คู่มือการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์
ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาชลบุรี เขต ๒
สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน

เอกสารเผยแพร่ลำดับที่ ๑/๒๕๖๑
กลุ่มงานวินัยและนิติการ

๑. นิยามคำศัพท์

"สำนักงาน" หมายความว่า สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาชลบุรี เขต ๒

"ผู้อำนวยการ" หมายความว่า ผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาชลบุรี เขต ๒

"เจ้าหน้าที่" หมายความว่า ข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา ลูกจ้างประจำ พนักงานราชการ หรือบุคลากรที่เรียกชื่ออย่างอื่นซึ่งปฏิบัติงานให้กับสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาชลบุรี เขต ๒ และสถานศึกษาในสังกัด

"ผู้รับบริการ" หมายความว่า เจ้าหน้าที่ในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาชลบุรี เขต ๒ และสถานศึกษาในสังกัด ส่วนราชการหรือหน่วยงานอื่นของรัฐ และประชาชนที่ติดต่อประสานงานหรือใช้บริการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาชลบุรี เขต ๒ และสถานศึกษาในสังกัด

"เรื่องร้องเรียน" หมายความว่า เรื่องที่ผู้รับบริการจากสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาชลบุรี เขต ๒ และสถานศึกษาในสังกัด ได้ร้องเรียนเกี่ยวกับการให้บริการของเจ้าหน้าที่สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาชลบุรี เขต ๒ และสถานศึกษาในสังกัด ทั้งในเรื่องความบกพร่อง ความล่าช้า ความไม่โปร่งใสและไม่เหมาะสมในการปฏิบัติงาน ปัญหาอันเกิดจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาชลบุรี เขต ๒ และสถานศึกษาในสังกัด รวมทั้งเรื่องที่ได้รับการร้องขอจากช่องทางอื่นหรือส่วนราชการอื่นส่งมาให้ดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาชลบุรี เขต ๒ และสถานศึกษาในสังกัด เช่น จากรัฐมนตรีว่าการกระทรวงศึกษาธิการ สำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน ศูนย์ดำรงธรรม กระทรวงมหาดไทย หรือศูนย์บริการประชาชน สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี เป็นต้น

"เรื่องร้องทุกข์" หมายความว่า การที่ข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษาเห็นว่าตนไม่ได้รับความเป็นธรรมจากคำสั่งของผู้บังคับบัญชา หรือมีความคับข้องใจเนื่องจากการกระทำของผู้บังคับบัญชา หรือกรณีถูกตั้งกรรมการสอบสวนใช้สิทธิร้องทุกข์ตามบทกฎหมายต่อองค์กรที่มีอำนาจหน้าที่ตามที่กฎหมายกำหนดไว้ เพื่อขอให้ผู้บังคับบัญชาทบทวนคำสั่ง หรือขอให้เพิกถอนคำสั่ง

"ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ" หมายความว่า เรื่องที่ผู้รับบริการจากสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาชลบุรี เขต ๒ และสถานศึกษาในสังกัด มีข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการปฏิบัติงานหรือให้บริการของเจ้าหน้าที่สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาชลบุรี เขต ๒ และสถานศึกษาในสังกัด

๒. หน้าที่ของ "ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน"

"ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน" ทำหน้าที่จัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการปฏิบัติงานหรือให้บริการของเจ้าหน้าที่สำนักงานที่มาจาก ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนต่าง ๆ โดยให้กลุ่มงานวินัยและนิติการเป็นศูนย์กลางในการรับเรื่องร้องเรียน และเป็นเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์รับเรื่องร้องเรียน

๓. เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบประจำศูนย์รับเรื่องร้องเรียน

สำนักงานได้มอบหมายให้รองผู้อำนวยการสำนักงานที่ดูแลรับผิดชอบกลุ่มบริหารงานบุคคล รับผิดชอบกำกับดูแลศูนย์รับเรื่องร้องเรียน และเจ้าหน้าที่กลุ่มงานวินัยและนิติการเป็นเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์รับเรื่องร้องเรียน โดยมีนิติกรที่เป็นหัวหน้ากลุ่มงานหรือนิติกรซึ่งได้รับมอบหมาย เป็นผู้รับผิดชอบหลักในการจัดการและรวบรวมข้อมูลเสนอผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาชลบุรี เขต ๒ เพื่อทราบและพิจารณาสั่งการต่อไป

