



ประกาศสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต ๑๒
เรื่อง ใช้คู่มือปฏิบัติงานการจัดการเรื่องร้องเรียนของข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา

ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ มาตรา ๓๗ ได้กำหนดหลักเกณฑ์ในการปฏิบัติราชการที่เกี่ยวข้องกับการบริการประชาชนหรือติดต่อประสานงานระหว่างส่วนราชการด้วยกัน โดยให้ส่วนราชการกำหนดระยะเวลาแล้วเสร็จของงานแต่ละงานและประกาศให้ประชาชนและข้าราชการทราบเป็นการทั่วไป โดยให้เป็นหน้าที่ของผู้บังคับบัญชาที่จะต้องตรวจสอบให้ข้าราชการปฏิบัติงานให้แล้วเสร็จตามกำหนดเวลาดังกล่าว ซึ่งสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา มีบทบาทสำคัญในการให้บริการตามกรอบอำนาจหน้าที่ การแก้ไขปัญหาความเดือดร้อน ความไม่เป็นธรรมจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่รัฐ จึงเป็นหน้าที่ที่จะต้องเข้าไปช่วยเหลือแก้ไขปัญหาและบรรเทาความเดือดร้อนต่าง ๆ โดยเปิดโอกาสให้เข้ามามีส่วนร่วมและตรวจสอบการทำงานของรัฐมากขึ้น

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต ๑๒ ในฐานะเป็นหน่วยงานหนึ่งของรัฐที่รับผิดชอบ ในด้านการศึกษา ได้ตระหนักถึงปัญหาดังกล่าว เพื่อผลักดันนโยบายไปสู่การปฏิบัติที่เป็นรูปธรรม จึงได้จัดทำคู่มือปฏิบัติงานด้านการร้องเรียน ที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่รัฐ ให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์และเจตนารมณ์ของการจัดทำคู่มือ จึงประกาศใช้คู่มือปฏิบัติงานดังกล่าว รายละเอียดแนบท้ายประกาศนี้

จึงประกาศให้ทราบโดยทั่วกัน

ประกาศ ณ วันที่ ๒ ตุลาคม พ.ศ. ๒๕๖๐

(นายสมบุรณ์ เรืองแก้ว)

ผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต ๑๒

คู่มือการปฏิบัติงาน การจัดการเรื่องร้องเรียน



สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต ๑๒
สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน
กระทรวงศึกษาธิการ

คำนำ

คู่มือการปฏิบัติงาน การจัดการเรื่องร้องเรียนเล่มนี้ จัดทำขึ้นเพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานใช้เป็นแนวทางในการดำเนินงานเมื่อมีเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษาในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต ๑๒ ครอบคลุมขั้นตอนการจัดการ เรื่องร้องเรียน ตั้งแต่การได้รับหนังสือร้องเรียน ไม่ว่าจะมาจากช่องทางร้องเรียนใด รวมถึงมาจากหน่วยงานอื่น ๆ ได้แก่ สำนักงานตรวจเงินแผ่นดิน สำนักงาน ป.ป.ท. ศูนย์ดำรงธรรม ฯลฯ ขั้นตอนเสนอแต่งตั้งคณะกรรมการ ตรวจสอบข้อเท็จจริงเบื้องต้นเพื่อตรวจสอบว่าเรื่องร้องเรียนมีมูลหรือไม่ อย่างไร หากไม่มีมูลผู้มีอำนาจจะส่งยุติเรื่อง แต่หากมีมูลจะมีการดำเนินการทางวินัยตามที่กฎหมายบัญญัติ อีกทั้งตอบกลับให้ผู้ร้องเรียนทราบ และสรุปรายงานผลการจัดการเรื่องร้องเรียนในระยะเวลาที่กำหนด

ผู้จัดทำจึงหวังว่าคู่มือฉบับนี้ จะเป็นประโยชน์ในการนำไปทบทวนและปรับปรุงแก้ไข กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต ๑๒ ต่อไป

งานวินัยและนิติการ

กลุ่มบริหารงานบุคคล

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต ๑๒

การจัดการเรื่องร้องเรียน
สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต ๑๒

