



คู่มือการจัดการเรื่องร้องเรียน

Transparency

ทุกหน่วยงานภาครัฐต้องเปิดเผยข้อมูลทางการเงินและทรัพย์สินของเจ้าหน้าที่ของรัฐ
ผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานด้วยระบบบัญชีทรัพย์สิน (TI) ภายใน 15 วัน หลังจากได้รับ
ข้อมูลจากเอกสารหลักฐานที่เกี่ยวข้อง หรือเมื่อมีเหตุอันควรสงสัยว่าเจ้าหน้าที่ของรัฐ
อาจมีผลประโยชน์ทับซ้อน (Conflict of Interest) หรือการทุจริต (Bribe)
เมื่อมี TI 2562 ตามที่สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริต
แห่งชาติ (ปปช.) กำหนด

ด้วยเป็นส่วนหนึ่งของการดำเนินการเพื่อสร้างความโปร่งใสและความไม่ชอบ
เป็นประโยชน์ต่อสังคม

**Do You kNOW
Anti-Corruption
HERO?!**

• สำนักบริหารอัยการแผนกพิเศษผ่าน 2 เดือน
• https://tias.nec.d.go.th/g_o/aijehbio
• รหัสผ่าน QR code
• ช่วงเวลา 1-31 พฤษภาคม 2562
• เมื่อมี 30 วัน จะใช้ระบบอัตโนมัติเพื่อแจ้งหน่วยงาน เพื่อปิดรับการ
ตอบคำถาม ไม่มีการเชื่อมโยงข้อมูลกับบุคคลเหล่านั้น และ
ตรวจสอบทุกเรื่องไว้เพื่อความลับ ไม่สามารถตอบแบบอัตโนมัติ



MAR 1-31, 2019 | สนทนากลุ่มผู้เรียนเต็ม | 1000 คน | สนทนากลุ่มผู้เรียนเต็ม |
นายเชษฐาธิวัฒน์ 02-218-0367 ต่อ 02-218-5058

กลุ่มกฎหมายและคดี

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาชัยภูมิ เขต ๓

สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน

กระทรวงศึกษาธิการ

คำนำ

ยุทธศาสตร์ชาติ ๒๐ ปี (พ.ศ.๒๕๖๑-๒๕๘๐) กำหนดเป้าหมายสำคัญในประเด็นที่เกี่ยวข้องกับการต่อต้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ คือ ภาครัฐมีความโปร่งใสปลอดการทุจริตและประพฤติมิชอบ มีการบริหารจัดการตามหลักธรรมาภิบาลและหลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงในทุกระดับ พร้อมทั้งสร้างวัฒนธรรมต่อต้านการทุจริตและประพฤติมิชอบของบุคลากรภาครัฐ โดยกำหนดมาตรการให้หน่วยงานภาครัฐและทุกภาคส่วนดำเนินงานอย่างโปร่งใส เพื่อเสริมสร้างคุณธรรมและความสุจริตซื่อสัตย์ ความโปร่งใสเป็นธรรม

เพื่อให้เกิดความโปร่งใสและเป็นธรรม และป้องกันปัญหาการทุจริตในหน่วยงานหรือปฏิบัติไม่ชอบของเจ้าหน้าที่ของรัฐ มีระบบการจัดการข้อร้องเรียนที่มีประสิทธิภาพ รวบรวมและจัดการข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะหรือข้อคิดเห็น และคำชมเชย โดยมีการกำหนดผู้รับผิดชอบในการปฏิบัติงานที่ชัดเจน ตลอดจนเร่งรัดติดตามจนได้ข้อยุติและรายงานผลการพิจารณาหรือผลการดำเนินการให้ผู้ร้องเรียนหรือผู้สอบถามข้อมูลทราบภายในระยะเวลาที่กำหนด จึงได้จัดทำคู่มือการจัดการเรื่องร้องเรียนเพื่อให้เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องกับการจัดการข้อร้องเรียน ได้มีแนวทางในการดำเนินงานให้เป็นไปในทิศทางเดียวกันอย่างมีมาตรฐาน ส่งผลให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจและเกิดทัศนคติที่ดีต่อหน่วยงาน

