

คู่มือดำเนินการเรื่องร้องเรียน

กลุ่มงานวินัยและนิติการ กลุ่มบริหารงานบุคคล
สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเชียงราย เขต ๑

สารบัญ

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

คู่มือดำเนินการเรื่องร้องเรียน

พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการ มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการที่มีประสิทธิภาพ และเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ และมีการประเมินผลการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ

กลุ่มงานวินัยและนิติการ สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเชียงราย เขต ๑ เป็นกลุ่มงานหนึ่งที่มีภารกิจหลักเกี่ยวกับการดำเนินการเรื่องร้องเรียนของหน่วยงานภายในสังกัดอันประกอบไปด้วยโรงเรียนและกลุ่มงานต่างๆ ในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเชียงราย เขต ๑ เพื่อให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและตอบสนองความต้องการของประชาชนได้สูงสุด จึงได้จัดทำคู่มือดำเนินการเรื่องร้องเรียนขึ้น เพื่อให้ประชาชน เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงาน ผู้ที่สนใจ ได้รับทราบและเข้าใจในการดำเนินการเรื่องร้องเรียนเพิ่มขึ้น โดยมีวัตถุประสงค์ดังต่อไปนี้

๑. เพื่อให้มั่นใจว่ากระบวนการรับเรื่องร้องเรียนและดำเนินการเรื่องร้องเรียน ได้มีการปฏิบัติตามขั้นตอนการปฏิบัติงานที่สอดคล้องกับข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์เกี่ยวกับการรับเรื่องร้องเรียนและดำเนินการเรื่องร้องเรียนที่กำหนดไว้อย่างครบถ้วนและมีประสิทธิภาพ

๒. เพื่อให้บุคลากรหรือเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบด้านการดำเนินการเรื่องร้องเรียนของหน่วยงานสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเชียงราย เขต ๑ ใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานและดำเนินการแก้ไขปัญหาตามข้อร้องเรียนที่ได้รับจากช่องทางาร้องเรียนต่างๆ โดยกระบวนการและวิธีการดำเนินงานต้องเป็นไปในทิศทางเดียวกัน

๓. เพื่อเป็นหลักฐานแสดงวิธีการทำงานที่สามารถถ่ายทอดให้กับผู้เข้ามาปฏิบัติงานใหม่ พัฒนาให้การทำงานเป็นมืออาชีพ และใช้ประกอบการประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากรหรือเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ รวมทั้งแสดงหรือเผยแพร่ให้กับบุคคลภายนอกหรือผู้ใช้บริการให้สามารถเข้าใจและใช้ประโยชน์จากกระบวนการที่มีอยู่เพื่อขอรับบริการที่ตรงตามความต้องการ

๔. เพื่อเป็นการเผยแพร่ ประชาสัมพันธ์ ให้ประชาชนผู้รับบริการได้ทราบถึงกระบวนการดำเนินการเรื่องร้องเรียน

/คำจำกัดความ...

คำจำกัดความ

เรื่องร้องเรียน หมายความว่า เรื่องที่ผู้รับบริการหรือผู้มีส่วนได้เสียร้องเรียนผ่านช่องทาง การร้องเรียน หรือเรื่องที่เป็นข่าวทางสื่อมวลชนที่เกี่ยวข้องกับเจ้าหน้าที่ / โรงเรียน ในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ประถมศึกษาเชียงราย เขต ๑

ผู้ร้องเรียน หมายความว่า ประชาชนทั่วไป ผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้เสีย เจ้าหน้าที่ของรัฐ องค์กรภาครัฐ หน่วยงานเอกชน หรือผู้ที่ได้รับมอบฉันทะให้มาร้องเรียนผ่านช่องทางต่างๆ

เจ้าหน้าที่ หมายความว่า ผู้อำนวยการโรงเรียน รองผู้อำนวยการโรงเรียน ข้าราชการครู ลูกจ้างประจำ พนักงานราชการ ลูกจ้างชั่วคราว บุคลากรทางการศึกษาอื่น ศึกษานิเทศก์ รองผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่ การศึกษา ในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเชียงราย เขต ๑

เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ หมายความว่า เจ้าหน้าที่ที่ผู้บังคับบัญชาได้มอบหมายให้รับผิดชอบการดำเนินการ จัดการและประสานงานเกี่ยวกับการร้องเรียน

หน่วยงาน หมายความว่า โรงเรียนในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเชียงราย เขต ๑ กลุ่มงานในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเชียงราย เขต ๑ และสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ประถมศึกษาเชียงราย เขต ๑

หน่วยงานที่รับผิดชอบ/ หน่วยงานเจ้าของเรื่อง หมายความว่า หน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่และความ รับผิดชอบในการดำเนินการจัดการต่างๆ เกี่ยวกับข้อร้องเรียนนั้น

ผู้บังคับบัญชา หมายความว่า ผู้อำนวยการโรงเรียนในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเชียงราย เขต ๑ หรือผู้รักษาราชการแทนผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเชียงราย เขต ๑ หรือ ผู้รักษาราชการแทน รวมถึงผู้ที่ได้รับมอบอำนาจให้พิจารณา วิเคราะห์และจัดการเรื่องร้องเรียน

การดำเนินการ หมายความว่า การที่หน่วยงานเจ้าของเรื่องหรือหน่วยงานที่รับผิดชอบ ได้มีกระบวนการ ตรวจสอบและมีการแก้ไขปัญหาอย่างชัดเจน เช่น การตั้งคณะกรรมการสืบสวนข้อเท็จจริง การที่เจ้าหน้าที่ได้ ลงพื้นที่เพื่อแก้ไขปัญหา การประชุมเพื่อปรึกษาหารือหรือหาแนวทางการแก้ไขปัญหาของผู้ร้อง หรือกรณีมี การดำเนินการทางวินัยตามระเบียบที่กำหนดไว้

ขอบเขต

ใช้เป็นคู่มือมาตรฐานการปฏิบัติของกระบวนการรับเรื่องร้องเรียนและดำเนินการเรื่องร้องเรียนของเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบการจัดการข้อร้องเรียน สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเชียงราย เขต ๑ โดยผ่านทางช่องทางต่างๆ ดังต่อไปนี้

๑. เดินทางมาร้องเรียนด้วยตนเองที่กลุ่มงานวินัยและนิติการ สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเชียงราย เขต ๑

๒. ส่งหนังสือ/จดหมาย ร้องเรียน ทางไปรษณีย์ไปที่สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเชียงราย เขต ๑ ถนนสนามบิน ตำบลเวียง อำเภอเมืองเชียงราย จังหวัดเชียงราย ๕๗๐๐๐

๓. E-Mail : personcr1 @ hotmail.com

๔. โทรศัพท์ ๐๕๓ ๗๑๑ ๔๑๐ ต่อ ๑๓๓

๕. โทรสาร ๐๕๓ ๗๑๓ ๖๖๘

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

ประเภทเรื่องร้องเรียน

แบ่งเป็น ๔ ประเภท ตามภารกิจและความรับผิดชอบของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเชียงราย เขต ๑ ดังต่อไปนี้

๑. ร้องเรียนเจ้าหน้าที่หรือหน่วยงาน เช่น ร้องเรียนเจ้าหน้าที่ทุจริตในการเบิกจ่ายเงินงบประมาณต่างๆ ร้องเรียนการบริหารงานบุคคล การโอน ย้าย บรรจุแต่งตั้ง การพิจารณาการเลื่อนตำแหน่งเลื่อนเงินเดือน ร้องเรียนด้านวินัย ร้องเรียนพฤติกรรมขู่สาวของเจ้าหน้าที่ ความไม่โปร่งใสในการจัดซื้อจัดจ้าง เป็นต้น

๒. ร้องเรียนการให้บริการ เช่น ร้องเรียนเกี่ยวกับพฤติกรรมกรให้บริการของเจ้าหน้าที่ เช่น พูดยาไม่สุภาพ แสดงกิริยาอาการไม่เหมาะสม ไม่อำนวยความสะดวก เป็นต้น

๓. ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็น และคำชมเชย

๔. อื่นๆ เช่น การกักเงิน เป็นต้น

/วิธีการอื่น...

