



คู่มือการปฏิบัติงานด้านคดี

จัดทำโดย



นายวิทยา ไชยปนต์
นิติกรชำนาญการพิเศษ

กลุ่มกฎหมายและคดี
สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเชียงราย เขต ๔
สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน
กระทรวงศึกษาธิการ

คำนำ

การจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานด้านคดี ก็เพื่อเป็นแนวทางให้กับเจ้าหน้าที่หรือนิติกรในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเชียงราย เขต ๔ ผู้ซึ่งได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติหน้าที่เกี่ยวกับการดำเนินคดีในฐานะผู้ประสานงานกับพนักงานอัยการ ในการดำเนินคดีแทนสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน ทั้งในกรณีที่หน่วยงานและหรือเจ้าหน้าที่ถูกฟ้องดำเนินคดีในทางแพ่งและหรือทางอาญาในศาลยุติธรรม ศาลปกครอง และการดำเนินการในกระบวนการอื่นใดอันเกี่ยวข้องกับการดำเนินคดี เช่น การสืบหาทรัพย์สินของลูกหนี้ การบังคับคดี การขอรับชำระหนี้ในคดีล้มละลาย เป็นต้น

ทั้งนี้ เพื่อให้การปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่เป็นไปในทิศทางเดียวกัน ง่ายต่อการวิเคราะห์ขั้นตอนในการดำเนินการ หรือสามารถนำแนวทางที่วางไว้แล้วไปประยุกต์นำไปใช้ในลักษณะที่ทำให้เกิดประโยชน์ต่องานราชการได้สะดวกรวดเร็วและทันต่อเหตุการณ์มากขึ้น

โดยผู้จัดทำหวังเป็นอย่างยิ่งว่า คู่มือเล่มนี้จะเป็นแนวทางในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่และผู้สนใจในการปฏิบัติงานด้านคดี ต่อไป

นายวิทยา ไชยปันติ
นิติกรชำนาญการพิเศษ

คู่มือการปฏิบัติงานด้านคดี

๑. วัตถุประสงค์

วัตถุประสงค์ของการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานด้านคดี ก็เพื่อเป็นแนวทางให้กับเจ้าหน้าที่หรือนิติกรในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ผู้ซึ่งได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติหน้าที่เกี่ยวกับการดำเนินคดีในฐานะผู้ประสานงานกับพนักงานอัยการ ในการดำเนินคดีแทนสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน ทั้งในกรณีที่หน่วยงานและหรือเจ้าหน้าที่ถูกฟ้องดำเนินคดีในทางแพ่งและหรือทางอาญาในศาลยุติธรรม ศาลปกครอง และการดำเนินการ ในกระบวนการอื่นใดอันเกี่ยวข้องกับการดำเนินคดี เช่น การสืบหาทรัพย์สินของลูกหนี้ การบังคับคดี การขอรับชำระหนี้ในคดีล้มละลาย เป็นต้น ทั้งนี้ เพื่อให้การปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่เป็นไปในทิศทางเดียวกัน ง่ายต่อการวิเคราะห์ขั้นตอนในการดำเนินการ หรือสามารถนำแนวทางที่วางไว้แล้วไปประยุกต์นำไปใช้ในลักษณะที่ให้เกิดประโยชน์ต่องานราชการได้สะดวกรวดเร็วและทันต่อเหตุการณ์มากขึ้น

๒. ขอบเขต

ขอบเขตของกระบวนการงาน เมื่อได้รับการประสานจากสถานศึกษาหรือเจ้าหน้าที่ในสังกัดว่า ถูกโต้แย้งสิทธิ หรือจำต้องใช้สิทธิในทางศาลเรียกร้องจากคู่สัญญา หรือจากบุคคลภายนอกในลักษณะที่เป็นเงินหรือทรัพย์สินอื่นใด หรือในกรณีที่สถานศึกษาหรือเจ้าหน้าที่ในสังกัด ถูกกล่าวหาจากคู่สัญญา หรือบุคคลภายนอกว่าผิดสัญญา หรือกระทำละเมิด และเรียกร้องค่าเสียหาย เมื่อได้รับมอบหมายจากผู้บังคับบัญชาให้พิจารณาดำเนินการในเรื่องดังกล่าวแล้ว จำต้องรวบรวมพยานหลักฐานต่างๆ รวมถึงทราบถึงข้อเท็จจริงที่เป็นประโยชน์ทางคดี เพื่อจะได้ประสานไปยังหน่วยงานภายนอกได้แก่ สำนักงานอัยการสูงสุด สำนักงานคดีปกครอง หรือสำนักงานอัยการจังหวัดต่างๆ เมื่อจำต้องขอให้พิจารณาฟ้องคดีแทน หรือแก้ต่างคดีแทน และยังมีหน่วยงานราชการอื่นๆ อีกที่สำคัญเนื่องจากเป็นแหล่งข้อมูลของพยานเอกสาร หรือหลักฐานทางคดี เช่น กรมบัญชีกลาง เป็นต้น และอีกหน่วยงานหนึ่งที่ต้องประสานด้วยคือกรมบังคับคดี หากจำเป็นต้องดำเนินการด้านบังคับคดี

๓. คำจำกัดความ

ศาลยุติธรรม หมายความว่า ศาลแพ่ง ศาลอาญา ศาลจังหวัด ศาลแขวง

ศาลปกครอง หมายความว่า ศาลปกครองกลาง ศาลปกครองภูมิภาค (เช่น ศาลปกครองขอนแก่น ศาลปกครองเชียงใหม่ ฯลฯ และศาลปกครองสูงสุด)

ศาลล้มละลายกลาง หมายความว่า ศาลที่มีอำนาจพิจารณาพิพากษาคดีล้มละลาย การปฏิบัติงานด้านคดี กองกฎหมายและที่ดิน