หวังเป็นอย่างยิ่งว่าคู่มือการจัดการข้อร้องเรียนฉบับนี้จะเป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติงานด้านการจัดการข้อร้องเรียนของเจ้าหน้าที่และผู้ที่เกี่ยวข้องทุกฝ่าย

กลุ่มกฎหมายและคดี

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาชัยภูมิ เขต 3

สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน

สารบัญ

คำนำ	
สารบัญ	ก
๑ บทนำ	๑
๒ วัตถุประสงค์	๒
๓ ขอบเขต	๒
๔ คำจำกัดความ	๓
๕ ประเภทของเรื่องร้องเรียน	๔
๖. ระดับความรุนแรงของเรื่องร้องเรียน	๕
๗. ช่องทางการร้องเรียน	๖
๘. หน้าที่ความรับผิดชอบ	๗
๙. กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน	๗
๑๐. การกำกับติดตามการดำเนินงาน	๑๐
๑๑. แผนภูมิขบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน	๑๑
๑๒ แบบฟอร์มรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์	๑๒

๑. บทนำ

การจัดการเรื่องร้องเรียนจำเป็นต้องดำเนินการให้เป็นไปตามรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. ๒๕๖๐ มาตรา ๔๑ (๒) บุคคลและชุมชนย่อมมีสิทธิเสนอเรื่องราวร้องทุกข์ต่อหน่วยงานของรัฐและได้รับแจ้งผลการพิจารณาโดยเร็ว ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการจัดการเรื่องร้องทุกข์ พ.ศ. ๒๕๕๒ ข้อ ๑๘ ได้กำหนดให้ผู้ที่ได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหายจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่หรือส่วนราชการหรือจำเป็นต้องให้ส่วนราชการช่วยเหลือเยียวยาหรือปลดเปลื้องทุกข์ มีสิทธิเสนอคำร้องทุกข์ต่อส่วนราชการที่เกี่ยวข้องได้ ส่วนราชการที่ได้รับคำร้องทุกข์ต้องตอบแบบแจ้งการรับคำร้องทุกข์ไปยังผู้ร้องทุกข์ โดยทางไปรษณีย์ตามสถานที่อยู่ที่ปรากฏในคำร้องทุกข์หรือกระทำในรูปของข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ตามกฎหมายว่าด้วยการธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์หรือรูปแบบอื่นตามระเบียบที่คณะกรรมการกำหนดภายในสิบห้าวันทำการนับตั้งแต่วันที่ได้รับคำร้องทุกข์ และตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๕๖ (Good Government) หมวด ๗ การอำนวยความสะดวกและการตอบสนองความต้องการของประชาชน จะต้องอำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนที่จะสามารถติดต่อสอบถามหรือขอข้อมูลหรือแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการปฏิบัติราชการของส่วนราชการและแจ้งให้บุคคลนั้นทราบผลการดำเนินการด้วย ทั้งนี้ อาจแจ้งให้ทราบผ่านทางระบบเครือข่ายสารสนเทศของส่วนราชการด้วยก็ได้ ในกรณีการแจ้งผ่านทางระบบเครือข่ายสารสนเทศ มิให้เปิดเผยชื่อหรือที่อยู่ของผู้ร้องเรียนเสนอแนะหรือแสดงความคิดเห็น นอกจากนี้ หลักเกณฑ์การพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA) หมวด ๓ การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสีย ได้กำหนดให้ส่วนราชการมีระบบที่ชัดเจนในการรวบรวมและจัดการเรื่องร้องเรียน ข้อเสนอแนะหรือข้อคิดเห็น และคำชมเชย โดยมีการกำหนดผู้รับผิดชอบเพื่อกำหนดวิธีการและปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ เพื่อตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างเหมาะสมและทันท่วงที

ดังนั้น เพื่อให้กระบวนการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนเป็นไปด้วยความโปร่งใส รวดเร็ว และเป็นธรรม จึงเป็นการสมควรจะได้มีการกำหนดกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนไว้เพื่อเป็นแนวทางการปฏิบัติงานและเป็นการส่งเสริมความรู้ความเข้าใจแก่ผู้มารับบริการให้สามารถใช้สิทธิได้ โดยถูกต้องตามบทบัญญัติแห่งกฎหมาย จึงได้กำหนดแนวปฏิบัติในการจัดการเรื่องร้องเรียนของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาศัยภูมิ เขต ๓