หลักเกณฑ์และวิธีการยื่นเรื่องร้องเรียน

๑. แจ้งชื่อ ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ อีเมล ของผู้ร้องเรียน
๒. ใช้ถ้อยคำหรือข้อความที่สุภาพ และต้องมี
 - วัน เดือน ปี
 - ชื่อที่อยู่ของผู้ร้องเรียน
 - ผู้ถูกร้องเรียน (ชื่อ-นามสกุล/สังกัด)
 - เรื่องที่ร้องเรียน เข้าลักษณะทุจริต ผ่าฝืนหรือไม่ปฏิบัติตามกฎหมาย
 - รายละเอียดการร้องเรียน โดยระบุข้อเท็จจริง หรือ พฤติการณ์ของเรื่องที่ร้องเรียนได้อย่างชัดเจนว่าได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหายอย่างไร ต้องการให้แก้ไข ดำเนินการอย่างไร หรือชี้ช่องทางแจ้งเบาะแสเกี่ยวกับการทุจริตของเจ้าหน้าที่หน่วยงานได้ชัดเจนเพียงพอที่สามารถดำเนินการ สืบสวน สอบสวนได้
 - ระบุพยานเอกสาร พยานวัตถุและพยานบุคคล (ถ้ามี)
๓. เรื่องร้องเรียนต้องเป็นเรื่องจริงที่มีมูลเหตุมิได้หวังสร้างกระแสหรือสร้างข่าวที่เสียหายต่อบุคคลอื่นหรือหน่วยงาน
๔. การใช้บริการร้องเรียนนั้น ต้องสามารถติดต่อกลับไปยังผู้ให้บริการได้เพื่อยืนยันว่ามีตัวตนจริง ไม่ได้สร้างเรื่องเพื่อกล่าวหาบุคคลอื่นหรือหน่วยงานต่างๆ ให้เกิดความเสียหาย
๕. เรื่องร้องเรียนที่มีข้อมูลไม่ครบถ้วน ไม่เพียงพอ หรือไม่สามารถหาข้อมูลเพิ่มเติมได้ในการดำเนินการตรวจสอบ สืบสวน สอบสวน ข้อเท็จจริงตามรายละเอียดที่กล่าวมาในข้อ ๒ นั้น ให้ยุติเรื่อง และเก็บเป็นฐานข้อมูล
๖. ไม่เป็นข้อร้องเรียนที่เข้าลักษณะดังต่อไปนี้
 - เรื่องร้องเรียนที่เป็นบัตรสนเท่ห์ เว้นแต่ บัตรสนเท่ห์นั้นจะระบุรายละเอียดแห่งพฤติการณ์ และปรากฏพยานชัดเจนตามรายละเอียดที่กล่าวมาในข้อ ๒ นั้น จึงจะรับไว้พิจารณาเป็นการเฉพาะเรื่อง
 - เรื่องร้องเรียนที่เข้าสู่กระบวนการยุติธรรมแล้ว หรือเป็นเรื่องที่ศาลได้มีคำพิพากษาหรือคำสั่งถึงที่สุดแล้ว
 - เรื่องร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับสถาบันพระมหากษัตริย์
 - เรื่องร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับนโยบายของรัฐบาล

- เรื่องร้องเรียนที่หน่วยงานอื่นได้ดำเนินการตรวจสอบ พิจารณาวินิจฉัยและได้มีข้อสรุปผลการพิจารณาเป็นที่เรียบร้อยแล้วอย่างเช่น สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ (ป.ป.ช.) สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตภาครัฐ(ป.ป.ท.) สำนักงานป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน (ป.ป.ง.) เป็นต้น

