คู่มือการปฏิบัติงาน
การดำเนินการทางกฎหมายและคดีของรัฐ
การอุทธรณ์ การร้องทุกข์ และการร้องเรียน

กลุ่มงานวินัยและนิติการ กลุ่มบริหารงานบุคคล
สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาระยอง เขต ๒
สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน กระทรวงศึกษาธิการ

บทนำ

พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. ๒๕๔๒ และที่แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ ๒) พ.ศ. ๒๕๔๕ หมวด ๕ มาตรา ๓๙ และพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการกระทรวงศึกษาธิการ พ.ศ. ๒๕๔๖ และที่แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ ๒) พ.ศ. ๒๕๕๓ มาตรา ๘ และมาตรา ๓๔ วรรคสอง ได้กำหนดให้มีการแบ่งเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาและมัธยมศึกษา ซึ่งกระทรวงศึกษาธิการได้ออกประกาศกระทรวงศึกษาธิการ กำหนดให้มีสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา จำนวน ๑๘๓ เขต และสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา จำนวน ๔๒ เขต และได้ออกประกาศกระทรวงศึกษาธิการ เรื่อง การแบ่งส่วนราชการภายในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา โดยแบ่งส่วนราชการภายในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา ออกเป็น ๘ กลุ่ม

ประกาศกระทรวงศึกษาธิการ เรื่อง การแบ่งส่วนราชการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ลงวันที่ ๑๓ กันยายน ๒๕๕๓ ซึ่งประกาศในราชกิจจานุเบกษา เล่ม ๑๒๗ ตอนพิเศษ ๑๐๙ ง เมื่อวันที่ ๑๔ กันยายน ๒๕๕๓ ได้กำหนดอำนาจหน้าที่ของกลุ่มบริหารงานบุคคล ไว้ดังต่อไปนี้

(ก) วางแผนอัตรากำลัง กำหนดตำแหน่งและวิทยฐานะ

(ข) สรรหา บรรจุ แต่งตั้ง ย้าย โอน และการออกจากราชการของข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา

(ค) ดำเนินการงานบำเหน็จความชอบและทะเบียนประวัติ

(ง) พัฒนาบุคลากร ส่งเสริม ยกย่อง เชิดชูเกียรติ และพัฒนามาตรฐานวิชาชีพ

(จ) ดำเนินงานวินัย อุทธรณ์ ร้องทุกข์ และการดำเนินคดีของรัฐ

(ฉ) ปฏิบัติงานเลขานุการคณะอนุกรรมการบริหารงานบุคคลของเขตพื้นที่การศึกษา

(ช) จัดทำมาตรฐาน คุณภาพงาน กำหนดภาระงานขั้นต่ำและเกณฑ์การประเมินผลงานสำหรับข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา

(ซ) ประเมินคุณภาพการบริหารงานบุคคลและจัดทำรายงานประจำปีที่เกี่ยวกับการบริหารงานบุคคลของข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา ในหน่วยงานการศึกษา เพื่อเสนอคณะอนุกรรมการบริหารงานบุคคลเขตพื้นที่การศึกษา และคณะกรรมการบริหารงานบุคคลข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา

เพื่อให้การปฏิบัติงานในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาระยอง เขต ๒ เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและสมประโยชน์ของภาครัฐ จึงจัดให้มีคู่มือในการปฏิบัติงานขึ้น

(นายธงชัย มั่นคง)

ผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาระยอง เขต ๒

แนวคิด

กลุ่มงานวินัยและนิติการ กลุ่มบริหารงานบุคคล สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาระยอง เขต ๒ เป็นกลุ่มงานในการบริหารงานบุคคล เพื่อตอบสนองภารกิจของหน่วยงานโดยยึดหลักการกระจายอำนาจ ระบบคุณธรรม และหลักธรรมาภิบาล อันจะส่งผลต่อคุณภาพขอองค์กรต่อไป

