



คู่มือการปฏิบัติงาน  
เกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาชัยภูมิ เขต ๒

สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน

## คำนำ

ตามพระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา พ.ศ.๒๕๔๗ และที่แก้ไขเพิ่มเติมได้ ตระหนักถึงความสำคัญของบทบาทของข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษาที่จะพึงมีต่อสังคมและ ประเทศชาติ มีความมุ่งหมายที่จะให้ข้าราชการครูปฏิบัติหน้าที่และประพฤติปฏิบัติตนเป็นแบบอย่างที่ดีแก่ เยาวชน และสังคม มีความรับผิดชอบต่อนานาชาติ ต่อดตนเอง ผู้ร่วมงาน ผู้บังคับบัญชาประชาชนและประเทศชาติ จึงได้วางข้อกำหนดเชิง พฤติกรรมในการปฏิบัติหน้าที่ราชการ และการประพฤติปฏิบัติซึ่งอาจกระทบ ตอราชการ ให้ข้าราชการครูและ บุคลากรทางการศึกษายึดถือและปฏิบัติ ทั้งนี้ เพื่อให้วัตถุประสงค์ของทางราชการบรรลุเป้าหมายอย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อให้การรักษาวินัยของข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา ตามพระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการครูและ บุคลากรทางการศึกษา พ.ศ.๒๕๔๗ และที่แก้ไขเพิ่มเติม เป็นไปโดยเคร่งครัด ในมาตรา ๙๕ จึงกำหนดให้ผู้บังคับ บัญชาที่มีหน้าที่ป้องกันมิให้ผู้อยู่ใต้บังคับบัญชากระทำความผิดวินัย และดำเนินการทางวินัยแก่ผู้อยู่ใต้บังคับบัญชาซึ่งมีกรณี อันมีมูลที่ควรกล่าวหาว่ากระทำความผิดวินัย

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาชัยภูมิ เขต ๒ จึงจัดทำคู่มือการร้องเรียนขึ้นเพื่อให้เป็นช่องทางใน การร้องเรียน และจัดการเรื่องร้องเรียนให้ได้ข้อยุติเป็นไปด้วยความรวดเร็วมีประสิทธิภาพ รวมทั้งให้ผู้พบเห็นการ กระทำความผิดวินัยได้เข้าใจกระบวนการขั้นตอนการดำเนินการทางวินัย และแนวทางปฏิบัติงานที่ชัดเจนและเป นมาตรฐานในการปฏิบัติงานส่งผลดีต่อผู้รับบริการต่อไป

กลุ่มกฎหมายและคดี

## คู่มือการปฏิบัติงานเกี่ยวกับรับเรื่องร้องเรียน

### วัตถุประสงค์

ในการบริหารราชการ การปฏิบัติหน้าที่และปฏิบัติตนของข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา รวมถึงเจ้าหน้าที่ของรัฐ อาจส่งผลให้ผู้อื่นได้รับความเดือดร้อน เสียหาย ซึ่งผู้ที่ได้รับความเดือดร้อนเสียหาย หรือบุคคลอื่นสามารถแสดงออกโดยผ่านกระบวนการร้องเรียน สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาชัยภูมิ เขต ๒ จึง จัดทำคู่มือการร้องเรียนขึ้นเพื่อให้เป็นช่องทางในการร้องเรียน และจัดการเรื่องร้องเรียนให้ได้ขอยุติเป็นไปด้วย ความรวดเร็วมีประสิทธิภาพ รวมทั้งให้ผู้พบเห็นการกระทำความผิดวินัยใดเข้าใจกระบวนการขั้นตอนการ ดำเนินการทางวินัย การส่งข้อร้องเรียนให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องตรวจสอบข้อเท็จจริง ทำให้มีมาตรฐานในการร้องเรียนไปในแนวทางเดียวกัน

