

คู่มือ การปฏิบัติงานและการจัดการ ข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์

สำนักงานศึกษาธิการจังหวัดสมุทรสาคร

สำหรับตำแหน่งนิติกร
สำนักงานศึกษาธิการจังหวัดสมุทรสาคร



คำนำ

ด้วยรัฐบาลมีเจตนารมณ์ที่จะเสริมสร้างสังคมเพื่อนำไปสู่เสถียรภาพและประโยชน์สุข โดยใช้หลักธรรมาภิบาลที่ส่งเสริมให้ภาคประชาชนเข้ามามีส่วนร่วม โดยเฉพาะอย่างยิ่งการเปิดโอกาสให้ประชาชนสามารถเสนอเรื่องราวร้องทุกข์ การแจ้งเบาะแส การกระทำผิดกฎหมายและเสนอข้อคิดเห็น คำติชม ได้โดยสะดวก รวดเร็วและปลอดภัย โดยภาครัฐมีหน้าที่ต้องดำเนินการช่วยเหลือประชาชนผู้เดือดร้อน ให้เป็นไปด้วยความเสมอภาค โปร่งใส และเป็นธรรมประกอบกับพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.๒๕๔๖ ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการมุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชนโดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความจำเป็นของประชาชนให้เกิดความผาสุก และความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชนเกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการมีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการและมีการประเมินผลการให้บริการสม่ำเสมอ

งานนิติการและวินัย กลุ่มบริหารงานบุคคล สำนักงานศึกษาธิการจังหวัดสมุทรสาคร มีภารกิจหลักเกี่ยวกับการดำเนินการเรื่องราวร้องทุกข์ของหน่วยงานราชการในสังกัดซึ่งสอดคล้องกับนโยบายของรัฐบาล โดยวิธีการบริหารจัดการได้เน้นการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ เทคโนโลยีการสื่อสาร และเครือข่ายเพื่อให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ และตอบสนองความต้องการของประชาชนได้สูงสุด งานวินัยและนิติการ จึงได้จัดทำคู่มือการจัดการข้อร้องเรียนร้องทุกข์ ขึ้นเพื่อให้ประชาชน/เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน/ผู้ที่สนใจ ได้รับทราบและเข้าใจในการดำเนินการเรื่องราวร้องเรียนร้องทุกข์เพิ่มขึ้น

งานวินัยและนิติการ

สารบัญ

	หน้า
คำนำ	๑
๑.วัตถุประสงค์	๓
๒.คำจำกัดความ	๓
๓.ขอบเขต	๓
๔.หน้าที่ความรับผิดชอบ	๔
๕.หลักเกณฑ์และวิธีการยื่นเรื่องร้องเรียน	๔
๖.การพิจารณาและคุ้มครองผู้ร้องเรียน	๖
๗.การติดตามแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน	๗
๘.การยุติเรื่อง	๗
๙.ช่องทางการร้องเรียน	๗
๑๐.ขั้นตอนการดำเนินการ	๙
๑๑.กฎหมาย ระเบียบ ประกาศ คำสั่ง	๑๑
๑๒.ภาคผนวก	๑๒

๑.วัตถุประสงค์

๑. เพื่อให้เจ้าหน้าที่ใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานในการรับเรื่องราวร้องเรียนร้องทุกข์หรือขอความช่วยเหลือให้มีมาตรฐานเดียวกันและเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ
๒. เพื่อให้การดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียนของสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดสมุทรสาครมีขั้นตอน/กระบวนการและแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน
๓. เพื่อสร้างมาตรฐานการปฏิบัติงานที่มุ่งไปสู่การบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กรอย่างมีประสิทธิภาพ
๔. เพื่อเผยแพร่ให้กับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดสมุทรสาครทราบกระบวนการการปฏิบัติงาน
๕. เพื่อสร้างความมั่นใจแก่ผู้รับบริการว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนดระเบียบหลักเกณฑ์ที่เกี่ยวข้องกับการจัดการข้อร้องเรียนที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอและมีประสิทธิภาพ

๒.คำจำกัดความ

เรื่องราวร้องทุกข์ หมายถึง เรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน ร้องขอความช่วยเหลือ

ผู้ร้องเรียน หมายถึง ประชาชน หรือข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา ภาคเอกชนหรือหน่วยงานที่ส่งเรื่องราวร้องทุกข์ ต่อสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดสมุทรสาคร

คำร้องเรียน หมายถึง คำหรือข้อความที่ผู้ร้องเรียนกรอกตามแบบฟอร์มที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ หรือระบบการรับคำร้องเรียนเอง มีแหล่งที่สามารถตอบสนองหรือมีรายละเอียดอย่างชัดเจนหรือมีนัยสำคัญที่เชื่อถือได้

การจัดการเรื่องร้องเรียน หมายถึง กระบวนการที่ดำเนินการในการแก้ไขปัญหาตามเรื่องที่ร้องเรียนร้องทุกข์ให้ได้รับการแก้ไข หรือบรรเทาความเดือดร้อน

เจ้าหน้าที่ หมายถึง เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานเรื่องราวร้องทุกข์สำนักงานศึกษาธิการจังหวัดสมุทรสาคร

