายน ๒๕๔๘
๔. จัดทำบันทึกสรุปเรื่อง พร้อมเสนอขอพิจารณา และขอเสนอเพื่อการพิจารณาสั่งการ	- จัดทำบันทึกสรุปเรื่องและเสนอผู้บังคับบัญชา ภายใน ๓ วันทำการ - เนื้อหาที่สรุปมีความกระชับ ครบคลุม ถูกต้อง ไม่มีคำผิด - เอกสารมีความสมบูรณ์ครบถ้วนและถูกต้อง
๕. ดำเนินการตามคำสั่งของผู้บังคับบัญชา	- เจาหน้าที่ดำเนินการตามคำสั่งของผู้บังคับบัญชา ภายใน ๒ วันทำการ
๖. แจงผลการพิจารณาเบื้องต้นให้ผู้ร้องทราบ	- แจงผู้ร้อง ภายใน ๗ วัน นับจากวันที่ผู้บังคับบัญชา สั่งการ

๓. การรับเรื่องราวร้องทุกข์จากกลุ่มคน (Mob)



ผู้รับผิดชอบ : นางสาวสุนิษา นามวิจิตร
โทร : 08-8056-8770

กรณียื่นเอกสาร



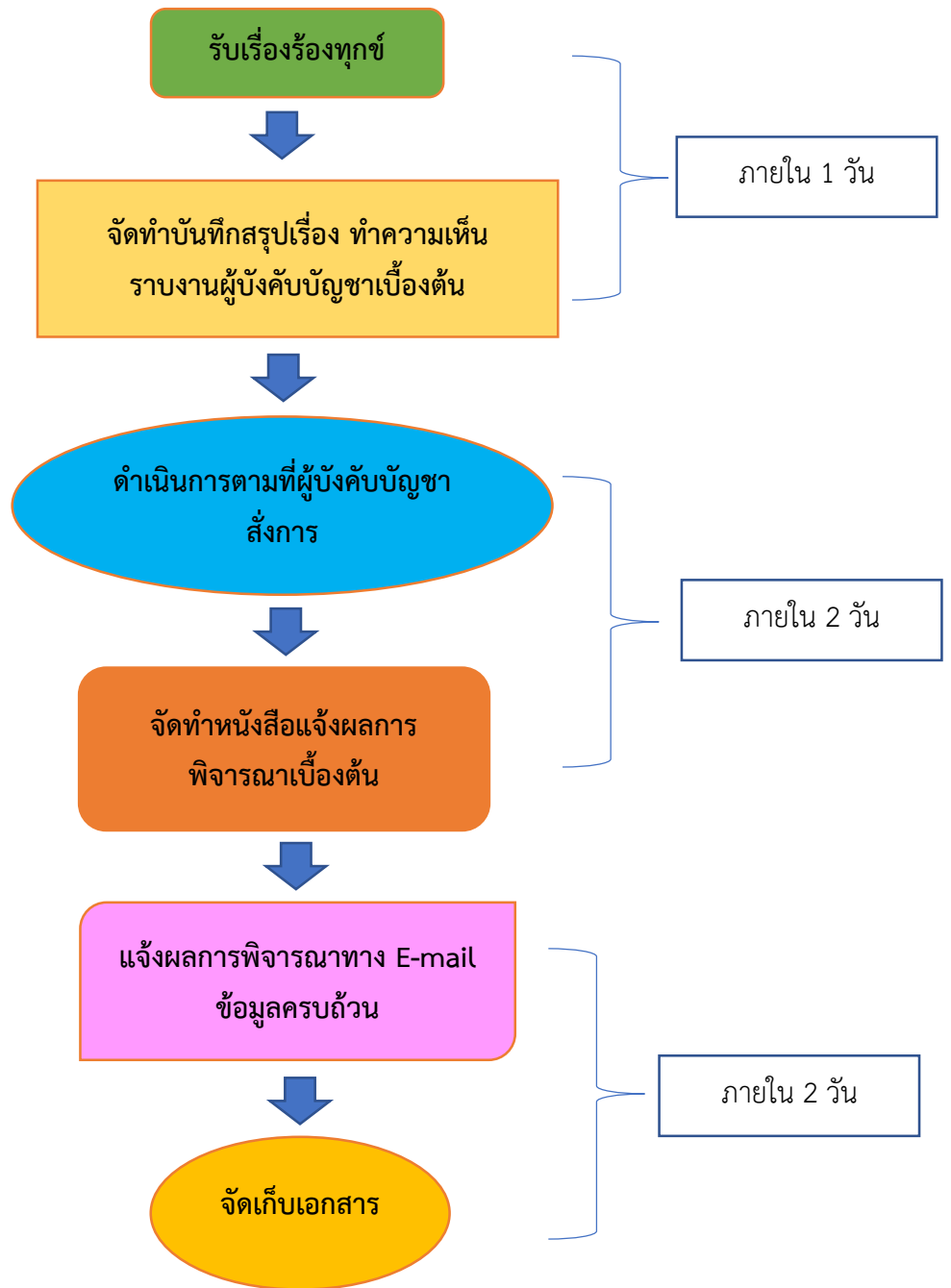
ผู้รับผิดชอบ : นางสาวสุนิษา นามวิจิตร

โทร : 08-8056-8770

ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

รายละเอียดงาน	มาตรฐานคุณภาพงาน
<p>๑. ได้รับแจ้งจากเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย/ เจ้าหน้าที่ สพป.ชย.๒ วามีกุุ่มคนต้องการแจ้ง เรื่องราวร้องทุกข์ต่อ ผอ.สปป.ชย.๒</p> <p>๒.เจ้าหน้าที่ประสาน สอบถามข้อมูลประเด็น ร้องเรียนร้องทุกข์จากตัวแทนกลุ่มคน</p>	<p>- รวบรวมประเด็นเรื่องราวร้องทุกข์ใดครบถ้วน</p>
<p>๓. ประสานผู้บังคับบัญชาเพื่อทราบ และประสาน กลุ่มงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อร่วมรับฟังปัญหา และรวม คดีคล้ายสถานการณ์</p>	<p>-ประสานกลุ่มงานที่เกี่ยวข้องเพื่อร่วมรับฟังประเด็น ป ัญหาเรื่องราวร้องเรียนได้ถูกต้อง</p>
