

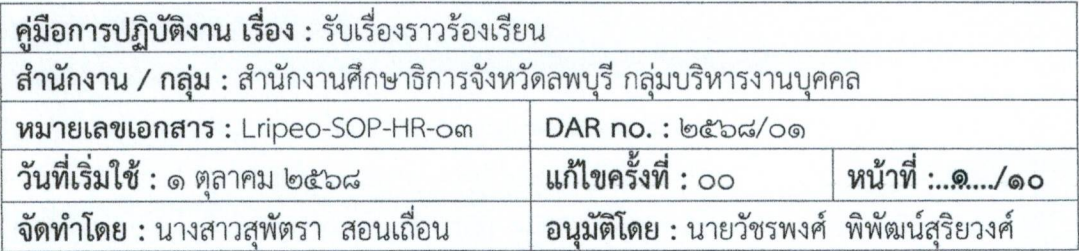


คู่มือการปฏิบัติงาน (Standard Operating Procedure)

เรื่อง : รับเรื่องราวร้องเรียน
Lripeo-SOP-HR-๐๓

กลุ่มบริหารงานบุคคล สำนักงานศึกษาธิการจังหวัดลพบุรี
สำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ

ผู้จัดทำ  (นางสาวสุพัตรา สอนเถื่อน) นักทรัพยากรบุคคลปฏิบัติการ	ผู้ทบทวน  (นางอุษิตีรัตน์ สุกางโสง) ผอ.กลุ่มบริหารงานบุคคล	ผู้อนุมัติ  (นายวัชรพงศ์ พิพัฒน์สุริยวงศ์) ศึกษาธิการจังหวัดลพบุรี
--	--	--



แก้ไขครั้งที่	รายละเอียดการแก้ไข	วันที่บังคับใช้
๐๐	- จัดทำครั้งแรก	๑ ตุลาคม ๒๕๖๘

	คู่มือการปฏิบัติงาน เรื่อง : รับเรื่องราวร้องเรียน		
	สำนักงาน / กลุ่ม : สำนักงานศึกษาธิการจังหวัดลพบุรี กลุ่มบริหารงานบุคคล		
	หมายเลขเอกสาร : Lripeo-SOP-HR-๐๓	DAR no. : ๒๕๖๘/๐๑	
	วันที่เริ่มใช้ : ๑ ตุลาคม ๒๕๖๘	แก้ไขครั้งที่ : ๐๐	หน้าที่ ...๒.../๑๐
	จัดทำโดย : นางสาวสุพัตรา สอนเถื่อน	อนุมัติโดย : นายวัชรพงศ์ พิพัฒน์สุริยวงศ์	

๑. วัตถุประสงค์

๑.๑ เพื่อใช้เป็นแนวทางในการดำเนินการรับเรื่องราวร้องเรียน สำหรับเจ้าหน้าที่ หรือผู้ที่สนใจได้ทราบถึงกระบวนการรับเรื่องร้องเรียน

๑.๒ เพื่อเผยแพร่ให้บุคคลที่เกี่ยวข้องและหน่วยงานอื่น ๆ ได้รับทราบถึงกระบวนการรับเรื่องราวร้องเรียน

๑.๓ เพื่อเป็นเอกสารอ้างอิงในการปฏิบัติงาน

๒. ขอบเขต

ขอบเขตการจัดทำกระบวนการหลักการรับเรื่องราวร้องเรียน จัดทำขึ้นโดยมีการกำหนดสาระของเนื้อหาให้ครอบคลุมถึง คำจำกัดความ (Definition) หน้าที่ความรับผิดชอบ (Responsibilities) ผังกระบวนการปฏิบัติงาน (Work Flow) ขั้นตอนการปฏิบัติงาน (Procedure) มาตรฐานการปฏิบัติงาน (Work Standard) ระบบการติดตามประเมินผล (Evaluation) ของกระบวนการรับเรื่องราวร้องเรียน

