

## 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 ให้เสนอให้มีย้ายหรือโอนไปแต่งตั้งให้ดำรงตำแหน่งในอัตราค่าจ้างชั่วคราว เป็นกรณีพิเศษในสำนักนายกรัฐมนตรึและดำเนินการตามมาตรการที่กำหนดขึ้น ตามคำสั่งหัวหน้า คสช.ที่ 16/2558 และ 68 /2559 แล้วแต่กรณี

(ค) กรณีตรวจสอบข้อเท็จจริงแล้วพบว่า มีหลักฐานน่าเชื่อถือได้ว่าสามารถสรุปความผิดได้ชัดเจนถึงขั้นข้อมูลความผิด

(1) ให้ดำเนินการทางวินัยอย่างเด็ดขาดโดยเร็ว โดยอาจพิจารณาให้ออกจากราชการไว้ก่อน หรือออกจากตำแหน่งก็ได้ (เสนอศึกษาธิการจังหวัดพิจารณา) โดยกระบวนการพิจารณา เป็นไปตามกฎหมาย กฎ ระเบียบ 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

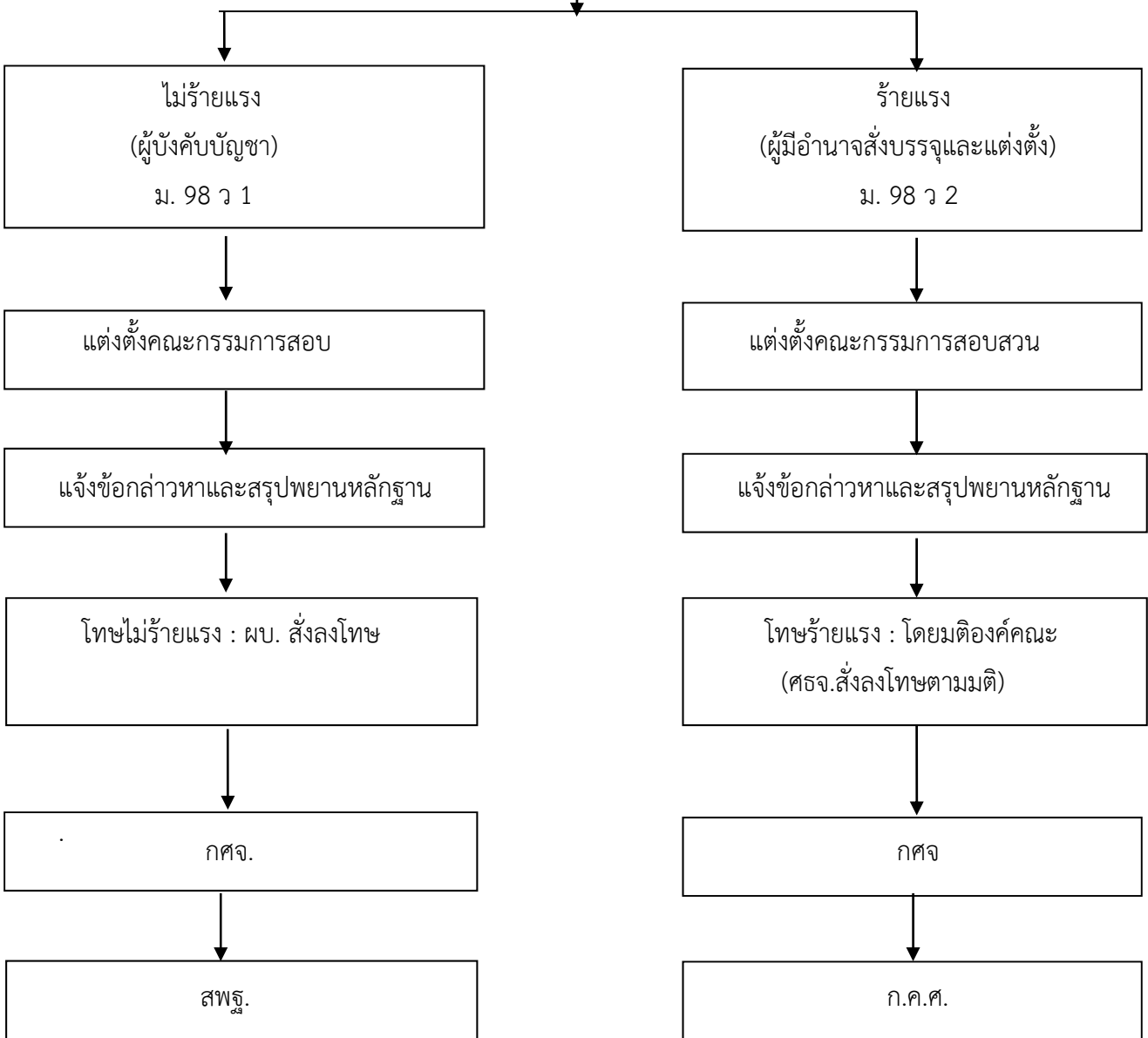
จัดทำรายงานผลการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียน

ปฏิทินในการติดตาม

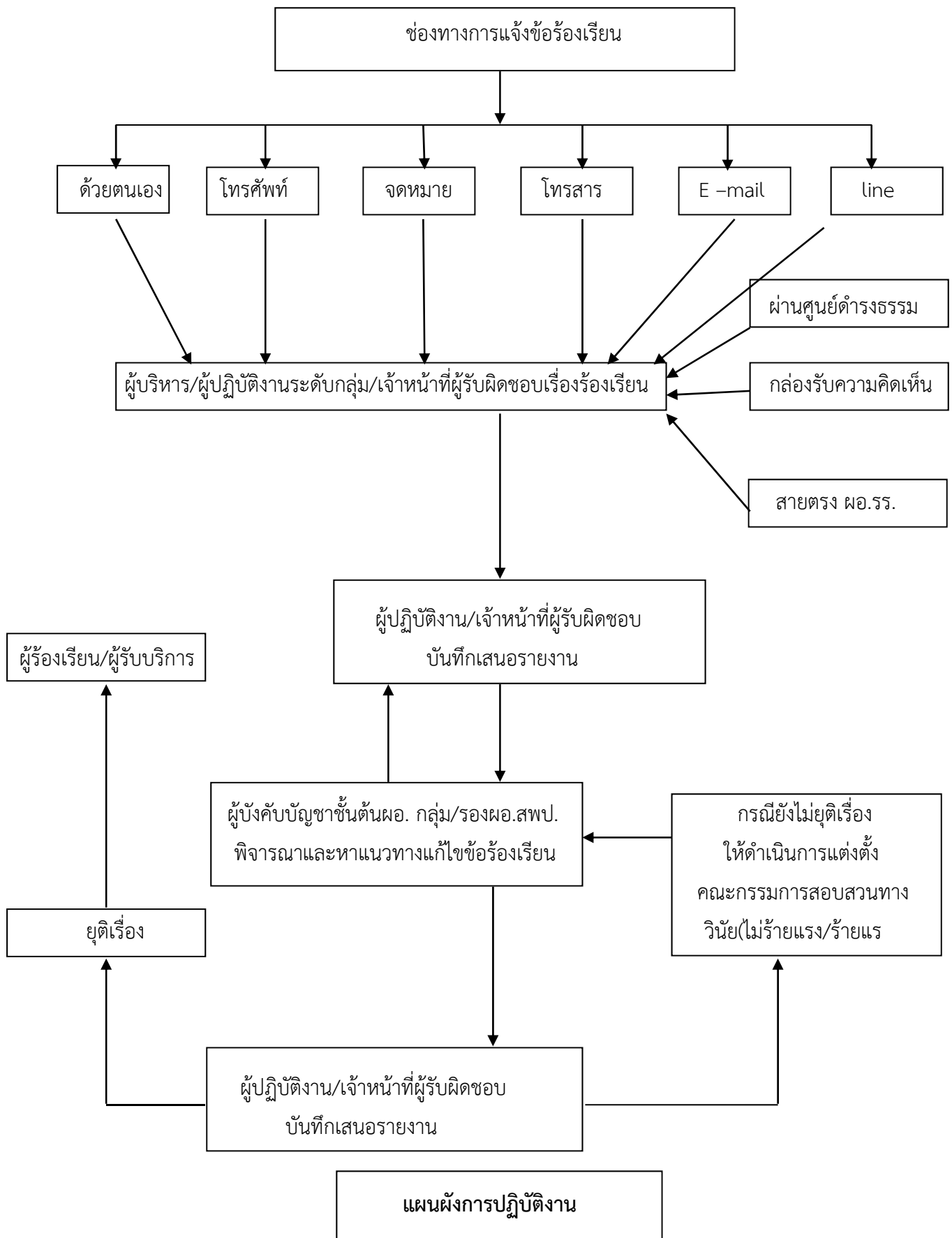
ให้เจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องเรียน รายงานผลการดำเนินการรับเรื่องร้องเรียนประจำเดือนและสรุปรายงาน  
ประจำปี ให้ผู้บังคับบัญชารับทราบ