ช่องทางการร้องเรียน หมายถึง ช่องทางต่างๆที่ใช้ในการรับเรื่องร้องเรียน โดยมีกำหนดทั้งสิ้น ๖ ช่องทาง

๓.ขอบเขต

คู่มือนี้ใช้ในการปฏิบัติงานตามกระบวนการรับเรื่องราวร้องทุกข์ของประชาชนหรือข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา หรือหน่วยงานที่ร้องทุกข์ ร้องเรียน ร้องขอความช่วยเหลือต่อสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดสมุทรสาคร โดยในการบริหารงานภายในสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดสมุทรสาคร กำหนดให้งานวินัยและนิติการ กลุ่มบริหารงานบุคคล รับผิดชอบงานรับเรื่องราวร้องทุกข์ของประชาชน หรือข้าราชการและบุคลากรทางการศึกษา หรือหน่วยงาน โดยแบ่งงานออกเป็น ๓ กระบวนงาน ดังนี้

- ๑.กระบวนการรับเรื่องราวร้องทุกข์ผ่านช่องทางต่างๆ
- ๒.กระบวนการจัดทำรายงานผลการดำเนินการรับเรื่องราวร้องทุกข์
- ๓.ระบบติดตามรายงานผลการพิจารณาเรื่องราวร้องทุกข์

๔.หน้าที่ความรับผิดชอบ

ส่วนรับเรื่องราวร้องทุกข์ งานวินัยและนิติการ กลุ่มบริหารบุคคล มีหน้าที่ความรับผิดชอบดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องราวร้องทุกข์ หรือพฤติกรรมที่ไม่ชอบในการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่หน่วยงานในสังกัด สำนักงานศึกษาธิการจังหวัดสมุทรสาคร ที่มีผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ มาถึงสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดสมุทรสาคร ผ่านช่องทางการต่างๆ รวมถึงการดำเนินการและปฏิบัติงานร่วมกับหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือที่ได้รับมอบหมาย โดยมีลักษณะการดำเนินการดังนี้

๑. การรับแจ้งเรื่องราวร้องทุกข์ หรือข้อมูลข่าวสารต่างๆจากประชาชน
๒. การสนับสนุนให้ความช่วยเหลือในเบื้องต้นแก่ประชาชนที่ได้รับความเดือดร้อน
- ๓.การให้ความช่วยเหลือและคำแนะนำเกี่ยวกับอำนาจหน้าที่ความรับผิดชอบของหน่วยงานการศึกษาจังหวัดสมุทรสาคร เพื่อให้ผู้ร้องทุกข์ทราบในเบื้องต้นว่าควรติดต่อหน่วยงานใด
๔. การเป็นศูนย์ประสานงานเพื่อรวบรวมและส่งต่อเรื่องราวร้องทุกข์ต่างๆให้กับหน่วยงานการศึกษาของจังหวัดสมุทรสาคร
๕. ติดตามความคืบหน้าผลการดำเนินการเรื่องราวร้องทุกข์จากหน่วยงานการศึกษาที่สำนักงานศึกษาธิการจังหวัดสมุทรสาครกำกับ ดูแล ที่ได้รับมอบหมายให้พิจารณาดำเนินการให้แล้วเสร็จโดยเร็ว และมีผลการดำเนินการที่ชัดเจนและเป็นรูปธรรม
๖. การรายงานผลการดำเนินการให้ผู้บังคับบัญชา ทราบ/พิจารณา

๕.หลักเกณฑ์และวิธีการยื่นเรื่องร้องเรียน

๕.๑ หลักเกณฑ์การรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

๑. เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ต้องปรากฏชื่อและที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ของผู้ร้องเรียน
๒. การร้องเรียนใช้ถ้อยคำหรือข้อความที่สุภาพ และต้องมีวันเดือนปี ชื่อที่อยู่ผู้ร้องเรียน รายละเอียดของผู้ถูกร้องเรียน (ชื่อ-สกุลและสังกัด) และการใช้บริการร้องเรียนนั้นจะต้องสามารถติดต่อกลับไปยังผู้ให้บริการได้เพื่อยืนยันว่ามีตัวตนจริง ไม่ได้สร้างเรื่องเพื่อกล่าวหาบุคคลอื่นหรือหน่วยงานต่าง ๆ ให้เกิดความเสียหาย
๓. รายละเอียดการร้องเรียน ต้องระบุข้อเท็จจริงหรือพฤติกรรมของเรื่องที่ร้องเรียนได้อย่างชัดเจนว่าได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหายอย่างไร ต้องการแก้ไข ดำเนินการอย่างไรหรือหากเป็นกรณีชี้ช่องทางเบาะแสเกี่ยวกับการทุจริตของเจ้าหน้าที่หน่วยงาน ต้องมีความชัดเจนเพียงพอที่สามารถดำเนินการสืบสวน สอบสวนได้ พร้อมทั้งระบุพยานเอกสาร พยานวัตถุและพยานบุคคล (ถ้ามี)

คู่มือการปฏิบัติงานและการจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์
งานวินัยและนิติการ กลุ่มบริหารงานบุคคล สำนักงานศึกษาธิการจังหวัดสมุทรสาคร