๒. วัตถุประสงค์

๑. เพื่อให้กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน ได้มีการปฏิบัติตามขั้นตอนที่สอดคล้องกับข้อกำหนดระเบียบ หลักเกณฑ์ที่กำหนดไว้อย่างครบถ้วนและมีประสิทธิภาพ
๒. เพื่อให้บุคลากรหรือเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ ใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานและดำเนินการแก้ไขปัญหา โดยมีกระบวนการและวิธีการดำเนินงานเป็นไปในทิศทางเดียวกัน
๓. เพื่อใช้ประกอบการประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากร
๔. เพื่อเป็นการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ให้ผู้รับบริการหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ได้ทราบถึงกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน หลักเกณฑ์ต่างๆ ในการร้องเรียน อันจะนำไปสู่ความเข้าใจขั้นตอนการดำเนินงานของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาชัยภูมิ เขต ๓

๓. ขอบเขต

คู่มือการจัดการข้อร้องเรียนฉบับนี้ จะครอบคลุมขั้นตอนการจัดการเรื่องร้องเรียน ผู้รับผิดชอบ การรับเรื่องและการตรวจสอบความถูกต้อง การจัดลำดับความเร่งด่วนของเรื่องร้องเรียน การจำแนกประเภทของเรื่อง การบันทึกข้อร้องเรียนในแบบฟอร์มการร้องเรียน การประสาน ข้อยุติ การตอบสนองผู้ร้องเรียน การติดตามและประเมินผล การรวบรวมข้อมูล สรุป รายงานผล รวมทั้งพิจารณาทบทวนกระบวนการจัดการข้อร้องเรียนเพื่อปรับปรุงแก้ไขให้มีประสิทธิภาพ

๔. คำจำกัดความ

“เจ้าหน้าที่” หมายถึง ข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา ลูกจ้าง พนักงานราชการ ของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาชัยภูมิ เขต ๓ หรือผู้ได้รับคำสั่งแต่งตั้งให้ปฏิบัติงานเกี่ยวกับการจัดการเรื่องร้องเรียน

“ผู้ร้องเรียน” หมายถึง ข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา ลูกจ้าง พนักงานราชการ ของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาชัยภูมิ เขต ๓ หน่วยงานอื่นของรัฐ ประชาชนผู้มาใช้บริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย แจ้งเรื่องร้องเรียนผ่านช่องทางต่างๆ ของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาชัยภูมิ เขต ๓ รวมทั้งช่องทางของหน่วยงานอื่นๆ ซึ่งมีเนื้อหาสาระของเรื่องอยู่ในความรับผิดชอบของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาชัยภูมิ เขต ๓

“เรื่องร้องเรียน” เรื่องที่ได้รับการร้องเรียนซึ่งเกี่ยวข้องกับสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาชัยภูมิ เขต ๓ ได้แก่ ร้องเรียนการให้บริการ การแจ้งเบาะแสการกระทำความผิด ร้องเรียนทางวินัย ขอดำเนินการเป็นธรรม ขอดำเนินการช่วยเหลือ ร้องเรียนความไม่โปร่งใสในการจัดซื้อจัดจ้าง สอบถามข้อมูล ขอดำเนินการและคำชมเชย

“ผู้สอบถามข้อมูล” หมายถึง ข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา ลูกจ้าง พนักงานราชการ ของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาชัยภูมิ เขต ๓ หน่วยงานอื่นของรัฐ ประชาชนผู้มาใช้บริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย แจ้งเรื่องร้องเรียนผ่านช่องทางต่างๆ ของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาชัยภูมิ เขต ๓ รวมทั้งช่องทางของหน่วยงานอื่นๆ ซึ่งมีเนื้อหาสาระของเรื่องอยู่ในความรับผิดชอบของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาชัยภูมิ เขต ๓

“ผู้เสนอแนะ” หมายถึง ข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา ลูกจ้าง พนักงานราชการ ของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาชัยภูมิ เขต ๓ หน่วยงานอื่นของรัฐ ประชาชนผู้มาใช้บริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย แจ้งเรื่องร้องเรียนผ่านช่องทางต่างๆ ของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาชัยภูมิ เขต ๓ รวมทั้งช่องทางของหน่วยงานอื่นๆ ซึ่งมีเนื้อหาสาระของเรื่องอยู่ในความรับผิดชอบของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาชัยภูมิ เขต ๓

“ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ” หมายถึง เรื่องที่ประชาชนผู้มาใช้บริการหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย หน่วยงานอื่นของรัฐ ได้แสดงความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานของสำนักงานเขต พื้นที่การศึกษาประถมศึกษาชัยภูมิ เขต ๓

“คำชมเชย” หมายความว่า เรื่องที่ประชาชนผู้มาใช้บริการหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย หน่วยงานอื่นของรัฐ ได้มีการชมเชยเกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานให้บริการของเจ้าหน้าที่ ตลอดจนการดำเนินงานของสำนักงานเขต พื้นที่การศึกษาประถมศึกษาชัยภูมิ เขต ๓

“บัณฑิตสหพันธ์” หมายความว่า เรื่องร้องเรียนที่ไม่มีการลงชื่อผู้ร้องเรียน และมีรายละเอียดในส่วนต่างๆ ไม่ครบถ้วน ส่งผลให้ไม่สามารถดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงได้

“การจัดการเรื่องร้องเรียน” หมายถึง กระบวนการดำเนินการในการแก้ไขปัญหาหรือบรรเทาความเดือดร้อนตามเรื่องร้องเรียนที่ได้รับผ่านช่องทางการร้องเรียนต่างๆ จนแล้วเสร็จ

“การตอบสนอง” หมายถึง การรายงานความคืบหน้า การรายงานผลการพิจารณาหรือผลการดำเนินงานของสำนักงานเขต พื้นที่การศึกษาประถมศึกษาชัยภูมิ เขต ๓ ให้ผู้ร้องเรียน ผู้สอบถามข้อมูลได้รับทราบ โดยผลการดำเนินการอาจจะสำเร็จเรียบร้อยได้ตามที่ร้องขอหรือไม่ก็ได้

๕. ประเภทของเรื่องร้องเรียน

สำนักงานเขต พื้นที่การศึกษาประถมศึกษาชัยภูมิ เขต ๓ แบ่งเรื่องร้องเรียนออกเป็น ๘ ประเภท ดังนี้

๑. ร้องเรียนทางวินัย เป็นเรื่องร้องเรียนที่ผู้ร้องเรียนหรือผู้เสียหาย ร้องเรียนเจ้าหน้าที่หรือหน่วยงานเกี่ยวกับการกระทำใดๆ ที่มีผลก่อให้เกิดความเสียหายต่อผู้ร้องเรียน และเป็นการกระทำที่ขัดต่อวินัยข้าราชการหรือเจ้าหน้าที่ของรัฐ

๒. ร้องเรียนการบริการ เป็นเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการให้บริการในด้านต่างๆ อาทิ สิ่งอำนวยความสะดวก ทักษะ บุคลากร คุณภาพการให้บริการ ของเจ้าหน้าที่

๓. แจ้งเบาะแส เป็นการแจ้งเบาะแสดการกระทำผิดกฎหมาย และระเบียบต่างๆ

๔. ขอความเป็นธรรม และ ขอความช่วยเหลือ เป็นเรื่องร้องเรียนเพื่อขอให้สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาชัยภูมิ เขต ๓ ให้ความช่วยเหลือให้ความเป็นธรรม หรือบรรเทาความเดือดร้อนในกรณีต่างๆ ที่อยู่ในอำนาจหน้าที่

๕. ข้อคิดเห็น และ ข้อเสนอแนะ เป็นการแสดงออกทางความคิดเห็นหรือการให้ข้อเสนอแนะทั่วไปเกี่ยวกับการดำเนินงานในด้านต่างๆ ของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาชัยภูมิ เขต ๓

๖. คำชมเชย เป็นการยกย่องชมเชยในด้านต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาชัยภูมิ เขต ๓

๗. ร้องเรียนการจัดซื้อจัดจ้าง เป็นการร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับความโปร่งใสในการจัดซื้อจัดจ้างของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาชัยภูมิ เขต ๓

๘. อื่นๆ เป็นเรื่องร้องเรียนต่างๆ นอกเหนือจากที่กล่าวมาและอยู่ในความรับผิดชอบของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาชัยภูมิ เขต ๓

