



คู่มือการปฏิบัติงาน  
เกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน

จัดทำโดย

นางจุรีรัตน์ สงณรงค์  
นิติกรชำนาญการพิเศษ

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษานครศรีธรรมราช เขต ๓  
สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน

## คู่มือการปฏิบัติงานเกี่ยวกับรับเรื่องร้องเรียน

### วัตถุประสงค์

ในการปฏิบัติหน้าที่และปฏิบัติตนของข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา อาจส่งผลให้ผู้อื่นได้รับความเดือดร้อน เสียหาย ซึ่งผู้ที่ได้รับความเดือดร้อนเสียหาย หรือบุคคลอื่นสามารถแสดงออกโดยผ่านกระบวนการร้องเรียน ซึ่งการร้องเรียน ถือเป็นสิ่งยงสะท้อนให้หน่วยงานของรัฐทราบว่าการบริหารราชการมีประสิทธิภาพและมีประสิทธิภาพน้อยเพียงใด สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา นครศรีธรรมราช เขต ๓ ตระหนักและให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสีย ในการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ของข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา จึงได้จัดทำคู่มือปฏิบัติงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนขึ้นเพื่อให้เป็นช่องทางในการร้องเรียน และจัดการเรื่องร้องเรียนให้ได้ข้อยุติเป็นไปด้วยความรวดเร็ว ถูกต้องและมีประสิทธิภาพ และเพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานใช้อ้างอิงและถือปฏิบัติไปในแนวทางเดียวกัน

### หลักเกณฑ์การร้องเรียน

1. เรื่องร้องเรียนต้องมีชื่อและที่อยู่ของผู้ร้อง หรือ สามารถติดต่อกลับผู้เสียหายได้ หรือสามารถตรวจสอบตัวตนได้
2. เรื่องที่ร้องเรียน ต้องเป็นเรื่องที่ผู้ร้องได้รับความเดือดร้อนหรือผู้ที่พบเห็นการกระทำผิด เนื่องจากเจ้าหน้าที่สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา นครศรีธรรมราช เขต ๓
3. หนังสือร้องเรียนต้องระบุเรื่องอันเป็นเหตุให้ต้องร้องเรียน พร้อมทั้งข้อเท็จจริงหรือพฤติการณ์พอสมควร
4. ข้อเท็จจริงที่ได้ยื่นร้องเรียน ต้องเป็นเรื่องที่มีมูลเหตุเกิดขึ้นจริง (หากผู้ใดนำความเท็จมาร้องเรียนซึ่งทำให้ผู้อื่นได้รับความเสียหาย ผู้นั้นอาจต้องรับผิดชอบต่อข้อเท็จจริงดังกล่าวข้างต้นทุกประการ)

### การรับเรื่องร้องเรียน

#### ๑. กรณีการร้องเรียน เป็นลายลักษณ์อักษร ต้องมีลักษณะดังนี้

- (๑) มี วัน เดือน ปี
- (๒) ชื่อ ที่อยู่ของผู้ร้องเรียนที่สามารถติดต่อได้สะดวก
- (๓) ข้อเท็จจริง หรือพฤติการณ์ของเรื่องที่ร้องเรียน ได้อย่างชัดเจนว่าได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหายอย่างไร ต้องการให้แก้ไข ดำเนินการอย่างไร
- (๔) ต้องใช้ถ้อยคำสุภาพ

#### ๒. กรณีร้องเรียน ด้วยวาจา

เจ้าหน้าที่ต้องบันทึกข้อมูลตามคำร้อง และให้ผู้ร้องลงลายมือชื่อไว้เป็นหลักฐาน หากผู้ร้องไม่ยินยอมลงลายมือชื่อ มิให้รับเรื่องร้องเรียน นั้นไว้พิจารณา และแจ้งให้ผู้ร้องทราบพร้อมบันทึกเหตุดังกล่าวไว้ในคำร้อง เว้นแต่กรณีที่ผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา นครศรีธรรมราช เขต ๓ เห็นสมควรเพื่อประโยชน์ของประชาชนหรือประโยชน์สาธารณะ จะรับคำร้องนั้นไว้พิจารณาก็ได้

/๓. กรณีร้องเรียน...

### ๓. กรณีร้องเรียนทางโทรศัพท์

เจ้าหน้าที่กรอกแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียน โดยมีรายละเอียด ชื่อ-สกุล ผู้ร้องเรียน ที่อยู่ หมายเลขติดต่อกลับ เรื่องร้องเรียน

#### ช่องทางการร้องเรียน

การร้องเรียนหน่วยงานในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาานครศรีธรรมราช เขต ๓ ผู้ร้องเรียน มีช่องทางการร้องเรียน ๒ ช่องทาง ได้แก่ การร้องเรียนโดยตรงต่อสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาานครศรีธรรมราช เขต ๓ และการร้องเรียนผ่านหน่วยงานอื่น ๆ

๑.๑ การร้องเรียนโดยตรงต่อสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประถมศึกษา นครศรีธรรมราช เขต ๓ กระทำได้ดังนี้

- การร้องเรียนทางโทรศัพท์ / โทรสารหมายเลข ๐๗๕-๓๖๒๗๐๑-๖ / ๐๗๕-๗๗๑๒๙๙ หรือ โทรศัพท์สายตรงผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาานครศรีธรรมราช เขต ๓ หมายเลขโทรศัพท์ ๐๘๑-๑๘๙๕๒๗๓๖

- การร้องเรียนด้วยตนเองเป็นหนังสือหรือร้องเรียนด้วยวาจา โดยตรงที่ผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาานครศรีธรรมราช เขต ๓ , รองผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาานครศรีธรรมราช เขต ๓ , นิติกร กลุ่มกฎหมายและคดี

