



คู่มือการปฏิบัติงาน กลุ่มกฎหมายและคดี



สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาบุรีรัมย์ เขต ๓

โทร ๐๘๕-๓๒๒๔๓๓๙ โทรสาร ๐๔๔-๖๓๔๕๔๒

คำนำ

ตามที่พระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการกระทรวงศึกษาธิการ พ.ศ. ๒๕๕๖ ได้กำหนดลำดับ
กระบวนการ การปฏิบัติงานข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษาเพื่อให้การปฏิบัติงานเป็นไปอย่าง
มีประสิทธิภาพ

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาบุรีรัมย์ เขต ๓ โดยกลุ่มกฎหมายและคดีจึงได้จัดทำคู่มือ
การปฏิบัติงานเพื่อเป็นแนวทางการปฏิบัติหน้าที่ให้เป็นอย่างมีประสิทธิภาพ มีมาตรฐาน ถูกต้อง รวดเร็ว
โปร่งใสเป็นธรรม และเพื่อให้เกิดความพึงพอใจและประโยชน์สุขแก่ประชาชน รวมถึงเพื่อให้มีการพัฒนาระบบ
การปฏิบัติงานรวมทั้งยกระดับคุณภาพและมาตรฐานการปฏิบัติงานให้ดียิ่งขึ้นต่อไป

กลุ่มกฎหมายและคดี
สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาบุรีรัมย์ เขต ๓

สารบัญ

เรื่อง	หน้า
แผนผังเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการเรื่องร้องเรียนกลุ่มกฎหมายและคดี	๑
คู่มือการปฏิบัติงานกลุ่มกฎหมายและคดี	๑
ผังการปฏิบัติงาน	๑
งานวิจัย	๑
การส่งเสริมวินัยข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา	๑
การดำเนินการทางวินัยและการลงโทษ	๑
การสั่งพักราชการ สั่งให้ออกจากราชการไว้ก่อน	๒
การรายงานการดำเนินการทางวินัยและการลงโทษ	๒
งานอุทธรณ์และร้องทุกข์	๒
การอุทธรณ์	๒
การร้องทุกข์	๓
งานด้านกฎหมายและการดำเนินคดีของรัฐ	๓
การดำเนินงานด้านกฎหมาย กฎ ระเบียบข้อบังคับที่ใช้ในหน่วยงาน	๓
การดำเนินงานด้านกฎหมาย กฎ ระเบียบข้อบังคับ ที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับหน่วยงาน	๓
งานจัดการเกี่ยวกับการร้องเรียน/ร้องทุกข์	๔
ขั้นตอนการปฏิบัติงานเกี่ยวกับการร้องเรียน/ร้องทุกข์	๔
การติดตามแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน	๕
การรายงานผลการดำเนินการให้ผู้บริหารทราบ	๕
มาตรฐานงาน	๕
ช่องทางการร้องทุกข์	๖
ขั้นตอนกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ทั่วไป	๗
แผนผังการดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์	๘
แบบฟอร์มรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	๙
แบบบันทึกการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	๑๐

แผนผังเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการเรื่องร้องเรียน
กลุ่มกฎหมายและคดี สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาบุรีรัมย์ เขต ๓



นายสุวิทย์ ยั่งยืน
ปฏิบัติหน้าที่ผู้อำนวยการกลุ่มกฎหมายและคดี
นิติกรชำนาญการพิเศษ



นางสาวนภัทวีย์ ละประโคน
เจ้าหน้าที่ธุรการ

แบบฟอร์มการตอบประเด็นการประเมินหน่วยงานสู่ระบบราชการ ๔.๐

๑.หมวด ๓ การให้ความรู้ความสำคัญผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสีย

ประเด็นย่อย ๓.๔ กระบวนการแก้ไขข้อร้องเรียนที่รวดเร็วและสร้างสรรค์

๒.แนวทางปฏิบัติ/โครงการ 'คู่มือจัดการเรื่องร้องเรียน'

๓.ตัวชี้วัดความสำเร็จ

๓.๑ เพื่อจัดการข้อร้องเรียนของ สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาบุรีรัมย์ เขต ๓ ให้สอดคล้องกับการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงาน

๓.๒ เพื่อให้ผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้เสีย ตลอดจนผู้ร้องเรียน สามารถเข้าใจ เข้าถึงและมีความเชื่อมั่นในการบริหารงานของ สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาบุรีรัมย์ เขต ๓ สามารถปฏิบัติงานให้เป็นไปตามระเบียบ กฎหมายที่เกี่ยวข้อง อย่างมีประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผล

๓.๓ จำนวนเรื่องลดลง

๔.คู่มือการจัดการเรื่องร้องเรียน (ข้อมูลสำคัญในการขับเคลื่อน)

ตามพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการกระทรวงศึกษาธิการ พ.ศ.๒๕๔๖ มาตรา ๓๖ ในแต่ละเขตพื้นที่การศึกษา ให้มีคณะกรรมการและสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา มีอำนาจหน้าที่ในการกำกับดูแล จัดตั้ง ยุบ รวม หรือเลิกสถานศึกษาขั้นพื้นฐานในเขตพื้นที่การศึกษา ประสาน ส่งเสริม และสนับสนุนสถานศึกษาเอกชนในพื้นที่การศึกษาประสานและส่งเสริมองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้สามารถจัดการศึกษา สอดคล้องกับนโยบายและมาตรฐานการศึกษา ส่งเสริมและสนับสนุนการจัดการศึกษาของบุคคล ครอบครัว องค์กร ชุมชน องค์กรเอกชน องค์กรวิชาชีพ สถาบันศาสนา สถานประกอบการและสถาบันสังคมอื่นที่จัดการศึกษาในรูปแบบที่หลากหลายในเขตพื้นที่การศึกษาและปฏิบัติหน้าที่อื่นที่เกี่ยวข้องกับอำนาจหน้าที่ที่ระบุไว้ข้างต้น ทั้งนี้ ตามที่กำหนดในกฎกระทรวง

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาบุรีรัมย์ เขต ๓ ในฐานะหน่วยงานกำกับดูแลสนับสนุนและส่งเสริม ประสานการจัดการศึกษาหน่วยงาน องค์กรและบุคคลต่างๆ ที่จัดการศึกษาภาคบังคับให้เป็นไปตามนโยบาย และได้มาตรฐานการศึกษา สามารถจัดการศึกษาได้อย่างคล่องตัว มีอิสระสามารถให้บริการทางการศึกษาได้อย่างทั่วถึงมีคุณภาพและเป็นธรรม สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาบุรีรัมย์ เขต ๓ มีโครงสร้างการบริหารงาน เป็น ๗ กลุ่ม ๑ หน่วย และสถานศึกษาจำนวน ๒๑๔ โรงเรียน เนื่องจากเป็นหน่วยงานที่มีขนาดใหญ่มีโอกาสเกิดข้อร้องเรียนและอาจสร้างความไม่เข้าใจต่อผู้ขอรับบริการจึงได้กำหนดให้มีการจัดการข้อร้องเรียนขึ้นเพื่อใช้เป็นกรอบแนวทางในการปฏิบัติราชการให้เป็นไปแนวทางที่ถูกต้องเหมาะสม ทั้งนี้เพื่อประโยชน์ของราชการเป็นสำคัญ

๕.กิจกรรม ขั้นตอน วิธีการดำเนินงาน

คำจำกัดความ

ข้อร้องเรียน หมายถึง ข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็น คำชมเชย การสอบถาม การร้องขอข้อมูล

ผู้ร้อง หมายถึง นักเรียน ครู บุคลากรทางการศึกษา ผู้ปกครองนักเรียน ประชาชน คู่สัญญา ผู้ขอรับบริการ ผู้มีส่วนได้เสีย ที่มีข้อร้องเรียน

