



# คู่มือการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียน

กลุ่มกฎหมายและคดี  
สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษานครพนม

## สารบัญ

	หน้า
คู่มือการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียน	๑
คำจำกัดความ	๑
ขอบเขต	๒
ประเภทเรื่องร้องเรียน	๒
หลักเกณฑ์และวิธีการยื่นเรื่องร้องเรียน	๓
เรื่องร้องเรียนที่อาจไม่รับพิจารณา	๔
การพิจารณาและการคุ้มครองผู้ร้องเรียน	๔
ผู้รับผิดชอบเรื่องร้องเรียน	๔
ขั้นตอนการดำเนินการเรื่องร้องเรียน	๖
แผนผังขั้นตอนการดำเนินการเรื่องร้องเรียน	๘

## คู่มือการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียน

พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.๒๕๔๖ ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการ มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ ต่องานบริการที่มีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนอง ความต้องการและมีการประเมินผลการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ

กลุ่มกฎหมายและคดี มีภารกิจเกี่ยวกับการดำเนินการเรื่องร้องเรียนของหน่วยงานในสังกัด สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษานครพนม เพื่อให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและ ตอบสนองความต้องการของประชาชนได้สูงสุด จึงได้จัดทำคู่มือการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียนขึ้น เพื่อให้ประชาชน เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน ผู้ที่สนใจ ได้รับทราบและเข้าใจในเรื่องการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียนเพิ่มขึ้น โดยมี วัตถุประสงค์ ดังต่อไปนี้

๑. เพื่อให้มั่นใจว่า กระบวนการการรับเรื่องร้องเรียนและดำเนินการเรื่องร้องเรียน ได้มี การปฏิบัติตามขั้นตอน การปฏิบัติงานที่สอดคล้องกับข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์เกี่ยวกับการรับเรื่อง ร้องเรียนและดำเนินการเรื่องร้องเรียนที่กำหนดไว้อย่างครบถ้วนและมีประสิทธิภาพ

๒. เพื่อให้บุคลากรหรือเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบด้านการดำเนินการเรื่องร้องเรียนของหน่วยงาน สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษานครพนม ใช้เป็นแนวทางการปฏิบัติงานในการปฏิบัติงานและดำเนินการ แก้ไขปัญหาตามข้อร้องเรียนที่ได้รับจากช่องทางการร้องเรียนต่าง ๆ โดยกระบวนการและวิธีการดำเนินงานต้อง ไปในทิศทางเดียวกัน

๓. เพื่อเป็นหลักฐานแสดงวิธีการการทำงานที่สามารถถ่ายทอดให้กับผู้เข้ามาปฏิบัติงานใหม่ พัฒนาให้การทำงานเป็นมืออาชีพ และใช้ประโยชน์ในการประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากรหรือเจ้าหน้าที่ ผู้รับผิดชอบ รวมทั้งแสดงหรือเผยแพร่ให้บุคคลภายนอกหรือผู้ใช้บริการให้สามารถเข้าใจและใช้ประโยชน์ จากกระบวนการที่มีอยู่เพื่อขอรับบริการที่ตรงตามความต้องการ

๔. เพื่อเป็นการเผยแพร่ ประชาสัมพันธ์ ให้ประชาชนผู้รับบริการได้ทราบถึงกระบวนการ ดำเนินการร้องเรียน

### คำจำกัดความ

เรื่องร้องเรียน หมายถึง เรื่องที่ผู้รับบริการหรือผู้มีส่วนได้เสียร้องเรียนผ่านช่องทางการ ร้องเรียน หรือเรื่องที่เป็นข่าวทางสื่อมวลชนที่เกี่ยวข้องกับเจ้าหน้าที่ โรงเรียน ในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่ การศึกษามัธยมศึกษานครพนม

ผู้ร้องเรียน หมายถึง ประชาชนทั่วไป ผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้เสีย เจ้าหน้าที่ของรัฐ องค์กรภาครัฐ หน่วยงานเอกชน หรือผู้ได้รับมอบหมายให้มีเรื่องร้องเรียนผ่านช่องทางต่าง ๆ

เจ้าหน้าที่ หมายถึง ข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา พนักงานราชการ ลูกจ้าง ในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษานครพนม

เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ หมายความว่า เจ้าหน้าที่ที่ผู้บังคับบัญชาได้มอบหมายให้รับผิดชอบการดำเนินการจัดการและประสานงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน

หน่วยงาน หมายความว่า โรงเรียน และกลุ่ม/หน่วย ในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษามัธยมศึกษาตอนต้น

หน่วยงานที่รับผิดชอบ/หน่วยงานเจ้าของเรื่อง หมายความว่า หน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบในการดำเนินการจัดการต่าง ๆ เกี่ยวกับข้อร้องเรียน

ผู้บังคับบัญชา หมายความว่า ผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาตอนต้น หรือผู้รักษาราชการแทนผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาตอนต้น หรือผู้อำนวยการโรงเรียนหรือผู้รักษาราชการแทนผู้อำนวยการโรงเรียน ในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาตอนต้น

การปฏิบัติงาน หมายความว่า การที่หน่วยงานเจ้าของเรื่องหรือหน่วยงานที่รับผิดชอบ ได้มีกระบวนการตรวจสอบและมีการแก้ไขปัญหาอย่างชัดเจน เช่น การตั้งคณะกรรมการสืบสวนข้อเท็จจริง การที่เจ้าหน้าที่ได้ลงพื้นที่เพื่อแก้ไขปัญหา การประชุมปรึกษาหารือแนวทางการแก้ไขปัญหาของผู้ร้องเรียน หรือกรณีมีการดำเนินการทางวินัยตามระเบียบที่กำหนดไว้

## ขอบเขต

ใช้คู่มือมาตรฐานการปฏิบัติงานของกระบวนการรับเรื่องร้องเรียนและดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนของเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบการจัดการข้อร้องเรียน สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาตอนต้น ดังต่อไปนี้

๑. มาร้องเรียนด้วยตนเองที่กลุ่มกฎหมายและคดี สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาตอนต้น

๒. ส่งหนังสือร้องเรียน ร้องทุกข์ มาที่สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาตอนต้น

๓. ที่เว็บไซต์ของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาตอนต้น

๔. โทรศัพท์ ๐๔๒ - ๕๑๓๙๗๓ ๐๔๒ - ๕๑๑๗๗๓

๕. โทรสาร ๐๔๒ - ๕๑๓๙๔๐

๖. กล้องรับฟังความคิดเห็น รับเรื่องราวร้องเรียน ร้องทุกข์

๗. หน่วยงานอื่นที่รับเรื่องร้องเรียนของประชาชน เช่น สำนักนายกรัฐมนตรี สำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน ผู้ตรวจการรัฐสภา สำนักงานป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน กระทรวงศึกษาธิการ ศูนย์ดำรงธรรม เป็นต้น

## ประเภทข้อร้องเรียน

แบ่งเป็น ๔ ประเภท ตามภารกิจและความรับผิดชอบของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาตอนต้น ดังต่อไปนี้

๑. ร้องเรียนเจ้าหน้าที่หรือหน่วยงาน เช่น ร้องเรียนเจ้าหน้าที่ทุจริตในการเบิกจ่ายเงินงบประมาณต่าง ๆ ร้องเรียนการบริหารงานบุคคล การโอน ย้าย บรรจุแต่งตั้ง การพิจารณาการเลื่อนตำแหน่ง การเลื่อนเงินเดือน ร้องเรียนด้านวินัย ร้องเรียนเรื่องพฤติกรรมของเจ้าหน้าที่ ความไม่โปร่งใสในการจัดซื้อจัดจ้าง เป็นต้น

๒. ร้องเรียนการให้บริการ เช่น ร้องเรียนเกี่ยวกับพฤติกรรมการให้บริการของเจ้าหน้าที่ เช่น การพูดจาไม่สุภาพ แสดงกิริยาไม่เหมาะสม ไม่อำนวยความสะดวก เป็นต้น

๓. ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็น และคำชมเชย

๔. อื่น ๆ เช่น การกู้ยืมเงิน การทำสัญญา เป็นต้น

### หลักเกณฑ์และวิธีการยื่นเรื่องร้องเรียน

๑. แจ้งชื่อ ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ อีเมล ของผู้ร้องเรียน

๒. ใช้ถ้อยคำหรือข้อความที่สุภาพ และต้องมี วัน เดือน ปี ที่อยู่ของผู้ร้องเรียน ชื่อผู้ถูกร้องเรียน ชื่อ / นามสกุล สังกัด รายละเอียดการร้องเรียน โดยระบุข้อเท็จจริงหรือพฤติกรรมของเรื่องร้องเรียน ได้อย่างชัดเจนว่าได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหายอย่างไร ต้องการให้แก้ไข ดำเนินการอย่างไร หรือชี้ช่องทางแจ้งเบาะแสเกี่ยวกับการทุจริตของเจ้าหน้าที่ หน่วยงานที่ชัดเจนเพียงพอที่สามารถดำเนินการ สืบสวนสอบสวนได้

