



ประกาศสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาบุรีรัมย์ เขต ๔  
เรื่อง มาตรการจัดการข้อร้องเรียน

.....

อาศัย พระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน พ.ศ. ๒๕๓๔ และที่แก้ไขเพิ่มเติม พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ และระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยการจัดการเรื่องร้องทุกข์ พ.ศ. ๒๕๕๒ ได้กำหนดหลักเกณฑ์ในการปฏิบัติราชการที่เกี่ยวข้องกับประชาชนต้องมุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน และกำหนดให้ผู้ที่ได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหายจากการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่หรือส่วนราชการ หรือจำเป็นต้องให้ส่วนราชการช่วยเหลือเยียวยาหรือปลดเปลื้องทุกข์ มีสิทธิเสนอคำร้องทุกข์ต่อส่วนราชการที่เกี่ยวข้องได้นั้น

เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารงานและให้การปฏิบัติงานของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาบุรีรัมย์ เขต ๔ สามารถให้บริการได้อย่างเสมอภาค แก้ไขปัญหาความเดือดร้อนให้กับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ด้วยความรวดเร็ว เป็นธรรม มีขั้นตอนการปฏิบัติงานถูกต้องตามหลักเกณฑ์ ระเบียบ กฎหมาย ประชาชนได้รับความพึงพอใจ ดังนั้นจึงกำหนดแนวทางการจัดการข้อร้องเรียนเพื่อถือปฏิบัติและดำเนินการ ดังนี้

๑. กำหนดช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนหรือร้องทุกข์ที่ผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียหรือประชาชนเข้าถึงง่าย สะดวก และไม่สิ้นเปลืองค่าใช้จ่าย พร้อมทั้งประชาสัมพันธ์ช่องทางการร้องเรียนหรือร้องทุกข์ให้ผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียหรือประชาชนทราบ

๑.๑ ติดต่อด้วยตนเอง โดยผู้รับบริการสามารถขอรับแบบฟอร์มแจ้งข้อร้องเรียนได้ที่เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ชั้น ๑ สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาบุรีรัมย์ เขต ๔

๑.๒ ทางไปรษณีย์ โดยเจ้าหน้าที่ของถึง ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาบุรีรัมย์ เขต ๔ ตำบลพุทไธสง อำเภอพุทไธสง จังหวัดบุรีรัมย์ ๓๑๑๒๐

๑.๓ ทางโทรศัพท์ หมายเลข ๐-๔๔๖๘-๙๔๔๕ โทรศัพท์สายตรง ตลอด ๒๔ ชั่วโมง ๐๘-๑๗๙๙-๙๔๑๗

๑.๔ กล่องรับความคิดเห็นตามจุดต่างๆ ภายในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาบุรีรัมย์ เขต ๔

๑.๕ ทาง Facebook สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาบุรีรัมย์ เขต ๔

๑.๖ Email : ed.silpa@gmail.com

๒. กำหนดหลักเกณฑ์การรับเรื่องร้องเรียนหรือร้องทุกข์ไว้ดังนี้

๒.๑ ใช้ถ้อยคำหรือข้อความสุภาพ ประกอบด้วย

๑) ชื่อ ที่อยู่ของผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแส

๒) วัน เดือน ปีของหนังสือร้องเรียน/แจ้งเบาะแส

๓) ข้อเท็จจริง หรือพฤติการณ์ของเรื่องที่ร้องเรียน/แจ้งเบาะแสที่ปรากฏอย่างชัดเจนว่ามีมูลข้อเท็จจริงหรือชี้ช่องทางแจ้งเบาะแสเกี่ยวกับการทุจริตของเจ้าหน้าที่/หน่วยงาน อย่างชัดเจนเพียงพอที่สามารถดำเนินการสืบสวน/สอบสวนได้

๔) ระบุ พยานเอกสาร พยานวัตถุและพยานบุคคล (ถ้ามี)

๒.๒ ร้องเรียน/แจ้งเบาะแสต้องเป็นเรื่องจริงที่มีมูลเหตุ มิได้หวังสร้างกระแสหรือสร้างข่าวที่เสียหายต่อบุคคลอื่น หรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๒.๓ เป็นเรื่องที่ผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแสได้รับความไม่ชอบธรรม อันเนื่องมาจากการปฏิบัติหน้าที่ต่างๆ ของเจ้าหน้าที่หน่วยงาน

๒.๔ เรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสที่มีข้อมูลไม่ครบถ้วน ไม่เพียงพอ หรือไม่ไม่สามารถหาข้อมูลเพิ่มเติมได้ ในการดำเนินการตรวจสอบหาข้อเท็จจริง สืบสวน สอบสวน ให้ยุติเรื่องหรือรับทราบเป็นข้อมูล และเก็บเป็นฐานข้อมูล

๒.๕ ไม่เป็นคำร้องเรียนที่เข้าลักษณะดังต่อไปนี้

๑) คำร้องเรียน/แจ้งเบาะแสเป็นบัตรสนเท่ห์ ยกเว้นแต่บัตรสนเท่ห์ระบุหลักฐานพยานแวดล้อมชัดเจน และเพียงพอที่จะทำการสืบสวนสอบสวนต่อไปได้ เป็นไปตามมติคณะรัฐมนตรีเมื่อวันที่ ๒๒ ธันวาคม พ.ศ. ๒๕๕๑ จึงจะรับไว้พิจารณาเป็นการเฉพาะเรื่อง