๑. หลักการและเหตุผล

พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๕๖ มาตรา ๓๗ ได้กำหนดหลักเกณฑ์ในการปฏิบัติราชการที่เกี่ยวข้องกับการบริการประชาชนหรือติดต่อประสานงานระหว่างส่วนราชการด้วยกัน โดยให้ส่วนราชการกำหนดระยะเวลาแล้วเสร็จของงานแต่ละงาน และประกาศให้ประชาชนและข้าราชการทราบเป็นการทั่วไป โดยให้เป็นหน้าที่ของผู้บังคับบัญชาที่จะต้องตรวจสอบให้ข้าราชการปฏิบัติงานให้แล้วเสร็จตามกำหนดเวลาดังกล่าว และตามมาตรา ๓๘ ได้กำหนดให้ส่วนราชการที่ได้รับการติดต่อสอบถามเป็นหนังสือจากประชาชน หรือจากส่วนราชการด้วยกันเกี่ยวกับงานที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของส่วนราชการนั้น ให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้นที่จะต้องตอบคำถามหรือแจ้งการดำเนินการให้ทราบภายในสิบห้าวัน หรือภายในเวลาที่กำหนดไว้ และมาตรา ๓๙ ได้กำหนดให้ส่วนราชการจัดให้มีระบบเครือข่ายสารสนเทศของส่วนราชการ เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนที่จะสามารถติดต่อสอบถามหรือขอข้อมูลหรือแสดงความคิดเห็น เกี่ยวกับการปฏิบัติราชการของส่วนราชการโดยระบบเครือข่ายสารสนเทศดังกล่าว และมาตรา ๔๑ ได้กำหนดให้ส่วนราชการที่ได้รับคำร้องเรียน เสนอแนะ หรือความคิดเห็นเกี่ยวกับวิธีปฏิบัติราชการ อุปสรรค ความยุ่งยาก หรือปัญหาอื่นใดจากบุคคลใดโดยมีข้อมูลและสาระตามสมควร ให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้นที่จะต้องพิจารณาดำเนินการให้ลุล่วงไป และในกรณีที่มีที่อยู่ของบุคคลนั้น ให้แจ้งให้บุคคลนั้นทราบผลการดำเนินการด้วย ทั้งนี้ อาจแจ้งให้ทราบผ่านทางระบบเครือข่ายสารสนเทศของส่วนราชการด้วยก็ได้ ในกรณีการแจ้งผ่านทางระบบเครือข่ายสารสนเทศ มิให้เปิดเผยชื่อหรือที่อยู่ของผู้ร้องเรียน เสนอแนะหรือแสดงความคิดเห็น นอกจากนี้มาตรา ๔๒ ได้กำหนดให้ส่วนราชการที่มีอำนาจออกกฎ ระเบียบ ข้อบังคับหรือประกาศเพื่อใช้บังคับกับส่วนราชการอื่น มีหน้าที่ตรวจสอบว่ากฎ ระเบียบ ข้อบังคับ หรือประกาศนั้น เป็นอุปสรรคหรือก่อให้เกิดความยุ่งยาก ซ้ำซ้อน หรือความล่าช้าต่อการปฏิบัติหน้าที่ของส่วนราชการอื่นหรือไม่ เพื่อดำเนินการปรับปรุงแก้ไขให้เหมาะสมโดยเร็วต่อไป และในกรณีที่ได้รับการร้องเรียนหรือเสนอแนะจากข้าราชการหรือส่วนราชการอื่นในเรื่องใด ให้ส่วนราชการที่ออกกฎ ระเบียบ ข้อบังคับ หรือประกาศนั้นพิจารณาโดยทันที และในกรณีที่เห็นว่าการร้องเรียนหรือข้อเสนอแนะนั้นเกิดจากความเข้าใจผิดหรือความไม่เข้าใจกฎ ระเบียบ ข้อบังคับ หรือประกาศ ให้ชี้แจงให้ผู้ร้องเรียนหรือเสนอแนะทราบภายในสิบห้าวัน

พระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา พ.ศ. ๒๕๔๗ มาตรา ๙๕ วรรคห้า ได้บัญญัติไว้ว่า “เมื่อมีการกล่าวหาโดยปรากฏตัวผู้กล่าวหา หรือกรณีเป็นที่สงสัยว่าข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษาผู้ใดกระทำความผิดวินัยโดยยังไม่มีพยานหลักฐาน ให้ผู้บังคับบัญชารับดำเนินการสืบสวนหรือพิจารณาในเบื้องต้นว่ากรณีมีมูลที่ควรกล่าวหาว่าผู้นั้นกระทำความผิดวินัยหรือไม่ ถ้าเห็นว่ากรณีไม่มีมูลที่ควรกล่าวหาว่ากระทำความผิดวินัยจึงจะยุติเรื่องได้ ถ้าเห็นว่ากรณีมีมูลที่ควรกล่าวหาว่ากระทำความผิดวินัยก็ให้ดำเนินการทันที”

มาตรการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบในระบบราชการของคณะรักษาความสงบแห่งชาติ ได้กำหนดให้ “ในกรณีที่ในกรณีที่มีข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบของข้าราชการหรือเจ้าหน้าที่ของรัฐ ให้ส่วนราชการตรวจสอบข้อเท็จจริงเบื้องต้นให้แล้วเสร็จ ภายใน ๗ วัน แล้วรายงานผลการพิจารณาต่อหัวหน้าส่วนราชการและรัฐมนตรีเจ้าสังกัดเพื่อรับทราบทันที และให้พิจารณาดำเนินการทางวินัยหรือทางอาญาโดยเร็วให้แล้วเสร็จภายใน ๓๐ วัน ในระหว่างนี้ให้รายงานความคืบหน้าในการดำเนินการต่อหัวหน้าส่วนราชการเพื่อทราบเป็นระยะ กรณีที่ตรวจสอบข้อเท็จจริงพบว่ามีเหตุน่าเชื่อถือ และเป็นกรณีที่ก่อให้เกิดความเสียหายแก่ราชการหรือทำให้เกิดความเดือดร้อนแก่ประชาชน แม้ผลการตรวจสอบยังไม่อาจสรุปความผิดได้ชัดเจนถึงขั้นข้อมูลความผิด เพื่อประโยชน์ในการตรวจสอบและป้องกันการกระทำที่อาจมีผลต่อการตรวจสอบโดยเร็วให้พิจารณาปรับย้ายข้าราชการหรือเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องไปดำรงตำแหน่งอื่นเป็นการชั่วคราว และในกรณีที่เป็นเรื่องร้ายแรงหรือมีผลกระทบต่อความเชื่อมั่นและไว้วางใจของประชาชน ให้เสนอให้มีการย้ายหรือโอนไปแต่งตั้งให้ดำรงตำแหน่งในอัตราค่าจ้างชั่วคราวเป็นกรณีพิเศษในสำนักนายกรัฐมนตรี... ฯลฯ... และในกรณีที่ตรวจสอบข้อเท็จจริงแล้วพบว่า มีหลักฐานเชื่อได้ว่าชัดเจนถึงขั้นข้อมูลความผิดให้ดำเนินการทางวินัยอย่างเด็ดขาดโดยเร็ว

จากบทบัญญัติของกฎหมายที่กล่าวอ้างทั้งหมดข้างต้น ในกรณีที่มีการร้องเรียนได้กำหนดให้หน่วยงานของรัฐจะต้องพิจารณาดำเนินการให้แล้วเสร็จโดยเร็ว และในกรณีที่มิที่อยู่ของผู้ร้องเรียน ให้แจ้งผลการดำเนินการให้ผู้ร้องเรียนทราบด้วย

๒. วัตถุประสงค์

๒.๑ เพื่อเป็นแนวทางในการปฏิบัติงานการจัดการเรื่องร้องเรียน ข้อเสนอแนะ และแนวทางการแก้ไข สำหรับบุคลากรที่เกี่ยวข้อง

๒.๒ เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานทราบถึงขั้นตอน กระบวนการ และแนวทางปฏิบัติที่ถูกต้องตามที่กฎหมายบัญญัติ นำไปสู่การแก้ปัญหาอันเป็นเหตุแห่งการร้องเรียน

๒.๓ เพื่อให้เกิดความมั่นใจแก่ผู้ร้องเรียนว่า กระบวนการรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ และการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต ๑๒ ได้ปฏิบัติตามขั้นตอน กระบวนการการปฏิบัติงานที่สอดคล้องกับกฎหมาย ระเบียบ หลักเกณฑ์อย่างครบถ้วน สอดคล้องกับนโยบายและวัตถุประสงค์ของรัฐ

๒.๔ เพื่อให้การบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต ๑๒ เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

๒.๕ เพื่อเปิดโอกาสให้ผู้รับบริการได้มีช่องทางในการเสนอเรื่องราวร้องเรียน ร้องทุกข์ แจ้งเบาะแสการกระทำผิด หรือเสนอข้อคิดเห็น ผ่านช่องทางต่าง ๆ ตามความเหมาะสม

๒.๖ เพื่อประสานความร่วมมือเกี่ยวกับการจัดการเรื่องร้องเรียนระหว่างหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๒.๗ เพื่อเผยแพร่ให้กับบุคคลภายนอก ผู้รับบริการ หรือผู้มีส่วนได้เสีย ได้รับทราบขั้นตอนและกระบวนการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต ๑๒ ได้อย่างชัดเจน

