

คู่มือดำเนินการเรื่องร้องเรียน



กลุ่มงานวินัยและนิติการ กลุ่มบริหารงานบุคคล
สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสกลนคร เขต ๓
สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน
กระทรวงศึกษาธิการ

สารบัญ

	หน้า
คู่มือดำเนินการเรื่องร้องเรียน	๑
คำจำกัดความ	๒
ขอบเขต	๓
ประเภทเรื่องร้องเรียน	๓
หลักเกณฑ์และวิธีการยื่นเรื่องร้องเรียน	๓
เรื่องร้องเรียนที่ไม่อาจรับพิจารณา	๔
การพิจารณาและคุ้มครองผู้ร้องเรียน	๕
ผู้รับผิดชอบเรื่องร้องเรียน	๕
ขั้นตอนการดำเนินการเรื่องร้องเรียน	๖
แผนผังขั้นตอนการดำเนินการเรื่องร้องเรียน	๗
แบบฟอร์มหนังสือร้องเรียน	๘

คู่มือดำเนินการเรื่องร้องเรียน

ด้วย พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.๒๕๕๖ ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการ มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการที่มีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ และมีการประเมินผลการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ

กลุ่มงานวินัยนิติการ พิจารณาแล้วเห็นว่า สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสกลนคร เขต ๓ เป็นหน่วยงานหนึ่งที่มีภารกิจหลักเกี่ยวกับการดำเนินการเรื่องร้องเรียนของหน่วยงานภายในสังกัดอันประกอบไปด้วยโรงเรียนและกลุ่มงานต่างๆ ในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสกลนคร เขต ๓ เพื่อให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและตอบสนองความต้องการของประชาชน จึงเห็นควรจัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียนและจัดทำคู่มือดำเนินการเรื่องร้องเรียนขึ้นเพื่อให้ประชาชน เจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงาน ผู้ที่สนใจ ได้รับทราบและเข้าใจในการดำเนินการเรื่องร้องเรียนเพิ่มขึ้น โดยมีวัตถุประสงค์ ดังนี้

๑. เพื่อให้มั่นใจว่ากระบวนการรับเรื่องร้องเรียนและดำเนินการเรื่องร้องเรียน ได้มีการปฏิบัติตามขั้นตอนการปฏิบัติงานที่สอดคล้องกับข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์ที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียนและดำเนินการเรื่องร้องเรียนที่กำหนดไว้อย่างครบถ้วนและมีประสิทธิภาพ

๒. เพื่อให้บุคลากรและเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบด้านการดำเนินการเรื่องร้องเรียนของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสกลนคร เขต ๓ ใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานและดำเนินการแก้ไขปัญหาตามข้อร้องเรียนที่ได้รับจากช่องทางการร้องเรียนต่างๆ โดยกระบวนการและวิธีการดำเนินงานเป็นไปในทิศทางเดียวกัน

๓. เพื่อเป็นหลักฐานแสดงวิธีการทำงานที่สามารถถ่ายทอดให้กับผู้มาปฏิบัติงานใหม่ พัฒนาการทำงานให้เป็นมืออาชีพ และใช้ประกอบการประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากรหรือเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ รวมทั้งแสดงหรือเผยแพร่ให้กับบุคคลภายนอกหรือผู้ใช้บริการให้สามารถเข้าใจและใช้ประโยชน์จากกระบวนการที่มีอยู่เพื่อขอรับบริการที่ตรงตามความต้องการ

๔. เพื่อเป็นการเผยแพร่ ประชาสัมพันธ์ ให้ประชาชนผู้รับบริการได้ทราบถึงกระบวนการดำเนินการเรื่องร้องเรียน

คำจำกัดความ

เรื่องร้องเรียน หมายความว่า เรื่องที่ผู้รับบริการหรือผู้มีส่วนได้เสียร้องเรียนผ่านช่องทางการร้องเรียนหรือเรื่องที่เป็นข่าวทางสื่อมวลชนที่เกี่ยวข้องกับเจ้าหน้าที่ / โรงเรียน ในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสกลนคร เขต ๓