เจ้าหน้าที่รับร้องเรียน หมายถึง เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียน ของ สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาบุรีรัมย์ เขต ๓

กลุ่ม/หน่วย หมายถึง กลุ่มงาน/หน่วยงาน ในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาบุรีรัมย์ เขต ๓

หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง หมายถึง หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียน

ผู้เกี่ยวข้องในหน่วยงาน หมายถึง ผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาบุรีรัมย์ เขต ๓ รองสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาบุรีรัมย์ เขต ๓ ผู้อำนวยการกลุ่ม ผู้อำนวยการหน่วยหน้ากลุ่มงาน เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องกับการจัดการซื้อร้องเรียน นั้นๆ

ระดับซื้อร้องเรียน หมายถึง การจำแนกระดับความสำคัญของซื้อร้องเรียน ออกเป็น ๓ ระดับ ดังนี้

ระดับ	๑	๒	๓
ประเภท	ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็น คำชมเชย การสอบถาม การร้องขอข้อมูล	ซื้อร้องเรียน และเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบแก้ไขได้เอง	ซื้อร้องเรียนที่เจ้าหน้าที่ไม่สามารถแก้ไขได้
นิยาม	ผู้ร้องเรียนไม่ได้รับความเดือดร้อนแต่ติดต่อเพื่อเสนอแนะ ให้ข้อคิดเห็น คำชมเชย การสอบถาม และการร้องขอข้อมูล	ผู้ร้องได้รับความเดือดร้อนแต่สามารถแก้ไขได้โดยเจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน	ผู้ร้องได้รับความเดือดร้อนและผู้เกี่ยวข้องในหน่วยงานไม่สามารถแก้ปัญหาได้โดยเร่งด่วน และมอบหมายเรื่องให้นิติกรหรือแต่งตั้งคณะกรรมการจัดการซื้อร้องเรียน
ตัวอย่าง	-การสอบถามข้อมูล -การขอถ่ายสำเนาเอกสาร	-การร้องเรียนเกี่ยวกับพฤติกรรมการบริหารของเจ้าหน้าที่ -การร้องเรียนเกี่ยวกับข้อมูลผิดพลาด	-การร้องเรียนเกี่ยวกับความผิดวินัยเจ้าหน้าที่ -การร้องเรียนเกี่ยวกับการไม่โปร่งใสในการขอวิทยฐานะครู -การร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตเงินอุดหนุนโรงเรียน -การร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตเรียกรับเงิน
เวลาในการจัดการซื้อร้องเรียน	ภายใน ๓ วันทำการ	ตั้งแต่ ๕-๑๕ วันทำการ	-เกินกว่า ๑๕ วันทำการ และเป็นไปตามกฎหมายกำหนด -กรณี สืบสวนข้อเท็จจริง หากไม่พบมูลความผิดให้ยุติเรื่อง แต่หากพบมูลความผิด ให้ผู้บังคับบัญชาดำเนินการทางวินัย ต่อไป
ผู้รับผิดชอบ	เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ	กลุ่ม/หน่วย เจ้าของเรื่อง	นิติกร

ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

๑. แต่งตั้งผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียน

๑.๑ กำหนดหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ผู้รับเรื่องร้องเรียน เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียน

๑.๒ พิจารณาคูณสมบัติของบุคลากร เพื่อกำหนดเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบเรื่องร้องเรียนเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียน

๑.๓ แต่งตั้งคำสั่งและแจ้งให้บุคลากรในหน่วยงานทราบ

๒. ช่องทางการติดต่อแจ้งข้อร้องเรียน ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ และคำชมเชย

กรณีผู้รับบริการต้องการแจ้งข้อร้องเรียน ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะและคำชมเชยเกี่ยวกับการปฏิบัติงานหรือให้บริการของเจ้าหน้าที่สำนักงาน สามารถแจ้งผ่านช่องทางต่างๆ ดังนี้

๒.๑ ติดต่อด้วยตนเอง โดยผู้รับบริการสามารถขอรับแบบฟอร์มแจ้งร้องเรียน ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ และคำชมเชยได้ที่ กลุ่มอำนวยการ ตามข้อ ๔ หรือ ดาวน์โหลดแบบฟอร์มได้ที่เว็บไซต์ของสำนักงานที่ www.brmn.go.th/

๒.๒ จดหมาย โดยเจ้าหน้าที่ของถึง ‘ผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาบุรีรัมย์ เขต ๓ สถานที่ทำการ สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาบุรีรัมย์ เขต ๓ เลขที่ ๗๗ หมู่ที่ ๔ ตำบลนางรอง อำเภอนางรอง จังหวัดบุรีรัมย์ รหัส ๓๑๑๑๐’

๒.๓ ทางโทรศัพท์ ได้แก่ ผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาบุรีรัมย์ เขต ๓ หมายเลข ๐ ๔๔๖๓ ๔๕๔๑ หรือฝ่ายนิติการ หมายเลข ๐ ๔๔๖๓ ๔๕๔๓ หรือฝ่ายการเจ้าหน้าที่กลุ่มบุคคล หมายเลข ๐ ๔๔๖๓ ๔๕๔๓

๒.๔ ทางเว็บไซต์สำนักงาน ที่ www.brmn.go.th/ ในเมนูหลักไปที่หัวข้อ ‘ศูนย์รับข้อร้องทุกข์’

๒.๕ ผู้รับฟังความคิดเห็นของสำนักงาน

๒.๖ ช่องทางอื่นๆ เช่น ศูนย์ดำรงธรรม กระทรวงมหาดไทย หรือศูนย์บริการประชาชน สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี โทรศัพท์ หมายเลข ๑๑๑๑ เป็นต้น

กรณีเป็นการร้องเรียนผ่านทางสื่อมวลชน (สิ่งพิมพ์ วิทยุกระจายเสียง และวิทยุโทรทัศน์) ศูนย์รับข้อร้องเรียนสามารถบันทึกข้อร้องเรียนในแบบฟอร์มแจ้งข้อร้องเรียนพร้อมพยานหลักฐานที่เกี่ยวข้องเสนอผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาบุรีรัมย์ เขต ๓ หรือผู้ที่ได้รับมอบหมายพิจารณาตามความเห็นสมควร

๓. การแจ้งกลับผู้ร้องเรียน

๓.๑ ข้อร้องเรียนระดับ ๑ สามารถตอบข้อซักถามได้ทันทีหรือกรณีเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบโดยตรงไม่สามารถปฏิบัติหน้าที่ได้ให้เจ้าหน้าที่ผู้รับเรื่องไว้แจ้งเจ้าหน้าที่ของเรื่องโดยตรง และตอบกลับภายใน ๓ วันทำการ

๓.๒ ข้อร้องเรียนระดับ ๒ เจ้าหน้าที่ผู้รับเรื่องไว้ส่งเรื่องให้เจ้าหน้าที่เจ้าของเรื่องโดยตรง ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง เสนอผ่าน ผอ.กลุ่ม นั้นๆ รองผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาบุรีรัมย์ เขต ๓ ที่รับผิดชอบกลุ่ม ผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาบุรีรัมย์ เขต ๓ และแจ้งผู้ร้องเรียนให้ทราบภายใน ๕ - ๑๕ วัน

๓.๓ ข้อร้องเรียนระดับ ๓ เจ้าหน้าที่ผู้รับเรื่องไว้ส่งเรื่องให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง เสนอผ่าน ผอ.กลุ่ม นั้นๆ รองผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาบุรีรัมย์ เขต ๓ ที่รับผิดชอบกลุ่ม ผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาบุรีรัมย์ เขต ๓ มอบหมายให้นิติกร

