



คู่มือการปฏิบัติงานดำเนินการต่อ เรื่อง ร้องเรียน/ร้องทุกข์

ที่เกี่ยวข้องกับการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน

กลุ่มบริหารงานบุคคล
สำนักงานศึกษาธิการจังหวัดเชียงราย
สำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖





คู่มือการปฏิบัติงานดำเนินการต่อ เรื่อง ร้องเรียน/ร้องทุกข์

ที่เกี่ยวข้องกับการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน

กลุ่มบริหารงานบุคคล
สำนักงานศึกษาธิการจังหวัดเชียงราย
สำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ



คำนำ

คู่มือการปฏิบัติงานดำเนินการต่อเรื่อง ร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่เกี่ยวข้องกับการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงานของสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดเชียงรายฉบับนี้ จัดทำขึ้น เพื่อเป็นแนวทางการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ของสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดเชียงราย ทั้งนี้ การจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ จนได้ข้อยุติ ให้มีความรวดเร็ว และมีประสิทธิภาพในการดำเนินงานอย่างเป็นระบบ และเพื่อตอบสนองความต้องการ และความคาดหวังของผู้รับบริการ จำเป็นต้องมีขั้นตอน/กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานที่ชัดเจน และเป็นมาตรฐานเดียวกัน กลุ่มบริหารงานบุคคล งานวินัยและนิติการ สำนักงานศึกษาธิการจังหวัดเชียงราย จึงได้จัดทำคู่มือการปฏิบัติงานดำเนินการต่อเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ขึ้นมา และหวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะเป็นประโยชน์สำหรับผู้รับบริการและประชาชนต่อไป

สำนักงานศึกษาธิการจังหวัดเชียงราย

สารบัญ

เรื่อง	หน้า
หลักการและเหตุผล	๑
สถานที่ตั้ง	๑
หน้าที่ความรับผิดชอบ	๑
วัตถุประสงค์	๑
คำจำกัดความ	๑
หลักเกณฑ์การร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่เกี่ยวข้อง กับการทุจริตและประพฤติมิชอบของ เจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน	๒
กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ช่องทางการร้องเรียน/ร้องทุกข์	๒
ผู้ปฏิบัติหน้าที่รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	๓
กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	๓
แบบฟอร์มบันทึกเรื่องร้องเรียน	๔
คำแนะนำการทำหนังสือร้องเรียน/ร้องทุกข์	๕
บรรณานุกรม	๖

๑. หลักการและเหตุผล

ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.๒๕๕๖ ได้กำหนดแนวทางการปฏิบัติราชการมุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ ต่องานบริหารมีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่า ในการให้บริการ เพื่อให้สอดคล้องกับมติคณะรัฐมนตรี วันที่ ๒๗ มีนาคม ๒๕๖๑ และยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริตภาครัฐ ซึ่งได้มีการกำหนดมาตรการปลูกจิตสำนึก ป้องกัน ปราบปราม และสร้างเครือข่าย ในการป้องกันและปราบปรามการทุจริต และไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนอง ความต้องการ และมีการประเมินผลการให้บริการสม่ำเสมอ

๒. สถานที่ตั้ง

สำนักงานศึกษาธิการจังหวัดเชียงราย ตั้งอยู่เลขที่ ๕๗/๓๓ หมู่ ๒๒ ตำบลรอบเวียง อำเภอเมือง เชียงราย จังหวัดเชียงราย ๕๗๐๐๐

๓. อำนาจและหน้าที่ความรับผิดชอบ

เป็นหน่วยงานในการรับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ และให้บริการข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษา รับเรื่องปัญหาความต้องการ และข้อเสนอแนะของข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา และประชาชน ทั่วไป ที่เกี่ยวข้องกับการจัดการศึกษาจากผู้ที่เกี่ยวข้องทุกภาคส่วน

๔. วัตถุประสงค์

๔.๑ เพื่อให้เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานสามารถดำเนินการจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ข้อเสนอแนะ ของประชาชน และสามารถให้บริการข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษาได้อย่างเป็นระบบ และมีประสิทธิภาพ