วัตถุประสงค์

๑. เพื่อให้การปฏิบัติงานของกลุ่มงานวินัยและนิติการ ถูกต้อง รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ มีมาตรฐานเป็นไป ตามหลักธรรมาภิบาล สนองตอบความต้องการของหน่วยงานในเขตพื้นที่การศึกษา

๒. เพื่อส่งเสริมบุคลากรให้มีความรู้ ความสามารถและมีจิตสำนึกในการปฏิบัติภารกิจที่รับผิดชอบให้เกิดผลสำเร็จตามหลักการบริหารแบบมุ่งผลสัมฤทธิ์

๓. เพื่อใช้เป็นกรอบ แนวคิด แนวทางในการบริหารจัดการงานวินัยและนิติการ ของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาระยอง เขต ๒ เป็นไปอย่างมีศักยภาพ โดยยึดมั่นในระเบียบวินัย จรรยาบรรณอย่างมีมาตรฐานแห่งวิชาชีพ

ขอบข่ายและภารกิจของกลุ่มงานวินัยและนิติการ

๑. งานด้านกฎหมายและการดำเนินคดีของรัฐ

๒. การดำเนินการวินัยข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา ลูกจ้างประจำ ลูกจ้างชั่วคราว และพนักงานราชการ

๓. การอุทธรณ์และการร้องทุกข์

๔. การคุ้มครองคุณธรรมและจริยธรรม

คู่มือขั้นตอนการดำเนินงาน
งานด้านกฎหมาย และการดำเนินคดีของรัฐ

๑. ชื่องาน

งานด้านกฎหมายและการดำเนินคดีของรัฐ

๒. วัตถุประสงค์

เพื่อเป็นแนวทางสำหรับนิติกรและข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา ในการดำเนินคดีของรัฐให้แก่หน่วยงานราชการ สถานศึกษา รวมทั้งข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาระยอง เขต ๒

๓. ขอบเขตของงาน

ครอบคลุมตั้งแต่การดำเนินคดีแพ่ง คดีอาญา คดีล้มละลาย และคดีปกครอง จนกระทั่งคดีถึงสิ้นสุด และการบังคับคดีหรือการใช้มาตรการบังคับทางปกครอง อีกทั้งการพิจารณาเปิดเผยข้อมูลข่าวสารของราชการ และการดำเนินการหาตัวผู้ต้องรับผิดทางละเมิดและค่าสินไหมทดแทน

๔. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

๔.๑ ให้คำแนะนำ ปรึกษาเกี่ยวกับระเบียบ กฎหมาย แก่หน่วยงานและสถานศึกษา รวมถึงข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษาในสังกัด ตลอดจนผู้มาขอรับบริการอื่นด้วย

๔.๒ รับเรื่องที่เกี่ยวกับคดีแพ่ง คดีอาญา คดีล้มละลาย และคดีปกครอง (ที่ขอความช่วยเหลือ) จากสถานศึกษา สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน และหน่วยงานอื่น

๔.๓ เสนอเรื่องให้ผู้บังคับบัญชาทราบเพื่อพิจารณาสั่งการ

๔.๔ รวบรวมพยานหลักฐาน ประสานงาน และมีหนังสือขอความอนุเคราะห์ไปยังสำนักงานอัยการ เพื่อจัดพนักงานอัยการให้ว่าต่างหรือแก้ต่างเป็นคดีแพ่ง คดีอาญา และคดีล้มละลาย ที่หน่วยงานราชการ หรือเจ้าหน้าที่ของรัฐฟ้องคดีหรือถูกฟ้องคดี (คดีที่พนักงานอัยการเป็นโจทก์ฟ้องคดีนั้น ไม่อาจขอความช่วยเหลือให้แก้ต่างคดีได้) รวมทั้งดำเนินการอื่นตามกระบวนวิธีพิจารณาคดี จนกระทั่งศาลมีคำสั่งหรือคำพิพากษา และรวมไปถึงการอุทธรณ์และฎีกาคำสั่งหรือคำพิพากษาจนกระทั่งถึงที่สุด

