



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ กลุ่มงานวินัยและนิติการ กลุ่มบริหารงานบุคคล สพป.เชียงราย เขต ๑ โทร. ๐-๕๓๗๑-๑๔๑๐

ที่ ศธ ๐๔๐๔๓/

วันที่ มิถุนายน ๒๕๖๑

เรื่อง ประกาศแนวปฏิบัติในการจัดการเรื่องร้องเรียนของหน่วยงาน

เรียน ผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเชียงราย เขต ๑

๑. เรื่องเดิม

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเชียงราย เขต ๑ ได้จัดทำคู่มือดำเนินการเรื่องร้องเรียน เพื่อให้ประชาชน เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงาน ผู้ที่สนใจ ได้รับทราบและเข้าใจในการดำเนินการเรื่องร้องเรียนเพิ่มขึ้น โดยสามารถดูรายละเอียดได้ที่เว็บไซต์สำนักงาน <http://www.cri๑.go.th>

๒. ข้อเท็จจริง

กลุ่มงานวินัยและนิติการ พิจารณาแล้วเพื่อให้เป็นการสอดคล้องตามหลักเกณฑ์ที่คู่มือการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (Integrity and Transparency Assessment : ITA) ๒๕๖๑ รวมทั้งให้การปฏิบัติตามคู่มือดำเนินการเรื่องร้องเรียน สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเชียงราย เขต ๑ เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ จึงได้จัดทำประกาศสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเชียงราย เขต ๑ เรื่อง แนวปฏิบัติในการจัดการเรื่องร้องเรียนของหน่วยงาน โดยมีเนื้อหาดังต่อไปนี้

- ๒.๑ หลักเกณฑ์การร้องเรียน/ร้องทุกข์
- ๒.๒ ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์
- ๒.๓ ผู้มีหน้าที่รับและดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์
- ๒.๔ มาตรการคุ้มครองและรักษาความลับของผู้ร้องเรียนและผู้ให้ข้อมูล
- ๒.๕ ขั้นตอนการปฏิบัติงานเกี่ยวกับการร้องเรียน/ร้องทุกข์
- ๒.๖ การแจ้งผลการพิจารณาเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์
- ๒.๗ การกำกับติดตามการดำเนินการ

๓. ข้อพิจารณา

เห็นควรดำเนินการดังนี้

- ๓.๑ ลงนามในประกาศแนวปฏิบัติในการจัดการเรื่องร้องเรียนของหน่วยงาน
- ๓.๒ แจ้งประกาศฯ ให้ข้าราชการในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเชียงราย เขต ๑ และโรงเรียนทุกโรงเรียนในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเชียงราย เขต ๑ ทราบและถือปฏิบัติ
- ๓.๓ เผยแพร่ประกาศฯ บนเว็บไซต์สำนักงาน <http://www.cri๑.go.th>

๔. ข้อเสนอ

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา หากเห็นชอบโปรดลงนามในประกาศฯ และหนังสือที่เสนอมา

พร้อมนี้

ว่าที่ร้อยตรี พินอ

(พิมพ์ชัย จารุสาร)

ผู้อำนวยการ

๑๕.๖.๖๑

นางพวงมา สุรัมย์ศรี

ผู้อำนวยการกลุ่มบริหารงานบุคคล

๑ ส.ย. ๒๕๖๑

นายสมบุรณ์

๑๒ ๖-๖๑

D:\ตัวชี้วัด\ประกาศเรื่องเรียน

ผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเชียงราย เขต ๑



ประกาศสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเชียงราย เขต ๑
เรื่อง แนวปฏิบัติในการจัดการเรื่องร้องเรียนของหน่วยงาน

ด้วยสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเชียงราย เขต ๑ ให้ความสำคัญกับการบริหารงาน ด้วยระบบคุณธรรมและความโปร่งใส ภายใต้กรอบการบริหารจัดการบ้านเมืองที่ดี ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วย หลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ และตามมติคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ ๑๑ ตุลาคม ๒๕๕๙ ที่เห็นชอบยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต ระยะที่ ๓ (พ.ศ. ๒๕๖๐ - ๒๕๖๔) และให้หน่วยงานภาครัฐแปลงแนวทางและมาตรการตามยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต ระยะที่ ๓ (พ.ศ. ๒๕๖๐ - ๒๕๖๔) ไปสู่การปฏิบัติ โดยให้คำนึงถึงความสอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติ ๒๐ ปี (พ.ศ. ๒๕๖๐ - ๒๕๗๙) และแผนการปฏิรูปประเทศด้านต่างๆ ตลอดจนเพื่อให้เป็นการสอดคล้องตามหลักเกณฑ์ที่คู่มือ การประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (Integrity and Transparency Assessment : ITA) ๒๕๖๑ ของสำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ (สำนักงาน ป.ป.ช.)

