คู่มือการปฏิบัติงาน
เรื่อง การจัดการเรื่องร้องเรียนกรณีทั่วไป
และร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาสิงห์บุรี อ่างทอง

สารบัญ

	หน้า
คำนำ	
สารบัญ	
บทที่ ๑ บทนำ	๑
วัตถุประสงค์	๑
กฎหมาย ระเบียบและแนวปฏิบัติ ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียน	๑
คำจำกัดความ	๒
ประเภทเรื่องร้องเรียน	๒
ระดับเรื่องร้องเรียน	๓
ช่องทางการร้องเรียน	๔
การบันทึกเรื่องร้องเรียน	๔
หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียน	๔
บทที่ ๒ กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนกรณีทั่วไป และร้องเรียนการทุจริต และประพฤติมิชอบ	๕
กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน	๕
การตอบเรื่องร้องเรียน	๕
การติดตามผลการดำเนินการ	๕
บทที่ ๓ ระบบการจัดการเรื่องร้องเรียนกรณีทั่วไป และร้องเรียนการทุจริต และประพฤติมิชอบทางอิเล็กทรอนิกส์	๙
ภาคผนวก	

บทที่ ๑
บทนำ

ด้วย สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาสิงห์บุรี อ่างทอง เป็นหน่วยงานกำกับ ดูแล สนับสนุน ส่งเสริมและประสานการจัดการศึกษาของสถานศึกษา องค์กร และบุคลากรอื่นๆ ที่จัดการศึกษาภาคบังคับให้เป็นไปตามนโยบายและได้มาตรฐานการศึกษา จึงเป็นหน่วยงานที่ให้ความสะดวกในการให้บริการด้านจัดการศึกษาแก่หน่วยงานจัดการศึกษาต่างๆ สามารถจัดการศึกษาได้อย่างคล่องตัว ทั่วถึง มีคุณภาพ เป็นธรรม โปร่งใส ย่อมมีโอกาสที่จะเกิดปัญหาเรื่องร้องเรียนต่างๆ ได้ ดังนั้น เพื่อให้สอดรับกับการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA) หลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี (Good governance) และการเสริมสร้างระดับคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงาน (Integrity and Transparency Assessment : ITA) จึงได้มีการกำหนดแนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนกรณีทั่วไป และร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบขึ้น

๑. วัตถุประสงค์

๑. เพื่อเป็นการเผยแพร่ ประชาสัมพันธ์ ให้ผู้รับบริการได้ทราบถึงแนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนกรณีทั่วไป และร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ รวมถึงหลักเกณฑ์ต่างๆ ในการร้องเรียน

๒. เพื่อให้ผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้เสีย ตลอดจนผู้ร้องเรียนสามารถเข้าใจและมีความเชื่อมั่นในการบริหารงานของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาสิงห์บุรี อ่างทอง ว่าสามารถปฏิบัติงานให้เป็นไปตามระเบียบ กฎหมายที่เกี่ยวข้องได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล มีมาตรฐาน โปร่งใสและตรวจสอบได้

๓. เพื่อจัดการเรื่องร้องเรียนกรณีทั่วไป และร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาสิงห์บุรี อ่างทอง มีการจัดการอย่างเป็นระบบ ตอบสนองและอำนวยความสะดวกให้กับประชาชน สอดรับกับการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA)

๒. กฎหมาย ระเบียบและแนวปฏิบัติ ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียน

๑. พระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. ๒๕๔๐

๒. พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖

๓. พระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา พ.ศ. ๒๕๔๗

๔. พระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ. ๒๕๕๘

๕. ระเบียบว่าด้วยการรักษาความลับของทางราชการ พ.ศ. ๒๕๔๔

๖. หนังสือสำนักงานเลขาธิการคณะรัฐมนตรี ที่ นร ๐๒๐๖/ว.๒๑๘ ลงวันที่ ๑๘ ธันวาคม ๒๕๔๑ เรื่อง หลักเกณฑ์และแนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับการร้องเรียนกล่าวโทษข้าราชการและการสอบสวนเรื่องราวร้องเรียนกล่าวโทษข้าราชการว่ากระทำความผิด

