**คู่มือประชาชนและข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา สำหรับการร้องเรียนร้องทุกข์**

**สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษามุกดาหาร**

|  |
| --- |
| **วัตถุประสงค์**ด้วยสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน ร่วมกับสำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ ดำเนินโครงการ สพฐ.ใสสะอาด ปราศจากคอร์รัปชัน และมีนโยบายให้มีการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ เพื่อทราบถึงสถานะระดับคุณธรรมและความโปร่งใสของหน่วยงานว่ามีการดำเนินงานเป็นไปตามหลักธรรมาภิบาล และเจ้าหน้าที่ในองค์กรปฏิบัติตามประมวลจริยธรรมอยู่ในระดับใด สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษามุกดาหารเล็งเห็นว่าเพื่อให้การดำเนินการขับเคลื่อนองค์กรเป็นไปอย่างสอดคล้องกับโครงการดังกล่าว และตามคำสั่งคณะรักษาความสงบแห่งชาติที่ 69/2557 ลงวันที่ 18 มิถุนายน 2557 เรื่องมาตรการป้องกันและแก้ไขปัญหาการทุจริตประพฤติมิชอบ ประกอบกับรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ.2550 หมวด 3 สิทธิและเสรีภาพของชนชาวไทย ส่วนที่ 10 สิทธิในข้อมูลข่าวสารและการร้องเรียน มาตรา 59 บุคคลย่อมมีสิทธิเสนอเรื่องราวร้องทุกข์และได้รับแจ้งผลการพิจารณาภายในเวลาอันรวดเร็ว และพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.2546 หมวด 7 การอำนวยความสะดวกและการตอบสนองความต้องการของประชาชน มาตรา 38 เมื่อส่วนราชการใดได้รับการติดต่อจากประชาชน หรือจากส่วนราชการด้วยกันเกี่ยวกับงานที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของส่วนราชการนั้น ให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้นที่จะต้องตอบคำถามหรือแจ้งการดำเนินการให้ทราบภายใน 15 วันหรือภายในกำหนดเวลาที่กำหนดไว้ มาตรา 41 ในกรณีที่ส่วนราชการได้รับคำร้องเรียน เสนอแนะ หรือความคิดเห็นเกี่ยวกับวิธีปฏิบัติราชการ อุปสรรค ความยุ่งยาก หรือปัญหาอื่นใดจากบุคคลใด โดยมีข้อมูลและสาระตามสมควร ให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้นที่จะต้องพิจารณาดำเนินการให้ลุล่วงไป และในกรณีที่มีที่อยู่ของบุคคลนั้น ให้แจ้งให้บุคคลนั้นทราบผลการดำเนินการด้วย ทั้งนี้ อาจแจ้งให้ทราบผ่านทางระบบเครือข่ายสารสนเทศของส่วนราชการด้วยก็ได้ ในกรณีการแจ้งผ่านทางระบบเครือข่ายสารสนเทศมิให้เปิดเผยชื่อหรือที่อยู่ของผู้ร้องเรียน เสนอแนะหรือแสดงความคิดเห็น ดังนั้น วัตถุประสงค์ของการจัดทำคู่มือนี้ คือ 1. เพื่อให้มั่นใจว่ากระบวนการรับเรื่องร้องเรียนและดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียน ได้มีการปฏิบัติตามขั้นตอนการปฏิบัติงานที่สอดคล้องกับข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์เกี่ยวกับการรับเรื่องร้องเรียนและดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียนที่กำหนดไว้อย่างครบถ้วนและมีประสิทธิภาพ 2. เพื่อให้การรับเรื่องร้องเรียน และการพิจารณาเรื่องร้องเรียนเป็นมาตรฐานเดียวกัน 3. เพื่อใช้เป็นกรอบและแนวทางในการปฏิบัติงานที่สามารถถ่ายทอดให้กับผู้เข้ามาปฏิบัติงานใหม่ และใช้ประกอบการประเมินผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ รวมทั้งแสดงหรือเผยแพร่ให้กับบุคคลภายนอกหรือผู้ใช้บริการ ให้สามารถเข้าใจและใช้ประโยชน์จากกระบวนการที่มีอยู่ เพื่อขอรับบริการที่ตรงกับความต้องการ -2- 4. เพื่อให้ผู้บริหารสามารถกำกับ ติดตาม การดำเนินการตามขั้นตอนการรับเรื่องร้องเรียนและวิธีพิจารณาเรื่องร้องเรียน และให้ข้อเสนอแนะและปรับปรุงได้ทุกขั้นตอน**หลักเกณฑ์การร้องทุกข์ร้องเรียน**                1. ต้องเป็นบุคคลใดที่ทราบเรื่องรองเรียนร้องทุกข์หรือสงสัยโดยสุจริต ไมวาตนเองจะไดรับ ความเดือดร้อนเสียหายหรือไมก็ตามวาข้าราชการครูและบุคลากรในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษามุกดาหาร กระทำการทุจริต หรือฝ่าฝืนไม่ปฏิบัติตามกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ หรือฝ่าฝืนจริยธรรมของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษามุกดาหาร ท่านสามารถแจงเรื่องรองเรียน ร้องทุกข์ โดยสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษามุกดาหารสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษามุกดาหาร สงเสริมใหผูแจงเรื่องรองเรียนเปดเผยตัวตน หรือ ใหขอมูลหลักฐานที่ชัดเจนมากพอเกี่ยวกับการประพฤติผิดของผูถูกรองเรียน รวมถึงควรแจงขอมูลในการติดตอเพื่อเปนชองทางในการสื่อสารกับสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษามุกดาหาร ดวย**ช่องทางการร้องเรียน** 1. ติดต่อด้วยตนเองที่ ห้องผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษามุกดาหาร ชั้น 2 สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษามุกดาหาร ถนนวิวิธสุรการ อำเภอเมือง จังหวัดมุกดาหาร49000  2. จดหมายหรือเอกสารร้องเรียนร้องทุกข์ส่งถึง ผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษามุกดาหาร ชั้น 2 สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษามุกดาหาร ถนนวิวิธสุรการ อำเภอเมือง จังหวัดมุกดาหาร 49000  3. กล่องรับเรื่องร้องเรียน ชั้น 1 สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษามุกดาหาร ถนนวิวิธสุรการ อำเภอเมือง จังหวัดมุกดาหาร 49000  4. โทรศัพท์หมายเลข 042 611532 ต่อ 20 หรือ 18 และโทรสาร 042 613040**วิธีการยื่นคำร้องทุกข์ร้องเรียน** 1. แจ้งชื่อ ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ อีเมล์ ของผู้ร้องเรียน 2. ใช้ถ้อยคำหรือข้อความที่สุภาพ และต้องมี - วัน เดือน ปี - ผู้ถูกร้องเรียน (ชื่อ-นามสกุล/สังกัด)  - เรื่องที่ร้องเรียน เข้าลักษณะทุจริต ฝ่าฝืนหรือไม่ปฏิบัติตามกฎหมาย - รายละเอียดการร้องเรียน  - ข้อเท็จจริง หรือ พฤติการณ์ของเรื่องที่ร้องเรียนได้อย่างชัดเจนว่าได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหายอย่างไร ต้องการให้แก้ไข ดำเนินการอย่างไร หรือชี้ช่องทางแจ้งเบาะแส เกี่ยวกับการทุจริตของเจ้าหน้าที่หน่วยงานได้ชัดแจ้งเพียงพอที่สามารถดำเนินการ สืบสวน สอบสวนได้ - ระบุพยานเอกสาร พยานวัตถุและพยานบุคคล (ถ้ามี)  -3- 3. ข้อร้องเรียนต้องเป็นเรื่องจริงที่มีมูลเหตุมิได้หวังสร้างกระแสหรือสร้างข่าวที่เสียหายต่อบุคคลอื่นหรือหน่วยงาน 4. การใช้บริการร้องเรียนนั้น ต้องสามารถติดต่อกลับไปยังผู้ใช้บริการได้เพื่อยืนยันว่ามีตัวตนจริง ไม่ได้สร้างเรื่องเพื่อกล่าวหาบุคคลอื่นหรือหน่วยงานต่างๆ ให้เกิดความเสียหาย 5. ข้อร้องเรียนที่มีข้อมูลไม่ครบถ้วน ไม่เพียงพอ หรือไม่สามารถหาข้อมูลเพิ่มเติมได้ในการดำเนินการตรวจสอบ สืบสวน สอบสวน ข้อเท็จจริงตามรายละเอียดที่กล่าวมาในข้อ 2 นั้น ให้ยุติเรื่อง และเก็บเป็นฐานข้อมูล 6. ไม่เป็นข้อร้องเรียนที่เข้าลักษณะดังต่อไปนี้ - ข้อร้องเรียนที่เป็นบัตรสนเท่ห์เว้นแต่บัตรสนเท่ห์นั้นจะระบุรายละเอียดแห่งพฤติการณ์ และปรากฎพยานชัดเจนตามรายละเอียดที่กล่าวมาในข้อ 2 นั้น จึงจะรับไว้พิจารณาเป็นการเฉพาะเรื่อง - ข้อร้องเรียนที่เข้าสู่กระบวนการยุติธรรมแล้ว หรือเป็นเรื่องที่ศาลได้มีคำพิพากษาหรือคำสั่งถึงที่สุดแล้ว - ข้อร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับสถาบันพระมหากษัตริย์ - ข้อร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับนโยบายของรัฐบาล - ข้อร้องเรียนที่หน่วยงานอื่นได้ดำเนินการตรวจสอบ พิจารณาวินิจฉัยและได้มีข้อสรุปผลการพิจารณาเป็นที่เรียบร้อยไปแล้วอย่างเช่น สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ(ป.ป.ช.), สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตภาครัฐ(ป.ป.ท.), สำนักงานป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน (ป.ป.ง.) เป็นต้น - เรื่องที่สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษามุกดาหารได้ดำเนินการในเรื่องวินัย การลงโทษ และการร้องทุกข์ หรือเรื่องที่ได้รับไว้พิจารณา หรือได้วินิจฉัยเสร็จเด็ดขาดอย่างเป็นธรรมแล้ว และ ไม่มีพยานหลักฐานใหม่ซึ่งเป็นสาระสำคัญเพิ่มเติม นอกเหนือจากหลักเกณฑ์ดังกล่าวข้างต้นแล้ว ให้อยู่ในดุลยพินิจของผู้บังคับบัญชาว่าจะรับไว้พิจารณาหรือไม่เป็นเรื่องเฉพาะกรณี**เรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียนที่อาจไม่รับพิจารณา**                1.  คำร้องทุกข์ ร้องเรียนที่มิได้ทำเป็นหนังสือ  หรือไม่ระบุชื่อและที่อยู่ของผู้ร้องทุกข์ ร้องเรียน จริง จะถือว่าเป็นบัตรสนเท่ห์                2.  คำร้องทุกข์ ร้องเรียนที่ไม่ระบุพยานหรือหลักฐานเพียงพอ  หรือเป็นเรื่องที่มีลักษณะเป็นบัตรสนเท่ห์ หรือการชี้ช่องแจ้งเบาะแสไม่เพียงพอที่จะสามารถดำเนินการสืบสวน  สอบสวนต่อไปได้ -4-**การพิจารณาในการกำหนดชั้นความลับและคุ้มครองบุคคลที่เกี่ยวข้อง** การพิจารณาในการกำหนดชั้นความลับและคุ้มครองบุคคลที่เกี่ยวข้องนั้น จะต้องปฏิบัติตามระเบียบว่าด้วยการรักษาความลับของทางราชการ พ.ศ. 2544 และการส่งเรื่องให้หน่วยงานพิจารณานั้น ผู้ให้ข้อมูล ผู้ร้องและผู้ถูกร้อง อาจจะได้รับความเดือดร้อน เช่น ข้อร้องเรียนกล่าวโทษ ในเบื้องต้นให้ถือว่าเป็นความลับทางราชการ การแจ้งเบาะแสผู้มีอิทธิพล ต้องปกปิดชื่อและที่อยู่ผู้ร้อง หากไม่ปกปิดชื่อ ที่อยู่ ผู้ร้องจะต้องแจ้งให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องทราบและให้ความคุ้มครองแก่ผู้ร้องด้วย - กรณีมีการระบุชื่อผู้ถูกร้อง จะต้องคุ้มครองทั้งฝ่ายผู้ร้องและผู้ถูกร้อง เนื่องจากเรื่องยังไม่ได้ผ่านกระบวนการตรวจสอบข้อเท็จจริงและอาจเป็นการกลั่นแกล้งกล่าวหาให้ได้รับความเดือดร้อนและเสียหายได้ - เรื่องที่เกี่ยวกับความมั่นคงของชาติ - กรณีผู้ร้องเรียนระบุในคำร้องขอให้ปกปิดหรือไม่ประสงค์ให้เปิดเผยชื่อผู้ร้องเรียน หน่วยงานต้องไม่เปิดเผยชื่อผู้ร้องเนื่องจากผู้ร้องอาจจะได้รับความเดือดร้อนตามเหตุแห่งการร้องเรียนนั้นๆ ทั้งนี้ ผู้ถูกร้องเรียนจะได้รับความคุ้มครองด้วยเช่นเดียวกับผู้ร้อง **แบบฟอร์มการแจ้งเรื่องร้องเรียน** **สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษามุกดาหาร** วันที่..............