ผู้ร้องเรียน หมายความว่า ประชาชนทั่วไป ผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้เสีย เจ้าหน้าที่ของรัฐ องค์กรภาครัฐ หน่วยงานเอกชน หรือผู้ที่ได้รับมอบฉันทะให้มาร้องเรียนผ่านช่องทางต่างๆ

เจ้าหน้าที่ หมายความว่า ผู้อำนวยการโรงเรียน รองผู้อำนวยการโรงเรียน ข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา ลูกจ้างประจำ พนักงานราชการ ลูกจ้างชั่วคราว บุคลากรทางการศึกษาอื่น ตามมาตรา ๓๘ ค.(๒) ศึกษานิเทศก์ รองผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสกลนคร เขต ๓

เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ หมายความว่า เจ้าหน้าที่ที่ผู้บังคับบัญชาได้มอบหมายให้รับผิดชอบการดำเนินการจัดการและประสานงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน

หน่วยงาน หมายความว่า โรงเรียนในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสกลนคร เขต ๓ กลุ่มงานในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสกลนคร เขต ๓ และสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสกลนคร เขต ๓

หน่วยงานที่รับผิดชอบ/หน่วยงานเจ้าของเรื่อง หมายความว่า หน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบในการดำเนินการจัดการต่างๆ เกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนนั้น

ผู้บังคับบัญชา หมายความว่า ผู้อำนวยการโรงเรียนในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสกลนคร เขต ๓ หรือผู้รักษาราชการแทนผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสกลนคร เขต ๓ หรือผู้รักษาราชการแทน ผู้รักษาการในตำแหน่ง รวมถึงผู้ที่ได้รับมอบอำนาจให้พิจารณาวิเคราะห์ และจัดการเรื่องร้องเรียน

การดำเนินการ หมายความว่า การที่หน่วยงานเจ้าของเรื่องหรือหน่วยงานที่รับผิดชอบ ได้มีกระบวนการตรวจสอบและมีการแก้ไขปัญหาอย่างชัดเจน เช่น การตั้งคณะกรรมการสืบสวนข้อเท็จจริง การที่เจ้าหน้าที่ได้ลงพื้นที่เพื่อแก้ไขปัญหา การประชุมเพื่อปรึกษาหารือหรือหาแนวทางการแก้ไขปัญหาของผู้ร้องหรือกรณีมีการดำเนินการทางวินัยตามระเบียบที่กำหนด

ขอบเขต

ใช้เป็นคู่มือมาตรฐานการปฏิบัติของกระบวนการรับเรื่องร้องเรียนและดำเนินการเรื่องร้องเรียนของเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบการจัดการข้อร้องเรียน สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสกลนคร เขต ๓ โดยผ่านช่องทางต่างๆ ดังต่อไปนี้

๑.เดินทางมาร้องเรียนด้วยตนเองที่กลุ่มงานวินัยและนิติการ สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสกลนคร เขต ๓

๒.ส่งหนังสือ/จดหมาย ร้องเรียน ทางไปรษณีย์ไปที่สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสกลนคร เขต ๓ เลขที่ ๕๓๐ ถนนเตี้อเจริญ ตำบลวานรนิวาส อำเภอวานรนิวาส จังหวัดสกลนคร ๔๗๑๒๐

๓.โทรศัพท์ ๐ ๔๒๗๙ ๒๑๓๑

๔.โทรสาร ๐ ๔๒๗๙ ๑๑๙๐

๕.หน่วยงานอื่นที่รับเรื่องร้องเรียนของประชาชน เช่น สำนักนายกรัฐมนตรี สำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน ผู้ตรวจการรัฐสภา สำนักงานป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน กระทรวงศึกษาธิการ ศูนย์ดำรงธรรม ฯลฯ

ประเภทเรื่องร้องเรียน

แบ่งเป็น ๔ ประเภท ตามภารกิจและความรับผิดชอบของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสกลนคร เขต ๓ ดังต่อไปนี้