ดำเนินการตามระเบียบ ข้อกำหนด ซึ่งขั้นตอนนี้ต้องเป็นไปตามระยะเวลาที่กฎหมายกำหนด และแจ้งผู้ร้องเรียนหลังจากดำเนินการเสร็จแล้ว

๖. ทบทวน ปรับปรุง

๖.๑ จัดทำข้อมูลสถิติเรื่องร้องเรียนเป็นประจำทุกปีงบประมาณ

๖.๒ ทบทวนช่องทางการร้องเรียน ทางเว็บไซต์สำนักงาน ที่ www.brmn.go.th/ ในเมนูหลักไปที่หัวข้อ ‘ศูนย์รับข้อร้องทุกข์’

๖.๓ ปัญหาที่พบบ่อย ข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา ลงโทษนักเรียนไม่เป็นไปตามระเบียบกระทรวงศึกษาธิการ

๗. แนวปฏิบัติ

๗.๑ การให้ความรู้ด้านกฎหมาย ระเบียบ แบบแผนปฏิบัติของทางราชการ กรณีตัวอย่างความผิดทางวินัยในการประชุมผู้บริหารสถานศึกษา เพื่อนำไปต่อยอดแนะนำ กำกับ ดูแล ให้ข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษาในสังกัด

๗.๒ เพิ่มช่องทางไลน์กลุ่มข่าวสารราชการ ในการให้ความรู้ด้านกฎหมาย ระเบียบ แบบแผนแนวปฏิบัติของทางราชการ กรณีตัวอย่างความผิดทางวินัย แก่ผู้บริหารสถานศึกษา เพื่อนำไปต่อยอดให้ข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษาในสังกัด

๗.๓ รายงานข้อมูลสถิติข้อร้องเรียน การทุจริตประพฤติมิชอบ และการดำเนินการทางวินัย

๗.๔ ช่องทางการร้องเรียนทางเว็บไซต์สำนักงาน ที่ www.brmn.go.th/ ในเมนูหลักที่หัวข้อ ‘ศูนย์รับข้อร้องทุกข์’

๘. จำนวนเรื่องร้องเรียนลดลงและการกระทำผิดวินัยข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษาลดลง

๙. เพิ่มช่องทางไลน์กลุ่มข่าวสารราชการ ในการให้ความรู้ด้านกฎหมาย ระเบียบ แบบแผนแนวปฏิบัติของทางราชการ กรณีตัวอย่างความผิดทางวินัย แก่ผู้บริหารสถานศึกษา เพื่อนำไปต่อยอดให้ข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษาในสังกัด

ประเด็น	ระดับ Basic	ระดับ Advance	ระดับ Significance	ผู้กำกับตัวชี้วัด	ผู้รับผิดชอบ/จัดเก็บ ข้อมูลตัวชี้วัด	เอกสารอ้างอิง
๓.๔	สพป.บุรีรัมย์ เขต ๓ มีการจัดการข้อร้องเรียนที่เป็นระบบ -มีคู่มือจัดการเรื่องร้องเรียน	สพป.บุรีรัมย์ เขต ๓ มีการจัดการข้อร้องเรียนที่เป็นระบบ -มีคู่มือจัดการเรื่องร้องเรียน -มีช่องทางรับเรื่องร้องเรียนทาง เว็บไซต์	สพป.บุรีรัมย์ เขต ๓ มีการจัดการข้อร้องเรียนที่เป็นระบบ -มีคู่มือจัดการเรื่องร้องเรียน -มีช่องทางรับเรื่องร้องเรียนทาง เว็บไซต์ -มีการรวบรวมข้อมูลสถิติข้อร้องเรียนเพื่อจัดการอย่างเป็นระบบ จัดลำดับการแก้ปัญหาข้อร้องเรียนที่พบบ่อย -ช่องทางการให้ความรู้และจัดการเรื่องร้องเรียนทางไลน์กลุ่ม	นายประสิทธิ์ พิเศษ ผอ.สพป.บุรีรัมย์ เขต ๓	กลุ่มกฎหมายและคดี	๑.มีคู่มือจัดการเรื่องร้องเรียน ๒.ช่องทางรับเรื่องร้องทางเว็บไซต์ ๓.ทะเบียนรับหนังสือร้องเรียน ๔.รายงานสถิติเรื่องร้องเรียนกรณีทุจริต ๕.ช่องทางการให้ความรู้และจัดการเรื่องร้องเรียนทางไลน์กลุ่ม

คู่มือการจัดการเรื่องร้องเรียน
สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาบุรีรัมย์ เขต ๓

บทนำ

ตามพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการกระทรวงศึกษาธิการ พ.ศ.๒๕๔๖ มาตรา ๓๖ ในแต่ละเขตพื้นที่การศึกษา ให้มีคณะกรรมการและสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามีอำนาจหน้าที่ในการกำกับดูแล จัดตั้ง ยุบ รวม หรือเลิกสถานศึกษาขั้นพื้นฐานในเขตพื้นที่การศึกษา ประสาน ส่งเสริม และสนับสนุน สถานศึกษาเอกชนในเขตพื้นที่การศึกษาประสานและส่งเสริมองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้สามารถจัดการศึกษา สอดคล้องกับนโยบายและมาตรฐานการศึกษา ส่งเสริมและสนับสนุนการจัดการศึกษาของบุคคล ครอบครัว องค์กรชุมชน องค์กรเอกชน องค์กรวิชาชีพ สถาบันศาสนา สถานประกอบการและสถาบันสังคมอื่นที่จัดการศึกษาในรูปแบบที่หลากหลายในเขตพื้นที่การศึกษาและปฏิบัติหน้าที่อื่นที่เกี่ยวข้องกับอำนาจหน้าที่ที่ระบุไว้ข้างต้น ทั้งนี้ ตามที่กำหนดในกฎกระทรวง

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาบุรีรัมย์ เขต ๓ ในฐานะหน่วยงานกำกับดูแล สนับสนุนและส่งเสริม ประสานการจัดการศึกษาหน่วยงาน องค์กรและบุคคลต่างๆ ที่จัดการศึกษาภาคบังคับให้เป็นไปตามนโยบาย และได้มาตรฐานการศึกษา สามารถจัดการศึกษาได้อย่างคล่องตัว มีอิสระสามารถให้บริการทางการศึกษาได้อย่างทั่วถึง มีคุณภาพและเป็นธรรม สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาบุรีรัมย์ เขต ๓ มีโครงสร้างการบริหารงาน เป็น ๗ กลุ่ม ๑ หน่วย และ ๒๑๖ โรงเรียน เนื่องจากเป็นหน่วยงานที่มีขนาดใหญ่มีโอกาสเกิดข้อร้องเรียน จึงได้กำหนดให้มีการจัดการร้องเรียนขึ้น

วัตถุประสงค์

๑. เพื่อจัดการข้อร้องเรียนของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาบุรีรัมย์ เขต ๓ ซึ่งสอดคล้องกับการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงาน (ITA)
๒. เพื่อให้ผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้เสีย ตลอดจนผู้ร้องเรียน สามารถเข้าใจ และมีความเชื่อมั่นในการบริหารงานของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาบุรีรัมย์ เขต ๓ ว่าสามารถปฏิบัติงานให้เป็นไปตามระเบียบ กฎหมายที่เกี่ยวข้อง อย่างมีประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผล
๓. เพื่อดำเนินการตาม พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.๒๕๔๖

คำจำกัดความ

ข้อร้องเรียน หมายถึง ข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็น คำชมเชย การสอบถาม การร้องขอข้อมูล

ผู้ร้อง หมายถึง นักเรียน ครู บุคลากรทางการศึกษา ผู้ปกครองนักเรียน ประชาชน คู่สัญญา ผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้เสีย ที่มีข้อร้องเรียน

