



ประกาศสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต ๑๒
เรื่อง แนวปฏิบัติในการจัดการเรื่องร้องเรียนของหน่วยงาน

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต ๑๒ ให้ความสำคัญกับการบริหารงานด้วยระบบคุณธรรมและความโปร่งใสภายใต้กรอบการบริหารจัดการบ้านเมืองที่ดีตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.๒๕๔๖ และแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ ๑๒ (พ.ศ. ๒๕๐๖-๒๕๖๔) ตลอดจนนโยบายนายกรัฐมนตรีพลเอกประยุทธ์ จันทร์โอชา เมื่อวันที่ ๑๒ กันยายน ๒๕๕๗ ในด้านการส่งเสริมการบริหารราชการแผ่นดินที่มีธรรมาภิบาล เพื่อสร้างความเชื่อมั่นวางใจในระบบราชการและเสริมสร้างระบบคุณธรรมและการป้องกันปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบในภาครัฐตามยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต ระยะที่ ๓ (พ.ศ.๒๕๐๖-๒๕๖๔) และตามคู่มือการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (Integrity and Transparency Assessment : ITA) ของสำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ (สำนักงาน ป.ป.ช.) และสำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตในภาครัฐ (สำนักงาน ป.ป.ท.)

เพื่อให้กระบวนการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ เป็นไปด้วยความโปร่งใส รวดเร็ว และเป็นธรรมสอดคล้องกับหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี (Good governance) จึงเป็นการสมควรจะได้มีการกำหนดกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนไว้เพื่อเป็นแนวทางการปฏิบัติงานเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานและเป็นการส่งเสริมความรู้ความเข้าใจให้แก่ประชาชนให้สามารถใช้สิทธิได้โดยถูกต้องตามบทบัญญัติแห่งกฎหมาย จึงได้กำหนดแนวปฏิบัติในการจัดการเรื่องร้องเรียนของหน่วยงานขึ้น ดังนี้

๑.หลักเกณฑ์การร้องเรียน/ร้องทุกข์

(๑) เพื่อให้การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เป็นไปด้วยความสุจริตและโปร่งใส ตามหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีและเป็นไปตามมติคณะรัฐมนตรีที่ส่งพร้อมหนังสือสำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี ที่ นร ๐๒๐๖/ว ๒๑๘ ลงวันที่ ๒๕ ธันวาคม ๒๕๔๑ การร้องเรียน/ร้องทุกข์ ต้องระบุชื่อ-สกุล จริงข้อมูลเกี่ยวกับที่อยู่และหมายเลขโทรศัพท์สำหรับติดต่อกลับของผู้ร้อง เพื่อประโยชน์ในการตรวจสอบว่าผู้ร้องเป็นผู้มีตัวตนจริงมิใช่การร้องเรียนโดยกลั่นแกล้งบุคคลใด และเพื่อประโยชน์ในการตอบกลับแจ้งผลการพิจารณา

กรณีที่เป็นการร้องเรียน/ร้องทุกข์โดยไม่ระบุชื่อ-สกุล จริงของผู้ร้อง จะต้องปรากฏว่ารายละเอียดของเบาะแสหรือข้อร้องเรียนต้องมีความชัดเจน และมีพยานหลักฐานชัดเจนเพียงพอที่จะนำสืบหาข้อเท็จจริงเพื่อ

ดำเนินการต่อไปได้เท่านั้น มิเช่นนั้นจะมีลักษณะบัตรสนเท่ห์ ตามมติคณะรัฐมนตรี ที่ส่งพร้อมหนังสือสำนัก
เลขาธิการคณะรัฐมนตรี ที่ นร ๐๒๐๖/ว ๒๑๘ ลงวันที่ ๒๕ ธันวาคม ๒๕๔๑ เป็นดุลพินิจของหน่วยงานที่รับ
หรือไม่รับไว้พิจารณา