๑.ร้องเรียนเจ้าหน้าที่หรือหน่วยงาน เช่น ร้องเรียนเจ้าหน้าที่ทุจริตในการเบิกจ่ายเงินงบประมาณต่างๆ ร้องเรียนการบริหารงานบุคคล การโอน ย้าย บรรจุและแต่งตั้ง การพิจารณาเลื่อนตำแหน่ง เลื่อนเงินเดือน ร้องเรียนด้านวินัย ร้องเรียนพฤติกรรมซู้สาวของเจ้าหน้าที่ ความไม่โปร่งใสในการจัดซื้อจัดจ้าง เป็นต้น

๒.ร้องเรียนการให้บริการ เช่น ร้องเรียนเกี่ยวกับพฤติกรรมการให้บริการของเจ้าหน้าที่ เช่น พูดจาไม่สุภาพ แสดงกิริยาอาการไม่เหมาะสม ไม่อำนวยความสะดวก เป็นต้น

๓.ข้อเสนอนแนะ ข้อคิดเห็น และคำชมเชย

๔.อื่นๆ เช่น การกักเงิน เป็นต้น

หลักเกณฑ์และวิธีการยื่นเรื่องร้องเรียน

๑.แจ้งชื่อ ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ อีเมลล์ ของผู้ร้องเรียน

๒.ใช้ถ้อยคำหรือข้อความที่สุภาพ และต้องมี

๑) วัน เดือน ปี

๒) ชื่อที่อยู่ของผู้ร้องเรียน

๓) ผู้ถูกร้องเรียน (ชื่อ - นามสกุล /สังกัด)

๔) เรื่องที่ร้องเรียน เข้าลักษณะทุจริต ผ่าฝืนหรือไม่ปฏิบัติตามกฎหมาย

๕) รายละเอียดการร้องเรียน โดยระบุข้อเท็จจริง หรือพฤติการณ์ของเรื่องที่ร้องเรียนได้อย่างชัดเจนว่าได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหายอย่างไร ต้องการให้แก้ไขหรือดำเนินการอย่างไร หรือชี้ช่องทางแจ้งเบาะแสเกี่ยวกับการทุจริตของเจ้าหน้าที่ หน่วยงานที่ชัดเจนเพียงพอที่สามารถดำเนินการสืบสวนสอบสวนได้

๓. เรื่องร้องเรียนต้องเป็นเรื่องจริงที่มีมูลเหตุมิได้หวังสร้างกระแสหรือสร้างข่าวที่เสียหายต่อบุคคลอื่นๆ หรือหน่วยงาน

๔. การใช้บริหารร้องเรียนนั้น ต้องสามารถติดต่อกลับไปยังผู้ให้บริการได้เพื่อยืนยันว่ามีตัวตนจริง ไม่ได้สร้างเรื่องเพื่อกล่าวหาบุคคลอื่นหรือหน่วยงานต่างๆ ให้เกิดความเสียหาย

๕. เรื่องร้องเรียนที่มีข้อมูลไม่ครบถ้วน ไม่เพียงพอ หรือไม่สามารถหาข้อมูลเพิ่มเติมได้ในการ ดำเนินการตรวจสอบ สืบสวน สอบสวน ข้อเท็จจริงตามรายละเอียดที่กล่าวมาในข้อ ๒ นั้น ให้ยุติเรื่อง และ เก็บเป็นฐานข้อมูล

๖. ไม่เป็นข้อร้องเรียนที่เข้าลักษณะดังต่อไปนี้

๑) เรื่องร้องเรียนที่เป็นบัตรสนเท่ห์ เว้นแต่ บัตรสนเท่ห์นั้นจะระบุรายละเอียดแห่ง พฤติการณ์ และปรากฏพยานหลักฐานชัดเจนตามรายละเอียดที่กล่าวมาในข้อ ๒ นั้น จึงจะรับไว้พิจารณาเป็น การเฉพาะเรื่อง

