

๐๒๙ แนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต
และประพฤติมิชอบ

แนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ โรงเรียนบ้านแพงพิทยาคม

คู่มือการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียน

พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.๒๕๔๖ ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการ มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการที่มีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการและมีการประเมินผลการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ

โรงเรียนบ้านแพงพิทยาคมได้จัดให้มีภารกิจเกี่ยวกับการดำเนินการเรื่องร้องเรียนในหน่วยงานขึ้น เพื่อให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและตอบสนองความต้องการของประชาชนได้สูงสุด จึงได้จัดทำคู่มือการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียนขึ้น เพื่อให้ประชาชนเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน ผู้ที่สนใจ ได้รับทราบและเข้าใจในเรื่องการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียนเพิ่มขึ้น โดยมีวัตถุประสงค์ ดังต่อไปนี้

๑. เพื่อให้มั่นใจว่า กระบวนการการรับเรื่องร้องเรียนและดำเนินการเรื่องร้องเรียน ได้มีการปฏิบัติตามขั้นตอนการปฏิบัติงานที่สอดคล้องกับข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์เกี่ยวกับการรับเรื่องร้องเรียนและดำเนินการเรื่องร้องเรียนที่กำหนดไว้อย่างครบถ้วนและมีประสิทธิภาพ

๒. เพื่อให้บุคลากรหรือเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบด้านการดำเนินการเรื่องร้องเรียนของโรงเรียนใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานและดำเนินการแก้ไขปัญหาตามข้อร้องเรียนที่ได้รับจากช่องทางการร้องเรียนต่าง ๆ โดยกระบวนการและวิธีการดำเนินงานต้องไปในทิศทางเดียวกัน

๓. เพื่อเป็นหลักฐานแสดงวิธีการดำเนินงานที่สามารถถ่ายทอดให้กับผู้เข้ามาปฏิบัติงานใหม่พัฒนาให้การทำงานเป็นอาชีพ และใช้ประโยชน์ในการประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากรหรือเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ รวมทั้งแสดงหรือเผยแพร่ให้บุคคลภายนอกหรือผู้ใช้บริการสามารถเข้าใจและใช้ประโยชน์จากกระบวนการที่มีอยู่ เพื่อขอรับบริการที่ตรงตามความต้องการ

๔. เพื่อเป็นการเผยแพร่ ประชาสัมพันธ์ ให้ประชาชนผู้รับบริการได้ทราบถึงกระบวนการดำเนินการเรื่องร้องเรียน

คำจำกัดความ

เรื่องร้องเรียน หมายความว่า เรื่องที่ผู้รับบริการหรือผู้มีส่วนได้เสียร้องเรียนผ่านช่องทางการ ร้องเรียน หรือเรื่องที่เป็นข่าวทางสื่อมวลชนที่เกี่ยวข้องกับครูหรือเจ้าหน้าที่โรงเรียนบ้านแพงพิทยาคม

ผู้ร้องเรียน หมายความว่า ประชาชนทั่วไป ผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้เสีย เจ้าหน้าที่ของรัฐ องค์กรภาครัฐ หน่วยงานเอกชน หรือผู้ได้รับมอบหมายให้มีเรื่องร้องเรียนผ่านช่องทางต่าง ๆ

เจ้าหน้าที่ หมายความว่า ข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา พนักงานราชการ ลูกจ้างโรงเรียนบ้านแพงพิทยาคม

เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ หมายความว่า เจ้าหน้าที่ที่ผู้บังคับบัญชาได้มอบหมายให้รับผิดชอบการดำเนินการจัดการและประสานงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน

หน่วยงาน หมายความว่า โรงเรียนบ้านแพงพิทยาคม และกลุ่ม/ฝ่ายงานในโรงเรียนบ้านแพงพิทยาคม

หน่วยงานที่รับผิดชอบ/หน่วยงานเจ้าของเรื่อง หมายความว่า หน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบในการดำเนินการจัดการต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับข้อร้องเรียน

ผู้บังคับบัญชา หมายความว่า ผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต ๒๒ หรือผู้รักษาการแทนผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต ๒๒ หรือผู้อำนวยการโรงเรียน หรือผู้รักษาการแทนผู้อำนวยการโรงเรียนในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต ๒๒

