

คู่มือการปฏิบัติงาน

รับเรื่องราวร้องทุกข์



กลุ่มรับเรื่องราวร้องทุกข์

สำนักงานรัฐมนตรี กระทรวงศึกษาธิการ

ปีงบประมาณ 2556

สารบัญ

	หน้า
1. วัตถุประสงค์	2
2. ขอบเขต	2
3. คำจำกัดความ	2
4. ความรับผิดชอบ	3
5. ผังกระบวนการทำงานและขั้นตอนการปฏิบัติงาน	4
1. กระบวนการรับเรื่องราวร้องทุกข์	4
1.1 การรับเรื่องราวร้องทุกข์ที่ผู้ร้องมาร้องด้วยตนเอง/ทางโทรศัพท์	4
1.2 การรับเรื่องราวร้องทุกข์ที่เป็นจดหมายหรือหนังสือ	6
1.3 การรับเรื่องราวร้องทุกข์จากกลุ่มคน	9
1.4 การรับเรื่องราวร้องทุกข์ทางเว็บไซต์	11
2. กระบวนการดำเนินงานตามขั้นตอนของศาล	13
1.1 คำสั่งศาล	13
1.2 การมอบอำนาจ	15
3. กระบวนการรับรายงานผลการพิจารณา	17
3.1 การรับรายงานผลการพิจารณาเรื่องราวร้องทุกข์	17
3.2 การรับรายงานเรื่องความรับผิดชอบทางละเมิด	19
3.3 การรับรายงานเรื่องข้าราชการต้องหาคดี	21
3.4 การรับรายงานเรื่องอุทธรณ์คำสั่งทางปกครอง	23
4. กระบวนการจัดทำรายงานผลการดำเนินการรับเรื่องราวร้องทุกข์	25
5. ระบบติดตามรายงานผลการพิจารณาเรื่องราวร้องทุกข์	27
6. เอกสารอ้างอิง	29
7. แบบฟอร์มที่ใช้	29
8. เอกสารบันทึก	30

คู่มือการปฏิบัติงาน รับเรื่องราวร้องทุกข์

กฎกระทรวงแบ่งส่วนราชการสำนักงานรัฐมนตรี กระทรวงศึกษาธิการ พ.ศ. 2546 ข้อ 1 ให้สำนักงานรัฐมนตรี กระทรวงศึกษาธิการมีภารกิจเกี่ยวกับราชการทางการเมือง เพื่อสนับสนุนภารกิจของรัฐมนตรี ประสานนโยบายระหว่างกระทรวง โดยมีอำนาจหน้าที่ดังต่อไปนี้

- (1) รวบรวมข้อมูลและวิเคราะห์ กลั่นกรองเรื่องเพื่อเสนอต่อรัฐมนตรี รวมทั้งเสนอความเห็นประกอบการวินิจฉัยสั่งการของรัฐมนตรี
- (2) สนับสนุนการทำงานของรัฐมนตรีในการดำเนินงานทางการเมืองระหว่างรัฐมนตรี คณะรัฐมนตรี รัฐสภาและประชาชน
- (3) ประสานงานการตอบกระทู้ ชี้แจงญัตติ ร่างพระราชบัญญัติ และกิจการอื่นทางการเมือง
- (4) ประสานงานและติดตามผลการดำเนินการตามนโยบายของรัฐมนตรีกับส่วนราชการในสังกัดและองค์กรในกำกับของกระทรวง
- (5) ดำเนินการพิจารณาเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน หรือร้องขอความช่วยเหลือต่อรัฐมนตรี
- (6) ปฏิบัติการอื่นใดตามที่กฎหมายกำหนดให้เป็นอำนาจหน้าที่ของสำนักงานรัฐมนตรีหรือตามที่รัฐมนตรีหรือคณะรัฐมนตรีมอบหมาย

ในการบริหารงานภายในสำนักงานรัฐมนตรี กำหนดให้กลุ่มรับเรื่องราวร้องทุกข์ กลุ่มงานประสานการเมือง รับผิดชอบงานรับเรื่องราวร้องทุกข์ของประชาชน และงานรับข้อร้องเรียนหรือร้องขอความช่วยเหลือต่อรัฐมนตรี ซึ่งกลุ่มรับเรื่องราวร้องทุกข์ได้แบ่งงานออกเป็น 5 กระบวนการ ดังนี้

1. กระบวนการรับเรื่องราวร้องทุกข์
 - 1.1 การรับเรื่องราวร้องทุกข์ที่ผู้ร้องมาร้องด้วยตนเอง/ทางโทรศัพท์
 - 1.2 การรับเรื่องราวร้องทุกข์ที่เป็นจดหมาย/หนังสือ
 - 1.3 การรับเรื่องราวร้องทุกข์จากกลุ่มคน
 - 1.4 การรับเรื่องราวร้องทุกข์ทางเว็บไซต์
2. กระบวนการดำเนินงานตามขั้นตอนของศาล
 - 2.1 คำสั่งศาล
 - 2.2 การมอบอำนาจ (ใบแต่งตั้งนายความ)

3. กระบวนการรับรายงาน
 - 3.1 การรับรายงานผลการพิจารณาเรื่องราวร้องทุกข์
 - 3.2 การรับรายงานเรื่องความรับผิดชอบละเมิด
 - 3.3 การรับรายงานเรื่องข้าราชการต้อหาคดี
 - 3.4 การรับรายงานเรื่องอุทธรณ์คำสั่งทางปกครอง
4. กระบวนการจัดทำรายงานผลการดำเนินการรับเรื่องราวร้องทุกข์
5. ระบบติดตามรายงานผลการพิจารณาเรื่องราวร้องทุกข์

1. วัตถุประสงค์

1. เพื่อใช้เป็นกรอบและแนวทางในการปฏิบัติงานตามอำนาจหน้าที่ของกลุ่มรับเรื่องราวร้องทุกข์
2. เพื่อให้การปฏิบัติงานในกลุ่มงานรับเรื่องราวร้องทุกข์เป็นมาตรฐานเดียวกัน
3. เพื่อให้ประชาชนผู้ต้องการร้องทุกข์ ร้องเรียน ร้องขอความช่วยเหลือต่อรัฐมนตรีได้รับทราบขั้นตอนการปฏิบัติงานรับเรื่องราวร้องทุกข์
4. เพื่อเผยแพร่วิธีการปฏิบัติงานรับเรื่องราวร้องทุกข์

2. ขอบเขต

คู่มือนี้ใช้ในการปฏิบัติงานตามกระบวนการรับเรื่องราวร้องทุกข์ของประชาชนที่ร้องทุกข์ ร้องเรียน ร้องขอความช่วยเหลือต่อรัฐมนตรีว่าการกระทรวงศึกษาธิการ รัฐมนตรีช่วยว่าการกระทรวงศึกษาธิการ และผู้ที่รัฐมนตรีมอบหมาย เลขานุการรัฐมนตรีว่าการกระทรวงศึกษาธิการ และผู้ช่วยเลขานุการรัฐมนตรีว่าการกระทรวงศึกษาธิการ

๓. คำจำกัดความ

รัฐมนตรี หมายถึง รัฐมนตรีว่าการกระทรวงศึกษาธิการ รัฐมนตรีช่วยว่าการกระทรวงศึกษาธิการ เลขานุการรัฐมนตรีว่าการกระทรวงศึกษาธิการ และผู้ช่วยเลขานุการรัฐมนตรีว่าการกระทรวงศึกษาธิการ (ตามคำสั่งมอบหมายงาน)

เรื่องราวร้องทุกข์ หมายถึง เรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน ร้องขอความช่วยเหลือ

ผู้ร้อง หมายถึง ประชาชนที่ส่งเรื่องราวร้องทุกข์ต่อรัฐมนตรี

การรับเรื่องราวร้องทุกข์ที่ผู้ร้องมาด้วยตนเอง หรือทางโทรศัพท์ หมายถึง ผู้ร้องมาร้องเรียนด้วยตนเอง หรือโทรศัพท์มายังสำนักงานรัฐมนตรีเพื่อร้องทุกข์ร้องเรียนหรือขอคำปรึกษา

การรับเรื่องราวร้องทุกข์ที่เป็นจดหมายหรือหนังสือ หมายถึง ผู้ร้องส่งเรื่องราวร้องทุกข์ทางไปรษณีย์ หรือโทรสาร หรือมาเขียนคำร้องและยื่นเรื่องราวร้องเรียนด้วยตนเอง

การรับเรื่องราวร้องทุกข์จากกลุ่มคน หมายถึง ผู้ร้องรวมตัวกันเป็นหมู่คณะเดินทางมายังกระทรวงศึกษาธิการ เพื่อยื่นเรื่องราวร้องทุกข์

การรับเรื่องราวร้องทุกข์ทางเว็บไซต์ หมายถึง ผู้ร้องส่งเรื่องราวร้องทุกข์ทางเว็บไซต์สำนักงานรัฐมนตรี กระทรวงศึกษาธิการ (www.moe-news.net)

การดำเนินการตามขั้นตอนของศาล หมายถึง การดำเนินการตามคำสั่งศาล การมอบอำนาจ

บันทึกสรุปเรื่อง หมายถึง เอกสารราชการที่สำนักงานรัฐมนตรีจัดทำขึ้น เพื่ออำนวยความสะดวกแก่รัฐมนตรีในการพิจารณาเรื่องที่ประชาชนหรือหน่วยงานส่งถึงรัฐมนตรี ประกอบด้วย 3 ส่วน ได้แก่ สรุปประเด็นสำคัญ ข้อพิจารณา และข้อเสนอ