๔. เรื่องร้องเรียนต้องเป็นเรื่องจริงที่มีมูลเหตุมิได้หวังสร้างกระแส หรือสร้างข่าวที่เสียหายต่อบุคคลอื่นหรือหน่วยงาน โดยผู้ร้องต้องรับผิดชอบต่อข้อเท็จจริงดังกล่าวข้างต้นทุกประการ

๕. เรื่องร้องเรียนที่มีข้อมูลไม่ครบถ้วน ไม่เพียงพอ หรือไม่สามารถหาข้อมูลเพิ่มเติมได้ในการดำเนินการตรวจสอบ สืบสวน สอบสวน ข้อเท็จจริงตามรายละเอียดที่กล่าวมาในข้อ ๓ นั้น ให้ยุติเรื่องและเก็บเป็นฐานข้อมูล

๖. ไม่เป็นข้อร้องเรียนที่เข้าลักษณะดังต่อไปนี้

๖.๑ เรื่องร้องเรียนที่เป็นบัตรสนเท่ห์ เว้นแต่ บัตรสนเท่ห์นั้นจะระบุรายละเอียดแห่งพฤติกรรม และปรากฏพยานชัดเจนตามรายละเอียดที่กล่าวมาในข้อ ๓ นั้น ไว้พิจารณาเป็นการเฉพาะเรื่อง

๖.๒ เรื่องร้องเรียนที่เข้าสู่กระบวนการยุติธรรมแล้ว หรือเป็นเรื่องที่ศาลได้มีคำพิพากษาหรือคำสั่งถึงที่สุดแล้ว

๖.๓ เรื่องร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับสถาบันพระมหากษัตริย์

๖.๔ เรื่องร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับนโยบายของรัฐบาล

๖.๕ เรื่องร้องเรียนที่หน่วยงานอื่นได้ดำเนินการตรวจสอบ พิจารณาวินิจฉัยและได้มีข้อสรุปผลการพิจารณาเป็นที่เรียบร้อยแล้วอย่างนั้น เช่น สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ (ป.ป.ช) สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตภาครัฐ (ป.ป.ท) สำนักงานป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน (ป.ป.ง) เป็นต้น

๖.๖ เรื่องที่หน่วยงานต้นสังกัดได้ดำเนินการเรื่องวินัย การลงโทษ และการร้องทุกข์ หรือเรื่องที่ได้รับความไว้วางใจ หรือได้วินิจฉัยเสร็จเด็ดขาดอย่างเป็นธรรมแล้ว และไม่มีพยานหลักฐานใหม่ซึ่งเป็นสาระสำคัญเพิ่มเติม นอกเหนือจากหลักเกณฑ์ดังกล่าวข้างต้นแล้ว ให้อยู่ในดุลยพินิจของผู้บังคับบัญชาว่าจะรับไว้พิจารณาหรือไม่เป็นเฉพาะกรณี

๗. เรื่องร้องเรียนที่อาจไม่รับพิจารณา

๗.๑ เรื่องร้องเรียนที่มีได้ทำเป็นหนังสือหรือไม่ระบุชื่อและที่อยู่ของผู้ร้องเรียนจริง จะถือว่าเป็นบัตรสนเท่ห์

๗.๒ เรื่องร้องเรียนที่ไม่ระบุพยานหรือหลักฐานเพียงพอ หรือเป็นเรื่องที่มีลักษณะเป็นบัตรสนเท่ห์ หรือการชี้ช่องแจ้งเบาะแสไม่เพียงพอที่จะสามารถดำเนินการสืบสวนต่อไปได้

การรับเรื่องร้องเรียน กรณี "บัตรสนเท่ห์" ให้พิจารณาดำเนินการดังนี้

(๑) หนังสือเลขธิการคณะรัฐมนตรี ที่ นร ๐๖๐๖/ว ๒๑๘ ลงวันที่ ๒๕ ธันวาคม ๒๕๔๑ ซึ่งกำหนดหลักเกณฑ์และแนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับการร้องเรียนกล่าวโทษข้าราชการไว้โดยสรุปว่า

(๒) เมื่อผู้บังคับบัญชาได้รับเรื่องราวกล่าวโทษข้าราชการ ให้ถือเป็นความลับ หากเป็นบัตรสนเท่ห์ให้พิจารณาเฉพาะรายที่ระบุหลักฐาน กรณีแวดล้อมปรากฏชัดแจ้ง ตลอดจนชี้พยานบุคคลแน่นอนเท่านั้น

(๓) ให้ส่งสำเนาเรื่องราวดังกล่าวโดยปิดชื่อผู้ร้องเรียนหรือสำเนาบัตรสนเท่ห์ให้ผู้บังคับบัญชาของผู้ถูกกล่าวโทษทำการสืบสวนทางลับ หากไม่มีมูลที่คร่าวกล่าวหาว่ากระทำความผิดวินัย จึงจะยุติเรื่องได้ หากกรณีมีมูลให้ดำเนินการทั้งคดีทางอาญาและทางวินัย แล้วรายงานให้ผู้บังคับบัญชาที่รับเรื่องราวมาทราบด้วย

(๔) ให้ผู้บังคับบัญชาที่รับเรื่องราวกล่าวโทษแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบในทางลับ หลังจากที่ได้รับเรื่องราวร้องทุกข์

