



คู่มือการร้องเรียน

กลุ่มกฎหมายและคดี

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสกลนคร เขต ๒

สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน

กระทรวงศึกษาธิการ

คำนำ

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสกลนคร เขต ๒ เป็นหน่วยงานทางการศึกษา ซึ่งมีหน้าที่ในการกำกับ ดูแล ส่งเสริมและสนับสนุนให้โรงเรียนประถมศึกษาในสังกัดให้ปฏิบัติงานในด้านการจัดการเรียนการสอนเป็นไปด้วยความเรียบร้อย มีคุณภาพและบรรลุตามวัตถุประสงค์หรือตามนโยบายของกระทรวงศึกษาธิการ โดยแบ่งการบริหารงานออกเป็นกลุ่มต่างๆ ตามภารกิจหลักของแต่ละกลุ่ม

กลุ่มกฎหมายและคดี เป็นอีกกลุ่มหนึ่งซึ่งมีภารกิจหลัก คือ การดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน อันเป็นปัญหาสำคัญที่เกิดขึ้นในหน่วยงาน ซึ่งจำเป็นต้องดำเนินการแก้ไขให้มีผลกระทบต่อการทำงาน และควบคุมดูแลให้เกิดความสงบเรียบร้อยขึ้นในหน่วยงาน โดยเป็นหน้าที่ของหัวหน้าหน่วยงานหรือผู้มีอำนาจที่จะต้องตรวจสอบข้อเท็จจริงให้เพียงพอ โดยการตรวจสอบข้อเท็จจริง การรับฟังพยานหรือหลักฐาน เพื่อนำมาประกอบการพิจารณาตัดสินใจนั้น ต้องอยู่บนพื้นฐานแห่งความเป็นธรรม เพื่อเป็นการสร้างขวัญกำลังใจกับผู้เดือดร้อนหรือเสียหาย โดยในการปฏิบัติจำเป็นต้องมีแนวทางในการปฏิบัติที่ถูกต้องชัดเจนและเป็นไปตามกฎหมาย กฎ ระเบียบ และหนังสือสั่งการที่เกี่ยวข้อง ดังนั้น เพื่อให้การทำงานเป็นไปด้วยความเรียบร้อยและถูกต้อง ปราศจากอคติและเป็นธรรม จึงได้ทำเอกสารคู่มือ “การการร้องเรียน” เล่มนี้ เพื่อเป็นแนวทางในการปฏิบัติงานต่อไป

กลุ่มกฎหมายและคดี

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสกลนคร เขต ๒

สารบัญ

เรื่อง	หน้า
วัตถุประสงค์	๑
ขอบเขตการร้องเรียน	๑
วิธีการหรือช่องทางการร้องเรียน	๒
การร้องเรียนที่ไม่อาจรับพิจารณา	๒
การดำเนินการต่อเรื่องร้องเรียน	๒
สรุปผลการดำเนินการ	๓
ปัญหาและอุปสรรค	๔
แผนภูมิการปฏิบัติงาน	๕
ที่ปรึกษาและคณะทำงาน	๖

คู่มือการร้องเรียน

วัตถุประสงค์

ตามพระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา พ.ศ. ๒๕๔๗ และที่แก้ไขเพิ่มเติม ได้ตระหนักถึงความสำคัญของบทบาทของข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา ที่จะพึงมีต่อสังคมและประเทศชาติ มีความมุ่งหมายที่จะให้ข้าราชการครูปฏิบัติหน้าที่และประพฤติปฏิบัติตนเป็นแบบอย่างที่ดีแก่เยาวชนและสังคม มีความรับผิดชอบต่อนหน้าที่ต่อตนเอง ผู้ร่วมงาน ผู้บังคับบัญชา ประชาชนและประเทศชาติ จึงได้วางข้อกำหนดเชิงพฤติกรรม ในการปฏิบัติหน้าที่ราชการและการประพฤติปฏิบัติตน ซึ่งอาจกระทบต่อราชการ ให้ข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษายึดถือและปฏิบัติ ทั้งนี้ เพื่อให้วัตถุประสงค์ของทางราชการบรรลุเป้าหมายอย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อให้การรักษาวินัยของข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา ตามพระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา พ.ศ. ๒๕๔๗ และที่แก้ไขเพิ่มเติม เป็นไปโดยเคร่งครัด ในมาตรา ๙๕ จึงกำหนดให้ผู้บังคับบัญชามีหน้าที่ป้องกันมิให้ผู้อยู่ใต้บังคับบัญชากระทำความผิดวินัย และดำเนินการทางวินัยแก่ผู้อยู่ใต้บังคับบัญชาซึ่งมีกรณีอันมีมูลที่ควรกล่าวหาว่ากระทำความผิดวินัย