(๒) ในการร้องเรียน/ร้องทุกข์ ผู้ร้องมีหน้าที่ในการให้ข้อมูลและพยานหลักฐานที่ถูกต้องเป็นจริง
ตลอดจนการอำนวยความสะดวกแก่เจ้าหน้าที่ในการอันจะเป็นประโยชน์ต่อการแสวงหาข้อเท็จจริง หรือเพื่อการ
ดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ รวมถึงการจัดส่งเอกสารหรือการกระทำใดๆ เพื่อเป็นการตรวจสอบว่า
ผู้ร้องเป็นผู้มีตัวตนจริงเมื่อเจ้าหน้าที่ร้องขอ ทั้งนี้ เพื่อเป็นการป้องกันมิให้มีกรณีร้องเรียน/ร้องทุกข์โดยกลั่นแกล้ง
บุคคลใดและเป็นการปฏิบัติตามมติคณะรัฐมนตรี ที่ส่งพร้อมหนังสือสำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี ที่ นร ๐๒๐๖/
ว ๒๑๘ ลงวันที่ ๒๕ ธันวาคม ๒๕๔๑

(๓) การร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่จะรับพิจารณาได้เฉพาะกรณีที่ระบุพยานหลักฐาน กรณีแวดล้อมที่ปรากฏ
ชัดเจนเพียงพอที่จะนำสืบหาข้อเท็จจริงเพื่อดำเนินการต่อไปได้เท่านั้น

(๔) การร้องเรียน/ร้องทุกข์ ต้องใช้ถ้อยคำสุภาพไม่ใช่คำพูดที่มีลักษณะเป็นการส่อเสียด หยาบคาย
ลามกอนาจาร หรือใส่ร้ายผู้อื่นโดยปราศจากมูลความจริง

(๕) เรื่องที่อาจนำมาร้องเรียน/ร้องทุกข์ได้ ต้องเป็นกรณีผู้ร้องได้รับความเดือดร้อน หรือเสียหาย อัน
เนื่องมาจากการกระทำของเจ้าหน้าที่สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต ๑๒

(๖) การร้องเรียน/ร้องทุกข์ ต้องระบุชื่อบุคคลที่เป็นเหตุแห่งการร้องเรียน/ร้องทุกข์, ข้อเท็จจริงอันเป็น
เหตุแห่งการร้องเรียน/ร้องทุกข์, พร้อมทั้งระบุพยานหลักฐานประกอบเท่าที่มี

(๗) ข้อเท็จจริงที่ไต่ถามร้องเรียน/ร้องทุกข์ต้องเป็นเรื่องที่มีมูลเหตุเกิดขึ้นจริง โดยผู้ร้องต้องรับผิดชอบ
ต่อข้อเท็จจริงดังกล่าวข้างต้นทุกประการผู้ใดนำความเท็จมาร้องเรียนต่อเจ้าหน้าที่ซึ่งทำให้ผู้อื่นได้รับความ
เสียหาย ผู้นั้นอาจต้องรับผิดชอบตามประมวลกฎหมายอาญา และจะต้องถูกดำเนินการทางวินัยในกรณีเป็น
ข้าราชการ

(๘) ข้อมูลที่ได้รับถือเป็นความลับและจะไม่มีการเปิดเผยชื่อผู้ที่แจ้งเบาะแสหรือผู้ร้องเรียนต่อ
สาธารณะชนเว้นแต่ การเปิดเผยในกรณีที่มีกฎหมายกำหนดให้เปิดเผย หรือต่อเจ้าที่ผู้มีอำนาจสั่งให้เปิดเผย

๒. ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต ๑๒ กำหนดช่องทางในการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์
อันเนื่องมาจากการกระทำของเจ้าหน้าที่ในสังกัด แบ่งเป็น ๔ ช่องทาง

(๑) ติดต่อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ด้วยตนเองที่สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต ๑๒

(๒) ส่งหนังสือร้องเรียน/ร้องทุกข์ทางไปรษณีย์มาที่สำนักงานเขตการศึกษามัธยมศึกษา เขต ๑๒ เลขที่
๑๒/๑๓ หมู่ที่ ๒ ต. โพธิ์เสด็จ อ. เมือง จ. นครศรีธรรมราช ๘๐๐๐๐