พนักงานอัยการ หมายความว่า พนักงานอัยการในสังกัดสำนักงานอัยการสูงสุด

เจ้าพนักงานบังคับคดี หมายความว่า เจ้าพนักงานในสังกัดกรมบังคับคดีที่ทำหน้าที่บังคับคดีตามคำพิพากษาของศาล

ละเมิด หมายความว่า การกระทำโดยจงใจ หรือประมาทเลินเล่อต่อบุคคลอื่นโดยผิดกฎหมาย ให้เขาเสียหายต่อชีวิต ร่างกาย อนามัย เสรีภาพ ทรัพย์สินหรือสิทธิอย่างหนึ่งอย่างใด

คำสั่งให้ชดใช้ค่าสินไหมทดแทน หมายความว่า คำสั่งของสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐานที่ให้เจ้าหน้าที่ผู้ทำละเมิดชดใช้ค่าสินไหมทดแทน

มาตรการบังคับทางปกครอง หมายถึง วิธีการบังคับเอาทรัพย์สินของเจ้าหน้าที่ผู้ทำละเมิด โดยเลขาธิการคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐานหรือเจ้าหน้าที่ผู้รับมอบอำนาจ

เจ้าพนักงานพิทักษ์ทรัพย์ หมายความว่า เจ้าหน้าที่ของกรมบังคับคดีที่ทำหน้าที่เกี่ยวกับคดีล้มละลาย

เจ้าหน้าที่หรือนิติกร หมายความว่า เจ้าหน้าที่หรือนิติกรประจำฝ่ายคดีผู้รับผิดชอบคดี

๔. หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง หมายถึง หน่วยงานที่นิติกรในฐานะผู้ประสานคดีหรือผู้ได้รับมอบหมายจากสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐานไปดำเนินการด้านการดำเนินคดี หรือเกี่ยวข้องกับการกับการดำเนินคดี ซึ่งจะขอยกมากล่าวถึงในลักษณะของประเภทคดีที่ต้องดำเนินการ ดังนี้

๑. ประเภทคดีแพ่ง ซึ่งหมายถึง คดีที่ฟ้องร้องต่อศาล และขอให้ศาลมีคำพิพากษาหรือคำสั่งให้อีกฝ่ายหนึ่งชดใช้ค่าเสียหาย หรือใช้ราคาทรัพย์สิน ซึ่งจะเกิดจากการกระทำที่เป็นการละเมิดกับทรัพย์สินหรือสิทธิของสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน และรวมถึงเรื่องผิดสัญญา ผิดข้อตกลงต่างๆ เป็นต้น ในกรณีของสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐานส่วนมากจะเป็นเรื่องของการผิดสัญญาจ้างเรียกค่าปรับค่าเสียหาย ซึ่งเมื่อจะดำเนินการฟ้องบุคคลใดในทางแพ่ง หน่วยงานที่สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน จะขอความร่วมมือนั้นมีดังนี้

- สำนักงานอัยการสูงสุด หรือสำนักงานอัยการจังหวัดต่างๆ แล้วแต่กรณีว่า ข้อพิพาทหรือมูลคดีอยู่ในเขตอำนาจการพิจารณาพิพากษาของศาลใด เช่น หากมูลความแห่งคดีจะต้องยื่นฟ้อง หรือยื่นคำให้การต่อศาลแพ่ง หน่วยงานที่ต้องประสานขอความร่วมมือได้แก่สำนักงานอัยการสูงสุด แต่ถ้าหากในต่างจังหวัดก็จะเป็นสำนักงานอัยการจังหวัดต่างๆ ที่รับผิดชอบในเขตศาลจังหวัดนั้นๆ

- กรมบังคับคดี หรือสำนักงานบังคับคดีจังหวัดต่างๆแล้วแต่กรณี ในกรณีมีความจำเป็นต้องดำเนินการบังคับคดีเมื่อภายหลังที่ศาลได้มีคำพิพากษาแล้ว จากกรณีลูกหนี้ตามคำพิพากษาของสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐานไม่ปฏิบัติตามคำพิพากษา

- กรมที่ดิน หรือสำนักงานที่ดินจังหวัดต่างๆ แล้วแต่กรณี เป็นกรณีที่สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐานโดยนิติกรจะต้องไปดำเนินการขอความร่วมมือในส่วนที่เกี่ยวข้องกับข้อมูลด้านเอกสารหลักฐานเกี่ยวกับอสังหาริมทรัพย์ประเภทต่างๆ เช่น ที่ดิน อาคารชุด บ้าน เป็นต้น ทั้งก่อนฟ้อง ระหว่างดำเนินคดี และหรือในชั้นบังคับคดี เช่น ขอคัดถ่ายสำเนาโฉนดที่ดิน สำเนาหนังสือรับรองการทำประโยชน์ (น.ส.๓, น.ส. ๓ก) เพื่ออ้างประกอบการดำเนินคดี เป็นต้น

- กรมการขนส่งทางบก หรือสำนักงานขนส่งเขตพื้นที่ หรือสำนักงานขนส่งจังหวัดแล้วแต่กรณี ในกรณีต้องการใช้เอกสารประกอบการดำเนินคดีในชั้นบังคับคดี เช่น สำเนาเอกสารแสดงการเป็นเจ้าของรถยนต์ และหรือรถจักรยานยนต์ เป็นต้น

๒. ประเภทคดีอาญา คดีอาญาได้แก่คดีที่โจทก์ยื่นฟ้องต่อศาลขอให้มีความผิดโทษจำเลย เช่น ให้ประหารชีวิต จำคุก กักขัง ปรับ หรือริบทรัพย์สิน ในส่วนของสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน เมื่อปรากฏว่ามีผู้กระทำความผิดอาญาและทำให้สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐานเสียหาย นิติกร หรือเจ้าหน้าที่อื่นของสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐานต้องดำเนินการแทนสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐานโดยเป็นผู้รับมอบอำนาจจากเลขาธิการคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน ไปร้องทุกข์ต่อพนักงานสอบสวนให้สืบสวนสอบสวนนำตัวผู้กระทำความผิดมาฟ้องลงโทษ ดังนั้นกรณีนี้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องได้แก่ สถานีตำรวจต่างๆ ที่รับผิดชอบคดี