๔.๕ รวบรวมพยานหลักฐานและจัดทำคำฟ้องในฐานะผู้ฟ้องคดี หรือคำให้การในฐานะผู้ถูกฟ้องคดีให้กับหน่วยงานราชการหรือเจ้าหน้าที่ของรัฐ เพื่อส่งศาลปกครอง และดำเนินการอื่นตามกระบวนวิธีพิจารณาคดี จนกระทั่งศาลปกครองมีคำสั่งหรือคำพิพากษาจนกระทั่งถึงที่สุด

๔.๖ การบังคับคดีและการใช้มาตรการบังคับทางปกครอง รวมถึงการสืบทรัพย์หรือหลักทรัพย์ของลูกหนี้ตามคำพิพากษาเพื่อการบังคับคดีด้วย

๔.๗ แต่งตั้งคณะกรรมการเพื่อดำเนินการหาตัวผู้ต้องรับผิดทางละเมิด รวมทั้งค่าสินไหมทดแทนกรณีเกิดความเสียหายแก่ทางราชการ ตามพระราชบัญญัติความรับผิดทางละเมิดของเจ้าหน้าที่ พ.ศ. ๒๕๓๙ รวมทั้งการใช้มาตรการบังคับทางปกครอง ตามพระราชบัญญัติวิธีปฏิบัติราชการทางปกครอง พ.ศ. ๒๕๓๙

๔.๘ การพิจารณาเปิดเผยข้อมูลข่าวสารของราชการ รวมถึงการเข้าตรวจดูและคัดสำเนาเอกสารตามพระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของทางราชการ พ.ศ. ๒๕๔๐

เอกสาร/หลักฐานอ้างอิง

๑. ประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ / ประมวลกฎหมายอาญา

๒. ประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความแพ่ง /ประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความอาญา

๓. พระราชบัญญัติล้มละลาย พุทธศักราช ๒๔๘๓ (และที่แก้ไขเพิ่มเติม)

๔. พระราชบัญญัติจัดตั้งศาลปกครองและวิธีพิจารณาคดีปกครอง พ.ศ. ๒๕๔๒

๕. พระราชบัญญัติวิธีปฏิบัติราชการทางปกครอง พ.ศ. ๒๕๓๙

๖. พระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. ๒๕๔๐

๗. พระราชบัญญัติความรับผิดทางละเมิดของเจ้าหน้าที่ พ.ศ. ๒๕๓๙

๘. ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยหลักเกณฑ์การปฏิบัติเกี่ยวกับความรับผิดทางละเมิดของเจ้าหน้าที่ พ.ศ. ๒๕๓๙

๙. พระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการกระทรวงศึกษาธิการ พ.ศ. ๒๕๔๖

๑๐. กฎ กฎหมาย ระเบียบ และหนังสือเวียนที่เกี่ยวข้อง

คู่มือขั้นตอนการดำเนินงาน
การอุทธรณ์ และการร้องทุกข์

๑. ชื่องาน

การอุทธรณ์และการร้องทุกข์

๒. วัตถุประสงค์

เพื่อเป็นแนวทางสำหรับนิติกรในการดำเนินคดีของรัฐให้แก่หน่วยงานราชการ สถานศึกษา รวมทั้งข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาระยอง เขต ๒

๓. ขอบเขตของงาน

ครอบคลุมตั้งแต่การรับเรื่องอุทธรณ์และการร้องทุกข์ของข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษาตลอดจนการดำเนินการแจ้งผลให้ทราบ

การอุทธรณ์และการร้องทุกข์ กล่าวถึงเฉพาะในส่วนของข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา ตามพระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการครูและบุคลการทางการศึกษา พ.ศ. ๒๕๔๗ และที่แก้ไขเพิ่มเติม

๔. ขั้นตอนการปฏิบัติงานการอุทธรณ์

๔.๑ รับเรื่องอุทธรณ์คำสั่งลงโทษของข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา ผู้ที่ถูกผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา หรือผู้อำนวยการสถานศึกษา ลงโทษภาคทัณฑ์ ตัดเงินเดือน หรือลดขั้นเงินเดือน

