

คู่มือมาตรฐาน การปฏิบัติงานและการให้บริการ



กลุ่มกฎหมายและคดี

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต ๑๘
สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน
กระทรวงศึกษาธิการ

คำนำ

ตามพระราชบัญญัติอำนาจความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ. ๒๕๕๘ ซึ่งกำหนดให้เจ้าหน้าที่ผู้ซึ่งกฎหมายกำหนดให้มีอำนาจในการอนุญาตจะต้องจัดทำคู่มือสำหรับประชาชน ซึ่งอย่างน้อยต้องประกอบด้วยหลักเกณฑ์ วิธีการและเงื่อนไข (ถ้ามี) ในการยื่นคำขอ ขั้นตอน ระยะเวลา และรายการเอกสารหรือหลักฐานที่ผู้ขอจะต้องยื่นมาพร้อมกับคำขอ โดยให้ปิดประกาศไว้ ณ สถานที่ที่กำหนดให้ยื่นคำขอ และเผยแพร่ทางสื่ออิเล็กทรอนิกส์ นั้น

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต ๑๘ โดยกลุ่มกฎหมายและคดี ได้ให้ความสำคัญกับกฎหมายตามพระราชบัญญัติดังกล่าว จึงได้กำหนดคู่มือมาตรฐานการปฏิบัติงานและการให้บริการ ซึ่งประกอบด้วยหลักเกณฑ์ วิธีการและเงื่อนไข ในการยื่นคำขอ ขั้นตอน ระยะเวลา และรายการเอกสารหรือหลักฐานที่ผู้ขอจะต้องยื่นมาพร้อมกับคำขอ เพื่อเป็นคู่มือสำหรับประชาชนผู้รับบริการ ให้สามารถทราบแนวทาง รายละเอียดขั้นตอนวิธีการร้องเรียน การจัดการเรื่องร้องเรียนของหน่วยงาน ส่วนงานที่รับผิดชอบ และระยะเวลาดำเนินการ และเพื่อให้ทันตติกร กลุ่มกฎหมายและคดี สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต ๑๘ ใช้เป็นคู่มือการปฏิบัติงาน ตลอดจนแนวทางการปฏิบัติสำหรับการให้บริการ โดยคู่มือนี้ สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต ๑๘ ได้ปิดประกาศไว้ ณ สถานที่ที่กำหนดให้ยื่นคำขอ และเผยแพร่ทางเว็บไซต์ของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต ๑๘ โดยมีรายละเอียดปรากฏตามคู่มือนี้

กลุ่มกฎหมายและคดี
สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต ๑๘

๑. หลักเกณฑ์การร้องเรียน/ร้องทุกข์

(๑) การร้องเรียน/ร้องทุกข์ ผู้ร้องต้องระบุชื่อ – สกุล จริง ข้อมูลเกี่ยวกับที่อยู่ และหมายเลขโทรศัพท์ สำหรับติดต่อกลับ เพื่อประโยชน์ในการตรวจสอบว่าผู้ร้องมีตัวตนจริง มิใช่การร้องเรียนโดยกลั่นแกล้งบุคคลใด และเพื่อประโยชน์ในการแจ้งผลการพิจารณา

หากเป็นกรณีที่เป็นกรร้องเรียน/ร้องทุกข์ โดยผู้ร้องมิได้ระบุชื่อ – สกุล จริงของผู้ร้อง ต้องปรากฏรายละเอียดของเบาะแส หรือข้อร้องเรียนที่มีความชัดเจน และมีพยานหลักฐานชัดเจนเพียงพอ ที่จะนำสืบหาข้อเท็จจริง มิเช่นนั้นกรร้องเรียน/ร้องทุกข์ ดังกล่าวจะเข้าข่ายเป็นลักษณะบัตรสบนเทห์ ตามมติคณะรัฐมนตรีที่ส่งพร้อมหนังสือสำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี ที่ นร ๐๒๐๖/ว ๒๑๘ ลงวันที่ ๒๕ ธันวาคม ๒๕๔๑ ซึ่งเป็นดุลพินิจของหน่วยงานที่จะรับหรือไม่รับไว้พิจารณา