๔.๒ เพื่อให้การดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียนของสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดเชียงราย มีขั้นตอน/กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานครบถ้วน และเป็นมาตรฐานเดียวกัน

๔.๓ เพื่อสร้างมั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบหลักเกณฑ์ และกฎหมายที่เกี่ยวข้อง เกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่กำหนดไว้อย่างถูกต้อง และมีประสิทธิภาพ

๔.๔ เพื่อใช้เป็นคู่มือมาตรฐานและเอกสารอ้างอิงในการปฏิบัติงาน

๕. คำจำกัดความ

ผู้ร้องเรียน หมายถึง ข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา/ประชาชนทั่วไป/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ผู้รับบริการ หมายถึง ข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษาและประชาชนทั่วไป

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย หมายถึง ผู้ที่ได้รับผลกระทบ ทั้งทางบวกและทางลบ ทั้งทางตรงและทางอ้อม จากการดำเนินการของส่วนราชการ

ข้อร้องเรียน หมายถึง แบ่งเป็นประเภทต่าง ๆ เช่น

- ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ คำชมเชย สอบถาม หรือร้องขอข้อมูล

- การร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพและการให้บริการของหน่วยงาน

- การร้องเรียนเกี่ยวกับความไม่โปร่งใสของการจัดซื้อจัดจ้าง เป็นต้น

การจัดการข้อร้องเรียน หมายถึง มีความหมายครอบคลุมถึงการจัดการในเรื่อง ข้อร้องเรียน/ ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น/คำชมเชย/การสอบถามหรือร้องขอข้อมูล

ช่องทางการรับข้อร้องเรียน หมายถึง ช่องทางต่าง ๆ ที่ใช้ในการรับเรื่องร้องเรียน เช่น ติดต่อด้วยตนเองทางโทรศัพท์/สายตรงบริหาร/กล่องความคิดเห็น

เจ้าหน้าที่ หมายถึง เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน¹

๖. หลักเกณฑ์การร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่เกี่ยวข้องกับการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน

- ๖.๑ เป็นเรื่องที่มีชื่อและที่อยู่ของผู้ร้อง ซึ่งสามารถตรวจสอบตัวตนได้
- ๖.๒ เรื่องที่อาจนำมาร้องเรียน/ร้องทุกข์ได้ ต้องเป็นเรื่องที่ใช้ถ้อยคำสุภาพและเป็นกรณีผู้ร้องได้รับความเดือดร้อน หรือเสียหาย อันเนื่องมาจากเจ้าหน้าที่สังกัดสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดเชียงราย
- ๖.๓ หนังสือต้องระบุเรื่องอันเป็นเหตุให้ต้องร้องเรียน/ร้องทุกข์ พร้อมทั้งข้อเท็จจริง หรือพฤติการณ์ตามสมควร
- ๖.๔ ข้อเท็จจริงที่ได้ยื่นเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ต้องเป็นเรื่องที่มีมูลเหตุเกิดขึ้นจริง โดยผู้ร้องต้องรับผิดชอบต่อข้อเท็จจริงดังกล่าวทุกประการ
- ๖.๕ ผู้ใดนำความเท็จมาร้องเรียนต่อเจ้าหน้าที่ ซึ่งทำให้ผู้อื่นเสียหาย ผู้นั้นอาจต้องรับผิดชอบตามประมวลกฎหมายอาญา
- ๖.๖ เรื่องที่ไม่ปรากฏตัวตนผู้ร้อง หรือตรวจสอบตัวตนของผู้ร้องไม่ได้ หรือมีลักษณะเป็นบัตรสนเท่ห์ อาจรับไว้พิจารณาก็ได้ ถ้าหากกระบุหลักฐานกรณีแวดล้อมปรากฏชัดแจ้ง ตลอดจนชี้พยานบุคคลแน่นอน สามารถสืบสวนสอบข้อเท็จจริงต่อไปได้ และเป็นประโยชน์ต่อสาธารณะ
- ๖.๗ เรื่องที่จะนำมาร้องเรียนต้องเป็นเรื่องที่ผู้ร้องได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหายอันเนื่องมาจากเจ้าหน้าที่ ในเรื่องดังต่อไปนี้
 - ๖.๗.๑ กระทำการทุจริตต่อหน้าที่
 - ๖.๗.๒ กระทบความผิดต่อตำแหน่งหน้าที่ราชการ
 - ๖.๗.๓ ละเลยหน้าที่ตามที่กฎหมายกำหนดให้ต้องปฏิบัติ
 - ๖.๗.๔ ปฏิบัติหน้าที่ล่าช้าเกินสมควร
 - ๖.๗.๕ กระทำการนอกเหนืออำนาจหน้าที่ หรือกระทำการอันไม่ถูกต้องตามกฎหมาย