๓. เอกสารที่เกี่ยวข้อง

รหัสเอกสาร	ชื่อเอกสาร	ผู้จัดเก็บ	วิธีการจัดเก็บ	ระยะเวลาจัดเก็บ	ระยะเวลาทบทวน	วิธีการทำลาย
Lripeo-FR-HR-๒๑	แบบคำร้องเรียน/ร้องทุกข์ (ด้วยตนเอง)	ผู้ควบคุมเอกสาร	จัดเก็บที่แฟ้มขออนุมัติไปราชการ เรียงลำดับตามวันที่เขียนเอกสาร	ตลอดอายุการใช้งาน	ทุกปี (ตุลาคม)	รีไซเคิล
-	แบบฟอร์มรับเรื่องราวร้องเรียน ที่ www.lripeo.go.th / เรื่องราวร้องเรียน	ระบบเว็บไซต์สำนักงาน	ระบบเว็บไซต์ สำนักงาน	ตลอดอายุการใช้งาน	-	-

๔. คำจำกัดความ

เรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน ข้าราชการ หมายถึง เรื่องราวที่ข้าราชการเป็นผู้ถูกร้องเรียนเนื่องจากปฏิบัติหน้าที่หรือปฏิบัติตนไม่เหมาะสม

เรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน ของประชาชน หมายถึง เรื่องราวที่ผู้ร้องเรียนประสงค์ให้ได้รับการปลดปล่อยความทุกข์ที่ตนได้รับ หรือเป็นเรื่องที่ผู้ร้องเรียนหรือผู้อื่น หรือสาธารณชนได้รับความเสียหายและยังรวมถึงข้อขัดแย้งระหว่างประชาชนกับประชาชน

การจัดการข้อร้องเรียน มีความหมายครอบคลุมถึง การจัดการในเรื่องข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์/ข้อเสนอแนะ/ความคิดเห็น/คำติชม/การสอบถามหรือการร้องขอข้อมูล

ผู้รับบริการ หมายถึง ผู้ที่มีารับบริการได้แก่ประชาชนและส่วนราชการต่าง ๆ

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย หมายถึง ผู้ที่ได้รับผลกระทบทั้งทางบวกและทางลบ ทั้งทางตรงและทางอ้อมจากการดำเนินการของส่วนราชการ

	คู่มือการปฏิบัติงาน เรื่อง : รับเรื่องราวร้องเรียน		
	สำนักงาน / กลุ่ม : สำนักงานศึกษาธิการจังหวัดลพบุรี กลุ่มบริหารงานบุคคล		
	หมายเลขเอกสาร : Lripeo-SOP-HR-๐๓	DAR no. : ๒๕๖๘/๐๑	
	วันที่เริ่มใช้ : ๑ ตุลาคม ๒๕๖๘	แก้ไขครั้งที่ : ๐๐	หน้าที่ :...๓.../๑๐
	จัดทำโดย : นางสาวสุพัตรา สอนเถื่อน	อนุมัติโดย : นายวัชรพงศ์ พิพัฒน์สุริยวงศ์	

๕. ช่องทางการให้บริการ

กลุ่มบริหารงานบุคคล สำนักงานศึกษาธิการจังหวัดลพบุรี

๖. ค่าธรรมเนียม

ไม่มีค่าธรรมเนียม

๗. กฎหมายและระเบียบที่เกี่ยวข้อง

ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ พ.ศ. ๒๕๕๒ ประกาศ ณ วันที่ ๒๑ พฤศจิกายน พ.ศ. ๒๕๕๒

หนังสือสำนักงานเลขาธิการคณะรัฐมนตรี ด่วนที่สุด ที่ นร ๐๕๐๔/ว ๑๐๐ ลงวันที่ ๑๐ เมษายน ๒๕๕๖ เรื่อง การจัดตั้งศูนย์บริการประชาชนของส่วนราชการและหน่วยงานของรัฐ

