



คำสั่งสถาบันพัฒนาครู คณาจารย์ และบุคลากรทางการศึกษา

ที่ ๕๘ /๒๕๖๖

เรื่อง การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ (เรื่องร้องเรียนทั่วไปและเรื่องร้องเรียนจัดซื้อจัดจ้าง)

กรมอบหมายเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ การติดตามและประเมินผล

และคู่มือการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์
(เรื่องร้องเรียนทั่วไปและเรื่องร้องเรียนจัดซื้อจัดจ้าง)

เพื่อให้การบริหารระบบราชการเป็นไปด้วยความถูกต้อง บริสุทธิ์ ยุติธรรม ควบคู่กับการพัฒนา บำบัดทุกข์ บำรุงสุข ตลอดจนดำเนินการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของผู้รับบริการและประชาชน ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ด้วยความสะดวกรวดเร็ว และประสบผลสำเร็จอย่างเป็นรูปธรรม อีกทั้งเพื่อเป็นศูนย์รับแจ้ง เบาะแสการทุจริต หรือไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการปฏิบัติหน้าที่ของข้าราชการ พนักงาน เจ้าหน้าที่ของ สถาบันพัฒนาครู คณาจารย์ และบุคลากรทางการศึกษา รวมทั้งการเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติราชการ ให้เกิดความคล่องตัวและผลสัมฤทธิ์ของการดำเนินการดังกล่าว โดยเฉพาะในส่วนของงานอำนวยความสะดวก และตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการและประชาชน ตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี อาศัยอำนาจตามความในมาตรา ๓๓ วรรคสอง แห่งพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน พ.ศ. ๒๕๓๔ แก้ไขเพิ่มเติม และมาตรา ๒๕ วรรคสอง แห่งพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการกระทรวงศึกษาธิการ พ.ศ. ๒๕๔๖ ประกอบมาตรา ๕๒ และมาตรา ๔๑ แห่งพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหาร กิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ สถาบันพัฒนาครู คณาจารย์ และบุคลากรทางการศึกษา จึงได้จัดตั้ง “ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์” ณ สถาบันพัฒนาครู คณาจารย์ และบุคลากรทางการศึกษา ตำบลไร่ขิง อำเภอสามพราน จังหวัดนครปฐม พร้อมจัดวางตู้รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ (ตู้แดง) ณ เคาน์เตอร์ ประชาสัมพันธ์ อาคารอำนวยการ และแต่งตั้งเจ้าหน้าที่ดำเนินงานตามภารกิจ ดังนี้

เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบเรื่องราวยื่น/ร้องทุกข์ ดังนี้

๑. ผู้อำนวยการสถาบันพัฒนาครู คณาจารย์ และบุคลากรทางการศึกษา เป็นประธานศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์และเร่งรัดการให้ความช่วยเหลือแก่ผู้มีข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ เกี่ยวกับบุคลากรและสถาบันพัฒนาครู คณาจารย์ และบุคลากรทางการศึกษาและเรื่องที่มีอำนาจใช้ดุลพินิจแล้วเห็นว่าเกี่ยวข้อง
๒. ผู้อำนวยการกลุ่มอำนวยการ เป็นรองประธานศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์และเร่งรัดการให้ความช่วยเหลือแก่ผู้มีข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ เกี่ยวกับบุคลากรและสถาบันพัฒนาครู คณาจารย์ และบุคลากรทางการศึกษา และเรื่องที่มีอำนาจใช้ดุลพินิจแล้วเห็นว่าเกี่ยวข้อง เป็นผู้ช่วยเหลือผู้อำนวยการสถาบันพัฒนาครู คณาจารย์ และบุคลากรทางการศึกษา ในการดำเนินการทุกเรื่องที่มีมอบหมาย
๓. หัวหน้างานบริหารทั่วไป เป็นเจ้าหน้าที่รับเรื่องราวยื่น/ร้องทุกข์และเร่งรัดการให้ความช่วยเหลือแก่ผู้มีข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ เกี่ยวกับบุคลากรและสถาบันพัฒนาครู คณาจารย์ และบุคลากรทางการศึกษา และเรื่องที่มีอำนาจใช้ดุลพินิจแล้วเห็นว่าเกี่ยวข้อง โดยมีเจ้าพนักงานธุรการในงานบริหารทั่วไป เป็นเจ้าหน้าที่/เลขานุการ ช่วยเหลือและรับผิดชอบเกี่ยวกับงานธุรการ ซึ่งอยู่ในความรับผิดชอบของสถาบันพัฒนาครู คณาจารย์

