

## ขั้นตอนการปฏิบัติงานการรับเรื่องร้องเรียน

### ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

#### (1) กรณีรับเรื่องร้องทุกข์ / ร้องเรียน

เจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องเรียน/รับผิดชอบ ลงทะเบียนระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์/การเขียนรับ – ส่งเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

#### (2) เจ้าหน้าที่วิเคราะห์เรื่องร้องเรียน และมอบหมายเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ บันทึกรายงานเสนอ ผอ.สพท.

พิจารณา มอบหมายตรวจสอบข้อเท็จจริง/แต่งตั้งคณะกรรมการสืบสวนข้อเท็จจริง แยกเป็น 2 กรณี

##### (2.1) กรณีร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบของข้าราชการและเจ้าหน้าที่ของรัฐ

ต้องดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงเบื้องต้นให้แล้วเสร็จภายใน 7 วัน แล้วรายงานผลการ

พิจารณาต่อหัวหน้าส่วนราชการ เพื่อรับทราบทันที และพิจารณาดำเนินการวินัยและทางอาญาโดยเร็ว ให้แล้วเสร็จภายใน 30 วัน

##### (2.2) กรณีร้องเรียนที่ไม่เกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบของข้าราชการและเจ้าหน้าที่ของรัฐ

เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ ประสานงานที่เกี่ยวข้องและดำเนินการตามอำนาจหน้าที่และมาตรฐานที่กำหนด/ระเบียบกฎหมายที่กำหนดและเกี่ยวข้อง และดำเนินการสอบข้อเท็จจริง สรุปเรื่องและทำรายงานเสนอ ผอ.สพท.พิจารณา

#### (3) กรณีตรวจสอบข้อเท็จจริง ตามข้อ (2.1) แล้วพบว่า มีเหตุน่าเชื่อถือและ

(ก) เป็นกรณีที่ทำให้เกิดความเสียหายแก่ราชการ หรือทำให้เกิดความเดือดร้อนแก่ประชาชน แม้ผลการตรวจสอบยังไม่อาจสรุปความผิดไว้ชัดเจน ถึงขั้นชี้มูลความผิด ให้พิจารณาปรับย้ายข้าราชการหรือเจ้าหน้าที่ของรัฐที่เกี่ยวข้อง ไปดำรงตำแหน่งอื่นเป็นการชั่วคราว

(ข) ในกรณีที่เป็นเรื่องร้ายแรง หรือมีผลกระทบต่อความเชื่อมั่นและไว้วางใจของประชาชน ให้เสนอให้มีย้ายหรือโอนไปแต่งตั้งให้ดำรงตำแหน่งในอัตรากำลังชั่วคราว เป็นกรณีพิเศษในสำนักนายกรัฐมนตรีและดำเนินการตามมาตรการที่กำหนดขึ้น ตามคำสั่งหัวหน้า คสช.ที่ 16/2558 และ 68 /2559 แล้วแต่กรณี

(ค) กรณีตรวจสอบข้อเท็จจริงแล้วพบว่า มีหลักฐานน่าเชื่อถือได้ว่าสามารถสรุปความผิดได้ชัดเจนถึง ขั้นชี้มูลความผิด

(1) ให้ดำเนินการทางวินัยอย่างเด็ดขาดโดยเร็ว โดยอาจพิจารณาให้ออกจากราชการไว้ก่อนหรือออกจากตำแหน่งก็ได้ (เสนอศึกษาธิการจังหวัดพิจารณา) โดยกระบวนการพิจารณา เป็นไปตามกฎหมาย กฏระเบียบ ตามปกติ (พรบ.ระเบียบข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา พ.ศ.2547 (หมวด 7 ) และ กฏ ก.ค.ศ. ว่าด้วยการสอบสวนพิจารณา พ.ศ.2550 ) แต่เร่งดำเนินการให้แล้วเสร็จโดยเร็ว และกรณีเป็นการกระทำผิดต่อตำแหน่งหน้าที่ราชการ (ประมวลกฎหมายอาญามาตรา 147-มาตรา 166) หรือเป็นความผิดวินัยอย่างร้ายแรงแต่ไม่ถึงขั้นปลดออกหรือไล่ออก ให้ดำเนินการปรับย้ายจากตำแหน่งเดิม และห้ามปรับย้ายกลับไปดำรงตำแหน่งหน้าที่ในลักษณะเดิม หรือแต่งตั้งให้ดำรงตำแหน่งสูงขึ้น ภายในเวลา 3 ปี นับแต่วันที่มีการลงโทษทางวินัย

/ (2) กรณี...

