

## ขั้นตอนการปฏิบัติงานการรับเรื่องร้องเรียน

.....

### ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

#### 1. กรณีรับเรื่องร้องทุกข์ / ร้องเรียน

เจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องเรียน/รับผิดชอบ ลงทะเบียนระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์/การเขียนรับ – ส่ง เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

2. เจ้าหน้าที่วิเคราะห์เรื่องร้องเรียน และมอบหมายเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ บันทึกรายงานเสนอ ผอ.โรงเรียน พิจารณา มอบหมายตรวจสอบข้อเท็จจริง/แต่งตั้งคณะกรรมการสืบสวนข้อเท็จจริง แยกเป็น 2 กรณี

##### 2.1 กรณีร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบของข้าราชการและเจ้าหน้าที่ของรัฐ

ต้องดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงเบื้องต้นให้แล้วเสร็จภายใน 7 วัน แล้วรายงานผลการพิจารณาต่อหัวหน้าส่วนราชการ เพื่อรับทราบทันที และพิจารราดำเนินการวินัยแลทางอาญาโดยเร็ว 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 ถึงขั้นข้อมูลความผิด ให้พิจารณาปรับย้ายข้าราชการหรือเจ้าหน้าที่ของรัฐที่เกี่ยวข้อง ไปดำรงตำแหน่งอื่นเป็นการชั่วคราว

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

(ค) กรณีตรวจสอบข้อเท็จจริงแล้วพบว่า มีหลักฐานน่าเชื่อถือได้ว่าสามารถสรุปความผิดได้ชัดเจนถึงขั้นข้อมูลความผิด

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

/ (2) กรณี...

(2) กรณีพบว่ามีความเกี่ยวข้องกับการกระทำความผิดอาญาด้วย ส่งเรื่องให้เจ้าหน้าที่ตำรวจ  
พิจารณาดำเนินคดีทันที

**(3) กรณีตรวจสอบข้อเท็จจริง ตามข้อ 2.2 แล้วปรากฏว่า**

(ก) ไม่มีมูล ให้ยุติเรื่อง และแจ้งผลการพิจารณาแก่ผู้ร้องเรียน (กรณีทราบชื่อ/ที่อยู่)

(ข) มีมูลเป็นความผิดวินัยไม่ร้ายแรง เสนอ ผอ.สพท.หรือ ผอ.สถานศึกษาแล้วแต่กรณี  
แต่งตั้งคณะกรรมการสอบสวนวินัยไม่ร้ายแรง และคณะกรรมการดำเนินการสอบสวนดำเนินการตามกฎหมาย ก.ค.ศ.  
ว่าด้วยการสอบสวนพิจารณา พ.ศ.2550 (ข้อ 21) และกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้อง