เมื่อปรากฏกรณีมีมูลที่ควรกล่าวหาว่า ข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา ผู้ใดกระทำความผิดวินัย โดยมีพยานหลักฐานในเบื้องต้นอยู่แล้ว ให้ผู้บังคับบัญชาดำเนินการทางวินัยทันที เมื่อมีการกล่าวหาโดยปรากฏตัวผู้กล่าวหาหรือกรณีเป็นที่สงสัยว่า ข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา ผู้ใดกระทำความผิดวินัย โดยยังไม่มีพยานหลักฐาน ให้ผู้บังคับบัญชารีบดำเนินการสืบสวนหรือพิจารณาในเบื้องต้นว่า กรณีมีมูลที่ควรกล่าวหาว่า ผู้นั้นกระทำความผิดวินัยหรือไม่ ถ้าเห็นว่าเป็นกรณีไม่มีมูลที่ควรกล่าวหาว่ากระทำความผิดวินัย จึงจะยุติเรื่องได้ ถ้าเห็นว่าเป็นกรณีมีมูลที่ควรกล่าวหาว่ากระทำความผิดวินัย ก็ให้ดำเนินการทางวินัยทันที

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสกลนคร เขต ๒ จึงจัดทำ “คู่มือการร้องเรียน” เพื่อให้ผู้พบเห็นการกระทำความผิดวินัยได้เข้าใจกระบวนการ ขั้นตอน การดำเนินการทางวินัยและช่องทางการร้องเรียนต่อผู้บังคับบัญชา

ขอบเขตการร้องเรียน

๑. เป็นผู้ที่ได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหาย หรือพบเห็นการกระทำความผิดวินัย
๒. เรื่องร้องเรียนต้องเป็นเรื่องจริง มิใช่เพื่อกลั่นแกล้งผู้อื่น
๓. ต้องสามารถติดต่อกลับไปยังผู้ร้องเรียนได้

วิธีการและช่องทางการร้องเรียน...

วิธีการและช่องทางการร้องเรียน

๑. ทำเป็นหนังสือ โดยใช้ถ้อยคำสุภาพและระบุ

- (๑.) วัน เดือน ปี ที่ร้องเรียน
- (๒.) ชื่อ ที่อยู่ เบอร์โทรศัพท์ และลงลายมือชื่อของผู้ร้องเรียน
- (๓.) ชื่อผู้ถูกกล่าวหา ข้อเท็จจริงหรือพฤติการณ์ของเรื่องที่ร้องเรียน ระบุรายละเอียดให้ชัดเจนเพียงพอที่จะดำเนินการสืบสวนสอบสวนต่อไปได้
- (๔.) พยานเอกสาร พยานวัตถุ และพยานบุคคล ที่สามารถให้ข้อมูลในเรื่องที่ร้องเรียนได้

๒. ส่งหนังสือร้องเรียนด้วยตนเองหรือทางไปรษณีย์ ถึงโรงเรียนหรือหน่วยงานต้นสังกัดของผู้ถูกกล่าวหา

๓. มาร้องเรียนด้วยวาจา ที่โรงเรียนหรือหน่วยงานต้นสังกัดของผู้ถูกกล่าวหา

เรื่องร้องเรียนที่อาจไม่รับพิจารณา

๑. ผู้ร้องเรียนไม่แจ้งชื่อและที่อยู่ของผู้ร้องเรียน
๒. คำร้องเรียนที่ไม่ระบุพยานหรือพยานหลักฐานเพียงพอที่จะสามารถดำเนินการสืบสวนข้อเท็จจริงต่อไปได้

การดำเนินการต่อเรื่องร้องเรียน

๑. เมื่อสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสกลนคร เขต ๒ ได้รับเรื่องร้องเรียนไม่ว่าด้วยวาจาหรือเป็นหนังสือ จะตรวจสอบข้อเท็จจริงว่าผู้ถูกกล่าวหา เป็นข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษาที่มีผู้ใดเป็นผู้บังคับบัญชา หากเป็นครูสายผู้สอนหรือดำรงตำแหน่งรองผู้อำนวยการโรงเรียน จะดำเนินการส่งเรื่องร้องเรียนผู้อำนวยการโรงเรียนดำเนินการสืบสวนสอบสวนตามอำนาจหน้าที่

หากผู้ถูกร้องเรียนเป็นผู้อำนวยการโรงเรียนหรือข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษาที่ปฏิบัติงานในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสกลนครเขต ๒ ผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสกลนครเขต ๒ จะดำเนินการสืบสวนสอบสวนตามอำนาจหน้าที่

๒. เมื่อดำเนินการสืบสวนแล้ว พบว่า เรื่องที่ร้องเรียนไม่มีมูลความจริง ผู้มีอำนาจดำเนินการสืบสวนสอบสวนจะสั่งยุติเรื่อง

๓. เมื่อดำเนินการสืบสวนแล้ว...

