

**แนวทางการให้บริการเรื่องร้องเรียน
ของสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดสุโขทัย**
(สำหรับผู้รับบริการหรือผู้มาติดต่อ)



**กลุ่มบริหารงานบุคคล
สำนักงานศึกษาธิการจังหวัดสุโขทัย**

สารบัญ

เรื่อง	หน้า
ช่องทางให้บริการ.....	๑
เอกสารหลักฐานประกอบการยื่นเรื่องร้องเรียน.....	๑
วิธีการ ขั้นตอน และระยะเวลาการให้บริการ.....	๑
ค่าธรรมเนียม.....	๒
กฎหมายที่เกี่ยวข้อง.....	๒

**แนวทางการให้บริการเรื่องร้องเรียน
ของสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดสุโขทัย
(สำหรับผู้รับบริการหรือผู้มาติดต่อ)**

ช่องทางให้บริการ

สำนักงานศึกษาธิการจังหวัดสุโขทัย ได้กำหนดช่องทางในการรับเรื่องร้องเรียน ดังนี้

๑. ร้องเรียนด้วยตนเองที่ห้องงานวินัยและนิติการ กลุ่มบริหารงานบุคคล สำนักงานศึกษาธิการจังหวัดสุโขทัย
๒. ร้องเรียนทางจดหมาย โดยส่งมาที่สำนักงานศึกษาธิการจังหวัดสุโขทัย หรือส่งทางไปรษณีย์ที่อยู่สำนักงานศึกษาธิการจังหวัดสุโขทัย ๑๐๑ หมู่ ๑๐ ตำบลบ้านกล้วย อำเภอเมือง จังหวัดสุโขทัย รหัสไปรษณีย์ ๖๔๐๐๐
๓. ร้องเรียนเป็นจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ของสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดสุโขทัย (E mail) ส่งมาที่ sukhothaimoe@gmail.com
๔. ร้องเรียนทางกล่องข้อความ (Inbox) เฟซบุ๊ก Facebook : สำนักงานศึกษาธิการจังหวัดสุโขทัย
๕. ร้องเรียนทางแจ้งเรื่องร้องเรียนการทุจริต บนเว็บไซต์ของสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดสุโขทัย

เอกสารหลักฐานประกอบการยื่นเรื่องร้องเรียน

๑. หนังสือร้องเรียน หรือแบบฟอร์มรับข้อร้องเรียน หรือแบบฟอร์มรับคำร้องทั่วไป
๒. เอกสารพยานหลักฐานแสดงรายละเอียดข้อเท็จจริงประกอบข้อร้องเรียน หรือคำร้องทั่วไป (ถ้ามี)

วิธีการขั้นตอนการให้บริการ

สำนักงานศึกษาธิการจังหวัดสุโขทัย ได้กำหนดวิธีการ ขั้นตอน และระยะเวลาการให้บริการ ดังนี้

๑. ผู้รับบริการหรือผู้มาติดต่อ สามารถยื่นเรื่องร้องเรียนตามช่องทางการให้บริการต่าง ๆ โดยเรื่องร้องเรียนต้องมีลักษณะเป็นข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็น การสอบถาม หรือการร้องขอข้อมูลเท่านั้น

*สำหรับกรณีการยื่นข้อร้องเรียนจะต้องมีรายละเอียดเรื่องราวกล่าวโทษที่ระบุ ชื่อ-สกุลของผู้ถูกร้อง พยานหลักฐาน ช่วงเวลาการกระทำความผิด กรณีแวดล้อมปรากฏชัดแจ้ง ตลอดจนชี้พยานบุคคลแน่นอนเท่านั้น และถือว่าเป็นความลับของทางราชการ

๒. เมื่อมีการยื่นเรื่องร้องเรียนแล้ว ผู้รับบริการหรือผู้มาติดต่อจะได้รับบริการแบ่งออกเป็น ๓ ระดับ ดังนี้

๒.๑ ระดับเล็กน้อย ผู้รับบริการหรือผู้มาติดต่อจะได้รับการแก้ไขปัญหาดังกล่าวโดยปรับความเข้าใจกับผู้ร้องเรียน หรือได้รับการตอบข้อซักถามได้ทันที หากเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบโดยตรงไม่สามารถปฏิบัติหน้าที่ได้ ให้เจ้าหน้าที่ผู้รับเรื่องชี้แจงเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ และตอบกลับภายใน ๓ วันทำการนับแต่วันที่ได้รับเรื่องร้องเรียน