เจ้าหน้าที่ที่รับร้องเรียน หมายถึง เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาบุรีรัมย์ เขต ๓

กลุ่ม/หน่วย หมายถึง กลุ่มงาน/หน่วยงาน ในสังกัด สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาบุรีรัมย์ เขต ๓

หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง หมายถึง หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียน

ผู้เกี่ยวข้องในหน่วยงาน หมายถึง ผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา
บุรีรัมย์ เขต ๓ รองสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา
ศึกษาบุรีรัมย์ เขต ๓ ผู้อำนวยการกลุ่ม ผู้อำนวยการ
หน่วยหน้ากลุ่ม เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องกับการจัดการข้อ
ร้องเรียน นั้นๆ

ระดับข้อร้องเรียน หมายถึง การจำแนกระดับความสำคัญของข้อร้องเรียน
ออกเป็น ๓ ระดับ ดังนี้

ระดับ	๑	๒	๓
ประเภท	ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็น คำชมเชย การสอบถาม การร้อง ขอข้อมูล	ข้อ ร้อง เรี ย น และ เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ แก้ไขได้เอง	ข้อ ร้อง เรี ย น ที่ เจ้าหน้าที่ไม่สามารถ แก้ไขได้
นิยาม	ผู้ร้องเรียนไม่ได้รับ ความเดือดร้อน แต่ ติดต่อเพื่อเสนอแนะให้ ข้อคิดเห็น คำชมเชย การสอบถามและการ ร้องขอข้อมูล	ผู้ร้องได้รับความ เดือดร้อนแต่สามารถ แก้ไขได้โดยเจ้าหน้าที่ใน หน่วยงาน	ผู้ร้องได้รับความ เดือดร้อนและ ผู้เกี่ยวข้องใน หน่วยงานไม่สามารถ แก้ปัญหาได้โดย เร่งด่วนและมอบหมาย เรื่องให้นิติกรหรือ แต่งตั้งคณะกรรมการ จัดการข้อร้องเรียน
ตัวอย่าง	-การสอบถามข้อมูล -การขอถ่ายสำเนา เอกสาร	-การร้องเรียนเกี่ยวกับ พฤติกรรมกรรมการบริหารของ เจ้าหน้าที่ -การร้องเรียนเกี่ยวกับ ข้อมูลผิดพลาด	-การร้องเรียนเกี่ยวกับ ความผิดวินัยเจ้าหน้าที่ -การร้องเรียนเกี่ยวกับ การไม่โปร่งใสในการ ขอวิทยฐานะครู -การร้องเรียนเกี่ยวกับ การทุจริตเงินอุดหนุน โรงเรียน -การร้องเรียนเกี่ยวกับ การทุจริตเรียกเก็บเงิน
เวลาในการจัดการ ข้อร้องเรียน	ภายใน ๓ วันทำการ	ตั้งแต่ ๕ – ๑๕ วันทำการ	-เกินกว่า ๑๕ วันทำ การและเป็นไปตามที่ กฎหมายกำหนด -กรณี สืบสวน ข้อเท็จจริงหากไม่พบ มูลความผิดให้ยุติเรื่อง แต่หากพบมูลความผิด

			ให้ผู้บังคับบัญชา ดำเนินการทางวินัย ต่อไป
ผู้รับผิดชอบ	เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ	กลุ่ม/หน่วย เจ้าของเรื่อง	นิติกร

ขั้นตอนปฏิบัติงาน

๑. แต่งตั้งผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียน

๑.๑ กำหนดหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ผู้รับเรื่องร้องเรียน เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียน

๑.๒ พิจารณาคุณสมบัติของบุคลากร เพื่อกำหนดเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบเรื่องร้องเรียนเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียน

๑.๓ แต่งตั้งคำสั่งและแจ้งให้บุคลากรในหน่วยงานทราบ

๒. ช่องทางการติดต่อแจ้งข้อร้องเรียน ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ และคำชมเชย
กรณีผู้รับบริการต้องการแจ้งข้อร้องเรียน ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ และคำชมเชยเกี่ยวกับการปฏิบัติงานหรือให้บริการของเจ้าหน้าที่สำนักงาน สามารถแจ้งผ่านทางต่างๆ ดังนี้

๒.๑ ติดต่อด้วยตนเอง โดยผู้รับบริการสามารถขอรับแบบฟอร์มแจ้งข้อร้องเรียน ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ และชมเชยได้ที่ www.brm3.go.th/

๒.๒ จดหมาย โดยเจ้าหน้าที่ของถึง ‘ผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาบุรีรัมย์ เขต ๓ สถานที่ทำการ สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาบุรีรัมย์ เขต ๓ เลขที่ ๗๗ หมู่ที่ ๔ ตำบลนางรอง อำเภอนางรอง จังหวัดบุรีรัมย์ รหัส ๓๑๑๑๐ ’

๒.๓ ทางโทรศัพท์ ได้แก่ ผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาบุรีรัมย์ เขต ๓ หมายเลข ๐ ๔๔๖๓ ๔๕๔๑ หรือฝ่ายนิติกร หมายเลข ๐ ๔๔๖๓ ๔๕๔๓ หรือฝ่ายเจ้าหน้าที่กลุ่มบุคคล หมายเลข ๐ ๔๔๖๓ ๔๕๔๓

๒.๔ ทางเว็บไซต์สำนักงาน ที่ www.brm3.go.th/ ในเมนูหลักไปที่หัวข้อ ‘ศูนย์รับข้อร้องทุกข์’

๒.๕ ตั้รับฟังความคิดเห็นของสำนักงาน

๒.๖ ช่องทางอื่นๆเช่น ศูนย์ดำรงธรรม กระทรวงมหาดไทย หรือศูนย์บริการประชาชน สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี โทรศัพท์ หมายเลข ๑๑๑๑ เป็นต้น

กรณีเป็นการร้องเรียนผ่านทางสื่อมวลชน (สิ่งพิมพ์ วิทยุกระจายเสียง และวิทยุโทรทัศน์) ศูนย์รับข้อร้องเรียนสามารถบันทึกข้อร้องเรียนในแบบฟอร์มแจ้งข้อร้องเรียนพร้อมพยานหลักฐานที่เกี่ยวข้องเสนอผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาบุรีรัมย์ เขต ๓ หรือผู้ที่ได้รับมอบหมายพิจารณาตามความเห็นสมควร

๓. การแจ้งกลับผู้ร้องเรียน

๓.๑ ข้อร้องเรียนระดับ ๑ สามารถตอบข้อซักถามได้ทันทีหรือกรณีเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบโดยตรงไม่สามารถปฏิบัติหน้าที่ได้ ให้เจ้าหน้าที่ผู้รับเรื่องไว้แจ้งเจ้าของเรื่องโดยตรง และตอบกลับภายใน ๓ วันทำการ

๓.๒ ข้อร้องเรียนระดับ ๒ เจ้าหน้าที่ผู้รับเรื่องไว้ส่งเรื่องให้เจ้าหน้าที่เจ้าของเรื่องโดยตรง ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง เสนอผ่าน ผอ.กลุ่ม นั้นๆ รองผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ประถมศึกษาบุรีรัมย์ เขต ๓ ที่รับผิดชอบกลุ่ม ผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาบุรีรัมย์ เขต ๓ และแจ้งผู้ร้องเรียนให้ทราบภายใน ๕ - ๑๕ วัน