๘. หน้าที่ความรับผิดชอบ

๑. ศึกษาธิการจังหวัด : รับทราบการรายงานผลการตรวจสอบข้อเท็จจริงเรื่องราวร้องเรียน
๒. รองศึกษาธิการจังหวัด : พิจารณากลับกรองเบื้องต้นเกี่ยวกับเรื่องราวร้องเรียน
๓. ผู้อำนวยการกลุ่มบริหารงานบุคคล/ผู้อำนวยการรับเรื่องราวร้องเรียน : พิจารณา วิเคราะห์ กำกับ ติดตาม ควบคุมการดำเนินงาน และสรุปรายงาน
๔. นิติกรชำนาญการพิเศษ/หัวหน้างานรับเรื่องราวร้องเรียน : พิจารณา วิเคราะห์ กำกับ ติดตาม ควบคุมการดำเนินงาน และสรุปรายงาน
๕. นิติกร/ผู้รับเรื่องราวร้องเรียน วิเคราะห์ข้อเท็จจริงและข้อกฎหมายที่เกี่ยวข้อง ให้ความเห็นทางกฎหมาย ประสานการดำเนินงานในแต่ละขั้นตอน ติดตามผล และจัดทำรายงานเสนอผู้บังคับบัญชา



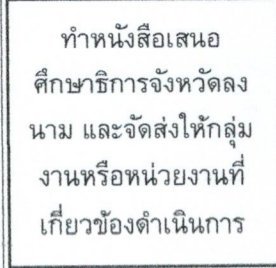
คู่มือการปฏิบัติงาน เรื่อง : รับเรื่องราวร้องเรียน		
สำนักงาน / กลุ่ม : สำนักงานศึกษาธิการจังหวัดลพบุรี กลุ่มบริหารงานบุคคล		
หมายเลขเอกสาร : Lripeo-SOP-HR-๐๓	DAR no. : ๒๕๖๘/๐๑	
วันที่เริ่มใช้ : ๑ ตุลาคม ๒๕๖๘	แก้ไขครั้งที่ : ๐๐	หน้าที่ : ..๕.../๑๐
จัดทำโดย : นางสาวสุพัตรา สอนเถื่อน	อนุมัติโดย : นายวัชรพงศ์ พิพัฒน์สุริยวงศ์	

๙. ขั้นตอนการปฏิบัติหรือระเบียบปฏิบัติราชการ

ลำดับที่	ผังกระบวนการ	รายละเอียดของงาน	ระยะเวลาดำเนินการ	มาตรฐานการปฏิบัติงาน	เอกสารดำเนินงาน	ผู้รับผิดชอบ
๑		วิเคราะห์เรื่องราวร้องเรียนว่ามีความเกี่ยวข้องกับหน่วยงานใด	๔๕ นาที	จัดส่งเรื่องราวร้องเรียนให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการได้ถูกต้องไม่น้อยกว่าร้อยละ ๙๕ ของจำนวนเรื่องราวร้องเรียนทั้งหมด	เอกสารการวิเคราะห์ข้อมูลเรื่องราวร้องเรียน ร้องทุกข์	นิติกร/ผู้รับเรื่องราวร้องเรียน
๒		จัดทำบันทึกข้อความ และหนังสือแจ้งเสนอศึกษาธิการจังหวัดลงนาม เพื่อแจ้ง ๑) แจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ๒) แจ้งผู้ร้องเรียนเพื่อทราบความคืบหน้า	๖๐ นาที	๑) ทุกเรื่องราวร้องเรียนที่แจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องต้องจัดส่งข้อมูลเอกสารแนบได้อย่างครบถ้วน ๒) ทุกเรื่องราวร้องเรียนที่ผู้ร้องแจ้งที่อยู่ที่สามารถติดต่อได้ต้องแจ้งความคืบหน้าในการดำเนินการ	๑) บันทึกข้อความเสนอศึกษาธิการจังหวัด ๒) หนังสือแจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องพร้อมเอกสารหลักฐานข้อมูลต่างๆ ๓) หนังสือแจ้งผู้ร้องทราบความคืบหน้า	นิติกร/ผู้รับเรื่องราวร้องเรียน

	คู่มือการปฏิบัติงาน เรื่อง : รับเรื่องราวร้องเรียน		
	สำนักงาน / กลุ่ม : สำนักงานศึกษาธิการจังหวัดลพบุรี กลุ่มบริหารงานบุคคล		
	หมายเลขเอกสาร : Lripeo-SOP-HR-๐๓		DAR no. : ๒๕๖๘/๐๑
	วันที่เริ่มใช้ : ๑ ตุลาคม ๒๕๖๘	แก้ไขครั้งที่ : ๐๐	หน้าที่ :...๕.../๑๐
	จัดทำโดย : นางสาวสุพัตรา สอนเถื่อน		อนุมัติโดย : นายวัชรพงศ์ พิพัฒน์สุริยวงศ์