เพื่อให้กระบวนการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เป็นไปด้วยความโปร่งใส รวดเร็ว และเป็นธรรมสอดคล้องกับหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี (Good Governance) รวมทั้งให้การปฏิบัติ ตามคู่มือดำเนินการเรื่องร้องเรียน สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเชียงราย เขต ๑ เป็นไปอย่างมี ประสิทธิภาพ จึงเป็นการสมควรจะได้มีการกำหนดกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนไว้เพื่อเป็นแนวทางการ ปฏิบัติงานเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน และเป็นการส่งเสริมความรู้ความเข้าใจให้แก่ประชาชนให้สามารถใช้สิทธิได้โดย ถูกต้องตามบทบัญญัติแห่งกฎหมาย จึงได้กำหนดแนวปฏิบัติในการจัดการเรื่องร้องเรียนของหน่วยงานขึ้น ดังนี้

๑. หลักเกณฑ์การร้องเรียน/ร้องทุกข์

(๑) เพื่อให้การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เป็นไปด้วยความสุจริตและโปร่งใส ตามหลักการ บริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี และเป็นไปตามมติคณะรัฐมนตรี (หนังสือสำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี ที่ นร ๐๒๐๖/ ว ๒๑๘ ลงวันที่ ๒๕ ธันวาคม ๒๕๕๑) การร้องเรียน/ร้องทุกข์ ต้องระบุชื่อ - สกุล จริง ข้อมูลที่เกี่ยวข้อง และ หมายเลขโทรศัพท์สำหรับติดต่อกลับของผู้ร้อง เพื่อประโยชน์ในการตรวจสอบว่าผู้ร้องเป็นผู้มีตัวตนจริงมิใช่การ ร้องเรียนโดยกลั่นแกล้งบุคคลใด และเพื่อประโยชน์ในการตอบกลับแจ้งผลการพิจารณา

กรณีที่เป็นการร้องเรียน/ร้องทุกข์ โดยไม่ระบุชื่อ - สกุล จริง ของผู้ร้อง จะต้องปรากฏว่า รายละเอียดของเบาะแสหรือข้อร้องเรียนต้องมีความชัดเจน และมีพยานหลักฐานชัดเจนเพียงพอที่จะนำสืบหา ข้อเท็จจริงเพื่อดำเนินการต่อไปได้เท่านั้น มิเช่นนั้นจะมีลักษณะบัตรสนเท่ห์ ตามมติคณะรัฐมนตรี (หนังสือสำนัก เลขาธิการคณะรัฐมนตรี ที่ นร ๐๒๐๖/ว ๒๑๘ ลงวันที่ ๒๕ ธันวาคม ๒๕๕๑) เป็นดุลพินิจของหน่วยงานที่รับ หรือไม่รับไว้พิจารณา

(๒) ในการร้องเรียน/ร้องทุกข์ ผู้ร้องมีหน้าที่ในการให้ข้อมูลและพยานหลักฐานที่ถูกต้อง เป็นจริงตลอดจนการอำนวยความสะดวกแก่เจ้าหน้าที่ในการอันจะเป็นประโยชน์ต่อการแสวงหาข้อเท็จจริง หรือ

/เพื่อการดำเนินการ...

เพื่อการดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ รวมถึงการจัดส่งเอกสารหรือการกระทำใดๆ เพื่อเป็นการตรวจสอบว่าผู้ร้องเป็นผู้มีตัวตนจริงเมื่อเจ้าหน้าที่ร้องขอ ทั้งนี้ เพื่อเป็นการป้องกันมิให้มีกรณีการร้องเรียน/ร้องทุกข์โดยกลั่นแกล้งบุคคลใดและเป็นการปฏิบัติตามมติคณะรัฐมนตรี (หนังสือสำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี ที่ นร ๐๒๐๖/ว ๒๑๘ ลงวันที่ ๒๕ ธันวาคม ๒๕๔๑)

(๓) การร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่จะรับพิจารณาได้ เฉพาะกรณีที่ระบุพยานหลักฐาน กรณีแวดล้อมที่ปรากฏชัดเจนเพียงพอที่จะนำสืบหาข้อเท็จจริงเพื่อดำเนินการต่อไปได้เท่านั้น

