



ประกาศสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต ๑๕  
เรื่อง ข้อกำหนดมาตรการ และแนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับการจัดการเรื่องร้องเรียน  
ของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต ๑๕

.....

ตามที่สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน (สพฐ.) ได้ดำเนินการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา (Integrity and Transparency Assessment: ITA) เพื่อเป็นการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา และได้กำหนดเกณฑ์ ดัชนีความพร้อมรับผิด และกำหนดตัวชี้วัดเกี่ยวกับการจัดการเรื่องร้องเรียน โดยจะต้องมีกระบวนการจัดการและตอบสนองต่อข้อร้องเรียนอย่างเหมาะสม

ดังนั้น สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต ๑๕ จึงได้กำหนดมาตรการ กลไก และแนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับการจัดการเรื่องร้องเรียนอย่างเป็นรูปธรรม โดยกำหนดมาตรการ และแนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับการจัดการเรื่องร้องเรียน ของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต ๑๕ ดังนี้

ข้อ ๑ ประกาศนี้เรียกว่า “ประกาศสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต ๑๕ เรื่อง ข้อกำหนดมาตรการ และแนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับการจัดการเรื่องร้องเรียน ของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต ๑๕”

ข้อ ๒ บทนิยามในประกาศนี้

“เจ้าหน้าที่ของรัฐ” หมายถึง ข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา พนักงานราชการ ลูกจ้าง ที่ปฏิบัติหน้าที่สังกัดหน่วยงานการศึกษานี้

“เรื่องร้องเรียน” หมายถึง ข้อเสนอ ข้อคิดเห็น หรือปัญหาที่เจ้าหน้าที่ของรัฐเอง ผู้ปกครอง นักเรียน ผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้เสีย หรือประชาชนทั่วไปที่ได้รับผลกระทบจากการกระทำของเจ้าหน้าที่ของรัฐ

“หน่วยงานการศึกษา” หมายถึง สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต ๑๕ หรือสถานศึกษาในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต ๑๕

“บัตรสนเท่ห์” หมายถึง ข้อร้องเรียนกล่าวโทษผู้อื่น โดยมีได้ลงชื่อหรือชื่อจริงของผู้เขียน

“การตอบสนอง” หมายถึง การส่งต่อให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง การตรวจสอบ การนำเรื่องร้องเรียนเข้าสู่กระบวนการสืบสวนข้อเท็จจริง กระบวนการสอบสวน การลงโทษทางวินัย การดำเนินคดี หรืออื่นๆ ตามระเบียบ กฎหมาย พร้อมกับแจ้งผู้ร้องเรียนทราบผลหรือความคืบหน้าของการดำเนินการภายในสิบห้าวัน นับแต่วันที่มีการแต่งตั้งคณะกรรมการสืบสวนข้อเท็จจริง และหลังจากสิ้นสุดการดำเนินการ เว้นแต่ผู้ร้องเรียนไม่ได้ระบุชื่อ ที่อยู่ หรือหมายเลขโทรศัพท์ หรือ E-mail ที่สามารถติดต่อได้

ข้อ ๓. หลักเกณฑ์การร้องเรียน

๓.๑ หลักเกณฑ์

๓.๑.๑ เป็นผู้ได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหาย หรือพบเห็นการกระทำผิดวินัย

๓.๑.๒ เรื่องร้องเรียนต้องเป็นเรื่องจริง มิใช่เพื่อกลั่นแกล้งผู้อื่น

๓.๑.๓ ต้องสามารถติดต่อกลับไปยังผู้ร้องเรียนได้

/๓.๒ วิธีการร้องเรียน...

๓.๒ วิธีการร้องเรียน

๓.๒.๑ ทำเป็นหนังสือโดยใช้ถ้อยคำสุภาพ

๓.๒.๒ ระบุวัน เดือน ปี ที่ร้องเรียน

๓.๒.๓ ระบุชื่อ ที่อยู่ เบอร์โทรศัพท์ และลงลายมือชื่อของผู้ร้องเรียน

๓.๒.๔ ระบุชื่อผู้ถูกกล่าวหา ข้อเท็จจริง หรือพฤติการณ์ของเรื่องที่ร้องเรียน ระบุรายละเอียดให้ชัดเจนเพียงพอที่จะดำเนินการตรวจสอบ/สืบสวน/สอบสวน ต่อไปได้

๓.๒.๕ ระบุพยานเอกสาร พยานวัตถุ และพยานบุคคลที่สามารถให้ข้อมูลในเรื่องที่ร้องเรียนได้

๓.๓ ช่องทางการติดต่อแจ้งข้อร้องเรียน

๓.๓.๑ ติดต่อด้วยตนเอง โดยสามารถขอรับแบบฟอร์มแจ้งข้อร้องเรียน ได้ที่กลุ่มบริหารงานบุคคล สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต ๑๕

๓.๓.๒ ทางจดหมาย โดยเจ้าหน้าที่ของถึง “ผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต ๑๕” ที่อยู่ สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต ๑๕ ถนนนราภิรมย์ อำเภอเมืองนราธิวาส จังหวัดนราธิวาส รหัสไปรษณีย์ ๙๖๐๐๐

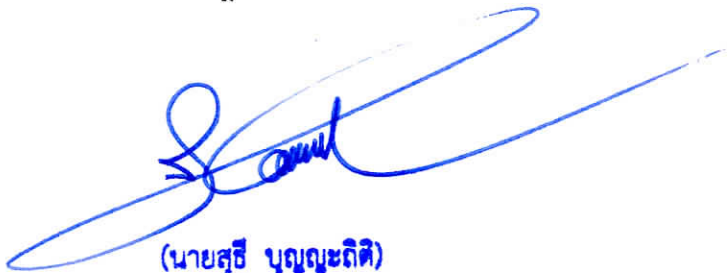
๓.๓.๓ ทางโทรศัพท์ สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต ๑๕ กลุ่มบริหารงานบุคคล หมายเลข ๐๗๓-๕๑๑๙๘๔ ต่อ ๑๐๑ หรือ ๐๘๘-๕๘๕๗๘๖๙ หรือทางโทรสาร หมายเลข ๐๗๓-๕๑๑๙๘๕

๓.๓.๔ ทางเว็บไซต์ สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต ๑๕ ที่ <http://www.sesao15.go.th> หัวข้อ “ร้องเรียน”

๓.๓.๕ ร้องเรียนต่อหน่วยงานอื่นที่รับเรื่องร้องเรียนของประชาชน เช่น สำนักงานรัฐมนตรี สำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน ผู้ตรวจการรัฐสภา สำนักงานป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน กระทรวงศึกษาธิการ ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด ฯลฯ

ข้อ ๔. ให้กลุ่มบริหารงานบุคคล งานวินัยและนิติการ เป็นงานหลักในการรับเรื่องร้องเรียน

ประกาศ ณ วันที่ ๙ เดือน กรกฎาคม พ.ศ. ๒๕๖๒



(นายสุธี บุญฤทธิ)

ผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต ๑๕