/และบุคลากร...

และบุคลากรทางการศึกษา โดยให้ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ของสถาบันพัฒนาครู คณาจารย์ และบุคลากรทางการศึกษา มีอำนาจหน้าที่และวิธีการดำเนินการดังต่อไปนี้

๑. รับเรื่องราวข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ เกี่ยวกับการปฏิบัติราชการ อุปสรรค ความยุ่งยากหรือปัญหาอื่นใดจากประชาชน หน่วยงาน องค์กรต่าง ๆ แล้วทำการประเมิน วิเคราะห์ ตรวจสอบข้อเท็จจริงเบื้องต้น

๒. ในเบื้องต้นให้ถือเป็นความลับของทางราชการ หากเป็นบัตรสนเท่ห์ ให้พิจารณาเฉพาะรายชื่อที่ระบุหลักฐาน กรณีแวดล้อมปรากฏชัดแจ้ง ตลอดจนชี้พยานบุคคลแน่นอน

๓. ประสานการปฏิบัติให้กลุ่มงานในสังกัดสถาบันพัฒนาครู คณาจารย์ และบุคลากรทางการศึกษา ดำเนินการตามภารกิจที่เกี่ยวข้องและสามารถขอให้บุคคลในกลุ่มงานต่าง ๆ ในสังกัด ให้ถ้อยคำหรือข้อมูลเอกสาร หลักฐานใด ๆ เพื่อประโยชน์สำหรับการนั้นได้

๔. กรณีที่อาจเกี่ยวข้องกับคดี หรืออาจก่อให้เกิดเป็นคดีความได้ ให้แจ้งรายละเอียดเฉพาะที่เจ้าของเรื่องจะสามารถนำไปพิจารณาดำเนินการต่อไปได้ โดยอาจมีการปกปิดข้อความตามคำร้องบางส่วนก็ได้ ทั้งนี้ หากส่วนราชการเจ้าของเรื่องประสานขอทราบข้อมูลรายละเอียดเพิ่มเติมให้พิจารณาเป็นรายกรณี

๕. กรณีที่เกี่ยวข้องกับเจ้าหน้าที่ของรัฐหรือหน่วยงานอื่น ให้ส่งเรื่องให้หัวหน้าส่วนราชการหรือเหนือกว่าส่วนราชการต้นสังกัดของผู้ถูกร้อง หรือส่งเรื่องให้ส่วนราชการหรือหน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่ ในการสืบสวนเรื่องร้องเรียนของส่วนราชการหรือหน่วยงานนั้นเป็นการเฉพาะ

๖. ให้พิจารณาดำเนินการเป็นกรณีพิเศษเฉพาะเรื่อง ดังนี้

๖.๑ กรณีที่เกี่ยวข้องกับความมั่นคงของประเทศ

๖.๒ กรณีที่อาจมีผลกระทบต่อชีวิตและความปลอดภัยของผู้ร้อง ให้สรุปสาระสำคัญตามคำร้องเฉพาะที่ส่วนราชการเจ้าของเรื่องจะสามารถนำไปพิจารณาดำเนินการต่อไปได้ โดยอาจไม่นำส่งเอกสารคำร้องต้นฉบับ รวมทั้งหากมีความจำเป็นให้ประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อให้การคุ้มครองผู้ร้องเป็นพิเศษรายกรณี ทั้งนี้ หากมีการประสานขอทราบข้อมูลรายละเอียดเพิ่มเติมให้พิจารณาเป็นรายกรณีด้วย