๓. ประเภทคดีปกครอง คดีปกครองหมายถึงคดีที่ข้อพิพาทอยู่ในอำนาจการพิจารณาพิพากษาของศาลปกครอง เช่น คดีที่พิพาทเกี่ยวกับสัญญาจ้างก่อสร้างต่างๆ ระหว่างสถานศึกษากับบริษัท ห้างร้านต่างๆ คดีพิพาทเกี่ยวกับกรณีที่สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐานโดยสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาหรือสถานศึกษาออกคำสั่งทางปกครอง หรือกรณีที่เจ้าหน้าที่ของรัฐปฏิบัติตามหน้าที่และไปละเมิดบุคคลภายนอก เป็นต้น หน่วยงานที่เกี่ยวข้องได้แก่ สำนักงานอัยการสูงสุด หรือสำนักงานคดีปกครอง(อัยการ) ต่างๆ ที่รับผิดชอบตามเขตอำนาจศาลปกครอง และศาลปกครองกลาง หรือศาลปกครองส่วนภูมิภาค แล้วแต่กรณี

๕. กฎหมาย/กฎ/ระเบียบที่เกี่ยวข้อง

ด้วยสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐานเป็นหน่วยงานทางปกครอง การดำเนินการใดๆ ในทางปกครองต้องมีกฎหมาย หรือกฎ ระเบียบ ให้อำนาจกระทำการไว้ การกระทำนั้นจึงจะชอบด้วยกฎหมายแต่ก็มีการกระทำ หรือนิติกรรมบางประเภทที่สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน โดยสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาหรือสถานศึกษาได้ทำกับคู่กรณี หรือเอกชนหรือประชาชนในฐานะที่เท่าเทียมกัน ดังนั้น เมื่อเกิดข้อพิพาทขึ้น ไม่ว่าจะสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐานจะเป็นฝ่ายผู้ฟ้องคดี หรือถูกฟ้องคดีก็ตาม กฎหมาย หรือกฎ หรือระเบียบ ที่จะยกขึ้นพิจารณาประกอบในการดำเนินคดี มีด้วยกันหลายฉบับ ยกตัวอย่างเช่น

๑. ประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์
๒. ประมวลกฎหมายอาญา
๓. ประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความแพ่ง
๔. ประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความอาญา
๕. พระราชบัญญัติ ล้มละลาย พุทธศักราช ๒๔๘๓
๖. พระราชบัญญัติ พนักงานอัยการ พุทธศักราช ๒๔๙๘
๗. พระราชบัญญัติ ระเบียบข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา พ.ศ.๒๕๔๗ และที่แก้ไขเพิ่มเติม
๘. พระราชบัญญัติ ว่าด้วย การเวนคืนอสังหาริมทรัพย์ พ.ศ.๒๕๓๐
๙. พระราชบัญญัติ ความรับผิดชอบทางละเมิดของเจ้าหน้าที่ พ.ศ. ๒๕๓๙
๑๐. พระราชบัญญัติ วิธีปฏิบัติราชการทางปกครอง พ.ศ. ๒๕๓๙
๑๑. พระราชบัญญัติ จัดตั้งศาลปกครองและวิธีพิจารณาคดีปกครอง พ.ศ. ๒๕๔๒
๑๒. พระราชบัญญัติ อนุญาโตตุลาการ พ.ศ. ๒๕๔๕
๑๓. ระเบียบของที่ประชุมใหญ่ตุลาการในศาลปกครองสูงสุด พ.ศ.๒๕๔๓

๖. หน้าที่ความรับผิดชอบ

เลขาธิการคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน เกี่ยวข้องในกระบวนการในฐานะหัวหน้าส่วนราชการ เป็นผู้มีอำนาจ ทำการแทนสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐานในขั้นตอนของการอนุญาต อนุมัติ ออกคำสั่งทางปกครอง ใช้มาตรการบังคับ ทางปกครอง ตลอดจนลงนามแต่งตั้งพนักงานอัยการเป็น ทนายความดำเนินคดีในศาลยุติธรรม ลงนามในใบมอบอำนาจให้พนักงานอัยการหรือเจ้าหน้าที่หรือนิติกร ดำเนินคดีปกครองในศาลปกครองแทนสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน

ผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา เกี่ยวข้องในกระบวนการในฐานะเป็นผู้บังคับบัญชา โดยตรงรองจากเลขาธิการคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน รับผิดชอบในการลงนามในหนังสือแทน เลขาธิการคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐานตามคำสั่งให้ปฏิบัติราชการแทนที่มีไปถึงสำนักงานอัยการ และ หรือส่วนราชการอื่นที่เกี่ยวข้องในขั้นตอนระหว่างดำเนินการดำเนินคดี

กลุ่มกฎหมายและคดี เกี่ยวข้องในฐานะหน่วยงานผู้รับผิดชอบขั้นต้นของกระบวนการปฏิบัติงานด้าน คดี โดยมีหัวหน้าฝ่ายคดีเป็นผู้รับผิดชอบและกำกับดูแลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่และหรือนิติกร ผู้รับผิดชอบคดี เพื่อขับเคลื่อนกระบวนการงานให้เป็นไปด้วยความเรียบร้อย

เจ้าหน้าที่หรือนิติกรฝ่ายคดี เกี่ยวข้องโดยตรงเป็นผู้ปฏิบัติงานด้านคดีในการประสานงานกับพนักงานอัยการดำเนินคดีแทนสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐานหรือแทนเจ้าหน้าที่ของสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน และหรือเป็นผู้รับมอบอำนาจเลขาธิการคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐานและหรือเจ้าหน้าที่ของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา ในการดำเนินคดีปกครองในศาลปกครอง การปฏิบัติงานด้านคดี