(2) กรณีพบว่ามี ความเกี่ยวข้องกับการกระทำความผิดอาญาด้วย ส่งเรื่องให้เจ้าหน้าที่ตำรวจ พิจารณาดำเนินคดีทันที

**(4) กรณีตรวจสอบข้อเท็จจริง ตามข้อ 2.2 แล้วปรากฏว่า**

(ก) ไม่มีมูล ให้ยุติเรื่อง และแจ้งผลการพิจารณาแก่ผู้ร้องเรียน (กรณีทราบชื่อ/ที่อยู่)

(ข) มีมูลเป็นความผิดวินัยไม่ร้ายแรง เสนอ ผอ.สพท.หรือ ผอ.สถานศึกษาแล้วแต่กรณี แต่งตั้ง

คณะกรรมการสอบสวนวินัยไม่ร้ายแรง และคณะกรรมการดำเนินการสอบสวนดำเนินการตามกฎหมาย ก.ค.ศ. ว่าด้วยการสอบสวนพิจารณา พ.ศ.2550 (ข้อ 21) และกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้อง

- การติดตามและประเมินผล

1. ลงทะเบียนรับ – ส่งเรื่องร้องเรียน

2. สรุปผลการดำเนินงาน

- การรายงานผลการดำเนินงาน

จัดทำรายงานผลการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียน

- ปฏิทินในการติดตาม

ให้เจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องเรียน รายงานผลการดำเนินการรับเรื่องร้องเรียนประจำเดือนและสรุปรายงานประจำปี ให้ผู้บังคับบัญชารับทราบ

กระบวนการดำเนินการทางวินัยโดยสังเขป

ก่อนดำเนินการทางวินัย สืบสวนข้อเท็จจริง  
เพื่อหามูลกรณีที่กล่าวหาว่าร้ายแรง – ไม่ร้ายแรง  
( ม.95 วรรคห้า)

ไม่ร้ายแรง  
(ผู้บังคับบัญชา)  
ม. 98 ว 1

แต่งตั้งคณะกรรมการสอบ

แจ้งข้อกล่าวหาและสรุปพยานหลักฐาน

โทษไม่ร้ายแรง : ผบ. สั่งลงโทษ

กศจ.

สพฐ.