๓.๓ ข้อร้องเรียนระดับ ๓ เจ้าหน้าที่ผู้รับเรื่องไว้ส่งเรื่องให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบดำเนินการ ตรวจสอบข้อเท็จจริง เสนอผ่าน ผอ.กลุ่ม นั้นๆ รองผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาบุรีรัมย์ เขต ๓ ที่รับผิดชอบกลุ่ม และผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาบุรีรัมย์ เขต ๓ มอบหมายให้นิติกรดำเนินการตามระเบียบ ข้อกฎหมาย ซึ่งขั้นตอนนี้ต้องเป็นไปตามระยะเวลาที่กฎหมาย กำหนด และแจ้งผู้ร้องเรียนหลังจากดำเนินการเสร็จสิ้นแล้ว

คู่มือการปฏิบัติงานกลุ่มกฎหมายและคดี สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาบุรีรัมย์ เขต ๓

ผังการปฏิบัติงาน



๑.งานวินัย

๑.๑ การส่งเสริมวินัยข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา

ขั้นตอนและแนวการปฏิบัติ

๑. ศึกษา วิเคราะห์ วิจัย สาเหตุการกระทำผิดวินัย การเสริมสร้างวินัย จริยธรรม ให้ข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษามีวินัยและจริยธรรม
๒. ให้คำปรึกษา แนะนำเรื่องเสริมสร้าง และพัฒนาวินัยข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา
๓. ส่งเสริมให้สถานศึกษามีการเสริมสร้างและพัฒนาวินัยข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา
๔. จัดทำและสนับสนุนการจัดทำเอกสาร คู่มือ สื่อ เกี่ยวกับการรักษาวินัยและการป้องกัน การกระทำผิดวินัยของข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา
๕. ติดตามประเมินผลการพัฒนาวิจัย จริยธรรมของข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา

๑.๒ การดำเนินการทางวินัยและการลงโทษ

(๑) การดำเนินการทางวินัยแก่ผู้กระทำผิดวินัยไม่ร้ายแรง

ขั้นตอนและแนวการปฏิบัติ

๑. รับเรื่องร้องเรียน เสนอแต่งตั้งคณะกรรมการสืบสวนข้อเท็จจริง
๒. ร่วมเป็นคณะกรรมการสืบสวน/สอบสวนวินัย ข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา ในสังกัด
๓. ตรวจสอบสำนวนการสืบสวน สอบสวนพยานหลักฐานและเสนอความเห็นเพื่อให้มีการพิจารณาสั่งลงโทษทางวินัย หรือให้ความเห็นในระดับโทษทางวินัยที่ผู้บังคับบัญชาสั่งลงโทษวินัยไม่ร้ายแรง
๔. ประสานกับหน่วยงานหรือเขตพื้นที่การศึกษาอื่นที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินการทางวินัยในกรณี ข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษากระทำผิดร่วมกัน
๕. ให้คำปรึกษาแนะนำ อบรม และพัฒนาผู้บริหาร ข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา เกี่ยวกับกระบวนการดำเนินการทางวินัย

๖. จัดทำสรุปรวบรวมเอกสารหลักฐานการดำเนินการทางวินัยไม่ร้ายแรง ข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา เสนอต่อองค์คณะบุคคลผู้มีอำนาจพิจารณาหรือหน่วยงานบังคับบัญชา

๗. ดำเนินการออกคำสั่งลงโทษตามอำนาจหน้าที่ที่กฎหมายกำหนด

(๒) การดำเนินการทางวินัยแก่ผู้กระทำผิดวินัยอย่างร้ายแรง

ขั้นตอนและแนวการปฏิบัติ

๑. รับเรื่องร้องเรียนและสืบสวนข้อเท็จจริงเบื้องต้น ตามกรณีข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษาถูกกล่าวหาว่ากระทำผิดวินัย

๒. ดำเนินการแต่งตั้งคณะกรรมการสอบสวนทางวินัยเมื่อสอบสวนข้อเท็จจริงเบื้องต้นแล้วปรากฏกรณีมีมูลการกระทำผิดวินัยอย่างร้ายแรง

๓. ร่วมเป็นคณะกรรมการสอบสวนและพิจารณา

๔. ตรวจสอบสำนวนการสอบสวนพิจารณาพยานหลักฐานและเสนอความเห็นเพื่อให้มีการพิจารณาสั่งลงโทษทางวินัย หรือให้ความเห็นในระดับโทษทางวินัยที่ผู้บังคับบัญชาสั่งลงทางวินัยอย่างร้ายแรง

๕. ประสานงานกับหน่วยงานหรือเขตพื้นที่การศึกษาอื่นที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินการทางวินัย กรณีข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษากระทำผิดร่วมกัน

๖. จัดทำสรุปรวบรวมเอกสารหลักฐาน การดำเนินการทางวินัยอย่างร้ายแรงข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษาเพื่อเสนอองค์คณะผู้มีอำนาจพิจารณาหรือหน่วยงานบังคับบัญชา

๗. ดำเนินการออกคำสั่งลงโทษตามอำนาจหน้าที่ที่กฎหมายกำหนด

๑.๓ การสั่งพักราชการ สั่งให้ออกจากราชการไว้ก่อน

ขั้นตอนและแนวการปฏิบัติ

๑. เมื่อมีการแต่งตั้งคณะกรรมการการสอบสวนการกระทำผิดวินัยอย่างร้ายแรง และมีสาเหตุให้สั่งพักราชการไว้ก่อน

๒. เมื่อมีการแต่งตั้งคณะกรรมการสอบสวนการกระทำผิดวินัยอย่างร้ายแรง และมีสาเหตุให้ออกจากราชการไว้ก่อน

๑.๔ การรายงานการดำเนินการทางวินัยและการลงโทษ

ขั้นตอนและแนวทางปฏิบัติ

๑. ผู้สั่งแต่งตั้งกรรมการสอบสวน จัดทำรายงานผลการดำเนินการเมื่อมีการดำเนินการทางวินัย และการลงโทษทางวินัยไม่ร้ายแรงข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษาเสนอให้ผู้มีอำนาจตามกฎหมายพิจารณา

๒. จัดทำรายงานผลการดำเนินการเมื่อมีการดำเนินการทางวินัยและการลงโทษทางวินัย อย่างร้ายแรง ข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา เสนอให้ผู้มีอำนาจตามกฎหมายพิจารณา

๒. งานอุทธรณ์และร้องทุกข์

๒.๑ การอุทธรณ์

ขั้นตอนและแนวการปฏิบัติ

๑. ศึกษา วิเคราะห์ วิจัย กฎหมาย กฎ ระเบียบ ข้อบังคับต่าง ๆ กรณีข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษาในเขตพื้นที่การศึกษาอุทธรณ์คำสั่งลงโทษ เพื่อใช้เป็นแนวทางการพัฒนาข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษาให้มีความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับระเบียบและการใช้สิทธิทางกฎหมายและการรักษาสิทธิ

๒. รับเรื่องอุทธรณ์คำสั่งลงโทษทางวินัยไม่ร้ายแรงของข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษาในเขตพื้นที่การศึกษา ตรวจสอบพิจารณาและเสนอให้ผู้มีอำนาจตามกฎหมายพิจารณา

๓. ให้คำปรึกษา แนะนำสิทธิการอุทธรณ์ และการฟ้องร้องต่อศาลปกครองตรวจสอบคำอุทธรณ์ของข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา

๒.๒ การร้องทุกข์

ขั้นตอนและแนวการปฏิบัติ

๑. ศึกษา วิเคราะห์ วิจัย กฎหมาย กฎ ระเบียบ ข้อบังคับต่าง ๆ กรณีข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษาในเขตพื้นที่การศึกษา ร้องทุกข์ เพื่อใช้เป็นแนวทางการพัฒนาข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษาให้มีความรู้ ความเข้าใจ เกี่ยวกับระเบียบและการใช้สิทธิทางกฎหมายและรักษาสิทธิ