สำนักงานอัยการสูงสุด เกี่ยวข้องในกระบวนการในฐานะเป็นหน่วยงานสูงสุด ในขั้นตอนเริ่มต้นของการรับพิจารณาจัดพนักงานอัยการในหน่วยงานเข้าดำเนินคดีว่าต่างหรือแก้ต่างคดีแทนสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐานหรือเจ้าหน้าที่ของสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐานตามที่สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐานร้องขอสำหรับคดีที่อยู่ในอำนาจ การพิจารณาพิพากษาของศาลแพ่ง และศาลอาญา

สำนักงานอัยการจังหวัด เกี่ยวข้องในกระบวนการ ในกรณีที่สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐานร้องขอให้ดำเนินคดีว่าต่างหรือแก้ต่างคดีแทนสำหรับคดีที่อยู่ในอำนาจการพิจารณาพิพากษาของศาลจังหวัดนั้นๆ

สำนักงานคดีปกครอง เกี่ยวข้องในกระบวนการในขั้นตอนเริ่มต้นของการรับพิจารณาจัดพนักงานอัยการในหน่วยงานเข้าดำเนินคดีว่าต่างหรือแก้ต่างคดีปกครองแทนสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐานหรือเจ้าหน้าที่ของสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐานตามที่สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐานร้องขอสำหรับคดีที่อยู่ในอำนาจการพิจารณาพิพากษาของศาลปกครองกลาง

สำนักงานคดีปกครองภูมิภาค (จังหวัด) เกี่ยวข้องในกระบวนการในขั้นตอนเริ่มต้นของการรับพิจารณาจัดพนักงานอัยการในหน่วยงานเข้าดำเนินคดีว่าต่างหรือแก้ต่างคดีปกครองแทนสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐานหรือเจ้าหน้าที่ของสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐานตามที่สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐานร้องขอสำหรับคดีที่อยู่ในอำนาจการพิจารณาพิพากษาของศาลปกครองภูมิภาค (จังหวัด) นั้นๆ

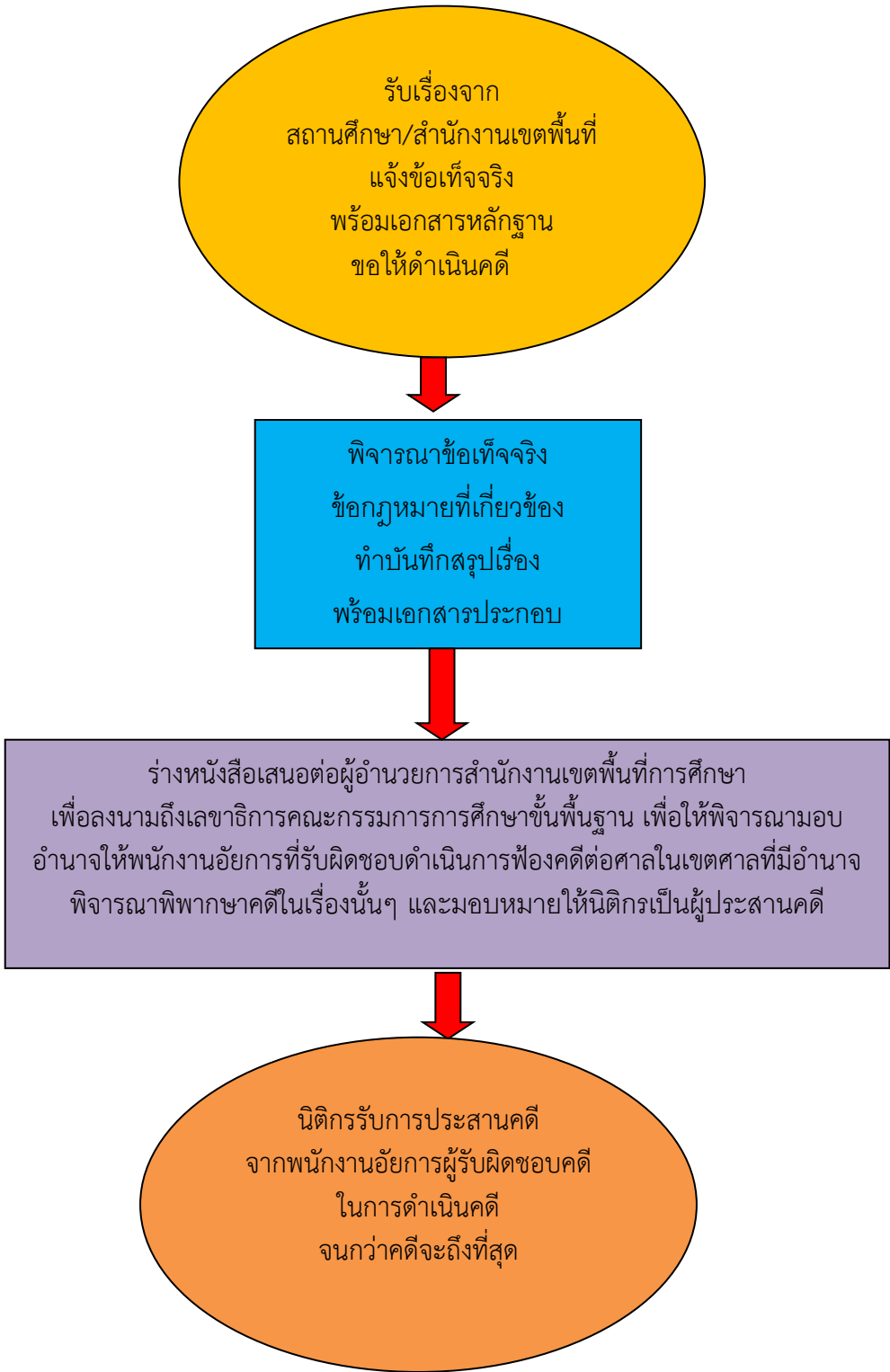
ศาลปกครองกลางและศาลปกครองภูมิภาค (จังหวัด) เกี่ยวข้องในกระบวนการโดยตรงในกรณีที่เจ้าหน้าที่หรือนิติกรฝ่ายคดีเป็นผู้รับมอบอำนาจสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐานหรือเจ้าหน้าที่ของสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐานเข้าดำเนินกระบวนการพิจารณาในศาลปกครองกลางหรือศาลปกครองภูมิภาคแล้วแต่กรณี ซึ่งเป็นขั้นตอนของการดำเนินคดีในศาลตามที่กฎหมายบัญญัติ