ร้ายแรง  
(ผู้มีอำนาจสั่งบรรจุและแต่งตั้ง)  
ม. 98 ว 2

แต่งตั้งคณะกรรมการสอบสวน

แจ้งข้อกล่าวหาและสรุปพยานหลักฐาน

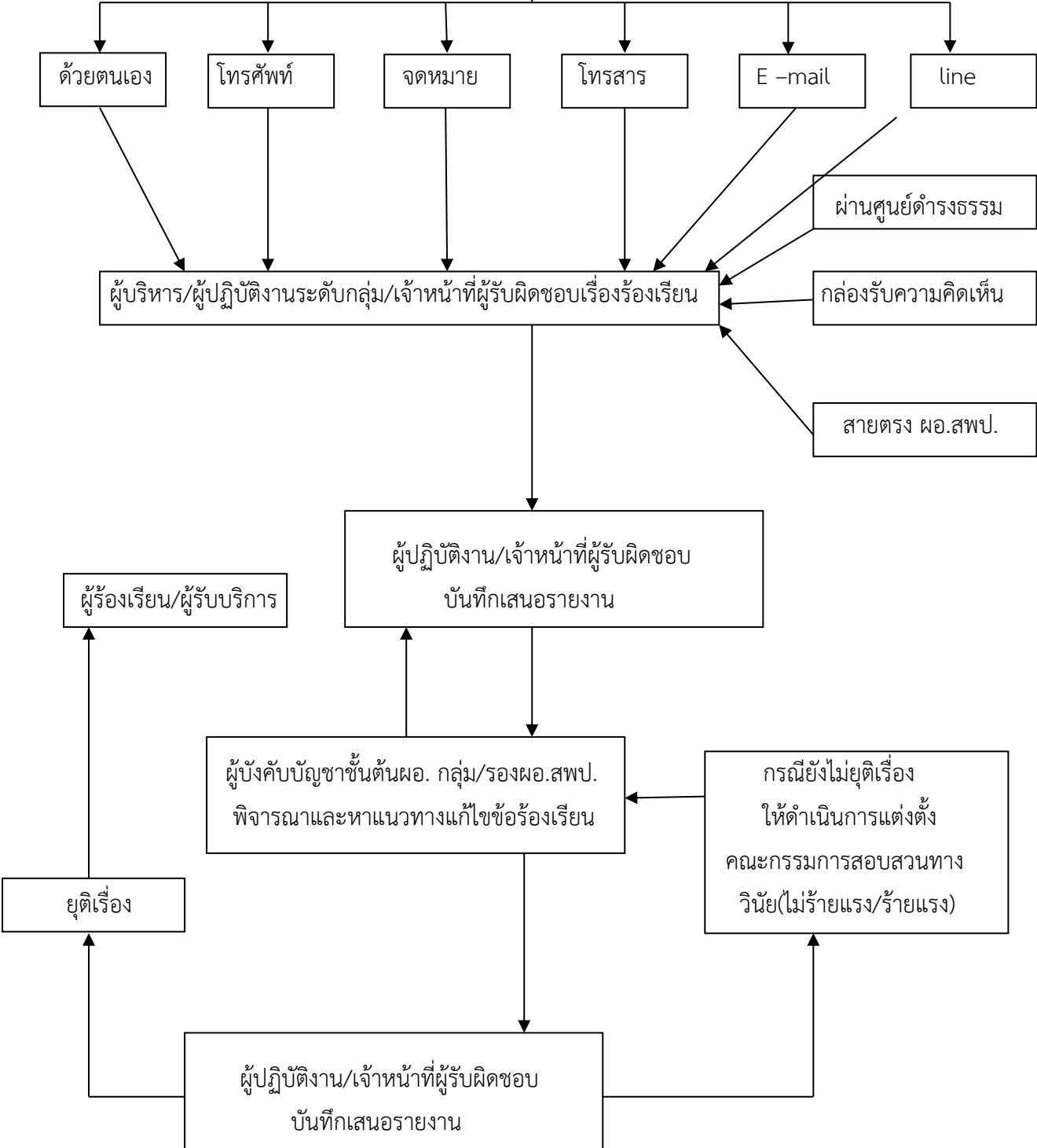
โทษร้ายแรง : โดยมติดองค์คณะ  
(ศจจ.สั่งลงโทษตามมติ)

