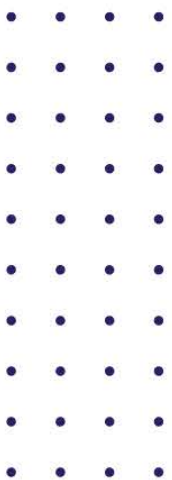


คู่มือหรือแนวทางการขอรับบริการ สำหรับผู้รับบริการหรือผู้มาติดต่อ เรื่อง การจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

กลุ่มกฎหมายและคดี
สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเชียงราย เขต 2



คู่มือหรือแนวทางการขอรับบริการสำหรับผู้รับบริการหรือผู้มาติดต่อ เรื่อง การจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

๑. ชื่องาน การจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

๒. วิธีหรือขั้นตอนการขอรับบริการ

๑. แจ้งชื่อ ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์อีเมลของผู้ร้องเรียน

๒. ใช้ถ้อยคำหรือข้อความที่สุภาพ และต้องมีวัน เดือน ปีที่อยู่ของผู้ร้องเรียน ชื่อผู้ถูก ร้องเรียน ชื่อ / นามสกุล สังกัด รายละเอียดการร้องเรียน โดยระบุข้อเท็จจริงหรือพฤติการณ์ของเรื่องร้องเรียน ได้อย่างชัดเจน ว่าได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหายอย่างไร ต้องการให้แก้ไข ดำเนินการอย่างไร หรือชี้ช่องทาง แจ้งเบาะแส เกี่ยวกับการทุจริตของเจ้าหน้าที่ หน่วยงานที่ชัดเจนเพียงพอที่สามารถดำเนินการ สืบสวน สอบสวนได้

๓. เรื่องร้องเรียนต้องเป็นเรื่องจริง ที่มีมูลมิได้หวังสร้างกระแสหรือสร้างข่าวให้เสียหาย ต่อบุคคลอื่น หรือหน่วยงาน

๔. การใช้บริการร้องเรียนนั้น ต้องสามารถติดต่อกลับไปยังผู้ให้บริการได้เพื่อยืนยันว่า มีตัวตนจริง ไม่ได้สร้างเรื่องเพื่อกล่าวหาบุคคลอื่นหรือหน่วยงานต่าง ๆ ให้เกิดความเสียหาย

๕. เรื่องร้องเรียนที่มีข้อมูลไม่ครบถ้วน ไม่เพียงพอ หรือไม่สามารถหาข้อมูลเพิ่มเติมได้ ในการ ดำเนินการตรวจสอบ สืบสวน สอบสวน ข้อเท็จจริงตามรายละเอียดที่กล่าวมาในข้อ ๒ นั้น ให้ยุติเรื่อง และเก็บไว้ เป็นหลักฐาน

๖. ไม่เป็นข้อร้องเรียนที่เข้าลักษณะ ดังต่อไปนี้

๖.๑. เรื่องร้องเรียนที่เป็นบัตรสนเท่ห์ เว้นแต่ บัตรสนเท่ห์นั้นจะระบุรายละเอียด แห่งพฤติการณ์ และปรากฏพยานชัดเจนตามรายละเอียดที่กล่าวมาในข้อ ๒ นั้น จึงจะรับไว้พิจารณา เป็นการเฉพาะเรื่อง

๖.๒. เรื่องร้องเรียนที่เข้าสู่กระบวนการยุติธรรมแล้ว หรือเป็นเรื่องที่ศาล ได้มีคำพิพากษาหรือคำสั่ง ถึงที่สุดแล้ว

๖.๓. เรื่องร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับสถาบันพระมหากษัตริย์

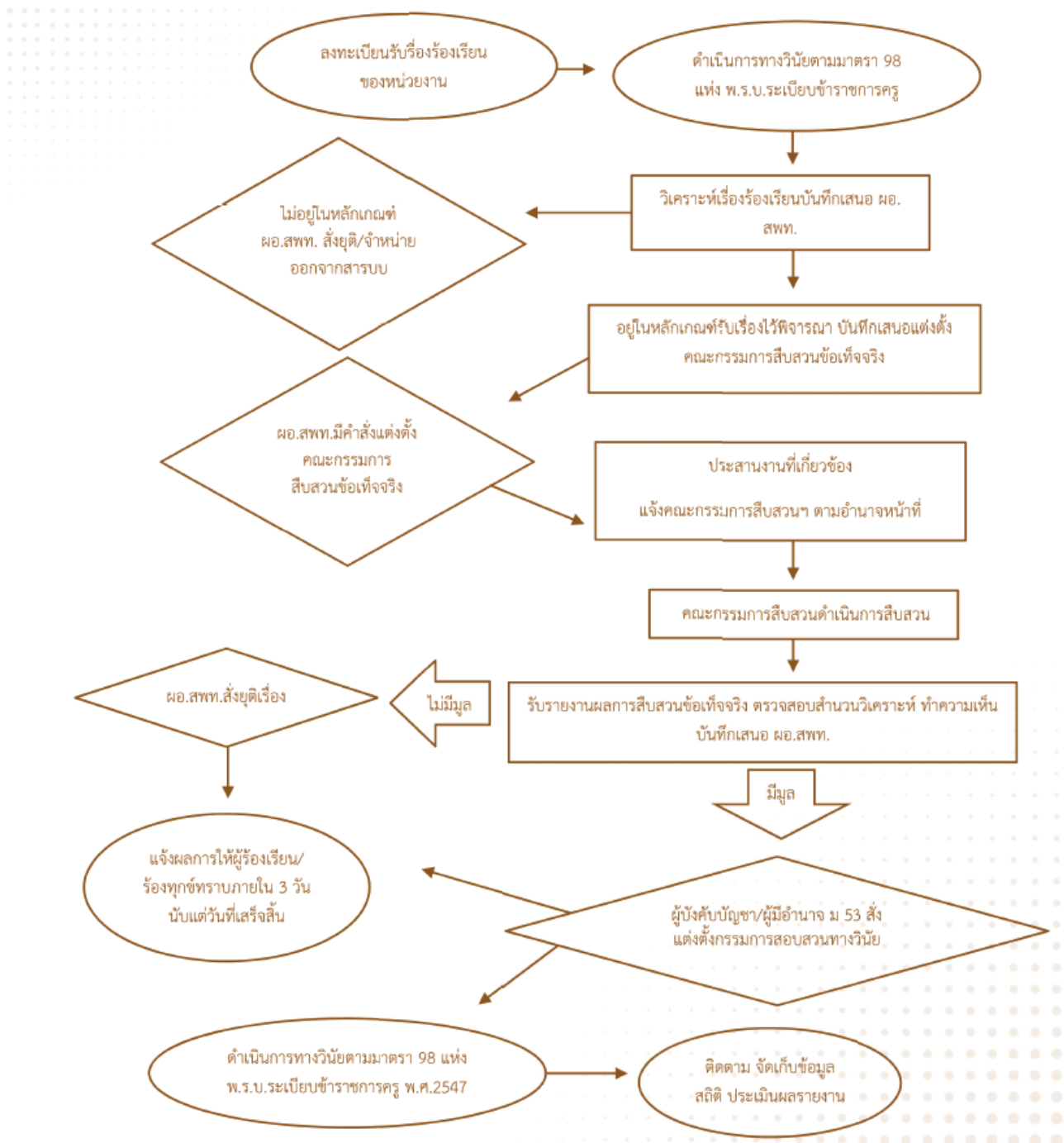
๖.๔. เรื่องร้องเรียนที่เกี่ยวกับนโยบายของรัฐบาล

๖.๕. เรื่องร้องเรียนที่หน่วยงานอื่นได้ดำเนินการตรวจสอบ พิจารณาวินิจฉัยและ ได้มีข้อสรุปผลการพิจารณาเป็นที่เรียบร้อยแล้วอย่างเช่น สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปราม การทุจริตแห่งชาติ (ปปช.) สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตภาครัฐ (ปป.ท.) สำนักงานป้องกันและ ปราบปรามการฟอกเงิน (ปป.ง.) เป็นต้น

๖.๖. เรื่องที่สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเชียงราย เขต ๒ ได้ดำเนินการ เรื่องวินัย การลงโทษ การร้องทุกข์หรือเรื่องที่ได้รับไว้พิจารณา หรือได้วินิจฉัยเสร็จเด็ดขาดอย่างเป็นธรรมแล้ว และไม่มี พยานหลักฐานใหม่ซึ่งเป็นสาระสำคัญเพิ่มเติม

๖.๗. เรื่องอื่น ๆ ที่อยู่ในดุลยพินิจของผู้บังคับบัญชาที่จะรับไว้พิจารณา

แผนผังขั้นตอนการสืบสวนข้อเท็จจริงเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน



๓.ระยะเวลาที่ใช้ในการขอรับบริการ

๑.กรณียุติเรื่อง แจ้งผลการพิจารณาแก่ผู้ร้องเรียนภายใน ๓ วัน นับแต่วันที่เสร็จสิ้น

๒.กรณีมีมูลที่ควรกล่าวหาว่ากระทำผิดตามที่มีการร้องเรียน แต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินการทางวินัย (วินัยอย่างร้ายแรง/ไม่ร้ายแรง)

๓.กรณีแต่งตั้งคณะกรรมการสอบสวนวินัยไม่ร้ายแรง ดำเนินการภายใน ระยะเวลา ๙๐ วัน

๔.กรณีแต่งตั้งคณะกรรมการสอบสวนวินัยอย่างร้ายแรง ดำเนินการภายในระยะเวลา ๑๘๐ วัน (หากเหตุจำเป็นขอขยายระยะเวลาได้ครั้งละไม่เกิน ๓๐ วัน และจะต้องไม่เกิน ๒๔๐ วัน)

