



คู่มือการปฏิบัติงาน
เกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาเขต ๓
สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน

คำนำ

ตามพระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา พ.ศ.๒๕๔๗ และที่แก้ไขเพิ่มเติมได้ ตระหนักถึงความสำคัญของบทบาทของข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษาที่จะพึงมีต่อสังคมและประเทศชาติ มีความมุ่งหมายที่จะให้ข้าราชการครูปฏิบัติหน้าที่และประพฤติปฏิบัติตนเป็นแบบอย่างที่ดีแก่เยาวชน และสังคม มีความรับผิดชอบต่อนักเรียน ต่อตนเอง ผู้ร่วมงาน ผู้บังคับบัญชาประชาชนและประเทศชาติ จึงได้วางข้อกำหนดเชิงพฤติกรรมในการปฏิบัติหน้าที่ราชการ และการประพฤติปฏิบัติซึ่งอาจกระทบต่อราชการ ให้ข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษายึดถือและปฏิบัติ ทั้งนี้ เพื่อให้วัตถุประสงค์ของทางราชการบรรลุเป้าหมายอย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อให้การรักษาวินัยของข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา ตามพระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา พ.ศ.๒๕๔๗ และที่แก้ไขเพิ่มเติม เป็นไปโดยเคร่งครัด ในมาตรา ๙๕ จึงกำหนดให้ผู้บังคับบัญชามีหน้าที่ ปกป้องกันมิให้ผู้อยู่ใต้บังคับบัญชากระทำความผิดวินัย และดำเนินการทางวินัยแก่ผู้อยู่ใต้บังคับบัญชาซึ่งมีกรณีอันมีมูลที่ควรกล่าวหาว่ากระทำความผิดวินัย

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาเขต ๓ จึงจัดทำคู่มือการร้องเรียนขึ้นเพื่อให้เป็นช่องทางในการ ร้องเรียน และจัดการเรื่องร้องเรียนให้ได้ข้อยุติเป็นไปด้วยความรวดเร็วมีประสิทธิภาพ รวมทั้งให้ผู้พบเห็นการ กระทำความผิดวินัยได้เข้าใจกระบวนการขั้นตอนการดำเนินการทางวินัย และแนวทางปฏิบัติงานที่ชัดเจนและเป็น มาตรฐานในการปฏิบัติงานส่งผลดีต่อผู้รับบริการต่อไป

กลุ่มกฎหมายและคดี

คู่มือการปฏิบัติงานเกี่ยวกับรับเรื่องร้องเรียน

วัตถุประสงค์

ในการบริหารราชการ การปฏิบัติหน้าที่และปฏิบัติตนของข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา รวมถึงเจ้าหน้าที่ของรัฐ อาจส่งผลให้ผู้อื่นได้รับความเดือดร้อน เสียหาย ซึ่งผู้ที่ได้รับความเดือดร้อนเสียหาย หรือบุคคลอื่นสามารถแสดงออกโดยผ่านกระบวนการร้องเรียน สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาเขต ๓ จึงจัดทำคู่มือการร้องเรียนขึ้นเพื่อให้เป็นช่องทางในการร้องเรียน และจัดการเรื่องร้องเรียนให้ได้ข้อยุติเป็นไปด้วยความรวดเร็วมีประสิทธิภาพ รวมทั้งให้ผู้พบเห็นการกระทำความผิดวินัยได้เข้าใจกระบวนการขั้นตอนการดำเนินการทางวินัย การส่งข้อร้องเรียนให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องตรวจสอบข้อเท็จจริง ทำให้มีมาตรฐานในการร้องเรียนไปในแนวทางเดียวกัน

หลักเกณฑ์การร้องเรียน

๑. เรื่องร้องเรียนต้องมีชื่อและที่อยู่ของผู้ร้อง (สามารถติดต่อกลับผู้เสียหายได้/สามารถตรวจสอบตัวตนได้)
๒. เรื่องที่ร้องเรียน ต้องเป็นเรื่องที่ผู้ร้องได้รับความเดือดร้อนหรือผู้พบเห็นการกระทำความผิด เนื่องจากเจ้าหน้าที่สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาเขต ๓
๓. หนังสือร้องเรียนต้องระบุเรื่องอันเป็นเหตุให้ต้องร้องเรียน พร้อมทั้งข้อเท็จจริงหรือพฤติการณ์พอสมควร
๔. ข้อเท็จจริงที่ได้ยื่นร้องเรียน ต้องเป็นเรื่องที่มีมูลเหตุเกิดขึ้นจริง (หากผู้ใดนำความเท็จมาร้องเรียนซึ่งทำให้ผู้อื่นได้รับความเสียหาย ผู้นั้นอาจต้องรับผิดชอบต่อข้อเท็จจริงดังกล่าวข้างต้นทุกประการ)