### หลักเกณฑ์การร้องเรียน

๑. เรื่องร้องเรียนต้องมีชื่อและที่อยู่ของผู้ร้อง (สามารถติดต่อกลับผู้เสียหายได้/สามารถตรวจสอบตัวตนได้)
๒. เรื่องที่ร้องเรียน ต้องเป็นเรื่องที่ผู้ร้องได้รับความเดือดร้อนหรือผู้ที่พบเห็นการกระทำความผิด เนื่องจาก เจ้าหน้าที่ที่สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาชัยภูมิ เขต ๒
๓. หนังสือร้องเรียนต้องระบุเรื่องอันเป็นเหตุให้ต้องร้องเรียน พร้อมทั้งข้อเท็จจริงหรือพฤติการณ์ พอสมควร
๔. ข้อเท็จจริงที่ได้ยื่นร้องเรียน ต้องเป็นเรื่องที่มีมูลเหตุเกิดขึ้นจริง (หากผู้ใดนำความเท็จมาร้องเรียน ซึ่งทำให้ผู้อื่นได้รับความเสียหายผู้นั้นอาจต้องรับผิดชอบข้อเท็จจริงดังกล่าวทางตนทุกประการ)

### เรื่องร้องเรียนที่อาจไม่รับพิจารณา

๑. ผู้ร้องเรียนไม่แจ้งชื่อและที่อยู่ของผู้ร้องเรียน
๒. คำร้องเรียนที่ไม่ระบุพยานหรือหลักฐานเพียงพอที่จะสามารถดำเนินการสืบสวนข้อเท็จจริงต่อไปได้
๓. คำร้องเรียนที่มีลักษณะบดขยี้หนทาง หมายเหตุ เรื่องที่ไม่ปรากฏตัวตนผู้ร้องเรียนหรือตรวจสอบตัวตนของผู้ร้องไม่ได้ หรือมีลักษณะเป็นบดขยี้หนทาง อาจรับไว้พิจารณาก็ได้ ถ้าหาระบุหลักฐานกรณีแวดล้อมปรากฏชัดเจนตลอดจนชี้พยานบุคคลแน่นอน สามารถสืบสวนข้อเท็จจริงต่อไปได้และเป็นประโยชน์ต่อสาธารณะ

### การรับเรื่องร้องเรียน

๑. กรณีการร้องเรียนเป็นลายลักษณ์อักษร ต้องมีลักษณะดังนี้
  - (๑) มี วัน เดือน ปี
  - (๒) ชื่อ และที่อยู่ของผู้ร้องเรียน
  - (๓) ข้อเท็จจริงหรือพฤติการณ์ของเรื่องที่ร้องเรียน ได้อย่างชัดเจนว่าได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหายอย่างไร ต้องการให้แก้ไข ดำเนินการอย่างไร
  - (๔) ใจถ้อยคำสุภาพ

๒.กรณีร้องเรียนด้วยวาจา เจ้าหน้าที่ต้องบันทึกข้อมูลตามคำร้องและให้ผู้ร้องลงลายมือชื่อไว้เป็นหลักฐาน หากผู้ร้องไม่ยินยอมลงลายมือชื่อ มิให้รับเรื่องร้องเรียนนั้นไว้พิจารณา และแจ้งให้ผู้ร้องทราบพร้อมบันทึกเหตุดังกล่าวไว้ในคำร้อง เว้นแต่กรณีที่ผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาชัยภูมิ เขต ๒ เห็นสมควรเพื่อประโยชน์ของประชาชนหรือประโยชน์สาธารณะ จะรับคำร้องนั้นไว้พิจารณาก็ได้

๓.กรณีร้องเรียนทางโทรศัพท์ เจ้าหน้าที่กรอกแบบฟอร์มบันทึกขอร้องเรียน โดยมีรายละเอียด ชื่อ-สกุล ผู้ร้องเรียน ที่อยู่ หมายเลขติดต่อกลับ เรื่องร้องเรียน

### ช่องทางการร้องเรียน

๑. ติดต่อร้องเรียน/ร้องทุกข์ด้วยตนเอง ที่สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาชัยภูมิ เขต ๒ เลขที่ ๓๓๓ หมู่ที่ ๔ บ้านโนนทรายคำ อำเภอภูเขียว จังหวัดชัยภูมิ ๓๖๑๑๐
๒. ส่งหนังสือร้องเรียน/ร้องทุกข์ ทางไปรษณีย์มาที่สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาชัยภูมิ เขต ๒ เลขที่ ๓๓๓ หมู่ที่ ๔ บ้านโนนทรายคำ อำเภอภูเขียว จังหวัดชัยภูมิ ๓๖๑๑๐
๓. โทรศัพท์ ๐-๔๔๘๖-๑๙๓๐
๔. โทรสาร ๐-๔๔๕๖-๑๓๐๓
๕. กล้องรับเรื่องร้องเรียน ทางเว็บไซต์ <http://www.chaiyaphum๒.go.th>