๒. ให้คำปรึกษา แนะนำการร้องทุกข์ และตรวจสอบคำร้องทุกข์ของข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา

๓. รับเรื่องร้องทุกข์ของข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษาในเขตพื้นที่การศึกษาตรวจสอบพิจารณา และเสนอให้ผู้มีอำนาจตามกฎหมายพิจารณา

๓. งานด้านกฎหมายและการดำเนินคดีของรัฐ

๓.๑ การดำเนินงานด้านกฎหมาย กฎ ระเบียบข้อบังคับที่ใช้ในหน่วยงาน

ขั้นตอนและแนวการปฏิบัติ

๑. ศึกษา วิเคราะห์ วิจัยเกี่ยวกับกฎหมาย กฎ ระเบียบ ข้อบังคับต่าง ๆ ที่ใช้ในการปฏิบัติงานของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา รวมทั้งการจัดระบบการจัดเก็บให้บริการทางกฎหมาย กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ

๒. ให้คำปรึกษา ข้อเสนอแนะ และตอบข้อหารือเกี่ยวกับข้อกฎหมาย กฎ ระเบียบ ข้อบังคับต่าง ๆ กรณีที่เป็นปัญหาทางกฎหมายให้แก่ข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษาให้มีความรู้เกี่ยวกับกฎหมายและระเบียบวินัย

๓.๒ การดำเนินงานด้านกฎหมาย กฎ ระเบียบข้อบังคับ ที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับหน่วยงาน

ขั้นตอนและแนวการปฏิบัติ

๑. ตรวจสอบการดำเนินการจัดทำนิติกรรม หรือเอกสารมีผลผูกพันทางกฎหมาย ซึ่งสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาและหน่วยงานในสังกัดมีส่วนเกี่ยวข้อง เช่น สัญญาซื้อขาย สัญญาเช่า สัญญาลา ศึกษาต่อ สัญญาค้ำประกัน หนังสือรับสภาพหนี้ หนังสือมอบอำนาจการบอกเลิกสัญญา ฯลฯ

๒. ดำเนินการรวบรวมข้อเท็จจริง และพยานหลักฐานเพื่อดำเนินการทางคดีแพ่ง คดีอาญา คดีล้มละลาย คดีล่วงละเมิดสิทธิเด็ก คดีปกครอง ในกรณีที่สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาและหน่วยงานในสังกัด

ข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษาเป็นผู้เสียหาย หรือมีส่วนได้ส่วนเสีย และประสานกับพนักงานอัยการ เพื่อฟ้องคดีหรือแก้ต่างคดี

๓. พิจารณาดำเนินการหาตัวผู้รับผิดชอบทางละเมิด และการใช้สิทธิเรียกร้องติดตามทวงถามให้ ผู้ต้องรับผิดชำระหนี้แก่ทางราชการ

๔. ให้ความช่วยเหลือ แนะนำ ปรีกษา แนวทางต่อสู้ คดีแพ่ง คดีอาญา คดีล้มละลาย คดีล่วงละเมิด สิทธิเด็ก คดีปกครอง รวมทั้งการเรียกค่าสินไหมทดแทน ในกรณีสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาหน่วยงานในสังกัด ข้าราชการครู และบุคลากรทางการศึกษาถูกกล่าวหาว่ากระทำผิดอาญา ถูกจับกุมคุมขัง ถูกฟ้องคดีแพ่ง ถูกฟ้องคดีอาญา ถูกฟ้องคดีปกครองหรือถูกกระทำละเมิด

๕. ร่วมปฏิบัติงานหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง หรือได้รับมอบหมาย และปฏิบัติงานอื่น ๆ ที่ได้รับมอบหมาย

ผลสำเร็จที่คาดหวัง

๑. ข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษาสังกัดเขตพื้นที่การศึกษา มีมาตรฐานวิชาชีพและ จรรยาบรรณวิชาชีพตามหลักเกณฑ์ที่กำหนด

๒. ข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษาสังกัดเขตพื้นที่การศึกษา เป็นผู้มีระเบียบ วินัย มีความโปร่งใส และตรวจสอบได้ ส่งผลต่อการจัดการเรียนการสอนอย่างมีประสิทธิภาพ

๓. ข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษาในสังกัดเขตพื้นที่การศึกษามีความรู้และเข้าใจแนวทาง ดำเนินการทางวินัย การรักษาวินัย การอุทธรณ์ ร้องทุกข์ และระเบียบ กฎหมายที่เกี่ยวข้อง

กฎหมาย ระเบียบและเอกสารที่เกี่ยวข้อง

๑. พระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา พ.ศ.๒๕๕๖

๒. พระราชบัญญัติสภาครูและบุคลากรทางการศึกษา พ.ศ.๒๕๕๖

๓. กฎ ก.ค.ศ. ว่าด้วยการอุทธรณ์และร้องทุกข์

๔. กฎหมาย กฎ ระเบียบ ข้อบังคับที่เกี่ยวข้อง

๔. งานจัดการเกี่ยวกับการร้องเรียน/ร้องทุกข์

๔.๑ ขั้นตอนการปฏิบัติงานเกี่ยวกับการร้องเรียน/ร้องทุกข์

ขั้นตอนที่ ๑

กรณีมีเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เจ้าหน้าที่รับเรื่อง/รับผิดชอบ ลงทะเบียนระบบสารบรรณ ทะเบียนรับ-ส่งเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

ขั้นตอนที่ ๒

เจ้าหน้าที่กลุ่มกฎหมายและคดีรับเรื่อง วิเคราะห์เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ และบันทึกรายงานเสนอ ผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาพิจารณามอบหมายตรวจสอบข้อเท็จจริงแต่งตั้งคณะกรรมการ สืบสวนข้อเท็จจริง

ขั้นตอนที่ ๓

เจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบ ประสานงานที่เกี่ยวข้องและดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ตามมาตรฐาน ที่กำหนดระเบียบกฎหมายที่กำหนดและเกี่ยวข้อง

ขั้นตอนที่ ๔

เจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง สรุปเรื่องและบันทึกเสนอผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาบุรีรัมย์ เขต ๓

ขั้นตอนที่ ๕

- *ยุติเรื่อง แจ้งผลการพิจารณาแก่ผู้ร้องเรียนภายใน ๑๕ วัน (กรณีทราบชื่อ/ที่อยู่)
- *ไม่ยุติเรื่อง กรณีมีมูลแต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินการทางวินัย (วินัยอย่างร้ายแรงไม่ร้ายแรง)
 - กรณีแต่งตั้งคณะกรรมการสอบสวนวินัยไม่ร้ายแรง ดำเนินการภายใน ระยะเวลา ๙๐ วัน
 - กรณีแต่งตั้งคณะกรรมการสอบสวนวินัยอย่างร้ายแรง ดำเนินการภายใน ระยะเวลา ๑๘๐ วัน (ถ้ามีเหตุจำเป็นขอขยายระยะเวลาได้ครั้งละไม่เกิน ๓๐ วัน และจะต้องไม่เกิน ๒๔๐ วัน)
- แจ้งผลการพิจารณาแก่ผู้ร้องเรียนภายใน ๑๕ วัน นับแต่วันดำเนินการเสร็จสิ้นกระบวนการ (กรณีทราบชื่อ/ที่อยู่)

๔.๒ การติดตามแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน

ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องรายงานผลการดำเนินการให้ทราบภายใน ๓๐ วันทำการ เพื่อเจ้าหน้าที่จะได้แจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบต่อไป