๓. เรื่องร้องเรียนต้องเป็นเรื่องจริง ที่มีมูลมิได้หวังสร้างกระแสหรือสร้างข่าวให้เสียหายต่อบุคคลอื่นหรือหน่วยงาน

๔. การใช้บริการร้องเรียนนั้น ต้องสามารถติดต่อกลับไปยังผู้ใช้บริการได้เพื่อยืนยันว่ามีตัวตนจริง ไม่ได้สร้างเรื่องเพื่อกล่าวหาบุคคลอื่นหรือหน่วยงานต่าง ๆ ให้เกิดความเสียหาย

๕. เรื่องร้องเรียนที่มีข้อมูลไม่ครบถ้วน ไม่เพียงพอ หรือไม่สามารถหาข้อมูลเพิ่มเติมได้ในการดำเนินการตรวจสอบ สืบสวน สอบสวน ข้อเท็จจริงตามรายละเอียดที่กล่าวมาในข้อ ๒ นั้น ให้ยุติเรื่อง และเก็บไว้เป็นหลักฐาน

๖. ไม่เป็นข้อร้องเรียนที่เข้าลักษณะ ดังต่อไปนี้

๖.๑. เรื่องร้องเรียนที่เป็นบัตรสนเท่ห์ เว้นแต่ บัตรสนเท่ห์นั้นจะระบุรายละเอียดแห่งพฤติการณ์และปรากฏพยานชัดเจนตามรายละเอียดที่กล่าวมาในข้อ ๒ นั้น จึงจะรับไว้พิจารณาเป็นการเฉพาะเรื่อง

๖.๒. เรื่องร้องเรียนที่เข้าสู่กระบวนการยุติธรรมแล้ว หรือเป็นเรื่องที่ศาลได้มีคำพิพากษาหรือคำสั่งถึงที่สุดแล้ว

๖.๓. เรื่องร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับสถาบันพระมหากษัตริย์

๖.๔. เรื่องร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับนโยบายของรัฐบาล

๖.๕. เรื่องร้องเรียนที่หน่วยงานอื่นได้ดำเนินการตรวจสอบ พิจารณาวินิจฉัยและได้มีข้อสรุปผลการพิจารณาเป็นที่เรียบร้อยแล้วอย่างเช่น สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ (ปปช.) สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตภาครัฐ(ป.ป.ท.) สำนักงานป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน (ป.ป.ง.) เป็นต้น

๖.๖. เรื่องที่สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา นครพนม ได้ดำเนินการเรื่องวินัยกรลงโทษ การร้องทุกข์ หรือเรื่องที่ได้รับไว้พิจารณา หรือได้วินิจฉัยเสร็จเด็ดขาดอย่างเป็นระบบแล้ว และไม่มีการพยานหลักฐานใหม่ซึ่งเป็นสาระสำคัญเพิ่มเติม

๖.๗. เรื่องอื่น ๆ ที่อยู่ในดุลยพินิจของผู้บังคับบัญชาที่จะรับไว้พิจารณา

## เรื่องร้องเรียนที่อาจไม่รับพิจารณา

๑. เรื่องร้องเรียนที่มีได้ทำเป็นหนังสือ หรือไม่ระบุชื่อและที่อยู่ของผู้ร้องเรียนจริง จะถือว่าเป็นบัตรสนเท่ห์
๒. เรื่องร้องเรียนที่ไม่ระบุพยานหรือหลักฐานเพียงพอ หรือเป็นเรื่องที่มีลักษณะเป็นบัตรสนเท่ห์ หรือการชี้ช่องแจ้งเบาะแสไม่เพียงพอที่จะสามารถดำเนินการสืบสวนต่อไปได้