๔.๒ ตรวจพิจารณาหนังสืออุทธรณ์ว่าเข้าข่ายที่จะรับไว้พิจารณา ตาม กฎ ก.ค.ศ.ว่าด้วยการอุทธรณ์และการพิจารณาอุทธรณ์ พ.ศ. ๒๕๕๐ หรือไม่ เช่น อุทธรณ์คำสั่งลงโทษภายใน ๓๐ วัน นับแต่วันที่ได้รับแจ้งคำสั่งหรือไม่ ผู้ถูกลงโทษอุทธรณ์คำสั่งเพื่อตนเองหรือมีผู้อื่นอุทธรณ์คำสั่งแทน ฯลฯ

๔.๓ เสนอรายงานการอุทธรณ์ให้ อ.ก.ค.ศ.เขตพื้นที่การศึกษาพิจารณา

๔.๓.๑ ถ้ามีผู้ยื่นอุทธรณ์แทนผู้ถูกลงโทษ หรืออุทธรณ์นั้นไม่ได้ทำเป็นหนังสือและลงลายมือชื่อของผู้ถูกลงโทษ หรือไม่ได้ยื่นอุทธรณ์ภายใน ๓๐ วัน นับแต่วันที่ได้รับแจ้งคำสั่ง อ.ก.ค.ศ.เขตพื้นที่การศึกษา มีมติไม่รับอุทธรณ์คำสั่งลงโทษนั้นไว้พิจารณา กรณีนี้ให้แจ้งมติดังกล่าวพร้อมสิทธิในการฟ้องคดีต่อศาลปกครองให้ผู้อุทธรณ์ทราบเป็นหนังสือโดยเร็ว

๔.๓.๒ กรณีอุทธรณ์ถูกต้อง และรับเรื่องไว้พิจารณานั้น อ.ค.ศ.เขตพื้นที่การศึกษาจะพิจารณามีมติตามข้อ ๑๔ เมื่อมีมติแล้วให้ผู้มีอำนาจตามมาตรา ๕๓ สั่งหรือปฏิบัติให้เป็นไปตามมตินั้น และเมื่อได้สั่งหรือปฏิบัติตามมติแล้ว ก็ให้แจ้งผู้อุทธรณ์ทราบ ซึ่งผู้อุทธรณ์จะอุทธรณ์ต่อไปอีกไม่ได้ เว้นแต่จะเป็นกรณีที่มีการเพิ่มโทษเป็นโทษปลดออกหรือไล่ออกจากราชการ เช่นนี้แล้ว ผู้อุทธรณ์มีสิทธิอุทธรณ์ต่อ ก.ค.ศ. ได้อีกชั้นหนึ่ง

๕. ขั้นตอนการปฏิบัติงานการร้องทุกข์

๕.๑ รับเรื่องร้องทุกข์ของข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษาผู้ที่เห็นว่าตนไม่ได้รับความเป็นธรรมหรือมีความคับข้องใจเนื่องจากการกระทำของผู้บังคับบัญชา หรือถูกแต่งตั้งคณะกรรมการสอบสวนวินัย

๕.๒ ตรวจพิจารณาหนังสือร้องทุกข์ว่าเข้าข่ายที่จะรับเรื่องไว้พิจารณา ตาม กฎ ก.ค.ศ.ว่าด้วยการร้องทุกข์และการพิจารณาร้องทุกข์ พ.ศ. ๒๕๕๑ หรือไม่ เช่น ร้องทุกข์ภายใน ๓๐ วัน นับแต่วันได้รับแจ้งคำสั่งหรือไม่ ร้องทุกข์เพื่อตนเองหรือร้องทุกข์แทนผู้อื่น ฯลฯ

๕.๓ สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามีหนังสือแจ้งพร้อมส่งสำเนาหนังสือร้องทุกข์ให้ผู้บังคับบัญชาผู้เป็นเหตุแห่งการร้องทุกข์ทราบโดยเร็ว เพื่อที่ผู้บังคับบัญชานั้นจะได้ส่งเอกสาร หลักฐานหรือคำชี้แจงเพื่อประกอบการพิจารณาของ อ.ก.ค.ศ.เขตพื้นที่การศึกษา หรือ ก.ค.ศ. แล้วแต่กรณี

