

คู่มือการปฏิบัติงาน

รับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์
ศูนย์บริการประชาชน กระทรวงศึกษาธิการ

2021



คู่มือการปฏิบัติงานรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ศูนย์บริการประชาชน กระทรวงศึกษาธิการ

หลักการและเหตุผล

กระทรวงศึกษาธิการได้ดำเนินการจัดตั้งศูนย์บริการประชาชน เพื่อสนองนโยบายของรัฐบาล ในคราวประชุมตามมติคณะรัฐมนตรีเมื่อวันที่ 1 เมษายน 2546 ตามหนังสือสำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี ด่วนที่สุด ที่ นร 0504/ว 100 ลงวันที่ 10 เมษายน 2546 โดยมีวัตถุประสงค์ในการบริการข้อมูลข่าวสาร รับฟัง ข้อเสนอแนะ รับแจ้งเบาะแส ร้องเรียน ร้องทุกข์ พดติกรรมครู นักเรียน ผู้บริหาร เจ้าหน้าที่ของรัฐ หรือ หน่วยงานของรัฐ ที่มีพฤติกรรมส่อไปในทางทุจริต ผิดปกติหรือส่อไปในทางที่ไม่เหมาะสม

งานรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ เป็นงานหนึ่งตามภารกิจของศูนย์บริการประชาชนมีหน้าที่ในการรับ เรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ และรับข้อเสนอแนะ ตีชม ในเรื่องประเภทต่าง ๆ โดยอาจเป็นกรณี ขอความอนุเคราะห์ ขอความเป็นธรรม ขอรุณการศึกษา แสดงความคิดเห็น และแจ้งเบาะแสการทุจริตประพดติมิชอบในวงราชการ ของกระทรวงศึกษาธิการ โดยประชาชนสามารถร้องเรียนเรื่องต่างๆ ผ่านช่องทางสายด่วนการศึกษา 1579, เว็บไซต์ www.1579.moe.go.th , เฟซเพชบุ๊ก “ศูนย์บริการประชาชน กระทรวงศึกษาธิการ” จัดทำจดหมาย/หนังสือร้องเรียน, เดินทางมาร้องเรียนด้วยตนเอง , ร้องเรียนผ่านศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐ เพื่อประชาชน 1111