### การดำเนินการต่อเรื่องร้องเรียน

๑. เมื่อสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาชัยภูมิ เขต ๒ ได้รับเรื่องร้องเรียนไม่ว่าด้วยวาจาหรือเป็นหนังสือ จะตรวจสอบข้อเท็จจริงว่าผู้ถูกกล่าวหาเป็นข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษาที่มีผู้ใดเป็นผู้บังคับบัญชา หากเป็นครูหรือดำรงตำแหน่งรองผู้อำนวยการโรงเรียน จะดำเนินการส่งเรื่องร้องเรียนใหญ่ผู้อำนวยการโรงเรียน ดำเนินการสืบสวน สอบสวนตามอำนาจหน้าที่ หากผู้ร้องเรียนเป็นผู้อำนวยการโรงเรียน หรือข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษาที่ปฏิบัติงานในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาชัยภูมิ เขต ๒ ผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาชัยภูมิ เขต ๒ จะดำเนินการสืบสวน สอบสวนตามอำนาจหน้าที่

๒.เมื่อดำเนินการสืบสวนแล้วพบว่า เรื่องที่ร้องเรียนไม่มีมูลความจริง ผู้มีอำนาจดำเนินการสืบสวน สอบสวน จะสั่งยุติเรื่อง

๓.เมื่อดำเนินการสืบสวนแล้วพบว่าเรื่องที่ร้องเรียนมีมูลความจริง ผู้มีอำนาจดำเนินการสืบสวนสอบสวน จะสั่งตั้งกรรมการสอบสวนทางวินัย โดยถ้าเป็นมูลความผิดวินัยไม่ร้ายแรงจะใช้เวลาในการดำเนินการสอบสวน ๙๐ วัน ถ้าเป็นมูลความผิดวินัยร้ายแรงจะใช้เวลาในการดำเนินการสอบสวน ๑๘๐ วัน

๔.หากผลการสอบสวนพิจารณาพบว่าผู้ถูกกล่าวหากระทำผิดวินัย จะดำเนินการออกคำสั่งลงโทษทาง วินัย หากพบวาพยานหลักฐานไม่เพียงพอว่าผู้ถูกกล่าวหากระทำผิดวินัย หรือผู้ถูกกล่าวหาไม่ได้กระทำผิดวินัยจะสั่งยุติเรื่อง

๕.รายงานผลการสอบสวนต่อผู้บังคับบัญชาตามลำดับ ผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาชัยภูมิ เขต ๒ ดำเนินการหรือพิจารณาตามอำนาจหน้าที่แล้วรายงาน อ.ก.ศ.จ. พิจารณา

๖.วินัยไม่ร้ายแรงรายงานผลการดำเนินการทางวินัยให้หัวหน้าส่วนราชการพิจารณา

๗.วินัยอย่างร้ายแรงรายงานผลการดำเนินการทางวินัยให้ ก.ค.ศ. พิจารณา

๘.แจ้งผลการพิจารณาให้ผู้ร้องเรียนทราบ



ประกาศสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาชัยภูมิ เขต ๒  
เรื่อง หลักเกณฑ์ มาตรการ และแนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

\*\*\*\*\*

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาชัยภูมิ เขต ๒ ให้ความสำคัญกับการบริหารงานด้วยระบบคุณธรรมและความโปร่งใส ภายใต้กรอบการบริหารจัดการบ้านเมืองที่ดี ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.๒๕๔๖ และแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ ๑๒ (พ.ศ. ๒๕๖๐ - ๒๕๖๔) และการป้องกันปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบในภาครัฐ ตามยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต ระยะที่ ๓ (พ.ศ.๒๕๖๐-๒๕๖๔) และตามคู่มือการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (Integrity and Transparency Assessment : ITA) ของสำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ (สำนักงาน ป.ป.ช.) และสำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตในภาครัฐ (สำนักงาน ป.ป.ท.)

