

คู่มือการปฏิบัติงานเกี่ยวกับการร้องเรียน/ร้องทุกข์



สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุรินทร์ เขต ๑

กลุ่มงานวินัยและนิติการ(พฤษภาคม 2561)
สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุรินทร์ เขต 1

A handwritten signature or mark, possibly a stylized 'ศ' or similar character, written in black ink.

คู่มือการปฏิบัติงานเกี่ยวกับการร้องเรียน/ร้องทุกข์

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุรินทร์ เขต 1

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุรินทร์ เขต 1 เป็นหน่วยงานกำกับ ดูแล สนับสนุน ส่งเสริมและประสานการจัดการศึกษาของสถานศึกษา องค์กร และบุคลากรอื่นๆ ที่จัดการศึกษาภาคบังคับให้เป็นไปตามนโยบายและมาตรฐานการศึกษา สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุรินทร์ เขต 1 ได้แบ่งโครงสร้างการบริหารงานออกเป็น 8 กลุ่มงาน และ 1 หน่วย และมีโรงเรียนในสังกัดจำนวน 293 โรงเรียน เนื่องจากเป็นองค์กรขนาดใหญ่ จึงมีโอกาสที่จะเกิดปัญหาในการปฏิบัติงานเกิดปัญหาและข้อร้องเรียน เพื่อให้กระบวนการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เป็นไปด้วยความโปร่งใสสอดคล้องกับหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี จึงได้กำหนดกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนและ ให้เป็นไปตามหนังสือสำนักงานเลขาธิการคณะรัฐมนตรี ที่ นร 0505/ว 165 ลงวันที่ 29 มีนาคม 2561 เรื่องมาตรการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบในระบบราชการ เพื่อเป็นแนวทางให้แก่เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน และเป็นการส่งเสริมความรู้ความเข้าใจให้แก่ประชาชนซึ่งมีความจำเป็นต้องร้องทุกข์/ร้องเรียน สามารถใช้สิทธิได้โดยถูกต้องตามบทบัญญัติแห่งกฎหมาย

วัตถุประสงค์

1. เพื่อเป็นการเผยแพร่ ประชาสัมพันธ์ ให้ผู้รับบริการได้ทราบถึงกระบวนการจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ หลักเกณฑ์ต่างๆ ในการร้องเรียน/ร้องทุกข์
2. เพื่อให้ผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้เสีย ตลอดจนผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ สามารถเข้าใจและมีความเชื่อมั่นในการบริหารงานของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา สุรินทร์ เขต 1 สามารถปฏิบัติงานให้เป็นไปตามระเบียบกฎหมายที่เกี่ยวข้องได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล
3. เพื่อจัดการข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุรินทร์ เขต 1 ให้สอดคล้องกับหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีและเป็นการเสริมสร้างความสุจริต ความโปร่งใสในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่

หลักเกณฑ์การร้องเรียน/ร้องทุกข์

1. เพื่อให้การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เป็นไปด้วยความสุจริตและโปร่งใส ตามหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี และเป็นไปตามมติคณะรัฐมนตรี ตามหนังสือสำนักงานเลขาธิการคณะรัฐมนตรี ที่ นร 0206 / ว 218 ลงวันที่ 25 ธันวาคม 2541 การร้องเรียน/ร้องทุกข์ ต้องระบุชื่อ – สกุล จริง และข้อมูลเกี่ยวกับที่อยู่ หรือหมายเลขโทรศัพท์ สำหรับติดต่อกลับของผู้ร้อง เพื่อประโยชน์ในการตรวจสอบว่าผู้ร้องเป็นผู้มีตัวตนจริงมิใช่การร้องเรียนโดยกลั่นแกล้งบุคคลใด และเพื่อประโยชน์ในการตอบกลับหรือแจ้งผลการพิจารณา
2. ในการร้องเรียน/ร้องทุกข์ ผู้ร้องมีหน้าที่ในการให้ข้อมูลและพยานหลักฐานที่ถูกต้องเป็นจริง ตลอดจนการอำนวยความสะดวกแก่เจ้าหน้าที่ในการอันจะเป็นประโยชน์ต่อการแสวงหาข้อเท็จจริง หรือเพื่อการดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ รวมถึงการจัดส่งเอกสารหรือการกระทำใดๆ เพื่อเป็นการตรวจสอบว่าผู้ร้องเป็นผู้มีตัวตนจริง ทั้งนี้เพื่อเป็นการป้องกันมิให้มีกรณีการร้องเรียน/ร้องทุกข์ โดยกลั่นแกล้งบุคคลใดและเป็นการปฏิบัติตามมติคณะรัฐมนตรี ที่ส่งพร้อมหนังสือสำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี ที่ นร 0206/ว 218 ลงวันที่ 25 ธันวาคม 2541
3. การร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่จะรับพิจารณาได้ เฉพาะกรณีที่ระบุหลักฐาน กรณีแวดล้อมที่ปรากฏชัดแจ้งหรือระบุพยานบุคคลแน่นอน เท่านั้น
4. การร้องเรียน/ร้องทุกข์ ต้องใช้ถ้อยคำสุภาพ ไม่ใช่คำพูดที่มีลักษณะเป็นการส่อเสียด หยาบคาย ลามกอนาจาร หรือใส่ร้ายผู้อื่นโดยปราศจากมูลความจริง