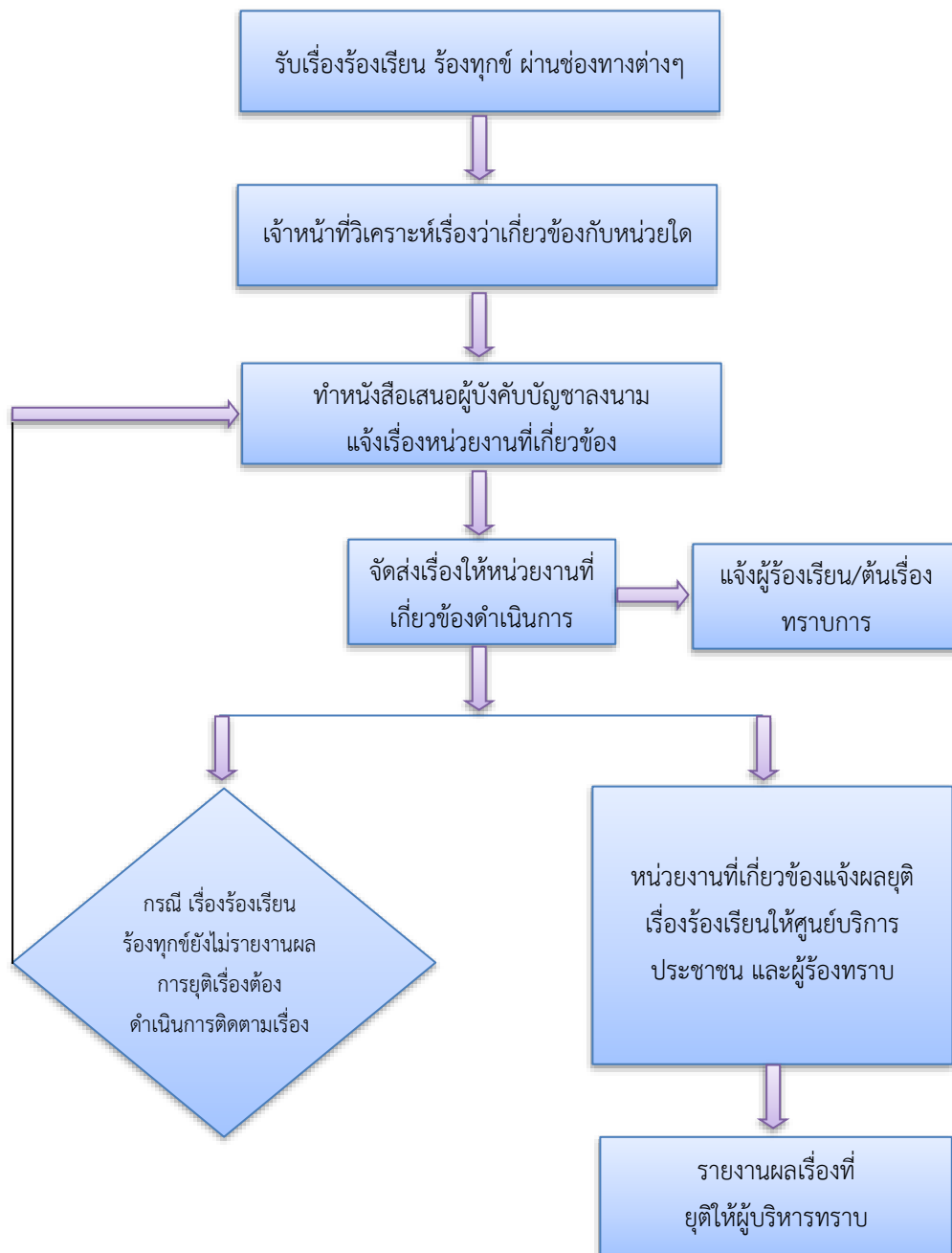
วัตถุประสงค์

1. เพื่อใช้เป็นแนวทางในการดำเนินการเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ผ่านช่องทางต่างๆ สำหรับเจ้าหน้าที่ หรือผู้ร้องเรียน
2. เพื่อเผยแพร่ให้บุคคลที่เกี่ยวข้องและหน่วยงานอื่น ๆ ได้รับทราบขั้นตอนการปฏิบัติงาน
3. เพื่อให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

ขอบเขต

คู่มือการปฏิบัติงานรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ งานสายด่วนการศึกษา 1579 จัดทำขึ้นโดย มีการกำหนดสาระของเนื้อหาให้ครอบคลุมถึงขั้นตอนการปฏิบัติงานการร้องเรียน ร้องทุกข์ จากช่องทาง ต่างๆ และเทคนิคแนวทางในการดำเนินงาน

โครงสร้างขั้นตอนการปฏิบัติงานรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ของประชาชน



/ขั้นตอน...

ขั้นตอนการดำเนินการงานหลังจากรับเรื่องร้องเรียนแล้ว ดำเนินการดังนี้

1. วิเคราะห์เรื่องร้องเรียนนั้นก่อนว่าเป็นลักษณะของเรื่องร้องเรียนเรื่องประเภทใด เกี่ยวข้องกับ กระทรวงศึกษาธิการหรือไม่ หากเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้อง ศูนย์บริการประชาชน ได้แบ่งประเภทของเรื่องร้องเรียน ได้เป็น 5 ประเภท โดยได้มีการกำหนดรหัสประเภทเรื่อง ดังนี้

ร 1 เรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับ ทุณการศึกษาและสวัสดิการในด้านต่างๆ เช่น เงินบำเหน็จ บำนาญ ค่ารักษาพยาบาล ค่าเลี้ยงชีพ ค่าครองชีพ ค่าเล่าเรียน การกู้ยืมเงินเพื่อการศึกษา การขอทุนการศึกษา เป็นต้น

ร 2 เรื่องร้องเรียน กล่าวโทษบุคลากร/สถานศึกษา/สถาบันทางการศึกษา เช่น ครูมีพฤติกรรม ส่อไปในทางทุจริตเกี่ยวกับการเรียกเก็บเงินจากผู้ปกครอง โรงเรียนมีการบริหารงานไม่โปร่งใส ไม่มีประสิทธิภาพ บุคลากรทางการศึกษาทุจริตเรื่องการเบิก-จ่ายเงินงบประมาณ การเลือกปฏิบัติ ต่อผู้ได้บังคับบัญชาไม่เป็นธรรม การใช้อำนาจหน้าที่เอื้อประโยชน์แก่ตนเอง ข้าราชการมีความสัมพันธ์ ฉันทู้สาว เป็นต้น