เอกสาร หมายถึง บันทึกสรุปเรื่องแนบด้วยเรื่องที่ประชาชนหรือหน่วยงานเสนอรัฐมนตรี

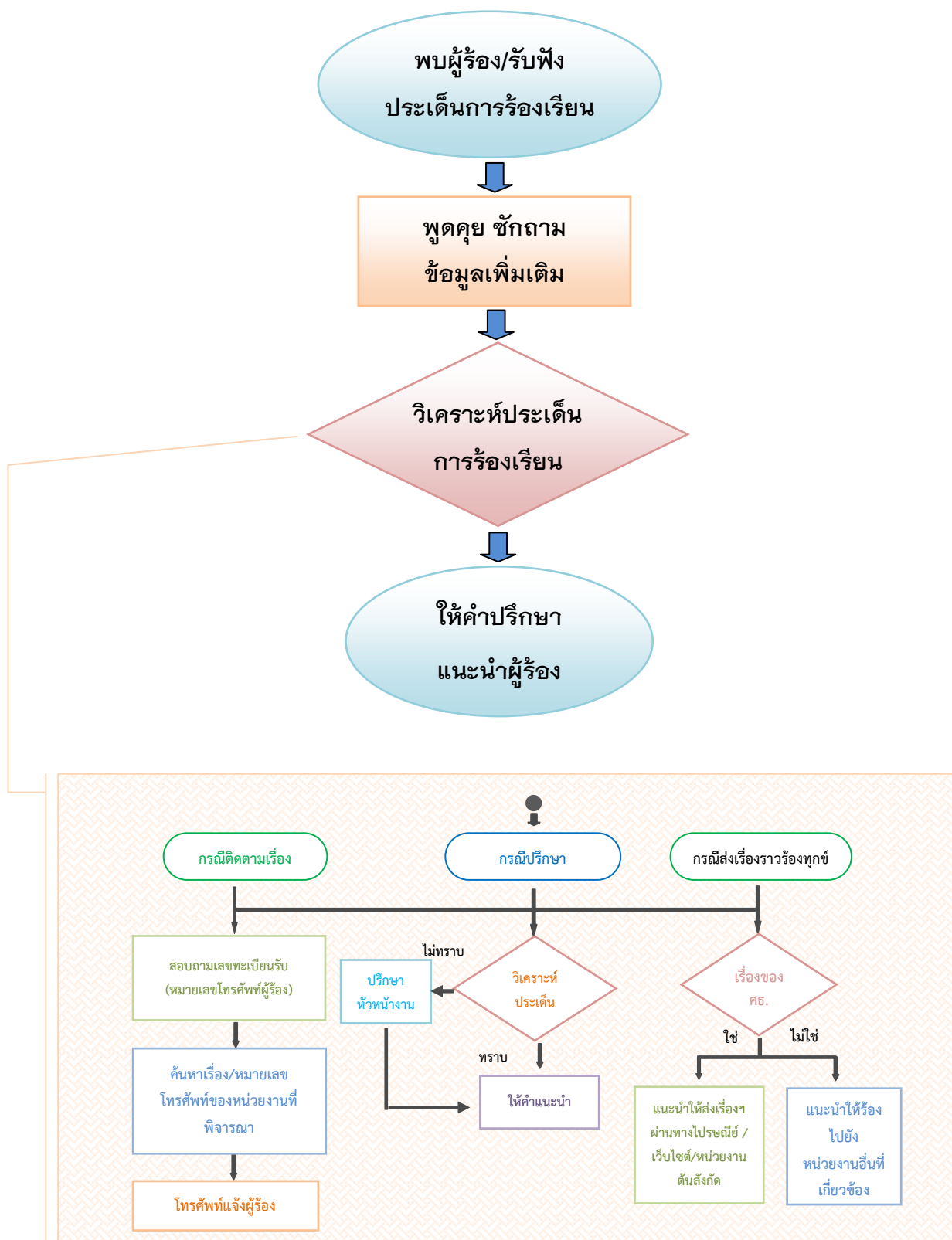
4. ความรับผิดชอบ

เจ้าหน้าที่กลุ่มงานรับเรื่องราวร้องทุกข์ กลุ่มงานประสานการเมือง สำนักงานรัฐมนตรี กระทรวงศึกษาธิการ

5. ผังกระบวนการทำงานและขั้นตอนการปฏิบัติงาน

1.) กระบวนการรับเรื่องราวร้องทุกข์

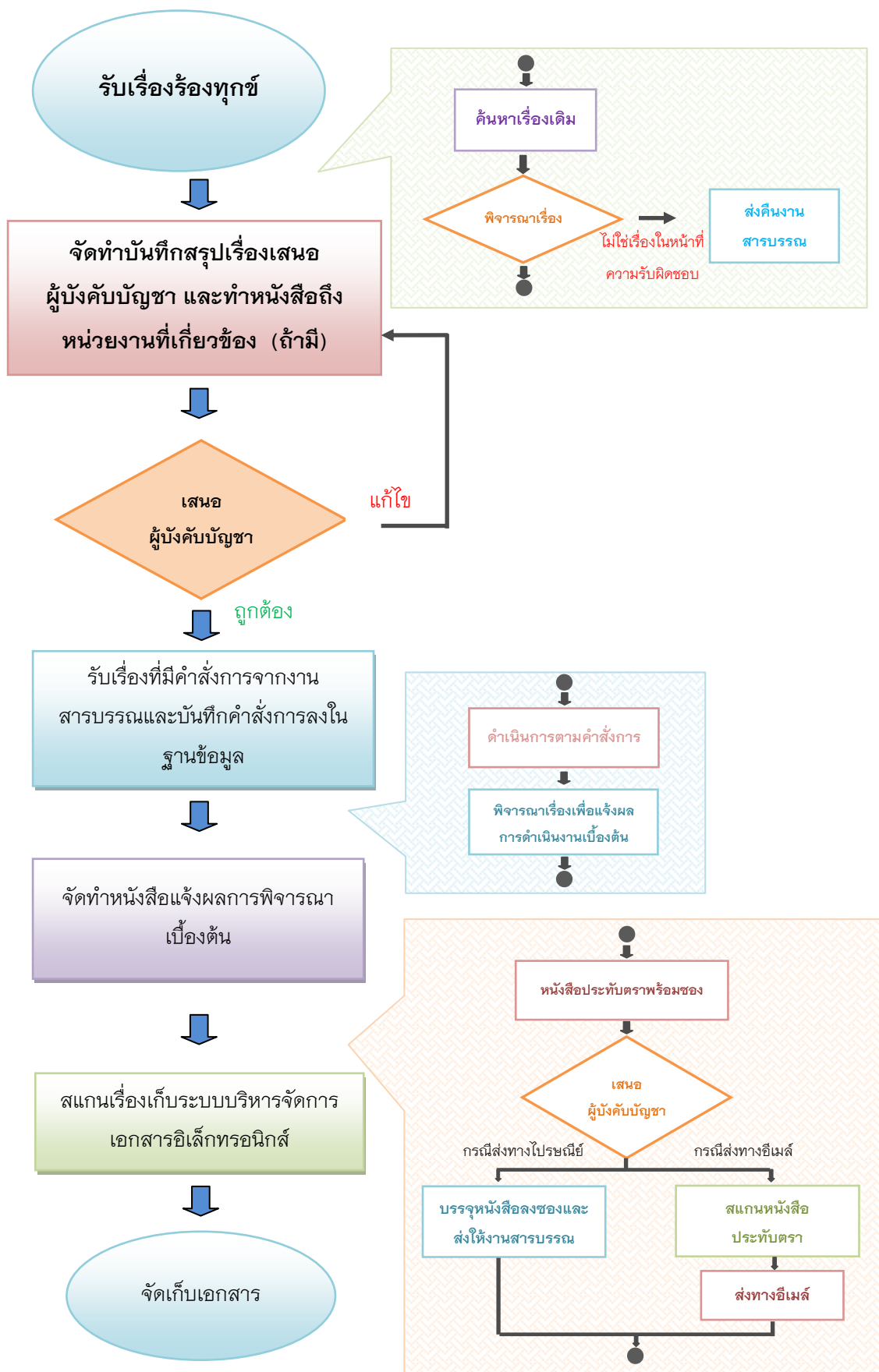
1.1 การรับเรื่องราวร้องทุกข์ ร้องเรียน ร้องขอความช่วยเหลือต่อรัฐมนตรีที่ผู้ร้องมาด้วยตนเอง/รับเรื่องฯ ทางโทรศัพท์



ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

รายละเอียดงาน	มาตรฐานคุณภาพของงาน
1. ได้รับการติดต่อจากผู้ร้อง โดยผู้ร้องแจ้งเรื่องราวร้องทุกข์ทางโทรศัพท์ หรือผู้ร้องมาร้องด้วยตนเอง 2. สอบถามเรื่องราวร้องทุกข์ รับฟังปัญหา ประเด็น	- รับเรื่องราวร้องเรียนจากผู้ร้องที่มายื่นหนังสือด้วยตนเองทุกครั้งตามขั้นตอน - รับเรื่องราวร้องเรียนทางโทรศัพท์ ให้คำแนะนำ รับฟังปัญหาทุกครั้งที่มีโทรศัพท์ร้องเรียนเข้ามา
3. กรณีติดตามเรื่อง 3.1 สอบถามหมายเลขทะเบียนรับ, หมายเลขโทรศัพท์ของผู้ร้อง (กรณีติดต่อทางโทรศัพท์) 3.2 ค้นหาเรื่องเดิม และหมายเลขโทรศัพท์ของหน่วยงานที่ได้รับมอบหมายให้พิจารณาเรื่อง 3.3 แจ้งความคืบหน้าแก่ผู้ร้อง	- ผู้ร้องได้รับแจ้งความคืบหน้าภายใน 1 วันทำการ
4. กรณีขอคำปรึกษา วิเคราะห์ประเด็นเรื่องราวร้องทุกข์ แล้วให้คำแนะนำเพื่อแก้ไขปัญหา หากไม่ทราบรายละเอียดของประเด็นที่ร้องทุกข์ ให้ปรึกษาหัวหน้างานก่อน	- ให้คำแนะนำเบื้องต้นแก่ผู้ร้องได้ถูกต้อง
5. กรณีส่งเรื่องราวร้องทุกข์ กรณีเรื่องราวร้องทุกข์เกี่ยวข้องกับกระทรวงศึกษาธิการ เจ้าหน้าที่จะลงทะเบียนรับหนังสือ (มายื่นหนังสือด้วยตนเอง) หรือแนะนำให้ ผู้ร้องส่งเรื่องราวร้องทุกข์ผ่านทางไปรษณีย์ หรือทางเว็บไซต์ หรือส่งเรื่องราวร้องทุกข์ที่หน่วยงานต้นสังกัด (ติดต่อทางโทรศัพท์) กรณีเรื่องราวร้องทุกข์ ไม่เกี่ยวกับ ศธ. เจ้าหน้าที่จะแนะนำให้ร้องไปยังหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้อง	- ให้คำแนะนำแก่ผู้ร้องให้ส่งเรื่องราวร้องทุกข์ได้ถูกต้อง

1.2 การรับเรื่องราวร้องทุกข์ ร้องเรียน ร้องขอความช่วยเหลือต่อรัฐมนตรีที่เป็น จดหมาย/หนังสือ

