

คู่มือการจัดการเรื่องร้องเรียน



กลุ่มงานวินัยและนิติการ
สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาบุรีรัมย์ เขต ๓
สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน
กระทรวงศึกษาธิการ

คู่มือการจัดการเรื่องร้องเรียน
สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาบุรีรัมย์ เขต ๓

บทนำ

ตามพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการกระทรวงศึกษาธิการ พ.ศ.๒๕๔๖ มาตรา ๓๖ ในแต่ละเขตพื้นที่การศึกษา ให้มีคณะกรรมการและสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา มีอำนาจหน้าที่ในการกำกับดูแล จัดตั้ง ยุบ รวม หรือเลิกสถานศึกษาขั้นพื้นฐานในเขตพื้นที่การศึกษา ประสาน ส่งเสริม และสนับสนุน สถานศึกษาเอกชนในเขตพื้นที่การศึกษาประสานและส่งเสริมองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ให้สามารถจัดการศึกษา สอดคล้องกับนโยบายและมาตรฐานการศึกษา ส่งเสริมและสนับสนุนการจัดการศึกษาของบุคคล ครอบครัว องค์กรชุมชน องค์กรเอกชน องค์กรวิชาชีพ สถาบันศาสนา สถานประกอบการและสถาบันสังคมอื่น ที่จัดการศึกษาในรูปแบบที่หลากหลายในเขตพื้นที่การศึกษาและปฏิบัติหน้าที่อื่นที่เกี่ยวข้องกับอำนาจหน้าที่ที่ระบุไว้ข้างต้น ทั้งนี้ ตามที่กำหนดในกฎกระทรวง

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาบุรีรัมย์ เขต ๓ ในฐานะหน่วยงานกำกับดูแล สนับสนุนและส่งเสริม ประสานการจัดการศึกษาหน่วยงาน องค์กรและบุคคลต่าง ๆ ที่จัดการศึกษา ภาคบังคับให้เป็นไปตามนโยบาย และได้มาตรฐานการศึกษา สามารถจัดการศึกษาได้อย่างคล่องตัว มีอิสระ สามารถให้บริการทางการศึกษาได้อย่างทั่วถึง มีคุณภาพและเป็นธรรม สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาบุรีรัมย์ เขต ๓ มีโครงสร้างการบริหารงาน เป็น ๗ กลุ่ม ๑ หน่วย และ ๒๑๖ โรงเรียน เนื่องจากเป็นหน่วยงานที่มีขนาดใหญ่มีโอกาสเกิดข้อร้องเรียน จึงได้กำหนดให้มีการจัดการข้อร้องเรียนขึ้น

วัตถุประสงค์

๑. เพื่อจัดการข้อร้องเรียนของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาบุรีรัมย์ เขต ๓ ซึ่งสอดคล้องกับการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงาน (ITA)

๒. เพื่อให้ผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้เสีย ตลอดจนผู้ร้องเรียน สามารถเข้าใจ และมีความเชื่อมั่นในการบริหารงานของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาบุรีรัมย์ เขต ๓ ว่าสามารถปฏิบัติงานให้เป็นไปตามระเบียบ กฎหมายที่เกี่ยวข้อง อย่างมีประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผล

๓. เพื่อดำเนินการตาม พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖

คำจำกัดความ

ข้อร้องเรียน	หมายถึง	ข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็น คำชมเชย การสอบถาม การร้องขอข้อมูล
ผู้ร้อง	หมายถึง	นักเรียน ครู บุคลากรทางการศึกษา ผู้ปกครองนักเรียน ประชาชน คู่สัญญา ผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้เสีย ที่มีข้อร้องเรียน
เจ้าหน้าที่รับข้อร้องเรียน	หมายถึง	เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียน ของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาบุรีรัมย์ เขต ๓

กลุ่ม/หน่วย หมายถึง กลุ่มงาน/หน่วยงาน ในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา
ประถมศึกษาบุรีรัมย์ เขต ๓

หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง หมายถึง หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียน
ผู้เกี่ยวข้องในหน่วยงาน หมายถึง ผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา
บุรีรัมย์ เขต ๓ รองสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา
บุรีรัมย์ เขต ๓ ผู้อำนวยการกลุ่ม ผู้อำนวยการหน่วย
หน้ากลุ่มงาน เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องกับการจัดการข้อร้องเรียน
นั้น ๆ

ระดับข้อร้องเรียน หมายถึง การจำแนกระดับความสำคัญของข้อร้องเรียนออกเป็น
๓ ระดับ ดังนี้

ระดับ	๑	๒	๓
ประเภท	ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็น คำชมเชย การสอบถาม การร้องขอข้อมูล	ข้อร้องเรียน และ เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ แก้ไขได้เอง	ข้อร้องเรียนที่เจ้าหน้าที่ไม่ สามารถแก้ไขได้
นิยาม	ผู้ร้องเรียนไม่ได้รับความ เดือดร้อน แต่ติดต่อเพื่อ เสนอแนะ ให้ข้อคิดเห็น คำชมเชย การสอบถาม และการร้องขอข้อมูล	ผู้ร้องได้รับความเดือดร้อน แต่สามารถแก้ไขได้โดย เจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน	ผู้ร้องได้รับความเดือดร้อนและ ผู้เกี่ยวข้องในหน่วยงานไม่ สามารถแก้ปัญหาได้โดย เร่งด่วนและมอบหมายเรื่องให้ นิติกรหรือ แต่งตั้ง คณะกรรมการจัดการข้อ ร้องเรียน
ตัวอย่าง	- การสอบถามข้อมูล - การขอถ่ายสำเนาเอกสาร	- การร้องเรียนเกี่ยวกับ พฤติกรรมการบริหารของ เจ้าหน้าที่ - การร้องเรียนเกี่ยวกับ ข้อมูลผิดพลาด	- การร้องเรียนเกี่ยวกับ ความผิดวินัยเจ้าหน้าที่ - การร้องเรียนเกี่ยวกับการไม่ โปร่งใสในการขอวิทยฐานะครู - การร้องเรียนเกี่ยวกับการ ทุจริตเงินอุดหนุนโรงเรียน - การร้องเรียนเกี่ยวกับการ ทุจริตเรียกรับเงิน
เวลาในการ จัดการข้อ ร้องเรียน	ภายใน ๓ วันทำการ	ตั้งแต่ ๕-๑๕ วันทำการ	- เกินกว่า ๑๕ วันทำการ และ เป็นไปตามที่กฎหมาย กำหนด - กรณี สืบสวนข้อเท็จจริง หากไม่พบมูลความผิด ให้ยุติเรื่อง แต่หากพบมูล ความผิด ให้ผู้บังคับบัญชา ดำเนินการทางวินัย ต่อไป
ผู้รับผิดชอบ	เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ	กลุ่ม/หน่วย เจ้าของเรื่อง	นิติกร

ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

๑. แต่งตั้งผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียน

๑.๑ กำหนดหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ผู้รับเรื่องร้องเรียน เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียน

๑.๒ พิจารณาคุณสมบัติของบุคลากร เพื่อกำหนดเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบเรื่องร้องเรียน เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียน

๑.๓ แต่งตั้งคำสั่งและแจ้งให้บุคลากรในหน่วยงานทราบ

๒. ช่องทางการติดต่อแจ้งข้อร้องเรียน ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ และคำชมเชย

กรณีผู้รับบริการต้องการแจ้งข้อร้องเรียน ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ และคำชมเชยเกี่ยวกับการปฏิบัติงานหรือให้บริการของเจ้าหน้าที่สำนักงาน สามารถแจ้งผ่านช่องทางต่าง ๆ ดังนี้

๒.๑ ติดต่อด้วยตนเอง โดยผู้รับบริการสามารถขอรับแบบฟอร์มแจ้งข้อร้องเรียน ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ และคำชมเชยได้ที่ กลุ่มอำนวยการ ตามข้อ ๔ หรือ ดารานีโพลด์แบบฟอร์มได้ที่เว็บไซต์ของสำนักงาน ที่ www.brm๓.go.th/