(๔) การร้องเรียน/ร้องทุกข์ ต้องใช้ถ้อยคำสุภาพ ไม่ใช่คำพูดที่มีลักษณะเป็นการส่อเสียดหยาบคาย ลามกอนาจาร หรือใส่ร้ายผู้อื่นโดยปราศจากมูลความจริง

(๕) เรื่องที่อาจนำมาร้องเรียน/ร้องทุกข์ได้ ต้องเป็นกรณีผู้ร้องได้รับความเดือดร้อน หรือเสียหาย อันเนื่องมาจากการกระทำของเจ้าหน้าที่สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเชียงราย เขต ๑

(๖) การร้องเรียน/ร้องทุกข์ ต้องระบุชื่อบุคคลที่เป็นเหตุแห่งการร้องเรียน/ร้องทุกข์ ข้อเท็จจริงอันเป็นเหตุแห่งการร้องเรียน/ร้องทุกข์ พร้อมทั้งระบุพยานหลักฐานประกอบเท่าที่มี

(๗) ข้อเท็จจริงที่ได้ยื่นเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ต้องเป็นเรื่องที่มีมูลเหตุเกิดขึ้นจริง โดยผู้ร้องต้องรับผิดชอบต่อข้อเท็จจริงดังกล่าวข้างต้นทุกประการผู้ใดนำความเท็จมาร้องเรียนต่อเจ้าหน้าที่ซึ่งทำให้ผู้อื่นได้รับความเสียหาย ผู้นั้นอาจต้องรับผิดชอบตามกฎหมายอาญา และจะต้องถูกดำเนินการทางวินัยในกรณีเป็นข้าราชการ

(๘) ข้อมูลที่ได้รับถือเป็นความลับ และจะไม่มีเปิดเผยชื่อผู้ที่แจ้งเบาะแสหรือผู้ร้องเรียนต่อสาธารณชน เว้นแต่ การเปิดเผยในกรณีที่มีกฎหมายกำหนดให้เปิดเผย หรือต่อเจ้าหน้าที่ผู้มีอำนาจสั่งให้เปิดเผยตามกฎหมาย

๒. ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเชียงราย เขต ๑ กำหนดช่องทางในการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ อันเนื่องมาจากการกระทำของเจ้าหน้าที่ในสังกัด โดยผ่าน ๖ ช่องทาง ดังนี้

(๑) เดินทางมาร้องเรียนด้วยตนเองที่กลุ่มงานวินัยและนิติการ สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเชียงราย เขต ๑

(๒) ส่งหนังสือ/จดหมาย ร้องเรียน ทางไปรษณีย์ไปที่สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเชียงราย เขต ๑ ถนนสนามบิน ตำบลเวียง อำเภอเมืองเชียงราย จังหวัดเชียงราย ๕๗๐๐๐

(๓) E-Mail : personcr1 @ hotmail.com

(๔) โทรศัพท์ ๐๕๓ ๗๑๑ ๔๑๐

(๕) โทรสาร ๐๕๓ ๗๑๓ ๖๖๘

(๖) หน่วยงานอื่นที่รับเรื่องร้องเรียนของประชาชน เช่น สำนักนายกรัฐมนตรี สำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน ผู้ตรวจการรัฐสภา สำนักงานป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน กระทรวงศึกษาธิการ ศูนย์ดำรงธรรม ฯลฯ

/๓.ผู้มีหน้าที่...

๓. ผู้มีหน้าที่รับและดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

กลุ่มงานวินัยและนิติการ สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเชียงราย เขต ๑ เป็นหน่วยที่มีหน้าที่รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ และดำเนินการตามที่มีการร้องเรียน

๔. มาตรการคุ้มครองและรักษาความลับของผู้ร้องเรียนและผู้ให้ข้อมูล

เพื่อเป็นการคุ้มครองสิทธิของผู้ร้องเรียนและผู้ให้ข้อมูลที่กระทำโดยเจตนาสุจริต หน่วยงานจะปกปิดชื่อที่อยู่หรือข้อมูลใดๆ ที่สามารถระบุตัวผู้ร้องเรียนหรือผู้ให้ข้อมูลได้และเก็บรักษาข้อมูลของผู้ร้องเรียนและผู้ให้ข้อมูลไว้เป็นความลับ โดยจำกัดเฉพาะผู้รับผิดชอบในการดำเนินการตรวจสอบเรื่องร้องเรียนเท่านั้นที่จะเข้าถึงข้อมูลดังกล่าวได้ ทั้งนี้ ผู้ได้รับข้อมูลจากการปฏิบัติหน้าที่ที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียน มีหน้าที่เก็บข้อมูลข้อร้องเรียน และเอกสารหลักฐานของผู้ร้องเรียนและผู้ให้ข้อมูลไว้เป็นความลับ ห้ามเปิดเผยข้อมูลแก่บุคคลอื่นที่ไม่มีหน้าที่เกี่ยวข้อง เว้นแต่ เป็นการเปิดเผยตามหน้าที่ที่กฎหมายกำหนดหรือต่อเจ้าหน้าที่ผู้มีอำนาจสั่งให้เปิดเผยตามที่กฎหมายกำหนด