๔.๓ การรายงานผลการดำเนินการให้ผู้บริหารทราบ

๑. ให้รวบรวมและรายงานสรุปการจัดการข้อร้องเรียน ให้ผู้บริหารทราบทุกเดือน
๒. ให้รวบรวมรายงานสรุปข้อร้องเรียนหลังจากสิ้นปีงบประมาณ เพื่อนำมาวิเคราะห์การจัดการข้อร้องเรียนในภาพรวมของหน่วยงาน เพื่อเป็นแนวทางในการแก้ไข ปรับปรุง พัฒนา องค์กรต่อไป

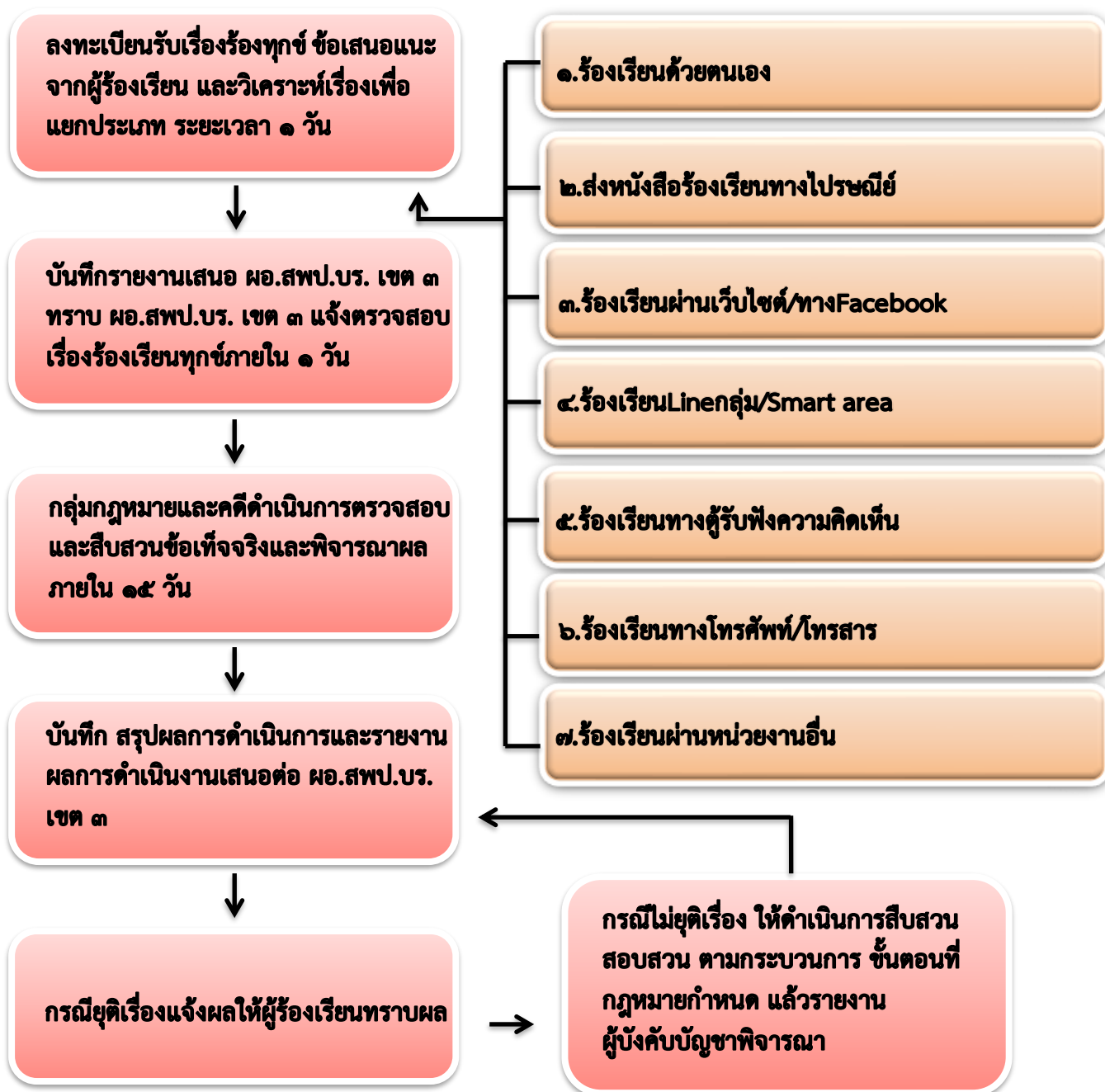
๔.๔ มาตรฐานงาน

การดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียนให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด
กรณีได้รับเรื่องร้องเรียน ให้กลุ่มกฎหมายและคดี ดำเนินการตรวจสอบและพิจารณาส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ดำเนินการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน ให้แล้วเสร็จภายใน ๓๐ วันทำการ

ช่องทางการร้องเรียน

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์เพื่อประสานหาทางแก้ไขปัญหา	หมายเหตุ
ร้องเรียนด้วยตนเอง ณ สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาบุรีรัมย์ เขต ๓	ทุกครั้งที่การร้องเรียน	ภายใน ๑ วันทำการ	โดยสามารถร้องเรียนต่อบุคคล ดังนี้ ๑.นายประสิทธิ์ พิเศษ ผอ.สพป.บร. เขต ๓ ๒.นายบรรพต สรวนรัมย์ รองผอ.สพป.บร. เขต ๓ ๓.นายโชคอนันต์ วิชัยเลิศ รองผอ.สพป.บร. เขต ๓ ๔.นางสาวปิยนุช เปี่ยมวิริยวงศ์ รองผอ.สพป.บร. เขต ๓ ๕.นายสุวิทย์ ยິงยง ผอ.กลุ่มกฎหมายและคดี ๖.นิติกรกลุ่มกฎหมายและคดี
ร้องเรียนผ่าน E-mail/เว็บไซต์ของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาบุรีรัมย์ เขต ๓	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	ผ่าน E-mail/เว็บไซต์ www.brm๓.go.th/
ร้องเรียนเป็นหนังสือส่งผ่านมาทางไปรษณีย์	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาบุรีรัมย์ เขต ๓ เลขที่ ๗๗ หมู่ที่ ๔ อำเภอนางรอง จังหวัดบุรีรัมย์ ๓๑๑๑๐
ร้องเรียนทางโทรศัพท์	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	๑.นายประสิทธิ์ พิเศษ ผอ.สพป.บร. เขต ๓ โทร ๐๘๑-๙๖๗๘๕๕๗ ๒.นายบรรพต สรวนรัมย์ รองผอ.สพป.บร. เขต ๓ โทร ๐๙๓-๕๕๙๒๕๔๐ ๓.นายโชคอนันต์ วิชัยเลิศ รองผอ.สพป.บร. เขต ๓ โทร ๐๘๔-๘๓๒๑๕๑๔ ๔.นางสาวปิยนุช เปี่ยมวิริยวงศ์ รองผอ.สพป.บร. เขต ๓ โทร ๐๘๙-๔๘๗๘๔๗๑ ๕.นายสุวิทย์ ยິงยง ผอ.กลุ่มกฎหมายและคดี โทร.๐๘๕-๓๒๒๔๓๓๙ ๖.นิติกรกลุ่มกฎหมายและคดี
ร้องเรียนทางโทรสาร	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	๐๔๔-๖๓๔๕๕๒
ผู้รับเรื่องร้องเรียน	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	ตั้งอยู่บริเวณทางขึ้นสำนักงาน
ช่องทางอื่น ๆ อาทิ เช่น ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดบุรีรัมย์	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	ศาลากลางจังหวัดบุรีรัมย์ ชั้น ๑ โทร ๐๔๔ ๖๖๖ ๘๔๗ , ๐๔๔ ๖๖๖ ๕๖๓. สายด่วน : ๑๕๖๗. อีเมล: buriram@moi.go.th

ขั้นตอนกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ทั่วไป กลุ่มกฎหมายและคดี สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาบุรีรัมย์ เขต ๓