(๕) ให้ผู้บังคับบัญชาใช้ดุลพินิจสั่งการตามที่เห็นสมควรเพื่อคุ้มครองผู้ร้อง พยาน และบุคคลที่ให้ข้อมูลในการสืบสวนสอบสวน อย่าให้ต้องรับภัยหรือความไม่ชอบธรรม ซึ่งอาจเนื่องมาจากการร้องเรียนการเป็นพยาน หรือการให้ข้อมูล นั้น

(๖) หนังสือสำนักงาน ก.พ. ที่ นร ๑๐๑๑/ว ๒๖ ลงวันที่ ๒๗ กันยายน ๒๕๔๗ ได้เวียนแจ้งหลักเกณฑ์และแนวปฏิบัติเกี่ยวกับการร้องเรียนและการสืบสวนเรื่องราวร้องเรียนกล่าวโทษข้าราชการว่ากระทำความผิดวินัยให้ส่วนราชการทราบและถือปฏิบัติตามมติคณะรัฐมนตรีอีกครั้ง อย่างไรก็ตามเพื่อเป็นการสร้างความเข้าใจถึงหลักเกณฑ์และแนวทางการรับฟังบัตรสนเท่ห์ตามที่คณะรัฐมนตรีให้ไว้ จึงเห็นสมควรอธิบายและขยายความเพิ่มเติม ดังนี้

- บัตรสนเท่ห์จะต้องระบุหลักฐานกรณีแวดล้อมปรากฏชัดแจ้ง

หลักเกณฑ์ข้อนี้ผู้ร้องเรียนต้องชี้แจงโดยระบุให้เห็นถึงพยานหลักฐานที่เกี่ยวข้องในเรื่องที่ร้องเรียนมาให้ชัดเจน ซึ่งอาจเป็นพยานบุคคล พยานเอกสาร หรือพยานวัตถุ วันเวลาและสถานที่ที่ปรากฏข้อเท็จจริง พร้อมกับแนบเอกสารพยานหลักฐานที่เกี่ยวข้องมาด้วย (ถ้ามี) ซึ่งเพียงพอที่จะสามารถดำเนินการสืบสวนสอบสวนข้อเท็จจริงต่อไปได้ ทั้งนี้ เพื่อให้ผู้บังคับบัญชาได้ใช้เป็นข้อมูลประกอบการพิจารณาว่า เรื่องที่กล่าวหาเจ้าหน้าที่ของรัฐผู้กระทำความผิดวินัยนั้นมีเหตุผลหรือมีพฤติการณ์เชื่อมโยงพอที่จะเชื่อในเบื้องต้นได้หรือไม่ เพียงใดว่า ข้อกล่าวหาควรจะเป็นเช่นนั้น

- บัตรสนเท่ห์ต้องชี้พยานบุคคลแน่นอน

หลักเกณฑ์ข้อนี้ผู้ร้องเรียนจะต้องระบุให้เห็นถึงชื่อพยานบุคคลว่ามีใคร เป็นใครบ้าง เพื่อให้ผู้บังคับบัญชาจะได้พิจารณาเชิญมาให้ถ้อยคำ ซักถาม ข้อเท็จจริง ซึ่งพยานบุคคลที่ระบุมานี้ควรเป็นบุคคลที่ได้เห็น ได้ยิน หรือได้ทราบข้อความที่เกี่ยวข้องกับเรื่องที่ผู้ถูกกล่าวหากระทำความผิด

กรณีที่มีปัญหาในทางปฏิบัติเกี่ยวกับหลักเกณฑ์การรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ของสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดสมุทรสาครให้เป็นผู้พิจารณาชี้ขาด ทั้งนี้ ถ้าพิจารณาแล้วเห็นว่า หนังสือร้องเรียนกรณีบัตรสนเท่ห์ไม่ระบุหลักฐานกรณีแวดล้อมที่ปรากฏชัดแจ้ง ตลอดจนไม่มีการชี้พยานบุคคลที่แน่นอน ให้เสนอผู้มีอำนาจสั่งบรรจุตามมาตรา ๕๗ แห่งพระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการพลเรือน พ.ศ. ๒๕๕๑ เพื่อขอยุติหนังสือร้องเรียนกรณีบัตรสนเท่ห์ดังกล่าว^๑

๖. การพิจารณาและคุ้มครองผู้ร้องเรียน

การพิจารณาข้อร้องเรียนและคุ้มครองผู้ร้องเรียนนั้น เจ้าหน้าที่จะต้องปฏิบัติตามระเบียบว่าด้วยการรักษาความลับของทางราชการ พ.ศ. ๒๕๔๔ กล่าวคือ การส่งเรื่องให้เจ้าหน้าที่หรือหน่วยงานพิจารณาในกรณีร้องเรียนข้าราชการครุ นั้น ผู้ให้ข้อมูลและผู้ร้องเรียนอาจได้รับความเดือดร้อนผู้รับผิดชอบพึงระมัดระวังอย่าให้เขาต้องได้รับความเดือดร้อนจากการให้ข้อมูล หรือจากการร้องเรียนนั้น ซึ่งในเบื้องต้นให้ถือว่าเป็นความลับทางราชการ เนื่องจากยังไม่ผ่านกระบวนการตรวจสอบข้อเท็จจริงและอาจเป็นการกลั่นแกล้งกล่าวหาให้ได้รับความเดือดร้อนและเสียหายได้ ควรปกปิดชื่อและที่อยู่ผู้ร้องเรียน หากเป็นบัตรสนเท่ห์ให้พิจารณาเฉพาะราย ที่ระบุหลักฐานกรณีแวดล้อมปรากฏชัดแจ้งตลอดจนชี้พยานบุคคลแน่นอนเท่านั้น