๙. ขั้นตอนการปฏิบัติหรือระเบียบปฏิบัติราชการ (ต่อ)

ลำดับ ที่	ผังกระบวนการ	รายละเอียดของงาน	ระยะเวลา ดำเนินการ	มาตรฐานการ ปฏิบัติงาน	เอกสาร ดำเนินงาน	ผู้รับผิดชอบ
๓		ตรวจสอบเรื่องราวร้องเรียนที่ได้จัดส่งให้กลุ่มงานหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ถ้าไม่มีการรายงานผลยุติเรื่องต้องดำเนินการติดตามเรื่อง	๔๕ นาที	ทุกเรื่องที่ไม่ยุติต้องมีการติดตามผลจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ตามกรอบเวลาดังนี้ ครั้งที่ ๑ หลังจาก ๑๕ วันทำการ หากยังไม่ได้มีการรายงานผล ครั้งที่ ๒ หลังจาก ๓๐ วันทำการ หากยังไม่ได้มีการรายงานผล ครั้งที่ ๓ หลังจาก ๔๕ วันการ หากยังไม่ได้มีการรายงานผล	รายงานผลเกี่ยวกับความคืบหน้า	นิติกร/ผู้รับเรื่องราวร้องเรียน
๔		จัดทำหนังสือเสนอศึกษาธิการจังหวัดผู้มีอำนาจลงนามในหนังสือติดตามผลไปยังกลุ่มงานหรือหน่วยงานที่รับผิดชอบ	๓๐ นาที	ทุกเรื่องที่ไม่ยุติต้องมีการติดตามผลจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	๑) บันทึกข้อความเสนอศึกษาธิการจังหวัด ๒) หนังสือติดตามข้อมูลจากกลุ่มงานหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	นิติกร/ผู้รับเรื่องราวร้องเรียน



คู่มือการปฏิบัติงาน เรื่อง : รับเรื่องราวร้องเรียน		
สำนักงาน / กลุ่ม : สำนักงานศึกษาธิการจังหวัดลพบุรี กลุ่มบริหารงานบุคคล		
หมายเลขเอกสาร : Lripeo-SOP-HR-๐๓	DAR no. : ๒๕๖๘/๐๑	
วันที่เริ่มใช้ : ๑ ตุลาคม ๒๕๖๘	แก้ไขครั้งที่ : ๐๐	หน้าที่ : ...๖.../๑๐
จัดทำโดย : นางสาวสุพัตรา สอนเถื่อน	อนุมัติโดย : นายวัชรพงศ์ พิพัฒน์สุริยวงศ์	

๙. ขั้นตอนการปฏิบัติหรือระเบียบปฏิบัติราชการ (ต่อ)

ลำดับ ที่	ผังกระบวนการ	รายละเอียดของงาน	ระยะเวลา ดำเนินการ	มาตรฐานการ ปฏิบัติงาน	เอกสาร ดำเนินงาน	ผู้รับผิดชอบ
๕		รายงานผลเรื่องที่ยุติให้ศึกษาธิการจังหวัดทราบ โดยหน่วยงานที่รับผิดชอบต้องแจ้งผลผู้ร้องทราบ	๔๕ นาที	ได้รับเอกสารรายงานจากหน่วยงานที่รับผิดชอบครบถ้วนทุกเรื่องเพื่อรายงานผลให้ศึกษาธิการจังหวัดได้รับทราบ	๑) สำเนาหนังสือแจ้งผลผู้ร้องจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ๒) กรณีไม่มีสำเนาหนังสือแจ้งผู้ร้องฯ ต้องจัดทำหนังสือขอเอกสารเพิ่มเติม	นิติกร/ผู้รับเรื่องราวร้องเรียน
๖		รายงานสรุปผลเรื่องร้องเรียนประจำเดือน	๓๒๐ นาที	รวบรวมข้อมูลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนเพื่อรายงานผลมีความถูกต้องทุกครั้ง	รายงานสรุปผลเรื่องร้องเรียนประจำเดือนประกอบด้วย ๑) จำนวนเรื่องร้องเรียน ๒) ประเภทเรื่องร้องเรียน ๓) หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ๔) สรุปจำนวนเรื่องที่มีการยุติ และเรื่องที่มีการติดตามผล ๕) สรุปข้อเท็จจริงของแต่ละหน่วยงานที่ได้มีการรายงานผลเรื่องจนได้ข้อยุติ	นิติกร/ผู้รับเรื่องราวร้องเรียน