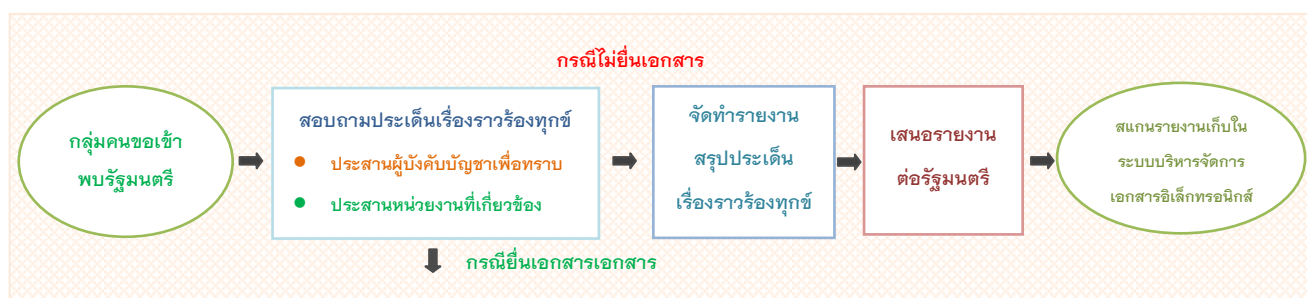


ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

รายละเอียดงาน	มาตรฐานคุณภาพของงาน
1. รับเรื่องราวร้องทุกข์จากงานสารบรรณ หรือจากหัวหน้ากลุ่มรับเรื่องราวร้องทุกข์ ซึ่งมีการลงทะเบียนรับเรื่อง	- เรื่องราวร้องทุกข์มีการลงทะเบียนรับตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ.2526
2. หากเป็นเรื่องต่อเนื่อง ต้องค้นหาเรื่องเดิมแนบ	มีเรื่องเดิมแนบ (ถ้ามี)
3. พิจารณาเรื่อง โดยอ่าน วิเคราะห์เรื่องในประเด็นดังนี้ 3.1 เรื่องอยู่ในหน้าที่ความรับผิดชอบของกลุ่ม ถ้าไม่ใช่ส่งเรื่องคืนงานสารบรรณ 3.2 พิจารณาดำเนินการเฉพาะเรื่องที่มีผู้ร้องแสดงตนชัดเจน มีเนื้อหา หลักฐานปรากฏสถานะแวดล้อมที่ชัดเจน กรณีร้องเรียนกล่าวโทษข้าราชการ และการสอบสวนจะยึดหลักเกณฑ์และแนวทางการปฏิบัติตามหนังสือ สำนักนายกรัฐมนตรี ที่ นร 0104.33/ว 6812 ลงวันที่ 22 พฤศจิกายน 2548	- เรื่องราวร้องทุกข์มีเนื้อหาชัดเจน ตรวจสอบได้ มีชื่อและที่อยู่ของผู้ร้องเรียน กรณีเป็นบัตรสนเท่ห์ ให้พิจารณาตามหลักเกณฑ์และแนวทางการปฏิบัติตามหนังสือ สำนักนายกรัฐมนตรี ที่ นร 014.33/ว 6812 ลงวันที่ 22 พฤศจิกายน 2548
4. จัดทำบันทึกสรุปเรื่อง พร้อมเสนอข้อพิจารณาและข้อเสนอเพื่อการพิจารณาสั่งการของผู้มีอำนาจ และทำหนังสือถึงหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง (ถ้ามี) 5. เสนอเอกสารต่อผู้บังคับบัญชาตามลำดับกรณีเสนอเรื่องต่อผู้บังคับบัญชาไม่ถูกต้องหรือมีบัญชาให้แก้ไข เจ้าหน้าที่จะต้องดำเนินการแก้ไขและจัดทำบันทึกสรุปเพื่อเสนอต่อผู้บังคับบัญชาใหม่ตามลำดับ	- จัดทำบันทึกสรุปเรื่องและเสนอผู้บังคับบัญชา ภายใน 2 วันทำการ - เนื้อหาที่สรุปมีความกระชับ ครบคลุมถูกต้อง ไม่มีคำผิด - เอกสารมีความสมบูรณ์ ครบถ้วนและถูกต้อง
6. รับเอกสารที่มีคำบัญชาจากหัวหน้ากลุ่มงานรับเรื่องราวร้องทุกข์	- หัวหน้ากลุ่มงานรับเรื่องราวร้องทุกข์ลงลายมือชื่อในหนังสือออก - เอกสารที่ได้รับคืนครบถ้วน
7. ดำเนินการตามคำบัญชาของผู้มีอำนาจสั่งการ	- เจ้าหน้าที่ดำเนินการตามคำบัญชาของผู้มีอำนาจสั่งการ ภายใน 2 วันทำการ

รายละเอียดงาน	มาตรฐานคุณภาพของงาน
8. สแกนเอกสารจัดเก็บในระบบบริหารจัดการเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ จัดเก็บบันทึกสรุปเรื่องในแฟ้มเอกสารเรื่องราร้องทุกข์	- เจ้าหน้าที่สแกนเอกสารเก็บในระบบบริหารจัดการเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ และจัดเก็บลงแฟ้มเอกสารภายใน 2 วันทำการ
9. บันทึกคำบัญชาลงในฐานะข้อมูลรับเรื่องราร้องทุกข์	- มีการบันทึกคำบัญชาลงในฐานะข้อมูลรับเรื่องราร้องทุกข์ถูกต้อง ภายใน 2 วันทำการ
10. พิจารณาคำบัญชาของผู้มีอำนาจ ตรวจสอบที่อยู่ของผู้ร้องเพื่อแจ้งผลการพิจารณาการดำเนินการเบื้องต้น	- หนังสือประทับตรารูปแบบตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ.2526 และมีเนื้อหาครบถ้วน ถูกต้อง
11. จัดทำหนังสือประทับตราแจ้งผลการพิจารณาเบื้องต้นให้ผู้ร้องทราบ <i>ในกรณีที่มีที่อยู่/อีเมลติดต่อได้</i>	- จัดทำหนังสือประทับตราแจ้งผู้ร้อง ภายใน 7 วัน นับจากวันที่ผู้มีอำนาจสั่งการ
12. เสนอหนังสือประทับตราต่อผู้บังคับบัญชาตามลำดับ กรณีผู้บังคับบัญชาให้แก้ไขหนังสือประทับตรา เจ้าหน้าที่จัดทำหนังสือประทับตราใหม่	- แก้ไขหนังสือประทับตราให้เสร็จสิ้นภายใน 1 วันทำการ
13. กรณีส่งหนังสือประทับตราทางไปรษณีย์ให้บรรจุหนังสือประทับตราลงซองจดหมายแล้วส่งต่อให้งานสารบรรณ <i>* กรณีส่งหนังสือประทับตามีเมล ให้สแกนหนังสือประทับตราและจัดส่งทางอีเมล</i>	- หนังสือประทับตรารูปแบบตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ.2526 และมีเนื้อหาครบถ้วน ถูกต้อง - ส่งจดหมายที่พร้อมส่งให้งานสารบรรณ ภายใน 1 วันทำการ - ส่งอีเมลภายใน 1 วันทำการ
11. จัดเก็บสำเนาหนังสือประทับตราใส่แฟ้มเอกสาร	- จัดเก็บสำเนาหนังสือใส่แฟ้มเอกสาร ภายใน 2 วันทำการ

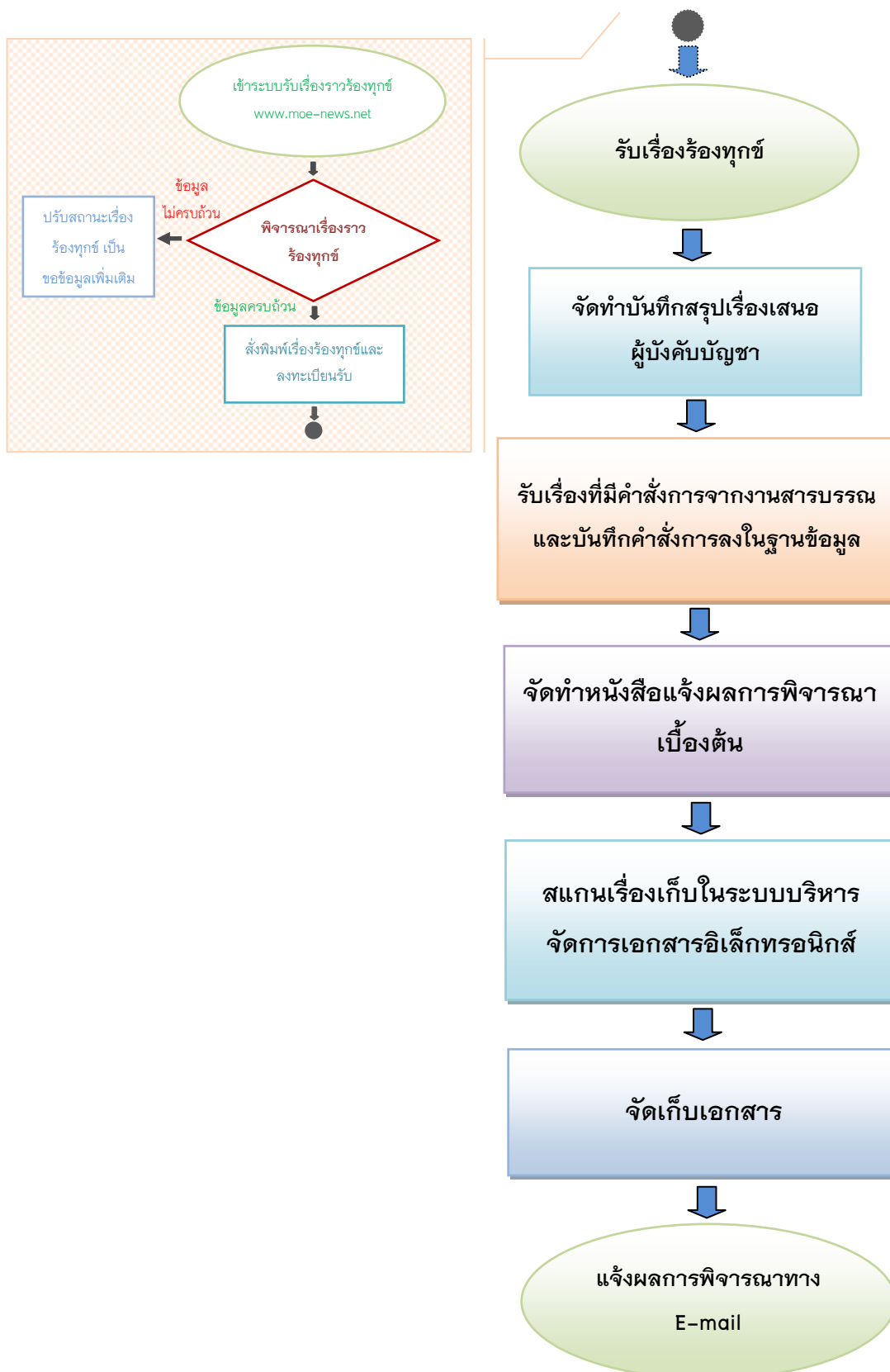
1.3 การรับเรื่องราวร้องทุกข์จากกลุ่มคน (Mob)



ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

รายละเอียดงาน	มาตรฐานคุณภาพของงาน
1. ได้รับแจ้งจากเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย/เจ้าหน้าที่ ศธ. ว่ามีกลุ่มคนต้องการแจ้งเรื่องราวร้องทุกข์ต่อรัฐมนตรี 2. เจ้าหน้าที่ประสาน สอบถามข้อมูลประเด็นร้องเรียนร้องทุกข์จากตัวแทนกลุ่มคน	- รวบรวมประเด็นเรื่องราวร้องทุกข์ได้ครบถ้วน
3. ประสานผู้บังคับบัญชาเพื่อทราบ และประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อร่วมรับฟังปัญหาและร่วมคลี่คลายสถานการณ์	- ประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อร่วมรับฟังประเด็น ปัญหาเรื่องราวร้องเรียนได้ถูกต้อง
4. สอบถามจากตัวแทนกลุ่มคนมีความประสงค์จะยื่นเรื่องราวร้องทุกข์หรือไม่ 4.1 กรณียื่นเอกสาร 4.1.1 นำเรื่องราวร้องทุกข์ลงทะเบียนรับตามระบบงานสารบรรณ 4.1.2 ดำเนินการตามกระบวนการรับเรื่องราวร้องทุกข์ 4.2 กรณีไม่ยื่นเอกสาร 4.2.1 จัดทำรายงานสรุปประเด็นเรื่องราวร้องทุกข์ 4.2.2 เสนอรายงานต่อรัฐมนตรีเพื่อทราบ 4.2.3 สแกนรายงานจัดเก็บในระบบบริหารจัดการเอกสารอิเล็กทรอนิกส์	- เรื่องราวร้องทุกข์มีการลงทะเบียนรับตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ.2526 - จัดทำบันทึกสรุปเรื่องและเสนอผู้บังคับบัญชาภายใน 2 วันทำการ - รวบรวมข้อมูล และสรุปรายงาน ประเด็นเรื่องราวร้องทุกข์ได้ถูกต้องตามความประสงค์ของผู้ร้อง - จัดทำบันทึกสรุปเรื่องและเสนอผู้บังคับบัญชาภายใน 2 วันทำการ - จัดเก็บสำเนาหนังสือใส่แฟ้มเอกสาร ภายใน 2 วันทำการ