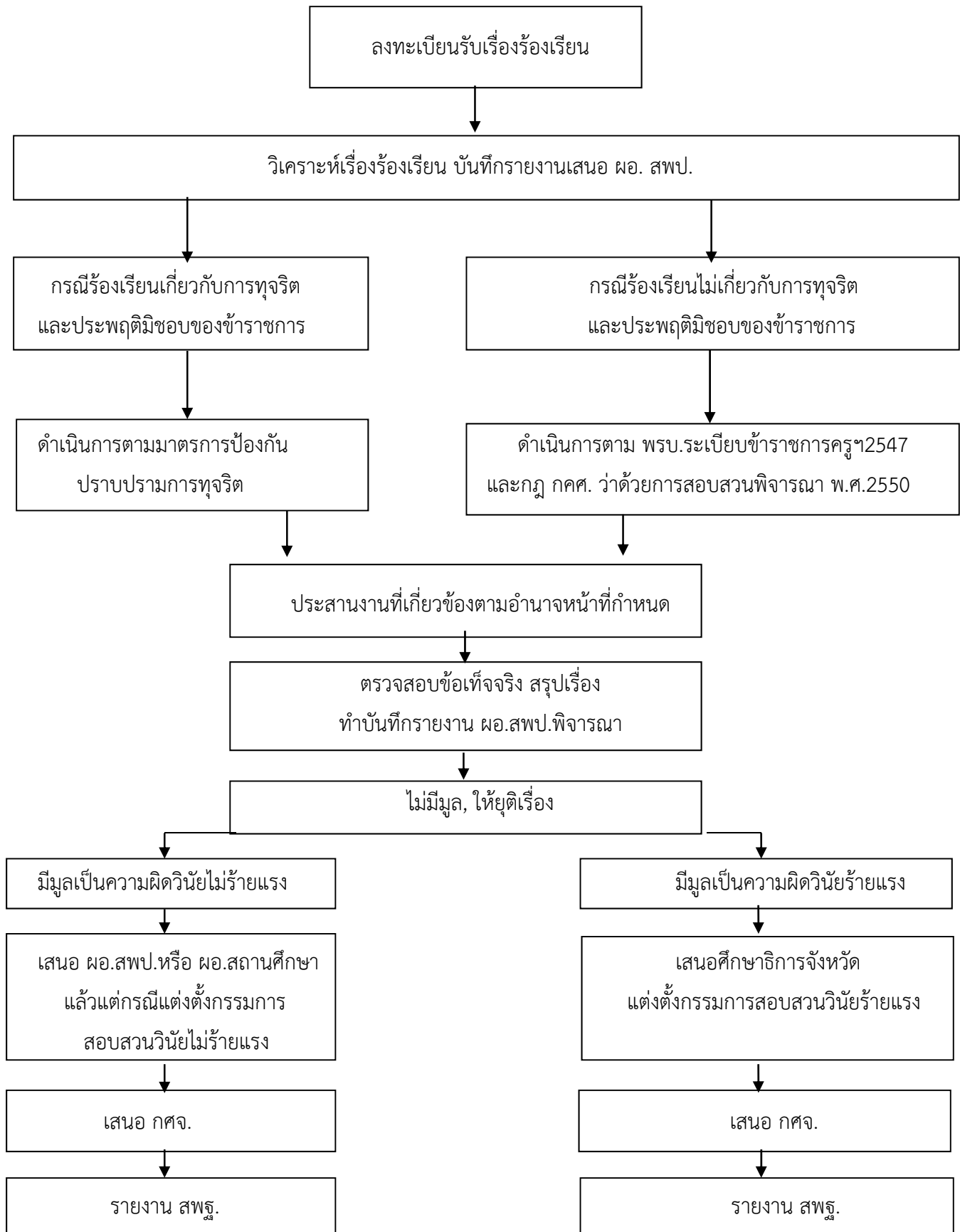
กระบวนการดำเนินการทางวินัยโดยสังเขป

ก่อนดำเนินการทางวินัย สืบสวนข้อเท็จจริง  
เพื่อหามูลกรณีที่กล่าวหาว่าร้ายแรง - ไม่ร้ายแรง  
( ม.95 วรรคห้า)



แผนผังกระบวนการจัดการข้อร้องเรียน





ลงทะเบียนรับเรื่องร้องเรียน

วิเคราะห์เรื่องร้องเรียน บันทึกรายงานเสนอ ผอ. สพป.

กรณีร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริต  
และประพฤตินิชอบของข้าราชการ

กรณีร้องเรียนไม่เกี่ยวกับการทุจริต  
และประพฤตินิชอบของข้าราชการ

ดำเนินการตามมาตรการป้องกัน  
ปราบปรามการทุจริต

ดำเนินการตาม พรบ.ระเบียบข้าราชการครูฯ2547  
และกฎ กคศ. ว่าด้วยการสอบสวนพิจารณา พ.ศ.2550

ประสานงานที่เกี่ยวข้องตามอำนาจหน้าที่กำหนด

ตรวจสอบข้อเท็จจริง สรุปรายงาน  
ทำบันทึกรายงาน ผอ.สปพ.พิจารณา

ไม่มีมูล, ให้อยุติเรื่อง

มีมูลเป็นความผิดวินัยไม่ร้ายแรง

มีมูลเป็นความผิดวินัยร้ายแรง

เสนอ ผอ.สปพ.หรือ ผอ.สถานศึกษา  
แล้วแต่กรณีแต่งตั้งกรรมการ  
สอบสวนวินัยไม่ร้ายแรง

เสนอศึกษาธิการจังหวัด  
แต่งตั้งกรรมการสอบสวนวินัยร้ายแรง

เสนอ กศจ.

เสนอ กศจ.