๕.๔ เสนอรายงานการร้องทุกข์ให้ อ.ก.ค.ศ.เขตพื้นที่การศึกษา พิจารณา

๕.๕ กรณีมีผู้ร้องทุกข์เพราะเหตุถูกสั่งให้ออกจากราชการ ถูกสั่งพักราชการ ถูกสั่งให้ออกจากราชการไว้ก่อน หรือเห็นว่าคำสั่งของผู้บังคับบัญชาซึ่งสั่งตามมติ อ.ก.ค.ศ.เขตพื้นที่การศึกษาไม่ถูกต้องหรือไม่เป็นธรรม ให้เสนอ ก.ค.ศ. พิจารณาตามมาตรา ๑๒๒ และมาตรา ๑๒๓ แห่งพระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา พ.ศ. ๒๕๔๗ และที่แก้ไขเพิ่มเติม ประกอบกับ กฎ ก.ค.ศ.ว่าด้วยการร้องทุกข์และการพิจารณาร้องทุกข์ พ.ศ. ๒๕๕๑ เมื่อ ก.ค.ศ. มีมติเป็นประการใด ให้ผู้มีอำนาจตามมาตรา ๕๓ สั่งหรือปฏิบัติให้เป็นไปตามนั้น และเมื่อสั่งหรือปฏิบัติตามมตินั้นแล้ว ให้แจ้งผู้ร้องทุกข์ทราบเป็นหนังสือพร้อมสิทธิฟ้องคดีต่อศาลปกครองโดยเร็ว

๖. เอกสาร/หลักฐานอ้างอิง

๖.๑ พระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา พ.ศ. ๒๕๔๗ และที่แก้ไขเพิ่มเติม

๖.๒ กฎ ก.ค.ศ.ว่าด้วยการอุทธรณ์และการพิจารณาอุทธรณ์ พ.ศ. ๒๕๕๐

๖.๓ กฎ ก.ค.ศ. ว่าด้วยการร้องทุกข์และการพิจารณาการร้องทุกข์ พ.ศ. ๒๕๕๑

๖.๔ กฎหมาย กฎ ระเบียบ และหนังสือเวียนอื่นที่เกี่ยวข้อง

คู่มือขั้นตอนการดำเนินงาน
งานคุ้มครองคุณธรรมจริยธรรม

๑. ชื่องาน

งานคุ้มครองคุณธรรมและจริยธรรม

๒. วัตถุประสงค์

เพื่อดำเนินการให้ข้าราชการประพฤติปฏิบัติตนด้านการคุ้มครองคุณธรรมจริยธรรมให้เป็นไปตามประมวลจริยธรรมข้าราชการพลเรือน

๓. ขอบเขตของงาน

ผู้ดำรงตำแหน่งข้าราชการพลเรือนทุกตำแหน่งจึงมีหน้าที่ดำเนินการให้เป็นตามกฎหมาย เพื่อรักษาประโยชน์ส่วนรวมและประเทศชาติ มีความเป็นกลางทางการเมือง อำนวยความสะดวก และให้บริการแก่ประชาชนตามหลักธรรมาภิบาล โดยจะต้องยึดมั่นในค่านิยมหลักของมาตรฐานจริยธรรมสำหรับผู้ดำรงตำแหน่งทางการเมืองและเจ้าหน้าที่ของรัฐ ๙ ประการ ของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน ตามประมวลจริยธรรมข้าราชการพลเรือน พ.ศ. ๒๕๕๒

๔. คำจำกัดความ

จริยธรรม หมายถึง จริยธรรมข้าราชการพลเรือนตามประมวลจริยธรรมข้าราชการพลเรือน พ.ศ. ๒๕๕๒