1.4 การรับเรื่องราวร้องทุกข์บนเว็บไซต์สำนักงานรัฐมนตรี

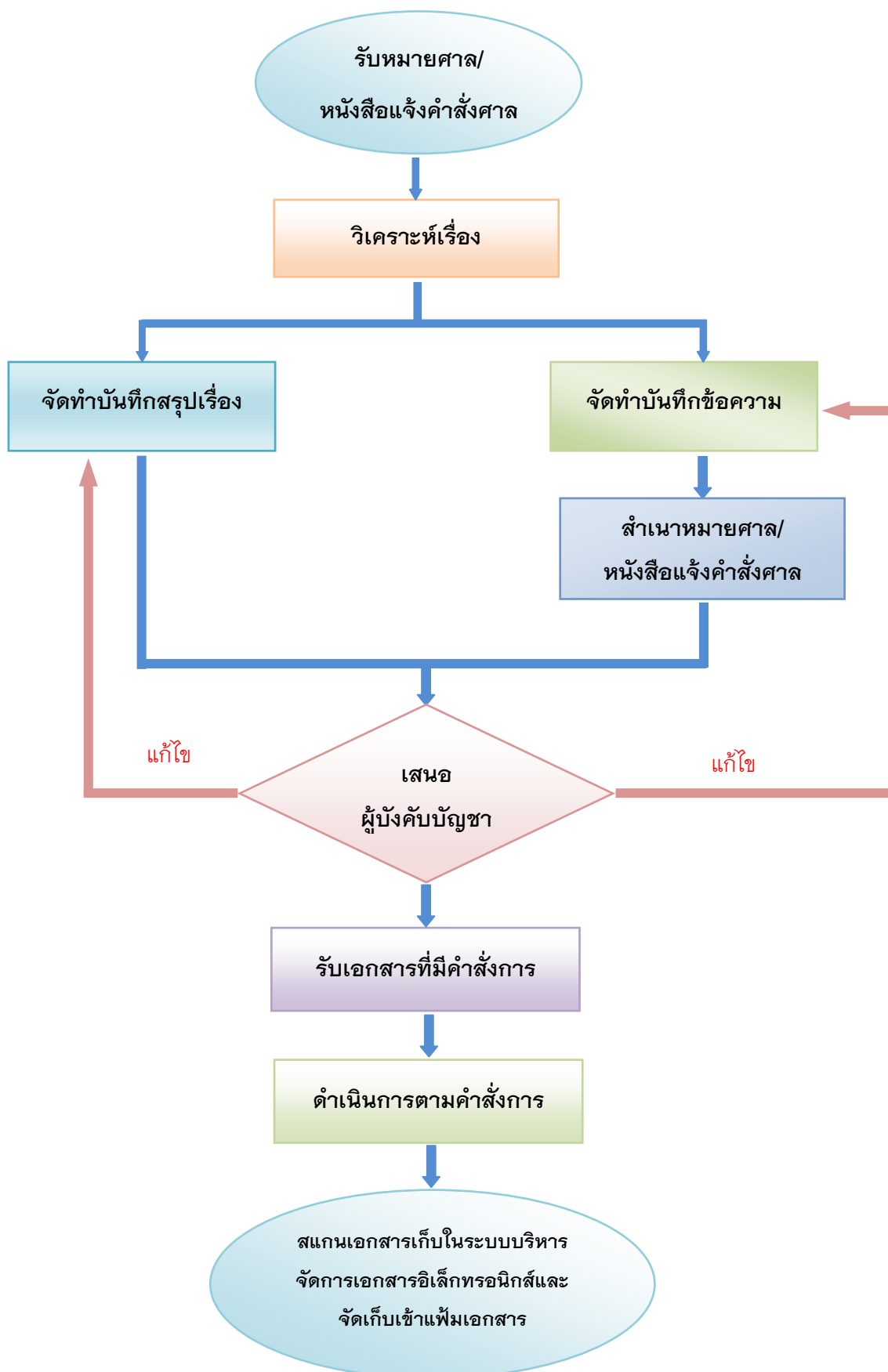


ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

รายละเอียดงาน	มาตรฐานคุณภาพของงาน
1. เข้าระบบรับเรื่องราวร้องทุกข์ (www.moe-news.net) เพื่อตรวจสอบว่ามีผู้ร้องส่งเรื่องราวร้องทุกข์หรือไม่	- เข้าระบบรับเรื่องราวร้องทุกข์ (www.moe-news.net) เวลาช่วงเช้าของทุกวันทำการ
2. พิจารณาเนื้อหาเรื่องราวร้องทุกข์	- เรื่องราวร้องทุกข์มีเนื้อหาชัดเจน ตรวจสอบได้ มีชื่อและที่อยู่ของผู้ร้องเรียน กรณีเป็นบัตรสนเท่ห์ ให้พิจารณาตามหลักเกณฑ์และแนวทางการปฏิบัติตามหนังสือ สำนักนายกรัฐมนตรี ที่ นร 014.33/ว 6812 ลงวันที่ 22 พฤศจิกายน 2548
3. ส่งพิมพ์เรื่องราวร้องทุกข์ออกทางเครื่องพิมพ์	- ภายใน 1 วันทำการ
4. นำเรื่องราวร้องทุกข์ให้งานสารบรรณเพื่อลงทะเบียนรับตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. 2526	- ภายใน 1 วันทำการ
5. ดำเนินการตามกระบวนการรับเรื่องราวร้องทุกข์	- ภายใน 2 วันทำการ

2.) กระบวนการดำเนินงานตามขั้นตอนของศาล

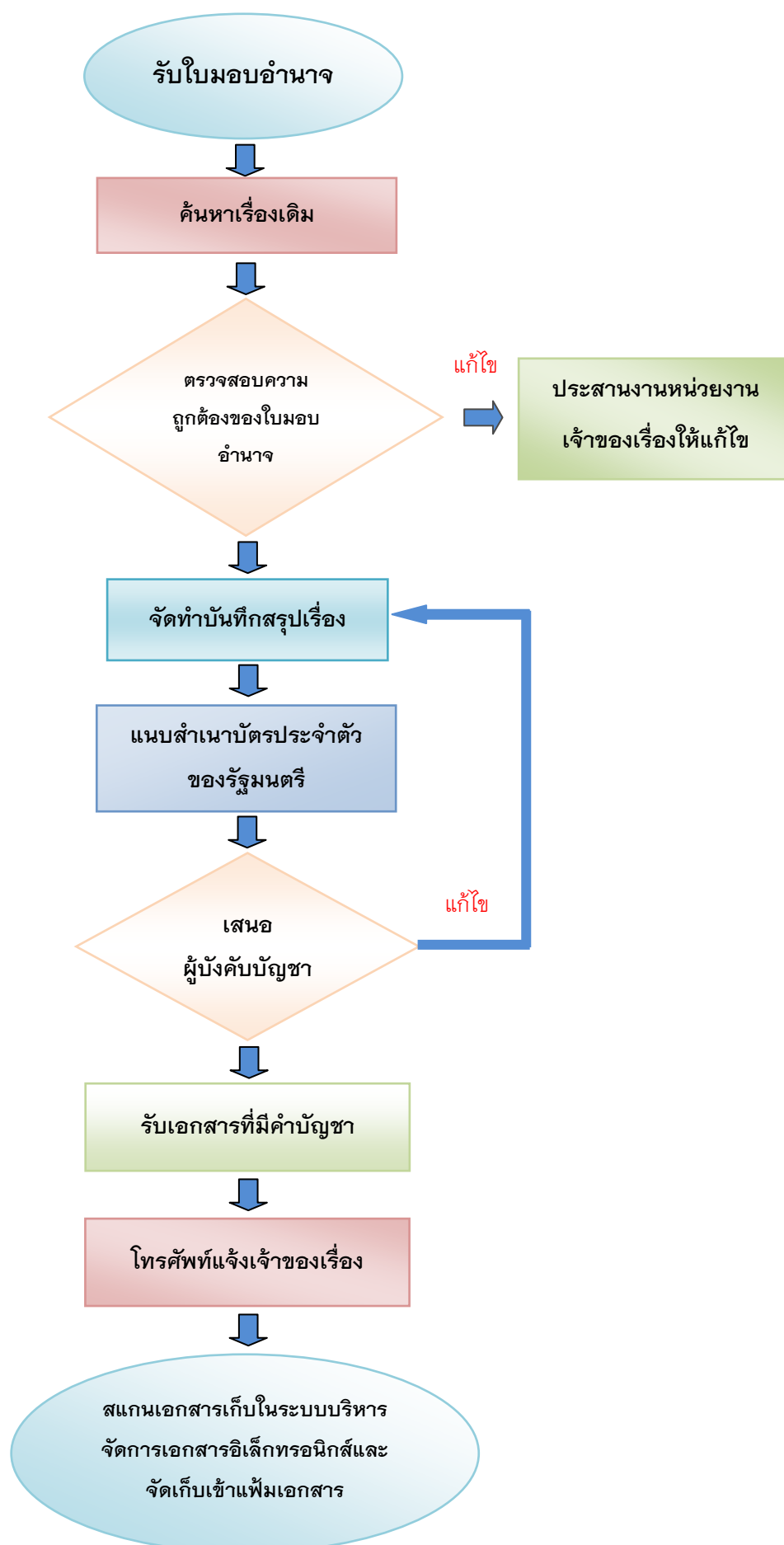
2.1 คำสั่งศาล



ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

รายละเอียดงาน	มาตรฐานคุณภาพของงาน
1. รับหมายศาล หรือหนังสือแจ้งคำสั่งศาลที่มีถึง ศธ. หรือรัฐมนตรี	- ตรวจสอบความครบถ้วน ความถูกต้องของ เอกสาร - หมายศาล/หนังสือแจ้งคำสั่งศาล มีการ ลงทะเบียนรับตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ.2526
2. วิเคราะห์เรื่อง เนื้อหา ความเร่งด่วนของหนังสือ	- เอกสารมีความถูกต้อง ครบถ้วน สมบูรณ์
3. จัดทำบันทึกสรุปเรื่องเพื่อเสนอผู้มีอำนาจ สั่งการ	- ภายใน 2 วันทำการ
4. จัดทำบันทึกข้อความเพื่อประสานแจ้งหน่วยงาน ที่เกี่ยวข้องล่วงหน้า	- ประสานแจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องได้ถูกต้อง รวดเร็ว สื่อสารได้ตรงประเด็นกับเรื่องที่เสนอ เพื่อดำเนินการตามหนังสือที่ได้รับแจ้งได้ ทันเวลา - หนังสือบันทึกข้อความ (หนังสือภายใน) มี รูปแบบตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่า ด้วยงานสารบรรณ พ.ศ.2526 และมีเนื้อหา ครบถ้วน ถูกต้อง
5. สำเนาหมายศาลหรือหนังสือแจ้งคำสั่งศาล เพื่อแนบเป็นเอกสารให้ผู้มีอำนาจสั่งการ ส่วน ฉบับจริงแนบไปกับบันทึกข้อความประสานแจ้ง ล่วงหน้าหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	- สำเนาเอกสารได้ถูกต้อง ชัดเจน ครบถ้วน - แยกชุดเอกสารแนบแจ้งให้ผู้มีอำนาจสั่งการ และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องได้ถูกต้อง
6. เสนอหนังสือให้ผู้มีอำนาจสั่งการ หากจัดทำ หนังสือไม่ถูกต้อง หรือผู้มีอำนาจให้แก้ไข เจ้าหน้าที่จะรีบดำเนินการแก้ไขและนำเสนอ เรื่องใหม่	- ภายใน 1 วันทำการ
7. เจ้าหน้าที่รับหนังสือที่มีคำบัญชาของผู้มีอำนาจ และดำเนินการตามคำสั่งการ	- ภายใน 2 วันทำการ หลังจากได้รับเอกสาร
8. สแกนเอกสารเก็บในระบบบริหารจัดการ เอกสารอิเล็กทรอนิกส์และจัดเก็บเอกสารเข้า แฟ้มเอกสาร	- จัดเก็บสำเนาหนังสือใส่แฟ้มเอกสาร ภายใน 2 วันทำการ