เพื่อให้กระบวนการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เป็นไปด้วยความโปร่งใส รวดเร็ว และเป็นธรรม สอดรับกับหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี (Good governance) จึงเป็นการสมควรจะได้มีการกำหนดกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนไว้เพื่อเป็นแนวทางการปฏิบัติงานเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน และเป็นการส่งเสริมความรู้ความเข้าใจให้แก่ประชาชนให้สามารถใช้สิทธิได้โดยถูกต้องตามบทบัญญัติแห่งกฎหมาย จึงได้กำหนดแนวปฏิบัติในการจัดการเรื่องร้องเรียนของหน่วยงานขึ้นดังนี้

**หลักเกณฑ์การร้องเรียน/ร้องทุกข์**

(๑) เพื่อให้การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เป็นไปด้วยความสุจริตและโปร่งใส ตามหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี และเป็นไปตามมติคณะรัฐมนตรี ที่ส่งพร้อมหนังสือสำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี ที่นร ๐๒๐๖/ว ๒๑๘ ลงวันที่ ๒๕ ธันวาคม ๒๕๔๑ การร้องเรียนร้องทุกข์ ต้องระบุชื่อ-สกุลจริงข้อมูลเกี่ยวกับที่อยู่ และหมายเลขโทรศัพท์ สำหรับติดต่อกลับของผู้ร้อง เพื่อประโยชน์ในการตรวจสอบว่าผู้ร้องเป็นผู้มีตัวตนจริงมิใช่การร้องเรียนโดยกลั่นแกล้งบุคคลใด และเพื่อประโยชน์ในการตอบกลับแจ้งผลการพิจารณา

กรณีที่เป็นการร้องเรียน/ร้องทุกข์โดยไม่ระบุชื่อ-สกุล จริง ของผู้ร้อง จะต้องปรากฏว่ารายละเอียดของเบาะแสหรือข้อร้องเรียนต้องมีความชัดเจน และมีพยานหลักฐานชัดเจนเพียงพอที่จะนำสืบหาข้อเท็จจริงเพื่อดำเนินการต่อไปได้เท่านั้น มิเช่นนั้นจะมีลักษณะบดขยี้ตามมติคณะรัฐมนตรี ที่ส่งพร้อมหนังสือสำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี ที่นร ๐๒๐๖/ว ๒๑๘ ลงวันที่ ๒๕ ธันวาคม ๒๕๔๑ เป็นดุลพินิจของหน่วยงานที่รับหรือไม่รับไว้พิจารณา

(๒) ในการร้องเรียน/ร้องทุกข์ ผู้ร้องมีหน้าที่ในการให้ข้อมูลและพยานหลักฐานที่ถูกต้องเป็นจริงตลอดจนการอำนวยความสะดวกแก่เจ้าหน้าที่ในการอันจะเป็นประโยชน์ต่อการแสวงหาข้อเท็จจริง หรือเพื่อการดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ของเจ้าหน้าที่รวมถึงการจัดส่งเอกสารหรือการกระทำใด ๆ เพื่อเป็นการตรวจสอบว่าผู้ร้องเป็นผู้มีตัวตนจริงเมื่อเจ้าหน้าที่ร้องขอ ทั้งนี้ เพื่อเป็นการป้องกันมิให้มีกรณีการร้องเรียน/ร้องทุกข์โดยกลั่นแกล้งบุคคลใดและเป็น การปฏิบัติตามมติคณะรัฐมนตรี ที่ส่งพร้อมหนังสือสำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี ที่ นร ๐๒๐๖/ว ๒๑๘ ลงวันที่ ๒๕ ธันวาคม ๒๕๔๑

(๓) การร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่จะรับพิจารณาได้ เฉพาะกรณีที่มีพยานหลักฐาน กรณีแวดล้อม ที่ปรากฏชัดเจนเพียงพอที่จะนำสืบหาข้อเท็จจริงเพื่อดำเนินการต่อไปได้เท่านั้น

(๔) การร้องเรียน/ร้องทุกข์ ต้องใช้ถ้อยคำสุภาพไม่ใช่คำพูดที่มีลักษณะเป็นการส่อเสียด หยาบคาย ลามกอนาจารหรือใส่ร้ายผู้อื่นโดยปราศจากมูลความจริง