ข้าราชการ หมายถึง ข้าราชการพลเรือน พนักงานราชการ และลูกจ้างในสังกัด

๕. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

๕.๑ สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาแจ้งแนวปฏิบัติตามประมวลจริยธรรมข้าราชการพลเรือน พ.ศ. ๒๕๕๒ ให้ข้าราชการและลูกจ้างในสังกัดเพื่อถือปฏิบัติ

๕.๒ สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาควบคุมกำกับให้มีการปฏิบัติตามประมวลจริยธรรมอย่างทั่วถึงและจริงจัง

๕.๓ ดำเนินการให้ผู้บังคับบัญชามีหน้าที่ปฏิบัติตามประมวลจริยธรรมนี้ และประพฤติตนให้เป็นแบบอย่างที่ดีแก่ผู้อยู่ใต้บังคับบัญชา ควบคุมและสนับสนุนส่งเสริมผู้อยู่ใต้บังคับบัญชาปฏิบัติตามประมวลจริยธรรม ตามอำนาจหน้าที่

๕.๔ ผู้บังคับบัญชาพิจารณาการปฏิบัติตามประมวลจริยธรรม อาจสั่งลงโทษทางวินัย ว่ากล่าวตักเตือน ทำทัณฑ์บนเป็นหนังสือ หรือสั่งให้ได้รับการพัฒนาตามที่เห็นสมควร เมื่อมีกรณีการฝ่าฝืนจริยธรรม

๕.๕ สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ส่งเสริมจริยธรรมข้าราชการ โดยอย่างน้อยต้องดำเนินการการบรรจุแต่งตั้ง เลื่อนเงินเดือน ย้ายหรือโอนข้าราชการ ให้ใช้พฤติกรรมทางจริยธรรมของผู้นั้นพิจารณาควบคู่กับความรู้ความสามารถ

๕.๖ วินิจฉัยปัญหาการปฏิบัติตามประมวลจริยธรรมนี้ในเรื่องใดของข้าราชการ หรือส่งเรื่องให้คณะกรรมการจริยธรรมปฏิบัติตามคำแนะนำโดยสุจริตไม่ต้องรับผิด

๕.๗ ดำเนินการในการคุ้มครองคุณธรรมจริยธรรมและปฏิบัติตามที่ส่วนราชการกำหนด

คู่มือขั้นตอนการดำเนินงาน
แนวทางการปฏิบัติงานในการจัดการเรื่องร้องเรียน

๑. ชื่องาน

แนวทางการปฏิบัติงานในการจัดการเรื่องร้องเรียน

๒. วัตถุประสงค์

๒.๑ เพื่อเป็นแนวปฏิบัติในการจัดการข้อร้องเรียน ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ ที่มีมาตรฐาน นำมาใช้ในหน่วยงานภายในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาระยอง เขต ๒

๒.๒ เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานได้ทราบขั้นตอนในการบริหารจัดการข้อร้องเรียน ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ ใช้เป็นเอกสาร หลักฐานสำหรับอ้างอิงในการปฏิบัติงาน

๓. คำจำกัดความ

๓.๑ ข้อร้องเรียน หมายถึง เรื่องที่ผู้รับบริการ ประชาชน ข้าราชการ หรือผู้ที่เกี่ยวข้อง ได้แจ้งข้อมูลร้องเรียน เกี่ยวกับการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ข้าราชการ พนักงาน หรือลูกจ้าง ในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาระยอง เขต ๒ ทั้งในความบกพร่องในการปฏิบัติงานในหน้าที่ ความรับผิดชอบ ความล่าช้าในการดำเนินการ ความไม่โปร่งใสและความไม่เหมาะสมในการปฏิบัติงาน ปัญหาอันเกิดจากการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาระยอง เขต ๒

๓.๒ ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ หมายถึง เรื่องที่ผู้รับบริการ ประชาชน ข้าราชการ หรือผู้ที่เกี่ยวข้อง จากการติดต่อหรือรับบริการจากสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาระยอง เขต ๒ มีข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ เกี่ยวกับการให้บริการหรือการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่

