



คู่มือการดำเนินการ เรื่องร้องเรียน

กลุ่มกฎหมายและคดี
สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาปราจีนบุรี
นครนายก

2023

คู่มือการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียน สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาปราชญ์บุรี นครนายก

ด้วยสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาปราชญ์บุรี นครนายก เป็นหน่วยงานกำกับ ดูแล สนับสนุนส่งเสริมและ ประสานการจัดการศึกษาของสถานศึกษา องค์กร และบุคลากรอื่นๆ ที่จัดการศึกษาภาคบังคับให้ เป็นไปตาม นโยบายและมาตรฐานการศึกษา สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาปราชญ์บุรี นครนายก จึงเป็น เสมือนหน่วยงานที่ให้ความสะดวกในการให้บริการด้านการจัดการศึกษา แก่หน่วยงานจัดการศึกษาต่างๆ สามารถ จัดการศึกษาได้อย่างคล่องตัว ทั้งถึงมีคุณภาพและเป็นธรรม และสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาปราชญ์บุรี นครนายก แบ่งโครงสร้างการบริหารงานเป็น ๔ กลุ่ม และมีโรงเรียนในสังกัดจำนวน ๓๐ โรงเรียน เพื่อให้สอดคล้อง กับการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA) และหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี (Good governance) จะได้มีการกำหนดกระบวนการจัดการข้อร้องเรียนขึ้นไป

คู่มือการปฏิบัติงานเกี่ยวกับการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ จัดทำขึ้นเพื่อให้เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน สามารถดำเนินการจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ข้อเสนอแนะของประชาชน และสามารถให้บริการข้อมูล ข่าวสาร ให้ คำปรึกษาได้อย่างเป็นระบบ มีมาตรฐานในการจัดการข้อร้องเรียนเริ่มตั้งแต่ขั้นตอนการรับข้อ ร้องเรียน/ร้องทุกข์จาก ผู้รับบริการหรือหน่วยงานที่ส่งข้อร้องเรียน การวิเคราะห์ข้อร้องเรียน เพื่อเสนอผู้บริหาร พิจารณาให้ความเห็นชอบ การ ส่งข้อร้องเรียนโรงเรียนที่เกี่ยวข้องตรวจสอบข้อเท็จจริง การติดตามประเมินผล การรายงานผลการตรวจสอบ ข้อเท็จจริง และการยุติเรื่องร้องเรียน

วัตถุประสงค์

๑. เพื่อเป็นการเผยแพร่ ประชาสัมพันธ์ให้ผู้รับบริการได้ทราบถึงกระบวนการจัดการข้อร้องเรียน/ ร้องทุกข์ หลักเกณฑ์ต่างๆ ในการร้องเรียน
๒. เพื่อให้ผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้เสียตลอดจนผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ สามารถเข้าใจและมีความเชื่อมั่น ในการบริหารงานของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาปราชญ์บุรี นครนายก สามารถปฏิบัติงานให้เป็นไปตาม ระเบียบกฎหมายที่เกี่ยวข้องได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล
๓. เพื่อจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาปราชญ์บุรี นครนายก ให้สอดคล้องกับการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA)

หลักเกณฑ์การร้องเรียน/ร้องทุกข์

๑. เป็นเรื่องที่มีชื่อและที่อยู่ของผู้ร้อง ซึ่งสามารถตรวจสอบตัวตนได้
๒. เรื่องที่อาจนำมาร้องเรียน/ร้องทุกข์ได้ ต้องเป็นเรื่องที่ใช้ถ้อยคำสุภาพและเป็นกรณีผู้ร้องได้รับความ เดือดร้อน หรือเสียหาย อันเนื่องมาจากเจ้าหน้าที่สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาปราชญ์บุรี นครนายก
๓. ต้องระบุเรื่องอันเป็นเหตุให้ต้องร้องเรียน/ร้องทุกข์ พร้อมทั้งข้อเท็จจริง หรือพฤติการณ์ตามสมควร
๔. ข้อเท็จจริงที่ได้ยื่นเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ต้องเป็นเรื่องที่มีมูลเหตุเกิดขึ้นจริง โดยผู้ร้องต้อง รับผิดชอบต่อข้อเท็จจริงดังกล่าวข้างต้นทุกประการ
๕. ผู้ใดนำความเท็จมาร้องเรียนต่อเจ้าหน้าที่ ซึ่งทำให้ผู้อื่นได้รับความเสียหาย ผู้นั้นอาจต้องรับผิดชอบต่อ ประมวลกฎหมายอาญา
๖. เรื่องที่ไม่ปรากฏตัวตนผู้ร้องหรือตรวจสอบตัวตนของผู้ร้องไม่ได้ หรือมีลักษณะเป็นบัตรสนเท่ห์ อาจรับไว้พิจารณาก็ได้ ถ้าหากกระบุหลักฐานกรณีแวดล้อมปรากฏชัดแจ้ง ตลอดจนชี้พยานบุคคลแน่นอน สามารถ สืบสวนสอบสวนข้อเท็จจริงต่อไปได้ และเป็นประโยชน์ต่อสาธารณะ

การรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

๑. กรณีการร้องเรียน/ร้องทุกข์ เป็นลายลักษณ์อักษร ต้องมีลักษณะดังนี้

๑.๑ มี วัน/เดือน/ปี

๑.๒ ชื่อ และที่อยู่ของผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์

๑.๓ ข้อเท็จจริง หรือพฤติการณ์ของเรื่องที่ร้องเรียน/ร้องทุกข์ ได้อย่างชัดเจนว่าได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหายอย่างไร ต้องการให้แก้ไข ดำเนินการอย่างไร

๑.๔ ใช้ถ้อยคำสุภาพ

๒. กรณีร้องเรียน/ร้องทุกข์ ด้วยวาจา

เจ้าหน้าที่ต้องบันทึกข้อมูลตามคำร้อง และให้ผู้ร้องลงลายมือชื่อไว้เป็นหลักฐาน หากผู้ร้องไม่ยินยอมลงลายมือชื่อ มิให้รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ นั้นไว้พิจารณาและแจ้งให้ผู้ร้องทราบพร้อมบันทึก เหตุการณ์ดังกล่าวไว้ในคำร้อง เว้นแต่กรณีที่ผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาป्राจจีนบุรี นครนายก เห็นสมควรเพื่อประโยชน์สุขของประชาชนหรือประโยชน์สาธารณะจะรับคำร้องนั้นไว้พิจารณาก็ได้

๓. กรณีร้องเรียน/ร้องทุกข์ ทางโทรศัพท์

เจ้าหน้าที่กรอบบนฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ โดยมีรายละเอียด ชื่อ - สกุล ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่อยู่ หมายเลขติดต่อกลับ

ช่องทางการเรียนเรียน/ร้องทุกข์

๑. ร้องเรียน/ร้องทุกข์ ด้วยตนเองที่สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาป्राจจีนบุรี นครนายก เลขที่ ๖๐ หมู่ ๑๔ ตำบลบ้านพระ อำเภอเมือง จังหวัดป्राจจีนบุรี ๒๕๒๓๐

๒. ร้องเรียน/ร้องทุกข์ ทางจดหมาย ที่สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาป्राจจีนบุรี นครนายก เลขที่ ๖๐ หมู่ ๑๔ ตำบลบ้านพระ อำเภอเมือง จังหวัดป्राจจีนบุรี ๒๕๒๓๐

๓. ร้องเรียนทางเว็บไซต์ของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาป्राจจีนบุรี นครนายก

www.spm-pn.go.th

ผู้รับผิดชอบจัดการรับเรื่องร้องเรียน

มอบหมายหน้าที่ความรับผิดชอบการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาป्राจจีนบุรี นครนายก ให้แก่ นิติกร กลุ่มงานกฎหมายและคดี

ขั้นตอนการปฏิบัติงานการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

ขั้นตอนที่ ๑

กรณีเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เจ้าหน้าที่รับเรื่อง/รับผิดชอบ ลงทะเบียนระบบสารบรรณ ทะเบียนรับ-ส่ง เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

ขั้นตอนที่ ๒

เจ้าหน้าที่วิเคราะห์เรื่องร้องเรียน และมอบหมายเจ้าหน้าที่รับผิดชอบ บันทึกรายงานเสนอ ผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาพิจารณา มอบหมายตรวจสอบข้อเท็จจริง/แต่งตั้งคณะกรรมการสืบสวนข้อเท็จจริง (กรณีแต่งตั้งคณะกรรมการสืบสวนข้อเท็จจริงดำเนินการภายในระยะเวลา ๖๐ วัน)