๓. คำจำกัดความ

เรื่องร้องเรียน	หมายถึง ข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการให้บริการ การบริหารจัดการ การประพฤติปฏิบัติของข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา สถานศึกษาในสังกัดและสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาสิงห์บุรี อ่างทอง รวมทั้งข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็น คำชมเชย การสอบถาม การร้องขอข้อมูล
ผู้ร้อง	หมายถึง นักเรียน ครู บุคลากรทางการศึกษา ผู้ปกครองนักเรียน คู่สัญญา ผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้เสีย ที่มีข้อร้องเรียนมายังสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาสิงห์บุรี อ่างทอง
เจ้าหน้าที่ที่รับเรื่องร้องเรียน	หมายถึง เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการเรื่องร้องเรียนของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาสิงห์บุรี อ่างทอง
กลุ่ม/หน่วย	หมายถึง กลุ่มอำนวยการ กลุ่มบริหารงานบุคคล กลุ่มพัฒนาบุคลากร กลุ่มกฎหมายและคดี กลุ่มการเงินและบริหารสินทรัพย์ กลุ่มนโยบายและแผน กลุ่มนิเทศติดตามและประเมินผลการจัดการศึกษา กลุ่มส่งเสริมจัดการศึกษา กลุ่มส่งเสริมการศึกษาทางไกล เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร และหน่วยตรวจสอบภายใน
หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	หมายถึง หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียนนั้น
ผู้เกี่ยวข้องในหน่วยงาน	หมายถึง ผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาสิงห์บุรี อ่างทอง รองผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาสิงห์บุรี อ่างทอง และบุคลากรทางการศึกษาอื่นที่เกี่ยวข้องกับการจัดการข้อร้องเรียนนั้นๆ

๔. ประเภทเรื่องร้องเรียน

ประเภท	นิยาม	ตัวอย่าง
๑. ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็น คำชมเชย การสอบถาม การร้องขอข้อมูล	ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็น คำชมเชย การสอบถาม การร้องขอข้อมูลเกี่ยวกับหน่วยงาน ข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา สถานศึกษาในสังกัด และสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา	- การเสนอแนะขั้นตอนหรือวิธีการปฏิบัติงานของข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา สถานศึกษาในสังกัดหรือสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา - ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็น หรือคำชมเชยการให้บริการของข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา สถานศึกษาในสังกัดหรือสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา - คำชมเชย หรือยกย่องข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษาในสังกัดในการปฏิบัติราชการ - การร้องขอข้อมูลที่สถานศึกษาหรือสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาต้องเปิดเผยหรือมีสิทธิที่จะได้รู้ถึงข้อมูลข่าวสาร

ประเภท	นิยาม	ตัวอย่าง
๒. การให้บริการ	ข้อร้องเรียนเกี่ยวกับระบบ ขั้นตอน การให้บริการงานตามอำนาจหน้าที่หรือภารกิจของข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา สถานศึกษาหรือสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา	- ร้องเรียนการให้บริการ - ร้องเรียนการให้บริการการยื่นคำขอ - ร้องเรียนขั้นตอนการให้บริการที่ล่าช้า
๓. ร้องเรียนข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษาในสังกัด กรณีทั่วไป	ข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการประพฤติ การปฏิบัติหน้าที่ตามอำนาจหน้าที่หรือภารกิจของข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษาในสังกัด	- ร้องเรียนเกี่ยวกับการประพฤติ ปฏิบัติหน้าที่ไม่เป็นไปตามบทบัญญัติว่าด้วยวินัยของข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษาตามที่กฎหมายกำหนด
๔. ร้องเรียนข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษาทุจริตและประพฤติมิชอบ	ข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตต่อหน้าที่ราชการหรือประพฤติมิชอบของข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา	- ร้องเรียนเกี่ยวกับการปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติอย่างใดในตำแหน่ง หรือหน้าที่หรือปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติอย่างใดในพฤติการณ์ที่อาจทำให้ผู้อื่นเชื่อว่ามีตำแหน่งหรือหน้าที่ทั้งที่ตนมิได้มีตำแหน่งหน้าที่นั้น หรือใช้อำนาจในตำแหน่งหน้าที่เพื่อแสวงหาประโยชน์ที่มิควรได้โดยชอบสำหรับตนเองหรือผู้อื่น - ข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการใช้อำนาจในตำแหน่งหรือหน้าที่อันเป็นการฝ่าฝืนกฎหมาย ระเบียบ คำสั่งหรือมติคณะรัฐมนตรีที่มุ่งหมายจะควบคุมดูแลการรับ การเก็บรักษา หรือการใช้เงินหรือทรัพย์สินของแผ่นดิน