(๕) เรื่องที่อาจนำมาร้องเรียน/ร้องทุกข์ได้ ต้องเป็นกรณีผู้ร้องได้รับความเดือดร้อน หรือเสียหาย อันเนื่องมาจากการกระทำของเจ้าหน้าที่สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาชัยภูมิ เขต ๒

(๖) การร้องเรียน/ร้องทุกข์ ต้องระบุชื่อบุคคลที่เป็นเหตุแห่งการร้องเรียน/ร้องทุกข์, ข้อเท็จจริงอันเป็นเหตุแห่งการร้องเรียน/ร้องทุกข์, พร้อมทั้งระบุพยานหลักฐานประกอบเท่าที่มี

(๗) ข้อเท็จจริงที่ได้ยื่นเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ต้องเป็นเรื่องที่มีมูลเหตุเกิดขึ้นจริง โดยผู้ร้องต้องรับผิดชอบต่อข้อเท็จจริงดังกล่าวข้างต้นทุกประการผู้ใดนำความเท็จมาร้องเรียนต่อเจ้าหน้าที่ซึ่งทำให้ผู้อื่นได้รับความเสียหาย ผู้นั้นอาจต้องรับผิดชอบตามประมวลกฎหมายอาญา และจะต้องถูกดำเนินการทางวินัยในกรณีเป็นข้าราชการ

(๘) ข้อมูลที่ได้รับถือเป็นความลับ และจะไม่มีเปิดเผยชื่อผู้ที่แจ้งเบาะแสหรือผู้ร้องเรียนต่อสาธารณชน เว้นแต่ การเปิดเผยในกรณีที่มีกฎหมายกำหนดให้เปิดเผย หรือต่อเจ้าหน้าที่ผู้มีอำนาจสั่งให้เปิดเผยตามกฎหมาย

## **๒ ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์**

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาชัยภูมิ เขต ๒ กำหนดช่องทางในการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ อันเนื่องมาจากการกระทำของเจ้าหน้าที่ในสังกัด แบ่งเป็น ๔ ช่องทาง ดังนี้

(๑) ติดต่อร้องเรียน/ร้องทุกข์ด้วยตนเอง ที่สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาชัยภูมิ เขต ๒ เลขที่ ๓๓๓ หมู่ที่ ๔ บ้านโนนทรายคำ อำเภอภูเขียว จังหวัดชัยภูมิ ๓๖๑๑๐

(๒) ส่งหนังสือร้องเรียน/ร้องทุกข์ ทางไปรษณีย์มาที่สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาชัยภูมิ เขต ๒ เลขที่ ๓๓๓ หมู่ที่ ๔ บ้านโนนทรายคำ อำเภอภูเขียว จังหวัดชัยภูมิ ๓๖๑๑๐

(๓) โทรศัพท์ ๐-๔๔๘๖-๑๙๓๐

(๔) โทรสาร ๐-๔๔๕๖-๑๓๐๓

(๕) กล้องรับเรื่องร้องเรียน ทางเว็บไซต์ <http://www.chaiyaphum๒.go.th>

## **๓ ผู้มีหน้าที่รับและดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์**

กลุ่มกฎหมายและคดี สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาชัยภูมิ เขต ๒ เป็นหน่วยงานที่มีหน้าที่รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ และดำเนินการตามที่มีการร้องเรียน

## **๔. มาตรการคุ้มครองและรักษาความลับของผู้ร้องเรียนและผู้ให้ข้อมูล**

เพื่อเป็นการคุ้มครองสิทธิของผู้ร้องเรียนและผู้ให้ข้อมูลที่กระทำโดยเจตนาสุจริตหน่วยงานจะปกปิดชื่อที่อยู่ หรือข้อมูลใด ๆ ที่สามารถระบุตัวผู้ร้องเรียนหรือผู้ให้ข้อมูลได้และเก็บรักษาข้อมูลของผู้ร้องเรียนและผู้ให้ข้อมูลไว้เป็นความลับ โดยจำกัดเฉพาะผู้รับผิดชอบในการดำเนินการตรวจสอบเรื่องร้องเรียนเท่านั้นที่จะเข้าถึงข้อมูลดังกล่าวได้ ทั้งนี้ ผู้ได้รับข้อมูลจากการปฏิบัติหน้าที่ที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียน มีหน้าที่เก็บข้อมูล ข้อร้องเรียนและเอกสารหลักฐานของ ผู้ร้องเรียนและผู้ให้ข้อมูลไว้เป็นความลับ ห้ามเปิดเผยข้อมูลแก่บุคคลอื่นที่ไม่มีหน้าที่เกี่ยวข้อง เว้นแต่เป็นการเปิดเผยตามหน้าที่ที่กฎหมายกำหนดหรือต่อเจ้าหน้าที่ผู้มีอำนาจสั่งให้เปิดเผยตามที่กฎหมายกำหนด

