

**หลักเกณฑ์วิธีการรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์
ของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาชัยภูมิ เขต ๒**

๑. วัตถุประสงค์

เพื่อให้การรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาชัยภูมิ เขต ๒ สอดคล้องกับพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีพ.ศ. ๒๕๕๖ และเกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชนจึงประกาศหลักเกณฑ์การรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ให้มีมาตรฐานและสามารถตอบสนองการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนดังนี้

๒. หลักเกณฑ์การรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์

- ๒.๑ เป็นเรื่องที่มีชื่อและที่อยู่ของผู้ร้องซึ่งสามารถตรวจสอบตัวตนได้
- ๒.๒ เรื่องที่นำมาเรียนร้องทุกข์ต้องเป็นเรื่องที่ใช้ถ้อยคำสุภาพและเป็นกรณีผู้ร้องได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหายหรือขอความช่วยเหลืออันเนื่องมาจากเจ้าหน้าที่หรือหน่วยงานในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาชัยภูมิ เขต ๒
- ๒.๓ หนังสือต้องระบุเรื่องอันเป็นเหตุให้ต้องเรียนร้องทุกข์พร้อมทั้งข้อเท็จจริงหรือพฤติการณ์ตามสมควร
- ๒.๔ ข้อเท็จจริงที่ได้ยื่นเรื่องเรียนร้องทุกข์ต่อสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาชัยภูมิ เขต ๒ ต้องเป็นเรื่องที่เกิดขึ้นจริงทั้งหมดโดยผู้ร้องต้องรับผิดชอบต่อข้อเท็จจริงดังกล่าวข้างต้นทุกประการ
- ๒.๕ ผู้ใดนำความเท็จมาเรียนต่อเจ้าหน้าที่ซึ่งทำให้ผู้อื่นได้รับความเสียหายผู้นั้นอาจต้องรับผิดชอบตามประมวลกฎหมายอาญา
- ๒.๖ เรื่องที่ไม่ปรากฏตัวตนผู้ร้องหรือตรวจสอบตัวตนของผู้ร้องไม่ได้หรือมีลักษณะเป็นบัตรสนเท่ห์ อาจรับไว้พิจารณาก็ได้ถ้าหากกระบวนหลักฐานแวดล้อมปรากฏชัดแจ้งตลอดจนชี้พยานบุคคลแน่นอนสามารถสืบสวนสอบสวนข้อเท็จจริงต่อไปได้และเป็นประโยชน์ต่อสาธารณะ

๓. วิธีการยื่นคำร้องเรียนร้องทุกข์

- ๓.๑ ใช้ถ้อยคำสุภาพและมี
 - วันเดือนปี
 - ชื่อและที่อยู่ของผู้ร้องเรียนร้องทุกข์
 - ข้อเท็จจริงหรือพฤติการณ์ของเรื่องที่เรียนร้องทุกข์ได้อย่างชัดเจนว่าได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหายอย่างไรต้องการให้แก้ไขดำเนินการอย่างไรหรือชี้ช่องทางเบาะแสเกี่ยวกับการทุจริตของเจ้าหน้าที่หน่วยงานของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาชัยภูมิ เขต ๒ ได้ชัดเจนเพียงพอที่สามารถดำเนินการสืบสวนสอบสวนได้
 - ระบุพยานเอกสารพยานวัตถุและพยานบุคคล (ถ้ามี)
- ๓.๒ คำร้องเรียนร้องทุกข์อาจส่งทางไปรษณีย์ไปสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาชัยภูมิ เขต ๒ หรือยื่นด้วยตนเอง

๔. ช่องทางการร้องเรียนร้องทุกข์

๔.๑ ร้องเรียนทางไปรษณีย์ โดยส่งมาที่สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาชัยภูมิ เขต 2 เลขที่ 333 หมู่ 4 บ้านโนนทรายคำอำเภอภูเขียว จังหวัดชัยภูมิ 36110

๔.๒ ร้องเรียนด้วยตนเองเป็นหนังสือหรือด้วยวาจาได้ที่สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาชัยภูมิ เขต ๒

๔.๓ ร้องเรียนสายตรงถึงผอ.กลุ่มบริหารงานบุคคล (094 2893 959) ผอ.สพป.ชัยภูมิ เขต 2 (098 0964 498)

