คู่มือการปฏิบัติงาน
เกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาชัยภูมิ เขต ๒

สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน

คำนำ

ตามพระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา พ.ศ.๒๕๔๗ และที่แก้ไขเพิ่มเติมได้ ตระหนักถึงความสำคัญของบทบาทของข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษาที่จะพึงมีต่อสังคม และ ประเทศชาติ มีความมุ่งหมายที่จะให้ข้าราชการครูปฏิบัติหน้าที่และประพฤติปฏิบัติตนเป็นแบบอย่างที่ดีแก เยาวชน และสังคม มีความรับผิดชอบต่อหน้าที่ ต่อตนเอง ผู้ร่วมงาน ผู้บังคับบัญชาประชาชนและประเทศชาติ จึงได้วางข้อกำหนดเชิงพฤติกรรมในการปฏิบัติหน้าที่ราชการ และการประพฤติปฏิบัติซึ่งอาจกระทบ ต่อราชการ ให้ข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษายึดถือและปฏิบัติ ทั้งนี้ เพื่อให้วัตถุประสงค์ของทางราชการบรรลุเป้าหมายอย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อให้การรักษาวินัยของข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา ตามพระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา พ.ศ.๒๕๔๗ และที่แก้ไขเพิ่มเติม เป็นไปโดยเคร่งครัด ในมาตรา ๙๕ จึงกำหนดให้ผู้บังคับบัญชามีหน้าที่ป้องกันมิให้ผู้อยู่ใต้บังคับบัญชากระทำผิดวินัย และดำเนินการทางวินัยแก่ผู้อยู่ใต้บังคับบัญชาซึ่งมีกรณีอันมีมูลที่ควรกล่าวหาว่ากระทำผิดวินัย

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาชัยภูมิ เขต ๒ จึงจัดทำคู่มือการร้องเรียนขึ้นเพื่อให้เป็นช่องทางในการร้องเรียน และจัดการเรื่องร้องเรียนให้ได้ข้อยุติเป็นไปด้วยความรวดเร็วมีประสิทธิภาพ รวมทั้งให้ผู้พบเห็นการกระทำความผิดวินัยได้เข้าใจกระบวนการขั้นตอนการดำเนินการทางวินัย และแนวทางปฏิบัติงานที่ชัดเจนและเป็นมาตรฐานในการปฏิบัติงานส่งผลดีต่อผู้รับบริการต่อไป

กลุ่มกฎหมายและคดี

คูมือการปฏิบัติงานเกี่ยวกับรับเรื่องรองเรียน

วัตถุประสงค

ในการบริหารราชการ การปฏิบัติหนาที่และปฏิบัติตนของขาราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา รวมถึงเจาหนาที่ของรัฐ อาจสงผลใหผู้อื่นได้รับความเดือดรอน เสียหาย ซึ่งผู้ที่ได้รับความเดือดรอนเสียหาย หรือบุคคลอื่นสามารถแสดงออกโดยผานกระบวนการรองเรียน สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาชัยภูมิ เขต ๒ จึง จัดทำคูมือการรองเรียนขึ้นเพื่อใหเปนชองทางในการรองเรียน และจัดการเรื่องรองเรียนให้ได้ขอยุติเปนไปดวย ความรวดเร็วมีประสิทธิภาพ รวมทั้งใหผู้พบเห็นการกระทำความผิดวินัยได้เขาใจกระบวนการขั้นตอนการ ดำเนินการทางวินัย การสงขอรองเรียนใหหนวยงานที่เกี่ยวของตรวจสอบขอเท็จจริง ทำใหมีมาตรฐานในการรองเรียนไปในแนวทางเดียวกัน

หลักเกณฑการรองเรียน

๑. เรื่องรองเรียนตองมีชื่อและที่อยูของผู้รอง (สามารถติดตอกลับผู้เสียหายได้/สามารถตรวจสอบตัวตนได้)