การปฏิบัติงาน หมายความว่า การที่หน่วยงานเจ้าของเรื่องหรือหน่วยงานที่รับผิดชอบ ได้มีกระบวนการตรวจสอบและมีการแก้ไขปัญหาอย่างชัดเจน เช่น การตั้งคณะกรรมการสืบสวนข้อเท็จจริง การที่เจ้าหน้าที่ได้ลงพื้นที่เพื่อแก้ไขปัญหา การประชุมปรึกษาหารือแนวทางการแก้ไขปัญหาของผู้ร้องเรียน หรือกรณีมีการดำเนินการทางวินัยตามระเบียบที่กำหนดไว้

ขอบเขต

ใช้คู่มือมาตรฐานการปฏิบัติงานของกระบวนการรับเรื่องร้องเรียนและดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนของเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบการจัดการข้อร้องเรียน โรงเรียนบ้านแพงพิทยาคม ดังต่อไปนี้

๑. มาร้องเรียนด้วยตนเองที่โรงเรียนบ้านแพงพิทยาคม
๒. ส่งหนังสือร้องเรียน ร้องทุกข์ มาที่โรงเรียนบ้านแพงพิทยาคม ตำบลบ้านแพง อำเภอบ้านแพง จังหวัดนครพนม ๔๘๑๔๐
๓. โทรศัพท์ ๐๔๒ - ๕๙๑๒๒๘
๔. โทรสาร ๐๔๒ - ๐๖๕๔๕๕
๕. หน่วยงานอื่นที่รับเรื่องร้องเรียนของประชาชน เช่น สำนักงานรัฐมนตรี สำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน ผู้ตรวจการรัฐสภา สำนักงานป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ สำนักงานคณะกรรมการ การศึกษาขั้นพื้นฐาน กระทรวงศึกษาธิการ ศูนย์ดำรงธรรม เป็นต้น

ประเภทข้อร้องเรียน

๑. ร้องเรียนเจ้าหน้าที่หรือหน่วยงาน เช่น ร้องเรียนเจ้าหน้าที่ทุจริตในการเบิกจ่ายเงินงบประมาณต่าง ๆ ร้องเรียนการบริหารงานบุคคล การโอน ย้าย บรรจุแต่งตั้ง การพิจารณาเลื่อนตำแหน่ง 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

หลักเกณฑ์การร้องเรียน

๑. เรื่องที่สามารถนำมาร้องเรียนได้ ต้องเป็นเรื่องที่ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหาย อันเนื่องมาจากเจ้าหน้าที่หรือโรงเรียน ในเรื่องดังต่อไปนี้

- กระทำการทุจริตต่อหน้าที่ราชการ
- กระทำความผิดต่อตำแหน่งหน้าที่ราชการ
- ละเลยต่อหน้าที่ตามที่กฎหมายกำหนดให้ต้องปฏิบัติ
- ปฏิบัติหน้าที่ล่าช้าเกินควร
- กระทำการนอกเหนืออำนาจหน้าที่ หรือขัดหรือไม่ถูกต้องตามกฎหมาย

๒. เรื่องที่ร้องเรียนต้องเป็นเรื่องจริงที่มีมูลเหตุ มิได้หวังสร้างกระแสหรือสร้างข่าวที่เสียหายต่อบุคคลอื่น
๓. การใช้บริการร้องเรียนโรงเรียนบ้านแพวงพิทยาคม ต้องสามารถติดต่อกลับไปยังผู้ให้บริการได้ เพื่อยืนยันว่ามีตัวตนจริง

