

คู่มือปฏิบัติงาน เกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์



นางบุหพันธ์ ทองเปรม

นิติกรชำนาญการพิเศษ

กลุ่มกฎหมายและคดี

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสมุทรสงคราม

คำนำ

คู่มือปฏิบัติงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์เล่มนี้ ได้จัดทำขึ้นเพื่อใช้เป็นแนวทางในการดำเนินงานเกี่ยวกับ เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ สำหรับผู้บริหารทุกระดับชั้น เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ และหรือผู้มีส่วนเกี่ยวข้องในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสมุทรสงคราม โดยมุ่งเน้นให้เห็นถึงกระบวนการในทางปฏิบัติโดยสรุป เข้าใจง่าย สามารถปฏิบัติให้เป็นไปในแนวทางเดียวกัน สอดคล้องกับหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี และนโยบายของรัฐบาล ตอบสนองต่อผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสีย รวมทั้งเกิดความเป็นธรรมแก่ผู้เกี่ยวข้องทุกฝ่าย

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสมุทรสงคราม ได้ตระหนักถึงสิทธิอันชอบธรรมของทุกฝ่าย จึงหวังเป็นอย่างยิ่งว่าคู่มือปฏิบัติงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์เล่มนี้ จะเป็นประโยชน์แก่เจ้าหน้าที่ผู้เกี่ยวข้อง ตลอดจนผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสียได้เป็นอย่างดี

บุหลัน ทองเปรม

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสมุทรสงคราม

สารบัญ

	หน้า
บทนำ	๑
ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสีย	๒
ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	๒
กระบวนการตอบสนองข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์	๒
การติดตามประเมินผล	๓
ตัวชี้วัดระดับความสำเร็จ	๓
ภาคผนวก	
แบบฟอร์มบันทึกการรับเรื่องร้องเรียน	๕
แบบฟอร์มหนังสือตอบผู้ร้องเรียน	๖

บทนำ

รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. ๒๕๕๐ มาตรา ๕๙ บัญญัติไว้ว่า “บุคคลย่อมมีสิทธิเสนอเรื่องราวร้องทุกข์และได้รับแจ้งผลการพิจารณาภายในเวลาอันรวดเร็ว” ประกอบกับพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารจัดการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ มาตรา ๓๘ “เมื่อส่วนราชการใดได้รับการติดต่อจากประชาชน หรือจากส่วนราชการด้วยกันเกี่ยวกับงานที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของส่วนราชการนั้น ให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้นที่จะต้องตอบคำถามหรือแจ้งการดำเนินการให้ทราบภายใน ๑๕ วัน หรือภายในเวลาที่กำหนดไว้” และมาตรา ๔๑ “ในกรณีที่ส่วนราชการได้รับคำร้องเรียน เสนอแนะ หรือความคิดเห็นเกี่ยวกับวิธีปฏิบัติราชการ อุปสรรค ความยุ่งยาก หรือปัญหาอื่นใดจากบุคคลใด โดยมีข้อมูลและสาระตามสมควร ให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้นที่จะต้องพิจารณาดำเนินการให้ลุล่วงไป และในกรณีที่มีที่อยู่ของบุคคลนั้น ให้แจ้งบุคคลนั้นทราบผลการดำเนินการด้วย ทั้งนี้ อาจแจ้งให้ทราบผ่านทางระบบเครือข่ายสารสนเทศของส่วนราชการด้วยก็ได้ ในกรณีการแจ้งผ่านระบบเครือข่ายสารสนเทศ มิให้เปิดเผยชื่อหรือที่อยู่ของผู้ร้องเรียน เสนอแนะ หรือแสดงความคิดเห็น”

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสมุทรสงคราม เล็งเห็นถึงความสำคัญของกระบวนการจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ซึ่งอาจเกิดขึ้นจากผู้รับบริการหรือผู้มีส่วนได้เสีย ทั้งทางตรงและทางอ้อม การจัดทำคู่มือปฏิบัติงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ จะแสดงให้เห็นถึงวิธีการและขั้นตอน รวมถึงกระบวนการในทางปฏิบัติ โดยสรุป เพื่อให้เกิดความเข้าใจง่าย สะดวกแก่การนำไปปฏิบัติให้เป็นไปในแนวทางเดียวกัน โดยมีวัตถุประสงค์ดังนี้