๕. ระดับเรื่องร้องเรียน

ระดับ	๑	๒	๓
ประเภท	ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็น คำชมเชย การสอบถาม การร้องขอข้อมูล	ข้อร้องเรียนที่ผู้รับเรื่องและเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบแก้ไขได้เอง	ข้อร้องเรียนที่เจ้าหน้าที่ไม่สามารถแก้ไขได้
นิยาม	ผู้ร้องเรียนไม่ได้รับความเดือดร้อน แต่ติดต่อมาเพื่อเสนอแนะให้ข้อคิดเห็น คำชมเชย การสอบถามข้อมูล และการร้องขอข้อมูล	ผู้ร้องได้รับความเดือดร้อน แต่สามารถแก้ไขได้โดยเจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน	ผู้ร้องได้รับความเดือดร้อนและผู้เกี่ยวข้องในหน่วยงานไม่สามารถแก้ปัญหาได้โดยเร่งด่วนและมอบหมายเรื่องให้นิติกรหรือคณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียนนั้น

ระดับ	๑	๒	๓
ตัวอย่าง	- การสอบถามข้อมูล	- การร้องเรียนเกี่ยวกับพฤติกรรมการให้บริการของเจ้าหน้าที่	- การร้องเรียนเกี่ยวกับการกระทำผิดวินัยของเจ้าหน้าที่ - การร้องเรียนเกี่ยวกับความไม่โปร่งใสในการขอวิทยฐานะของครู - การร้องเรียนเจ้าหน้าที่ทุจริตและประพฤติมิชอบ
ระยะเวลาในการจัดการข้อร้องเรียน	ภายใน ๓ วันทำการ	ภายใน ๔-๑๕ วันทำการ	เกินกว่า ๑๕ วันทำการ
ผู้รับผิดชอบ	เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ	กลุ่ม/หน่วย เจ้าของเรื่อง	กลุ่มกฎหมายและคดี

๖. ช่องทางการร้องเรียน

ผู้รับบริการ ผู้ร้องเรียน สามารถแจ้งได้ผ่านช่องทางต่างๆ ดังนี้

๑. ติดต่อด้วยตนเอง ได้ที่กลุ่มกฎหมายและคดี สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาสิงห์บุรี อ่างทอง หรือดาวน์โหลดแบบฟอร์มการร้องเรียนได้ที่เว็บไซต์สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาสิงห์บุรี อ่างทอง -> www.sesasingthong.go.th

๒. จดหมายโดยจ่าหน้าซองถึง “ผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาสิงห์บุรี อ่างทอง สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาสิงห์บุรี อ่างทอง บริเวณโรงเรียนสิงห์บุรี ตำบลบางมัญ อำเภอเมือง จังหวัดสิงห์บุรี ๑๖๐๐๐

๓. ทางโทรศัพท์ ติดต่อได้ที่ผู้อำนวยการกลุ่มกฎหมายและคดี และหรือผู้มีหน้าที่รับผิดชอบนั้นๆ หมายเลข ๐-๓๖๕๑-๐๖๔๘ ถึง ๙ แล้วส่งข้อมูลเรื่องร้องเรียนต่อกลุ่มกฎหมายและคดีรับเรื่องร้องเรียน

๔. ทางเว็บไซต์สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาสิงห์บุรี อ่างทอง ที่ -> www.sesasingthong.go.th