๒. เรื่องที่รองเรียน ตองเปนเรื่องที่ผู้รองได้รับความเดือดรอนหรือผู้ที่พบเห็นการกระทำผิด เนื่องจากเจาหนาที่สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาชัยภูมิ เขต ๒

๓. หนังสือรองเรียนตองระบุเรื่องอันเปนเหตุใหตองรองเรียน พรอมทั้งขอเท็จจริงหรือพฤติการณพอสมควร

๔. ขอเท็จจริงที่ได้ยื่นรองเรียน ตองเปนเรื่องที่มีมูลเหตุเกิดขึ้นจริง (หากผู้ใดนำความเท็จมารองเรียน ซึ่งทำใหผู้อื่นได้รับความเสียหายผู้นั้นอาจตองรับผิดชอบตอขอเท็จจริงดังกลาวขางตนทุกประการ)

เรื่องรองเรียนที่อาจไม่รับพิจารณา

๑.ผู้รองเรียนไม่แจงชื่อและที่อยูของผู้รองเรียน

๒.คำรองเรียนที่ไม่ระบุพยานหรือหลักฐานเพียงพอที่จะสามารถดำเนินการสืบสวนขอเท็จจริงตอไปได้

๓.คำรองเรียนที่มีลักษณะบัตรสนเทห หมายเหตุ เรื่องที่ไม่ปรากฏตัวตนผู้รองเรียนหรือตรวจสอบตัวตนของผู้รองไม่ได้ หรือมีลักษณะเปนบัตรสนเทห อาจรับไวพิจารณาก็ได้ ถาหาระบุหลักฐานกรณีแวดลอมปรากฏชัดแจง ตลอดจนชี้พยานบุคคลแน่นอน สามารถสืบสวนขอเท็จจริงตอไปได้และเปนประโยชน์ต่อสาธารณะ

การรับเรื่องรองเรียน

๑.กรณีการรองเรียนเปนลายลักษณอักษร ตองมีลักษณะดังนี้

(๑) มี วัน เดือน ป

(๒) ชื่อ และที่อยูของผู้รองเรียน

(๓) ขอเท็จจริงหรือพฤติการณของเรื่องที่รองเรียน ได้อยางชัดเจนวาได้รับความเดือดรอน หรือเสียหายอยางไร ตองการใหแกไข ดำเนินการอยางไร

(๔) ใชถอยคำสุภาพ

๒.กรณีรองเรียนด้วยวาจา เจาหนาที่ตองบันทึกขอมูลตามคำรองและใหผู้รองลงลายมือชื่อไวเป็นหลักฐาน หากผู้รองไม่ยินยอมลงลายมือชื่อ มิใหรับเรื่องรองเรียนนั้นไวพิจารณา และแจงใหผู้รองทราบพรอมบันทึกเหตุดังกลาวไวในคำรอง เวนแตกรณีที่ผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาชัยภูมิ เขต ๒ เห็นสมควรเพื่อประโยชนของประชาชนหรือประโยชนสาธารณะ จะรับคำรองนั้นไวพิจารณาก็ได้

๓.กรณีรองเรียนทางโทรศัพท เจาหนาที่กรอกแบบฟอรมบันทึกขอรองเรียน โดยมีรายละเอียด ชื่อ-สกุล ผูรองเรียน ที่อยู หมายเลขติดตอกลับ เรื่องรองเรียน

ชองทางการรองเรียน

๑. ติดต่อร้องเรียน/ร้องทุกข์ด้วยตนเอง ที่สำนักงานขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาชัยภูมิ เขต ๒ เลขที่ ๓๓๓ หมู่ที่ ๔ บ้านโนนทรายคำ อำเภอภูเขียว จังหวัดชัยภูมิ ๓๖๑๑๐

๒. ส่งหนังสือร้องเรียน/ร้องทุกข์ ทางไปรษณีย์มาที่สำนักงานขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาชัยภูมิ เขต ๒ เลขที่ ๓๓๓ หมู่ที่ ๔ บ้านโนนทรายคำ อำเภอภูเขียว จังหวัดชัยภูมิ ๓๖๑๑๐