๓. ช่องทางการร้องเรียน

เพื่อเป็นการอำนวยความสะดวกแก่ผู้ร้องเรียน หรือผู้รับบริการให้สามารถใช้ช่องทางในการประสานงาน หรือส่งเรื่องร้องเรียนไปยังสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต ๑๒ โดยผ่านช่องทางต่าง ๆ ดังต่อไปนี้

๓.๑ ทางโทรศัพท์ เบอร์โทร ๐-๗๕๓๔-๕๐๕๐ ต่อ ๑๐๔ โทรสาร ๐-๗๕๓๔-๓๕๗๕

๓.๒ ส่งหนังสือร้องเรียนไปยังผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต ๑๒ ๑๒/๑๓ หมู่ที่ ๒ ถนนกะโรม ตำบลโพธิ์เสด็จ อำเภอเมือง จังหวัดนครศรีธรรมราช ๘๐๐๐๐

๓.๓ ส่งเรื่องร้องเรียนในกล่องรับเรื่องร้องเรียน ซึ่งติดตั้งที่หน้าห้องผู้อำนวยการ สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต ๑๒

๓.๔ ส่งหนังสือร้องเรียนผ่านเว็บไซต์สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต ๑๒ : www.sea๑๒.go.th

๔. หน่วยงานที่รับผิดชอบ

การดำเนินการเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียนต่าง ๆ ของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต ๑๒ ให้อยู่ในความรับผิดชอบของงานวินัยและนิติการ โดยมีรองผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต ๑๒ ที่กำกับดูแลกลุ่มบริหารงานบุคคลเป็นผู้กำกับดูแลและติดตามการปฏิบัติงาน

๕. ขั้นตอนการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ

ในการจัดการกับเรื่องร้องเรียน สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต ๑๒ จะดำเนินการตามขั้นตอน ดังนี้

ขั้นตอนที่ ๑

เมื่อได้รับหนังสือร้องเรียนร้องทุกข์ กลุ่มอำนาจการจะลงทะเบียนรับเรื่อง โดยแยกเป็นหนังสือธรรมดากับหนังสือลับ และส่งเรื่องต่อให้กลุ่มบริหารงานบุคคลเมื่อมอบให้งานวินัยและนิติการดำเนินการตามอำนาจหน้าที่

ขั้นตอนที่ ๒

งานวินัยและนิติการ วิเคราะห์เรื่องร้องเรียนและบันทึกเสนอผู้อำนวยการสำนักงาน

เขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต ๑๒ สั่งการให้ผู้ถูกร้องเรียนชี้แจงข้อเท็จจริง หรือเสนอสั่งแต่งตั้ง คณะกรรมการสืบสวนข้อเท็จจริง เพื่อดำเนินการสืบสวนข้อเท็จจริงตามประเด็นร้องเรียน

ขั้นตอนที่ ๓

นิติกรผู้รับผิดชอบหรือคณะกรรมการสืบสวนข้อเท็จจริง ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง ให้แล้วเสร็จภายในเวลา ๓๐ วัน นับแต่วันรับทราบคำสั่ง (สำหรับเรื่องร้องเรียนทั่วไป) หากไม่แล้วเสร็จ จะต้องขอขยายเวลาต่อผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต ๑๒ แต่ถ้าเป็นเรื่อง ร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริต จะต้องดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงเบื้องต้นให้แล้วเสร็จภายใน ๗ วัน แล้ว รายงานผลการตรวจสอบข้อเท็จจริงต่อผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต ๑๒ รับทราบ และให้พิจารณาดำเนินการต่อไป

ขั้นตอนที่ ๔

นิติกรผู้รับผิดชอบสรุปข้อเท็จจริงตามที่ถูกผู้ร้องเรียนชี้แจง หรือตามรายงานการสืบสวน ของคณะกรรมการสืบสวนข้อเท็จจริง เสนอผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต ๑๒ พิจารณาสั่งการ

ขั้นตอนที่ ๕

- กรณีผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต ๑๒ พิจารณาแล้ว เห็นว่า เรื่องร้องเรียนไม่มีมูลความจริง จะสั่งยุติเรื่อง

- กรณีผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต ๑๒ พิจารณาแล้วเห็น ว่า เรื่องร้องเรียนมีมูลความจริง จะสั่งให้ดำเนินการทางวินัยทันที กล่าวคือ หากมีมูลผิดวินัย อย่างร้ายแรงจะสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการสอบสวนวินัยอย่างร้าย แต่หากมีมูลผิดวินัยไม่ร้ายแรง จะสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการสอบสวนวินัยไม่ร้ายแรง พร้อมประสานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง หรือแจ้งผลการร้องเรียนให้ผู้ร้องเรียนทราบ