	คู่มือการปฏิบัติงาน เรื่อง : รับเรื่องราวร้องเรียน		
	สำนักงาน / กลุ่ม : สำนักงานศึกษาธิการจังหวัดลพบุรี กลุ่มบริหารงานบุคคล		
	หมายเลขเอกสาร : Lripeo-SOP-HR-๐๓	DAR no. : ๒๕๖๘/๐๑	
	วันที่เริ่มใช้ : ๑ ตุลาคม ๒๕๖๘	แก้ไขครั้งที่ : ๐๐	หน้าที่ :...๗.../๑๐
	จัดทำโดย : นางสาวสุพัตรา สอนเถื่อน	อนุมัติโดย : นายวัชรพงศ์ พิพัฒน์สุริยวงศ์	

๑๒. มาตรฐานงาน

๑๒.๑ จัดส่งเรื่องราวร้องเรียนให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการได้ถูกต้องไม่น้อยกว่าร้อยละ ๙๕ ของจำนวนเรื่องร้องเรียนทั้งหมด

๑๒.๒ ทุกเรื่องราวร้องเรียนที่แจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ต้องจัดส่งข้อมูลเอกสารแนบได้อย่างครบถ้วน ชัดเจน

๑๒.๓ ทุกเรื่องราวร้องเรียนที่ผู้ร้องแจ้งที่อยู่สามารถติดต่อได้ต้องแจ้งความคืบหน้าในการดำเนินการ

๑๒.๔ ทุกเรื่องที่ไม่ยุติต้องมีการติดตามผลจากกลุ่มงานหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๑๒.๕ ได้รับเอกสารรายงานจากหน่วยงานที่รับผิดชอบครบถ้วนทุกเรื่อง

๑๒.๖ รวบรวมข้อมูลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนเพื่อรายงานผลมีความถูกต้องทุกครั้ง

๑๒.๗ วิเคราะห์เรื่องราวร้องเรียนว่ามีความเกี่ยวข้องกับหน่วยงานใด ภายใน ๔๕ นาที

๑๒.๘ จัดทำบันทึกข้อความและหนังสือแจ้งเสนอศึกษาธิการจังหวัดลงนาม ภายใน ๖๐ นาที

๑๒.๙ ตรวจสอบเรื่องราวร้องเรียนที่ได้จัดส่งให้กลุ่มงานหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ภายใน ๔๕ นาที

๑๒.๑๐ จัดทำหนังสือเสนอศึกษาธิการจังหวัด ผู้มีอำนาจลงนามในหนังสือติดตามผลไปยังกลุ่มงาน หรือหน่วยงานที่รับผิดชอบ ภายใน ๓๐ นาที

๑๒.๑๑ รายงานผลเรื่องที่ยุติให้ศึกษาธิการจังหวัดทราบ โดยหน่วยงานที่รับผิดชอบต้องแจ้งผล ผู้ร้องทราบ ภายใน ๔๕ นาที

๑๒.๑๒ รายงานสรุปผลเรื่องร้องเรียนประจำเดือน ภายใน ๗๒๐ นาที

	คู่มือการปฏิบัติงาน เรื่อง : รับเรื่องร่ำร้องเรียน		
	สำนักงาน / กลุ่ม : สำนักงานศึกษาธิการจังหวัดลพบุรี กลุ่มบริหารงานบุคคล		
	หมายเลขเอกสาร : Lripeo-SOP-HR-๐๓	DAR no. : ๒๕๖๘/๐๑	
	วันที่เริ่มใช้ : ๑ ตุลาคม ๒๕๖๘	แก้ไขครั้งที่ : ๐๐	หน้าที่ : ...๙.../๑๐
	จัดทำโดย : นางสาวสุพัตรา สอนเถื่อน	อนุมัติโดย : นายวัชรพงศ์ พิพัฒน์สุริยวงศ์	