วิธีการยื่นเรื่องร้องเรียน

๑. แจ้งชื่อ ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ และอีเมลของผู้ร้องเรียน
๒. ใช้ถ้อยคำหรือข้อความที่สุภาพ และต้องมี วัน เดือน ปี ที่อยู่ของผู้ร้องเรียน ชื่อผู้ถูกร้องเรียน ชื่อ – สกุล สังกัด รายละเอียดการร้องเรียน โดยระบุข้อเท็จจริงหรือพฤติการณ์ของเรื่องร้องเรียนได้อย่างชัดเจนว่าได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหายอย่างไร ต้องการให้แก้ไขดำเนินการอย่างไร หรือชี้ช่องทางแจ้งเบาะแสเกี่ยวกับการทุจริตของเจ้าหน้าที่ได้ชัดแจ้งเพียงพอที่สามารถดำเนินการ สืบสวน สอบสวนได้
๓. ระบุพยานเอกสาร พยานวัตถุ และพยานบุคคล (ถ้ามี)
๔. คำร้องเรียนอาจเขียนด้วยตนเอง ส่งไปรษณีย์ไปที่โรงเรียนบ้านแพวงพิทยาคม

เรื่องร้องเรียนที่อาจไม่รับพิจารณา

๑. เรื่องร้องเรียนที่มีได้ทำเป็นหนังสือ หรือไม่ระบุชื่อและที่อยู่ของผู้ร้องเรียนจริง จะถือว่าเป็นบัตรสนเท่ห์
๒. เรื่องร้องเรียนที่ไม่ระบุพยานหรือหลักฐานเพียงพอ หรือเป็นเรื่องที่มีลักษณะเป็นบัตรสนเท่ห์ หรือการชี้ช่องทางแจ้งเบาะแสไม่เพียงพอที่จะสามารถดำเนินการสืบสวนต่อไปได้

การพิจารณาและการคุ้มครองผู้ร้องเรียน

การพิจารณาข้อร้องเรียนและการคุ้มครองผู้ร้องเรียนนั้น เจ้าหน้าที่จะต้องปฏิบัติตามระเบียบว่าด้วยการรักษาความลับของทางราชการ พ.ศ. ๒๕๕๔ กล่าวคือ การส่งเรื่องให้เจ้าหน้าที่หรือโรงเรียนพิจารณา ในกรณีร้องเรียนข้าราชการครูนั้น ผู้ให้ข้อมูลและผู้ร้องเรียนอาจจะได้รับความเดือดร้อน ผู้รับผิดชอบพึงระมัดระวัง อย่าให้เขาต้องได้รับความเดือดร้อนจากการให้ข้อมูล หรือจากการร้องเรียนนั้น ซึ่งในเบื้องต้นให้ถือว่าเป็นความลับของทางราชการ เนื่องจากยังไม่ผ่านกระบวนการตรวจสอบข้อเท็จจริง และอาจเป็นการกลั่นแกล้ง กล่าวหาให้ได้รับความเดือดร้อนและเสียหายได้ ควรปกปิดชื่อและที่อยู่ของผู้ร้องเรียน หากเป็นบัตรสนเท่ห์ ให้พิจารณาพาระายที่ระบุหลักฐานกรณีแวดล้อมปรากฏชัดแจ้งตลอดจนชี้พยานบุคคลแน่นอนเท่านั้น

ขั้นตอนการจัดการเรื่องร้องเรียน
โรงเรียนบ้านแพงพิทยาคม อำเภอบ้านแพง จังหวัดนครพนม