เรื่องร้องเรียนที่อาจไม่รับพิจารณา

๑. ผู้ร้องเรียนไม่แจ้งชื่อและที่อยู่ของผู้ร้องเรียน
 ๒. คำร้องเรียนที่ไม่ระบุพยานหรือหลักฐานเพียงพอที่จะสามารถดำเนินการสืบสวนข้อเท็จจริงต่อไปได้
 ๓. คำร้องเรียนที่มีลักษณะบัทรสนเทห์
- หมายเหตุ เรื่องที่ไม่ปรากฏตัวตนผู้ร้องเรียนหรือตรวจสอบตัวตนของผู้ร้องไม่ได้ หรือมีลักษณะเป็นบัทรสนเทห์อาจรับไว้พิจารณาก็ได้ ถ้าหาระบุหลักฐานกรณีแวดล้อมปรากฏชัดแจ้ง ตลอดจนชี้พยานบุคคลแน่นอน สามารถสืบสวนข้อเท็จจริงต่อไปได้และเป็นประโยชน์ต่อสาธารณะ

การรับเรื่องร้องเรียน

๑. กรณีการร้องเรียน เป็นลายลักษณ์อักษร ต้องมีลักษณะดังนี้
 - (๑) มี วัน เดือน ปี
 - (๒) ชื่อ และที่อยู่ของผู้ร้องเรียน
 - (๓) ข้อเท็จจริง หรือพฤติการณ์ของเรื่องที่ร้องเรียน ได้อย่างชัดเจนว่าได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหายอย่างไร ต้องการให้แก้ไข ดำเนินการอย่างไร
 - (๔) ใช้ถ้อยคำสุภาพ
๒. กรณีร้องเรียน ด้วยวาจา

เจ้าหน้าที่ต้องบันทึกข้อมูลตามคำร้อง และให้ผู้ร้องลงลายมือชื่อไว้เป็นหลักฐาน หากผู้ร้องไม่ยินยอมลงลายมือชื่อ มิให้รับเรื่องร้องเรียน นั้นไว้พิจารณา และแจ้งให้ผู้ร้องทราบพร้อมบันทึกเหตุดังกล่าวไว้ในคำร้อง เว้นแต่กรณีที่มีผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาเขต ๓ เห็นสมควรเพื่อประโยชน์ของประชาชนหรือประโยชน์สาธารณะ จะรับคำร้องนั้นไว้พิจารณาก็ได้

๓.กรณีร้องเรียนทางโทรศัพท์

เจ้าหน้าที่กรอกแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียน โดยมีรายละเอียด ชื่อ-สกุล ผู้ร้องเรียน ที่อยู่ หมายเลขติดต่อกลับ เรื่องร้องเรียน

ช่องทางการร้องเรียน

๑. ร้องเรียน ด้วยตนเองที่สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาเขต ๓ เลขที่ ๘๕ หมู่ ๕ ถนนรัตนานิเบศร์ ตำบลไทรมา อำเภอมืองนนทบุรี จังหวัดนนทบุรี

๒. ร้องเรียน ทางจดหมายที่สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาเขต ๓ เลขที่ ๘๕ หมู่ ๕ ถนนรัตนานิเบศร์ ตำบลไทรมา อำเภอมืองนนทบุรี จังหวัดนนทบุรี ๑๑๐๐๐