2.2 การมอบอำนาจ (ใบแต่งตั้งนายความ)

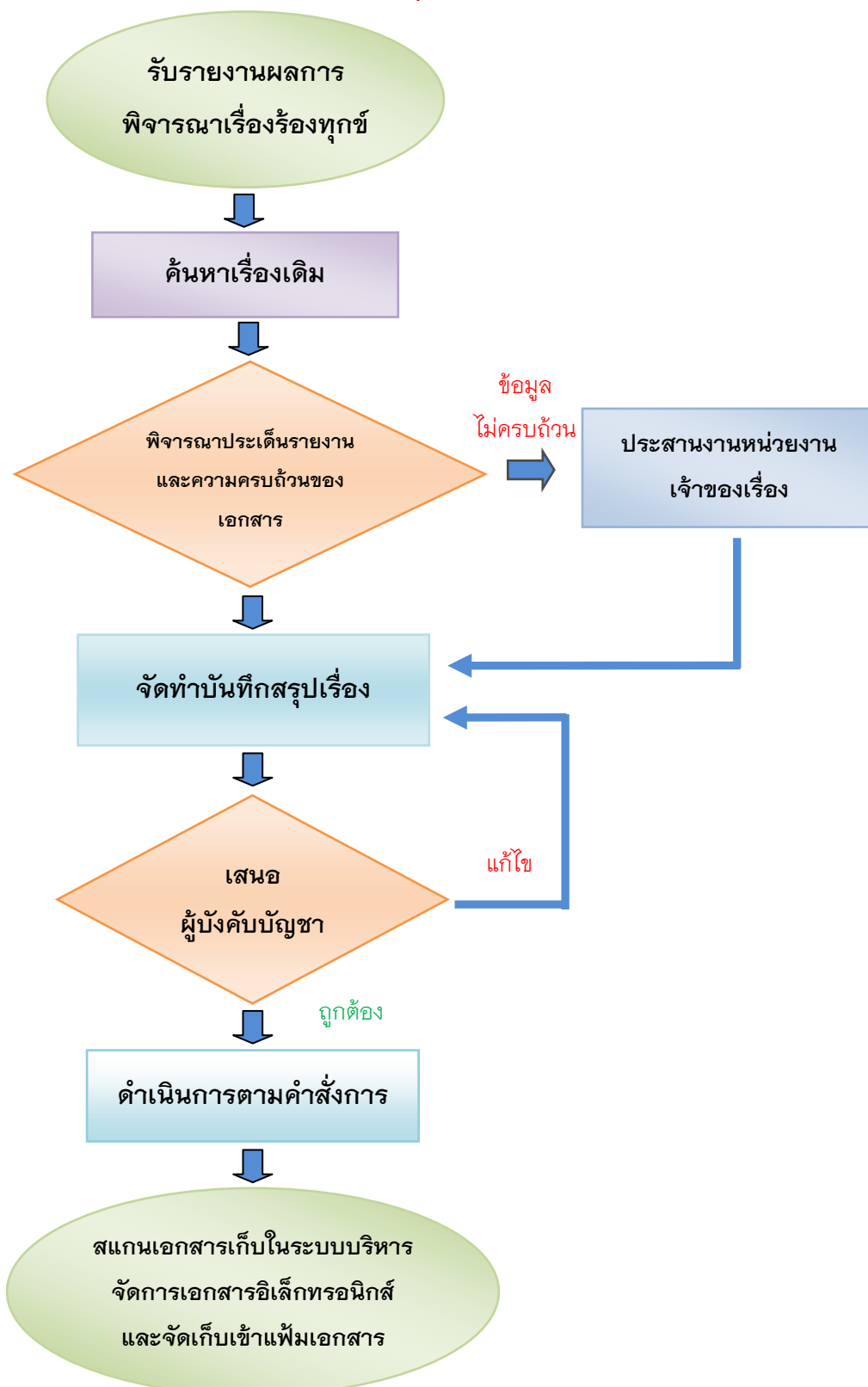


ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

รายละเอียดงาน	มาตรฐานคุณภาพของงาน
1. เจ้าหน้าที่รับใบมอบอำนาจ ซึ่งหน่วยงานเจ้าของเรื่องมีหนังสือถึงรัฐมนตรี	- มีการลงทะเบียนรับตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. 2526
2. ค้นหาเรื่องเดิมเพื่อแนบเรื่องที่จะเสนอและใช้ประกอบในการพิจารณาของผู้มีอำนาจสั่งการ	- มีเรื่องเดิมแนบ (ถ้ามี)
3. ตรวจสอบความถูกต้องของใบมอบอำนาจเพื่อรัฐมนตรีพิจารณาลงนามมอบอำนาจ ถ้าเอกสารมีข้อมูลไม่ถูกต้อง/ไม่ครบถ้วนประสานหน่วยงานเจ้าของเรื่องแก้ไข	- ใบมอบอำนาจมีการกรอหมายเลขคดีดำ/หมายเลขคดีแดง
4. จัดทำบันทึกสรุปเรื่อง เสนอข้อพิจารณา/ข้อเสนอแนะ พร้อมทั้งระบุเงื่อนไขเวลาในกรณีที่มีกำหนดการในการดำเนินการในเรื่องนั้นๆ	- ภายใน 2 วันทำการ
5. สำเนาบัตรประจำตัวบัตรประชาชนของรัฐมนตรีเพื่อรับรองสำเนาและใช้ประกอบในการดำเนินการตามที่มอบอำนาจให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการ	- สำเนาบัตรประชาชนของรัฐมนตรี และประทับตราระบุเหตุผลในการใช้สำเนาเอกสาร
6. เสนอเอกสารผู้บังคับบัญชาเพื่อสั่งการ หากเอกสารไม่ถูกต้องหรือผู้บังคับบัญชาให้แก้ไข เจ้าหน้าที่จะดำเนินการแก้ไขเอกสารและเสนอ	- ภายใน 1 วันทำการ
7. รับเอกสารที่มีคำบัญชาของผู้มีอำนาจ 8. โทรศัพท์แจ้งหน่วยงานเจ้าของเรื่องเพื่อรับหนังสือมอบอำนาจและจะดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ต่อไป	- เจ้าหน้าที่ดำเนินการและโทรศัพท์แจ้งหน่วยงานเจ้าของเรื่อง ภายใน 2 วันทำการ (ทันเวลาที่กำหนด)
9. สแกนเอกสารเก็บในระบบบริหารจัดการเอกสารอิเล็กทรอนิกส์และเก็บเข้าแฟ้มเอกสาร	- จัดเก็บสำเนาหนังสือใส่แฟ้มเอกสาร ภายใน 2 วันทำการ

3.) กระบวนการรับรายงานผลการพิจารณา

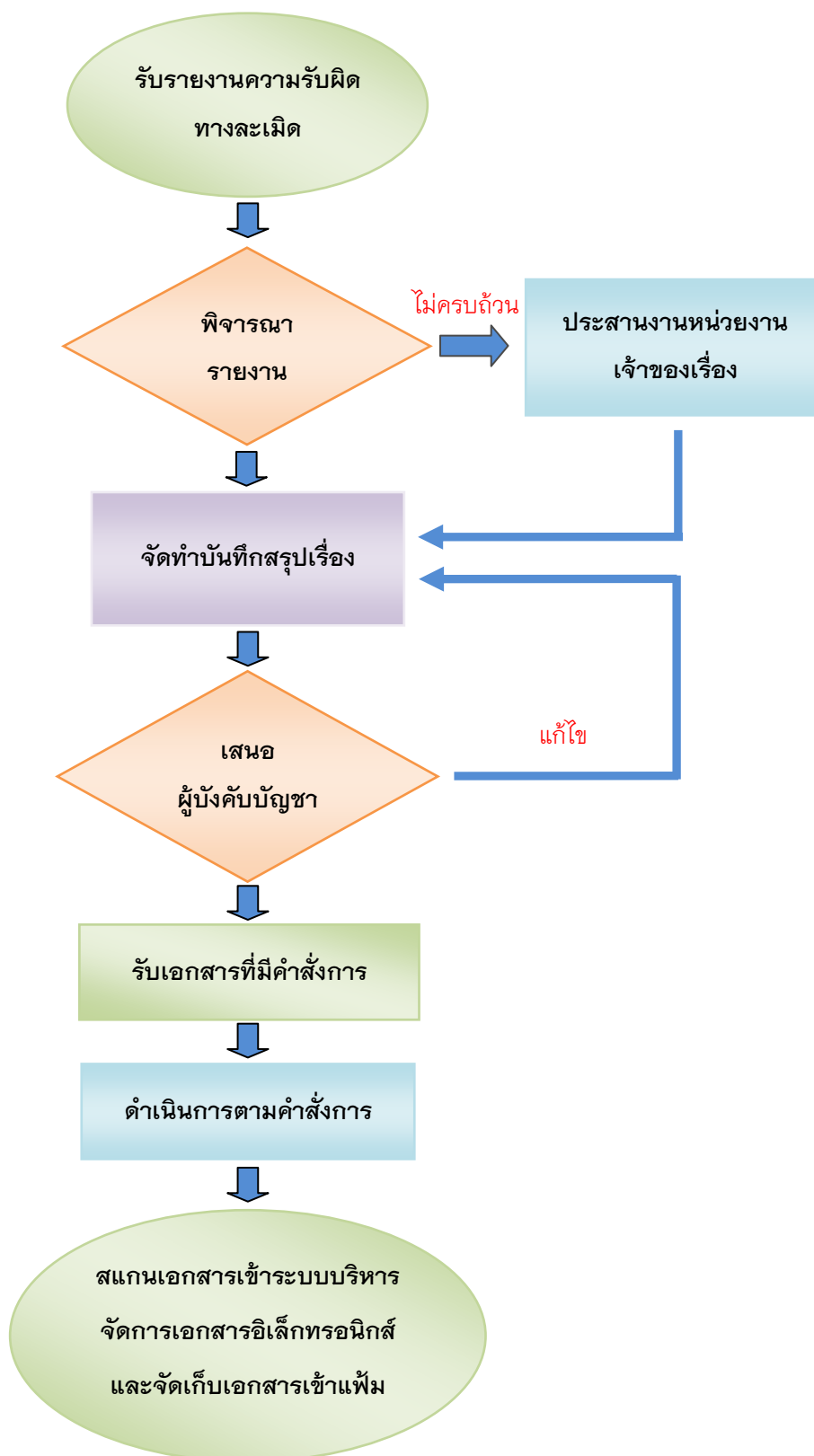
3.1 การรับรายงานผลการพิจารณาเรื่องร้องทุกข์



ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

รายละเอียดงาน	มาตรฐานคุณภาพของงาน
1. รับรายงานผลการพิจารณาเรื่องรื้อรื้อ ทุกซ์จากหน่วยงานเจ้าของเรื่อง	- รายงานมีการลงทะเบียนรับตามระเบียบ สำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ.2526
2. ค้นหาเรื่องเดิม เพื่อแนบเสนอกับรายงานที่ หน่วยงานต้นสังกัดรายงานข้อเท็จจริงใน เรื่องร้องเรียนนั้นๆ	- มีเรื่องเดิมแนบ (ถ้ามี)
3. พิจารณาประเด็นรายงานและความ ครบถ้วนของเอกสาร หากไม่ครบถ้วนเจ้า หน้าจะประสานหน่วยงานเจ้าของเรื่อง และจัดส่งเอกสารมาเพื่อแนบกับรายงาน ที่จะนำเสนอรัฐมนตรีเพื่อสั่งการ	- เอกสารครบถ้วน/ความถูกต้อง
4. จัดทำบันทึกสรุปเรื่องเพื่อเสนอผู้มีอำนาจ สั่งการ พร้อมทั้งเสนอข้อพิจารณา และ ข้อเสนอ	- ภายใน 2 วันทำการ
5. เสนอผู้บังคับบัญชาตามลำดับชั้น หาก เอกสารไม่ถูกต้อง หรือผู้บังคับบัญชาให้ แก้ไขเอกสาร เจ้าหน้าที่จะดำเนินการ แก้ไขและนำเสนอใหม่	- ภายใน 1 วันทำการ
6. ดำเนินการตามคำบัญชาของผู้มีอำนาจ สั่งการ	- ภายใน 2 วันทำการ
7. สแกนเอกสารเก็บในระบบบริหารจัดการ เอกสารอิเล็กทรอนิกส์และจัดเก็บเข้าแฟ้ม เอกสาร	- จัดเก็บสำเนาหนังสือใส่แฟ้มเอกสาร ภายใน 2 วันทำการ

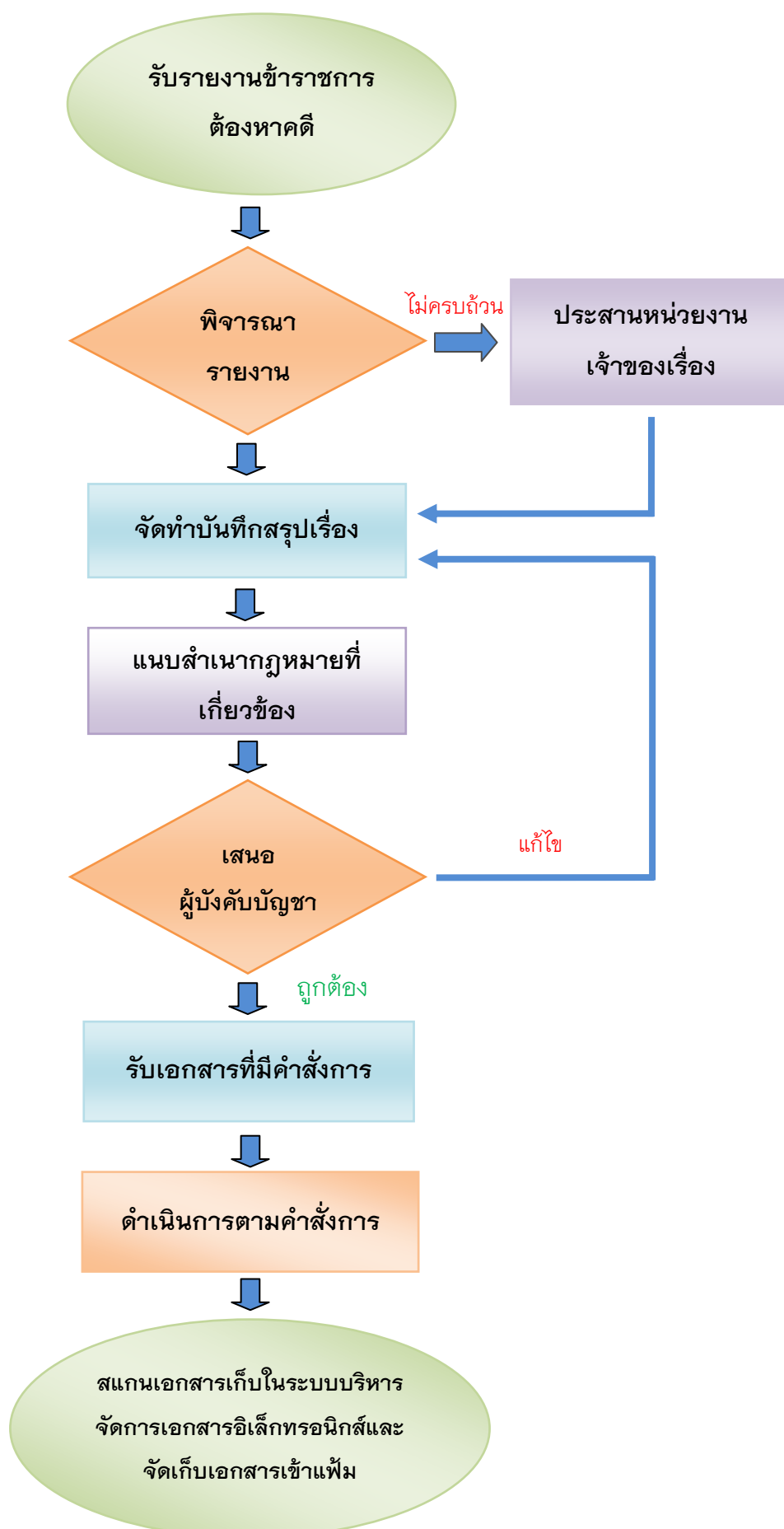
3.2 การรับรายงานเรื่องความรับผิดทางละเมิด



ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

รายละเอียดงาน	มาตรฐานคุณภาพของงาน
1. รับรายงานความรับผิดชอบทางละเมิดจากหน่วยงานเจ้าของเรื่อง	- รายงานมีการลงทะเบียนรับตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ.2526
2. พิจารณา ตรวจสอบ ความถูกต้องของรายงาน หากเอกสารไม่ครบถ้วน ไม่ถูกต้อง ข้อมูลไม่ชัดเจน เจ้าหน้าที่จะประสานหน่วยงานเจ้าของเรื่องให้จัดส่งเอกสารเพิ่มเติม เพื่อนำมาแนบกับรายงานข้อเท็จจริง เสนอรัฐมนตรีเพื่อสั่งการ	- เอกสารมีความครบถ้วน/ความถูกต้อง
3. จัดทำบันทึกสรุปเรื่องเพื่อเสนอผู้มีอำนาจสั่งการ พร้อมทั้งเสนอข้อพิจารณา และข้อเสนอโดยอ้างกฎหมายตามพระราชบัญญัติความผิดทางละเมิด พ.ศ. 2539	- ภายใน 2 วันทำการ
4. เสนอผู้บังคับบัญชาตามลำดับชั้น หากเอกสารไม่ถูกต้อง หรือผู้บังคับบัญชาให้แก้ไขเอกสาร เจ้าหน้าที่จะดำเนินการแก้ไขและนำเสนอใหม่	- ภายใน 1 วันทำการ
5. รับเอกสารที่มีคำบัญชาของผู้มีอำนาจสั่งการและดำเนินการตามคำสั่งการ	- ภายใน 2 วันทำการ
6. สแกนเอกสารเก็บในระบบบริหารจัดการเอกสารอิเล็กทรอนิกส์และจัดเก็บเข้าแฟ้มเอกสาร	- จัดเก็บสำเนาหนังสือใส่แฟ้มเอกสาร ภายใน 2 วันทำการ