๓. เมื่อดำเนินการสืบสวนแล้ว พบว่า เรื่องที่โรงเรียนมีมูลความจริง ผู้มีอำนาจดำเนินการสืบสวนสอบสวน จะสั่งตั้งคณะกรรมการสอบสวนทางวินัย โดยถ้าเป็นมูลความผิดวินัยไม่ร้ายแรง จะใช้เวลาในการดำเนินการสอบสวน ๙๐ วัน ถ้าเป็นมูลความผิดวินัยอย่างร้ายแรง จะใช้เวลาในการดำเนินการสอบสวน ๑๘๐ วัน

๔. หากผลการสอบสวนพิจารณาพบว่า ผู้ถูกกล่าวหากระทำผิดวินัยจะดำเนินการออกคำสั่งลงโทษทางวินัยตามระดับความร้ายแรงของความผิด หากพบว่า พยานหลักฐานไม่เพียงพอ ว่าถูกกล่าวหาว่ากระทำผิดวินัย หรือผู้ถูกกล่าวหาไม่ได้กระทำผิดวินัย จะสั่งยุติเรื่อง

๕. รายงานผลการสอบสวนต่อผู้บังคับบัญชาตามลำดับ โดยผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสกลนคร เขต ๒ พิจารณาดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ และรายงาน ก.ศ.จ.สกลนคร (คณะกรรมการศึกษาธิการจังหวัดสกลนคร) พิจารณา

๖. วินัยไม่ร้ายแรง รายงานผลการดำเนินการทางวินัยให้หัวหน้าส่วนราชการพิจารณา

๗. วินัยอย่างร้ายแรง รายงานผลการดำเนินการทางวินัยให้ ก.ศ.ศ. พิจารณา

๘. แจ้งผลการพิจารณาให้ผู้ร้องเรียนทราบ

รายงานสรุปผลการดำเนินการ

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสกลนคร เขต ๒ ได้รับหนังสือร้องเรียน ซึ่งร้องเรียนข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษาโรงเรียนในสังกัด โดยผ่านช่องทาง ดังนี้

๑. ด้วยวาจา โดยให้เจ้าหน้าที่ผู้รับเรื่องร้องเรียน เขียนบันทึกเป็นหนังสือร้องเรียน
๒. ทางโทรศัพท์ถึงเจ้าหน้าที่ ซึ่งเจ้าหน้าที่จะแจ้งให้ทำบันทึกเป็นหนังสือ
๓. ยื่นหนังสือร้องเรียน ต่อผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสกลนครเขต ๒
๔. ช่องทางศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสกลนคร สายด่วน ๑๕๖๗
๕. หรือทางหน่วยงานอื่น เช่น สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน สำนักงาน ปปท. หรือศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสกลนคร

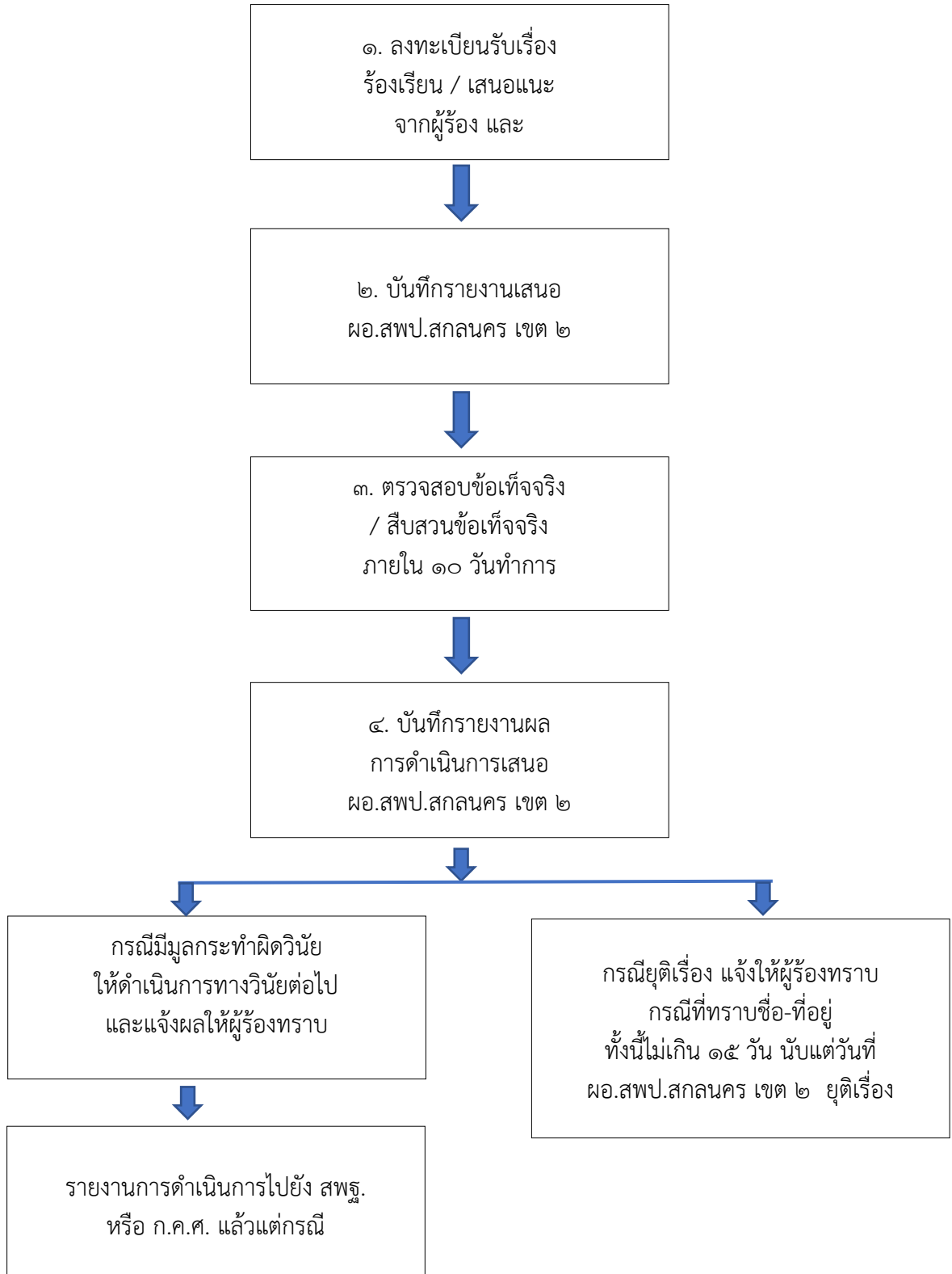
ซึ่งเจ้าหน้าที่จะนำเสนอให้ผู้บังคับบัญชา ใช้ดุลพินิจในการตรวจสอบข้อเท็จจริงเรื่องร้องเรียนดังกล่าว หากพบว่าไม่มีมูลก็จะเสนอให้ยุติเรื่องและแจ้งผู้ร้องเรียน และรายงานหน่วยงานเหนือขึ้นไป (กรณีที่ได้รับเรื่องร้องเรียนจากหน่วยงานนั้น)

ปัญหาและอุปสรรค...

ปัญหาและอุปสรรค

๑. การขาดแคลนบุคลากรในกลุ่มงานวินัย ไม่ครบตามกรอบงาน อาจทำให้งานเกิดความล่าช้าในการทำงาน ในด้านการสืบสวนข้อเท็จจริง สอบสวนวินัย
๒. ผู้ร้องเรียนไม่แจ้งชื่อ ที่อยู่ ทั้งไม่ระบุพยานหลักฐานเพียงพอ ทำให้ผู้บังคับบัญชาใช้ดุลพินิจไม่ตรวจสอบข้อเท็จจริง ซึ่งเป็นช่องทางส่งเสริมให้คนกระทำผิดมากขึ้น
๓. ผู้ร้องเรียนด้วยวาจา อ่านหนังสือไม่ออกและเขียนหนังสือก็ไม่ได้ จึงเป็นภาระของเจ้าหน้าที่ ซึ่งต้องบันทึกหรือจะทำหนังสือร้องเรียนให้ โดยให้ผู้ร้องเรียนลงลายมือชื่อด้วยตนเอง
๔. ผู้ร้องเรียนการเร่งรัดในการสอบถาม ผลสรุปเรื่องร้องเรียนเร็วเกินไป
๕. ผู้ร้องเรียนทำหนังสือร้องเรียนซ้ำซ้อนหลายหน่วยงาน

แผนภูมิการปฏิบัติงาน
สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาสกลนคร เขต ๒



ที่ปรึกษา

นายอนุกุล ทองนุ้ย ผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสกลนคร เขต ๒

คณะผู้จัดทำ

๑. นายสำราญ ศรีจันทร์
ประธานกรรมการ
รองผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา
ประถมศึกษาสกลนคร เขต ๒
๒. นายทงศักดิ์ เจริญไชย
กรรมการ
ผู้อำนวยการโรงเรียนบ้านหนองทุ่ม
(พุทธานุเคราะห์)
ผู้อำนวยการกลุ่มกฎหมายและคดี
๓. นายสมคิด ประครองญาติ
กรรมการ
นิติกรปฏิบัติการ
๔. นายณัฐวรราช ศิลาลธรรมวิชัย
กรรมการและเลขานุการ