๕. ขั้นตอนการปฏิบัติงานเกี่ยวกับการร้องเรียน/ร้องทุกข์

ขั้นตอนที่ ๑

กรณีมีเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เจ้าหน้าที่ธุรการรับเรื่อง/รับผิดชอบ ลงทะเบียนระบบสารบรรณทะเบียนรับ - ส่ง เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

ขั้นตอนที่ ๒

เจ้าหน้าที่กลุ่มงานวินัยและนิติการรับเรื่อง วิเคราะห์เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ และบันทึกรายงานเสนอผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาพิจารณามอบหมายตรวจสอบข้อเท็จจริง/แต่งตั้งคณะกรรมการสืบสวนข้อเท็จจริง

ขั้นตอนที่ ๓

เจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบ ประสานงานที่เกี่ยวข้องและดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ตามมาตรฐานที่กำหนด/ระเบียบกฎหมายที่กำหนดและเกี่ยวข้อง

ขั้นตอนที่ ๔

เจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบ ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง สรุปเรื่องและทำบันทึกเสนอผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเชียงราย เขต ๑

ขั้นตอนที่ ๕

- ยุติเรื่อง แจ้งผลการพิจารณาแก่ผู้ร้องเรียนภายใน ๑๕ วัน (กรณีทราบชื่อ/ที่อยู่)
- ไม่ยุติเรื่อง กรณีมีมูลแต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินการทางวินัย (วินัยอย่างร้ายแรง/ไม่ร้ายแรง) และแจ้งผลการพิจารณาแก่ผู้ร้องเรียนภายใน ๑๕ วัน นับแต่วันดำเนินการเสร็จสิ้นกระบวนการดำเนินการทางวินัย (กรณีทราบชื่อ/ที่อยู่)

/๖.การแจ้งผล...

๖. การแจ้งผลการพิจารณาเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจะแจ้งผลการดำเนินการให้ผู้ร้องทราบ ภายใน ๑๕ วัน นับแต่วันที่ได้นำดำเนินการเสร็จสิ้นตามกระบวนการ ด้วยการมีหนังสือแจ้งผลการพิจารณาดำเนินการจัดส่งตามที่อยู่ของผู้ร้องได้แจ้งไว้

๗. การกำกับติดตามการดำเนินการ

ให้กลุ่มงานวินัยและนิติการ มีหน้าที่ในการรายงานเกี่ยวกับจำนวนเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่ได้รับในแต่ละปีงบประมาณโดยแบ่งประเภทเรื่องเป็น ๑) เรื่องเกี่ยวกับการรับสินบนของเจ้าหน้าที่ ๒) เรื่องเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง ๓) เรื่องทั่วไปเกี่ยวกับพฤติกรรมการทำงานของเจ้าหน้าที่ และผลการดำเนินการตามเรื่องร้องเรียนดังกล่าว ให้รายงานทุกๆ ๓ เดือน ดังนี้

- รายงานครั้งที่ ๑ การดำเนินการตั้งแต่เดือนตุลาคม - ธันวาคม รายงานภายในวันที่ ๓๑ มกราคม ของทุกปี

- รายงานครั้งที่ ๒ การดำเนินการตั้งแต่เดือนมกราคม - มีนาคม รายงานภายในวันที่ ๓๐ เมษายน ของทุกปี

- รายงานครั้งที่ ๓ การดำเนินการตั้งแต่เดือนเมษายน - มิถุนายน รายงานภายในวันที่ ๓๑ กรกฎาคม ของทุกปี

- รายงานครั้งที่ ๔ การดำเนินการตั้งแต่เดือนกรกฎาคม - กันยายน รายงานภายในวันที่ ๓๑ ตุลาคม ของทุกปี

จึงประกาศมาเพื่อถือปฏิบัติโดยเคร่งครัด

ประกาศ ณ วันที่ ๕ มิถุนายน พ.ศ. ๒๕๖๑

(นายสมบุรณ์ ธรรมลังกา)

ผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเชียงราย เขต ๑