๔. ช่องทางการติดต่อแจ้งเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ

กรณีผู้รับบริการต้องการแจ้งเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ เกี่ยวกับการปฏิบัติงานหรือให้บริการของเจ้าหน้าที่ สามารถแจ้งผ่านช่องทางต่าง ๆ ดังนี้

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

(๒) จดหมาย โดยจ่าหน้าซองถึง “เจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องเรียน สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาชลบุรี เขต ๒ หมู่ที่ ๗ ตำบลบ้านช้าง อำเภอพนัสนิคม จังหวัดชลบุรี ๒๐๑๔๐”

(๓) ทางโทรศัพท์ หมายเลข ๐ ๓๘๔๗ ๔๖๓๐ - ๕

(๔) ทางโทรสาร หมายเลข ๐ ๓๘๔๗ ๔๖๓๖

(๕) ตู้รับฟังความคิดเห็นของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาชลบุรี เขต ๒

(๖) เว็บไซต์ของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาชลบุรี เขต 2
(HTTP://WWW.CHON2.GO.TH)

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

กรณีเป็นการร้องเรียนผ่านทางสื่อมวลชน (สิ่งพิมพ์ วิทยุกระจายเสียง และวิทยุโทรทัศน์) ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนจะบันทึกข้อร้องเรียนตามระบบงานสารบรรณของทางราชการพร้อมพยานหลักฐานที่เกี่ยวข้องเสนอผู้อำนวยการหรือผู้ที่ได้รับมอบหมายพิจารณาตามที่เห็นสมควร

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

๕. กระบวนงานการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ

ลำดับ	กระบวนงาน	ระยะเวลา	ผู้รับผิดชอบ
	ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาชลบุรี เขต ๒		
๑	ลงทะเบียนรับในระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์	๕ นาที	เจ้าหน้าที่งานสารบรรณ
๒	กลุ่มบริหารงานบุคคล (กลุ่มงานวินัยและนิติการ) พิจารณา/วิเคราะห์/สรุปวิธีการดำเนินการ/นำเสนอ ผอ.สพป.ชบ.๒	๑-๒ วัน	กลุ่มบริหารงานบุคคล (กลุ่มงานวินัยฯ)
๓	ผู้บังคับบัญชา ให้ความเห็นชอบ/พิจารณาสั่งการ	๑-๒ วัน	ผอ.สพป.ชลบุรี เขต ๒
๔	ดำเนินการตามคำสั่ง/แสวงหาข้อเท็จจริง/สืบสวน/สอบสวน จัดทำรายงาน/เสนอความเห็น	ตามที่กฎหมายระเบียบกำหนด	กลุ่มบริหารงานบุคคล (กลุ่มงานวินัยฯ)
๕	ผู้บังคับบัญชา พิจารณารายงาน	๓ - ๗ วัน	ผอ.สพป.ชลบุรี เขต ๒
	เห็นชอบ → ลงนาม		
	ไม่เห็นชอบ → ดำเนินการตามข้อสั่งการ/รายงานผลเพิ่มเติม	๓ – ๗ วัน	กลุ่มบริหารงานบุคคล (กลุ่มงานวินัยฯ)
	ผู้บังคับบัญชา พิจารณารายงาน	๓ - ๗ วัน	ผอ.สพป.ชลบุรี เขต ๒
	เห็นชอบ → ลงนาม		
	ดำเนินการตามข้อสั่งการและรายงานผลไปยังผู้เกี่ยวข้องทั้งหมด - ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ - หน่วยงานที่ส่งเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ - หน่วยงานอื่นตามที่เห็นสมควร	๑ - ๓ วัน	กลุ่มบริหารงานบุคคล (กลุ่มงานวินัยฯ)

๖. การกำกับติดตามและประเมินผล

๑) ให้มีการกำกับติดตามการตรวจสอบการดำเนินการเรื่องร้องเรียนผ่านช่องทางต่างๆ ตามข้อ ๔. ทุกวันทำการ โดยอยู่ในความรับผิดชอบของกลุ่มงานวินัยและนิติการ กลุ่มบริหารงานบุคคล สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาชลบุรี เขต ๒

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

๓) ให้มีการติดตามผลการดำเนินการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ให้ได้ข้อยุติโดยเร็วและประชาชน/ผู้ที่เกี่ยวข้องพึงพอใจ โดยอยู่ในความรับผิดชอบของกลุ่มงานวินัยและนิติการ กลุ่มบริหารงานบุคคล สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาชลบุรี เขต ๒

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