ที่	กระบวนการ	ระยะเวลา	รายละเอียด	ผู้รับผิดชอบ
๑	เตรียมนำเสนอเรื่องร้องเรียนต่อผู้อำนวยการโรงเรียน	ไม่เกิน ๓ วัน	สรุปประเด็นข้อเท็จจริงตามหนังสือร้องเรียน	นิติกร/ผู้ที่ได้รับมอบหมาย
๒	นำเสนอเรื่องร้องเรียน	ไม่เกิน ๑ วัน	นำเสนอประเด็นและข้อเท็จจริงที่ปรากฏตามหนังสือร้องเรียนประกอบการพิจารณาว่าจะดำเนินการต่อไปหรือไม่	นิติกร/ผู้ที่ได้รับมอบหมาย
๓	ตรวจสอบ/สืบสวนข้อเท็จจริง	ไม่เกิน ๓๐ วัน	แสวงหาข้อเท็จจริงและรวบรวมพยานหลักฐานที่เกี่ยวข้องกับการร้องเรียนเพื่อชี้มูลในเบื้องต้น	นิติกร/ผู้ที่ได้รับมอบหมาย
๔	สรุปผลการสืบสวนข้อเท็จจริง	ไม่เกิน ๑๕ วัน	เขียนรายงานผลการสืบสวนข้อเท็จจริงโดยมีข้อเท็จจริงและเอกสารหลักฐานประกอบพร้อมข้อพิจารณา	นิติกร/ผู้ที่ได้รับมอบหมาย
๕	นำเสนอประเด็นข้อเท็จจริง ข้อเท็จจริงต่อผู้อำนวยการโรงเรียน พิจารณา	ไม่เกิน ๕ วัน	นำเสนอประเด็นข้อเท็จจริงและข้อกฎหมายจากการสืบสวนข้อเท็จจริงพร้อมความเห็นของคณะกรรมการสืบสวนข้อเท็จจริงว่าเห็นควรยุติเรื่องหรือดำเนินการทางวินัยต่อไป	นิติกร/ผู้ที่ได้รับมอบหมาย
๖	แจ้งผลการร้องเรียนต่อผู้ร้องเรียนกรณียุติเรื่องร้องเรียน	ไม่เกิน ๕ วัน	ทำหนังสือแจ้ง	นิติกร/ผู้ที่ได้รับมอบหมาย
๗	เตรียมการดำเนินการทางวินัยกรณีผลการสืบสวนข้อเท็จจริงมีมูลที่ควรกล่าวหาว่ากระทำความผิดวินัย	ไม่เกิน ๑๐ วัน	ออกคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการสอบสวนดำเนินการทางวินัยและหนังสือแจ้งผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้อง	นิติกร/ผู้ที่ได้รับมอบหมาย
๘	สอบสวนวินัยไม่ร้ายแรง	ไม่เกิน ๙๐ วัน	ดำเนินการสอบสวนตาม กฎ ก.ค.ศ. ว่าด้วยการสอบสวนสอบสวนวินัย พิจารณา พ.ศ.๒๕๕๐	คณะกรรมการสอบสวนวินัยไม่ร้ายแรง
๙	สอบสวนวินัยอย่างร้ายแรง	ไม่เกิน ๒๔๐ วัน	ดำเนินการสอบสวนตาม กฎ ก.ค.ศ. ว่าด้วยการสอบสวนสอบสวนวินัย พิจารณา พ.ศ.๒๕๕๐	คณะกรรมการสอบสวนวินัยร้ายแรง

๑๐	ตรวจสอบว่าการดำเนินการทางวินัย	ไม่เกิน ๑๕ วัน	ตรวจสอบว่าการดำเนินการ ถูกต้องตามขั้นตอนหรือไม่	นิติกร/ผู้ที่ได้รับ มอบหมาย
๑๑	เสนอสำนวนการดำเนินการทางวินัย ต่อผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่ การศึกษามัธยมศึกษา เขต ๒๒	ไม่เกิน ๕ วัน	เขียนรายงานข้อเท็จจริงและ ข้อกฎหมาย พร้อมความเห็น ของคณะกรรมการสอบสวน ความเห็นของผู้รับผิดชอบงาน วินัยและความเห็นของ ผู้อำนวยการโรงเรียน	นิติกร/ผู้ที่ได้รับ มอบหมาย
๑๒	เสนอรายงานการดำเนินการทางวินัย ต่อที่ประชุม กศจ.นครพนม พิจารณา	ไม่เกิน ๕ วัน	เขียนรายงานข้อเท็จจริงและ ข้อกฎหมาย พร้อมความเห็น ของคณะกรรมการสอบสวน ความเห็นของผู้บริหาร โรงเรียนและความเห็นของ ผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่ การศึกษามัธยมศึกษา เขต ๒๒	นิติกร/ผู้ที่ได้รับ มอบหมาย
๑๓	รายงานการดำเนินการทางวินัยไปยัง สำนักงานศึกษาธิการจังหวัด สำนักงาน คณะกรรมการ การศึกษาขั้นพื้นฐาน หรือ ก.ค.ศ.	ไม่เกิน ๕ วัน	ส่งสำนวนการสอบสวน พร้อมมติ กศจ.นครพนม	นิติกร/ผู้ที่ได้รับ มอบหมาย