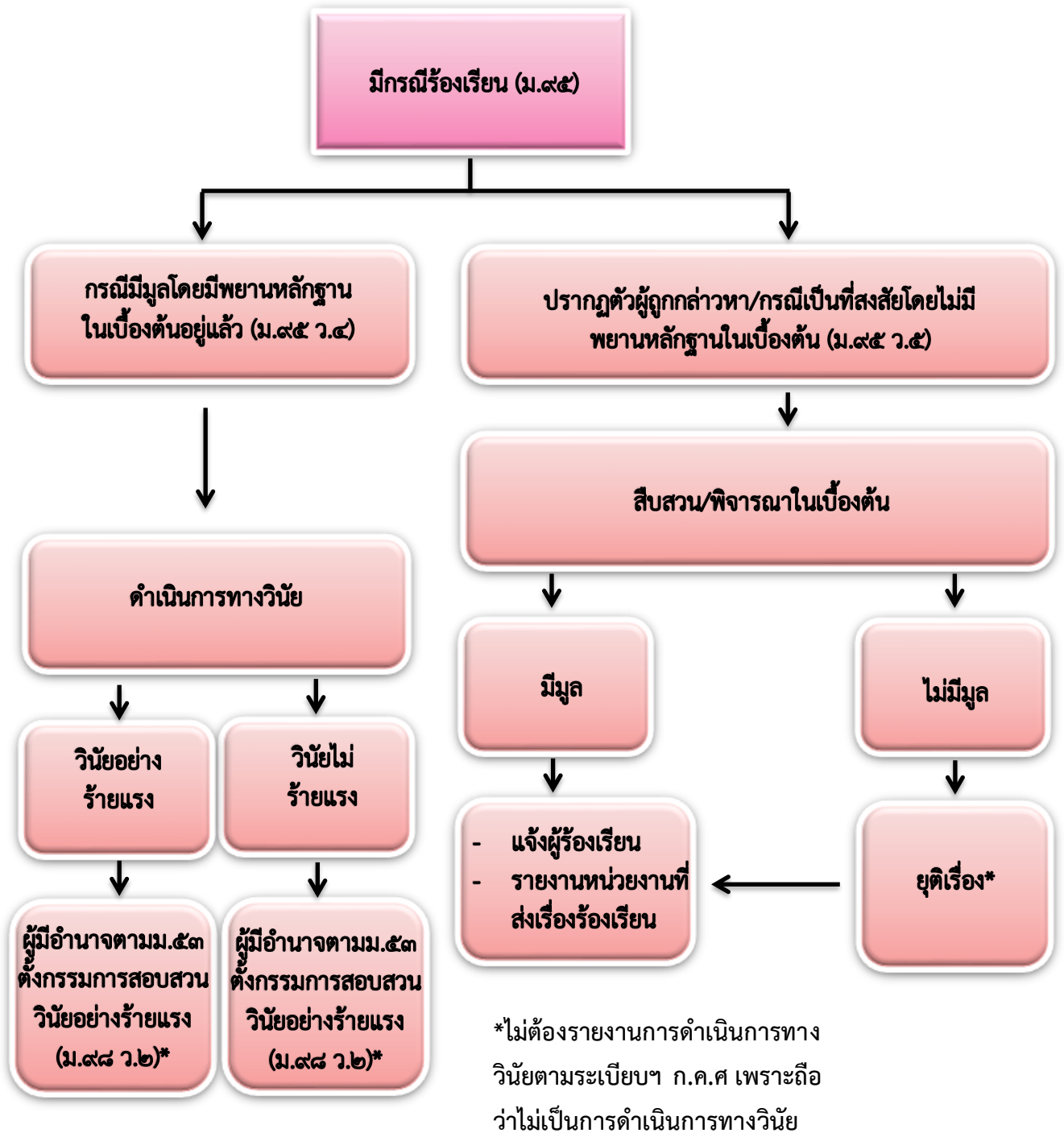


ผู้รับผิดชอบ นายสุวิทย์ ยิ่งยง

(นิติกรชำนาญการพิเศษ)

นางสาวณภัสวัลย์ ละประโคน (พนักงานธุรการ)

แผนผังการดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาบุรีรัมย์ เขต ๓



*เว้นแต่กรณีความผิดที่ปรากฏชัดแจ้ง/กรณีที่เป็น.ป.ช. ข้อมูลความผิดทางวินัย ตาม ม.๙๒ ไม่ต้องตั้ง

ผู้รับผิดชอบ นายสุวิทย์ ยี่งอง (นิติกรชำนาญการพิเศษ)
นางสาวนภัสวัลย์ ละประโคน (พนักงานธุรการ)

แบบฟอร์มรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

เขียนที่.....

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

เรียน ผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาบุรีรัมย์ เขต ๓

ด้วย ข้าพเจ้านาย/นาง/นางสาว.....ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์
ที่อยู่.....หมู่ที่.....ถนน.....ตำบล.....อำเภอ.....
จังหวัด.....รหัสไปรษณีย์.....หมายเลขโทรศัพท์.....

เรื่องร้องเรียน.....

.....

รายละเอียด.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ลงชื่อ.....ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์
(.....)

...../...../.....

เลขที่เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์.....

การดำเนินการเบื้องต้น

ความเห็นของกลุ่มกฎหมายและคดี

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

ความเห็นของผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาบุรีรัมย์ เขต ๓

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

การดำเนินการ

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

(ลงชื่อ).....
(.....)

ตำแหน่ง.....

(ลงชื่อ).....
(.....)

ตำแหน่ง.....

คำสั่ง.....

(ลงชื่อ).....
(.....)

ตำแหน่ง.....

(ลงชื่อ).....
(.....)

ตำแหน่ง.....

(ลงชื่อ).....
(.....)

ตำแหน่ง ผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาบุรีรัมย์ เขต ๓

สรุปประเด็น

เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ยุติวันที่.....เวลา.....น.
รวมจำนวนวันที่แก้ไขปัญหา.....วัน

การยุติเรื่อง

๑. แจ้งให้ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ รับทราบโดย

โทรศัพท์/โทรสาร

บุคคล

จดหมาย/อีเมลล์

อื่น ๆ (ระบุ).....

๒. การยอมรับของผู้ร้องเรียนร้องทุกข์

พึงพอใจ/ยอมรับได้

ไม่พึงพอใจ/ยอมรับไม่ได้

(ลงชื่อ).....ผู้สรุป

(.....)

ตำแหน่ง.....

หมายเหตุ

๑. ข้อมูลเกี่ยวกับ ชื่อ สกุล หมายเลขโทรศัพท์ อีเมลล์ สถานที่ติดต่อกลับ จะถูกจัดเก็บเป็นความลับ เว้นแต่ที่จำเป็นต้องเปิดเผยตามข้อกำหนดของกฎหมาย

๒. ผู้ร้องเรียน ผู้ถูกร้องเรียน และผู้เกี่ยวข้องจะได้รับความคุ้มครองที่เหมาะสมจาก สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาบุรีรัมย์ เขต ๓

๓. การนำความเท็จมาร้องเรียนต่อเจ้าหน้าที่ ซึ่งทำให้ผู้อื่นได้รับความเสียหายอาจเป็นความผิดฐานแจ้งความเท็จต่อเจ้าพนักงานตามประมวลผลกฎหมายอาญา

๔. ข้าพเจ้าขอรับรองว่าข้อเท็จจริงที่ได้ยื่นร้องเรียนร้องทุกข์ ต่อสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาบุรีรัมย์ เขต ๓ เป็นเรื่องที่เกิดขึ้นจริงทั้งหมดและรับผิดชอบต่อข้อเท็จจริงดังกล่าวข้างต้น ทุกประการ