รายงาน สพฐ.

รายงาน สพฐ.

แบบบันทึกร้องเรียน

เขียนที่ โรงเรียนบ้านแก่งเกลี้ยง

วันที่ .....เดือน.....พ.ศ.....

เรื่อง ร้องเรียน

เรียน ผู้อำนวยการโรงเรียนบ้านแก่งเกลี้ยง

ข้าพเจ้า (นาย /นาง / นางสาว) .....อายุ.....ปี

อยู่บ้านเลขที่.....หมู่ที่.....บ้าน.....ตำบล.....

อำเภอ.....จังหวัด.....

บัตรประจำตัวประชาชนเลขที่ .....

ได้เดินทางมาพบ นาย .....เจ้าหน้าที่รับเรื่องเรียนของโรงเรียนบ้านแก่งเกลี้ยง เพื่อร้องเรียน ในเรื่องดังต่อไปนี้

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

ข้าพเจ้า ขอรับรองว่าข้อความดังกล่าวข้างต้นที่ได้ร้องเรียนต่อโรงเรียนบ้านแก่งเกลี้ยง เป็นความจริงทุกประการ และขอรับผิดชอบข้อเท็จจริงดังกล่าวข้างต้นทั้งหมด และข้าพเจ้ารับทราบว่าการนำความเท็จมาร้องเรียนต่อเจ้าหน้าที่ ซึ่งทำให้ผู้อื่นได้รับความเสียหาย เป็นความผิดตามประมวลกฎหมายอาญา ฐานแจ้งความเท็จต่อเจ้าพนักงาน จึงลงลายมือชื่อไว้เป็นหลักฐาน

(ลงชื่อ).....ผู้ร้องเรียน

(.....)

ตำแหน่ง.....(ถ้ามี)

หมายเลขโทรศัพท์.....

(ลงชื่อ).....ผู้รับเรื่อง ร้องเรียน

(.....)