๒) เรื่องร้องเรียนที่เข้าสู่กระบวนการยุติธรรมแล้ว หรือเป็นเรื่องที่ศาลได้มีคำพิพากษาหรือ คำสั่งถึงที่สุดแล้ว

๓) เรื่องร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับสถาบันพระมหากษัตริย์

๔) เรื่องร้องเรียนที่เกี่ยวกับนโยบายของรัฐบาล

๕) เรื่องร้องเรียนที่หน่วยงานอื่น ได้ดำเนินการตรวจสอบ พิจารณาวินิจฉัยและได้มีข้อสรุปผล การพิจารณาเป็นที่เรียบร้อยแล้วอย่างเช่น สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริต แห่งชาติ (ป.ป.ช.) สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตภาครัฐ (ป.ป.ท.) สำนักงาน ป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน (ป.ป.ง.) เป็นต้น

๖) เรื่องที่สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสกลนคร เขต ๓ ได้ดำเนินการในเรื่อง วินัย การลงโทษ และการร้องทุกข์ หรือเรื่องที่ได้รับไว้พิจารณา หรือได้วินิจฉัยเสร็จเด็ดขาดอย่างเป็นธรรม แล้ว และไม่มีพยานหลักฐานใหม่ซึ่งเป็นสาระสำคัญเพิ่มเติม

นอกเหนือจากหลักเกณฑ์ดังกล่าวข้างต้น ให้อยู่ในดุลพินิจของผู้บังคับบัญชาว่าจะรับไว้ พิจารณาหรือไม่เป็นเรื่องเฉพาะกรณี

เรื่องร้องเรียนที่อาจไม่รับพิจารณา

๑. เรื่องร้องเรียนที่มีได้ทำเป็นหนังสือหรือไม่ระบุชื่อและที่อยู่ของผู้ร้องเรียนจริง จะถือว่าเป็นบัตร สนเท่ห์

๒. เรื่องร้องเรียนที่ไม่ระบุพยานหรือหลักฐานเพียงพอ หรือเป็นเรื่องที่มีลักษณะเป็นบัตรสนเท่ห์ หรือ การชี้ช่องแจ้งเบาะแสไม่เพียงพอที่จะดำเนินการสืบสวน สอบสวนต่อไปได้

การพิจารณาและคุ้มครองผู้ร้องเรียน

การพิจารณาข้อร้องเรียนและคุ้มครองผู้ร้องเรียนนั้น เจ้าหน้าที่จะต้องปฏิบัติตามระเบียบว่าด้วยการรักษาความลับของทางราชการ พ.ศ.๒๕๔๔ กล่าวคือ การส่งเรื่องให้เจ้าหน้าที่หรือโรงเรียนพิจารณาในกรณีร้องเรียนข้าราชการครูในโรงเรียนนั้น ผู้ให้ข้อมูลและผู้ร้องเรียนอาจจะได้รับความเดือดร้อน ผู้รับผิดชอบพึงระมัดระวังอย่าให้เขาต้องได้รับความเดือดร้อนจากการให้ข้อมูล หรือจากการร้องเรียนนั้น ซึ่งในเบื้องต้นให้ถือว่าเป็นความลับของทางราชการ เนื่องจากเรื่องยังไม่ได้ผ่านกระบวนการตรวจสอบข้อเท็จจริงและอาจเป็นการกลั่นแกล้งกล่าวหาให้ได้รับความเดือดร้อนและเสียหายได้ ควรปกปิดชื่อและที่อยู่ของผู้ร้องเรียน หากเป็นบัตรสนเท่ห์ ให้พิจารณาเฉพาะรายที่ระบุหลักฐานกรณีแวดล้อมปรากฏชัดแจ้งตลอดจนชี้พยานบุคคลแน่นอนเท่านั้น