(๒) ในการร้องเรียน/ร้องทุกข์ ผู้ร้องมีหน้าที่ในการให้ข้อมูลและพยานหลักฐานที่ถูกต้อง เป็นจริงแก่เจ้าหน้าที่ในการอันจะเป็นประโยชน์ต่อการแสวงหาข้อเท็จจริง หรือเพื่อการดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ รวมถึงการจัดส่งเอกสารหรือกระทำการใด ๆ เพื่อเป็นการตรวจสอบว่าผู้ร้องเป็นผู้มีตัวตนจริงเมื่อเจ้าหน้าที่ร้องขอ ทั้งนี้ เพื่อเป็นการป้องกันมิให้มีกรณีการร้องเรียน/ร้องทุกข์ โดยกลั่นแกล้งบุคคลใด และเป็นการปฏิบัติตามมติคณะรัฐมนตรีที่ส่งพร้อมหนังสือสำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี ที่ นร ๐๒๐๖/ว ๒๑๘ ลงวันที่ ๒๕ ธันวาคม ๒๕๔๑

(๓) การร้องเรียน/ร้องทุกข์ จะรับพิจารณาได้เฉพาะกรณีทีระบุพยานหลักฐาน กรณีแวดล้อมที่ปรากฏชัดเจน เพียงพอที่จะนำสืบหาข้อเท็จจริงเพื่อดำเนินการต่อไปได้เท่านั้น

(๔) การร้องเรียน/ร้องทุกข์ ต้องใช้ถ้อยคำสุภาพ ไม่ใช้คำพูดที่มีลักษณะเป็นการส่อเสียด หยาดคาย ลามกอนาจาร หรือใส่ร้ายผู้อื่นโดยปราศจากมูลความจริง

(๕) เรื่องที่อาจนำมาร้องเรียน/ร้องทุกข์ ต้องเป็นกรณีผู้ร้องได้รับความเดือดร้อน หรือเสียหาย อันเนื่องมาจากการกระทำของเจ้าหน้าที่สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต ๑๘

(๖) การร้องเรียน/ร้องทุกข์ ต้องระบุชื่อบุคคลที่เป็นเหตุแห่งการร้องเรียน/ร้องทุกข์ ข้อเท็จจริงอันเป็นเหตุแห่งการร้องเรียน/ร้องทุกข์ พร้อมระบุพยานหลักฐานประกอบ

(๗) ข้อเท็จจริงที่ได้ยื่นการร้องเรียน/ร้องทุกข์ ต้องเป็นเรื่องที่มีมูลเหตุเกิดขึ้นจริง ผู้ร้องต้องรับผิดชอบต่อข้อเท็จจริงดังกล่าวทุกประการ ผู้ใดนำความเท็จมาร้องเรียนต่อเจ้าหน้าที่ซึ่งทำให้ผู้อื่นได้รับความเสียหาย ผู้นั้นอาจต้องรับผิดชอบทางอาญา และหากเป็นข้าราชการจะต้องถูกดำเนินการทางวินัยด้วย

๒. ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

(๑) ร้องเรียนด้วยตนเอง โดยสามารถร้องเรียนได้ที่ กลุ่มกฎหมายและคดี สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา มัธยมศึกษา เขต ๑๘

(๒) ร้องเรียนทางไปรษณีย์ โดยส่งจดหมายมายังสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต ๑๘ ตำบลอ่างศิลา อำเภอชลบุรี จังหวัดชลบุรี ๒๐๐๐๐

(๓) ร้องเรียนทางเว็บไซต์ของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต ๑๘ ที่ <http://www.spm18.go.th>

(๔) ร้องเรียนผ่านช่องทางอื่น ๆ เช่น

- ศูนย์ดำรงธรรม กระทรวงมหาดไทย สายด่วน ๑๕๖๗ หรือ ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดชลบุรี
- ศูนย์บริการประชาชน สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีสายด่วน ๑๑๑๑
- คณะกรรมการรับเรื่องราวร้องทุกข์ประจำกระทรวงศึกษาธิการ ตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการ จัดการเรื่องราวร้องทุกข์ พ.ศ. ๒๕๕๒ หรือสายด่วนการศึกษา ๑๕๗๙
- สำนักงาน ป.ป.ช.