๗. รายงานผลการปฏิบัติงานให้ผู้บังคับบัญชาทราบโดยเร็ว

๘. ดำเนินการอื่น ๆ ตามที่ผู้บังคับบัญชามอบหมาย

เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานประจำศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ (เรื่องร้องเรียนทั่วไปและเรื่องร้องเรียนจัดซื้อจัดจ้าง) ดังนี้

๑. นางสาวธนิดา อุบลชาติ	นักจัดการงานทั่วไปชำนาญการ	ประธานคณะทำงาน
๒. นางสาววรรณศิริ ศรีเกษม	พนักงานจ้างปฏิบัติงานประชาสัมพันธ์	คณะทำงาน
๓. นางสาวชนิดา วงศ์วรกุล	เจ้าพนักงานธุรการชำนาญงาน	คณะทำงานและเลขานุการ

โดยมีหน้าที่ ดังนี้

๑. รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ลงทะเบียน แยกเรื่อง และส่งเรื่องให้กับส่วนราชการเจ้าของเรื่องเพื่อดำเนินการตามอำนาจหน้าที่

๒. ปรับปรุงเอกสารคำขอในกระบวนการต่าง ๆ เพื่อให้เข้าใจง่ายและเกิดความสะดวกในการกรอกเอกสาร

๓. ติดตามความคืบหน้าเมื่อได้รับการสอบถามจากประชาชนผู้รับบริการ

๔. แจ้งผลการดำเนินการให้ประชาชนผู้รับบริการทราบ ภายใน ๑๕ วัน

/ให้ผู้ที่ได้รับ...

ให้ผู้ที่ได้รับแต่งตั้งถือปฏิบัติตามคำสั่งโดยเคร่งครัด ตามระเบียบ อย่าให้เกิดความบกพร่องเสียหายแก่ราชการได้ หากมีปัญหาอุปสรรคให้รายงานผู้อำนวยการสถาบันพัฒนาครู คณาจารย์ และบุคลากรทางการศึกษาทราบโดยทันที

คณะกรรมการติดตามและประเมินผลคู่มือการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ (เรื่องร้องเรียนทั่วไป และเรื่องร้องเรียนจัดซื้อจัดจ้าง) ประกอบด้วย

- | | | |
|---------------------------|---------------------------------|----------------------|
| ๑. นางณัฐชากานต์ เดวิส | นักจัดการงานทั่วไปชำนาญการพิเศษ | ประธานคณะทำงาน |
| ๒. นางสมบัติ ศิริมาตย์ | นักทรัพยากรบุคคลชำนาญการ | คณะทำงาน |
| ๓. นางสาวกัลยา ศรีวิเชียร | นักจัดการงานทั่วไปปฏิบัติการ | คณะทำงาน |
| ๔. นางมธุรส คำยอด | เจ้าพนักงานธุรการชำนาญงาน | คณะทำงาน |
| ๕. นางเบญจมาศ สุขคมขำ | เจ้าพนักงานธุรการชำนาญงาน | คณะทำงานและเลขานุการ |

ให้คณะกรรมการมีหน้าที่ในการดำเนินการติดตาม และประเมินผลคู่มือการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ กำหนดวิธีการติดตามและประเมินผล ตลอดจนดำเนินการอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ทราบถึงผลการปฏิบัติงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ และรายงานผลการติดตามและประเมินผลต่อผู้อำนวยการสถาบันพัฒนาครู คณาจารย์ และบุคลากรทางการศึกษาต่อไป

ทั้งนี้ ตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไป

สั่ง ณ วันที่ ๒๐ เดือน มิถุนายน พ.ศ. ๒๕๖๖



(นายปราโมทย์ ด้วงอ้อม)
ผู้อำนวยการสถาบันพัฒนาครู คณาจารย์
และบุคลากรทางการศึกษา