๕. ตู้รับความคิดเห็นและเรื่องร้องเรียนของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาสิงห์บุรี อ่างทอง ซึ่งติดตั้ง ที่อาคาร ๒ สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาสิงห์บุรี อ่างทอง ชั้น ๑ ห้องอำนวยการ บริเวณโรงเรียนสิงห์บุรี ตำบลบางมัญ อำเภอเมือง จังหวัดสิงห์บุรี ๑๖๐๐๐

๗. การบันทึกเรื่องร้องเรียน

๑) ทุกช่องทางที่มีเรื่องร้องเรียน เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจะทำการบันทึกข้อร้องเรียนลงในบันทึกลงทะเบียนหนังสือลับและบัญชีเรื่องร้องเรียน

๒) การบันทึกเรื่องร้องเรียนควรถาม ชื่อ-นามสกุล ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ สำหรับติดต่อกลับเพื่อเป็นการยืนยันความถูกต้องและเป็นประโยชน์ต่อการแจ้งข้อมูลกับผู้ร้องเรียน

๘. หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียน

๑. ใช้ถ้อยคำหรือข้อความที่สุภาพ และต้องมีตัวตนพร้อมแจ้งชื่อ-สกุล เลขประจำตัวประชาชน ที่อยู่ โดยสุจริตเป็นเรื่องจริงที่มีมูลชัดเจนเพียงพอที่สามารถดำเนินการตรวจสอบ สืบสวน สอบสวนข้อเท็จจริงได้ ไม่ได้สร้างเรื่องเพื่อให้เกิดความเสียหายต่อบุคคลอื่นหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๒. เป็นเรื่องที่ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหายอันเนื่องมาจากการประพฤติปฏิบัติหน้าที่ต่างๆ ของข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา สถานศึกษาในสังกัด หรือสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาสิงห์บุรี อ่างทอง

๓. เรื่องร้องเรียนที่ข้อมูลไม่ครบถ้วน ไม่เพียงพอ หรือไม่สามารถหาข้อมูลเพื่อตรวจสอบ สืบสวนสอบสวน หรือเข้าลักษณะเป็นบัตรสนเท่ห์ตามหนังสือสำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี ที่ นร ๐๒๐๖/ว.๒๑๘ ลงวันที่ ๒๕ ธันวาคม ๒๕๔๑ สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาสิงห์บุรี อ่างทอง จะยุติเรื่องและเก็บเป็นข้อมูลเพื่อใช้ในการบริหารต่อไป

บทที่ ๒
กระบวนการจัดการ
เรื่องร้องเรียนกรณีทั่วไป และร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

๑. กระบวนการจัดการเรื่องร้อเรียน

๑) ข้อร้องเรียนระดับ ๑ สามารถตอบข้อซักถามได้ทันที หรือกรณีกลุ่ม/หน่วยผู้รับผิดชอบโดยตรงไม่สามารถตอบปัญหาได้ ให้เจ้าหน้าที่รับเรื่องไว้เพื่อแจ้งผู้รับผิดชอบโดยตรงและตอบกลับภายใน ๓ วันทำการ

๒) ข้อร้องเรียนระดับ ๒ เจ้าหน้าที่ผู้รับเรื่องส่งเรื่องให้ผู้รับผิดชอบดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงเสนอผ่านผู้อำนวยการกลุ่ม/หน่วยนั้นๆ รองผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาสิงห์บุรี อ่างทอง ที่รับผิดชอบกลุ่ม และหรือผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาสิงห์บุรี อ่างทอง และแจ้งผู้ร้องเรียนให้ทราบภายใน ๕ – ๑๕ วันทำการ

๓) ข้อร้องเรียนระดับ ๓ เจ้าหน้าที่ผู้รับเรื่องส่งเรื่องให้ผู้รับผิดชอบดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงเสนอผ่านผู้อำนวยการกลุ่ม/หน่วยนั้นๆ รองผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาสิงห์บุรี อ่างทอง ที่รับผิดชอบกลุ่ม และหรือผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาสิงห์บุรี อ่างทอง มอบหมายให้นิติกรดำเนินการตามระเบียบ ข้อกฎหมาย โดยใช้ระยะเวลาในการจัดการข้อร้องเรียนเกิน ๑๕ วันทำการ

