



ประกาศสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาเขต ๕
เรื่อง มาตรการในการจัดการเรื่องร้องเรียน
ของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาเขต ๕

ตามพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน พ.ศ. ๒๕๓๔ และที่แก้ไขเพิ่มเติม พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยการหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ และระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการจัดการเรื่องร้องทุกข์ พ.ศ. ๒๕๕๒ ได้กำหนดหลักเกณฑ์ในการปฏิบัติราชการที่เกี่ยวข้องกับการบริการประชาชนต้องมุ่งให้เกิดประโยชน์สุขของประชาชน และกำหนดให้ผู้ที่ได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหายหรืออาจเดือดร้อนหรือเสียหายจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่หรือส่วนราชการ หรือจำเป็นต้องให้ส่วนราชการช่วยเหลือเยียวยา หรือปลดเปลื้องทุกข์ มีสิทธิเสนอคำร้องทุกข์ต่อส่วนราชการที่เกี่ยวข้องได้ นั้น

เพื่อเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารงานและให้การปฏิบัติงานของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาเขต ๕ สามารถรับฟังเสียงสะท้อนหรือข้อร้องเรียนจากผู้รับบริการ หรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียหรือสาธารณชน รวมทั้งให้บริการประชาชนได้อย่างเสมอภาค สามารถแก้ไขปัญหาและบรรเทาความเดือดร้อนให้กับประชาชนด้วยความรวดเร็ว และเป็นธรรม มีขั้นตอน กระบวนการจัดการและตอบสนองต่อข้อร้องเรียนอย่างเหมาะสม มีการปฏิบัติที่ถูกต้องตามหลักเกณฑ์และระเบียบกฎหมาย และประชาชนได้รับความพึงพอใจ สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาเขต ๕ จึงได้กำหนดมาตรการในการจัดการเรื่องร้องเรียนของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาเขต ๕ ดังนี้

ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาเขต ๕ มีช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่ประชาชนสามารถเข้าถึงได้โดยง่าย สะดวกและไม่สิ้นเปลืองค่าใช้จ่าย ดังนี้

๑. ติดต่อด้วยตนเองที่งานวินัยและนิติการ สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาเขต ๕ อาคาร ๒ ชั้น ๒ สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาเขต ๕ บริเวณโรงเรียนสิงห์บุรี ตำบลบางมัญ อำเภอเมือง จังหวัดสิงห์บุรี

๒. ตู้รับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ อาคาร ๒ ชั้น ๑ สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาเขต ๕ บริเวณโรงเรียนสิงห์บุรี ตำบลบางมัญ อำเภอเมือง จังหวัดสิงห์บุรี

๓. จดหมายหรือเอกสารเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ส่งถึง ผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาเขต ๕ สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาเขต ๕ บริเวณโรงเรียนสิงห์บุรี ตำบลบางมัญ อำเภอเมือง จังหวัดสิงห์บุรี ๑๖๐๐๐

๔. ทางเว็บไซต์ของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาเขต ๕

<http://www.secondary๕.go.th/main/>

๕. ทางโทรศัพท์ กลุ่มบริหารงานบุคคล งานวินัยและนิติการ ๐๓๖๕๐๗๔๔๕ ต่อ ๑๑๓ , ๐๙-๙๗๙๕-๖๙๕๑ ผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาเขต ๕ หมายเลข ๐๘-๗๙๖๙-๒๕๐๖

๒/กระบวนการ.....

กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน

๑. บันทึกข้อร้องเรียนลงในบันทึกลงทะเบียนหนังสือลับและบัญชีเรื่องร้องเรียน
๒. ส่งเรื่องให้ผู้รับผิดชอบดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงเสนอผ่านผู้อำนวยการกลุ่มบริหารงานบุคคล , รองผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาที่รับผิดชอบกลุ่มบริหารงานบุคคล และผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่ศึกษามัธยมศึกษาเขต ๕
๓. แจ้งผู้ร้องเรียนทราบผล เป็นหนังสือราชการ ลายลักษณ์อักษร หากเป็นกรณีต้องดำเนินการทางวินัย มอบหมายให้งานวินัยและนิติการดำเนินการตามระเบียบ ข้อกฎหมาย

การตอบสนองต่อเรื่องร้องเรียน

๑. เรื่องการจัดซื้อจัดจ้าง แจ้งให้ทราบภายใน ๕ - ๑๕ วันทำการ
๒. เรื่องที่ไม่มีความยุ่งยากซับซ้อน แจ้งผลให้ทราบภายใน ๕ - ๑๕ วันทำการ
๓. เรื่องที่มีความยุ่งยากซับซ้อน แจ้งผลให้ทราบภายใน ๕ - ๑๕ วันทำการ นับแต่ดำเนินการแล้วเสร็จตามระเบียบ
๔. เรื่องทั่วไป แจ้งผลให้ทราบภายใน ๓ วันทำการ

จึงประกาศมาเพื่อทราบและถือปฏิบัติ

ประกาศ ณ วันที่ ๒ เดือน พฤษภาคม พ.ศ. ๒๕๖๑

ม

(นายธวัช แซ่อำ)

ผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่ศึกษามัธยมศึกษาเขต ๑๕ ปฏิบัติราชการที่
สำนักงานเขตพื้นที่ศึกษามัธยมศึกษาเขต ๕ ในตำแหน่ง
ผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่ศึกษามัธยมศึกษาเขต ๕