กลุ่มงานวินัยและนิติการ(พฤษภาคม 2561)

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุรินทร์ เขต 1

5. เรื่องที่อาจนำมาร้องเรียน/ร้องทุกข์ได้ ต้องเป็นกรณีผู้ร้องได้รับความเดือดร้อน หรือเสียหาย อันเนื่องมาจากการกระทำของเจ้าหน้าที่สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา สุรินทร์ เขต 1
6. การร้องเรียน / ร้องทุกข์ ต้องระบุชื่อบุคคลที่เป็นเหตุแห่งการร้องเรียน/ร้องทุกข์, ข้อเท็จจริง อันเป็นเหตุแห่งการร้องเรียน/ร้องทุกข์, พร้อมทั้งระบุพยานหลักฐานประกอบเท่าที่มี
7. ข้อเท็จจริงที่ได้ยื่นเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ต้องเป็นเรื่องที่มีมูลเหตุเกิดขึ้นจริง โดยผู้ร้อง ต้องรับผิดชอบต่อข้อเท็จจริงดังกล่าวข้างต้นทุกประการผู้ใดนำความเท็จมาร้องเรียน ซึ่งทำให้ผู้อื่นได้รับความเสียหาย ผู้นั้นอาจต้องรับผิดชอบตามกฎหมายอาญา และจะต้องถูกดำเนินการทางวินัยในกรณีเป็นข้าราชการ

ช่องทางการร้องเรียน/ร้องทุกข์

1. ติดต่อด้วยตนเอง ที่สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุรินทร์ เขต 1
2. ส่งหนังสือร้องเรียนทางกล่องความคิดเห็น ที่ สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุรินทร์ เขต 1
3. โทรสาร 044-513245
4. ส่งหนังสือร้องเรียน/ร้องทุกข์ ทางไปรษณีย์

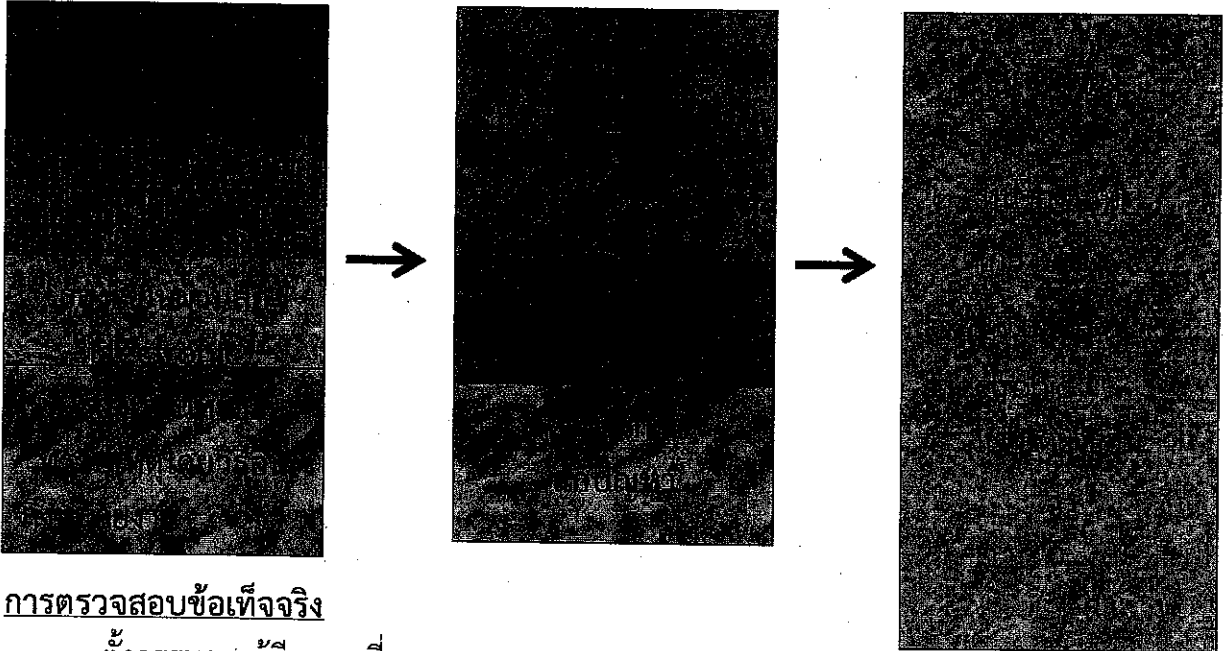
วิธีการรับ เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