๖. ระดับความรุนแรงของเรื่องร้องเรียน

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาชัยภูมิ เขต ๓ ได้มีการแบ่งระดับความรุนแรงของเรื่องร้องเรียนออกเป็น ๓ ระดับ ดังนี้

๑. ระดับเรื่องเล็กน้อย (Low) เป็นเรื่องร้องเรียนที่เป็นปกติทั่วไป สามารถแก้ไขได้ ไม่มีความสลับซับซ้อน ไม่กระทบต่อภาพลักษณ์ เป็นเพียงปัญหาเล็กน้อยซึ่งสามารถแก้ไขได้แล้วเสร็จได้โดยเจ้าของเรื่อง ระยะเวลาในการดำเนินการภายใน ๑๕ วัน ได้แก่ แจ้งเบาะแสต่างๆ ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่างๆ และคำชมเชย

๒. ระดับเรื่องไม่ร้ายแรง (Medium) เป็นเรื่องร้องเรียนที่สร้างความไม่พึงพอใจให้แก่ผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย มีผลกระทบต่อหน่วยงาน หากปล่อยทิ้งไว้จะทำให้เกิดผลกระทบที่รุนแรงยิ่งขึ้น ระยะเวลาในการดำเนินการภายใน ๓๐ วัน ได้แก่ ร้องเรียนการให้บริการ แจ้งเบาะแสดการกระทำผิด (กรณีเป็นการกระทำผิดที่เป็นเรื่องใหญ่) และ ขอความเป็นธรรม หรือขอความช่วยเหลือ (กรณีเรื่องเร่งด่วนที่ผู้ร้องฯ ได้รับความเดือดร้อนมาก)

๓. ระดับเรื่องร้ายแรง (High) เป็นเรื่องร้องเรียนที่มีผลกระทบต่อภาพลักษณ์ของหน่วยงานเป็นอย่างมาก ไม่สามารถแก้ไขได้โดยการพิจารณาของหน่วยงาน ต้องอาศัยอำนาจการพิจารณาในการประชุมเพื่อหาแนวทางแก้ไขโดยด่วนจากผู้บังคับบัญชาระดับสูงหรือองค์คณะบุคคล ระยะเวลาในการดำเนินการภายใน ๒๔ ชั่วโมง ได้แก่ เรื่องร้องเรียนจากการบกพร่องในการทำงานของเจ้าหน้าที่ ทำให้เกิดเป็นประเด็นผ่านสื่อ เป็นที่วิพากษ์วิจารณ์ของสังคมในวงกว้าง การชุมนุมเรียกร้อง การร้องเรียนความไม่โปร่งใส ในกรณีการจัดซื้อจัดจ้างขนาดใหญ่

๗. ช่องทางการร้องเรียน

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาชัยภูมิ เขต ๓ กำหนดช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนไว้ ๕ ช่องทาง ดังนี้

๑. ช่องทาง โทรศัพท์สายด่วน โดยตรงผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาชัยภูมิ เขต ๓ หมายเลขโทรศัพท์ ๐๔๔ ๐๕๖๓๘๕-๖ ต่อ ๑๐๑

๒. ช่องทาง โทรศัพท์สำนักงาน ๐๔๔ ๐๕๖๓๘๕-๖ ต่อ ๑๐๘

๓. ช่องทาง ร้องเรียนด้วยตนเอง ณ สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาชัยภูมิ เขต ๓ ถนนชัยภูมิ-สีคิ้ว ตำบลหนองบัวใหญ่ อำเภอจัตุรัส จังหวัดชัยภูมิ รหัสไปรษณีย์ ๓๖๑๓๐

๔. ช่องทาง ไปรษณีย์หรือจดหมาย โดยจัดทำเป็นหนังสือราชการ หรือหนังสือทั่วไป จ่าหน้าซองถึง ผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาชัยภูมิ เขต ๓ สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาชัยภูมิ เขต ๓ ถนนชัยภูมิ-สีคิ้ว ตำบลหนองบัวใหญ่ อำเภอจัตุรัส จังหวัดชัยภูมิ รหัสไปรษณีย์ ๓๖๑๓๐

๕. ช่องทาง เว็บไซต์สำนักงาน ที่ www.chaiyaphum๓.go.th

๖. ช่องทาง Facebook (@PRCPM3)