๓.๓ ผู้รับบริการ หมายถึง ส่วนราชการ หน่วยงานอื่น ๆ ของรัฐ ผู้ประสานงาน หรือผู้รับบริการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาระยอง เขต ๒

๔. ที่มาของข้อร้องเรียน

๔.๑ จากช่องทางต่าง ๆ ตามที่ระบุช่องทางรับการเรื่องร้องเรียน ของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาระยอง เขต ๒

๔.๒ จากช่องทางอื่น ๆ เช่น บัตรสนเท่ห์ ศูนย์ดำรงธรรม สื่ออื่น ๆ

๕. ผู้รับผิดชอบกระบวนการจัดการข้อร้องเรียน

๕.๑ กรณีเป็นข้อร้องเรียน ณ จุดปฏิบัติงาน เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน นำเสนอข้อมูลต่อผู้บังคับบัญชา และทำหน้าที่แจ้งข้อมูลกลับต่อผู้ร้องเรียน

๕.๒ กรณีร้องเรียน ณ สำนักงาน เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานธุรการและสารบรรณ รับเอกสารหรือหนังสือข้อร้องเรียน และจัดส่งให้กลุ่มงานวินัยนิติการ ตรวจสอบ กลั่นกรอง และเสนอผู้บังคับบัญชาดำเนินการสั่งการ แก้ไข ข้อร้องเรียน หรือแต่งตั้งคณะกรรมการตรวจสอบข้อเท็จจริง (ตามกรณี) หากดำเนินการแล้วเสร็จแจ้งผู้ร้องเรียน

๕.๓ กรณีร้องเรียนจากช่องทางภายนอก เช่น ศูนย์ดำรงธรรม สำนักปลัดกระทรวงศึกษาธิการ ฯลฯ เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานธุรการและสารบรรณ รับเอกสารข้อร้องเรียน และจัดส่งให้กลุ่มงานวินัยและนิติการตรวจสอบ กลั่นกรอง และเสนอผู้บังคับบัญชาดำเนินการสั่งการ แก้ไขข้อร้องเรียน หรือแต่งตั้งคณะกรรมการตรวจสอบข้อเท็จจริง (ตามกรณี) หากดำเนินการแล้วเสร็จแจ้งส่วนราชการ หรือช่องทางที่ได้รับแจ้งข้อร้องเรียนได้รับทราบผลการตรวจสอบข้อเท็จจริง

๕.๔ กรณีร้องเรียน ต่อกลุ่มงานวินัยและนิติการ นิติกรผู้รับผิดชอบจะซักถามข้อเท็จจริงในเบื้องต้น และหากข้อเท็จจริงดังกล่าวเป็นข้อเท็จจริงที่ไม่ยุ่งยาก ไม่สลับซับซ้อน อาจจะแจ้งหรือทำความเข้าใจกับผู้ร้องเรียนในทันที เช่น การร้องเรียนในข้อระเบียบ กฎหมาย เป็นต้น

๕.๕ นอกจากนี้แล้ว นิติกร กลุ่มงานวินัยและนิติการ ยังมีหน้าที่ ในการให้คำปรึกษา แนะนำข้อร้องเรียนให้แก่ผู้รับบริการ ติดตามเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ การแจ้งเตือน แจ้งผู้ร้องเรียน ภายในระยะเวลาที่กำหนด รายงานข้อเท็จจริง พร้อมข้อเสนอแนะ ความเห็นที่ได้จากการตรวจสอบข้อเท็จจริง ทั้งส่วนกลาง และส่วนภูมิภาค จังหวัด เสนอผู้บังคับบัญชาอย่างต่อเนื่อง และรวบรวมสถิติ ข้อมูลไว้เพื่อวางแผนบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน

๖. ช่องทางรับการร้องเรียน

๖.๑ ร้องเรียนด้วยตนเองในขณะการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ ณ จุด ปฏิบัติงาน โดยเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานรับเรื่องร้องเรียน