(๓) โทรสาร 075-343575

(๔) กล่องรับเรื่องร้องเรียน ทางเว็บไซต์ www.sea12.go.th

๓. ผู้มีหน้าที่รับและดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

กลุ่มงานวินัยและนิติการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต ๑๒ เป็นหน่วยงานที่มีหน้าที่รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ และดำเนินการตามที่มีการร้องเรียน

๔. มาตรการคุ้มครองและรักษาความลับของผู้ร้องเรียนและผู้ให้ข้อมูล

เพื่อเป็นการคุ้มครองสิทธิของผู้ร้องเรียนและผู้ให้ข้อมูลที่กระทำโดยเจตนาสุจริตหน่วยงานจะปกปิดชื่อ ที่อยู่ หรือข้อมูลใดๆ ที่สามารถระบุตัวผู้ร้องเรียนหรือผู้ให้ข้อมูลได้และเก็บรักษาข้อมูลของผู้ร้องเรียนและผู้ให้ข้อมูลไว้เป็นความลับโดยจำกัดเฉพาะผู้รับผิดชอบในการดำเนินการตรวจสอบเรื่องร้องเรียนเท่านั้นที่จะเข้าถึงข้อมูลดังกล่าวได้ ทั้งนี้ ผู้ได้รับข้อมูลจากการปฏิบัติหน้าที่ที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียน มีหน้าที่เก็บข้อมูล ข้อร้องเรียนและเอกสารหลักฐานของ ผู้ร้องเรียนและผู้ให้ข้อมูลไว้เป็นความลับห้ามเปิดเผยข้อมูลแก่บุคคลอื่นที่มีหน้าที่เกี่ยวข้อง เว้นแต่ เป็นการเปิดเผยตามหน้าที่ที่กฎหมายกำหนดหรือต่อเจ้าหน้าที่ผู้มีอำนาจสั่งให้เปิดเผยตามที่กฎหมายกำหนด

๕. ขั้นตอนการปฏิบัติงานเกี่ยวกับการร้องเรียน/ร้องทุกข์

ขั้นตอนที่ ๑

กรณีมีเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เจ้าหน้าที่ธุรการรับเรื่อง/รับผิดชอบ ลงทะเบียนระบบสารบรรณ ทะเบียนรับ-ส่ง เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

ขั้นตอนที่ ๒

เจ้าหน้าที่กลุ่มกฎหมายและคดีรับเรื่อง วิเคราะห์เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์และบันทึกรายงานเสนอผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต ๑๒ พิจารณามอบหมายผู้ตรวจสอบข้อเท็จจริง/แต่งตั้งคณะกรรมการสืบสวนข้อเท็จจริง

ขั้นตอนที่ ๓

เจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบประสานงานที่เกี่ยวข้องและดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ตามมาตรฐานที่กำหนด/ระเบียบกฎหมายที่เกี่ยวข้อง

ขั้นตอนที่ ๔

เจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง สรุปเรื่องและทำบันทึกเสนอผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต ๑๒

ขั้นตอนที่ ๕

- ยุติเรื่อง แจ้งผลการพิจารณาแก่ผู้ร้องเรียนภายใน ๑๕ วัน (กรณีทราบชื่อ/ที่อยู่)
- ไม่ยุติเรื่อง กรณีมีมูลแต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินการทางวินัย (วินัยร้ายแรง/ไม่ร้ายแรง)
 - กรณีแต่งตั้งคณะกรรมการสอบสวนวินัยไม่ร้ายแรง ดำเนินการภายในระยะเวลา ๙๐ วัน

- กรณีแต่งตั้งคณะกรรมการสอบสวนวินัยอย่างร้ายแรง ดำเนินการภายในระยะเวลา ๑๘๐ วัน (ถ้ามีเหตุจำเป็นขอขยายระยะเวลาได้ครั้งละไม่เกิน ๓๐ วัน และไม่เกิน ๒๔๐ วัน)
- แจ้งผลการพิจารณาแก่ผู้ร้องเรียนภายใน ๑๕ วัน นับแต่วันดำเนินการเสร็จสิ้นกระบวนการ (กรณีทราบชื่อที่อยู่)