๗. ช่องทาง e-mail: info@chaiyaphum๓.go.th

๘. ช่องทาง กล้องรับฟังความคิดเห็นและร้องเรียน

๙. ช่องทางอื่นๆ เช่น ศูนย์ดำรงธรรม กระทรวงมหาดไทย หรือศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดชัยภูมิ ศูนย์บริการประชาชน สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี หรือหน่วยงานภายนอกอื่นใด เช่น สำนักงานการ

ตรวจเงินแผ่นดินภูมิภาค หรือสำนักงาน ป.ป.ช. ประจำจังหวัดชัยภูมิ (กรณีร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตหรือประพฤติมิชอบหรือร้องเรียนเกี่ยวกับการใช้จ่ายเงินงบประมาณ หรือร้องเรียนเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง)

๘. หน้าที่ความรับผิดชอบ

๑. ผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาชัยภูมิ เขต ๓ มีหน้าที่ สั่งการ มอบนโยบาย และพิจารณาให้ความเห็นชอบเกี่ยวกับการดำเนินการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน
๒. ข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา กลุ่มกฎหมายและคดี มีหน้าที่รับเรื่องร้องเรียน การสอบถามข้อมูล ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ คำชมเชย และดำเนินการตามขั้นตอนตามที่มีการร้องเรียน
๓. ข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาชัยภูมิ เขต ๓ มีหน้าที่ประสานงานและให้ความร่วมมือในการตรวจสอบและแก้ไขปัญหาตามที่ได้รับร้องเรียน

๙. กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน

๑. เพื่อให้การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เป็นไปด้วยความสุจริตและโปร่งใส ตามหลักการบริการกิจการบ้านเมืองที่ดี และเป็นไปตามมติคณะรัฐมนตรี ที่ส่งพร้อมหนังสือสำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี ที่ นร ๐๒๐๖/ว๒๑๘ ลงวันที่ ๒๕ ธันวาคม ๒๕๕๑ การร้องเรียน ร้องทุกข์ ต้องระบุชื่อ-สกุล จริง ข้อมูลเกี่ยวกับที่อยู่ และหมายเลขโทรศัพท์สำหรับติดต่อกลับของผู้ร้องเรียน เพื่อประโยชน์ในการตรวจสอบว่าผู้ร้องเรียนเป็นผู้มีตัวตนจริง มิใช่การร้องเรียนโดยกลั่นแกล้งบุคคลใด และเพื่อประโยชน์ในการตอบกลับแจ้งผลการพิจารณา

กรณีที่เป็นกรร้องเรียน ร้องทุกข์ โดยมีได้ระบุชื่อ-สกุล จริง จะต้องปรากฏว่ารายละเอียดของเบาะแสหรือข้อร้องเรียนต้องมีความชัดเจน มีพยานหลักฐานชัดเจนเพียงพอที่จะนำสืบหาข้อเท็จจริงเพื่อดำเนินการต่อไปได้เท่านั้น มิเช่นนั้นจะมีลักษณะบัตรสนเท่ห์ ตามมติคณะรัฐมนตรี ที่ส่งพร้อมหนังสือ

สำนักงานเลขาธิการคณะรัฐมนตรีที่ นร ๐๒๐๖/ว๒๑๘ ลงวันที่ ๒๕ ธันวาคม ๒๕๔๑ เป็นดุลยพินิจของ
หน่วยงานที่รับหรือไม่รับไว้พิจารณา

๒. ในการร้องเรียน ร้องทุกข์ ผู้ร้องมีหน้าที่ในการให้ข้อมูลและพยานหลักฐานที่ถูกต้องเป็นจริง
ตลอดจนการอำนวยความสะดวกแก่เจ้าหน้าที่ในการอันจะเป็นประโยชน์ต่อการแสวงหาข้อเท็จจริง หรือ
เพื่อการดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ รวมถึงการจัดส่งเอกสารหรือการกระทำใดๆ เพื่อเป็นการ
ตรวจสอบว่าผู้ร้องเป็นผู้มีตัวตนจริง เมื่อเจ้าหน้าที่ร้องขอ ทั้งนี้ เพื่อเป็นการป้องกันมิให้มีกรณีการร้องเรียน
ร้องทุกข์ โดยกลั่นแกล้งบุคคลใด และเป็นการปฏิบัติตามมติคณะรัฐมนตรี ที่ส่งพร้อมหนังสือสำนักงาน
เลขาธิการคณะรัฐมนตรีที่ นร ๐๒๐๖/ว๒๑๘ ลงวันที่ ๒๕ ธันวาคม ๒๕๔๑

