



ประกาศสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสมุทรปราการ เขต ๒
เรื่อง การกำหนดมาตรการ กลไก และการวางระบบในการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์
ของข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา พนักงานราชการ ลูกจ้างประจำ
สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสมุทรปราการ เขต ๒

ด้วยสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสมุทรปราการ เขต ๒ ได้กำหนดมาตรการ กลไก และการวางระบบในการจัดการเรื่องร้องเรียน ของข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา พนักงานราชการ ลูกจ้างประจำ ลูกจ้างชั่วคราว และครูอัตราจ้าง ในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสมุทรปราการ เขต ๒ เกี่ยวกับการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ต่างๆ ที่มีปัญหาซึ่งอาจเกิดขึ้นได้ โดยสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสมุทรปราการ เขต ๒ ได้มีการกำหนดรายละเอียดเกี่ยวกับ ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ การตอบสนองต่อเรื่อง ร้องเรียน/ร้องทุกข์ เพื่อให้สอดคล้องกับการวัดระดับคุณธรรม ความโปร่งใส และการตรวจสอบได้ ตาม หลักธรรมาภิบาล ว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ในการปฏิบัติงานของ สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสมุทรปราการ เขต ๒ เพื่อให้ตอบสนองต่อการพัฒนาคุณภาพการ จัดการเรียนการสอนให้กับโรงเรียนในสังกัด จำนวน ๗๑ โรงเรียน ซึ่งสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ประถมศึกษาสมุทรปราการ เขต ๒ ได้ดูแลและรับผิดชอบในการจัดการเรียนการสอน ๓ ระดับ คือ ระดับ อนุบาล ระดับประถมศึกษา และระดับมัธยมศึกษาตอนต้น (โครงการขยายโอกาสทางการศึกษา) ให้มี ประสิทธิภาพและเกิดประโยชน์สูงสุดต่อเด็กนักเรียนเป็นสำคัญ อีกทั้ง เพื่อให้เป็นไปตามพระราชบัญญัติ การศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. ๒๕๔๒ และที่แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ ๒) พ.ศ. ๒๕๔๕ ซึ่งมีเป้าหมายในการดำเนินการ เพื่อกำหนดมาตรการ กลไก และการวางระบบในการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ดังนี้

๑. เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อผู้เรียน ผู้ปกครอง ชุมชน และโรงเรียนในสังกัด
 ๒. เพื่อให้เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจหลักในการจัดการเรียนการสอน
 ๓. เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการปฏิบัติงาน
 ๔. ไม่ทำให้เกิดการสร้างขั้นตอนในการปฏิบัติงานเกินความจำเป็น
 ๕. เพื่อให้มีการปรับปรุงภารกิจของหน่วยงานให้ทันต่อสถานการณ์ในการให้บริการ
- อย่างทั่วถึงและมีคุณภาพ

๖. นักเรียน ผู้ปกครอง ชุมชน ข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา ได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ มีขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงาน

๗. เพื่อให้มีการประเมินผลการปฏิบัติงานอย่างสม่ำเสมอ

โดยมีรายละเอียดในการกำหนดมาตรการ กลไก และการวางระบบในการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ดังนี้

๑. ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

๑.๑ แจ้งเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ไปยังสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสมุทรปราการ เขต ๒ โทร. ๐๒ -๓๓๐๐๑๔๑-๔ ต่อ ๑๕ (กลุ่มกฎหมายและคดี สพป.สป.๒)

๑.๒ แจ้งเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ผ่านระบบของหน่วยราชการ เช่น ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสมุทรปราการ หรือสายด่วนการศึกษา ๑๕๗๙ สายด่วนรัฐบาล ๑๑๑๑ ทางจดหมาย

๑.๓ โทรศัพท์สายตรงไปยังผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสมุทรปราการ เขต ๒ โทร. ๐๒ -๓๓๐๐๑๔๑-๔

๑.๔ ช่องทางเว็บไซต์ <http://www.Samutprakan๒.com> ของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสมุทรปราการ เขต ๒

๑.๕ ตู้รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ บริเวณหน้าห้องกลุ่มกฎหมายและคดี ของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสมุทรปราการ เขต ๒