๓. ผู้มีหน้าที่รับผิดชอบการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

นิติกร กลุ่มกฎหมายและคดี สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต ๑๘ เป็นผู้รับผิดชอบรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ และดำเนินการตามคู่มือนี้

๔. มาตรการคุ้มครองและรักษาความลับของผู้ร้อง พยานและผู้ให้ข้อมูล

เพื่อเป็นการคุ้มครองสิทธิของผู้ร้องเรียนและผู้ให้ข้อมูลที่กระทำโดยเจตนาสุจริต หน่วยงานจะปกปิดชื่อ ที่อยู่ และข้อมูลใด ๆ ที่สามารถระบุตัวผู้ร้อง พยานและผู้ให้ข้อมูล โดยเก็บรักษาข้อมูลของผู้ร้องเรียน พยานและผู้ให้ข้อมูลไว้เป็นความลับ โดยจำกัดเฉพาะผู้รับผิดชอบในการดำเนินการตรวจสอบเรื่องร้องเรียนเท่านั้นที่จะเข้าถึงข้อมูลดังกล่าวได้ ทั้งนี้ ผู้ได้รับข้อมูลจากการปฏิบัติหน้าที่เกี่ยวกับข้อร้องเรียน มีหน้าที่เก็บข้อมูล ข้อร้องเรียนและเอกสารหลักฐานของผู้ร้อง พยานและผู้ให้ข้อมูลไว้เป็นความลับ โดยถือปฏิบัติ ตามพระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. ๒๕๔๐ อย่างเคร่งครัด

๕. ขั้นตอนการปฏิบัติงานเกี่ยวกับการร้องเรียน/ร้องทุกข์

ขั้นตอนที่ ๑

กรณีมีเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ นิติกร กลุ่มกฎหมายและคดี ผู้รับเรื่อง/รับผิดชอบ ลงทะเบียนระบบสารบรรณ ทะเบียนรับ-ส่งเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

ขั้นตอนที่ ๒

นิติกร กลุ่มกฎหมายและคดี รับเรื่อง วิเคราะห์เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ และบันทึกรายงานเสนอผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต ๑๘ เพื่อพิจารณามอบหมายตรวจสอบข้อเท็จจริง หรือแต่งตั้งคณะกรรมการสืบสวนข้อเท็จจริง

ขั้นตอนที่ ๓

นิติกร กลุ่มกฎหมายและคดี ประสานงานที่เกี่ยวข้อง และดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ ตามมาตรฐาน และระเบียบกฎหมายที่กำหนดและเกี่ยวข้อง

ขั้นตอนที่ ๔

นิติกร กลุ่มกฎหมายและคดี หรือ คณะกรรมการที่ได้รับมอบหมาย ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง สรุปเรื่องและทำบันทึกเสนอผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต ๑๘

ขั้นตอนที่ ๕

- กรณียุติเรื่อง นิติกร กลุ่มกฎหมายและคดี แจ้งผลการพิจารณาแก่ผู้ร้องเรียนภายใน ๑๕ วัน (กรณีทราบชื่อ/ที่อยู่) หรือ

- กรณีมีมูล ผู้มีอำนาจแต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินการทางวินัย (ไม่ร้ายแรง ดำเนินการภายในระยะเวลา ๙๐ วัน / อย่างร้ายแรง ดำเนินการภายใน ๑๘๐ วัน หากมีเหตุจำเป็นขอขยายเวลาได้ครั้งละไม่เกิน ๓๐ วัน และจะต้องไม่เกิน ๒๔๐ วัน)

นิติกร กลุ่มกฎหมายและคดี แจ้งผลการพิจารณาแก่ผู้ร้องเรียนภายใน ๑๕ วัน นับแต่วันดำเนินการเสร็จสิ้นกระบวนการ (กรณีทราบชื่อ /ที่อยู่)