๗. กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

- ๗.๑ ให้กลุ่มบริหารงานบุคคล งานวินัยและนิติการ เป็นหน่วยงานหลักในการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์
- ๗.๒ เมื่อได้รับเรื่องร้องเรียนให้กลุ่มบริหารงานบุคคล งานวินัยและนิติการ รวบรวมข้อมูลการร้องเรียนเสนอศึกษาธิการจังหวัดเชียงรายพิจารณา ทั้งนี้ ในกรณีที่เป็นลักษณะบัตรสนเท่ห์ให้พิจารณาเฉพาะรายที่ระบุหลักฐานกรณีแวดล้อมปรากฏชัดแจ้ง ตลอดจนชี้พยานบุคคล หรือพยานเอกสาร หรือพยานวัตถุแน่นอนเท่านั้น
- ๗.๓ กรณี ศึกษาธิการจังหวัดเชียงราย เห็นสมควรให้แต่งตั้งคณะกรรมการสืบสวนข้อเท็จจริง หรือมอบหมายให้ผู้ใดตรวจสอบข้อเท็จจริง ให้กลุ่มบริหารงานบุคคล งานวินัยและนิติการ ดำเนินการตามคำสั่งนั้น
- ๗.๔ ให้คณะกรรมการสืบสวนข้อเท็จจริงที่ได้รับแต่งตั้ง มีหน้าที่รวบรวมข้อเท็จจริงที่เกี่ยวข้องและพิจารณาไต่สวนหาข้อเท็จจริงว่า เรื่องร้องเรียนมีมูลความจริงหรือไม่ เพียงใด โดยให้ดำเนินการให้แล้วเสร็จโดยเร็ว พร้อมทั้งความเห็นเสนอ ศึกษาธิการจังหวัดเชียงรายว่า มีการกระทำทุจริตหรือไม่ และเป็นการกระทำผิดวินัยหรือไม่ หากเป็นกรณีที่ไม่มีมูลที่ควรกล่าวหา ให้เสนอความเห็นต่อศึกษาธิการจังหวัดเชียงรายและยุติเรื่อง

¹ คู่มือปฏิบัติงานรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์. สำนักงานศึกษาธิการจังหวัดแพร่

๗.๕ ในการพิจารณาได้สวนให้ดำเนินการอย่างลับ และต้องเปิดโอกาสให้เจ้าหน้าที่ผู้ถูกกล่าวหา พิสูจน์ข้อเท็จจริงอย่างเป็นธรรม

๗.๖ ให้คณะกรรมการสืบสวนข้อเท็จจริงรายงานผลการสืบสวนต่อ ศึกษาธิการจังหวัดเชียงราย

๗.๗ เมื่อมีการดำเนินการในเบื้องต้นเป็นประการใด ให้กลุ่มบริหารงานบุคคล แจ้งให้ผู้ร้องเรียน ทราบภายใน ๓๐ วัน เว้นแต่กรณีให้ผู้ร้องเรียนไม่ให้ข้อมูลที่สมารถติดต่อกลับไปยังผู้ร้องเรียนได้

๗.๘ ในกรณีที่ข้อร้องเรียนเป็นเรื่องที่อยู่นอกเหนืออำนาจการพิจารณาของสำนักงานศึกษาธิการ จังหวัดเชียงราย ให้ดำเนินการดังนี้

๗.๘.๑ ส่งเรื่องร้องเรียนไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้องโดยตรง ในกรณีที่ข้อร้องเรียนระบุถึงชื่อ หน่วยงานนั้น ๆ ถือเป็นกรณีสิ้นสุดกระบวนการจัดการข้อร้องเรียน