ร 3 เรื่องร้องเรียนที่ให้พิจารณาเกี่ยวกับกฎ ระเบียบและมาตรการต่าง ๆ ของกระทรวง ศึกษาธิการ เช่น ระเบียบทรงผมนักเรียน ระเบียบการสอบคัดเลือกข้าราชการ แนวทางการบริหารเกณฑ์ มาตรฐานหลักสูตรระดับอุดมศึกษา เป็นต้น

ร 4 เรื่องขอความเป็นธรรมและขอความอนุเคราะห์ในเรื่องต่าง ๆ เช่น ขอย้ายกลับภูมิลำเนา ขอความเป็นธรรมเรื่องการพิจารณาแต่งตั้งให้ดำรงตำแหน่ง ขอความอนุเคราะห์เข้าเรียนในสถานศึกษา ขอรับการสนับสนุนงบประมาณการก่อสร้างโรงเรียน ขอใช้สถานที่ของสถานศึกษา/สถาบันการศึกษา เป็นต้น

ร 5 เรื่องที่ประชาชนแสดงความคิดเห็น และเสนอแนะ ดีชม ในเรื่องต่าง ๆ เช่น ในด้าน การจัดกิจกรรม การเรียนการสอน การปฏิรูปการศึกษา เป็นต้น

เมื่อวิเคราะห์เรื่องแล้วต้องตรวจสอบรายละเอียดของเรื่องที่แจ้งมานั้น ว่ามีความเกี่ยวข้องกับหน่วยงานใด ในสังกัดกระทรวงศึกษาธิการ เพื่อที่จะได้แจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องให้ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง

2. จัดทำหนังสือเสนอผู้บังคับบัญชาผู้อำนาจลงนาม แบ่งเป็น 2 กรณี

2.1 หนังสือประทับตรา กรณีเป็นเรื่องทั่วไป ไม่ซับซ้อน

2.1.1 จัดทำหนังสือแจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องให้ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง หากมีเอกสารหลักฐานข้อมูลต่างๆ เช่น CD รูปถ่าย จะต้องดำเนินการจัดส่งให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องให้ครบถ้วน

2.1.2 จัดทำหนังสือแจ้งให้ผู้ร้องทราบความคืบหน้าในการดำเนินการในเบื้องต้น (กรณีที่มีข้อมูลรายละเอียดของผู้ร้อง)

/2.2 ทำหนังสือ...

2.2 ทำหนังสือราชการแจ้งหน่วยงาน โดยมีหลักเกณฑ์พิจารณา ดังนี้

2.2.1 เรื่องที่ต้องดำเนินการโดยเร่งด่วน

2.2.2 เรื่องที่ส่งผลกระทบต่อนักเรียน ข้าราชการบุคลากร พนักงาน ลูกจ้างของ
กระทรวงศึกษาธิการ

2.2.3 เรื่องที่มีผลกระทบต่อความมั่นคงหรือส่งผลกระทบต่อความปลอดภัยของ
กระทรวงศึกษาธิการ

2.2.4 เรื่องที่กระทำผิดกฎหมายหรือขัดต่อกฎหมายของกระทรวงศึกษาธิการ
อย่างร้ายแรง

2.2.5 เรื่องที่ส่งผลกระทบต่อชีวิตและทรัพย์สิน

2.2.6 เรื่องที่หัวหน้าศูนย์บริการประชาชน พิจารณาแล้วเห็นว่า ควรเสนอ
ผู้บังคับบัญชาเพื่อทราบ และแก้ไขปัญหาอย่างรวดเร็ว

2.2.7 เรื่องที่เป็นกระแสทาง Social network หรือส่งผลกระทบทางลบกับ
กระทรวงศึกษาธิการอย่างยิ่ง

2.3 เรื่องที่เกี่ยวข้องกับทุจริต ต้องสำเนาแจ้งศูนย์ปราบปรามทุจริต กระทรวงศึกษาธิการ
เพื่อทราบทุกเรื่อง