๒.๒ จดหมาย โดยเจ้าหน้าที่ของถึง “ ผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาบุรีรัมย์ เขต ๓ สถานที่ทำการ สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาบุรีรัมย์ เขต ๓ ถนนสืบสหาย ตำบลนางรอง อำเภอนางรอง จังหวัดบุรีรัมย์ รหัส ๓๑๑๑๐ ”

๒.๓ ทางโทรศัพท์ ได้แก่ ผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาบุรีรัมย์ เขต ๓ หมายเลข ๐ ๔๕๖๓ ๓๖๙๑ ต่อ ๐ หรือฝ่ายนิติการ หมายเลข ๐ ๔๕๖๓ ๓๖๙๑ ต่อ ๑๑๙ หรือฝ่ายการเจ้าหน้าที่ หมายเลข ๐ ๔๕๖๓ ๓๖๙๑ ต่อ ๑๑๒

๒.๔ ทางเว็บไซต์สำนักงาน ที่ www.brm๓.go.th/ ในเมนูหลักไปที่หัวข้อ “ศูนย์รับข้อร้องทุกข์”

๒.๕ ตูรับฟังความคิดเห็นของสำนักงาน

๒.๖ ช่องทางอื่น ๆ เช่น ศูนย์ดำรงธรรม กระทรวงมหาดไทย หรือศูนย์บริการประชาชน สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี โทรศัพท์ หมายเลข ๑๑๑๑ เป็นต้น

กรณีเป็นการร้องเรียนผ่านทางสื่อมวลชน (สิ่งพิมพ์ วิทยุกระจายเสียง และวิทยุโทรทัศน์) ศูนย์รับข้อร้องเรียนสามารถบันทึกข้อร้องเรียนในแบบฟอร์มแจ้งข้อร้องเรียนพร้อมพยานหลักฐานที่เกี่ยวข้อง เสนอผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาบุรีรัมย์ เขต ๓ หรือผู้ที่ได้รับมอบหมายพิจารณาตามที่เห็นสมควร

๓. การแจ้งกลับผู้ร้องเรียน

๓.๑ ข้อร้องเรียนระดับ ๑ สามารถตอบข้อซักถามได้ทันทีหรือกรณีเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบโดยตรงไม่สามารถปฏิบัติหน้าที่ได้ ให้เจ้าหน้าที่ผู้รับเรื่องไว้แจ้งเจ้าหน้าที่เจ้าของเรื่องโดยตรง และตอบกลับภายใน ๓ วันทำการ

๓.๒ ข้อร้องเรียนระดับ ๒ เจ้าหน้าที่ผู้รับเรื่องไว้ส่งเรื่องให้เจ้าหน้าที่เจ้าของเรื่องโดยตรง ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง เสนอผ่าน ผอ.กลุ่ม นั้น ๆ รองผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาบุรีรัมย์ เขต ๓ ที่รับผิดชอบกลุ่ม ผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาบุรีรัมย์ เขต ๓ และแจ้งผู้ร้องเรียนให้ทราบภายใน ๕ - ๑๕ วัน

๓.๓ ข้อร้องเรียนระดับ ๓ เจ้าหน้าที่ผู้รับเรื่องไว้ส่งเรื่องให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ
ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง เสนอผ่าน ผอ.กลุ่ม นั้น ๆ รองผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา
ประถมศึกษาบุรีรัมย์ เขต ๓ ที่รับผิดชอบกลุ่ม และผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา
บุรีรัมย์ เขต ๓ มอบหมายให้นิติกรดำเนินการตามระเบียบ ข้อกฎหมาย ซึ่งขั้นตอนนี้ต้องเป็นไปตาม
ระยะเวลาที่กฎหมายกำหนด และแจ้งผู้ร้องเรียนหลังจากดำเนินการเสร็จสิ้นแล้ว

แบบฟอร์มรับข้อร้องเรียน

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาบุรีรัมย์ เขต ๓

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.