กรมบังคับคดี และสำนักงานบังคับคดีจังหวัด เกี่ยวข้องในกระบวนการในขั้นตอนของการบังคับคดีแพ่งและการขอรับชำระหนี้ในคดีล้มละลาย โดยเจ้าหน้าที่หรือนิติกรฝ่ายคดีเข้ารับมอบอำนาจจากสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน โดยประสานงานกับเจ้าพนักงานบังคับคดีของกรมบังคับคดีหรือสำนักงานบังคับคดีจังหวัดในการยึดทรัพย์สินของลูกหนี้ตามคำพิพากษา หรือขอรับชำระหนี้จากทรัพย์สินของลูกหนี้ในคดีล้มละลาย แล้วแต่กรณี การปฏิบัติงานด้านคดี กองกฎหมายและที่ดิน

๗. ผังกระบวนการ ขั้นตอนการปฏิบัติงาน ประสานงานพนักงานอัยการในการดำเนินคดี
(กรณีสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐานเป็นโจทก์หรือเป็นผู้ฟ้องคดี)

ลำดับที่	ระยะเวลา (ต่อหน่วย)	รายละเอียดงาน	ผู้รับผิดชอบ
๑	เริ่มต้นของกระบวนการงาน	- รวบรวมเอกสารหลักฐานเพื่อพิจารณาดำเนินการทางคดีกับคู่สัญญาหรือคู่กรณี	กลุ่มกฎหมายและคดี
๒	ภายใน ๓-๕ วัน นับแต่ได้รับข้อเท็จจริงและเอกสารเพียงพอเท่าที่จะดำเนินการสรุปข้อเท็จจริงพร้อมเอกสารประกอบเพื่อส่งให้พนักงานอัยการพิจารณาดำเนินการ	- ประสานเจ้าหน้าที่ที่ส่งเรื่องเพื่อขอทราบข้อเท็จจริงหรือเอกสารเพิ่มเติมในกรณีที่ข้อเท็จจริงและหรือเอกสารหลักฐานไม่สมบูรณ์ครบถ้วน - สรุปข้อเท็จจริงพร้อมเอกสารประกอบในลักษณะการลำดับเหตุการณ์ นับแต่เริ่มต้นดำเนินการจนถึงการดำเนินการอันเป็นครั้งสุดท้าย	กลุ่มกฎหมายและคดี
๓	ภายใน ๑- ๒ วัน	ร่างหนังสือเสนอต่อผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา เพื่อลงนามถึงเลขาธิการคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน เพื่อให้พิจารณามอบอำนาจให้พนักงานอัยการที่รับผิดชอบดำเนินการฟ้องคดีต่อศาลในเขตศาลที่มีอำนาจพิจารณาพิพากษาคดีในเรื่องนั้นๆ	กลุ่มกฎหมายและคดี

ขั้นตอนการปฏิบัติงาน
ประสานคดีกับพนักงานอัยการในการดำเนินคดี
กรณีสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐานเป็นผู้ฟ้องคดีหรือเป็นโจทก์





คู่มือการปฏิบัติงาน การจัดการเรื่องร้องเรียน

จัดทำโดย



นายปริญญา วงศ์ขัตติย์
นิติกรชำนาญการ

กลุ่มกฎหมายและคดี
สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเชียงราย เขต 4
สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน
กระทรวงศึกษาธิการ

คำนำ

การร้องเรียน ถือเป็นเสียงสะท้อนให้หน่วยงานของรัฐได้ทราบว่า การบริหารราชการมี ประสิทธิภาพและมีประสิทธิผลมากน้อยเพียงใด ดังนั้น การดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงานใน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเชียงราย เขต 4 จึงจำเป็นต้องมีขั้นตอน/กระบวนการ และ แนวทางในการปฏิบัติงานที่เป็นมาตรฐานเดียวกัน อีกทั้ง เพื่อให้มั่นใจว่า ได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียนที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอ และมีประสิทธิภาพ สอดคล้องกับนโยบายของรัฐบาล และของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเชียงราย เขต 4 ซึ่งเป็นการสร้างความเชื่อมั่นและภาพลักษณ์ที่ดีของสำนักงาน ทั้งนี้ การที่จะจัดการข้อร้องเรียนจนได้ข้อยุติ ให้มีความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพเพื่อตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการเท่าที่จะ เป็นไปได้ นั้น จำเป็นต้องมีขั้นตอน/กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานที่ชัดเจนและเป็นมาตรฐาน เดียวกัน

คู่มือการปฏิบัติงานการจัดการเรื่องร้องเรียนของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ประถมศึกษาเชียงราย เขต 4 เล่มนี้ จัดทำขึ้นเพื่อกำหนดเป็นมาตรฐานในการบริหารจัดการข้อร้องเรียน ของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเชียงราย เขต 4

โดยผู้จัดทำหวังเป็นอย่างยิ่งว่า คู่มือเล่มนี้จะเป็นแนวทางในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ และสร้างความเข้าใจในวิธีการบริหารจัดการข้อร้องเรียนของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา เชียงราย เขต 4 แก่ผู้ขอรับบริการ ต่อไป