๒. การตอบเรื่องร้องเรียน

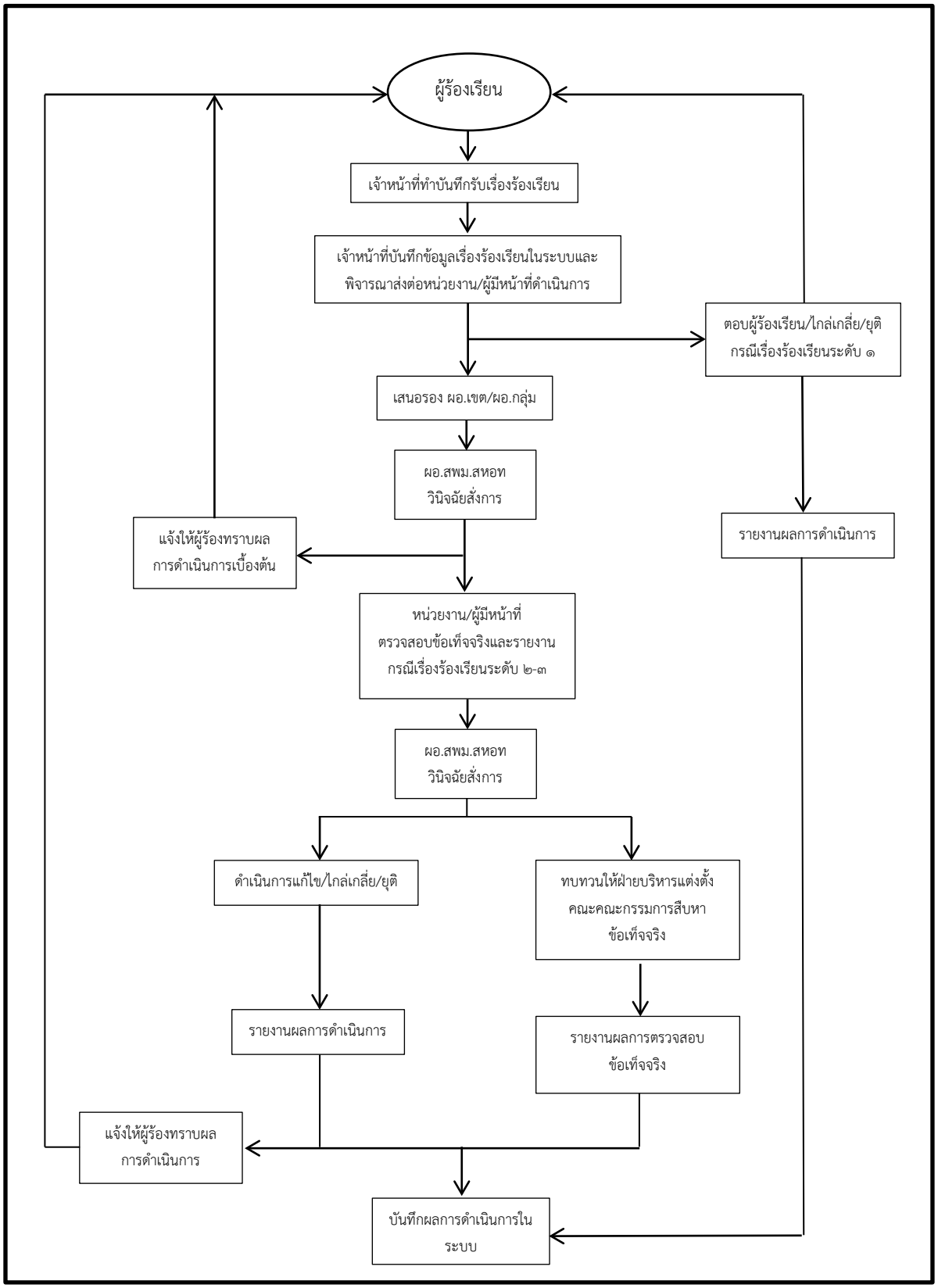
ประเภทที่ ๑ การตอบเรื่องร้องเรียนให้ผู้ร้องเรียนทราบผลการดำเนินการในเบื้องต้นเป็นลายลักษณ์อักษร ภายใน ๑๕ วันทำการนับตั้งแต่ได้บันทึกลงในทะเบียนรับ