## การพิจารณาและการคุ้มครองผู้ร้องเรียน

การพิจารณาข้อร้องเรียนและการคุ้มครองผู้ร้องเรียนนั้น เจ้าหน้าที่จะต้องปฏิบัติตามระเบียบว่าด้วยการรักษาความลับของทางราชการ พ.ศ.๒๕๔๔ กล่าวคือ การส่งเรื่องให้เจ้าหน้าที่หรือโรงเรียนพิจารณาในกรณีร้องเรียนข้าราชการครูนั้น ผู้ให้ข้อมูลและผู้ร้องเรียนอาจได้รับความเดือดร้อน ผู้รับผิดชอบพึงระมัดระวังอย่าให้เขาต้องได้รับความเดือดร้อนจากการให้ข้อมูล หรือจากการร้องเรียนนั้น ซึ่งในเบื้องต้นให้ถือว่าเป็นความลับของทางราชการ เนื่องจากยังไม่ผ่านกระบวนการตรวจสอบข้อเท็จจริง และอาจเป็นการกลั่นแกล้งกล่าวหาให้ได้รับความเดือดร้อนและเสียหายได้ ควรปกปิดชื่อและที่อยู่ของผู้ร้องเรียน หากเป็นบัตรสนเท่ห์ให้พิจารณาเฉพาะรายที่ระบุหลักฐานกรณีแวดล้อมปรากฏชัดแจ้งตลอดจนชี้พยานบุคคลแน่นอนเท่านั้น

## ผู้รับผิดชอบเรื่องร้องเรียน

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา นครพนม ได้มอบหมายให้กลุ่มกฎหมายและคดี เป็นผู้รับผิดชอบหลักในการจัดการเรื่องร้องเรียน ตามคำสั่งสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา นครพนม ๕๙/๒๕๖๔ เรื่อง กำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบของข้าราชการกลุ่มกฎหมายและคดี ลงวันที่ ๓ พฤษภาคม พ.ศ. ๒๕๖๔ ดังนี้

๑. ส่งเสริม สนับสนุน พัฒนาการมีวินัยและการรักษาวินัย ได้แก่ การวางแผน เผยแพร่ ให้ความรู้ ความเข้าใจเรื่องวินัยและการรักษาวินัย จัดทำโครงการอบรมกฎหมาย คุณธรรม จริยธรรมและวินัย
๒. ดำเนินการสืบสวนเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน ได้แก่ รับเรื่องและตรวจร่างหนังสือร้องเรียน ดำเนินการสืบสวนข้อเท็จจริง รวบรวมพยานหลักฐานที่เกี่ยวข้อง สรุปข้อเท็จจริง ข้อกฎหมาย ตรวจสอบพิจารณาให้ความเห็นและข้อเสนอแนะต่อสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา นครพนม
๓. ดำเนินการสอบสวนเกี่ยวกับวินัยและการตรวจพิจารณาวินัย ได้แก่ แต่งตั้งคณะกรรมการสอบสวนวินัยไม่ร้ายแรงและอย่างร้ายแรง ตรวจสอบพิจารณาสำนวนสอบสวนทางวินัยให้ความเห็นและข้อเสนอแนะต่อสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา นครพนม หรือผู้สั่งแต่งตั้ง หรือผู้มีอำนาจตามกฎหมาย ดำเนินการออกคำสั่งลงโทษ การรายงานการดำเนินการทางวินัย การสั่งพักราชการ การสั่งให้ออกจากราชการไว้ก่อน การสั่งให้ประจำสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา
๔. ดำเนินการเกี่ยวกับการอุทธรณ์และการพิจารณาอุทธรณ์ ได้แก่ รับเรื่องอุทธรณ์ และตรวจสอบคำอุทธรณ์ รวบรวมข้อเท็จจริง ข้อกฎหมายที่เกี่ยวข้อง ตรวจสอบพิจารณาให้ความเห็นและข้อเสนอแนะต่อสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา นครพนม หรือผู้มีอำนาจ รายงานการดำเนินการเกี่ยวกับการอุทธรณ์
๕. ดำเนินการเกี่ยวกับการร้องทุกข์และการพิจารณาร้องทุกข์ ได้แก่ รับเรื่องร้องทุกข์ และตรวจสอบคำร้องทุกข์ รวบรวมข้อเท็จจริง ข้อกฎหมายที่เกี่ยวข้อง ตรวจสอบพิจารณาให้ความเห็นและข้อเสนอแนะต่อสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา นครพนม หรือผู้มีอำนาจ รายงานการดำเนินการเกี่ยวกับการร้องทุกข์

๖. ดำเนินการเกี่ยวกับความรับผิดชอบของเจ้าหน้าที่ ได้แก่ แต่งตั้งคณะกรรมการสอบข้อเท็จจริงเบื้องต้นทางละเมิด และแต่งตั้งคณะกรรมการสอบข้อเท็จจริงความรับผิดชอบทางละเมิด ตรวจสอบพิจารณาสำนวนการสอบข้อเท็จจริงเบื้องต้นทางละเมิด และสำนวนการสอบข้อเท็จจริงความรับผิดชอบทางละเมิด ให้ความเห็นและข้อเสนอแนะต่อสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา นครพนม