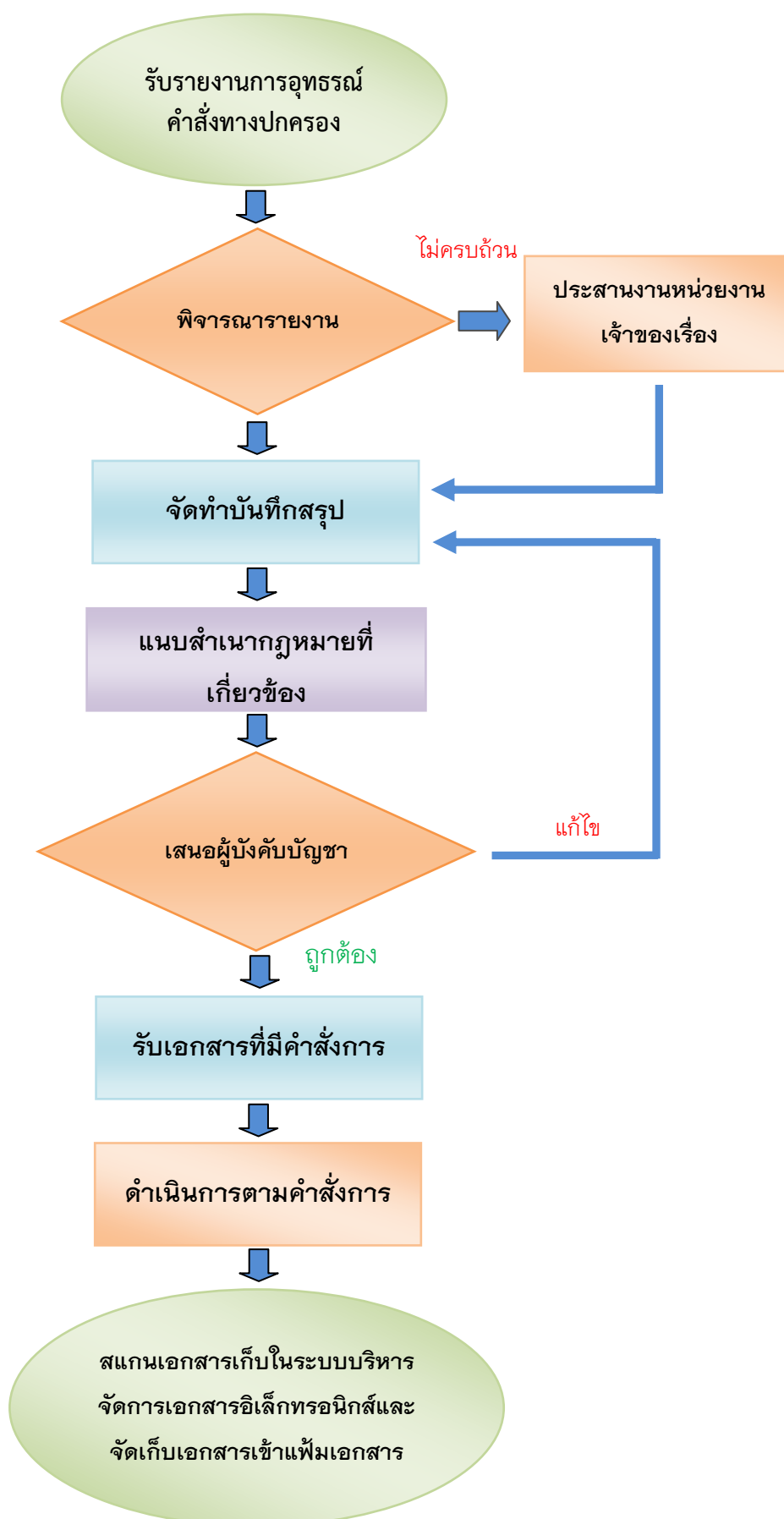
3.3 การรับรายงานเรื่องข้าราชการต้อหาคดี



ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

รายละเอียดงาน	มาตรฐานคุณภาพของงาน
1. รับรายงานข้าราชการต่องหาคดีจาก เจ้าของเรื่องต้นสังกัด	- รายงานมีการลงทะเบียนรับตามระเบียบ สำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ.2526
2. พิจารณา ตรวจสอบ ความถูกต้องของ รายงาน หากเอกสารไม่ครบถ้วน ไม่ถูกต้อง ข้อมูลไม่ชัดเจน เจ้าหน้าที่จะ ประสานหน่วยงานเจ้าของเรื่องให้จัดส่ง เอกสารเพิ่มเติม เพื่อนำมาแนบกับ รายงานข้อเท็จจริง เสนอรัฐมนตรีเพื่อ สั่งการ	- เอกสารมีความครบถ้วน/ความถูกต้อง
3. จัดทำบันทึกสรุปเรื่องเพื่อเสนอผู้มีอำนาจ สั่งการ พร้อมทั้งเสนอข้อพิจารณา และ ข้อเสนอ	- ภายใน 2 วันทำการ
4. แนบสำเนากฎหมายตาม หนังสือกรม เลขาธิการคณะรัฐมนตรี ที่ นว 826/2482 ลง วันที่ 2 พฤษภาคม 2482 เรื่องข้าราชการต่อง หาในคดีอาญาหรือคดีแพ่งหรือคดีล้มละลาย	- มีสำเนากฎหมาย ระเบียบ ที่เกี่ยวข้องแนบ เรื่อง
5. เสนอผู้บังคับบัญชาตามลำดับชั้น หาก เอกสารไม่ถูกต้อง หรือผู้บังคับบัญชาให้ แก้ไขเอกสาร เจ้าหน้าที่จะดำเนินการ แก้ไขและนำเสนอใหม่	- ภายใน 1 วันทำการ
6. รับเอกสารที่มีคำบัญชาของผู้มีอำนาจ สั่งการและดำเนินการตามคำสั่งการ	- ภายใน 2 วันทำการ
7. สแกนเอกสารเก็บในระบบบริหารจัดการ เอกสารอิเล็กทรอนิกส์และจัดเก็บเข้าแฟ้ม เอกสาร	- จัดเก็บสำเนาหนังสือใส่แฟ้มเอกสาร ภายใน 2 วันทำการ

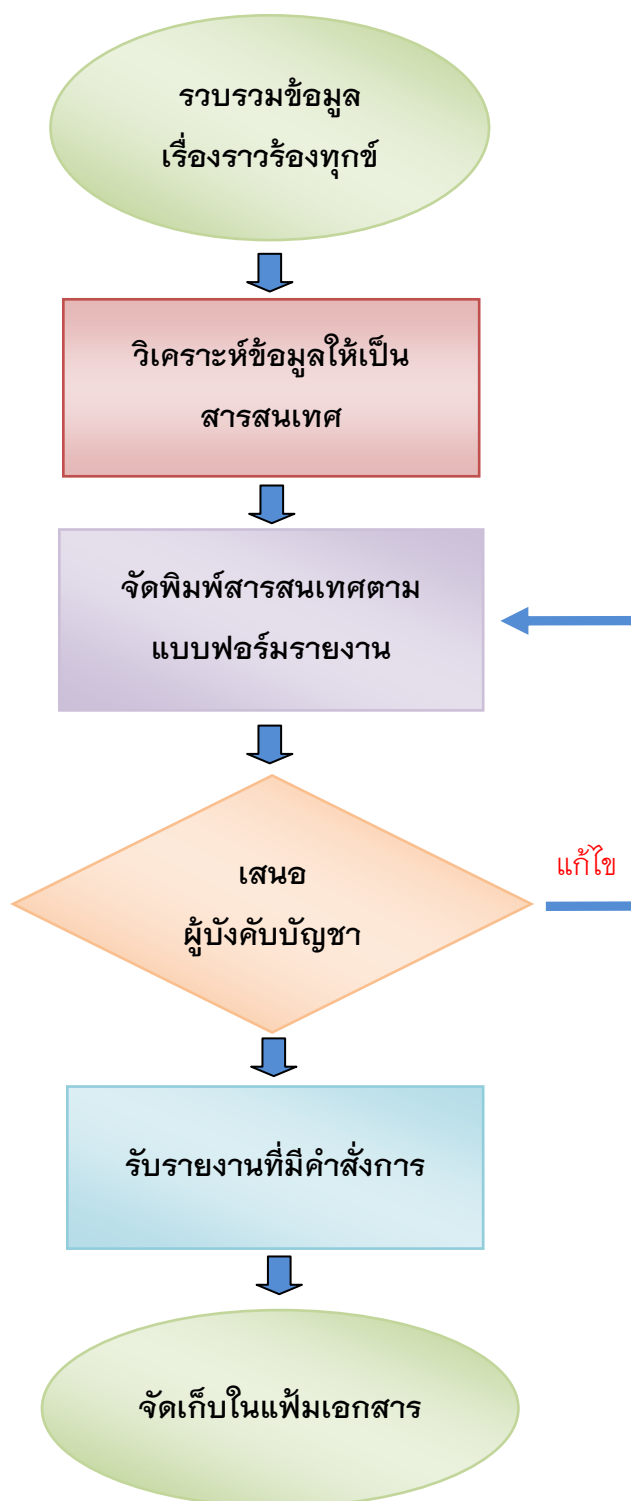
3.4 การรับรายงานเรื่องการอุทธรณ์คำสั่งทางปกครอง



ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

รายละเอียดงาน	มาตรฐานคุณภาพของงาน
1. รับรายงานการอุทธรณ์คำสั่งทางปกครองจากหน่วยงานต้นสังกัดเจ้าของเรื่อง	- รายงานมีการลงทะเบียนรับตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ.2526
2. พิจารณา ตรวจสอบ ความถูกต้องของรายงาน หากเอกสารไม่ครบถ้วน ไม่ถูกต้อง ข้อมูลไม่ชัดเจน เจ้าหน้าที่จะประสานหน่วยงานเจ้าของเรื่องให้จัดส่งเอกสารเพิ่มเติม เพื่อนำมาแนบกับรายงานข้อเท็จจริง เสนอรัฐมนตรีเพื่อสั่งการ	- เอกสารมีความครบถ้วน/ความถูกต้อง
3. จัดทำบันทึกสรุปเรื่องเพื่อเสนอผู้มีอำนาจสั่งการ พร้อมทั้งเสนอข้อพิจารณา และข้อเสนอ	- ภายใน 2 วันทำการ
4. แนบสำเนากฎหมายตาม กฎกระทรวง ฉบับที่ 4 (พ.ศ. 2540) ออกตามความในพระราชบัญญัติวิธีปฏิบัติราชการทางปกครอง พ.ศ. 2539	- แนบสำเนากฎหมาย ระเบียบ ที่เกี่ยวข้องได้ถูกต้อง ครบถ้วน
5. เสนอผู้บังคับบัญชาตามลำดับชั้น หากเอกสารไม่ถูกต้อง หรือผู้บังคับบัญชาให้แก้ไขเอกสาร เจ้าหน้าที่จะดำเนินการแก้ไขและนำเสนอใหม่ตามขั้นตอน	- ภายใน 1 วันทำการ
6. รับเอกสารที่มีคำบัญชาของผู้มีอำนาจสั่งการและดำเนินการตามคำบัญชา	- ภายใน 2 วันทำการ
7. สแกนเอกสารเก็บในระบบบริหารจัดการเอกสารอิเล็กทรอนิกส์และจัดเก็บเข้าแฟ้มเอกสาร	- จัดเก็บสำเนาหนังสือใส่แฟ้มเอกสารภายใน 2 วันทำการ