๓. การร้องเรียน ร้องทุกข์ ที่จะรับพิจารณาได้ เฉพาะกรณีที่ระบุพยานหลักฐาน กรณีแวดล้อมที่
ปรากฏชัดเจนเพียงพอที่จะนำสืบหาข้อเท็จจริงเพื่อดำเนินการต่อไปได้เท่านั้น

๔. การร้องเรียน ร้องทุกข์ ต้องใช้ถ้อยคำสุภาพ ไม่ใช่คำพูดที่มีลักษณะเป็นการส่อเสียดหยาบคาย
ลามกอนาจาร หรือใส่ร้ายผู้อื่นโดยปราศจากมูลความจริง

๕. เรื่องที่อาจนำมาร้องเรียน ร้องทุกข์ ต้องเป็นกรณีผู้ร้องได้รับความเดือดร้อน หรือเสียหาย อัน
เนื่องมาจากการกระทำของเจ้าหน้าที่สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาชัยภูมิ เขต ๓

๖. การร้องเรียน ร้องทุกข์ ต้องระบุชื่อบุคคลที่เป็นเหตุแห่งการร้องเรียน ร้องทุกข์ ข้อเท็จจริงอันเป็น
เหตุแห่งการร้องเรียน ร้องทุกข์ พร้อมทั้งระบุพยานหลักฐานประกอบเท่าที่มี

๗. ข้อเท็จจริงที่ได้ยื่นเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ต้องเป็นเรื่องที่มีมูลเหตุเกิดขึ้นจริง โดยผู้ร้องต้อง
รับผิดชอบต่อข้อเท็จจริงดังกล่าวข้างต้นทุกประการ ผู้ใดนำความเท็จมาร้องเรียนต่อเจ้าหน้าที่ ซึ่งทำให้ผู้อื่น
ได้รับความเสียหาย ผู้นั้นอาจต้องรับผิดชอบตามประมวลกฎหมายอาญา และจะต้องถูกดำเนินการทางวินัยใน
กรณีที่เป็นข้าราชการ

๘. ข้อมูลที่ได้รับถือเป็นความลับ และจะไม่มีเปิดเผยชื่อผู้ที่แจ้งเบาะแสหรือผู้ร้องเรียนต่อ
สาธารณชน เว้นแต่ การเปิดเผยในกรณีที่มีกฎหมายกำหนดให้เปิดเผย หรือต่อเจ้าหน้าที่ผู้มีอำนาจสั่งให้
เปิดเผย

๕. ขั้นตอนการปฏิบัติเกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียน

(๑) เรื่องร้องเรียนที่เป็นลายลักษณ์อักษรดำเนินการรับเรื่องตามระบบงานสารบรรณ

(๒) เรื่องร้องเรียนที่ไม่เป็นลายลักษณ์อักษร ให้สอบรายละเอียด ชื่อ ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ที่สามารถติดต่อได้ พร้อมรายละเอียดที่ต้องการร้องเรียน ตามแบบฟอร์มการรับเรื่องร้องเรียน

(๓) เจ้าหน้าที่กลุ่มกฎหมายและคดีวิเคราะห์เรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ บันทึกเสนอผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาชัยภูมิ เขต ๓ พิจารณามอบหมาย ตรวจสอบข้อเท็จจริง และแต่งตั้งคณะกรรมการสืบสวนข้อเท็จจริง

(๔) เจ้าหน้าที่กลุ่มกฎหมายและคดี ประสานงานที่เกี่ยวข้องและดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ ตามระเบียบปฏิบัติ และกฎหมายที่เกี่ยวข้อง

(๕) เจ้าหน้าที่กลุ่มกฎหมายและคดี ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง สรุปเรื่องและทำบันทึกเสนอผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาชัยภูมิ เขต ๓ ดังนี้

(๕.๑) ยุติเรื่อง แจ้งผลการพิจารณาแก่ผู้ร้องเรียนภายใน ๑๕ วัน (กรณีทราบชื่อและที่อยู่)