๓. โทรศัพท์ ๐-๔๔๘๖-๑๙๓๐

๔. โทรสาร ๐-๔๔๕๖-๑๓๐๓

๕. กล่องรับเรื่องร้องเรียน ทางเว็บไซต์ http:/www.chaiyaphum๒.go.th

การดำเนินการตอเรื่องรองเรียน

๑. เมื่อสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาชัยภูมิ เขต ๒ ได้รับเรื่องรองเรียนไม่วาด้วยวาจาหรือเปนหนังสือ จะตรวจสอบขอเท็จจริงวาผู้ถูกกลาวหาเปนขาราชการครูและบุคลากรทางการศึกษาที่มีผูใดเปนผูบังคับบัญชา หากเปนครูหรือดำรงตำแหนงรองผูอำนวยการโรงเรียน จะดำเนินการสงเรื่องรองเรียนใหผูอำนวยการโรงเรียน ดำเนินการสืบสวน สอบสวนตามอำนาจหนาที่ หากผูรองเรียนเปนผูอำนวยการโรงเรียนหรือขาราชการครูและบุคลากรทางการศึกษาที่ปฏิบัติงานในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาชัยภูมิ เขต ๒ ผูอำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาชัยภูมิ เขต ๒ จะดำเนินการสืบสวน สอบสวนตามอำนาจหนาที่

๒.เมื่อดำเนินการสืบสวนแลวพบวา เรื่องที่รองเรียนไม่มีมูลความจริง ผูมีอำนาจดำเนินการสืบสวนสอบสวนจะสั่งยุติเรื่อง

๓.เมื่อดำเนินการสืบสวนแลวพบวาเรื่องที่รองเรียนมีมูลความจริง ผูมีอำนาจดำเนินการสืบสวนสอบสวน จะสั่งตั้งกรรมการสอบสวนทางวินัย โดยถาเปนมูลความผิดวินัยไม่รายแรงจะใชเวลาในการดำเนินการสอบสวน ๙๐ วัน ถาเปนมูลความผิดวินัยรายแรงจะใชเวลาในการดำเนินการสอบสวน ๑๘๐ วัน

๔.หากผลการสอบสวนพิจารณาพบวาผูถูกกลาวหากระทำผิดวินัย จะดำเนินการออกคำสั่งลงโทษทางวินัย หากพบวาพยานหลักฐานไมเพียงพอวาผูถูกกลาวหากระทำผิดวินัย หรือผู่ถูกกลาวหาไมได่กระทำผิดวินัย จะสั่งยุติเรื่อง

๕.รายงานผลการสอบสวนตอผู่บังคับบัญชาตามลำดับ ผู่อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาชัยภูมิ เขต ๒ ดำเนินการหรือพิจารณาตามอำนาจหนาที่แลวรายงาน อ.ก.ศ.จ. พิจารณา

๖.วินัยไมรายแรงรายงานผลการดำเนินการทางวินัยใหหัวหนาสวนราชการพิจารณา

๗.วินัยอยางรายแรงรายงานผลการดำเนินการทางวินัยให่ ก.ค.ศ. พิจารณา

๘.แจงผลการพิจารณาใหผูรองเรียนทราบ

แบบรับแจงเรื่องรองเรียน

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาชัยภูมิ เขต ๒

ขอมูลผูรองเรียน

หมายเลขบัตรประจำตัวประชาชน.....

ชื่อ-สกุล ผูรองเรียน.....อาชีพ..... .....
อยูบานเลขที่.....หมูที่.....หมูบาน.....ถนน.....
ตำบล/แขวง.....อำเภอ/เขต.....จังหวัด..... .....
รหัสไปรษณีย.....โทรศัพท.....E-Mail.....

รายละเอียดการรองเรียน

เรื่อง..... .....
ผูถูกรองเรียน..... .....
(พฤติการณหรือรายละเอียด).....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

ลงชื่อ.....ผูรองเรียน

(.....)

ลงชื่อ.....ผูรองเรียน

(.....)

วันที่.....