¹ คู่มือปฏิบัติงานเจ้าหน้าที่ส่วนรับเรื่องราวร้องทุกข์ สำนักงานปลัดกระทรวงการคลัง

๗.การติดตามแก้ไขปัญหาคือร้องเรียน

ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องรายงานผลการดำเนินการให้ทราบภายใน ๑๕ วันทำการเพื่อเจ้าหน้าที่ศูนย์จะได้แจ้งผู้ร้องเรียนทราบต่อไป

การรายงานผลการดำเนินการให้ผู้บริหารทราบ

๑.ให้รวบรวมและรายงานสรุปการจัดการข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ให้ผู้บริหารทราบทุก ๖ เดือน

๒.ให้รวบรวมรายงานสรุปข้อร้องเรียนหลังจากสิ้นปีงบประมาณ เพื่อนำมาวิเคราะห์การจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ในภาพรวมของหน่วยงาน เพื่อใช้เป็นแนวทางในการแก้ไขปรับปรุง พัฒนางองค์กรต่อไป

๘. การยุติเรื่อง คือ ได้มีการดำเนินการดังต่อไปนี้

(๑) เรื่องที่ดำเนินการแล้ว ได้ตามความประสงค์ของผู้ร้องทั้งหมด และได้แจ้งให้ผู้ร้องทราบ

(๒) เรื่องที่ดำเนินการแล้ว ได้ตามความประสงค์ของผู้ร้องบางส่วน (หน่วยงานเจ้าของเรื่องดำเนินการตามขอบเขตเต็มที่แล้ว) หรือได้บรรเทา เยียวยาปัญหาความเดือดร้อนของผู้ร้องตามความเหมาะสม และได้แจ้งให้ผู้ร้องทราบ

(๓) เรื่องที่ดำเนินการแล้ว แต่ไม่ได้ตามความประสงค์ของผู้ร้อง (เช่น พันวิสัยดำเนินการแล้ว) และได้แจ้งทำความเข้าใจกับผู้ร้อง

(๔) เรื่องที่ส่งต่อให้หน่วยงานอื่นเพื่อทราบ หรือดำเนินการตามอำนาจหน้าที่แล้ว และได้แจ้งให้ผู้ร้องทราบหน่วยงานที่รับผิดชอบเรื่องต่อ

(๕) เรื่องร้องเรียนที่ระงับการพิจารณา หรือรวมเรื่อง เช่น บัณฑิตสห/เรื่องราวร้องทุกข์กล่าวโทษ แต่ไม่ระบุหลักฐานกรณีแวดล้อมปรากฏชัดแจ้ง ตลอดจนชี้พยานบุคคลแน่นอน และได้แจ้งให้ผู้ร้องทราบตามควรแก่กรณี

(๖) เรื่องเสนอขอคิดเห็นที่พันวิสัยดำเนินการหรือเป็นกรณีที่หน่วยงานได้ดำเนินการอยู่แล้ว

(๗) กรณีที่เป็นการเสนอขอคิดเห็นที่มีผลต่อส่วนรวม ได้ส่งต่อให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องรับไว้เป็นข้อมูลประกอบการพิจารณา และได้แจ้งให้ผู้ร้องทราบ

๙.ช่องทางการร้องเรียน

๑.ร้องเรียนด้วยตนเอง

๒.ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์

๓.ร้องเรียนทาง Facebook Page “สำนักงานศึกษาธิการจังหวัดสมุทรสาคร”

๔.ร้องเรียนทางโทรศัพท์ ๐ ๓๔๔๒ ๙๑๘๔ ต่อ ๓๐

๕.ร้องเรียนไปรษณีย์ สำนักงานศึกษาธิการจังหวัดสมุทรสาคร เลขที่ ๒/๓ หมู่ ๘ ถนนเศรษฐกิจ ๑

ต.ท่าทราย อ.เมืองสมุทรสาคร จ.สมุทรสาคร ๗๔๐๐๐

๖.ร้องเรียนผ่านตู้/กล่องรับความคิดเห็น

กระบวนการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์



ช่องทางการร้องเรียน

๑. ร้องเรียนด้วยตนเอง
๒. ร้องเรียนผ่านตู้/กล่องรับฟังความคิดเห็น
๓. ร้องเรียนทางไปรษณีย์
๔. ร้องเรียนทางโทรศัพท์ ๐ ๓๔๔๒ ๙๑๘๕ ต่อ ๓๐
๕. ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์
๖. ร้องเรียนผ่านหน่วยงานอื่น

๑๐. ขั้นตอนการดำเนินการ

๑๐.๑ การลงทะเบียนรับเรื่องราวร้องทุกข์ (ภายใน ๒ ชั่วโมง)

เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจะดำเนินการตรวจสอบและประเมินผลส่งเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์เพื่อลงทะเบียนรับเรื่องและดำเนินการ ดังนี้