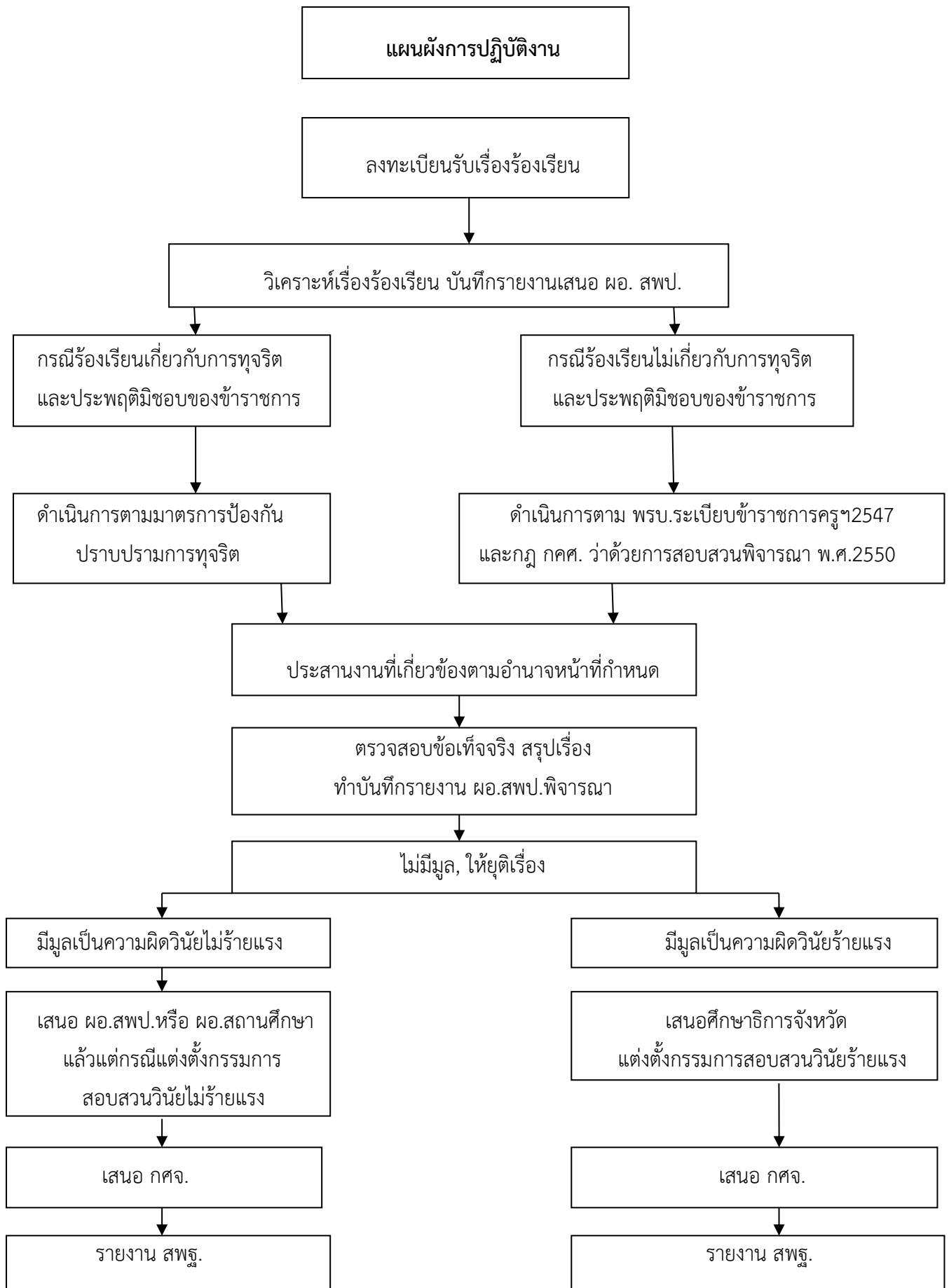
กศจ.

ก.ค.ศ.

แผนผังกระบวนการจัดการข้อร้องเรียน

ช่องทางการแจ้งข้อร้องเรียน





แบบบันทึกร้องเรียน

เขียนที่ สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเลย เขต 3  
วันที่ .....เดือน.....พ.ศ.....

เรื่อง ร้องเรียน

เรียน ผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเลย เขต 3

ข้าพเจ้า (นาย /นาง / นางสาว) .....อายุ.....ปี  
อยู่บ้านเลขที่.....หมู่ที่.....บ้าน.....ตำบล.....  
อำเภอ.....จังหวัด.....  
บัตรประจำตัวประชาชนเลขที่ .....  
ได้เดินทางมาพบ นาย .....เจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องเรียน ของสำนักงาน  
เขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเลย เขต 3 เพื่อ ร้องเรียน ในเรื่องดังต่อไปนี้

.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....

ข้าพเจ้า ขอรับรองว่าข้อความดังกล่าวข้างต้นที่ได้ร้องเรียนต่อสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเลย เขต 3 เป็นความจริงทุกประการ และขอรับผิดชอบข้อเท็จจริงดังกล่าวข้างต้นทั้งหมด และข้าพเจ้ารับทราบว่าการนำความเท็จมาร้องเรียนต่อเจ้าหน้าที่ ซึ่งทำให้ผู้อื่นได้รับความเสียหาย เป็นความผิดตามประมวลกฎหมายอาญฐานแจ้งความเท็จต่อเจ้าพนักงาน จึงลงลายมือชื่อไว้เป็นหลักฐาน

(ลงชื่อ).....ผู้ร้องเรียน  
(.....)

ตำแหน่ง.....(ถ้ามี)  
หมายเลขโทรศัพท์.....

(ลงชื่อ).....ผู้รับเรื่อง ร้องเรียน  
(.....)