๒. เงื่อนไขการร้องเรียน/ร้องทุกข์

๒.๑ ผู้ร้องเรียนต้องเปิดเผยชื่อ ที่อยู่ หรือเบอร์โทรศัพท์ เพื่อติดต่อกลับ

๒.๒ รายละเอียดแห่งการร้องเรียน/ร้องทุกข์ ต้องให้มีความชัดเจน หรือการชี้เบาะแส พอที่จะสืบหาข้อเท็จจริงของเรื่องเพื่อจะได้ดำเนินการต่อไป

๒.๓ เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ต้องเป็นการกล่าวหาข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา พนักงานราชการ ลูกจ้างประจำ อัตราจ้าง ในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสมุทรปราการ เขต ๒ (รับผิดชอบ ๓ อำเภอคือ บางพลี บางเสาธง และบางบ่อ)

๓. กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

๓.๑ ในกรณีที่มีข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบของข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา พนักงานราชการ ลูกจ้างประจำ ให้สถานศึกษาในสังกัด และสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสมุทรปราการ เขต ๒ จะต้องดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงในเบื้องต้นให้แล้วเสร็จภายใน ๗ วัน และให้พิจารณาดำเนินการทางวินัยหรือทางอาญาให้แล้วเสร็จ ภายใน ๓๐ วัน รวมทั้งพิจารณาปรับย้ายไปดำรงตำแหน่งอื่นเป็นการชั่วคราว เพื่อมิให้ยุ่งเกี่ยวกับพยานเอกสาร และพยานบุคคล

๓.๒ ในกรณีที่ตรวจสอบข้อเท็จจริงแล้ว มีพยานหลักฐานที่เชื่อได้ว่ามีมูลความผิดที่ชัดเจน ให้ดำเนินการทางวินัยกับข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา พนักงานราชการ ลูกจ้างประจำ อย่างเด็ดขาดและรวดเร็ว

๓.๓ อาจพิจารณาให้ข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา ที่มีมูลความผิดวินัยอย่างร้ายแรง ให้ออกจากราชการไว้ก่อนหรือสั่งให้พักราชการตามความเหมาะสม

๓.๔ ห้ามปรับย้ายข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา พนักงานราชการ ลูกจ้างประจำ กลับไปดำรงตำแหน่งที่มีลักษณะงานเดิมอีก

๔. การตอบสนองต่อเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

๔.๑ เมื่อหน่วยงานได้รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์แล้ว เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจะต้องนำเสนอต่อผู้บังคับบัญชาภายใน ๓ วัน

๔.๒ เมื่อผู้บังคับบัญชาพิจารณาแล้วจะดำเนินการ ดังนี้

๔.๒.๑ กรณีให้ตรวจสอบข้อเท็จจริง จะใช้เวลาดำเนินการให้แล้วเสร็จ ใช้เวลาประมาณไม่เกิน ๗ วัน

๔.๒.๒ การแจ้งผลการพิจารณาตรวจสอบให้ผู้ร้องเรียนทราบ ภายใน ๑๕ วัน

๔.๒.๓ กรณีมีประเด็นไม่สลับซับซ้อนหรือพยานบุคคลที่ต้องสอบปากคำไม่มาก จะใช้เวลาดำเนินการให้แล้วเสร็จ ใช้เวลาประมาณไม่เกิน ๓๐ วัน

๔.๒.๔ กรณีมีประเด็นสลับซับซ้อนมากหรือมีพยานบุคคลหลายคน จะใช้เวลาดำเนินการให้แล้วเสร็จใช้เวลาประมาณไม่เกิน ๙๐ วัน

๔.๓ การแจ้งผลการพิจารณาเมื่อดำเนินการสืบหาข้อเท็จจริงแล้วเสร็จ จะแจ้งผลการพิจารณาให้ผู้ร้องเรียนทราบภายใน ๑๕ วัน

ทั้งนี้ ตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไป

ประกาศ ณ วันที่ ๒๐ มิถุนายน พ.ศ. ๒๕๖๑

(นายทศพร อีอพิศชา)

รองผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย เขต ๒ ศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย
ผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสมุทรปราการเขต ๒