(๑) อ่านเรื่อง/สืบค้นเรื่องราวร้องทุกข์ ว่าเป็นผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์รายเดิม หรือผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์รายใหม่ ซึ่งหากเป็นผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์รายเดิม ต้องสืบค้นเรื่องเดิมเพื่อระบุชื่อเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ นั้น ๆ เพื่อความต่อเนื่องของเรื่อง

(๒) ลงทะเบียนรับเรื่องราวร้องทุกข์ พร้อมจัดเก็บข้อมูล (Scan) ต้นฉบับหนังสือไว้เป็นข้อมูลหลักฐานเพื่อความสะดวกและรวดเร็วในการสืบค้นเรื่อง

(๓) เสนอผู้บังคับบัญชาตามลำดับชั้น พิจารณามอบหมายให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบดำเนินการเรื่องราวร้องทุกข์ตามที่ได้มีคำสั่งการมอบหมายงานไว้

๑๐.๒ การปฏิบัติงานเรื่องราวร้องทุกข์ (ภายใน ๑ - ๑๕ วัน)

(๑) กรณีเป็นเรื่องราวร้องทุกข์ที่ได้รับครั้งแรก (หากเป็นเรื่องเร่งด่วน จะต้องดำเนินการโดยเร็ว) และเป็นเรื่องที่อยู่ในภารกิจอำนาจหน้าที่ของสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดสมุทรสาคร จะรับไว้พิจารณาและดำเนินการต่อไป โดยเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจะดำเนินการจัดทำร่างหนังสือเพื่อส่งเรื่องร้องเรียนให้หน่วยงานการศึกษาที่เกี่ยวข้อง ตรวจสอบข้อเท็จจริง/พิจารณา/รับไว้เป็นข้อมูล พร้อมจัดทำร่างหนังสือแจ้งส่วนราชการที่เป็นเจ้าของเรื่องและผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ ให้ทราบผลการดำเนินการเบื้องต้น โดยนำเรียนศึกษาธิการจังหวัดสมุทรสาครที่ดูแลรับผิดชอบผ่านผู้บังคับบัญชาตามลำดับชั้นเพื่อพิจารณา/สั่งการ/ลงนาม แล้วแต่กรณี โดยต้องระบุเงื่อนไขเวลาตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ และหากเป็นการแจ้งเบาะแสกรณีการทุจริตประพฤติมิชอบ/พฤติกรรม เจ้าหน้าที่จะต้องกำหนดชั้นความลับตามระเบียบและดำเนินการปกปิดชื่อผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ พร้อมกับให้ความคุ้มครองผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ และผู้เกี่ยวข้องอย่าต้องให้ได้รับภัยจากการร้องเรียน/ร้องทุกข์ หรือแจ้งเบาะแสดังกล่าว

(๒) กรณีเป็นเรื่องราวร้องทุกข์ที่เคยได้รับการร้องเรียน/ร้องทุกข์มาแล้ว เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบต้องดำเนินการสืบค้นเรื่องเดิมและนำไปประกอบการวิเคราะห์ข้อมูลประเด็นเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์แล้วแต่กรณี ดังนี้

(๒.๑) กรณีผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ ยื่นเรื่องราวร้องทุกข์ในประเด็นเดิม ให้จัดทำร่างหนังสือ (ต้องลำดับความเรื่องเดิม) พร้อมทั้งความเห็นเพื่อประกอบการพิจารณา นำเรียนศึกษาธิการจังหวัดสมุทรสาครที่ดูแลรับผิดชอบผ่านผู้บังคับบัญชาตามลำดับชั้นเพื่อพิจารณา เก็บรวมเรื่อง และจัดทำหนังสือแจ้งผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ ทราบ พร้อมทั้งส่งคืนต้นฉบับเรื่องราวร้องทุกข์แก่ผู้ร้องด้วย

(๒.๒) กรณีผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ ยื่นเรื่องราวร้องทุกข์ในประเด็นเดิม หรือมีประเด็นใหม่เพิ่มเติม หรือมีประเด็นใหม่เพิ่มเติมหรือมีความประสงค์จะติดตามเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ หรือขอให้ทบทวนผลการพิจารณา ให้จัดทำร่างหนังสือ (ต้องลำดับความเรื่องเดิม) พร้อมทั้งความเห็นเพื่อประกอบการพิจารณา นำเรียนศึกษาธิการจังหวัดสมุทรสาครที่รับผิดชอบ เพื่อพิจารณา/สั่งการ/ลงนาม แล้วแต่กรณี และจัดทำหนังสือแจ้งผู้ร้องทราบผลการดำเนินการเบื้องต้น

(๒.๓) กรณีเรื่องที่ยื่นนอกเหนือภารกิจอำนาจหน้าที่ของสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดสมุทรสาคร ให้จัดทำหนังสือประสานเรื่องดังกล่าวไปยังหน่วยงานที่รับผิดชอบ เพื่อพิจารณาและจัดทำหนังสือแจ้งผลการดำเนินการให้ผู้ร้องทราบ เพื่อให้ติดตามผลการพิจารณาดำเนินการจากหน่วยงานที่รับผิดชอบได้โดยตรงต่อไป

๑๐.๓ การติดตามผลการพิจารณาเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ มีแนวทางในการดำเนินการ ดังนี้ (ภายใน ๑- ๕ วัน)