<p>๔.สอบถามจากตัวแทนกลุ่มคนมีความประสงค์จะยื่น เรื่องราวร้องทุกข์หรือไม่</p> <p>๔.๑. กรณียื่นเอกสาร</p> <p>๔.๑.๑ นำเรื่องราวร้องทุกข์ลงทะเบียนรับ ตาม ระบบระบบงานสารบรรณ</p> <p>๔.๑.๒ ดำเนินการตามกระบวนการรับเรื่องราวร้อง ทุกข์</p> <p>๔.๒ กรณีไม่ยื่นเอกสาร</p> <p>๔.๒.๑ จัดทำรายงานสรุปประเด็นเรื่องราวร้องทุกข์</p> <p>๔.๒.๒ เสนอรายงานต่อ ผอ.สปป.ชย.๒ เพื่อทราบ</p>	<p>- เรื่องราวร้องทุกข์มีการลงทะเบียนรับตามระเบียบ สำนักนายกรัฐมนตรีว่าดวยงานสารบรรณ พ.ศ. ๒๕๒๖</p> <p>- จัดทำบันทึกสรุปเรื่องและเสนอผู้บังคับบัญชา ภายใน ๒ วันทำการ</p> <p>- รวบรวมข้อมูล และสรุปรายงานประเด็นเรื่องราว ร้องทุกข์ได้ถูกต้องตามความประสงค์ของผู้ร้อง</p> <p>- จัดทำบันทึกสรุปเรื่องและเสนอผู้บังคับบัญชา ภายใน ๒ วันทำการ</p> <p>- จัดเก็บหนังสือ</p>

๔. การรับเรื่องราวร้องทุกข์บนเว็บไซต์สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาชัยภูมิ เขต ๒



ผู้รับผิดชอบ : นางสาวสุนิษา นามวิจิตร

โทร : 08-8056-8770

ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

รายละเอียดงาน	มาตรฐานคุณภาพงาน
๑. เขาระบบรับเรื่องราวร้องทุกข์ http://www.chaiyaphum2.go.th เพื่อตรวจสอบ ว่ามีผู้ร้องเรื่องราวร้องทุกข์หรือไม่	เขาระบบรับเรื่องราวร้องทุกข์ http://www.chaiyaphum2.go.th เวลาช่วงเช้า ของทุกวันทำการ
๒. พิจารณาเนื้อหาเรื่องราวร้องทุกข์	เรื่องราวร้องทุกข์มีเนื้อหาชัดเจน ตรวจสอบได้ มีชื่อ และที่อยู่ของผู้ร้องเรียน กรณีเป็นบัตรสนเท่ห์ ให้ พิจารณาตามหลักเกณฑ์และแนวทางการปฏิบัติ ตามหนังสือสำนักนายกรัฐมนตรี ที่ นร ๐๑๔.๓๓ / ว ๖๘๑๒ ลงวันที่ ๒๒ พฤศจิกายน ๒๕๔๘
๓. ส่งพิมพ์เรื่องราวร้องทุกข์ออกทางเครื่องพิมพ์	- ภายใน ๑ วันทำการ
๔. นำเรื่องราวร้องทุกข์เพื่อลงทะเบียนรับตาม ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. ๒๕๒๖	- ภายใน ๑ วันทำการ
๕. ดำเนินการตามกระบวนการรับเรื่องราวร้องทุกข์	- ภายใน ๒ วันทำการ