๒.๒ ระดับยุ่งยากเล็กน้อย ซึ่งจะมีการตรวจสอบข้อเท็จจริงเพื่อพิจารณาสั่งการแก้ไขความเดือดร้อน ผู้รับบริการหรือผู้มาติดต่อจะได้รับการแก้ไขความเดือดร้อนและรับทราบผลการดำเนินการภายใน ๗ วันนับแต่วันที่ได้รับเรื่องร้องเรียน

๒.๓ ระดับยุ่งยากและสลับซับซ้อน ซึ่งจะมีการดำเนินการตามระเบียบ ข้อกฎหมาย โดยดำเนินการสืบสวนข้อเท็จจริงและเสนอศึกษาธิการจังหวัดสุโขทัยเพื่อพิจารณาสั่งการตามอำนาจหน้าที่ ดังนี้

(๑) หากเห็นว่าไม่มีมูลที่ควรกล่าวหาว่ากระทำผิดวินัย ให้นำข้อเท็จจริงพร้อมพยานหลักฐาน ๒ ระเบียบกฎหมายที่เกี่ยวข้อง พร้อมเหตุผลเสนอศึกษาธิการจังหวัดสุโขทัย พิจารณาสั่งยุติเรื่องต่อไป

(๒) หากเห็นว่ามีมูลที่ควรกล่าวหาว่ากระทำผิดวินัย ให้นำข้อเท็จจริงพร้อมพยานหลักฐาน ระเบียบกฎหมายที่เกี่ยวข้อง พร้อมเหตุผลเสนอศึกษาธิการจังหวัดสุโขทัย พิจารณาสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการสอบสวนต่อไป

เมื่อศึกษาธิการจังหวัดสุโขทัย ได้มีความเห็นและพิจารณาสั่งการ หรือดำเนินการเสร็จสิ้นแล้ว ผู้รับบริการหรือผู้มาติดต่อจะได้รับทราบผลการดำเนินการในทางลับภายใน ๓๐ วันนับแต่วันที่ได้รับเรื่องร้องเรียน หากเป็นกรณีตาม (๒) เมื่อดำเนินการเสร็จสิ้นแล้ว ผู้รับบริการหรือผู้มาติดต่อจะได้รับทราบผลโดยเร็ว

สำหรับกรณีที่มีการร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบของข้าราชการในสำนักงาน ศึกษาธิการจังหวัดสุโขทัย ผู้รับบริการหรือผู้มาติดต่อจะได้รับทราบผลการสืบสวนข้อเท็จจริงภายใน ๗ วันนับแต่วันที่ได้รับเรื่องร้องเรียน และจะมีการรายงานศึกษาธิการจังหวัดสุโขทัยพิจารณาสั่งการเกี่ยวกับการดำเนินการทางวินัย หรือทางอาญาโดยเร็ว และดำเนินการให้เป็นไปตามมาตรการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ ในระบบราชการ ตามมติคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ ๒๗ มีนาคม ๒๕๖๑

ค่าธรรมเนียม

ไม่มีค่าธรรมเนียม

กฎหมายที่เกี่ยวข้อง

๑. พระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา พ.ศ. ๒๕๔๗ และที่แก้ไขเพิ่มเติม
๒. พระราชบัญญัติกฏว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖
๓. คำสั่งหัวหน้าคณะรักษาความสงบแห่งชาติ ที่ ๑๙/๒๕๖๐ เรื่อง การปฏิรูปการศึกษาในภูมิภาคของกระทรวงศึกษาธิการ สั่ ณ วันที่ ๓ เมษายน ๒๕๖๐
๔. กฎ ก.ค.ศ. ว่าด้วยการสอบสวนพิจารณา พ.ศ. ๒๕๕๐
๕. กฎ ก.ค.ศ. ว่าด้วยกรณีความผิดที่ปรากฏชัดแจ้ง พ.ศ. ๒๕๔๙
๖. กฎ ก.ค.ศ. ว่าด้วยอำนาจการลงโทษภาคทัณฑ์ ตัดเงินเดือน หรือลดเงินเดือน พ.ศ. ๒๕๖๑
๗. ระเบียบ ก.ค.ศ. ว่าด้วยวิธีการออกคำสั่งเกี่ยวกับการลงโทษทางวินัยข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา พ.ศ. ๒๕๔๘
๘. ระเบียบ ก.ค.ศ. ว่าด้วยวันออกจากราชการของข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา พ.ศ. ๒๕๔๘
๙. ระเบียบ ก.ค.ศ. ว่าด้วยการรายงานเกี่ยวกับการดำเนินการทางวินัยและการออกจากราชการของข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา พ.ศ. ๒๕๖๑
๑๐. มาตรการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบในระบบราชการ ตามมติคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ ๒๗ มีนาคม ๒๕๖๑
๑๑. กฎหมาย กฎ ระเบียบ และหนังสือเวียนอื่นที่เกี่ยวข้อง