๑. เพื่อให้เกิดความมั่นใจว่ากระบวนการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์และการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ได้ดำเนินการสอดคล้องกับกฎหมาย กฎ ระเบียบ หลักเกณฑ์และแนวปฏิบัติที่เกี่ยวข้อง
๒. เพื่อให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบด้านการดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ใช้เป็นคู่มือในการปฏิบัติงานและดำเนินการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่ได้รับการร้องเรียน/ร้องทุกข์จากช่องทางต่างๆ โดยกระบวนการและวิธีการดำเนินงานไปในทิศทางเดียวกัน
๓. เพื่อเป็นคู่มือการปฏิบัติงานให้แก่ผู้เข้ามาปฏิบัติงานใหม่ และใช้แสดงให้เห็นให้ผู้รับบริการหรือผู้มีส่วนได้เสีย เข้าใจในกระบวนการปฏิบัติงานที่ชัดเจนเกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์
๔. เพื่อให้การดำเนินงานด้านการจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสมุทรสงครามเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ และเกิดประโยชน์สูงสุดโดยรวมแก่ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสีย

ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสีย

ผู้รับบริการ หมายถึง ข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา ลูกจ้างประจำ ลูกจ้างชั่วคราว และพนักงานราชการในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสมุทรสงคราม หน่วยงานอื่นของรัฐ องค์กรเอกชน ประชาชนทั่วไปหรือผู้มาติดต่อประสานงานหรือใช้บริการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสมุทรสงคราม และหรือโรงเรียนในสังกัด

ผู้มีส่วนได้เสีย หมายถึง ผู้ได้รับผลกระทบทั้งทางตรงและทางอ้อม จากการดำเนินงานของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสมุทรสงคราม และหรือโรงเรียนในสังกัด

ช่องทางการร้องเรียน/ร้องทุกข์

๑. ร้องเรียนด้วยตนเอง
๒. ทางไปรษณีย์
๓. ผู้รับความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสมุทรสงคราม
๔. ทางเว็บไซต์สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสมุทรสงคราม www.skm.in.th
๕. ผ่านหน่วยงานอื่น เช่น ศูนย์ดำรงธรรม สำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน ผู้ตรวจการแผ่นดิน สำนักงาน ป.ป.ช. เป็นต้น

กระบวนการตอบสนองข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์

กระบวนการในการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ มีวิธีการและขั้นตอนการดำเนินงาน ดังนี้

๑. เมื่อสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสมุทรสงคราม หรือโรงเรียนในสังกัด ได้รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ รวมไปถึงข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่ได้รับจากหน่วยอื่น ให้ผู้บังคับบัญชาพิจารณาดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ โดยให้ถือเป็นความลับของทางราชการ หน่วยงานหรือผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องในการดำเนินงาน ต้องไม่เปิดเผยชื่อผู้ร้องให้บุคคลอื่นทราบ เนื่องจากผู้ร้องอาจได้รับความเดือดร้อนและเสียหายจากการร้องเรียน/ร้องทุกข์นั้น

หากกรณีร้องเรียน/ร้องทุกข์ เป็นบัตรสนเท่ห์ ให้พิจารณาเฉพาะรายละเอียดที่ระบุพยานหลักฐานกรณีแวดล้อมปรากฏชัด ตลอดจนชี้พยานหลักฐานที่สามารถนำสืบได้

๒. ให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบพิจารณาสรุปข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ เสนอผู้บังคับบัญชาเพื่อพิจารณาสั่งการตามความเห็นสมควร ภายใน ๓ วันทำการ นับแต่วันที่ได้รับเรื่อง

๓. ผู้บังคับบัญชาหรือผู้ที่ได้รับมอบหมายพิจารณาสั่งการ ภายใน ๗ วันทำการ นับแต่วันที่ได้รับบันทึกเสนอความเห็นจากเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ

๔. ในกรณีที่ผู้บังคับบัญชาได้แต่งตั้งคณะกรรมการตรวจสอบข้อเท็จจริง หรือสืบสวนข้อเท็จจริง ให้คณะกรรมการดำเนินการให้แล้วเสร็จภายใน ๑๕ วัน นับแต่วันที่ได้รับแจ้งคำสั่ง หรือดำเนินการให้แล้วเสร็จ ภายในระยะเวลาที่กำหนดตามกฎหมาย แล้วแต่กรณี