(๑) การติดตามผลครั้งที่ ๑ กรณีครบ ๓๐ วันนับจากวันที่หน่วยงานได้รับเรื่องและยังไม่รายงานผล

(๒) การติดตามผลครั้งที่ ๒ กรณีครบ ๓๐ วันนับจากวันที่หน่วยงานได้รับหนังสือติดตามผลครั้งที่ ๑ และยังไม่รายงานผล

(๓) การติดตามผลครั้งที่ ๓ กรณีครบ ๓๐ วันนับจากวันที่หน่วยงานได้รับหนังสือติดตามผลครั้งที่ ๒ และหน่วยงานยังไม่รายงานผล จะกำหนด วัน/เดือน/ปี ที่ชัดเจน

๑๐.๔ การรายงานผลการดำเนินการ/การพิจารณาเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ มีแนวทางในการดำเนินการ ดังนี้ (ภายใน ๑-๑๕ วัน)

(๑) กรณีหน่วยงานการศึกษารายงานความคืบหน้าผลการดำเนินการมายังสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดสมุทรสาครจะต้องสืบค้นต้นเรื่อง พร้อมกับจัดทำหนังสือรายงานความคืบหน้าให้ผู้บังคับบัญชา/บริหารตามลำดับชั้นเพื่อทราบ

(๒) กรณีหน่วยงานการศึกษาได้รายงานผลการพิจารณาเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์มายังสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดสมุทรสาคร จะต้องสืบค้นต้นเรื่องมาแนบและตรวจสอบว่ารายงานผลการพิจารณาของหน่วยงานได้ชี้แจงครบถ้วนในทุกประเด็นที่ร้องเรียนหรือไม่ กรณีหากชี้แจงประเด็นไม่ครบถ้วน หรือมีข้ออันควรสงสัย จะดำเนินการประสานหน่วยงานนั้นๆ เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ครบถ้วน

(๓) จัดทำหนังสือสรุปประเด็นสาระสำคัญของรายงานผลการพิจารณาของหน่วยงาน พร้อมทั้งความเห็นเพื่อประกอบการพิจารณา นำเรียนผู้บังคับบัญชา/ผู้บริหาร เพื่อทราบ/พิจารณา ยุติเรื่อง/เก็บรวมเรื่องแล้วแต่กรณี

(๔) กรณีรายงานผลการพิจารณาของหน่วยงานยังไม่ได้มีการแจ้งผลการพิจารณาให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง/ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ทราบ จะต้องจัดทำหนังสือแจ้งผลให้ผู้ร้องทราบ หรือจัดทำหนังสือแจ้งให้หน่วยงานเจ้าของเรื่องรายงานผลการพิจารณา เพื่อให้ดำเนินการแจ้งผลผู้ร้องทราบเป็นลายลักษณ์อักษรแล้วแต่กรณี

๑๐.๕ การรายงานสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์

ให้จัดทำรายงานสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์เป็นรายไตรมาส รายงานให้ผู้บังคับบัญชาตามลำดับชั้นเพื่อทราบต่อไป

๑๐.๖ การรวบรวมสถิติประจำปีงบประมาณ

จะดำเนินการเมื่อสิ้นปีงบประมาณของทุกปี โดยให้จัดทำบันทึกจำแนกสถานะเรื่องร้องเรียนของสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดสมุทรสาคร ว่ามีเรื่องร้องเรียนแต่ละหน่วยงานการศึกษามีจำนวนเท่าไร อยู่ระหว่างการพิจารณาของหน่วยงานเท่าใด และดำเนินการจนได้ข้อยุติเท่าไร เพื่อเก็บไว้เป็นสถิติอ้างอิง และใช้ประโยชน์ในเชิงบริหารต่อไป

๑๑. กฎหมาย ระเบียบ ประกาศ คำสั่ง ที่ถือปฏิบัติในการดำเนินการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์

๑. รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. ๒๕๕๐
๒. พระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. ๒๕๔๐
๓. พระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา พ.ศ. ๒๕๔๗
๔. พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖
๕. ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการจัดการเรื่องร้องเรียน พ.ศ. ๒๕๕๒
๖. ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการรับฟังความคิดเห็นประชาชน พ.ศ. ๒๕๔๘
๗. ระเบียบว่าด้วยการรักษาความลับของทางราชการ พ.ศ. ๒๕๔๔
๘. หลักเกณฑ์และแนวปฏิบัติเกี่ยวกับการร้องเรียนกล่าวโทษข้าราชการและการสอบสวนเรื่องร้องเรียนกล่าวโทษข้าราชการว่ากระทำผิดวินัย (ที่ นร ๑๐๑๑/ว ๒๖ ลงวันที่ ๑๗ กันยายน ๒๕๔๗ และ ที่ นร ๑๒๐๖/ว ๒๑๘ ลงวันที่ ๒๕ ธันวาคม ๒๕๔๑)

๑๒. จัดทำโดย

งานวินัยและนิติการ กลุ่มบริหารงานบุคคล สำนักงานศึกษาธิการจังหวัดสมุทรสาคร

แบบฟอร์มหนังสือร้องทุกข์/ร้องเรียน

เขียนที่

วันที่..... เดือน..... พ.ศ.....