นายปริญญา วงศ์ขัติย์
นิติกรชำนาญการ

คู่มือการปฏิบัติงาน
มาตรการการจัดการเรื่องร้องเรียน/ข้อเสนอแนะ/คำชมเชย
ของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเชียงราย เขต ๔

ด้วยสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเชียงราย เขต ๔ เป็นหน่วยงานที่กำกับ ดูแล สนับสนุน ส่งเสริม และประสานการจัดการศึกษาของสถานศึกษา หน่วยงาน องค์กรและบุคคลต่างๆ ที่จัดการศึกษา ภาคบังคับให้เป็นไปตามนโยบาย และได้มาตรฐานการศึกษา สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเชียงราย เขต ๔ จึงเสมือนหน่วยอำนวยความสะดวกให้กับสถานศึกษา และหน่วยงานจัดการศึกษาอื่นๆ ให้สามารถจัดการศึกษาได้อย่างคล่องตัว มีความเป็นอิสระสามารถให้บริการทางการศึกษาได้อย่างทั่วถึง มีคุณภาพ และเป็นธรรม ซึ่งมีโครงสร้างการบริหารงานเป็น ๑๐ กลุ่ม และมีสถานศึกษา จำนวน ๑๓๐ โรงเรียน จึงเป็นหน่วยงานที่มีขนาดใหญ่ ซึ่งมีโอกาสที่จะได้รับข้อร้องเรียน ดังนั้น จึงได้กำหนดให้มีคู่มือและมาตรการการจัดการเรื่องร้องเรียนขึ้น

๑. วัตถุประสงค์

๑. เพื่อเป็นแนวทางการจัดการเรื่องร้องเรียนของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเชียงราย เขต ๔ ซึ่งสอดคล้องกับตัวชี้วัดตามคำรับรองการปฏิบัติราชการ ตัวชี้วัดเกี่ยวกับการจัดการเรื่องร้องเรียนของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา

๒. เพื่อให้ผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ตลอดจนผู้ร้องเรียน สามารถเข้าใจ และมีความเชื่อมั่นในการบริหารงานของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเชียงราย เขต ๔ ว่า สามารถปฏิบัติงานให้เป็นไปตามระเบียบ กฎหมายที่เกี่ยวข้องอย่างมีประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผล

๒. คำจำกัดความ

เรื่องร้องเรียน	หมายถึง ข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็น การสอบถาม การร้องขอข้อมูล คำชมเชย
ผู้ปฏิบัติงาน	หมายถึง ข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา และลูกจ้าง ที่ปฏิบัติงานในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเชียงราย เขต ๔
ข้อร้องเรียน	หมายถึง คำร้องเรียนเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของของผู้ปฏิบัติงาน ซึ่งส่งผลกระทบต่อหรือสร้างความเดือดร้อนหรือไม่เป็นธรรมให้กับผู้ร้องเรียน ทั้งนี้ ข้อร้องเรียนอาจเกิดจากหลายสาเหตุ อาทิ พฤติกรรมของผู้ปฏิบัติงาน ความบกพร่องในการปฏิบัติงาน ความไม่เป็นธรรมในการปฏิบัติงาน ความไม่โปร่งใส เป็นต้น โดยผู้ร้องมุ่งประสงค์ที่จะได้รับการแก้ไขปัญหา หรือได้รับการเยียวยา
ข้อคิดเห็น	หมายถึง ความเห็นเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเชียงราย เขต ๔ โดยผู้ให้ความเห็นมีความมุ่งหมายที่จะให้สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเชียงราย เขต ๔ ปรับปรุงการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติงานและของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเชียงราย เขต ๔ ให้ดีขึ้น โดยไม่ได้มุ่งหมายให้สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเชียงราย เขต ๔ ดำเนินการใดๆ กับผู้ปฏิบัติงาน

คำชมเชย	หมายถึง	คำยกย่อง คำสรรเสริญ คำขอบคุณ หรือคำขอชื่นชมในการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติงาน
ผู้แจ้ง	หมายถึง	ผู้มีส่วนได้เสียหรือประชาชนทั่วไปผู้แจ้งข้อร้องเรียน แจ้งข้อคิดเห็น หรือคำชมเชยการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติงานของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเชียงราย เขต ๔
ผู้รับบริการ	หมายถึง	ผู้ที่มารับบริการจากผู้ปฏิบัติงานโดยตรง หรือผ่านช่องทางการสื่อสารต่างๆ
ผู้มีส่วนได้เสีย	หมายถึง	ผู้ที่ได้รับผลกระทบหรือผู้ที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเชียงราย เขต ๔ ทั้งในเชิงบวกและเชิงลบ
เจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องเรียน และรับผิดชอบจัดการเรื่องร้องเรียน	หมายถึง	กลุ่มกฎหมายและคดี ของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเชียงราย เขต ๔

๓. หน้าที่และความรับผิดชอบ

กระบวนการจัดการข้อร้องเรียน/ข้อคิดเห็น/คำชมเชย มีผู้รับผิดชอบและหน้าที่ ดังนี้

- ๑) ผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเชียงราย เขต ๔ มีหน้าที่กำกับดูแล บังคับบัญชาผู้ปฏิบัติงาน และมอบนโยบายการปฏิบัติงาน ตลอดจนเป็นผู้พิจารณาและอนุมัติผลการจัดการเรื่องร้องเรียน/ข้อคิดเห็น/คำชมเชย ของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเชียงราย เขต ๔
- ๒) ผู้อำนวยการกลุ่มกฎหมายและคดี มีหน้าที่กำกับดูแล กลั่นกรองและเสนอเรื่องเกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียน/ข้อคิดเห็น/คำชมเชยต่อผู้บังคับบัญชาตามลำดับชั้น
- ๓) ผู้ปฏิบัติงานกลุ่มกฎหมายและคดี ที่ได้รับมอบหมาย มีหน้าที่ดำเนินการให้เป็นไปตามกระบวนการตามคู่มือนี้
- ๔) ผู้ปฏิบัติงานมีหน้าที่ชี้แจงข้อเท็จจริง ปรับปรุงการปฏิบัติงาน หรือการดำเนินการอื่นใดในส่วนที่เกี่ยวข้อง