ประเภทที่ ๒ การตอบเรื่องร้องเรียนเป็นลายลักษณ์อักษรเมื่อทราบผลการดำเนินการพิจารณา หรือทราบผลสรุปดำเนินการจากกลุ่มงานหรือผู้รับผิดชอบเรื่องร้องเรียน ตามระยะเวลาที่ได้กำหนดไว้

๓. การติดตามผลการดำเนินการ

เมื่อครบระยะทุกๆ ๖ เดือนของปีงบประมาณ กลุ่มกฎหมายและคดีสรุปรายงานผลต่อผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาสิงห์บุรี อ่างทอง ภายใน ๑๕ วัน นับแต่วันครบกำหนด และนำข้อมูลขึ้นเว็บไซต์สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาต่อไป

ขั้นตอนการจัดการเรื่องร้องเรียนกรณีทั่วไป และร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาสิงห์บุรี อ่างทอง



(ตัวอย่าง แบบหนังสือรับเรื่องร้องเรียน)

หนังสือรับเรื่องร้องเรียน

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาสิงห์บุรี อ่างทอง
วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

ด้วย ข้าพเจ้า นาย/นาง/นางสาว.....ผู้ร้องเรียน
เลขประจำตัวประชาชน.....ที่อยู่.....หมู่ที่.....ถนน.....
ตำบล.....อำเภอ.....จังหวัด.....รหัสไปรษณีย์.....หมายเลขโทรศัพท์.....

ร้องเรียนเรื่อง.....
รายละเอียด.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

ลงชื่อ.....
(.....)
ผู้ร้องเรียน

เรียน ผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาสิงห์บุรี อ่างทอง
ได้ดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้อง ดังนี้
.....
.....
.....
.....

จึงเรียนมา ☐ เพื่อโปรดทราบ ☐ สั่งการ

ความเห็น ผอ.สพม.สหอท
.....
.....
ลงชื่อ.....
(.....)

ลงชื่อ.....
(.....)
เจ้าหน้าที่

(ตัวอย่าง แบบสรุปรายงานการจัดการเรื่องร้องเรียนกรณีทั่วไป และร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ทุก ๖ เดือน)

รายงานผลการจัดการเรื่องร้องเรียนกรณีทั่วไป และร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ
ของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาสิงห์บุรี อ่างทอง
ประจำเดือน...../ปีงบประมาณ พ.ศ. .....

เดือน ปี	**ประเภทเรื่องร้องเรียน**				**ผลดำเนินการ**
	ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็น คำชมเชย สอบถาม/ร้องขอข้อมูล	การให้บริการ	ร้องเรียนกรณีทั่วไป	ร้องเรียนกรณีทุจริตหรือประพฤติมิชอบ	
ต.ค. ๒๕..					
พ.ย. ๒๕..					
ธ.ค. ๒๕..					
ม.ค. ๒๕..					
ก.พ. ๒๕..					
มี.ค. ๒๕..					
เม.ย. ๒๕..					
พ.ค. ๒๕..					
มิ.ย. ๒๕..					
ก.ค. ๒๕..					
ส.ค. ๒๕..					
ก.ย. ๒๕..					

บทที่ ๓
ระบบการจัดการเรื่องร้องเรียนกรณีทั่วไป และร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบทางอิเล็กทรอนิกส์