- เรื่องที่สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเชียงราย เขต ๑ ได้ดำเนินการในเรื่องวินัย การลงโทษ และการร้องทุกข์ หรือเรื่องที่ได้รับไว้พิจารณา หรือได้วินิจฉัยเสร็จเด็ดขาดอย่างเป็นธรรมแล้ว และไม่มีพยานหลักฐานใหม่ซึ่งเป็นสาระสำคัญเพิ่มเติม

นอกเหนือจากหลักเกณฑ์ดังกล่าวข้างต้นแล้ว ให้อยู่ในดุลยพินิจของผู้บังคับบัญชาว่าจะรับไว้พิจารณาหรือไม่เป็นเรื่องเฉพาะกรณี

เรื่องร้องเรียนที่อาจไม่รับพิจารณา

๑. เรื่องร้องเรียนที่มีได้ทำเป็นหนังสือหรือไม่ระบุชื่อและที่อยู่ของผู้ร้องเรียนจริง จะถือว่าเป็นบัตรสนเท่ห์
๒. เรื่องร้องเรียนที่ไม่ระบุพยานหรือหลักฐานเพียงพอ หรือเป็นเรื่องที่มีลักษณะเป็นบัตรสนเท่ห์ หรือการชี้ช่องแจ้งเบาะแสไม่เพียงพอที่จะสามารถดำเนินการสืบสวนสอบสวนต่อไปได้

การพิจารณาและคุ้มครองผู้ร้องเรียน

การพิจารณาข้อร้องเรียนและคุ้มครองผู้ร้องเรียนนั้น เจ้าหน้าที่จะต้องปฏิบัติตามระเบียบว่าด้วยการรักษาความลับของทางราชการ พ.ศ. ๒๕๔๔ กล่าวคือ การส่งเรื่องให้เจ้าหน้าที่หรือโรงเรียนพิจารณาในกรณีร้องเรียนข้าราชการครูนั้น ผู้ให้ข้อมูลและผู้ร้องเรียนอาจจะได้รับความเดือดร้อนผู้รับผิดชอบพึงระมัดระวังอย่าให้เขาต้องได้รับความเดือดร้อนจากการให้ข้อมูล หรือจากการร้องเรียนนั้น ซึ่งในเบื้องต้นให้ถือว่าเป็นความลับของทางราชการ เนื่องจากเรื่องยังไม่ได้ผ่านกระบวนการตรวจสอบข้อเท็จจริงและอาจเป็นการกลั่นแกล้งกล่าวหาให้ได้รับความเดือดร้อนและเสียหายได้ควรปกปิดชื่อและที่อยู่ผู้ร้องเรียน หากเป็นบัตรสนเท่ห์ ให้พิจารณาเฉพาะรายที่ระบุหลักฐานกรณีแวดล้อมปรากฏชัดแจ้งตลอดจนชี้พยานบุคคลแน่นอนเท่านั้น

ผู้รับผิดชอบเรื่องร้องเรียน

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเชียงราย เขต ๑ ได้มอบหมายให้กลุ่มงานวินัยและนิติการเป็นผู้รับผิดชอบหลักในการจัดการเรื่องร้องเรียน ซึ่งปรากฏตามคำสั่งสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเชียงราย เขต ๑ ที่ ๓๑๗/๒๕๖๐ เรื่อง การมอบหมายหน้าที่รับผิดชอบในการปฏิบัติราชการ ให้ข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษาของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเชียงราย เขต ๑ ลงวันที่ ๓ กรกฎาคม ๒๕๖๐ ดังนี้

๑. งานการร้องเรียน
๒. งานการร้องทุกข์และอุทธรณ์ของข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา
๓. งานส่งเสริมด้านวินัย
๔. งานการดำเนินการทางวินัย
๕. จัดทำสถิติข้อมูลต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับงานวินัยและนิติการเพื่อศึกษาวิเคราะห์และนำไปพัฒนาบุคลากร