๔. ช่องทางรับเรื่องร้องเรียน/ข้อคิดเห็น/คำชมเชย และระยะเวลาการรับเรื่องร้องเรียน เพื่อประสานหาทางแก้ไข

ช่องทาง การรับเรื่องร้องเรียน/ข้อคิดเห็น/คำชมเชย	ระยะเวลาดำเนินการ เพื่อประสานหาทางแก้ไข
<u>แจ้งด้วยตนเอง</u> ที่กลุ่มกฎหมายและคดี ซึ่งเป็นหน่วยรับเรื่องร้องเรียน ของ สพป.เชียงราย เขต ๔	ภายใน ๑ วันทำการ
<u>โทรศัพท์</u> หมายเลข ๐๕๓-๗๙๕๔๓๑ ต่อ ๑๐๗	ภายใน ๑ วันทำการ
<u>หนังสือ</u> ที่อยู่ สพป.เชียงราย เขต ๔ เลขที่ ๑๗ หมู่ที่ ๒๐ ต.เวียง อ.เทิง จ.เชียงราย ๕๗๑๖๐ (เรื่องร้องเรียน)	ภายใน ๑ วันทำการ (นับจากสารบรรณกลางลงเลขรับ)
<u>ร้องเรียนผ่านหน่วยงานต้นสังกัด หรือ หน่วยงานอื่น</u>	ภายใน ๑ วันทำการ (นับจากสารบรรณกลางลงเลขรับ)
<u>ใน Website</u> ของ สพป.เชียงราย เขต 4 (http://www.cri4.go.th) ในช่องทางการร้องเรียน/ร้องทุกข์	ภายใน ๑ วันทำการ

๕. การบันทึกข้อร้องเรียน

๕.๑ ทุกช่องทางที่มีการแจ้งเรื่องร้องเรียน เจ้าหน้าที่ที่รับเรื่องร้องเรียน จะจำแนกประเภทของเรื่องและตรวจสอบความถูกต้องลงบนแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียน

๕.๒ การบันทึกข้อร้องเรียน จะต้องสอบถามข้อมูลเบื้องต้น เช่น การสอบถาม ชื่อ-นามสกุล ตำแหน่ง หมายเลขบัตรประชาชน ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ สำหรับติดต่อกลับ เพื่อเป็นการยืนยันความถูกต้อง และเป็นประโยชน์การแจ้งข้อมูลกับผู้ร้องเรียน

๖. ขั้นตอนการพิจารณาดำเนินการ

๖.๑ กรณีข้อร้องเรียน

๑. เจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องเรียน ตรวจสอบวิเคราะห์เรื่องร้องเรียน และเสนอแนวทางการจัดการเรื่องร้องเรียนไปยังผู้อำนวยการกลุ่มกฎหมายและคดี เพื่อเสนอต่อผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเชียงราย เขต ๔ พิจารณา

กรณีอาจเสนอให้แต่งตั้งเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการเรื่องร้องเรียนในเรื่องนั้นๆ โดยมีแนวปฏิบัติดังนี้

- ๑.๑ พิจารณาคุณสมบัติของบุคลากร เพื่อกำหนดเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการเรื่องร้องเรียน ในการดำเนินการร่วมกับข้าราชการกลุ่มกฎหมายและคดี
- ๑.๒ กำหนดหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการเรื่องร้องเรียน
- ๑.๓ มีคำสั่งแต่งตั้งและแจ้งให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการเรื่องร้องเรียนทราบ

๒. สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเชียงราย เขต ๔ แจ้งผลการรับเรื่องร้องเรียนให้ผู้ร้องเรียนทราบในขั้นต้น โดยมีแนวปฏิบัติดังนี้

๒.๑ ข้อร้องเรียนระดับ ๑ สามารถตอบข้อซักถามได้ทันที หรือกรณีเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบโดยตรงไม่อยู่หรืออยู่แต่ไม่สามารถมาตอบปัญหาได้ หรือติดราชการ ให้เจ้าหน้าที่ผู้รับเรื่องไว้ประสานเจ้าของเรื่องโดยตรง และจะตอบกลับภายใน ๓ วันทำการ

๒.๒ ข้อร้องเรียนระดับ ๒ เจ้าหน้าที่ผู้รับเรื่องดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงเสนอผ่าน ผอ.กลุ่ม และผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเชียงราย เขต ๔ เพื่อพิจารณา และแจ้งผู้ร้องเรียนให้ทราบภายใน ๕-๑๕ วันทำการ

๒.๓ ข้อร้องเรียนระดับ ๓ เจ้าหน้าที่ผู้รับเรื่องร้องเรียนดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง และมีความเห็นเสนอ ต่อ ผอ.กลุ่ม และผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเชียงราย เขต ๔ ซึ่งผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเชียงราย เขต ๔ อาจแต่งตั้งคณะกรรมการเพื่อดำเนินการตามระเบียบ ข้อกฎหมาย ซึ่งขั้นตอนนี้เป็นเรื่องที่ต้องใช้เวลาในการจัดการข้อร้องเรียนเกิน ๑๕ วันทำการ

๓. ประสาน กำกับ ติดตาม เรื่องร้องเรียน และการรายงานผลการตรวจสอบข้อเท็จจริงจะดำเนินการให้แล้วเสร็จภายในเวลา ๓๐ วัน กรณีหากดำเนินการไม่แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนดอาจขอขยายระยะเวลาได้คราวละ ๓๐ วัน

๔. แสวงหาแนวทางแก้ไขเพื่อยุติเรื่องร้องเรียน

๕. สรุปเรื่องร้องเรียนและเสนอให้ผู้บังคับบัญชาทราบ และเสนอแนวทางเพื่อดำเนินการกับเรื่องร้องเรียน