๓. ร้องเรียน ทางหมายเลขโทรศัพท์ ๐ ๒๑๔๔ ๓๙๒๓

การดำเนินการต่อเรื่องร้องเรียน

๑. เมื่อสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาเขต ๓ ได้รับเรื่องร้องเรียนไม่ว่าด้วยวาจาหรือเป็นหนังสือ จะตรวจสอบข้อเท็จจริงว่าผู้ถูกกล่าวหาเป็นข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษาที่มีผู้ใดเป็นผู้บังคับบัญชา หากเป็นครูหรือดำรงตำแหน่งรองผู้อำนวยการโรงเรียน จะดำเนินการส่งเรื่องร้องเรียนให้ผู้ว่าราชการจังหวัดดำเนินการสืบสวน สอบสวนตามอำนาจหน้าที่

หากผู้ร้องเรียนเป็นผู้ว่าราชการจังหวัด หรือข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษาที่ปฏิบัติงานในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาเขต ๓ ผู้ว่าราชการจังหวัด สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาเขต ๓ จะดำเนินการสืบสวน สอบสวนตามอำนาจหน้าที่

๒. เมื่อดำเนินการสืบสวนแล้วพบว่า เรื่องที่ร้องเรียนไม่มีมูลความจริง ผู้มีอำนาจดำเนินการสืบสวนสอบสวนจะสั่งยุติเรื่อง

๓. เมื่อดำเนินการสืบสวนแล้วพบว่าเรื่องที่ร้องเรียนมีมูลความจริง ผู้มีอำนาจดำเนินการสืบสวนสอบสวนจะสั่งตั้งกรรมการสอบสวนทางวินัย โดยถ้าเป็นมูลความผิดวินัยไม่ร้ายแรงจะใช้เวลาในการดำเนินการสอบสวน ๙๐ วัน ถ้าเป็นมูลความผิดวินัยร้ายแรงจะใช้เวลาในการดำเนินการสอบสวน ๑๘๐ วัน

๔. หากผลการสอบสวนพิจารณาพบว่าผู้ถูกกล่าวหากระทำผิดวินัย จะดำเนินการออกคำสั่งลงโทษทางวินัย หากพบว่าพยานหลักฐานไม่เพียงพอว่าผู้ถูกกล่าวหากระทำผิดวินัย หรือผู้ถูกกล่าวหาไม่ได้กระทำผิดวินัยจะสั่งยุติเรื่อง

๕. รายงานผลการสอบสวนต่อผู้บังคับบัญชาตามลำดับ ผู้ว่าราชการจังหวัด สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาเขต ๓ ดำเนินการหรือพิจารณาตามอำนาจหน้าที่แล้วรายงาน อ.ก.ศ.จ. พิจารณา

๖. วินัยไม่ร้ายแรงรายงานผลการดำเนินการทางวินัยให้หัวหน้าส่วนราชการพิจารณา

๗. วินัยอย่างร้ายแรงรายงานผลการดำเนินการทางวินัยให้ ก.ค.ศ. พิจารณา

๘. แจ้งผลการพิจารณาให้ผู้ร้องเรียนทราบ

แบบรับแจ้งเรื่องร้องเรียน
สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาเขต ๓

ข้อมูลผู้ร้องเรียน

หมายเลขบัตรประจำตัวประชาชน.....
ชื่อ-สกุล ผู้ร้องเรียน..... อาชีพ.....
อยู่บ้านเลขที่..... หมู่ที่..... หมู่บ้าน..... ถนน.....
ตำบล/แขวง..... อำเภอ/เขต..... จังหวัด.....
รหัสไปรษณีย์..... โทรศัพท์..... E-Mail.....

รายละเอียดการร้องเรียน

เรื่อง.....
ผู้ถูกร้องเรียน.....
(พฤติการณ์หรือรายละเอียด).....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

ลงชื่อ.....ผู้ร้องเรียน
(.....)

ลงชื่อ.....ผู้ร้องเรียน
(.....)

วันที่.....

บรรณานุกรม

คณะกรรมการข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา ,สำนักงาน คู่มือการดำเนินการทางวินัย สำหรับ
ข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา กรุงเทพฯ สำนักงาน ก.ค.ศ.๒๕๕๐

บรรณาธิการกิจ

ที่ปรึกษา

นายสุรชาติ เครือศรี ผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาเขต ๓

นายมานะ พุ่มบัว รองผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาเขต ๓

คณะกรรมการจัดทำคู่มือปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียน

นายศิริพงษ์ ทีนะกุล

พนักงานราชการ