๖.๒ ร้องเรียนด้วยตนเอง ในวันและเวลาราชการ ที่สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาระยอง เขต ๒ โดยเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบบันทึกข้อมูลตามแบบฟอร์ม หรือผู้รับบริการกรอบข้อมูล รายละเอียดข้อร้องเรียน ตามแบบฟอร์มแจ้งข้อร้องเรียน

๖.๓ โทรศัพท์ / โทรสาร หมายเลข ๐-๓๘๖๗-๑๑๘๐ / ๐-๓๘๖๗-๒๕๑๖ สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาระยอง เขต ๒ กลุ่มงานวินัยนิติการ

๖.๔ จดหมาย จ่าหน้าซองถึงหน่วยงาน ผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาระยอง เขต ๒ หรือกลุ่มงานวินัยและนิติการ สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาระยอง เขต ๒ เลขที่ ๙๙/๑ หมู่ที่ ๓ ตำบลวังหว้า อำเภอแกลง จังหวัดระยอง ๒๑๑๑๐

๖.๕ เว็บไซด์ สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาระยอง เขต ๒

๗. ขั้นตอนการดำเนินการบริหารจัดการข้อร้องเรียน

๗.๑ รับเรื่องร้องเรียนกล่าวหา นิติกร กลุ่มงานวินัยและนิติการ พิจารณาตรวจสอบข้อมูลในหนังสือร้องเรียนในเบื้องต้น พร้อมเสนอความเห็น หรือคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการฯหรือผู้ได้รับมอบหมายให้ผู้บังคับบัญชาสั่งสืบสวน คณะกรรมการฯ หรือผู้ได้รับมอบหมาย ดำเนินการสืบสวน ตรวจสอบข้อเท็จจริง

๗.๒ เมื่อได้ผลการตรวจสอบหรือสืบสวนแล้ว กลุ่มงานวินัยและนิติการจะทำความเห็นเสนอผู้บังคับบัญชา เพื่อพิจารณาว่า ข้อเท็จจริงมีมูลหรือไม่ กรณีที่ข้อเท็จจริงที่ตรวจสอบพบว่ามีมูลและการกระทำดังกล่าวเป็นความผิดวินัย ก็จะดำเนินการทางวินัยต่อไป กรณีที่ข้อเท็จจริงที่ตรวจสอบพบว่า ไม่มีมูลและการกระทำไม่เป็นความผิดวินัย ก็จะเสนอความเห็นให้ยุติเรื่อง

๗.๓ รายงานผลการตรวจสอบข้อเท็จจริงให้กับผู้ร้องเรียนโดยตรง หรือผ่านหน่วยงาน ช่องทางที่ได้รับเรื่องร้องเรียนนั้น และรวบรวมสถิติ ปัญหา เพื่อใช้เป็นแนวทางในการวางแผนบริหารจัดการต่อไป

.....

กลุ่มงานวินัยและนิติการ กลุ่มบริหารงานบุคคล
สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาระยอง เขต ๒

หนังสือร้องเรียน

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

เรื่อง ร้องเรียน.....

เรียน ผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาระยอง เขต ๒

สิ่งที่ส่งมาด้วย (ถ้ามี).....

ข้าพเจ้า..... นามสกุล..... อายุ..... ปี อยู่บ้านเลขที่..... หมู่ที่..... ตำบล /แขวง..... อำเภอ/เขต..... จังหวัด..... รหัสไปรษณีย์..... โทรศัพท์.....

มีความประสงค์ที่จะขอร้องเรียน ต่อผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาระยอง เขต ๒ โดยมีรายละเอียด ดังนี้

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

พร้อมนี้ ข้าพเจ้าได้แนบเอกสาร หรือหลักฐาน เพื่อประกอบการพิจารณามาด้วยแล้ว จำนวน ..... แผ่น (ถ้ามี)

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาและดำเนินการให้ตามความประสงค์ของข้าพเจ้า ต่อไป

ขอแสดงความนับถือ

(ลงชื่อ) ..... ผู้ร้องเรียน

(.....)

สถานที่ติดต่อข้าพเจ้า.....หมายเลขโทรศัพท์.....