๕. การจำหน่ายเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์

กรณีเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ที่ไม่เป็นไปตามหลักเกณฑ์ในข้อ๒สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาชัยภูมิ เขต ๒ อาจจำหน่ายเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ดังกล่าวออกจากสารบบการพิจารณา

๖. การรับเรื่องร้องเรียนกรณี “บัตรสนเท่ห์” ให้พิจารณาดำเนินการดังนี้

๖.๑ หนังสือเลขาธิการคณะกรรมการรัฐมนตรีที่ นร ๐๒๐๖/ว๒๑๘ ลงวันที่ ๒๕ ธันวาคม๒๕๔๑ ซึ่งกำหนดหลักเกณฑ์และแนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับการร้องเรียนกล่าวโทษข้าราชการไว้โดยสรุปว่า

๖.๑.๑ เมื่อผู้บังคับบัญชาได้รับเรื่องราวกล่าวโทษข้าราชการให้ถือเป็นความลับหากเป็นบัตรสนเท่ห์ให้พิจารณาเฉพาะรายที่ระบุหลักฐานกรณีแวดล้อมปรากฏชัดแจ้งตลอดจนชี้พยานบุคคลแน่นอนเท่านั้น

๖.๑.๒ ให้ส่งสำเนาเรื่องราวดังกล่าวโดยปิดชื่อผู้ร้องเรียนหรือสำเนาบัตรสนเท่ห์ให้ผู้บังคับบัญชาของผู้ถูกกล่าวโทษทำการสืบสวนทางลับ หากไม่มีมูลที่ควรกล่าวหาว่ากระทำผิดวินัยจึงจะยุติเรื่องได้ หากกรณีมีมูลให้ดำเนินการทั้งคดีทางอาญาและทางวินัยแล้วรายงานให้ผู้บังคับบัญชาที่รับเรื่องราวมาทราบด้วย

๖.๑.๓ ให้ผู้บังคับบัญชาที่รับเรื่องราวกล่าวโทษแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบในทางลับหลังจากที่ได้รับเรื่องราวร้องทุกข์

๖.๑.๔ ให้ผู้บังคับบัญชาใช้ดุลพินิจสั่งการตามที่เห็นสมควรเพื่อคุ้มครองผู้ร้องพยานและบุคคลที่ให้ข้อมูลในการสืบสวนสอบสวนอย่าให้ต้องรับภัยหรือความไม่ชอบธรรมซึ่งอาจเนื่องมาจากการร้องเรียนการเป็นพยานหรือการให้ข้อมูลนั้น

๖.๒ หนังสือสำนักงาน ก.พ.ที่ นร๑๐๑๑/ว๒๖ ลงวันที่ ๒๗ กันยายน๒๕๔๗ ได้เวียนแจ้งหลักเกณฑ์และแนวปฏิบัติเกี่ยวกับการร้องเรียนและการสืบสวนเรื่องราวร้องเรียนกล่าวโทษข้าราชการว่ากระทำผิดวินัยให้ส่วนราชการทราบและถือปฏิบัติตามมติคณะรัฐมนตรีอีกครั้งอย่างไรก็ตามเพื่อเป็นการสร้างความเข้าใจถึงหลักเกณฑ์และแนวทางการรับฟังบัตรสนเท่ห์ตามที่คณะรัฐมนตรีให้ไว้จึงเห็นสมควรอธิบายและขยายความเพิ่มเติมดังนี้

๖.๒.๑ บัตรสนเท่ห์จะต้องระบุหลักฐานกรณีแวดล้อมปรากฏชัดแจ้งหลักเกณฑ์ข้อนี้ผู้ร้องเรียนต้องชี้บาะแสบโดยระบุให้เห็นถึงพยานหลักฐานที่เกี่ยวข้องในเรื่องที่ร้องเรียนมาให้ชัดเจนซึ่งอาจเป็นพยานบุคคลพยานเอกสารหรือพยานวัตถุวันเวลาและสถานที่ที่ปรากฏข้อเท็จจริงพร้อมกับแนบเอกสารพยานหลักฐานที่เกี่ยวข้องมาด้วย (ถ้ามี) ซึ่งเพียงพอที่จะสามารถดำเนินการสืบสวนสอบสวนข้อเท็จจริงต่อไปได้ ทั้งนี้เพื่อที่ผู้บังคับบัญชาจะได้ใช้เป็นข้อมูลประกอบการพิจารณาว่าเรื่องที่กล่าวหาเจ้าหน้าที่ของรัฐผู้กระทำผิดวินัยนั้นมีเหตุผลหรือมีพฤติการณ์เชื่อมโยงพอที่จะเชื่อในเบื้องต้นได้หรือไม่เพียงใดว่าข้อกล่าวหาควรจะเป็นเช่นนั้น