๗.๘.๒ ส่งเรื่องร้องเรียนไปยังผู้ร้องเรียน กรณีที่ผู้ร้องเรียนไม่ได้ระบุถึงหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง โดยตรง พร้อมชี้แจงเหตุผล และแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบ ถือเป็นกรณีสิ้นสุดกระบวนการจัดการข้อร้องเรียน

๗.๙ ในกรณีที่ ศึกษาธิการจังหวัดเชียงราย พิจารณารายงานการสืบสวนแล้วเห็นว่า กรณีมีมูลที่ ควรกล่าวหาว่ากระทำผิดวินัย สำนักงานศึกษาธิการจังหวัดเชียงราย จะส่งเรื่องให้ สำนักงานศึกษาธิการภาค ๑๖ เป็นผู้ดำเนินการ ตามข้อ ๒๙ (๒) ของคำสั่งสำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ ที่ ๑๔๐๙/๒๕๖๐ เรื่อง มอบอำนาจ ให้ศึกษาธิการภาค ปฏิบัติราชการแทน ลงวันที่ ๕ กรกฎาคม ๒๕๖๐^๒

๘. ช่องทางการร้องเรียน/ร้องทุกข์

๘.๑ ร้องเรียน/ร้องทุกข์ ด้วยตนเองที่สำนักงานศึกษาธิการจังหวัดเชียงราย

๘.๒ ร้องเรียน/ร้องทุกข์ ทางจดหมาย ที่สำนักงานศึกษาธิการจังหวัดเชียงราย เลขที่ ๕๗/๓๓๓ หมู่ที่ ๒๒ ตำบลรอบเวียง อำเภอเมืองเชียงราย จังหวัดเชียงราย ๕๗๐๐๐