(๕.๒) ไม่ยุติเรื่อง กรณีมีมูลแต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินการทางวินัย

(๑) กรณีวินัยไม่ร้ายแรง ดำเนินการภายในระยะเวลา ๕๐ วัน

(๒) กรณีวินัยร้ายแรง ดำเนินการภายในระยะเวลา ๑๘๐ วัน ถ้ามีเหตุจำเป็นขอขยายเวลาได้ครั้งละไม่เกิน ๓๐ วัน และไม่เกิน ๒๔๐ วัน

(๕.๓) แจ้งผลการพิจารณาแก่ผู้ร้องเรียน ภายใน ๑๕ วัน นับแต่วันดำเนินการเสร็จสิ้นกระบวนการ (กรณีทราบชื่อและที่อยู่) เป็นลายลักษณ์อักษร

อนึ่ง ข้อยกเว้น กรณีไม่แต่งตั้งคณะกรรมการสอบสวน “ในกรณีความผิดที่ปรากฏชัดแจ้งตามที่กำหนดในกฎ ก.ค.ศ. จะดำเนินการทางวินัยโดยไม่สอบสวนก็ได้” ตามมาตรา ๕๘ วรรคเจ็ด และ กฎ ก.ค.ศ. ว่าด้วยความผิดปรากฏชัดแจ้ง พ.ศ. ๒๕๔๕ ได้แก่ ต้องคำพิพากษาถึงที่สุดว่ากระทำความผิด รับสารภาพเป็นหนังสือ ได้รับโทษจำคุก ละทิ้งหน้าที่เกินกว่า ๑๕ วัน โดยไม่มีเหตุผลอันสมควร

๑๐. การกำกับติดตามการดำเนินงาน

กลุ่มกฎหมายและคดี สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาชัยภูมิ เขต ๓ รายงานผลการดำเนินการตามข้อร้องเรียน ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ และคำชมเชย ให้ผู้บริหารได้รับทราบ ทั้งนี้ ให้จัดทำรายงานสรุปผลการดำเนินงานเป็นรายเดือนและเป็นรายไตรมาส พร้อมรายงานปัญหาอุปสรรคการดำเนินงาน

ขบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน

ร้องเรียนผ่านช่องทาง
โทรศัพท์ เว็บไซต์ e-mail จดหมาย ด้วยตนเอง Facebook

ลงทะเบียนรับเรื่อง
และพิจารณาประเด็นเรื่องร้องเรียน

เรื่องเล็กน้อย
แก้ไขภายใน ๑๕ วัน

ตรวจสอบข้อเท็จจริง
และหาสาเหตุที่เกิดเรื่องร้องเรียน

ยุติเรื่องกรณีไม่มีมูลอัน
ควรกล่าวหาว่ากระทำผิด

เรื่องไม่ร้ายแรง
(ผู้บังคับบัญชา) ม.๙๘

แต่งตั้งคณะกรรมการสอบสวน

แจ้งข้อกล่าวหาและสรุปพยานหลักฐาน

โทษไม่ร้ายแรง / ผบ.สั่งลงโทษ

รายงาน ก.ศ.จ.

รายงาน สพฐ.

ตอบผู้ร้องเรียน

เรื่องร้ายแรง
(ผู้มีอำนาจสั่งบรรจุและแต่งตั้ง) ม.๙๘

แต่งตั้งคณะกรรมการสอบสวน

แจ้งข้อกล่าวหาและสรุปพยานหลักฐาน

โทษร้ายแรง/โดยมติดังกล่าว (ผบ.สั่งลงโทษ)

รายงาน ก.ศ.จ.

รายงาน ก.ค.ศ.

สรุปผล/รายงาน

แบบฟอร์มรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

เขียนที่.....

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

เรียน ผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาชัยภูมิ เขต ๓

ด้วยข้าพเจ้า นาย/นาง/นางสาว.....ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์
อยู่ที่บ้านเลขที่.....หมู่ที่.....บ้าน.....ซอย.....
ถนน.....ตำบล.....อำเภอ.....จังหวัด.....
รหัสไปรษณีย์.....หมายเลขโทรศัพท์.....

เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์.....
รายละเอียด.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

(ลงชื่อ)

(.....)

ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์