1. ระบุ วัน เดือน ปี /เวลา
2. ชื่อ ที่อยู่ และหมายเลขโทรศัพท์ ของผู้ร้องฯ
3. ระบุชื่อบุคคลที่เป็นเหตุแห่งการร้องเรียน/ร้องทุกข์, ข้อเท็จจริง อันเป็นเหตุแห่งการร้องเรียน / ร้องทุกข์ พร้อมทั้งระบุพยานหลักฐานประกอบถ้ามี ต้องการให้แก้ไขหรือดำเนินการอย่างไร
4. ใช้ถ้อยคำสุภาพ
5. กรณีมาร้องเรียน/ร้องทุกข์ด้วยตนเอง เจ้าหน้าที่ต้องบันทึกข้อมูลตามคำร้อง และให้ผู้ร้องลงลายมือชื่อไว้เป็นหลักฐาน หากผู้ร้องไม่ยอมลงลายมือชื่อ มิให้รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ นั้นไว้พิจารณา และแจ้งให้ผู้ร้องทราบพร้อมบันทึกเหตุการณ์ดังกล่าวไว้ในคำร้อง เว้นแต่ ปรากฏว่าเป็นกรณีที่ระบุหลักฐาน กรณีแวดล้อมที่ปรากฏชัดแจ้งหรือระบุพยานบุคคลแน่นอน เท่านั้น

ขั้นตอนการปฏิบัติงานเกี่ยวกับการร้องเรียน/ร้องทุกข์

1. ลงทะเบียนระบบสารบรรณ ทะเบียน รับ- ส่ง เรื่องร้องเรียน/ ร้องทุกข์
2. กลุ่มงานวินัยและนิติการรับเรื่อง วิเคราะห์เรื่องร้องเรียน และบันทึกเสนอผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาพิจารณามอบหมายตรวจสอบข้อเท็จจริง/แต่งตั้งคณะกรรมการสืบสวนข้อเท็จจริง
3. เจ้าหน้าที่ ที่รับผิดชอบ ประสานงานที่เกี่ยวข้องและดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ตามมาตรฐานที่ระเบียบและกฎหมายกำหนด
4. หากสืบสวนกรณีมีมูล แต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินการทางวินัย(ไม่ร้ายแรง) ดำเนินการภายในระยะเวลา 90 วัน
5. หากพบว่าเป็นวินัยอย่างร้ายแรง ต้องส่งเรื่องให้สำนักงานศึกษาธิการจังหวัด เป็นผู้ดำเนินการ

ขั้นตอนการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียน
ของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุรินทร์ เขต 1



การตรวจสอบข้อเท็จจริง

๑. ตั้งกรรมการผู้มีความเชี่ยวชาญ
๒. รวบรวมข้อมูลถ้อยคำผู้รู้เห็น / เอกสารที่เกี่ยวข้อง
๓. วิเคราะห์ สรุป
๔. รายงาน

ช่องทางการร้องเรียน

๑. ส่งหนังสือร้องทุกข์
สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุรินทร์ เขต ๑
ตำบลนอกเมือง อ.เมืองสุรินทร์ จ.สุรินทร์ ๓๒๐๐๐
๒. โทร ๐๔๔-๕๑๑๕๖๓
๓. โทรสาร ๐๔๔-๕๑๓๒๕๖