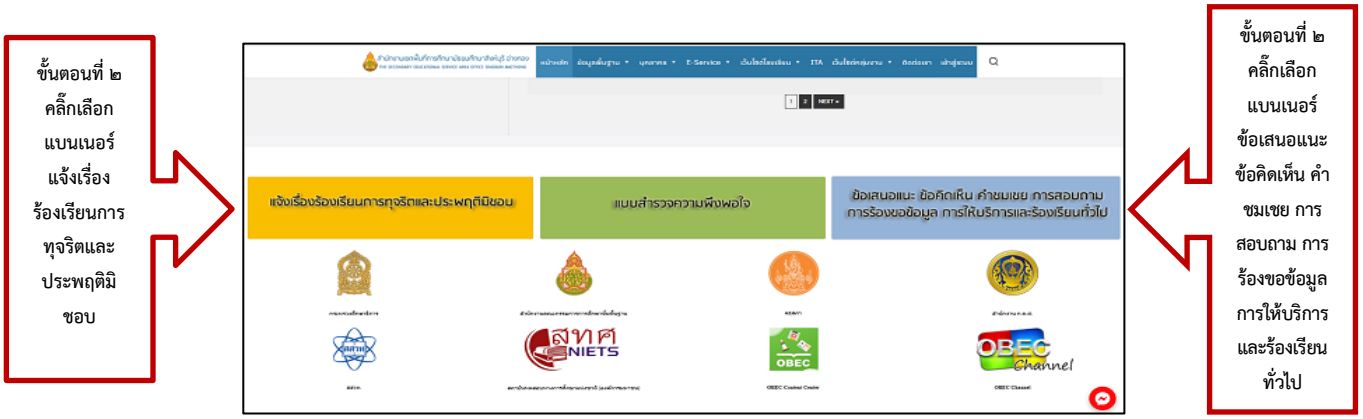
สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาสิงห์บุรี อ่างทอง ได้นำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการสนับสนุนการทำงาน รวบรวมและติดตามในการจัดการเรื่องร้องเรียนของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาให้เป็นไปอย่างรวดเร็ว พร้อมในการตรวจสอบและรายงาน เพื่อเป็นการตอบสนองกลับและอำนวยความสะดวกให้กับประชาชนและเป็นเครื่องมือในการบริหารจัดการ โดยมีรายละเอียดของระบบการจัดการเรื่องร้องเรียนและการทุจริตหรือประพฤติมิชอบทางอิเล็กทรอนิกส์ ดังนี้

๑. การเข้าสู่ระบบการจัดการเรื่องข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ คำชมเชย ร้องเรียนกรณีทั่วไป และร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบผ่านเว็บไซต์

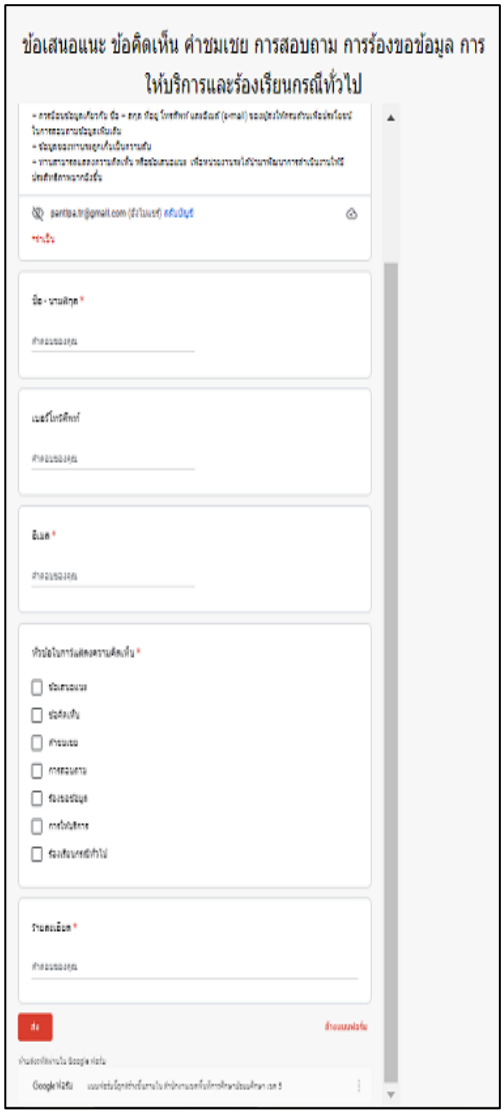
สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาสิงห์บุรี อ่างทอง มีระบบการจัดการเรื่องข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ คำชมเชย การสอบถาม การร้องขอข้อมูล เรื่องร้องเรียนกรณีทั่วไป และร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบผ่านเว็บไซต์ โดยมีวิธีการเข้าใช้งาน ดังนี้