ด้วย.....ผู้ร้องเรียน

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

อำเภอ.....จังหวัด.....รหัสไปรษณีย์.....

หมายเลขโทรศัพท์.....

ร้องเรียนเรื่อง.....

ข้อความที่ร้อง.....

.....

เอกสารอ้างอิง (ถ้ามี).....

.....

(ลงชื่อ).....

(.....)

ผู้ร้องเรียน

เรียน ผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาบุรีรัมย์ เขต ๓

- ได้ดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้องดังนี้

.....

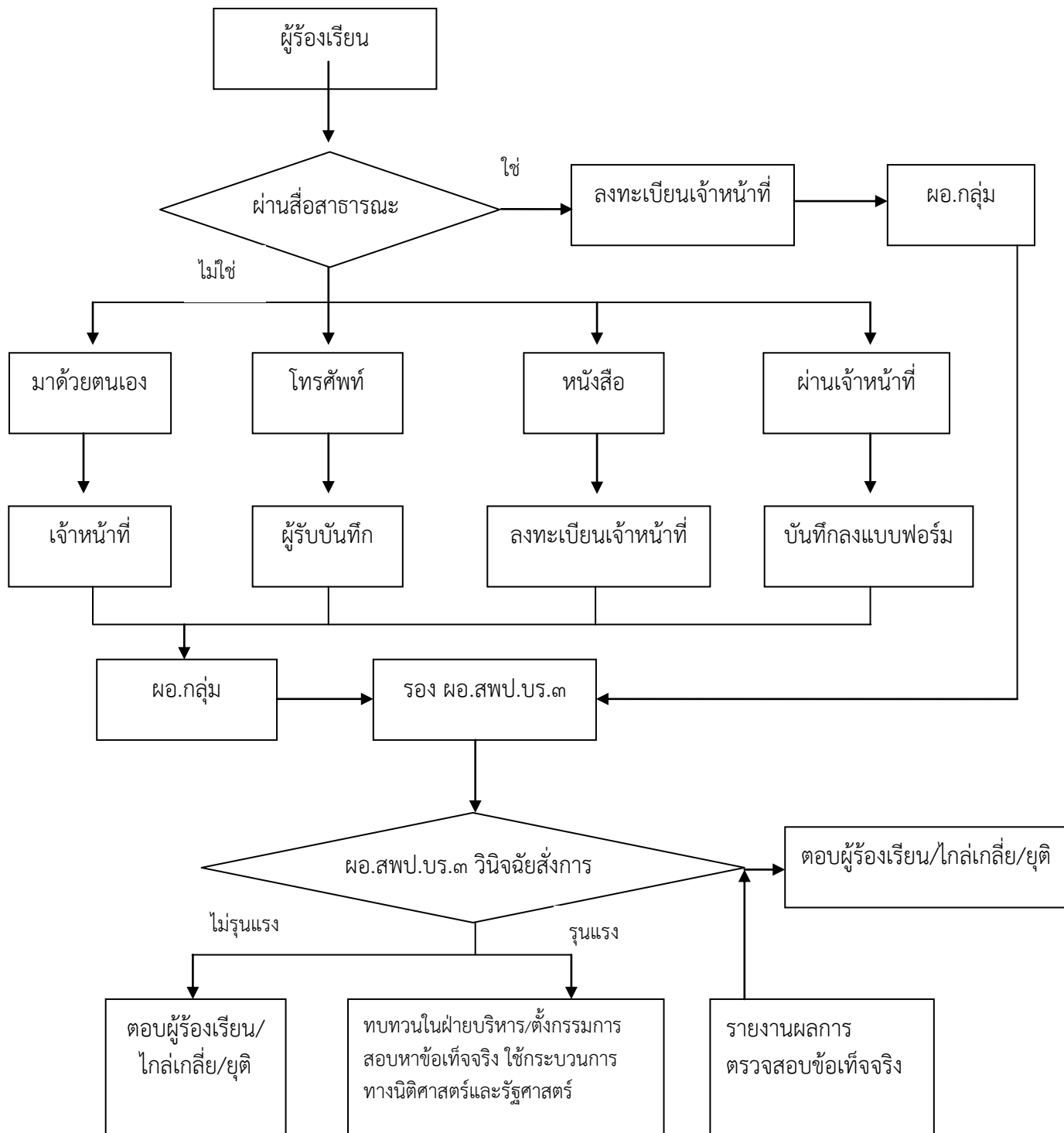
จึงเรียนมา เพื่อทราบ สั่งการ

(ลงชื่อ).....