#### **การติดตามและประเมินผล**

1. ลงทะเบียนรับ – ส่งเรื่องร้องเรียน
2. สรุปผลการดำเนินงาน

การรายงานผลการดำเนินงาน

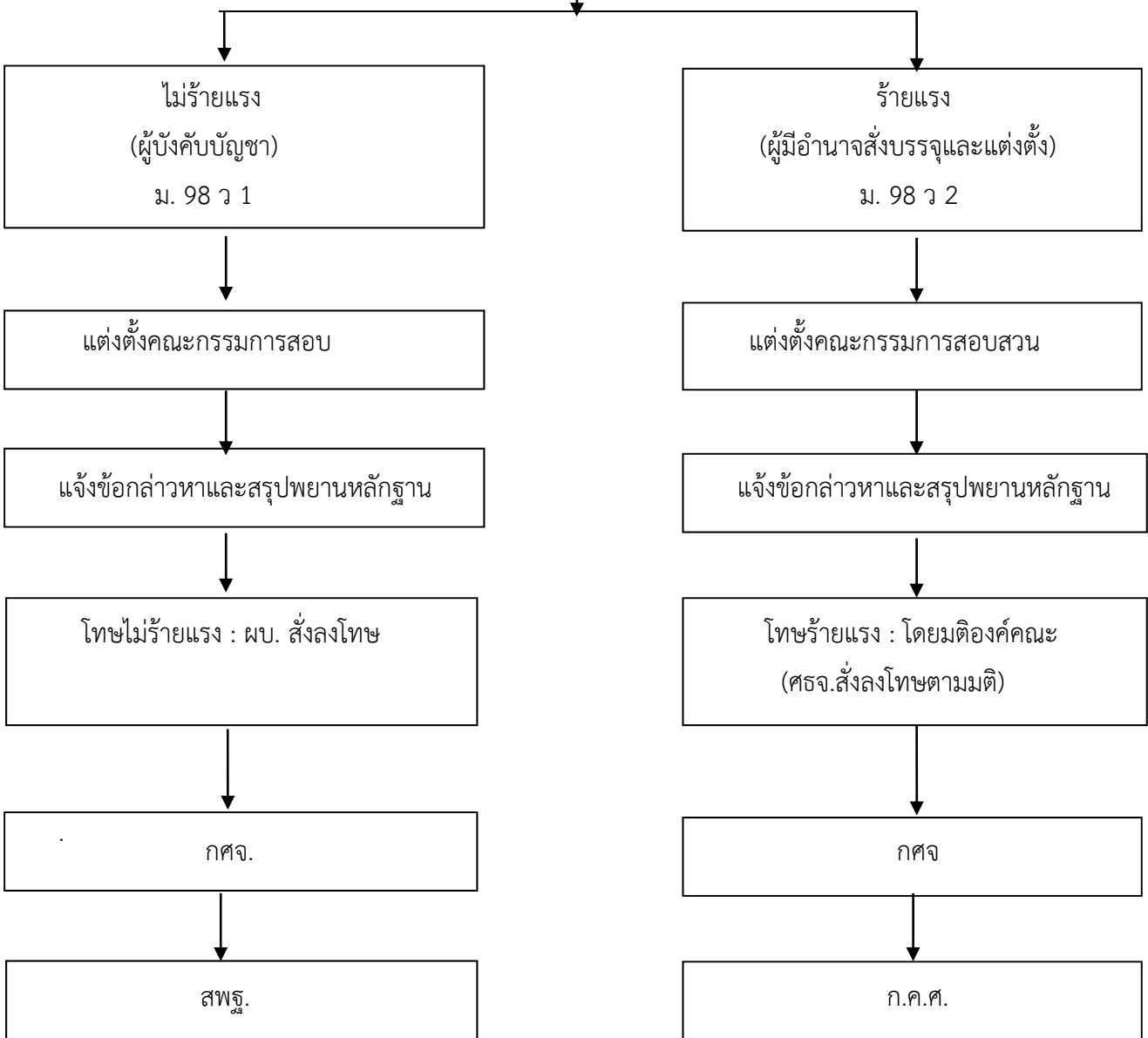
จัดทำรายงานผลการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียน

ปฏิทินในการติดตาม

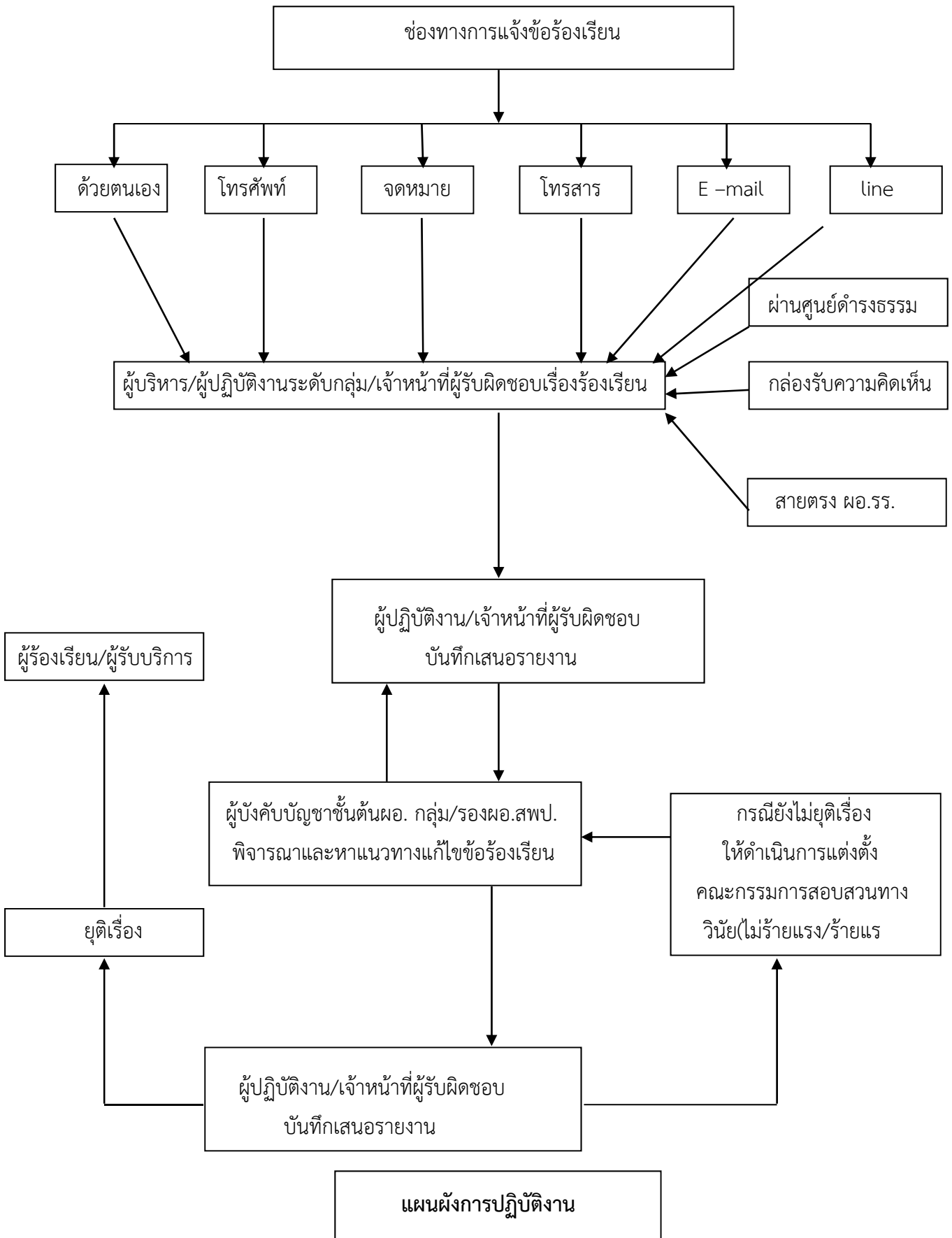
ให้เจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องเรียน รายงานผลการดำเนินการรับเรื่องร้องเรียนประจำเดือนและสรุปรายงาน  
ประจำปี ให้ผู้บังคับบัญชารับทราบ