- การร้องเรียนทางไปรษณีย์ โดยระบุหน้าซองถึงผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาานครศรีธรรมราช เขต ๓ ที่อยู่สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาานครศรีธรรมราช เขต ๓ เลขที่ ๙๙ หมู่ ๙ ตำบลท้อลำเจียก อำเภอเชียรใหญ่ จังหวัดนครศรีธรรมราช ๘๐๑๙๐

- การร้องเรียนผ่านผู้แสดงความความคิดเห็นของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา นครศรีธรรมราช เขต ๓ (หน้าห้องผู้อำนวยการ)

๑.๒ การร้องเรียนผ่านหน่วยงานอื่นๆ เช่น

- การร้องเรียนต่อศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดนครศรีธรรมราช
- การร้องเรียนต่อสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน
- การร้องเรียนต่อสำนักงานตรวจเงินแผ่นดิน
- การร้องเรียนต่อสำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ (ป.ป.ช.)
- การร้องเรียนต่อสำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตภาครัฐ (ป.ป.ท.)
- การร้องเรียนต่อสำนักงานคณะกรรมการข้อมูลข่าวสารของทางราชการ

#### การดำเนินการต่อเรื่องร้องเรียน

##### ขั้นตอนที่ ๑

เมื่อมีหนังสือร้องเรียนมายังสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาานครศรีธรรมราช เขต ๓ กลุ่มอำนาจการ จะมีหน้าที่ลงรับหนังสือเรื่องร้องเรียนลงในทะเบียนระบบสารบรรณทะเบียนรับ-ส่ง เรื่องร้องเรียน/ ร้องทุกข์ แจกกลุ่มกฎหมายและคดี เพื่อมอบหมายนิติกร พิจารณาดำเนินการกรณีเป็นหนังสือ “ลับ” ผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาานครศรีธรรมราช เขต ๓ เท่านั้นจะเป็นผู้ที่ทำการเปิดซองเอกสาร “ลับ” ดังกล่าวและมอบหมายผู้อำนวยการกลุ่มอำนาจการเพื่อลงทะเบียนระบบสารบรรณทะเบียนรับ-ส่ง

/เรื่องร้องเรียน...

เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ซึ่งเป็นทะเบียนหนังสือลับ แจ้งกลุ่มกฎหมายและคดี พิจารณาดำเนินการ

### ขั้นตอนที่ ๒

กลุ่มกฎหมายและคดี วิเคราะห์เรื่องร้องเรียนแล้วจัดทำบันทึกรายงานเสนอ ผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาขอนแก่นศรีธรรมราช เขต ๓ พิจารณามอบหมายการตรวจสอบข้อเท็จจริง หรือมีคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการสืบสวนข้อเท็จจริง เพื่อดำเนินการสืบสวนหาข้อเท็จจริงโดยให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลา ๓๐ วัน หากไม่แล้วเสร็จจะต้องแจ้งเหตุให้ ผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาขอนแก่นศรีธรรมราช เขต ๓ ทราบจะด้วยวาจาหรือหนังสือก็ได้

### ขั้นตอนที่ ๓

ผู้รับผิดชอบหรือคณะกรรมการสืบสวนข้อเท็จจริง ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง ตามอำนาจหน้าที่ตามที่ระเบียบกฎหมายที่เกี่ยวข้องกำหนดไว้ ให้แล้วเสร็จภายใน ๓๐ วัน เสนอสำนวนการสืบสวนข้อเท็จจริงผ่านนิติกร กลุ่มกฎหมายและคดี เพื่อพิจารณานำเสนอ หากไม่แล้วเสร็จจะต้องแจ้งเหตุให้ผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาขอนแก่นศรีธรรมราช เขต ๓ ทราบจะด้วยวาจาหรือหนังสือก็ได้

### ขั้นตอนที่ ๔

นิติกร กลุ่มกฎหมายและคดี ผู้รับผิดชอบสรุปข้อเท็จจริงตามที่ผู้รับผิดชอบหรือคณะกรรมการสืบสวนข้อเท็จจริง ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง และทำบันทึกเสนอผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาขอนแก่นศรีธรรมราช เขต ๓ เพื่อพิจารณา ตามขั้นตอนต่อไป

### ขั้นตอนที่ ๕

- กรณีตรวจสอบข้อเท็จจริงแล้วปรากฏว่า ไม่มีมูลหรือการกระทำของผู้ถูกกล่าวหา ไม่เป็นความผิดทางวินัย เสนอให้ยุติเรื่อง แจ้งผลการพิจารณาแก่ผู้ร้องเรียน (กรณีทราบชื่อ/ที่อยู่ของผู้ร้อง) หรือหน่วยงานที่มีหนังสือแจ้งเรื่องร้องเรียนดังกล่าวมาให้ พิจารณาดำเนินการ

- กรณีตรวจสอบข้อเท็จจริงแล้วปรากฏว่า มีมูลเป็นความผิดวินัยไม่ร้ายแรงหรือมีมูลเป็นความผิดวินัยอย่างร้ายแรง เสนอแต่งตั้งคณะกรรมการเพื่อดำเนินการทางวินัย (อย่างร้ายแรง/ไม่ร้ายแรง) พร้อมประสานกับหน่วยงานหรือผู้ที่เกี่ยวข้องและแจ้งผลให้ทราบหลังดำเนินการแล้วเสร็จ

# Flow Chart การปฏิบัติเรื่องร้องเรียน