## **๕. ขั้นตอนการปฏิบัติงานเกี่ยวกับการร้องเรียน/ร้องทุกข์**

### **ขั้นตอนที่ ๑**

กรณีมีเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ผู้รับผิดชอบลงทะเบียนระบบงานสารบรรณทะเบียนรับ-ส่ง เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

### **ขั้นตอนที่ ๒**

เจ้าหน้าที่กลุ่มกฎหมายและคดี รับเรื่องวิเคราะห์เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ทำความเห็นเสนอผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาชัยภูมิ เขต ๒

-กรณีเรื่องร้องเรียนอยู่ในอำนาจของผู้อำนวยการเขตพื้นที่การศึกษา กลุ่มกฎหมายและคดี ทำบันทึกรายงานเสนอผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาพิจารณามอบหมายตรวจสอบข้อเท็จจริงภายใน ๑๕ วัน

หรือหากเป็นกรณีเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ยุ่งยากซับซ้อนอาจแต่งตั้งคณะกรรมการสืบสวนข้อเท็จจริง ดำเนินการสืบสวน/สอบสวน เมื่อสืบสวน/สอบสวนเสร็จสิ้น กลุ่มกฎหมายและคดี พิจารณาข้อเท็จจริง/ข้อกฎหมาย นำเสนอผู้อำนวยการเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาชัยภูมิ เขต ๒ เพื่อพิจารณาสั่งการ หากผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาไม่เห็นด้วย ก็สั่งให้ดำเนินการสืบสวน/สอบสวนเพิ่มเติมแล้วรายงานให้ทราบ หากเห็นด้วยก็ให้แจ้งผลการพิจารณาให้ผู้เกี่ยวข้องทราบแล้วรายงานสำนักงานศึกษาธิการจังหวัด

-กรณีร้องเรียนอยู่ในอำนาจของผู้ผู้อำนวยการสถานศึกษา กลุ่มกฎหมายและคดีพิจารณาเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ข้อกฎหมายและทำความเข้าใจเสนอผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาชัยภูมิ เขต ๒ พิจารณาสั่งการ มอบหมายให้ผู้ผู้อำนวยการสถานศึกษาดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ แล้วรายงานให้ผู้ผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ทราบภายใน ๑๕ วัน หากเป็นกรณีเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ยุ่งยากซับซ้อนอาจแต่งตั้งคณะกรรมการสืบสวนข้อเท็จจริงตามความเหมาะสม ผู้ผู้อำนวยการสถานศึกษา แต่งตั้งคณะกรรมการสืบสวน/สอบสวนข้อเท็จจริง รายงานผู้อำนวยการเขตพื้นที่การศึกษา กลุ่มกฎหมายและคดี พิจารณาทำความเข้าใจเสนอผู้อำนวยการเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาชัยภูมิ เขต ๒ เพื่อพิจารณาสั่งการ ผู้ผู้อำนวยการเขตพื้นที่การศึกษาไม่เห็นด้วยก็สั่งให้ดำเนินการชี้แจงหรือสืบสวน/สอบสวนเพิ่มเติมแล้วรายงานให้ทราบ หากเห็นด้วยก็ให้แจ้งผลการพิจารณาให้ผู้เกี่ยวข้องทราบแล้วรายงานสำนักงานศึกษาธิการจังหวัด

### ขั้นตอนที่ ๓

เจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบ ประสานงานที่เกี่ยวข้องและดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ตามมาตรฐานที่กำหนด/ระเบียบกฎหมายที่กำหนดและเกี่ยวข้อง

### ขั้นตอนที่ ๔

เจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบ ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง สรุปเรื่องและทำบันทึกเสนอผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาชัยภูมิ เขต ๒