4.) กระบวนการจัดทำรายงานผลการดำเนินการรับเรื่องราวร้องทุกข์

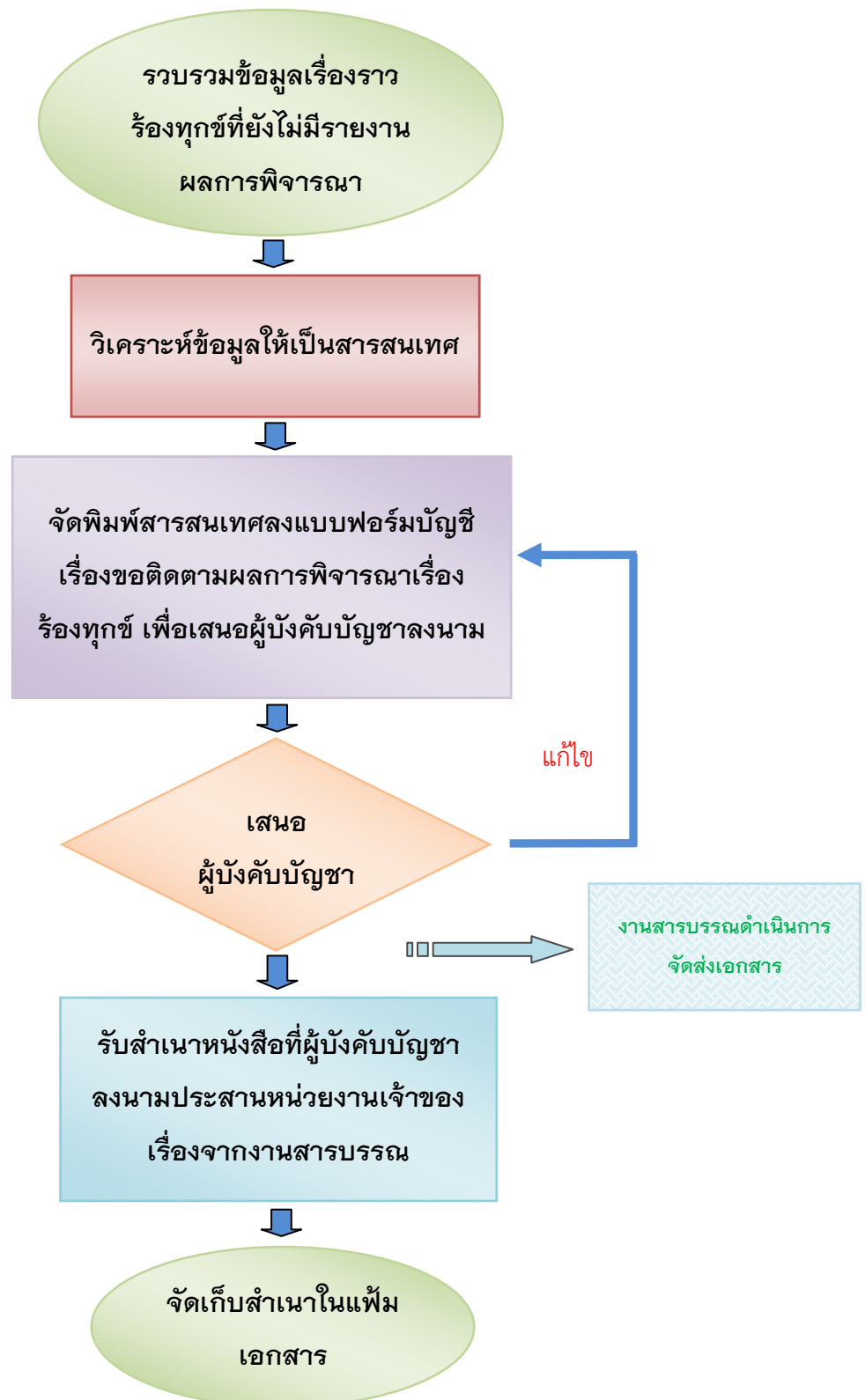


ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

รายละเอียดงาน	มาตรฐานคุณภาพของงาน
1. เจ้าหน้าที่รวบรวมข้อมูลรับเรื่องราวร้องทุกข์ โดยรวบรวมหนังสือที่เสนอผู้มีอำนาจสั่งการจากฐานข้อมูลรับเรื่องราวร้องทุกข์	- รวบรวมข้อมูลรับเรื่องราวร้องทุกข์ทุกสิ้นเดือน รวบรวมราย 6 เดือน และ 12 เดือน
2. วิเคราะห์ข้อมูลเพื่อจัดเป็นสารสนเทศของกลุ่มงาน	- รายงานมีการจัดกลุ่มเรื่อง และจำนวนเรื่องเข้าและเรื่องออก
3. จัดพิมพ์สารสนเทศลงแบบฟอร์มรายงานเพื่อเสนอผู้บังคับบัญชาเพื่อทราบ	- จัดพิมพ์รายงานลงแบบฟอร์มเรื่องราวร้องทุกข์ที่มีคำบัญชาสั่งการ - จัดพิมพ์รายงานลงแบบฟอร์มเรื่องราวร้องทุกข์ที่อยู่ระหว่างการพิจารณา
4. เสนอผู้บังคับบัญชาเพื่อรับทราบ และ/หรือสั่งการตามแต่สมควร กรณีรายงานไม่ถูกต้องหรือผู้บังคับบัญชาให้แก้ไขรายงานเจ้าหน้าที่จะดำเนินการแก้ไขและเสนอเพื่อสั่งการ	- ภายใน 1 วันทำการ หลังจากวิเคราะห์ข้อมูลและจัดทำสารสนเทศของกลุ่มงาน
5. รับรายงานที่มีคำบัญชาของผู้มีอำนาจสั่งการ	- ผู้บังคับบัญชารับทราบรายงาน
6. จัดเก็บรายงานในแฟ้มเอกสาร	- จัดเก็บสำเนาหนังสือใส่แฟ้มเอกสารภายใน 2 วันทำการ

5.) ระบบติดตามรายงานผลการพิจารณาเรื่องราวร้องทุกข์

หัวหน้าสำนักงานรัฐมนตรี / หัวหน้ากลุ่มงาน ตรวจสอบติดตามการดำเนินการ



ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

รายละเอียดงาน	มาตรฐานคุณภาพของงาน
1. เจ้าหน้าที่รวบรวมข้อมูลรับเรื่องราวร้องทุกข์ ที่มีอำนาจสั่งการได้พิจารณา มอบหมายหน่วยงานรับเรื่องไปพิจารณา แล้ว จากฐานข้อมูลรับเรื่องราวร้องทุกข์	- รวบรวมรวมข้อมูลเรื่องราวร้องทุกข์ที่ยังไม่มีรายงานผลการพิจารณา หลังจากพ้นวันที่มีคำสั่งจากผู้มีอำนาจสั่งการ 3 เดือน ทุกสิ้นเดือน
2. สรุปข้อมูลบัญชีเรื่อง เพื่อติดตามผลการพิจารณา	- สรุปบัญชีติดตามเรื่องร้องทุกข์ โดยจำแนกตามหน่วยงานเจ้าของเรื่องที่มีคำสั่งการให้รับไปพิจารณา แล้วเสร็จภายใน 7 วันทำการ
3. จัดพิมพ์บัญชีเรื่อง และหนังสือประสานหน่วยงาน เพื่อเสนอผู้บังคับบัญชาลงนามในหนังสือ เพื่อขอติดตามเรื่องที่ยังไม่ทราบผลการพิจารณา	- จัดพิมพ์บัญชีเรื่องการติดตามเรื่องราวร้องทุกข์ที่มีคำบัญชาสั่งการให้หน่วยงานต้นสังกัดพิจารณา แต่ยังไม่ได้รับรายงาน ได้ครบถ้วน
4. เสนอผู้บังคับบัญชาเพื่อประสานหน่วยงานเจ้าของเรื่อง เพื่อขอติดตาม ขอทราบผลการพิจารณา กรณีหนังสือประสานงานหน่วยงานไม่ถูกต้องหรือผู้บังคับบัญชาให้แก้ไขหนังสือประสานงาน เจ้าหน้าที่จะดำเนินการแก้ไขและเสนอเพื่อลงนาม	- ภายใน 1 วันทำการ หลังจากวิเคราะห์ข้อมูลและจัดทำสารสนเทศของกลุ่มงาน
5. รับสำเนาหนังสือประสานงานหน่วยงานที่ผู้บังคับบัญชาลงนามแล้ว จากงานสารบรรณ	- ผู้บังคับบัญชาลงนามในหนังสือประสานหน่วยงาน
6. จัดเก็บสำเนาเอกสารเข้าแฟ้มเอกสาร	- จัดเก็บสำเนาหนังสือใส่แฟ้มเอกสาร ภายใน 2 วันทำการ

6. เอกสารอ้างอิง

1. พระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการกระทรวงศึกษาธิการ พ.ศ.2546
2. กฎกระทรวงแบ่งส่วนราชการสำนักงานรัฐมนตรี กระทรวงศึกษาธิการ พ.ศ.2546
3. ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ.2526
4. มติคณะรัฐมนตรี วันที่ 22 ธันวาคม 2541 หลักเกณฑ์ ขั้นตอนและวิธีการดำเนินการเรื่องราວຣ້ອງທຸກໆ
5. กฎกระทรวง ฉบับที่ 4 (พ.ศ. 2540) ออกตามความในพระราชบัญญัติวิธีปฏิบัติราชการทางปกครอง พ.ศ. 2539
6. หนังสือกรมเลขาธิการคณะรัฐมนตรี ที่ นว 826/2482 ลงวันที่ 2 พฤษภาคม 2482 เรื่องข้าราชการต้องหาในคดีอาญาหรือคดีแพ่งหรือคดีล้มละลาย
7. ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยหลักเกณฑ์การปฏิบัติเกี่ยวกับความรับผิดชอบทางละเมิดของเจ้าหน้าที่ พ.ศ. 2539
8. ประกาศกระทรวงการคลัง เรื่อง ความรับผิดชอบทางละเมิดของเจ้าหน้าที่ที่ไม่ต้องรายงานให้กระทรวงการคลังตรวจสอบ

7. แบบฟอร์มที่ใช้

1. แบบฟอร์มบันทึกสรุปเรื่อง
2. แบบฟอร์มหนังสือภายนอก
3. แบบฟอร์มหนังสือภายใน
4. แบบฟอร์มหนังสือประทับตรา
5. แบบฟอร์มซอง
6. แบบฟอร์มหนังสือประสานหน่วยงานขอติดตามรายงานผลการพิจารณาเรื่องราວຣ້ອງທຸກໆ
7. แบบฟอร์มรายงานผลการดำเนินการรับเรื่องราວຣ້ອງທຸກໆ

8. เอกสารบันทึก

ชื่อเอกสาร	ผู้รับผิดชอบ	สถานที่จัดเก็บ	ระยะเวลา	วิธีการจัดเก็บ
1. สำเนาเรื่องราวร้องทุกข์	เจ้าหน้าที่ผู้ที่ได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบ (ปรากฏชื่อผู้รับผิดชอบ บริเวณประทับตรา ลงทะเบียนรับ)	ระบบบริหารจัดการเก็บเอกสารอิเล็กทรอนิกส์	10 ปี	สแกนเอกสารเก็บในระบบบริหารจัดการเก็บเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ http://203.146.15.108:77/edas/index.jsp
2. บันทึกสรุปเรื่อง	เจ้าหน้าที่ผู้ที่ได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบ (ปรากฏชื่อผู้รับผิดชอบ บริเวณตรวจสอบด้านซ้ายมือ)	1. ระบบบริหารจัดการเก็บเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ 2. ตู้เอกสาร	10 ปี	1. สแกนเอกสารเก็บในระบบบริหารจัดการเก็บเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ http://203.146.15.108:77/edas/index.jsp 2. จัดเก็บเข้าแฟ้มรับเรื่องราวร้องทุกข์แยกรายปี
3. สำเนาหนังสือประทับตรา	เจ้าหน้าที่ผู้ที่ได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบ (ปรากฏชื่อผู้รับผิดชอบ บริเวณตรวจสอบมุมล่างขวามือ)	ตู้เอกสาร	10 ปี	จัดเก็บเข้าแฟ้มหนังสือแจ้งผู้ร้องแยกรายปี
4. รายงานผลการดำเนินการรับเรื่องราวร้องทุกข์	นางสมบัติ ศิริมาตย์	ตู้เอกสาร	10 ปี	จัดเก็บเข้าแฟ้มรายงานแยกรายปี
5. สำเนารายงานผลการพิจารณาเรื่องร้องทุกข์, สำเนารายงานความรับผิดชอบทางละเมิด, สำเนารายงานข้าราชการต่องานคดี, สำเนารายงานอุทธรณ์	เจ้าหน้าที่ผู้ที่ได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบ (ปรากฏชื่อผู้รับผิดชอบ บริเวณประทับตรา ลงทะเบียนรับ)	ระบบบริหารจัดการเก็บเอกสารอิเล็กทรอนิกส์	10 ปี	สแกนเอกสารเก็บในระบบบริหารจัดการเก็บเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ http://203.146.15.108:77/edas/index.jsp

คำสั่งทางปกครอง				
ชื่อเอกสาร	ผู้รับผิดชอบ	สถานที่จัดเก็บ	ระยะเวลา	วิธีการจัดเก็บ
6. หมายศาล	เจ้าหน้าที่ผู้ที่ได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบ (ปรากฏชื่อผู้รับผิดชอบ บริเวณประทับตรา ลงทะเบียนรับ)	ระบบบริหารจัดการจัดเก็บเอกสารอิเล็กทรอนิกส์	10 ปี	สแกนเอกสารเก็บในระบบบริหารจัดการจัดเก็บเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ http://203.146.15.108:77/edas/index.jsp
7. สำเนาเรื่องแต่งทนายความ, สำเนาใบแต่งทนายความ	เจ้าหน้าที่ผู้ที่ได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบ (ปรากฏชื่อผู้รับผิดชอบ บริเวณประทับตรา ลงทะเบียนรับ)	ระบบบริหารจัดการจัดเก็บเอกสารอิเล็กทรอนิกส์	10 ปี	สแกนเอกสารเก็บในระบบบริหารจัดการจัดเก็บเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ http://203.146.15.108:77/edas/index.jsp
8. สำเนาหนังสือภายใน, สำเนาหนังสือภายนอก	เจ้าหน้าที่ผู้ที่ได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบ (ปรากฏชื่อผู้รับผิดชอบ บริเวณตรวจสอบ มุมล่างขวามือ)	ตู้เอกสาร	10 ปี	จัดเก็บเข้าแฟ้มสำเนาหนังสือออกเลข

คณะทำงานจัดทำคู่มือ การปฏิบัติงานรับเรื่องราวร้องทุกข์

นางสาวนงคิณี โมลิกะ	นักวิเคราะห์นโยบายและแผนเชี่ยวชาญ รักษาราชการแทนหัวหน้าสำนักงานรัฐมนตรี
นางสาวศิริรัตน์ ทิวะศิริ	นักวิเคราะห์นโยบายและแผนชำนาญการพิเศษ
นางทัศนีย์ นิमितสมานจิตต์	นักวิเคราะห์นโยบายและแผนชำนาญการ
ว่าที่ร้อยตรี นรินทร์ ก้อนแก้ว	นักจัดการงานทั่วไปปฏิบัติการ
นางสมบัติ ศิริมาตย์	พนักงานวิเคราะห์และจัดเก็บเอกสาร