(.....)

เจ้าหน้าที่

แผนผังขั้นตอนการปฏิบัติงาน
กระบวนการจัดการข้อร้องเรียน สพป.บร.๓

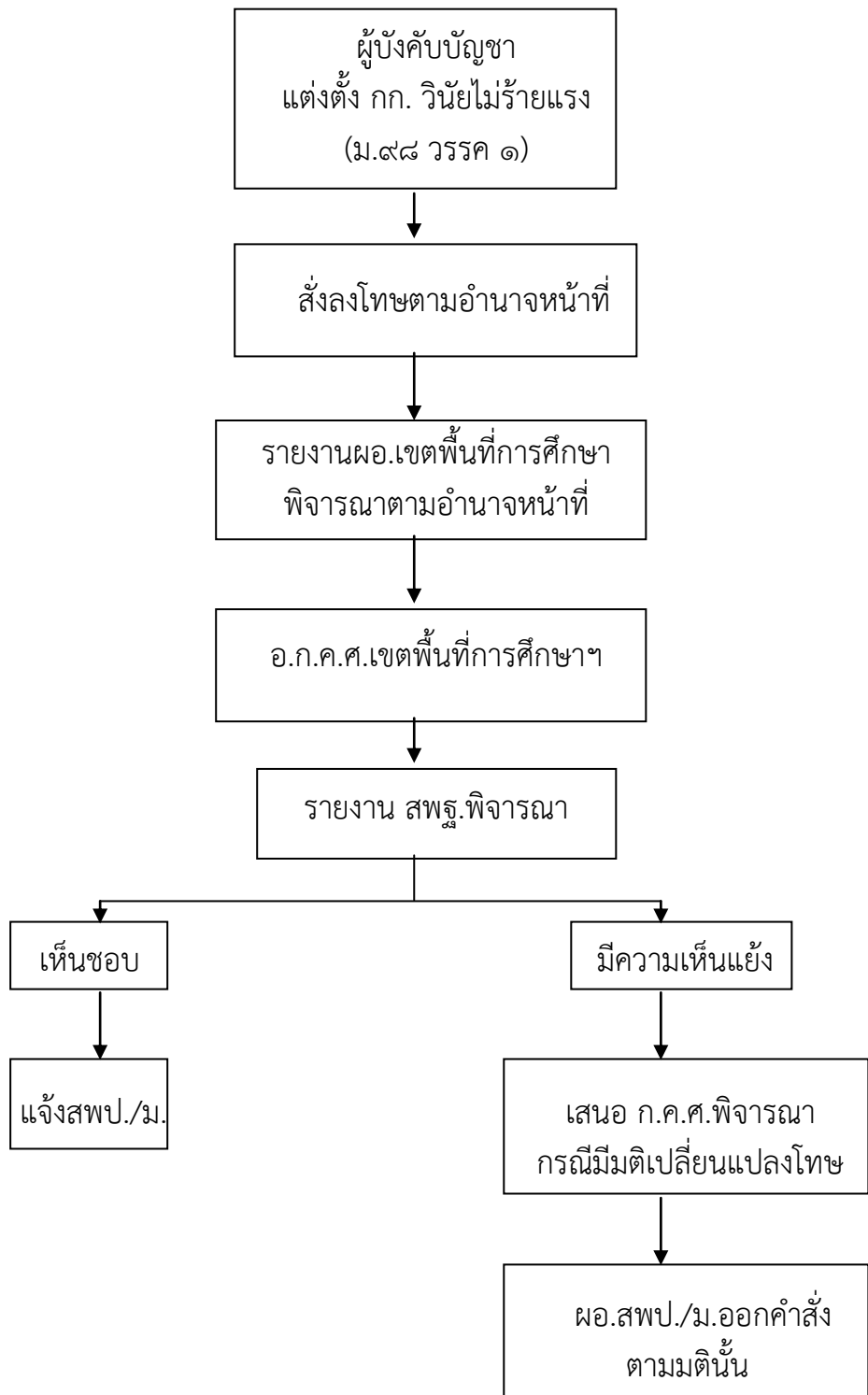


ลำดับขั้นตอนการสอบสวนวินัยไม่ร้ายแรง

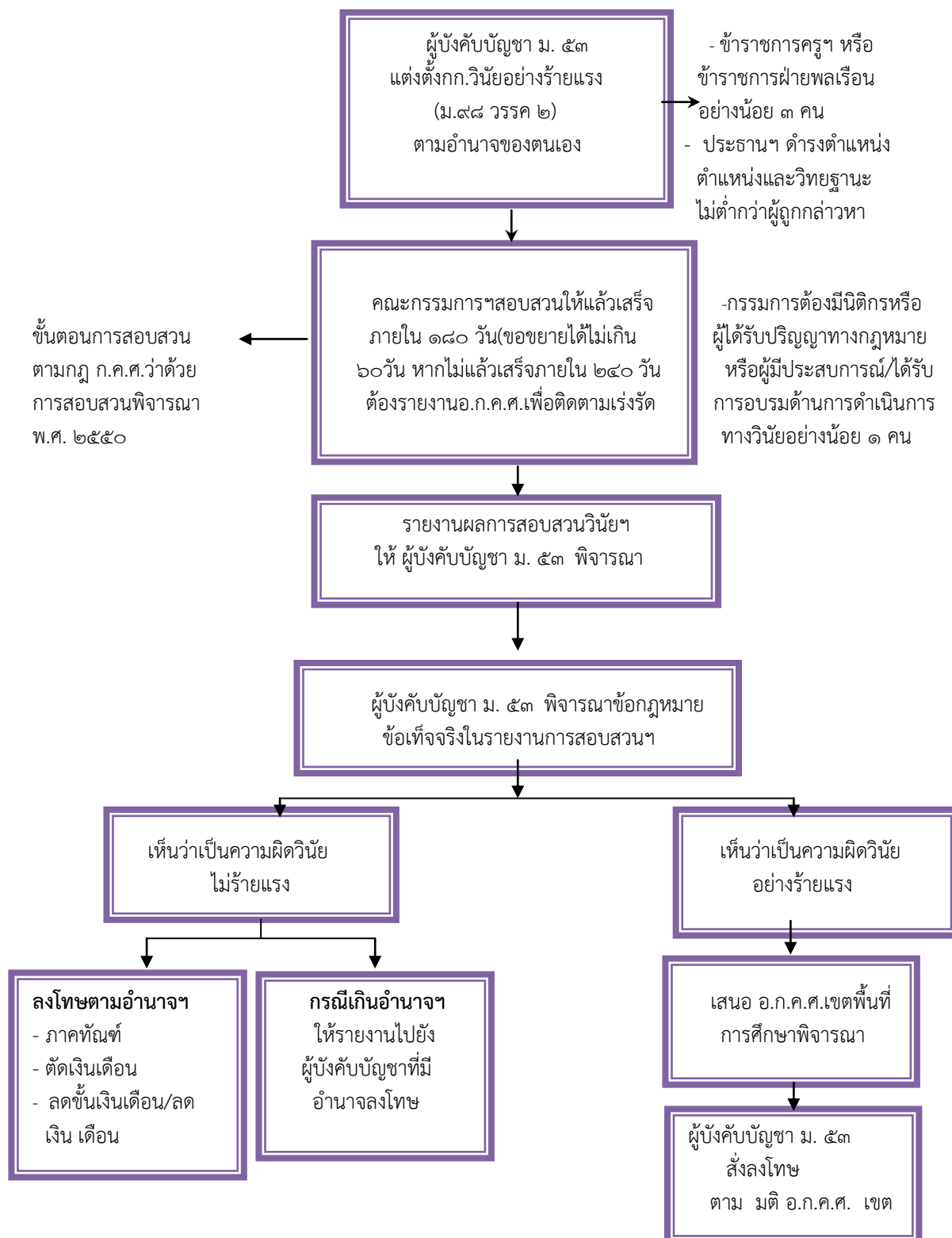
กฎ ก.ค.ศ.ว่าด้วยการสอบสวนพิจารณา พ.ศ. ๒๕๕๐ ข้อ ๒๑ กำหนดให้ดำเนินการให้เสร็จภายใน ๙๐ วัน หากไม่เสร็จให้ขยายได้ไม่เกิน ๓๐ วัน โดยนำขั้นตอนตามข้อ ๒๐ มาใช้โดยอนุโลม ดังนี้