๖.๒.๒ บัตรสนเท่ห์จะต้องชี้พยานบุคคลแน่นอนหลักเกณฑ์ข้อนี้ผู้ร้องเรียนจะต้องระบุให้เห็นถึงชื่อพยานบุคคลว่ามีใครเป็นใครบ้างเพื่อที่ผู้บังคับบัญชาจะได้พิจารณาเชิญมาให้ถ้อยคำซักถามข้อเท็จจริงซึ่งพยานบุคคลที่ระบุมานี้ควรเป็นบุคคลที่ให้เห็นได้ยืนยันหรือได้ทราบข้อความที่เกี่ยวข้องกับเรื่องที่ผู้ถูกกล่าวหากระทำผิดวินัยด้วย

๗. กรณีที่มีปัญหาในทางปฏิบัติเกี่ยวกับหลักเกณฑ์การรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาชัยภูมิ เขต ๒ ให้ผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาชัยภูมิ เขต ๒ เป็นผู้พิจารณาชี้ขาดทั้งนี้ถ้าพิจารณาแล้ว เห็นว่าหนังสือร้องเรียนกรณีบัตรสนเท่ห์ไม่ระบุหลักฐานกรณีแวดล้อมที่ปรากฏชัดแจ้งตลอดจนไม่มีการชี้พยานบุคคลที่แน่นอน ให้ผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาชัยภูมิ เขต ๒ สั่งยุติหนังสือร้องเรียนกรณีบัตรสนเท่ห์ดังกล่าว

ขั้นตอนการดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาชัยภูมิ เขต ๒

๑. เมื่อมีเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจะลงทะเบียนรับหนังสือร้องเรียนร้องทุกข์ดังกล่าว

๒. ผอ.สพป.ชัยภูมิ เขต ๒ มอบหมายเรื่องร้องเรียนที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานในสังกัดหรือมอบหมายกลุ่มงานวินัยและนิติการ

๓. นิติกรพิจารณาเรื่องร้องเรียนแล้วทำความเห็นเสนอผอ.กลุ่มบริหารงานบุคคล/ผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาชัยภูมิ เขต ๒

๓.๑ กรณีเรื่องร้องเรียนอยู่ในอำนาจของ ผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษากลุ่มงานวินัยและนิติการทำความเห็นเสนอ ผอ.กลุ่มบริหารงานบุคคล / ผอ.สพป.ชัย.๒ ผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา พิจารณาสั่งการมอบหมายนิติกรผู้ที่ได้รับมอบหมายดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงแล้วรายงานภายใน ๑๕ วันหรือหากเป็นกรณีเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ยุ่งยากซับซ้อนอาจแต่งตั้งคณะกรรมการสืบสวนข้อเท็จจริงตามความเหมาะสมดำเนินการสืบสวน/สอบสวนเมื่อการสืบสวน/สอบสวนเสร็จสิ้น กลุ่มงานวินัยและนิติการ พิจารณาข้อเท็จจริง / ข้อกฎหมายนำเสนอผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาเพื่อพิจารณาสั่งการ

ผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาฯ ไม่เห็นด้วย ก็สั่งให้ดำเนินการสืบสวน/สอบสวนเพิ่มเติมแล้วรายงานให้ทราบ หากเห็นด้วย ก็ให้แจ้งผลการพิจารณาให้ผู้เกี่ยวข้องทราบแล้วรายงานสำนักงานศึกษาธิการจังหวัด