๖. การแจ้งผลการพิจารณาเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจะแจ้งผลการดำเนินการให้ผู้ร้องทราบ ภายใน ๑๕ วัน นับแต่วันที่ได้ดำเนินการเสร็จสิ้นตามกระบวนการด้วยการมีหนังสือแจ้งผลการพิจารณาดำเนินการจัดส่งตามที่อยู่ของผู้ร้องได้แจ้งไว้

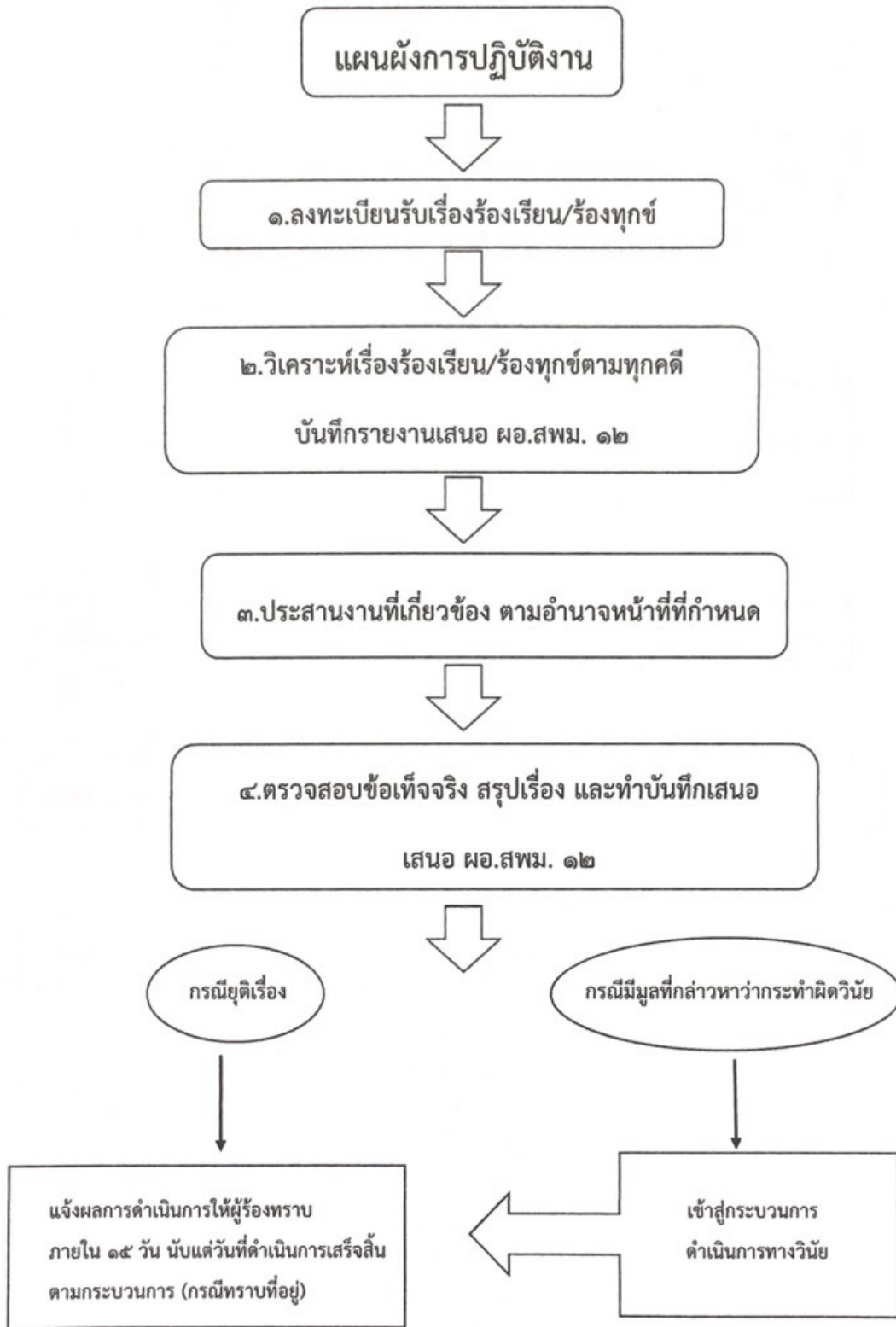
๗. การกำกับติดตามการดำเนินการ

กลุ่มกฎหมายและคดีมีหน้าที่ในการรายงานเกี่ยวกับจำนวนเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่ได้รับในแต่ละปีงบประมาณโดยแบ่งประเภทเป็น ๑. เรื่องเกี่ยวกับการรับสินบนของเจ้าหน้าที่ ๒. เรื่องเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง ๓. เรื่องทั่วไปเกี่ยวกับพฤติกรรมกรปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่และผลการดำเนินการตามเรื่องร้องเรียนดังกล่าว โดยในแต่ละปีงบประมาณให้ทางสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต ๑๒ เพื่อพิจารณารายงานให้สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน ทราบต่อไป
จึงประกาศมาเพื่อถือปฏิบัติโดยเคร่งครัด