เรียน ศึกษาธิการจังหวัดสมุทรสาคร

ข้าพเจ้า (นาย/นาง/นางสาว).....อายุ.....ปี

อยู่บ้านเลขที่.....หมู่ที่.....ตรอก/ซอย.....ถนน.....

ตำบล.....อำเภอ.....จังหวัด.....

ขอร้องทุกข์/ร้องเรียน ต่อศึกษาธิการจังหวัดสมุทรสาคร เนื่องจาก (ให้ระบุนรายละเอียดโดยระบุข้อเท็จจริงหรือ
พฤติการณ์ของเรื่องที่ร้องทุกข์/ร้องเรียนอย่างชัดเจนว่าได้รับ ความเดือดร้อนหรือเสียหายอย่างไร).....

.....

.....

.....

.....

เพื่อให้ดำเนินการช่วยเหลือและแก้ไขปัญหา ดังนี้

.....

.....

.....

พร้อมนี้ข้าพเจ้าได้แนบเอกสารหลักฐานต่างๆมาด้วย คือ

๑.สำเนาบัตรประจำตัวประชาชน จำนวน ฉบับ

๒.เอกสารอื่นๆ ระบุ).....

.....

.....

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

(ลงชื่อ).....ผู้ร้องทุกข์/ร้องเรียน

(.....)

หมายเลขโทรศัพท์.....



ที่ ศธ ๐๒๑๑๖/.....

สำนักงานศึกษาธิการจังหวัดสมุทรสาคร
ถนนเศรษฐกิจ ๑ สค ๗๔๐๐๐

วันที่.....

เรื่อง ตอบรับการรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน

เรียน

ตามที่ท่านได้ร้องทุกข์/ร้องเรียน ผ่านศูนย์รับเรื่องร้องเรียนสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดสมุทรสาคร

โดยทาง () ด้วยตนเอง () หนังสือร้องเรียนทางไปรษณีย์ () ทางโทรศัพท์

() ช่องทางอื่นๆ.....

ลงวันที่..... เกี่ยวกับเรื่อง.....

.....นั้น

สำนักงานศึกษาธิการจังหวัดสมุทรสาคร ได้ลงทะเบียนรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียนของท่านไว้แล้ว
ตามทะเบียนรับเรื่องเลขรับที่.....ลงวันที่.....และ

สำนักงานศึกษาธิการจังหวัดสมุทรสาครได้พิจารณาเรื่องของท่านแล้วเห็นว่า

() เป็นเรื่องที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดสมุทรสาครและได้มอบหมาย
ให้.....เป็นหน่วยตรวจสอบและดำเนินการ

() เป็นเรื่องที่ไม่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดสมุทรสาครและได้จัดส่งเรื่อง
ให้.....ซึ่งเป็นหน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไปแล้ว
ทั้งนี้ท่านสามารถติดต่อประสานงานหรือขอทราบผลโดยตรงกับหน่วยงานดังกล่าวได้อีกทางหนึ่ง

() เป็นเรื่องที่มีกฎหมายบัญญัติขั้นตอนและวิธีการปฏิบัติไว้เป็นการเฉพาะแล้วตามกฎหมาย
..... จึงขอให้ท่านดำเนินการตามขั้นตอนและวิธีการที่กฎหมายนั้น
บัญญัติไว้ต่อไป

จึงแจ้งมาเพื่อทราบ

ขอแสดงความนับถือ

สำนักงานศึกษาธิการจังหวัดสมุทรสาคร

โทร. ๐ ๓๔๔๒ ๙๑๘๕ ต่อ ๓๐



(แบบแจ้งผลเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน/ขอความเป็นธรรม)

ที่ ศธ ๐๒๑๑๖/.....

สำนักงานศึกษาธิการจังหวัดสมุทรสาคร

ถนนเศรษฐกิจ ๑ สค ๗๔๐๐๐

วันที่.....

เรื่อง แจ้งผลดำเนินการต่อเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน

เรียน

อ้างถึง หนังสือสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดสมุทรสาคร ที่ ศธ ๐๒๑๑๖/..... ลงวันที่.....

สิ่งที่ส่งมาด้วย ๑.

๒.

๓.

ตามที่สำนักงานศึกษาธิการจังหวัดสมุทรสาคร(ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน) ได้แจ้งตอบรับการรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียนของท่านตามที่ท่านได้ร้องทุกข์/ร้องเรียนไว้ความละเอียดแจ้งแล้วนั้น

สำนักงานศึกษาธิการจังหวัดสมุทรสาคร ได้รับแจ้งผลการดำเนินการจากส่วนราชการ/หน่วยงานที่เกี่ยวข้องตามประเด็นที่ท่านได้ร้องทุกข์/ร้องเรียนแล้วปรากฏข้อเท็จจริงโดยสรุปว่า.....

.....

.....

.....ดังมีรายละเอียดปรากฏตามสิ่งที่ส่งมาพร้อมนี้

ทั้งนี้หากท่านไม่เห็นด้วยประการใดขอให้แจ้งคัดค้านพร้อมพยานหลักฐานประกอบด้วย

จึงแจ้งมาเพื่อทราบ

ขอแสดงความนับถือ

สำนักงานศึกษาธิการจังหวัดสมุทรสาคร

โทร. ๐ ๓๔๔๒ ๙๑๘๕ ต่อ ๓๐