๘.๓ ร้องเรียน/ร้องทุกข์ ทางหมายเลขโทรศัพท์ ๐ ๕๓๗๑ ๙๔๘๑

๘.๔ ร้องเรียนผ่าน Website ; Facebook เว็บเพจ สำนักงานศึกษาธิการจังหวัดเชียงราย

๙. ผู้ปฏิบัติหน้าที่รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

๙.๑ ศึกษาธิการจังหวัดเชียงราย

๙.๒ รองศึกษาธิการจังหวัดเชียงราย

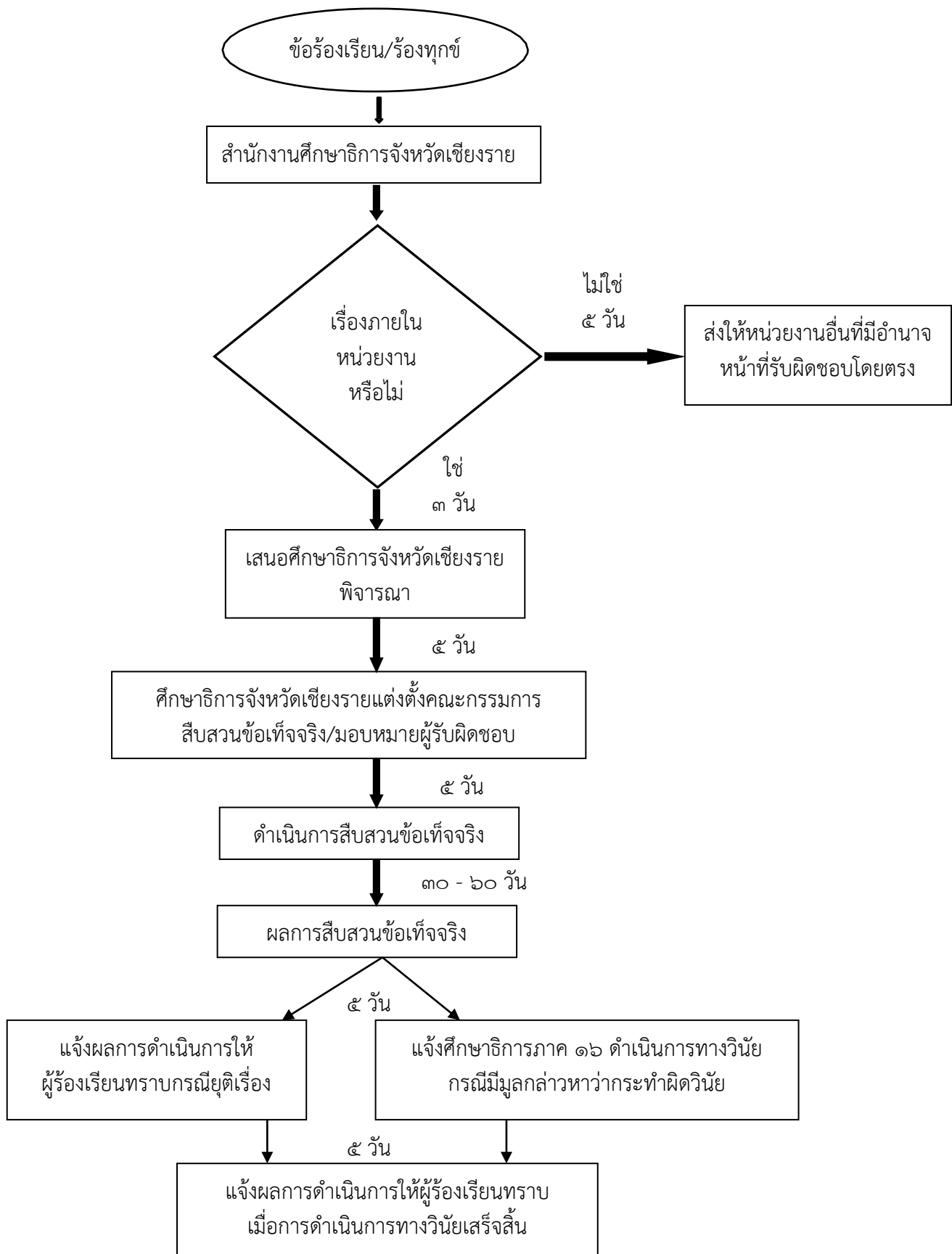
๙.๓ ผู้อำนวยการกลุ่ม/หน่วย สังกัดสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดเชียงราย

๙.๔ นิติกร สังกัดสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดเชียงราย

.....

^๒ คู่มือแนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ของสำนักงานศึกษาธิการ จังหวัดตรัง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖. สำนักงานศึกษาธิการจังหวัดตรัง

กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์



- ตัวอย่างแบบแจ้งเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ -

เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

เขียนที่.....

วันที่เดือน..... พ.ศ.

เรื่อง

เรียน ศึกษาธิการจังหวัดเชียงราย

ชื่อ - สกุล ผู้ร้องเรียน..... เบอร์โทรศัพท์.....

ที่อยู่.....

ชื่อ - สกุล ผู้ถูกร้องเรียนสังกัด.....

ตำแหน่ง/ระดับ หรือข้อมูลที่สามารถบ่งชี้และสืบทราบตัวผู้ถูกกล่าวหาได้.....

รายละเอียดเรื่องเรียน

พร้อมนี้ได้แนบเอกสารหลักฐาน ดังนี้

๑. สำเนาบัตรประจำตัวประชาชน จำนวน.....ฉบับ

๒. สำเนาทะเบียนบ้าน จำนวน.....ฉบับ

๓. รายชื่อผู้ได้รับความเดือนร้อน จำนวน.....ราย

๔. เอกสารอื่น ๆ

ลงชื่อ.....ผู้ร้องเรียน

.....

วันที่เดือน พ.ศ.

บรรณานุกรม

การแบ่งหน่วยงานภายในสำนักงานศึกษาธิการจังหวัด สังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ. ประกาศ
สำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ. วันที่ ๒๘ เม.ย. ๒๕๖๖.

คู่มือการปฏิบัติงาน สำนักงานศึกษาธิการจังหวัด กลุ่มบริหารงานบุคคล. สำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ
คู่มือแนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ของสำนักงานศึกษาธิการ
จังหวัดตรัง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖. สำนักงานศึกษาธิการจังหวัดตรัง
คู่มือปฏิบัติงานรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์. สำนักงานศึกษาธิการจังหวัดแพร่