ในสังกัด

๖. ทำหน้าที่รับผิดชอบงานด้านกฎหมาย กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ ที่มีส่วนเกี่ยวกับหน่วยงาน
๗. งานเกี่ยวกับการละเมิดของเจ้าหน้าที่ต่อหน่วยงานของรัฐ
๘. ปฏิบัติหน้าที่อื่นๆ ตามที่ผู้บังคับบัญชามอบหมาย

๓๓๓๓๓๓๓๓๓๓๓๓

ขั้นตอนดำเนินการเรื่องร้องเรียน
สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเชียงราย เขต ๑

ลำดับ	กระบวนการ	ระยะเวลา	รายละเอียด	ผู้รับผิดชอบ
๑	การรับและลงทะเบียนรับเรื่องร้องเรียน	ไม่เกิน ๑ วัน	การรับและลงทะเบียนหนังสือที่ส่งมาจากหน่วยงานภายนอกและภายใน รวมทั้งที่มาร้องเรียนด้วยตนเอง	นิติกร
๒	ตรวจสอบเบื้องต้น/แยกประเภทเรื่องร้องเรียน	ไม่เกิน ๑ วัน	ตรวจสอบข้อเท็จจริงรายละเอียดในเบื้องต้น เช่น บัตรสนเท่ห์	นิติกร
๓	เสนอผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเชียงราย เขต ๑ พิจารณา	ไม่เกิน ๓ วัน	นำเสนอประเด็นและข้อเท็จจริงที่ได้ตรวจสอบในเบื้องต้น พร้อมความเห็น	นิติกร
๔	สืบสวนข้อเท็จจริง	ไม่เกิน ๑๕ วัน	แสวงหาข้อเท็จจริงและรวบรวมพยานหลักฐานที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียนเพื่อข้อมูลในเบื้องต้น	นิติกรหรือผู้ที่ได้รับมอบหมาย
๕	สรุปผลการสืบสวนข้อเท็จจริง	ไม่เกิน ๕ วัน	รายงานผลการตรวจสอบ/สืบสวนโดยมีข้อเท็จจริงและเอกสารหลักฐานประกอบพร้อมข้อพิจารณา	นิติกรหรือผู้ที่ได้รับมอบหมาย
๖	เสนอผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเชียงราย เขต ๑ พิจารณา	ไม่เกิน ๓ วัน	นำเสนอประเด็นและข้อเท็จจริงที่ได้จากการตรวจสอบ/สืบสวนพร้อมความเห็นเพื่อพิจารณา	นิติกร
๗.๑	เตรียมการดำเนินการทางวินัยกรณีมีมูลที่ควรกล่าวหาว่ากระทำผิดวินัย	ไม่เกิน ๓ วัน	ออกคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการสอบสวนและมีหนังสือแจ้งผู้เกี่ยวข้อง	นิติกร
๗.๒	แจ้งผลการร้องเรียนต่อผู้ร้องเรียนกรณีไม่มีมูล ยุติเรื่อง	ไม่เกิน ๒ วัน	ทำหนังสือแจ้งผู้ร้องเรียน	นิติกร

แผนผังขั้นตอนดำเนินการเรื่องร้องเรียน
สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเชียงราย เขต ๑

ช่องทางร้องเรียน
 ✓ด้วยตนเอง ✓โทรศัพท์ ✓จดหมาย ✓โทรสาร
 ✓E-MAIL ✓โทรศัพท์สายตรงผู้อำนวยการ



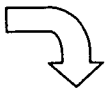
เจ้าหน้าที่ธุรการ
 รับเรื่องร้องเรียน
 ลงทะเบียนรับ



เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน
 ตรวจสอบเบื้องต้น
 แยกประเภทเรื่องร้องเรียน



เสนอ
 ผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา
 พิจารณาสั่งการ



ไม่รับเรื่องร้องเรียน



ยุติเรื่อง

รับเรื่องร้องเรียน
 สืบสวนข้อเท็จจริง



กรณีไม่มีมูล



ยุติเรื่อง



กรณีมีมูล



ดำเนินการ
 ตามระเบียบกฎหมายที่เกี่ยวข้อง



แจ้งผู้ร้องเรียน