๖. การแจ้งผลการพิจารณาเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

นิติกร กลุ่มกฎหมายและคดี แจ้งผลการดำเนินการเป็นหนังสือให้ผู้ร้องทราบภายใน ๑๕ วัน นับแต่วันที่ได้ดำเนินการเสร็จสิ้นตามกระบวนการ

๗. เครื่องมือการกำกับติดตาม

เครื่องมือการกำกับติดตามในการจัดการเรื่องร้องเรียนตามเอกสารแนบท้าย

๘. การกำกับติดตามการดำเนินการ

นิติกร กลุ่มกฎหมายและคดี มีหน้าที่รายงานเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ในปีงบประมาณ ดังนี้

(๑) การรับสินบนของเจ้าหน้าที่

(๒) การจัดซื้อจัดจ้าง

(๓) พฤติกรรมการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ และผลการดำเนินการตามเรื่องร้องเรียน

โดยรายงานเป็นรายไตรมาส

เอกสารแนบท้ายประกาศ

แบบฟอร์มรับเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์

เขียนที่.....

วันที่.....

เรียน ผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต ๑๘

ด้วย ข้าพเจ้า นาย/นาง/นางสาว.....ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์

ที่อยู่ บ้านเลขที่.....หมู่ที่.....ถนน.....ตำบล.....อำเภอ.....

จังหวัด.....รหัสไปรษณีย์.....หมายเลขโทรศัพท์.....

เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์.....

.....

รายละเอียด.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ลงชื่อ.....ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์

(.....)

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

หลักเกณฑ์และขั้นตอนการยื่นเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

รายละเอียด ขั้นตอนและหลักเกณฑ์การยื่นเรื่อง ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ สามารถดำเนินการได้ตามขั้นตอน ดังต่อไปนี้

๑. ช่องทางการร้องเรียน

ผู้ร้องเรียนสามารถร้องเรียนได้ ๒ ช่องทาง ได้แก่

(๑) ร้องเรียนโดยตรงต่อสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต ๑๘

- โทรศัพท์ หมายเลข ๐๓๘-๓๙๗๕๐๑ - ๕ ผอ.สพม.๑๘ , นิติกร กลุ่มกฎหมายและคดี

- ด้วยตนเองต่อ ผอ.สพม.๑๘ , นิติกร กลุ่มกฎหมายและคดี สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต ๑๘ เลขที่ ๒๕/๑๑ หมู่ที่ ๕ ตำบลอ่างศิลา อำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี

- หนังสือ ส่งทางไปรษณีย์ ถึง ผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต ๑๘ เลขที่ ๒๕/๑๑ หมู่ที่ ๕ ตำบลอ่างศิลา อำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี ๒๐๐๐๐

- เว็บไซต์ของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต ๑๘ www.spm.18.go.th หัวข้อ “ร้องเรียน/ร้องทุกข์”

(๒) ร้องเรียนต่อหน่วยงานอื่น ๆ

- ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดชลบุรี / ระยอง (ตามสถานที่แห่งมูลเหตุ)

- สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน (สพฐ.)

- สายด่วนกระทรวงศึกษาธิการ ๑๕๗๙

- สำนักงานตรวจเงินแผ่นดิน

- สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน

- สำนักงานคณะกรรมการสิทธิมนุษยชน

- สำนักงานป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ (ป.ป.ช.)

- สำนักงานป้องกันและปราบปรามการทุจริตภาครัฐ (ป.ป.ท.)

๒. เอกสารหลักฐานที่ผู้ร้องเรียนต้องใช้

การร้องเรียนไม่จำเป็นต้องใช้หลักฐานใด ๆ ของผู้ร้องเรียน เว้นแต่ การร้องเรียนในกรณีที่ผู้ร้องเป็นผู้เสียหายอันเกิดจากการกระทำของเจ้าหน้าที่ของรัฐ ต้องใช้หลักฐาน ดังนี้

(๑) บัตรประจำตัวประชาชน

(๒) หลักฐานที่ระบุที่อยู่ที่สามารถติดต่อได้ พร้อมหมายเลขโทรศัพท์

๓. แผนผังปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียน ดังปรากฏตามเอกสารแนบท้าย

**แนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต
และประพฤติมิชอบ
สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต ๑๘**