ที่	การดำเนินการ	ระยะเวลา	หมายเหตุ
๑	ประธานกรรมการลงลายมือชื่อ วัน เดือน ปี		ผู้สั่งแต่งตั้งแจ้งภายใน ๓ วันนับแต่ออกคำสั่งแต่งตั้ง
๒	ประชุมคณะกรรมการเพื่อวางแผนทางการสอบสวนพิจารณาเรื่องที่กำลังกล่าวหา กำหนดข้อกล่าวหา (ข้อ ๑๖)	ภายใน ๒๐ วัน นับแต่วันทราบคำสั่ง	
๓	แจ้งและอธิบายข้อกล่าวหาให้ผู้ถูกกล่าวหาทราบ (สว.๒) ข้อ ๒๐ แจ้งสิทธิของผู้ถูกกล่าวหา -ถามผู้ถูกกล่าวหาว่าจะรับสารภาพหรือไม่		
๔	รวบรวมพยานหลักฐานที่เกี่ยวข้องกับข้อกล่าวหา(กรณีที่ถูกกล่าวหาไม่รับสารภาพ) - ประชุมเพื่อพิจารณาว่ามีพยานหลักฐานใดสนับสนุนข้อกล่าวหาว่าผู้ถูกกล่าวหาได้กระทำการใด เมื่อใด อย่างไร และเป็นความผิดวินัยกรณีใด ตามมาตราใด		ภายใน ๑๕ วัน นับแต่แจ้ง สว.๒
๕	แจ้งข้อกล่าวหาที่ปรากฏตามพยานหลักฐานและสรุปพยานหลักฐานที่สนับสนุนข้อกล่าวหาให้ผู้ถูกกล่าวหาทราบ - ถามความประสงค์ของผู้ถูกกล่าวหาว่าจะยื่นคำชี้แจงเป็นหนังสือ หรือจะให้ถ้อยคำต่อคณะกรรมการ (สว.๓)	ภายใน ๒๐ วันนับแต่วันดำเนินการตามข้อ ๔	
๖	สอบสวนและรวบรวมพยานหลักฐานฝ่ายผู้ถูกกล่าวหา	ภายใน ๒๐ วันนับแต่ดำเนินการตามข้อ ๕	
๗	ประชุมพิจารณาพยานหลักฐานทั้งหมดเพื่อลงมติว่าผู้ถูกกล่าวหากระทำผิดวินัยหรือไม่ ถ้าผิดเป็นความผิดร้ายแรงหรือไม่ร้ายแรง ผิดกรณีใด มาตราใด ควรได้รับโทษสถานใดหรือหย่อนความสามารถตามมาตรา ๑๑๑ หรือมีมลทินหรือมีหมองตามมาตรา ๑๑๒	ภายใน ๑๕ วันนับแต่วันดำเนินการตามข้อ ๖	
๘	ทำบันทึกรายงานสอบสวน (ข้อ ๓๙)		
๙	เสนอสำนวนการสอบสวนต่อผู้สั่งแต่งตั้งคณะกรรมการสอบสวน		

ขั้นตอนการดำเนินการทางวินัยไม่ร้ายแรง



ขั้นตอนการดำเนินการทางวินัยอย่างร้ายแรง



อำนาจการแต่งตั้งคณะกรรมการสอบสวนวินัยอย่างร้ายแรง