๒) คำร้องเรียน/แจ้งเบาะแสที่เข้าสู่กระบวนการยุติธรรมแล้วหรือเป็นเรื่องที่ศาลได้มีคำพิพากษา หรือคำสั่งที่สุดแล้ว

๓) คำร้องเรียน/แจ้งเบาะแสในอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานที่มีหน้าที่รับผิดชอบโดยตรงหรือองค์กรอิสระที่กฎหมายกำหนดไว้เป็นการเฉพาะ เว้นแต่คำร้องระบุว่าหน่วยงานดังกล่าวไม่ดำเนินการ หรือดำเนินการแล้วยังไม่มีผลความคืบหน้า ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับดุลยพินิจของผู้บังคับบัญชา

๔) คำร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ที่เกิดจากการโต้แย้งสิทธิระหว่างบุคคลต่อบุคคลด้วย กันนอกเหนือจากหลักเกณฑ์ดังกล่าวข้างต้น ให้อยู่ในดุลยพินิจของผู้บังคับบัญชาว่าจะรับไว้พิจารณาหรือไม่เป็นเรื่องเฉพาะกรณี

๓. กระบวนการตรวจสอบเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์มีวิธีการและขั้นตอนดำเนินงานดังนี้

๓.๑ เมื่อสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาบุรีรัมย์ เขต ๔ หรือโรงเรียนในสังกัดได้ รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ รวมถึงข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่ได้รับจากหน่วยอื่น ต้องเสนอผู้บังคับบัญชาพิจารณาดำเนินการตามอำนาจหน้าที่โดยให้ถือเป็นความลับของทางราชการ หน่วยงานหรือผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องในการดำเนินงาน ต้องไม่เปิดเผยชื่อผู้ร้องให้บุคคลอื่นทราบเนื่องจากผู้ร้องอาจจะได้รับความเดือดร้อนและเสียหายจากการร้องเรียน/ร้องทุกข์นั้น หากกรณีร้องเรียน/ร้องทุกข์เป็นบัตรสนเท่ห์ให้พิจารณาเฉพาะรายชื่อระบุยานหลักฐานกรณีแวดล้อมปรากฏชัด ตลอดจนชี้พยานหลักฐานที่สามารถนำสืบได้

๓.๒ ให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบพิจารณาสรุปข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์เสนอผู้บังคับบัญชาเพื่อพิจารณาสั่งการตามความเห็นสมควร ภายใน ๓ วันทำการ นับแต่วันที่ได้รับเรื่อง

๓.๓ ผู้บังคับบัญชาหรือผู้ที่ได้รับมอบหมายพิจารณาสั่งการภายใน ๗ วันทำการ นับแต่วันที่ได้รับบันทึกเสนอความเห็นจากเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ

๓.๔ กรณีที่ผู้บังคับบัญชาได้แต่งตั้งคณะกรรมการตรวจสอบข้อเท็จจริงหรือสืบสวนข้อเท็จจริงให้คณะกรรมการดำเนินการให้แล้วเสร็จภายใน ๑๕ วัน นับแต่วันที่รับแจ้งคำสั่ง หรือดำเนินการให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนดตามกฎหมายแล้วแต่กรณี กรณีที่คณะกรรมการไม่สามารถดำเนินการให้แล้วเสร็จได้ภายในระยะเวลาที่กำหนด ให้รายงานผู้บังคับบัญชา พร้อมเหตุผลและความจำเป็น

๓.๕ เมื่อคณะกรรมการดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงหรือสืบสวนข้อเท็จจริงแล้วเสร็จให้รายงานผลการตรวจสอบข้อเท็จจริงหรือสืบสวนข้อเท็จจริง แล้วแต่กรณี ต่อผู้บังคับบัญชาผู้สั่งแต่งตั้งคณะกรรมการ พร้อมพยานหลักฐานที่เกี่ยวข้อง (สำนวนการตรวจสอบข้อเท็จจริง/สืบสวนข้อเท็จจริง)

๓.๖ เมื่อได้รับรายงานการตรวจสอบข้อเท็จจริง/สืบสวนข้อเท็จจริง ให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบตรวจสอบพร้อมพิจารณาและเสนอความเห็นต่อผู้บังคับบัญชา หากพบว่าเป็นกรณีมีมูลความผิดทางวินัยให้เสนอผู้บังคับบัญชาพิจารณาดำเนินการทางวินัยตามที่กำหนดไว้ในพระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา พ.ศ. ๒๕๔๗ และที่แก้ไขเพิ่มเติม ถ้าเป็นกรณีไม่มีมูลความผิดทางวินัยให้เสนอยุติเรื่อง

๓.๗ เมื่อผู้บังคับบัญชาพิจารณาสั่งการเป็นประการใด ให้แจ้งผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์รับทราบ ภายใน ๗ วันทำการ นับแต่วันที่ผู้บังคับบัญชาได้พิจารณาสั่งการ

๔. กำหนดระยะเวลาดำเนินการโดยพิจารณาดำเนินการให้แล้วเสร็จโดยเร็ว และให้ถือว่าความล่าช้าเป็นส่วนหนึ่งของความไม่เป็นธรรม

๕. มีการรายงานผลการดำเนินการให้ผู้บริหารสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาบุรีรัมย์ เขต ๔ ทราบ

ประกาศ ณ วันที่ ๖ มกราคม พ.ศ. ๒๕๖๔



(นายประยงค์ เลาลักษณ์จรรยา)

ผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาบุรีรัมย์ เขต ๔