๗. ดำเนินการเกี่ยวกับงานคดีปกครอง คดีแพ่ง คดีอาญา และคดีอื่น ๆ ของรัฐ ได้แก่ การยื่นคำร้อง คำขอ ในคดี การร่างฟ้อง การยื่นคำให้การ การเตรียมสำนวน การรวบรวมพยานหลักฐาน การประสานคดีกับพนักงานสอบสวน การประสานคดีกับพนักงานอัยการ การนำพยานไปศาล และการประสานเจ้าพนักงานบังคับคดีในการบังคับคดีแพ่ง คดีปกครอง การสืบหาหลักทรัพย์ของลูกหนี้ตามคำพิพากษา การประสานเจ้าพนักงานพิทักษ์ทรัพย์ในคดีล้มละลาย ในการนำทรัพย์สินของลูกหนี้ตามคำพิพากษามาชำระหนี้ให้แก่ทางราชการต่อไป

๘. ดำเนินการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ ได้แก่ การให้ความรู้แก่ข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษาในสังกัด ตรวจสอบข้อเท็จจริง ดำเนินการรวบรวมข้อเท็จจริงและพยานเอกสารหลักฐานส่งให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และการประสานงานกับเจ้าหน้าที่ของหน่วยงานอื่น เช่น สำนักงานปปท. และสำนักงาน ป.ป.ช. หรือตำรวจ เพื่อดำเนินคดีอาญากับเจ้าหน้าที่ของรัฐ

๙. ศึกษา วิเคราะห์ วิจัย จัดทำข้อมูลและติดตามประเมินผล เพื่อพัฒนางานกฎหมายและงานคดีของรัฐ ได้แก่ รวบรวมและจัดทำสถิติ ข้อมูล เกี่ยวกับภารกิจงานที่รับผิดชอบเป็นประจำปี รายงานผลต่อสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา นครพนม หรือผู้มีอำนาจ

๑๐. ร่างและพิจารณาตรวจร่าง กฎหมาย กฎ ระเบียบ ประกาศ ข้อบังคับและมาตรการที่เกี่ยวข้องของหน่วยงาน

๑๑. ร่างและตรวจร่าง นิติกรรมสัญญาที่เกี่ยวข้องของหน่วยงาน

๑๒. ปฏิบัติงานศูนย์ ฉก.คศ. คณะกรรมการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์ตามมติคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ ๑๓ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๑ และผู้รับผิดชอบศูนย์ดำรงธรรมประจำสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา นครพนม

๑๓. ให้คำปรึกษา หรือให้ความเห็น และคำแนะนำด้านกฎหมายและคดี แก่ข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา พนักงานราชการ ลูกจ้าง ในสังกัด

๑๔. ควบคุม ดูแล ให้คำปรึกษา แนะนำตลอดจนการแก้ไขปัญหาในการตรวจสอบ วิเคราะห์ งานของผู้ใต้บังคับบัญชา เพื่อเสนอต่อผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา นครพนม

๑๕. งานธุรการกลุ่ม เป็นนายทะเบียนข้อมูลข่าวสารลับของราชการ กำกับ ควบคุม

๑๕.๑. การจัดทำทะเบียนคุม รับ - ส่ง หนังสือราชการลับ

๑๕.๒. การจัดทำทะเบียนคุมประกาศ คำสั่งลับ

๑๕.๓. การจัดทำวาระการประชุมผู้บริหารสถานศึกษาประจำเดือน ในส่วนที่เกี่ยวข้องกับกลุ่มกฎหมายและคดี

๑๕.๔. การจัดทำวาระการประชุม อ.ก.ศ.จ. ที่เกี่ยวข้องกับกลุ่มกฎหมายและคดี

๑๕.๕. การจัดทำวาระการประชุม กศจ. ที่เกี่ยวข้องกับกลุ่มกฎหมายและคดี

๑๖. ปฏิบัติงานร่วมกับหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือที่ได้รับมอบหมาย