ที่	กระบวนการ	ระยะเวลา	รายละเอียดงาน	ผู้รับผิดชอบ
๑.	เตรียมการนำเสนอเรื่อง ร้องเรียนต่อผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเชียงราย เขต ๒	ไม่เกิน ๓ วัน	สรุปประเด็นข้อเท็จจริง ตามหนังสือร้องเรียน	นิติกร กลุ่มกฎหมายและคดี
๒.	นำเสนอเรื่องร้องเรียน	ไม่เกิน ๑ วัน	นำเสนอประเด็นและ ข้อเท็จจริงที่ปรากฏ ตามหนังสือร้องเรียน ประกอบการพิจารณาว่าจะดำเนินการต่อไปหรือไม่	นิติกร กลุ่มกฎหมายและคดี
๓.	ตรวจสอบ/สืบสวน ข้อเท็จจริง	ไม่เกิน ๓๐ วัน	แสวงหาข้อเท็จจริงและ รวบรวมพยานหลักฐานที่เกี่ยวข้องกับการร้องเรียน เพื่อข้อมูลในเบื้องต้น	นิติกร กลุ่มกฎหมายและคดี
๔.	สรุปผลการสืบสวน ข้อเท็จจริง	ไม่เกิน ๑๕ วัน	เขียนรายงานผลการสืบสวน ข้อเท็จจริง โดยมีข้อเท็จจริง และเอกสารหลักฐาน ประกอบพร้อมข้อพิจารณา	นิติกรหรือผู้ได้รับมอบหมาย
๕.	เสนอรายงานการสืบสวน ข้อเท็จจริงต่อผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเชียงราย เขต ๒ พิจารณา	ไม่เกิน ๕ วัน	นำเสนอประเด็นข้อเท็จจริง และข้อกฎหมายจากการ สืบสวนข้อเท็จจริง พร้อม ความเห็นของคณะกรรมการสืบสวนข้อเท็จจริง ว่าเห็นควร ยุติเรื่องหรือดำเนินการ ทางวินัยต่อไป	นิติกรหรือผู้ได้รับมอบหมาย
๖.	แจ้งผลการร้องเรียนต่อผู้ร้องเรียนกรณียุติเรื่อง	ไม่เกิน ๓ วัน	ทำหนังสือแจ้ง	นิติกร กลุ่มกฎหมายและคดี
๗.	เตรียมการดำเนินการทางวินัย กรณีผลการสืบสวนข้อเท็จจริงมีมูลที่ควรกล่าวหาว่ากระทำผิดวินัย	ไม่เกิน ๑๐ วัน	ออกคำสั่งแต่งตั้ง คณะกรรมการสอบสวน ดำเนินการทางวินัย และ หนังสือแจ้งผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้อง	นิติกร กลุ่มกฎหมายและคดี
๘.	สอบสวนวินัยไม่ร้ายแรง	ไม่เกิน ๙๐ วัน	ดำเนินการสอบสวนตาม กฎ ก.ค.ศ. ว่าด้วยการสอบสวน พิจารณา พ.ศ. ๒๕๕๐	คณะกรรมการสอบสวนวินัยไม่ร้ายแรง
๙.	สอบสวนวินัยร้ายแรง	ไม่เกิน ๑๘๐ วัน	ดำเนินการสอบสวนตาม กฎ ก.ค.ศ. ว่าด้วยการสอบสวน พิจารณา พ.ศ. ๒๕๕๐	คณะกรรมการสอบสวนวินัยร้ายแรง

๔.ช่องทางให้บริการ

- ๑.กลุ่มกฎหมายและคดี สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเชียงราย เขต ๒
- ๒.ทางโทรศัพท์ เบอร์ ๐-๕๓๗๓-๙๑๑๓ ต่อ ๕๒, หรือ เบอร์ ๐๙๙-๒๗๒๒๖๒๖
- ๓.เว็บไซต์ของสำนักงาน www.crib๒.go.th/ หรือทาง facebook (เพจกลุ่มกฎหมายและคดี สพป. เชียงราย เขต ๒) หรือทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E-mail. Niticr๒@gmail.com)

๕.ค่าธรรมเนียม

ไม่มีค่าธรรมเนียม

๖. รายการเอกสารหลักฐานประกอบการยื่นคำขอรับบริการ

- ๑.หนังสือร้องเรียนและเอกสารที่เกี่ยวข้อง เช่น เอกสารหลักฐานซึ่งเป็นเหตุแห่งการร้องเรียน ภาพถ่าย คลิปเสียง คลิปวิดีโอ หรือหลักฐานอื่นใดที่เกี่ยวข้อง
- ๒.เอกสารยืนยันตัวตน: สำเนาบัตรประจำตัวประชาชน พร้อมรับรองสำเนาถูกต้อง
- ๓.เอกสารที่อยู่: สำเนาทะเบียนบ้านของผู้ร้องเรียน พร้อมรับรองสำเนาถูกต้อง
- ๔.หนังสือมอบอำนาจ: (เฉพาะกรณีที่ให้บุคคลอื่นดำเนินการแทน) พร้อมแนบสำเนาบัตรประชาชน และทะเบียนบ้านของทั้งผู้มอบอำนาจและผู้รับมอบอำนาจ



สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเชียงราย เขต 2