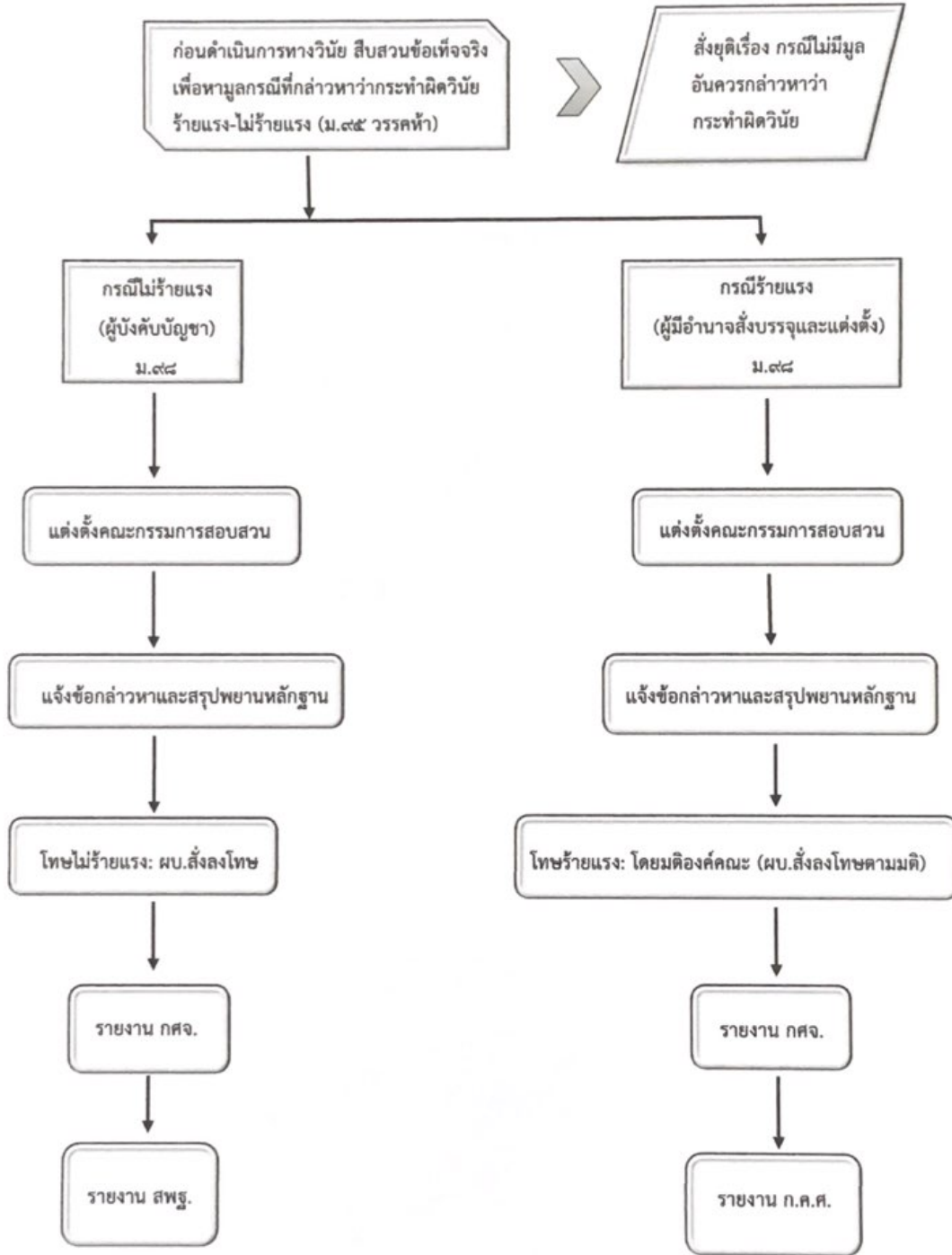
ประกาศ ณ วันที่ ๒๘ มิถุนายน พ.ศ. ๒๕๖๒

(นายสมบุญ เรืองแก้ว)

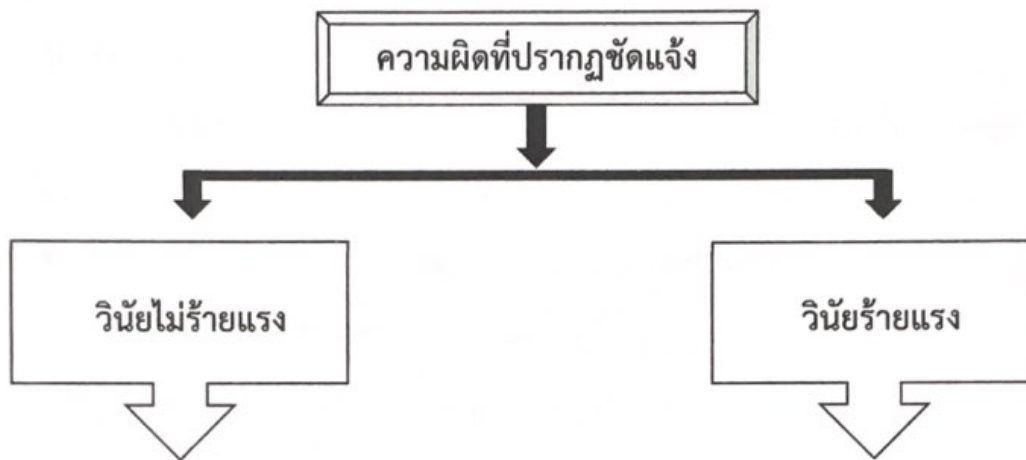
ผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต ๑๒



กระบวนการดำเนินการทางวินัยโดยสังเขป



ช้อยกเว้น กรณีไม่แต่งตั้งคณะกรรมการสอบสวนก็ได้
“ในกรณีความผิดที่ปรากฏชัดแจ้งตามที่กำหนด จะดำเนินการทางวินัยโดยไม่สอบสวนก็ได้”
(ตามมาตรา ๙๘ วรรคเจ็ด และกฎ ก.ค.ศ. ว่าด้วยความผิดปรากฏชัดแจ้ง พ.ศ.๒๕๕๙)



- ต้องคำพิพากษาถึงที่สุดว่ากระทำผิด
- รับสารภาพเป็นหนังสือ

- ได้รับโทษจำคุก
- ละทิ้งหน้าที่กว่า ๑๕ วัน โดยไม่มีเหตุผลอันสมควร
- รับสารภาพเป็นหนังสือ

แบบคำร้องเรียน / ร้องทุกข์

เขียนที่.....

วันที่..... เดือน..... พ.ศ.

เรียน ผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต ๑๒

ด้วย ข้าพเจ้า นาย/นาง/นางสาว.....ผู้ร้องเรียน / ร้องทุกข์

ที่อยู่..... หมู่ที่..... ถนน..... ตำบล..... อำเภอ.....

จังหวัด..... รหัสไปรษณีย์..... หมายเลขโทรศัพท์.....

เรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์.....

รายละเอียดโดยสังเขป.....

คำขอท้ายคำร้อง

ลงชื่อ.....

(.....)

ผู้ร้องเรียน / ร้องทุกข์

ขั้นตอนการดำเนินการและพิจารณาข้อร้องเรียนสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต12