๑๓. ระบบติดตามและประเมินผล

ตัวชี้วัด	แนวทางการประเมิน	ความถี่ในการประเมิน			วิธีการประเมิน
		รายเดือน	ราย ๖ เดือน	รายปี	
๑. ร้อยละของเรื่องร้องเรียนจัดส่งให้หน่วยงานได้ถูกต้อง	พิจารณาจากหนังสือที่จัดส่งเรื่องร้องเรียนไปยังหน่วยงานได้ถูกต้อง		✓		ตรวจสอบจากการรายงานผลการดำเนินงานที่มีการจัดส่งผิดพลาด
๒. ร้อยละของข้อร้องเรียนที่สามารถส่งหนังสือแจ้งความคืบหน้าให้แก่ผู้ร้องเรียนได้ภายในระยะเวลาที่กำหนด	พิจารณาจากหนังสือแจ้งความคืบหน้าของเรื่องร้องเรียนให้แก่ผู้ร้องทราบ	✓			ตรวจสอบจากหนังสือแจ้งความคืบหน้าของเรื่องร้องเรียนให้แก่ผู้ร้องทราบ
๓. ร้อยละของข้อร้องเรียนที่มีการจัดส่งบันทึกติดตามสถานะการดำเนินการภายในระยะเวลาที่กำหนด	พิจารณาจากเรื่องร้องเรียนที่มีการจัดส่งบันทึกติดตามสถานะการดำเนินการทั้งหมดที่มีการติดตามผลการดำเนินการ	✓			ตรวจสอบจากเรื่องร้องเรียนที่ยังไม่ได้รายงานผล
๔. ร้อยละของข้อร้องเรียนที่สามารถส่งหนังสือแจ้งผลการจัดการข้อร้องเรียน ให้แก่ผู้ร้องได้ภายในระยะเวลาที่กำหนด	พิจารณาจากเรื่องร้องเรียนที่หน่วยงานที่เกี่ยวข้องรายงานผลการจัดการเรื่องร้องเรียนให้แก่ผู้ร้องทราบ		✓		ตรวจสอบจากหนังสือแจ้งผลการจัดการข้อร้องเรียนให้แก่ผู้ร้องทราบ

	คู่มือการปฏิบัติงาน เรื่อง : รับเรื่องราวร้องเรียน		
	สำนักงาน / กลุ่ม : สำนักงานศึกษาธิการจังหวัดลพบุรี กลุ่มบริหารงานบุคคล		
	หมายเลขเอกสาร : Lripeo-SOP-HR-๐๓	DAR no. : ๒๕๖๘/๐๑	
	วันที่เริ่มใช้ : ๑ ตุลาคม ๒๕๖๘	แก้ไขครั้งที่ : ๐๐	หน้าที่ : ...๙.../๑๐
	จัดทำโดย : นางสาวสุพัตรา สอนเถื่อน	อนุมัติโดย : นายวัชรพงศ์ พิพัฒน์สุริยวงศ์	