๓.๒ กรณีเรื่องร้องเรียนอยู่ในอำนาจของ ผู้อำนวยการสถานศึกษา กลุ่มงานวินัยและนิติการ พิจารณาเรื่องร้องเรียน ข้อกฎหมายและทำความเห็นเสนอ ผอ.กลุ่มงานบุคคล / ผอ.สพป.ชัย.๒ ผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา พิจารณาสั่งการ มอบหมายให้ ผู้อำนวยการสถานศึกษาดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ แล้วรายงานให้ผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาทราบภายใน ๑๕ วันหากเป็นกรณีเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ยุ่งยากซับซ้อนอาจแต่งตั้งคณะกรรมการสืบสวนข้อเท็จจริงตามความเหมาะสมผู้อำนวยการสถานศึกษา แต่งตั้งคณะกรรมการสืบสวน/สอบสวนข้อเท็จจริง รายงานผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา กลุ่มงานวินัยและนิติการ พิจารณาและทำความเห็นเสนอ ผอ.กลุ่มงานบุคคล / ผอ.สพป.ชัย.๒ เพื่อพิจารณาสั่งการ

ผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาฯ ไม่เห็นด้วย ก็สั่งให้ดำเนินการชี้แจงหรือ
สืบสวน/สอบสวนเพิ่มเติมแล้วรายงานให้ทราบ หากเห็นด้วย ก็ให้แจ้งผลการพิจารณาให้ผู้เกี่ยวข้องทราบแล้ว
รายงานสำนักงานศึกษาธิการจังหวัด



(นายมนัส เจียมภูเขียว)

ผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาชัยภูมิ เขต ๒

ขั้นตอนการจัดการเรื่องร้องเรียน
สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาชัยภูมิ เขต ๒

ลำดับ	ผังกระบวนการ	ระยะเวลา	รายละเอียดงาน	ผู้รับผิดชอบ
๑	รับเรื่องร้องเรียนนำเสนอเรื่องเข้าใหม่ พิจารณาแต่งตั้งคณะกรรมการสืบสวนข้อเท็จจริง หรือรับเรื่องไว้เป็นข้อมูล แล้วแต่กรณี	ไม่เกิน ๗ วัน	สรุปประเด็นและข้อเท็จจริงที่ปรากฏตามหนังสือร้องเรียน	นิติกร
๒	ตรวจสอบ/สืบสวนข้อเท็จจริง	- กรณีทั่วไปไม่เกิน ๓๕ วัน - กรณียุ่งยากพิจารณาตามควรแก่กรณี	แสวงหาข้อเท็จจริงและรวบรวมพยานหลักฐานที่เกี่ยวข้องกับข้อร้องเรียนเพื่อชี้มูลเบื้องต้น	คณะกรรมการที่ได้รับมอบหมาย
๓	สรุปผลการตรวจสอบ/สืบสวนข้อเท็จจริง	- กรณีทั่วไปไม่เกิน ๗ วัน - ยุ่งยากพิจารณาตามควรแก่กรณี	ประชุมพิจารณาสรุปผลการตรวจสอบ/สืบสวนข้อเท็จจริงซึ่งนำหลักพยานหลักฐานรายงานผลการตรวจสอบ/สืบสวนข้อเท็จจริงพร้อมความเห็นและพยานหลักฐานประกอบข้อเท็จจริงที่ได้จากการสืบสวนต่อผู้สั่งแต่งตั้ง	คณะกรรมการที่ได้รับมอบหมาย
๔	ตรวจสอบสำนวนการตรวจสอบ/สืบสวนข้อเท็จจริง	ไม่เกิน ๑๕ วัน	พิจารณาข้อเท็จจริงประกอบข้อกฎหมาย ตรวจสอบกระบวนการขั้นตอนการสืบสวนข้อเท็จจริงก่อนทำความเห็นเสนอต่อผู้บังคับบัญชาพิจารณา	นิติกร
๕	เสนอรายงานผลการตรวจสอบสำนวนการตรวจสอบ/สืบสวนข้อเท็จจริง	ไม่เกิน ๗ วัน	นำเสนอประเด็นที่ได้จากการตรวจสอบ/สืบสวน พร้อมความเห็นของกลุ่มงานวินัยและนิติกรต่อผู้บังคับบัญชาตามลำดับ	นิติกร
๖	- กรณียุติเรื่อง แจ้งผลการร้องเรียนต่อผู้ร้อง - กรณีมีมูลอันควรกล่าวหาว่ากระทำผิดวินัย	ไม่เกิน ๓ วัน ไม่เกิน ๓ วัน	ทำหนังสือแจ้ง ดำเนินการทางวินัยโดยเสนอแต่งตั้งคณะกรรมการสอบสวนวินัยร้ายแรง/ไม่ร้ายแรง แล้วแต่มูลกรณีความผิด	นิติกร