ผู้รับผิดชอบเรื่องร้องเรียน

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสกลนคร เขต ๓ ได้มอบหมายให้กลุ่มงานวินัยและนิติการเป็นผู้รับผิดชอบหลักในการจัดการเรื่องร้องเรียน ซึ่งปรากฏตามคำสั่งสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสกลนคร เขต ๓ ที่ ๕๑ /๒๕๖๑ เรื่อง การเปลี่ยนแปลงและเพิ่มเติมกำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบของข้าราชการในกลุ่มบริหารงานบุคคล ในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสกลนคร เขต ๓ ลงวันที่ ๘ มีนาคม ๒๕๖๑ ดังนี้

- ๑.งานการร้องเรียน
 - ๒.งานการร้องทุกข์และอุทธรณ์ของข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา
 - ๓.งานส่งเสริมด้านวินัย
 - ๔.งานการดำเนินการทางวินัย
 - ๕.จัดทำสถิติข้อมูลต่างๆ ที่เกี่ยวกับงานวินัยและนิติการเพื่อศึกษาวิเคราะห์และนำไปพัฒนาบุคลากร
- ในสังกัด
- ๖.ทำหน้าที่รับผิดชอบงานด้านกฎหมาย กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ ที่มีส่วนเกี่ยวกับหน่วยงาน
 - ๗.งานเกี่ยวกับการละเมิดของเจ้าหน้าที่ต่อหน่วยงานของรัฐ
 - ๘.ปฏิบัติหน้าที่อื่นๆ ตามที่ผู้บังคับบัญชามอบหมาย

ขั้นตอนดำเนินการเรื่องร้องเรียน
สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสกลนคร เขต ๓

ลำดับ	กระบวนการ	ระยะเวลา	รายละเอียด	ผู้รับผิดชอบ
๑	การรับและลงทะเบียนรับเรื่องร้องเรียน	ไม่เกิน ๑ วัน	การรับและลงทะเบียนหนังสือที่ส่งมาจากหน่วยงานภายนอกและภายใน รวมทั้งที่มา ร้องเรียนด้วยตนเอง	นิติกร
๒	ตรวจสอบเบื้องต้น/แยกประเภทเรื่องร้องเรียน	ไม่เกิน ๑ วัน	ตรวจสอบข้อเท็จจริง รายละเอียดในเบื้องต้น เช่น บัตรสนเท่ห์	นิติกร
๓	เสนอ ผอ.สพป.สกลนคร เขต ๓ พิจารณา	ไม่เกิน ๓ วัน	นำเสนอประเด็นและข้อเท็จจริง ที่ได้ตรวจสอบในเบื้องต้น พร้อมความเห็น	นิติกร
๔	สืบสวนข้อเท็จจริง	ไม่เกิน ๑๕ วัน	แสวงหาข้อเท็จจริงและรวบรวม พยานหลักฐานที่เกี่ยวข้องกับ เรื่องร้องเรียนเพื่อชี้มูลในเบื้องต้น	นิติกรหรือผู้ที่ได้รับมอบหมาย
๕	สรุปผลการสืบสวนข้อเท็จจริง	ไม่เกิน ๕ วัน	รายงานผลการตรวจสอบ/สืบสวน โดยมีข้อเท็จจริงและ เอกสารหลักฐานประกอบพร้อมข้อพิจารณา	นิติกรหรือผู้ที่ได้รับมอบหมาย
๖	เสนอ ผอ.สพป.สกลนคร เขต ๓ พิจารณา	ไม่เกิน ๓ วัน	นำเสนอประเด็นและข้อเท็จจริง ที่ได้จากการตรวจสอบ/สืบสวน พร้อมความเห็นเพื่อพิจารณา	นิติกร
๗	เตรียมดำเนินการทางวินัยกรณีมีมูลที่ควรกล่าวหาว่ากระทำผิดวินัย	ไม่เกิน ๓ วัน	ออกคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการสอบสวนและมีหนังสือแจ้งผู้เกี่ยวข้อง	นิติกร
๘	แจ้งผลการร้องเรียนต่อผู้ร้องเรียนกรณีไม่มีมูล ยุติเรื่อง	ไม่เกิน ๒ วัน	ทำหนังสือแจ้งผู้ร้องเรียน	นิติกร

แผนผังขั้นตอนการดำเนินการเรื่องร้องเรียน