### ขั้นตอนที่ ๕

ยุติเรื่อง แจ้งผลการพิจารณาแก่ผู้ร้องเรียนทราบภายใน ๑๕ วัน (กรณีทราบชื่อ/ที่อยู่)

ไม่ยุติเรื่อง กรณีมีมูลแต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินการทางวินัย วินัยอย่างร้ายและไม่ร้ายแรง)

กรณีแต่งตั้งคณะกรรมการสอบสวนวินัยไม่ร้ายแรง ดำเนินการภายใน ระยะเวลา ๙๐ วัน

กรณีแต่งตั้งคณะกรรมการสอบสวนวินัยอย่างร้ายแรง ดำเนินการภายใน ระยะเวลา ๑๘๐ วัน

ถ้ามีเหตุจำเป็นขอขยายระยะเวลาได้ครั้งละไม่เกิน ๓๐ วัน และไม่เกิน ๒๔๐ วัน)

แจ้งผลการพิจารณาแก่ผู้ร้องเรียนภายใน ๑๕ วัน นับแต่วันดำเนินการเสร็จสิ้นกระบวนการ (กรณีทราบชื่อ/ที่อยู่)

### ๖. การแจ้งผลการพิจารณาเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจะแจ้งผลการดำเนินการให้ผู้ร้องทราบ ภายใน ๑๕ วัน นับแต่วันที่ดำเนินการเสร็จสิ้นตามกระบวนการ ด้วยการมีหนังสือแจ้งผลการพิจารณาดำเนินการจัดส่งตามที่อยู่ของผู้ร้องได้แจ้งไว้

### ๗. การกำกับติดตามการดำเนินการ

ให้กลุ่มกฎหมายและคดี มีหน้าที่ในการรายงานเกี่ยวกับจำนวนเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่ได้รับในแต่ละปีงบประมาณโดยแบ่งประเภทเป็น

(๑) เรื่องเกี่ยวกับการรับสินบนของเจ้าหน้าที่

(๒) เรื่องเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง

(๓) เรื่องทั่วไปเกี่ยวกับพฤติกรรมการทำงานของเจ้าหน้าที่ และผลการดำเนินการตามเรื่องร้องเรียนดังกล่าว

โดยในแต่ละปีงบประมาณให้รายงานทุก ๆ ๓ เดือน ดังนี้

- รายงานครั้งที่ ๑ การดำเนินการตั้งแต่เดือน ตุลาคม-ธันวาคม รายงานภายในวันที่ ๓๑ มกราคม ของทุกปี
- รายงานครั้งที่ ๒ การดำเนินการตั้งแต่เดือน มกราคม-มีนาคม รายงานภายในวันที่ ๓๐ เมษายน ของทุกปี
- รายงานครั้งที่ ๓ การดำเนินการตั้งแต่เดือนเมษายน-มิถุนายน รายงานภายในวันที่ ๓๑ กรกฎาคม ของทุกปี
- รายงานครั้งที่ ๔ การดำเนินการตั้งแต่เดือนกรกฎาคม-กันยายน รายงานภายในวันที่ ๓๑ ตุลาคม ของทุกปี

จึงประกาศมาเพื่อถือปฏิบัติโดยเคร่งครัด

ประกาศ ณ วันที่ เดือน มิถุนายน พ.ศ.๒๕๖๓



# แผนผังการปฏิบัติงาน

๑. ลงทะเบียนรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

๒. วิเคราะห์เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์  
บันทึกรายงานเสนอ ผอ.สพป.ชย.เขต ๒

๓. ประสานงานที่เกี่ยวข้อง ตามอำนาจ  
หน้าที่ที่กำหนด

๔. ตรวจสอบข้อเท็จจริง สรุปเรื่อง และ  
ทำบันทึกเสนอ ผอ.สพป.ชย.เขต ๒

กรณียุติเรื่อง

แจ้งผลการดำเนินการให้ผู้ร้องทราบ  
ภายใน ๑๕ วัน นับแต่วันที่ดำเนินการเสร็จสิ้น  
ตามกระบวนการ (กรณีที่ทราบที่อยู่)

กรณีมีมูลที่กล่าวหาว่ากระทำผิดวินัย

เข้าสู่กระบวนการดำเนินการทางวินัย



## ขั้นตอนกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์