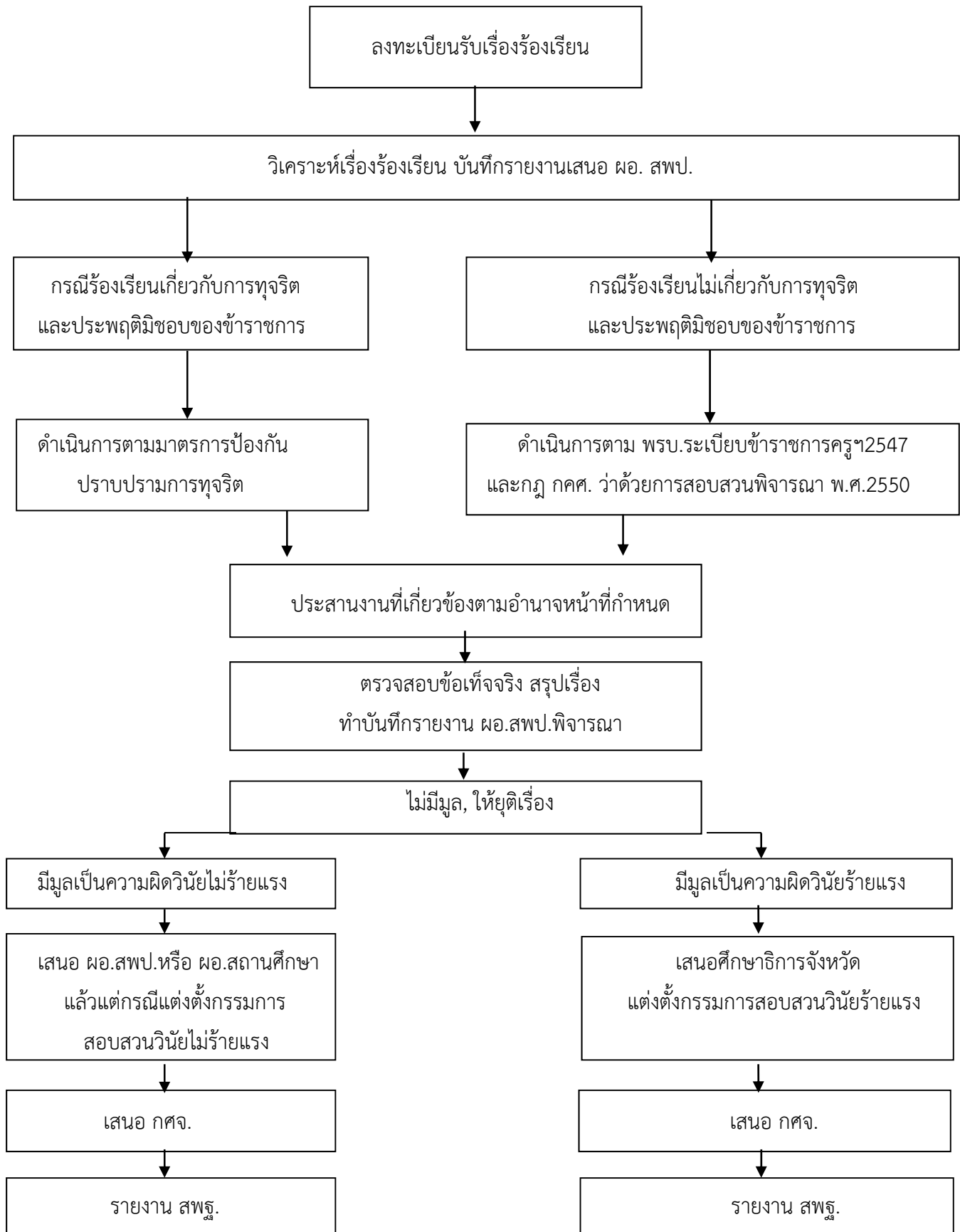
กระบวนการดำเนินการทางวินัยโดยสังเขป

ก่อนดำเนินการทางวินัย สืบสวนข้อเท็จจริง  
เพื่อหามูลกรณีที่กล่าวหาว่าร้ายแรง - ไม่ร้ายแรง  
( ม.95 วรรคห้า)



แผนผังกระบวนการจัดการข้อร้องเรียน





แบบบันทึกร้องเรียน

เขียนที่ โรงเรียนอนุบาลด่านซ้าย

วันที่ .....เดือน.....พ.ศ.....

เรื่อง ร้องเรียน

เรียน ผู้อำนวยการโรงเรียนอนุบาลด่านซ้าย

ข้าพเจ้า (นาย /นาง / นางสาว) .....อายุ.....ปี  
อยู่บ้านเลขที่.....หมู่ที่.....บ้าน.....ตำบล.....  
อำเภอ.....จังหวัด.....  
บัตรประจำตัวประชาชนเลขที่ .....

ได้เดินทางมาพบ นาย .....เจ้าหน้าที่รับเรื่องเรียนของโรงเรียน  
อนุบาลด่านซ้าย เพื่อร้องเรียน ในเรื่องดังต่อไปนี้

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

ข้าพเจ้า ขอรับรองว่าข้อความดังกล่าวข้างต้นที่ได้ร้องเรียนต่อโรงเรียนอนุบาลด่านซ้าย เป็นความ  
จริงทุก ประการ และขอรับผิดชอบข้อเท็จจริงดังกล่าวข้างต้นทั้งหมด และข้าพเจ้ารับทราบว่าการนำความเท็จมา  
ร้องเรียน ต่อเจ้าหน้าที่ ซึ่งทำให้ผู้ อื่นได้รับความเสียหาย เป็นความผิดตามประมวลกฎหมายอาญา ฐานแจ้ง  
ความเท็จต่อเจ้า พนักงาน จึงลงลายมือชื่อไว้เป็นหลักฐาน

(ลงชื่อ).....ผู้ร้องเรียน  
(.....)

ตำแหน่ง.....(ถ้ามี)

หมายเลขโทรศัพท์.....

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