ขั้นตอนที่ ๑ เข้าไปที่เว็บไซต์สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาสิงห์บุรี อ่างทอง -> www.sesasingthong.go.th ดังภาพ

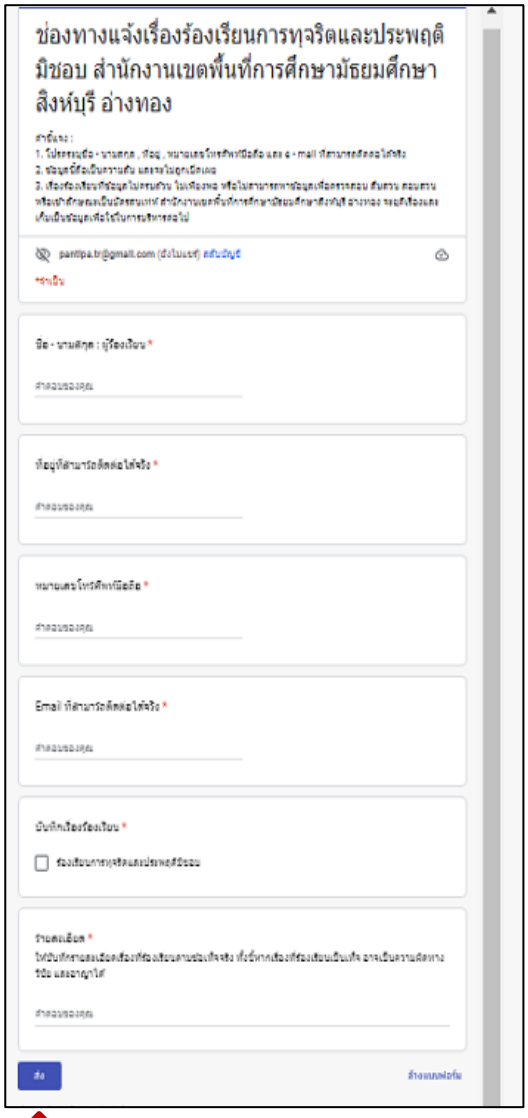
ขั้นตอนที่ ๒ คลิ๊กเลือกแบนเนอร์ “ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็น คำชมเชย การสอบถาม การร้องขอข้อมูล การให้บริการและร้องเรียนทั่วไป” หรือ แบนเนอร์ “แจ้งเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ” ดังภาพ



ขั้นตอนที่ ๓ กรอกรายละเอียดเรื่องรับข้อเสนอแนะ ความคิดเห็น คำชมเชย การสอบถาม การร้องขอข้อมูล เรื่องร้องเรียนกรณีทั่วไป และเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ให้ครบถ้วนถูกต้อง แล้วกด “ส่ง” ดังภาพ



ขั้นตอนที่ ๓ กรอกรายละเอียดเสร็จแล้ว กด “ส่ง”



ขั้นตอนที่ ๓ กรอกรายละเอียดเสร็จแล้ว กด “ส่ง”

ขั้นตอนที่ ๔ เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบเข้าบันทึกข้อมูลการดำเนินการในระบบรายงานการจัดการเรื่องร้องเรียนทางอิเลกทรอนิกส์ แล้วดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียนและการทุจริตหรือประพฤติมิชอบตามขั้นตอน และมีหนังสือแจ้งการรับเรื่องในเบื้องต้นให้ผู้ร้องเรียนได้รับทราบ

คณะผู้จัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน
เรื่อง การจัดการเรื่องร้องเรียนกรณีทั่วไป และร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ
สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาสิงห์บุรี อ่างทอง

ที่ปรึกษา

ผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาสิงห์บุรี อ่างทอง

คณะผู้จัดทำ

นางพรรณทิพา ตรีธนะ ศรีหานาม นิติกรชำนาญการพิเศษ
สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาสิงห์บุรี อ่างทอง

****

กลุ่มกฎหมายและคดี
สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาสิงห์บุรี อ่างทอง
กรกฎาคม ๒๕๖๕