๖. รายงานผลการพิจารณาให้ผู้ร้องเรียนทราบ และหากเป็นกรณีที่ได้รับเรื่องร้องเรียนจากหน่วยงานต้นสังกัดหรือหน่วยงานอื่นๆ ก็จจะรายงานเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด

ระดับข้อร้องเรียน หมายถึง การจำแนกระดับความสำคัญของเรื่องร้องเรียนออกเป็น ๓ ระดับ ดังนี้

ระดับ	๑	๒	๓
ประเภท	ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็น คำชมเชย การสอบถาม การร้องขอข้อมูล	ข้อร้องเรียนที่ผู้รับเรื่อง และเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบแก้ไขได้เอง	ข้อร้องเรียนที่เจ้าหน้าที่ไม่สามารถแก้ไขได้ เช่น วินัย / ร้องเรียนการทุจริต
นิยาม	ผู้ร้องเรียนไม่ได้รับความเดือดร้อน แต่ติดต่อมาเพื่อเสนอแนะ ให้ข้อคิดเห็น การสอบถามและการร้องขอข้อมูล	ผู้ร้องได้รับความเดือดร้อน แต่สามารถแก้ไขได้ โดยเจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน	ผู้ร้องได้รับความเดือดร้อน และผู้เกี่ยวข้องในหน่วยงานไม่สามารถแก้ปัญหาได้โดยเร่งด่วน และมอบหมายเรื่องให้นิติกร หรือแต่งตั้งคณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียนนั้น

ระดับ	๑	๒	๓
ตัวอย่าง	การสอบถามข้อมูล การขอถ่ายสำเนาเอกสาร	- การร้องเรียนเกี่ยวกับ พฤติกรรมบริการของ เจ้าหน้าที่ - การร้องเรียนที่เกี่ยวกับ การกรอกข้อมูลผิดพลาด	- การร้องเรียนเกี่ยวกับ ความผิดวินัยเจ้าหน้าที่ - การร้องเรียนเกี่ยวกับการ ไม่โปร่งใสในการขอ วิทยฐานะของครู - การร้องเรียนเกี่ยวกับการ ทุจริตเงินอุดหนุนฯ
เวลาในการจัดการ ข้อร้องเรียน	ภายใน ๓ วันทำการ	ตั้งแต่ ๔ - ๑๕ วันทำการ	เกินกว่า ๑๕ วันทำการ
ผู้รับผิดชอบ	กลุ่มกฎหมายและคดี		

๖.๒ กรณีข้อคิดเห็น

๑. ในกรณีมีข้อมูลครบถ้วน โดยผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเชียงราย เขต ๔ สั่งรับเรื่องไว้พิจารณา และให้ผู้ปฏิบัติงานหรือกลุ่มงานที่เกี่ยวข้องชี้แจงข้อเท็จจริง พร้อมส่งเอกสารหลักฐานต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง ให้กับกลุ่มกฎหมายและคดี (ภายใน ๓๐ วัน)

๒. เมื่อกลุ่มกฎหมายและคดี ได้รับการชี้แจงและเอกสารหลักฐานที่เกี่ยวข้องแล้ว ก็จะสรุปเรื่องเสนอผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเชียงราย เขต ๔ (๑-๓ วัน) โดยสามารถพิจารณาได้เป็นกรณี ดังนี้

๒.๑) กรณีมีเหตุตามข้อคิดเห็น ผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเชียงราย เขต ๔ สั่งแก้ไขปรับปรุงการปฏิบัติงาน(ภายใน ๓๐ วัน)และแจ้งให้ผู้แจ้งทราบ

๒.๒) กรณีไม่มีเหตุตามข้อคิดเห็น ผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเชียงราย เขต ๔ สั่งยุติการพิจารณา และแจ้งให้ผู้แจ้งทราบ(ภายใน ๗ วัน)

๒.๓) กรณีอื่นตามที่ผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเชียงราย เขต ๔ ตามสมควร

๓. ผู้ปฏิบัติงาน และส่วนงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการแก้ไขปรับปรุงการปฏิบัติงานตามข้อสั่งการของผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเชียงราย เขต ๔ และแจ้งให้ผู้แจ้งทราบ

๗.๓ กรณีคำขมเขย

๑. กรณีมีข้อมูลครบถ้วน ให้เจ้าหน้าที่รับคำขมเขยไว้และรายงานต่อผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเชียงราย เขต ๔ เพื่อนำไปประกอบการพิจารณาในส่วนที่เกี่ยวข้องต่อไป ภายใน ๑ วัน

จัดทำโดย

กลุ่มกฎหมายและคดี

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเชียงราย เขต ๔

แบบฟอร์มการร้องเรียน/ข้อเสนอแนะ/คำชมเชย
สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเชียงราย เขต ๔

วันที่ เดือน พ.ศ.

ด้วย

ตำแหน่ง สังกัด

หมายเลขบัตรประชาชน

อยู่บ้านเลขที่ หมู่ที่ ถนน ตำบล อำเภอ

จังหวัด รหัสไปรษณีย์ หมายเลขโทรศัพท์

มี ร้องเรียนเรื่อง ข้อเสนอแนะ คำชมเชย

เรื่อง

ข้อความ.....

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

มีเอกสารแนบ จำนวน แผ่น

(ลงชื่อ)

(.....)

ผู้แจ้ง

เรียน ผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเชียงราย เขต ๔

.....
.....
.....
.....

(ลงชื่อ)

(.....)

เจ้าหน้าที่ผู้รับเรื่องร้องเรียน

ความเห็น ผอ.สพป.เชียงราย เขต ๔

.....
.....
.....

แผนผังขั้นตอนกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ข้อเสนอแนะ/คำชมเชย (Work Flow)
 ของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเชียงราย เขต ๔