ในกรณีที่คณะกรรมการไม่สามารถดำเนินการให้แล้วเสร็จได้ภายในระยะเวลาที่กำหนด ให้รายงาน ผู้บังคับบัญชาพร้อมเหตุผลและความจำเป็น

๕. เมื่อคณะกรรมการดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงหรือสืบสวนข้อเท็จจริงแล้วเสร็จ ให้รายงานผลการ ตรวจสอบข้อเท็จจริงหรือสืบสวนข้อเท็จจริง แล้วแต่กรณี ต่อผู้บังคับบัญชาผู้สั่งแต่งตั้งคณะกรรมการ พร้อม พยานหลักฐานที่เกี่ยวข้อง (สำนวนการตรวจสอบข้อเท็จจริง/สืบสวนข้อเท็จจริง)

๖. เมื่อได้รับรายงานการตรวจสอบข้อเท็จจริงหรือสืบสวนข้อเท็จจริง ให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบตรวจสอบ พร้อมพิจารณาและเสนอความเห็นต่อผู้บังคับบัญชา หากพบว่าเป็นกรณีมีมูลความผิดทางวินัย ให้เสนอ ผู้บังคับบัญชาพิจารณาดำเนินการทางวินัย ตามที่กำหนดไว้ในพระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการครูและบุคลากร ทางการศึกษา พ.ศ. ๒๕๔๗ และที่แก้ไขเพิ่มเติม

ถ้าเป็นกรณีไม่มีมูลความผิดทางวินัยให้เสนอยุติเรื่อง

๗. เมื่อผู้บังคับบัญชาพิจารณาสั่งการเป็นประการใดแล้ว ให้แจ้งผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ รับทราบ ภายใน ๗ วันทำการ นับแต่วันที่ผู้บังคับบัญชาได้พิจารณาสั่งการ

การติดตามประเมินผล

กลุ่มกฎหมายและคดี จัดทำข้อมูลเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ รายงานผลต่อผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่ การศึกษาประถมศึกษาสมุทรสงคราม พร้อมทั้งปัญหา อุปสรรคและแนวทางการแก้ไขปัญหา ทุกสามเดือน

ตัวชี้วัดระดับความสำเร็จในการจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์

พิจารณาจากการดำเนินการตามกระบวนการตอบสนองข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่ดำเนินการแล้วเสร็จ ตามกรอบระยะเวลาที่กำหนดไว้ และหรือตามกรอบระยะเวลาตามที่กำหนดไว้ในกฎหมาย แล้วแต่กรณี

ภาคผนวก

บันทึกเรื่องร้องเรียน

เขียนที่.....

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

เรื่อง ร้องเรียน / ร้องทุกข์

เรียน ผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสมุทรสงคราม

ข้าพเจ้า.....ชื่อ - สกุล.....

ตำแหน่ง.....(ถ้ามี).....สังกัด.....(ถ้ามี).....

อายุ.....ปี อาชีพ.....อยู่ที่บ้านเลขที่.....

โทรศัพท์.....

ขอเรียน/ร้องทุกข์ ดังต่อไปนี้

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

(ลงชื่อ).....ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์

(.....)

(ลงชื่อ).....เจ้าหน้าที่ผู้รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

(.....)

ตำแหน่ง.....



ที่ ศธ ๐๔๑๕๑/

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสมุทรสงคราม
ถ.เอกชัย อ.เมืองฯ จ.สมุทรสงคราม ๗๕๐๐๐

.....วัน เดือน ปี.....

เรื่อง ร้องเรียน / ร้องทุกข์

เรียน

อ้างถึง

ตามหนังสือที่อ้างถึง.....(รายละเอียดโดยสรุปของ
ข้อร้องเรียน)..... ความละเอียดแจ้งแล้ว นั้นสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสมุทรสงคราม ขอเรียนว่า.....(รายละเอียด
โดยสรุปเกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียน).....

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

ขอแสดงความนับถือ

กลุ่มกฎหมายและคดี

โทร. ๐ ๓๔๗๑ ๑๒๖๓

โทรสาร ๐ ๓๔๗๑ ๕๗๙๐