



คู่มือ มาตรการ และแนวปฏิบัติการ
การจัดการ เรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ
เรื่องร้องเรียนทั่วไป เรื่องร้องทุกข์
และการเสนอข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาชลบุรี เขต ๒
สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน

เอกสารเผยแพร่ลำดับที่ ๑/๒๕๖๑
โดย กลุ่มกฎหมายและคดี สพป.ชลบุรี เขต ๒
(ฉบับปรับปรุงครั้งที่ ๒ พ.ศ. ๒๕๖๓)

๑. นิยามคำศัพท์

“สำนักงาน” หมายความว่า สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาชลบุรี เขต ๒

“ผู้อำนวยการ” หมายความว่า ผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาชลบุรี เขต ๒

“เจ้าหน้าที่” หมายความว่า ข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา ลูกจ้างประจำ ลูกจ้างชั่วคราว พนักงานราชการ พนักงานจ้างเหมา หรือบุคลากรที่เรียกชื่ออย่างอื่นซึ่งปฏิบัติงานให้กับสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาชลบุรี เขต ๒ และสถานศึกษาในสังกัด

“ผู้รับบริการ” หมายความว่า เจ้าหน้าที่ในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาชลบุรี เขต ๒ และสถานศึกษาในสังกัด ส่วนราชการหรือหน่วยงานอื่นของรัฐ และประชาชนที่ติดต่อประสานงานหรือใช้บริการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาชลบุรี เขต ๒ และสถานศึกษาในสังกัด

“เรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ” หมายความว่า เรื่องที่ผู้รับบริการจากสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาชลบุรี เขต ๒ และสถานศึกษาในสังกัด ได้ร้องเรียนเกี่ยวกับการที่เจ้าหน้าที่ในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาชลบุรี เขต ๒ และสถานศึกษาในสังกัด กระทำความผิดตามกฎหมาย กฎ ระเบียบและแนวทางการปฏิบัติของทางราชการ อันได้แก่ การกระทำความผิดต่อตำแหน่งหน้าที่ราชการ การกระทำความผิดทุจริตต่อหน้าที่ราชการ การกระทำความผิดเนื่องมาจากการประพฤติมิชอบ หรือการกระทำอื่นใดที่เป็นการแสวงหาประโยชน์ที่มีควรได้โดยชอบด้วยกฎหมายสำหรับตนเองหรือผู้อื่น

“เรื่องร้องเรียนทั่วไป” หมายความว่า เรื่องที่ผู้รับบริการจากสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาชลบุรี เขต ๒ และสถานศึกษาในสังกัด ได้ร้องเรียนเกี่ยวกับการให้บริการของเจ้าหน้าที่สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาชลบุรี เขต ๒ และสถานศึกษาในสังกัด ทั้งในเรื่องความบกพร่อง ความล่าช้า ความไม่โปร่งใสและไม่เหมาะสมในการปฏิบัติงาน ปัญหาอันเกิดจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาชลบุรี เขต ๒ และสถานศึกษาในสังกัด

“เรื่องร้องทุกข์” หมายความว่า การที่ข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษาเห็นว่าตนไม่ได้รับความเป็นธรรมจากคำสั่งของผู้บังคับบัญชา หรือมีความคับข้องใจเนื่องจากการกระทำของผู้บังคับบัญชา หรือกรณีถูกตั้งกรรมการสอบสวนใช้สิทธิร้องทุกข์ตามบทกฎหมายต่อองค์กรที่มีอำนาจหน้าที่ตามที่กฎหมายกำหนดไว้เพื่อขอให้ผู้บังคับบัญชาทบทวนคำสั่ง หรือขอให้เพิกถอนคำสั่ง

“ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ” หมายความว่า เรื่องที่ผู้รับบริการจากสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาชลบุรี เขต ๒ และสถานศึกษาในสังกัด มีข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการปฏิบัติงานหรือให้บริการของเจ้าหน้าที่สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาชลบุรี เขต ๒ และสถานศึกษาในสังกัด

๒. หน้าที่ของ “ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน”

“ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน” ทำหน้าที่จัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ เรื่องร้องเรียนทั่วไป เรื่องร้องทุกข์ และ การข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ เกี่ยวกับการปฏิบัติงานหรือให้บริการของเจ้าหน้าที่สำนักงานที่มาจากช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนต่าง ๆ โดยให้กลุ่มกฎหมายและคดีเป็นศูนย์กลางในการรับเรื่องร้องเรียน และให้นิติกรประจำกลุ่มกฎหมายและคดี เป็นเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์รับเรื่องร้องเรียน

๓. เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบประจำศูนย์รับเรื่องร้องเรียน

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาชลบุรี เขต ๒ ได้มอบหมายให้กลุ่มกฎหมายและคดี เป็นหน่วยงานที่รับผิดชอบกำกับดูแลศูนย์รับเรื่องร้องเรียน โดยมีนิติกรที่เป็นผู้อำนวยการกลุ่ม หรือนิติกรซึ่งได้รับมอบหมาย เป็นผู้รับผิดชอบหลักในการจัดการและรวบรวมข้อมูลเสนอผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาชลบุรี เขต ๒ เพื่อโปรดทราบและพิจารณาสั่งการต่อไป

๔. ช่องทางการติดต่อแจ้งเรื่องร้องเรียน การทุจริตและประพฤติมิชอบ/ทั่วไป เรื่องร้องทุกข์ และการเสนอข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ

กรณีผู้รับบริการต้องการแจ้งเรื่องร้องเรียน การทุจริตและประพฤติมิชอบ/ทั่วไป เรื่องร้องทุกข์ และการเสนอข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ เกี่ยวกับการปฏิบัติงานหรือให้บริการของเจ้าหน้าที่ สามารถแจ้งผ่านช่องทางต่าง ๆ ดังนี้

(๑) ติดต่อด้วยตนเอง โดยตรงกับเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ตามข้อ ๒. และ ข้อ ๓. ณ กลุ่มกฎหมายและคดี ชั้น ๓ ของอาคารสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาชลบุรี เขต ๒

(๒) จดหมาย โดยเจ้าหน้าที่ของถึง “เจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องเรียน สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาชลบุรี เขต ๒ หมู่ที่ ๗ ตำบลบ้านช้าง อำเภอนันทนาคมน จังหวัดชลบุรี ๒๐๑๔๐”

(๓) ทางโทรศัพท์ หมายเลข ๐ ๓๘๔๗ ๔๖๓๐ - ๕

(๔) ทางโทรสาร หมายเลข ๐ ๓๘๔๗ ๔๖๓๖

(๕) ตู้รับฟังความคิดเห็นของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาชลบุรี เขต ๒

(๖) เว็บไซต์ของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาชลบุรี เขต ๒

([HTTP://WWW.CHON๒.GO.TH](http://www.chon2.go.th))

(๗) Face book เพจ สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาชลบุรี เขต ๒

(๘) ช่องทางอื่น ๆ เช่น สำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน ศูนย์ดำรงธรรม กระทรวงมหาดไทย หรือศูนย์บริการประชาชน สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี โทรศัพท์ หมายเลข ๑๑๑๑ เป็นต้น

กรณีเป็นการร้องเรียนผ่านทางสื่อมวลชน (สิ่งพิมพ์ วิทยุกระจายเสียง และวิทยุโทรทัศน์) ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนจะบันทึกข้อร้องเรียนตามระบบงานสารบรรณของทางราชการพร้อมพยานหลักฐานที่เกี่ยวข้องเสนอผู้อำนวยการหรือผู้ที่ได้รับมอบหมายพิจารณาตามที่เห็นสมควร

(๙) สำหรับการร้องทุกข์นั้น ข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษาผู้ประสงค์จะร้องทุกข์ ต้องถือปฏิบัติตาม มาตรา ๑๒๒ และมาตรา ๑๒๓ แห่งพระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา พ.ศ. ๒๕๔๗ และที่แก้ไขเพิ่มเติม และในการพิจารณาเรื่องร้องทุกข์นั้น จะถือปฏิบัติตาม กฎ ก.ค.ศ. ว่าด้วยการร้องทุกข์และการพิจารณาร้องทุกข์ พ.ศ. ๒๕๕๑

๕. กระบวนการจัดการของศูนย์รับเรื่องร้องเรียนฯ

ลำดับ	กระบวนการงาน	ระยะเวลา	ผู้รับผิดชอบ
๑	ลงทะเบียนรับในระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์	๕ นาที	เจ้าหน้าที่งานสารบรรณ
๒		๑-๒ วัน	กลุ่มกฎหมายและคดี
๓		๑-๒ วัน	ผอ.สพป.ชลบุรี เขต ๒
๓		๑-๒ วัน	ผอ.สพป.ชลบุรี เขต ๒
๔		ตามที่กฎหมายระเบียบกำหนด	กลุ่มกฎหมายและคดี
๕		๓ - ๗ วัน	ผอ.สพป.ชลบุรี เขต ๒
		๓ - ๗ วัน	กลุ่มกฎหมายและคดี
		๓ - ๗ วัน	ผอ.สพป.ชลบุรี เขต ๒
	<ul style="list-style-type: none"> - ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ - หน่วยงานที่ส่งเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ - หน่วยงานอื่นตามที่เห็นสมควร 	๑ - ๓ วัน	กลุ่มกฎหมายและคดี

๖. การกำกับติดตามและประเมินผล

๑) ให้มีการกำกับติดตามการตรวจสอบการดำเนินการเรื่องร้องเรียนผ่านช่องทางต่างๆ ตามข้อ ๔. ทุกวันทำการ โดยอยู่ในความรับผิดชอบของกลุ่มกฎหมายและคดี สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาชลบุรี เขต ๒

๒) ให้มีการตรวจสอบกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ของหน่วยงาน ภายในระยะเวลาตามที่กำหนด ตามข้อ ๕. โดยอยู่ในความรับผิดชอบของกลุ่มกฎหมายและคดี สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาชลบุรี เขต ๒

๓) ให้มีการติดตามผลการดำเนินการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ให้ได้ข้อยุติโดยเร็วและประชาชน/ผู้ที่เกี่ยวข้องพึงพอใจ โดยอยู่ในความรับผิดชอบของกลุ่มกฎหมายและคดี สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาชลบุรี เขต ๒

๔) ให้มีการจัดทำฐานข้อมูลเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ พร้อมสรุปผลความคืบหน้าของการดำเนินการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ของหน่วยงาน ปัญหา อุปสรรค และแนวทางแก้ไขหรือข้อเสนอแนะ นำเสนอเป็นข้อมูลต่อผู้บังคับบัญชาเป็นราย ๖ เดือน/ปีงบประมาณละ ๒ ครั้ง เพื่อประเมินผลและนำมาพัฒนา/ปรับปรุงระบบการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ของหน่วยงานต่อไป โดยอยู่ในความรับผิดชอบของกลุ่มกฎหมายและคดี สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาชลบุรี เขต ๒