ขั้นตอนที่ ๓

เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ ประสานงานที่เกี่ยวข้องและดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ตามมาตรฐานที่กำหนด/ระเบียบกฎหมายที่กำหนดและเกี่ยวข้อง

ขั้นตอนที่ ๔

เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง สรุปรื่องและทำบันทึกเสนอผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา

ขั้นตอนที่ ๕

ยุติเรื่อง แจ้งผลการพิจารณาแก่ผู้ร้องเรียน (กรณีทราบชื่อ/ที่อยู่)

ไม่ยุติเรื่อง กรณีมีมูลแต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินการทางวินัย (วินัยอย่างร้ายแรง/ไม่ร้ายแรง)

- กรณีแต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินการทางวินัยไม่ร้ายแรง ดำเนินการภายในระยะเวลา ๙๐ วัน
- กรณีแต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินการทางวินัยอย่างร้ายแรง ส่งเรื่องให้ศึกษาธิการจังหวัดที่สถานศึกษาตั้งอยู่ในพื้นที่เป็นผู้มีอำนาจออกคำสั่งแต่งตั้ง

การติดตามและประเมินผล

๑. ส่งเรื่องร้องเรียน
๒. สรุปรูปผลการดำเนินงาน

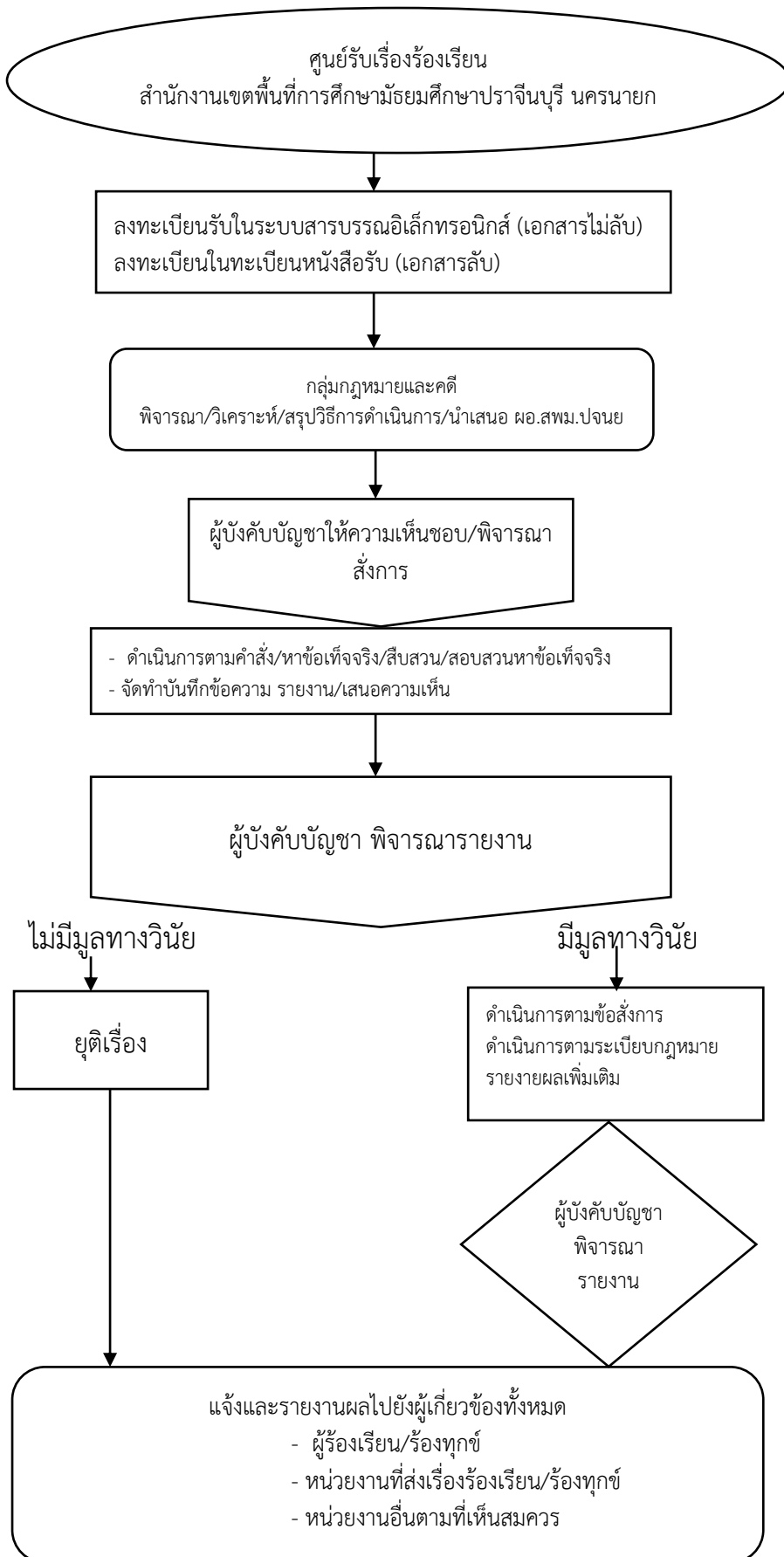
รายงานผลการดำเนินการ

จัดทำรายงานสรุปรูปผลการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ นำเสนอเป็นข้อมูลต่อผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่ศึกษามัธยมศึกษาป्राจันบุรี นครนายก ปีงบประมาณละ ๒ ครั้ง เป็นราย ๖ เดือน

ระเบียบกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน

๑. หนังสือสำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี ที่ นร ๐๒๐๖/ว๒๑๘ ลงวันที่ ๒๕ ธันวาคม ๒๕๔๑
๒. คำสั่งหัวหน้าคณะรักษาความสงบแห่งชาติ ที่ ๑๙/๒๕๖๐
๓. พระราชบัญญัติเพิ่มเติมคำสั่งหัวหน้าคณะรักษาความสงบแห่งชาติ ที่ ๑๙/๒๕๖๐ เรื่องการปฏิรูปการศึกษาในภูมิภาคของกระทรวงศึกษาธิการ ลงวันที่ ๓ เมษายน พุทธศักราช ๒๕๖๐ พ.ศ. ๒๕๖๕
๔. พระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา พ.ศ. ๒๕๔๗ และที่แก้ไขเพิ่มเติม หมวด ๖ วินัยและการรักษาวินัย หมวด ๗ การดำเนินการทางวินัย
๕. กฎ ก.ค.ศ. ว่าด้วยการสอบสวนพิจารณา พ.ศ. ๒๕๕๐
๖. กฎ ก.ค.ศ. ว่าด้วยการสั่งพักราชการและการสั่งให้ออกจากราชการไว้ก่อน พ.ศ. ๒๕๕๕
๗. กฎ ก.ค.ศ. ว่าด้วยการร้องทุกข์และการพิจารณาร้องทุกข์ พ.ศ. ๒๕๕๑
๘. กฎ ก.ค.ศ. ว่าด้วยการอุทธรณ์และการพิจารณาอุทธรณ์ พ.ศ. ๒๕๕๐
๙. ระเบียบ ก.ค.ศ. ว่าด้วยการรายงานเกี่ยวกับการดำเนินการทางวินัยและการออกจากราชการของข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา
๑๐. ระเบียบ ก.ค.ศ. ว่าด้วยวิธีการออกคำสั่งเกี่ยวกับการลงโทษทางวินัยข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา พ.ศ. ๒๕๔๘

กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน



ระยะเวลา	ผู้รับผิดชอบ
๕ นาที	เจ้าหน้าที่งาน สารบรรณ
๑ - ๒ วัน	กลุ่มกฎหมาย และคดี
๑ - ๒ วัน	ผอ.สพม.ปจณย
ดำเนินการตามที่ กฎหมายกำหนด	กลุ่มกฎหมาย และคดี
๓ - ๗ วัน	ผอ.สพม.ปจณย
๓ - ๗ วัน	กลุ่มกฎหมาย และคดี
๓ - ๗ วัน	ผอ.สพม.ปจณย
๑ - ๓ วัน	กลุ่มกฎหมาย และคดี