๑๔. เอกสารบันทึก

ชื่อเอกสาร	ผู้รับผิดชอบ	สถานที่จัดเก็บ	ระยะเวลา	วิธีการจัดเก็บ
หนังสือร้องเรียน	นิติกร/ผู้รับ เรื่องราวร้องเรียน	ตู้เก็บเอกสาร	๑๐ ปี	แฟ้มหนังสือร้องเรียน จัดเรียงตามวันที่ ลงทะเบียนรับหนังสือ
เอกสารการวิเคราะห์ข้อมูล เรื่องราวร้องเรียน ร้องทุกข์	นิติกร/ผู้รับ เรื่องราวร้องเรียน	ตู้เก็บเอกสาร	๑๐ ปี	แฟ้มหนังสือร้องเรียน เรียงตามวันที่ และแยกเรื่อง
บันทึกข้อความ/หนังสือติดตาม ข้อมูลการดำเนินงานเกี่ยวกับ เรื่องราวร้องเรียน ร้องทุกข์จาก หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	นิติกร/ผู้รับ เรื่องราวร้องเรียน	ตู้เก็บเอกสาร	๑๐ ปี	แฟ้มหนังสือร้องเรียน เรียงตามวันที่ และแยกเรื่อง
รายงานผลเกี่ยวกับความ คืบหน้าในการดำเนินการ เกี่ยวกับเรื่องราวร้องเรียน ร้องทุกข์	นิติกร/ผู้รับ เรื่องราวร้องเรียน	ตู้เก็บเอกสาร	๑๐ ปี	แฟ้มหนังสือร้องเรียน เรียงตามวันที่ และแยกเรื่อง
สำเนาหนังสือแจ้งผลผู้ร้องจาก หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	นิติกร/ผู้รับ เรื่องราวร้องเรียน	ตู้เก็บเอกสาร	๑๐ ปี	แฟ้มหนังสือร้องเรียน เรียงตามวันที่ และแยกเรื่อง
หนังสือขอเอกสารเพิ่มเติม เกี่ยวกับการดำเนินการจัดทำ เรื่องราวร้องเรียน ร้องทุกข์	นิติกร/ผู้รับ เรื่องราวร้องเรียน	ตู้เก็บเอกสาร	๑๐ ปี	แฟ้มหนังสือร้องเรียน เรียงตามวันที่ และแยกเรื่อง
รายงานสรุปผลเรื่องราวร้องเรียน ประจำปี	นิติกร/ผู้รับ เรื่องราวร้องเรียน	ตู้เก็บเอกสาร	๑๐ ปี	แฟ้มหนังสือร้องเรียน แยกเป็นรายเดือน



คู่มือการปฏิบัติงาน เรื่อง : รับเรื่องราวร้องเรียน		
สำนักงาน / กลุ่ม : สำนักงานศึกษาธิการจังหวัดลพบุรี กลุ่มบริหารงานบุคคล		
หมายเลขเอกสาร : Lripeo-SOP-HR-๐๓	DAR no. : ๒๕๖๘/๐๑	
วันที่เริ่มใช้ : ๑ ตุลาคม ๒๕๖๘	แก้ไขครั้งที่ : ๐๐	หน้าที่ : ๑๑.../๑๐
จัดทำโดย : นางสาวสุพัตรา สอนเถื่อน	อนุมัติโดย : นายวัชรพงศ์ พิพัฒน์สุริยวงศ์	

ภาคผนวก

	แบบคำร้องเรียน/ร้องทุกข์ (ด้วยตนเอง)	รหัสเอกสาร Lripeo-FM-HR-๒๑	แก้ไขครั้งที่ ๐๐
		เริ่มใช้วันที่	หน้าที่ ๑/๑

เขียนที่ สำนักงานศึกษาธิการจังหวัดลพบุรี
 วันที่.....

เรื่อง.....

เรียน ศึกษาธิการจังหวัดลพบุรี

ข้าพเจ้า (นาย/นาง/นางสาว)อายุ.....ปี
 อยู่บ้านเลขที่.....หมู่ที่.....ถนน.....
 ตำบล.....อำเภอ.....จังหวัด.....
 โทรศัพท์.....

ได้รับความเดือดร้อน.....

มีความประสงค์ขอร้องเรียน/ร้องทุกข์ เพื่อให้สำนักงานศึกษาธิการจังหวัดลพบุรี พิจารณา
 ดำเนินการช่วยเหลือหรือแก้ไขปัญหาในเรื่อง.....

ทั้งนี้ ข้าพเจ้าขอรับรองว่าคำร้องเรียน/ร้องทุกข์ตามข้างต้นเป็นจริง และยินยอรับผิดชอบทั้งทางแพ่ง
 และทางอาญาหากจะพึงมี

โดยข้าพเจ้าขอส่งเอกสารหลักฐานประกอบการร้องเรียน/ร้องทุกข์ (ถ้ามี) ได้แก่

- ๑)จำนวน.....ชุด
- ๒)จำนวน.....ชุด
- ๓)จำนวน.....ชุด
- ๔)จำนวน.....ชุด
- ๕)จำนวน.....ชุด

ขอแสดงความนับถือ

(ลงชื่อ).....ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์

(.....)

วันที่