**ขั้นตอนการจัดการเรื่องร้องเรียน  
สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา นครพนม**

ที่	กระบวนการ	ระยะเวลา	รายละเอียดงาน	ผู้รับผิดชอบ
๑.	เตรียมการนำเสนอเรื่องร้องเรียน ต่อผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา นครพนม	ไม่เกิน ๓ วัน	สรุปประเด็นข้อเท็จจริงตาม หนังสือร้องเรียน	นิติกร
๒.	นำเสนอเรื่องร้องเรียน	ไม่เกิน ๑ วัน	นำเสนอ ประเด็น และ ข้อเท็จจริงที่ปรากฏตาม หนังสือร้องเรียน ประกอบการ พิจารณาว่าจะดำเนินการต่อไป หรือไม่	นิติกร
๓.	ตรวจสอบ/สืบสวนข้อเท็จจริง	ไม่เกิน ๓๐ วัน	แสวงหาข้อเท็จจริง และ รวบรวมพยานหลักฐานที่ เกี่ยวข้องกับการร้องเรียนเพื่อชี้ มูลในเบื้องต้น	นิติกรหรือ ผู้ได้รับ มอบหมาย
๔.	สรุปผลการสืบสวนข้อเท็จจริง	ไม่เกิน ๑๕ วัน	เขียนรายงานผลการสืบสวน ข้อเท็จจริงโดยมีข้อเท็จจริงและ เอกสารหลักฐาน ประกอบ พร้อมข้อพิจารณา	นิติกรหรือ ผู้ได้รับ มอบหมาย
๕.	เสนอรายงานการสืบสวน ข้อเท็จจริงต่อผู้อำนวยการ สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา นครพนม พิจารณา	ไม่เกิน ๕ วัน	นำเสนอประเด็นข้อเท็จจริง และข้อกฎหมายจากการ สืบสวนข้อเท็จจริง พร้อม ความเห็นของคณะกรรมการ สืบสวนข้อเท็จจริง ว่าเห็นควร ยุติเรื่อง หรือดำเนินการทาง วินัยต่อไป	นิติกร
๖.	แจ้งผลการร้องเรียนต่อผู้ ร้องเรียน กรณียุติเรื่อง	ไม่เกิน ๕ วัน	ทำหนังสือแจ้ง	นิติกร
๗.	เตรียมการดำเนินการทางวินัย กรณีผลการสืบสวนข้อเท็จจริง มี มูลที่ควรกล่าวหาว่ากระทำผิด วินัย	ไม่เกิน ๑๐ วัน	ออกคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการ สอบสวนดำเนินการทางวินัย และหนังสือแจ้งผู้ที่มีส่วน เกี่ยวข้อง	นิติกร
๘.	สอบสวนวินัยไม่ร้ายแรง	ไม่เกิน ๙๐ วัน	ดำเนินการสอบสวนตาม กฎ ก.ค.ศ.ว่าด้วยการสอบสวน พิจารณา พ.ศ. ๒๕๕๐	คณะกรรมการ สอบสวนวินัย ไม่ร้ายแรง



ที่	กระบวนการ	ระยะเวลา	รายละเอียดงาน	ผู้รับผิดชอบ
๙.	สอบสวนวินัยอย่างร้ายแรง	ไม่เกิน ๒๔๐ วัน	ดำเนินการสอบสวนตาม กฎ ก.ค.ศ.ว่าด้วยการสอบสวน พิจารณา พ.ศ.๒๕๕๐	คณะกรรมการสอบสวนวินัยอย่างร้ายแรง
๑๐.	ตรวจสอบสำนวนการดำเนินการทางวินัย	ไม่เกิน ๑๕ วัน	ตรวจสอบว่าการดำเนินการ ถูกต้องตามขั้นตอนหรือไม่	นิติกร
๑๑.	เสนอสำนวนการดำเนินการทางวินัยต่อผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา นครพนม	ไม่เกิน ๕ วัน	เขียนรายงานข้อเท็จจริงและข้อกฎหมาย พร้อมความเห็นของคณะกรรมการสอบสวน และความเห็นของงานวินัยและนิติกร	นิติกร
๑๒.	เสนอรายงานการดำเนินการทางวินัยต่อที่ประชุม กศจ.นครพนม พิจารณา	ไม่เกิน ๕ วัน	เขียนรายงานข้อเท็จจริงและข้อกฎหมาย พร้อมความเห็นของคณะกรรมการสอบสวน ความเห็นของผู้อำนวยการกลุ่มกฎหมายและคดี และความเห็นของผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา นครพนม	นิติกร
๑๓.	รายงานการดำเนินการทางวินัยไปยังสำนักงานศึกษาธิการจังหวัด สำนักงานคณะกรรมการศึกษาขั้นพื้นฐาน หรือ ก.ค.ศ.	ไม่เกิน ๕ วัน	ส่งสำนวนการสอบสวน พร้อมมติ กศจ.นครพนม	นิติกร