3. การติดตามผล กรณีเรื่องร้องเรียนที่ได้จัดส่งให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องไปดำเนินการ หากหน่วยงาน
ที่รับผิดชอบยังไม่มีรายงานผล จะต้องดำเนินการสืบค้นเรื่องเดิมเพื่อติดตามผลตามระยะเวลาดังนี้

- ติดตามครั้งที่ 1 หลังจาก 45 วันทำการ หากยังไม่มีรายงานผล
- ติดตามครั้งที่ 2 หลังจาก 30 วันทำการ หากยังไม่มีรายงานผล
- ติดตามครั้งที่ 3 หลังจาก 30 วันทำการ หากยังไม่มีรายงานผล

4. จัดทำหนังสือเสนอผู้บังคับบัญชาผู้อำนาจลงนามในหนังสือเพื่อติดตามผลให้ได้ข้อยุติ

5. รายงานผลเรื่องที่ยุติให้ผู้บริหารทราบ โดยต้องตรวจสอบก่อนว่าหน่วยงานที่รับผิดชอบเรื่อง
ร้องเรียนนั้น ๆ ได้แนบหนังสือแจ้งผลผู้ร้องมาด้วยหรือไม่ (กรณีหนังสือร้องเรียนมีข้อมูลของผู้ร้อง) หากไม่มี
หนังสือแจ้งผลผู้ร้องมาให้ ต้องดำเนินการติดตามขอเอกสารเพิ่มเติม เมื่อเอกสารครบถ้วนแล้วให้สรุปผล
การพิจารณาตรวจสอบข้อเท็จจริงและรายงานให้ผู้บริหารทราบ

/มาตรฐาน...

มาตรฐานการปฏิบัติงาน

รายละเอียดของงาน	ระยะเวลา ดำเนินการ	มาตรฐานการปฏิบัติงาน
1. วิเคราะห์เรื่องร้องเรียนว่ามี ความเกี่ยวข้องกับหน่วยงานใด - โดยพิจารณาจากเนื้อหาของข้อ ร้องเรียน	45 นาที	จัดส่งเรื่องร้องเรียนให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องไป ดำเนินการได้ถูกต้องไม่น้อยกว่าร้อยละ 95 ของ จำนวนเรื่องร้องเรียนทั้งหมด
2. จัดทำหนังสือเสนอ ผู้บังคับบัญชาผู้อำนาจลงนามใน หนังสือแจ้ง 2.1 หนังสือแจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง 2.2 หนังสือแจ้งผู้ร้องทราบความ คืบหน้า	30 นาที 30 นาที	ทุกเรื่องร้องเรียนที่แจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ต้องจัดส่งข้อมูลเอกสารแนบได้อย่างครบถ้วน ชัดเจน ทุกเรื่องร้องเรียนที่ผู้ร้องแจ้งที่อยู่ที่สามารถ ติดต่อได้ต้องแจ้งความคืบหน้าในการดำเนินการ
3. ตรวจสอบเรื่องร้องเรียนที่ได้ จัดส่งให้หน่วยงานต่าง ๆ ถ้าไม่มีการ รายงานผลยุติเรื่องต้องดำเนินการ ติดตามเรื่อง	30 นาที	ทุกเรื่องที่ไม่ยุติต้องมีการติดตามผลจาก หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
4. จัดทำหนังสือเสนอ ผู้บังคับบัญชา ผู้อำนาจลงนามใน หนังสือติดตามผล ไปยังหน่วยงานที่ รับผิดชอบ	30 นาที	ทุกเรื่องที่ไม่ยุติต้องมีการติดตามผลจาก หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
5. รายงานผลเรื่องที่ยุติให้ ผู้บริหารทราบ โดยหน่วยงานที่ รับผิดชอบต้องแจ้งผลผู้ร้องทราบ	45 นาที	ได้รับเอกสารรายงานผลจากหน่วยงานที่ รับผิดชอบครบถ้วนทุกเรื่องเพื่อรายงานผลให้ ผู้บริหารได้รับทราบ
6. รายงานสรุปผลเรื่องร้องเรียน ประจำเดือน	2 วัน	การรวบรวมข้อมูลการดำเนินการเรื่อง ร้องเรียนเพื่อรายงานผลมีความถูกต้องทุกครั้ง