เดือน.............................พ.ศ...................... หมายเลขบัตรประจําตัวประชาชน........................................................................................อายุ......................ปีชื่อ-สกุล ผู้ร้องเรียน/ผู้แจ้ง.........................................................................อาชีพ.................................................. อยู่บ้านเลขที่..............หมู่ที่.............หมู่บ้าน.....................................ถนน..............................................................ตําบล/แขวง............................................อําเภอ/เขต...........................................จังหวัด......................................รหัสไปรษณีย์.........................โทรศัพท์................................................E-Mail…………………………….……………. ผู้ถูกร้องเรียน (ชื่อ-สกุล / องค์กร)........................................................................................................................ ข้อกล่าวหา/ข้อร้องเรียน (เรื่อง)............................................................................................................................ รายละเอียด (พร้อมระบุพยานหลักฐาน)............................................................................................................. ............................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................ .................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................ผู้ที่สามารถให้ข้อมูลเพิ่มเติมได้ (ชื่อ-สกุล)........................................................................................................ …หน่วยงาน..................................................................หมายเลขโทรศัพท์.............................................................. สถานที่ติดต่อกลับ................................................................................................................................................ ............................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................... \*\*\* 1. ข้อมูลเกี่ยวกับชื่อ สกุล หมายเลขโทรศัพท์ E-Mail สถานที่ติดต่อกลับจะถูกจัดเก็บเป็นความลับ เว้นแต่ที่จำเป็นต้องเปิดเผยตามข้อกำหนดของกฎหมาย  2. ผู้ร้องเรียน ผู้ถูกร้องเรียน และผู้เกี่ยวข้องจะได้รับความคุ้มครองที่เหมาะสมจากสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษามุกดาหาร 3. การนำความเท็จมาร้องเรียนต่อเจ้าหน้าที่ ซึ่งทำให้ผู้อื่นได้รับความเสียหายอาจเป็นความผิดฐานแจ้งความเท็จต่อเจ้าพนักงานตามประมวลกฎหมายอาญา 4. ข้าพเจ้าขอรับรองว่าข้อเท็จจริงที่ได้ยื่นร้องเรียนต่อสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา มุกดาหารเป็นเรื่องที่เกิดขึ้นจริงทั้งหมดและขอรับผิดชอบต่อข้อเท็จจริงดังกล่าวข้างต้นทุกประการ |