

แนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

โรงเรียนบ้านแพ่งพิทยาคม

ประจำปี 2567



โรงเรียนบ้านแพ่งพิทยาคม

อำเภอบ้านแพ่ง จังหวัดนครพนม

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา นครพนม

สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน

กระทรวงศึกษาธิการ

แนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต และประพฤติมิชอบ

แนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ โรงเรียนบ้านแพงพิทยาคม

คู่มือการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียนพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.๒๕๔๖ ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติ ราชการ มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน ให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการที่มีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่า ในการให้บริการ ไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชน ได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการและมีการประเมินผลการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ โรงเรียนบ้านแพงพิทยาคมได้จัดให้มีการทบทวนการดำเนินการเรื่องร้องเรียนในหน่วยงานขึ้น เพื่อให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและตอบสนองความต้องการของประชาชนได้สูงสุด จึงได้จัดทำคู่มือ

การปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียนขึ้น เพื่อให้ประชาชนเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน ผู้ที่สนใจ ได้รับทราบและเข้าใจ ในเรื่องการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียนเพิ่มขึ้น โดยมีวัตถุประสงค์ ดังต่อไปนี้

๑. เพื่อให้มั่นใจว่า กระบวนการการรับเรื่องร้องเรียนและดำเนินการเรื่องร้องเรียน ได้มีการปฏิบัติตามขั้นตอน การปฏิบัติงานที่สอดคล้องกับข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์เกี่ยวกับการรับเรื่องร้องเรียนและดำเนินการเรื่องร้องเรียน ที่กำหนดไว้อย่างครบถ้วนและมีประสิทธิภาพ

๒. เพื่อให้บุคลากรหรือเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบด้านการดำเนินการเรื่องร้องเรียนของโรงเรียน ใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานและดำเนินการแก้ไขปัญหาตามข้อร้องเรียนที่ได้รับจากช่องทางทางการร้องเรียน ต่าง ๆ โดยกระบวนการและวิธีการดำเนินงานต้องไปในทิศทางเดียวกัน

๓. เพื่อเป็นหลักฐานแสดงวิธีการดำเนินงานที่สามารถถ่ายทอดให้กับผู้เข้ามาปฏิบัติงานในใหม่พัฒนาให้การทำงาน เป็นอาชีพ และใช้ประโยชน์ในการประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากรหรือเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ รวมทั้งแสดงหรือ เผยแพร่ให้บุคคลภายนอกหรือผู้ใช้บริการให้สามารถเข้าใจและใช้ประโยชน์จากกระบวนการที่มีอยู่เพื่อขอรับบริการ ที่ตรงตามความต้องการ

๔. เพื่อเป็นการเผยแพร่ ประชาสัมพันธ์ ให้ประชาชนผู้รับบริการได้ทราบถึงกระบวนการดำเนินการเรื่องร้องเรียน **คำจำกัดความ** เรื่องร้องเรียน หมายความว่า เรื่องที่ผู้รับบริการหรือผู้มีส่วนได้เสียร้องเรียนผ่านช่องทางทางการร้องเรียน หรือเรื่องที่เป็นข่าวทางสื่อมวลชนที่เกี่ยวข้องกับครูหรือเจ้าหน้าที่โรงเรียนบ้านแพงพิทยาคม ผู้ร้องเรียน หมายความว่า ประชาชนทั่วไป ผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้เสีย เจ้าหน้าที่ของรัฐ องค์กรภาครัฐ หน่วยงานเอกชน หรือผู้ได้รับมอบหมายให้มีร้องเรียนผ่านช่องทางต่าง ๆ เจ้าหน้าที่ หมายความว่า ข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา พนักงานราชการ ลูกจ้าง โรงเรียนบ้านแพงพิทยาคม เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ หมายความว่า เจ้าหน้าที่ที่ผู้บังคับบัญชาได้มอบหมายให้รับผิดชอบการ ดำเนินการจัดการและประสานงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน หน่วยงาน หมายความว่า โรงเรียนบ้านแพงพิทยาคม และกลุ่ม/ฝ่ายงานในโรงเรียนบ้าน

แพ่งพิทยาคม หน่วยงานที่รับผิดชอบ/หน่วยงานเจ้าของเรื่อง หมายความว่า หน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบ ในการดำเนินการจัดการต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับข้อร้องเรียน

ผู้บังคับบัญชา หมายความว่า ผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา นครพนม หรือผู้รักษาการแทนผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต ๒๒ หรือผู้อำนวยการโรงเรียนหรือผู้รักษาการแทนผู้อำนวยการโรงเรียนในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต ๒๒ การปฏิบัติงาน หมายความว่า การที่หน่วยงานเจ้าของเรื่องหรือหน่วยงานที่รับผิดชอบ ได้มีกระบวนการตรวจสอบและมีการแก้ไขปัญหาอย่างชัดเจน เช่น การตั้งคณะกรรมการสืบสวนข้อเท็จจริง การที่เจ้า หน้าที่ ได้ลงพื้นที่เพื่อแก้ไขปัญหา การประชุมปรึกษาหารือแนวทางการแก้ไขปัญหาของผู้ร้องเรียน หรือกรณี มีการดำเนินการทางวินัยตามระเบียบที่กำหนดไว้

ขอบเขต

ใช้คู่มือมาตรฐานการปฏิบัติงานของกระบวนการรับเรื่องร้องเรียนและดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนของเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบการจัดการข้อร้องเรียน โรงเรียนบ้านแพ่งพิทยาคม ดังต่อไปนี้

๑. มาร้องเรียนด้วยตนเองที่โรงเรียนบ้านแพ่งพิทยาคม

๒. ส่งหนังสือร้องเรียน ร้องทุกข์ มาที่โรงเรียนบ้านแพ่งพิทยาคม ตำบลบ้านแพ่ง อำเภอบ้านแพ่ง

จังหวัดนครพนม ๔๘๑๔๐

๓. โทรศัพท์ ๐๔๒ - ๕๙๑๒๒๘

๔. โทรสาร ๐๔๒ - ๐๖๕๔๕๕

๕. หน่วยงานอื่นที่รับเรื่องร้องเรียนของประชาชน เช่น สำนักงานรัฐมนตรี สำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน ผู้ตรวจการรัฐสภา สำนักงานป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน กระทรวงศึกษาธิการ ศูนย์ดำรงธรรม เป็นต้น

ประเภทข้อร้องเรียน

๑. ร้องเรียนเจ้าหน้าที่หรือหน่วยงาน เช่น ร้องเรียนเจ้าหน้าที่ทุจริตในการเบิกจ่ายเงินงบประมาณต่าง ๆ ร้องเรียนการบริหารงานบุคคล การโอน ย้าย บรรจุแต่งตั้ง การพิจารณาเลื่อนตำแหน่ง การเลื่อนเงินเดือน ร้องเรียนด้านวินัย ร้องเรียนเรื่องพฤติกรรมของเจ้าหน้าที่ความไม่โปร่งใสในการจัดซื้อจัดจ้าง เป็นต้น

๒. ร้องเรียนการให้บริการ เช่น ร้องเรียนเกี่ยวกับพฤติกรรมการให้บริการของเจ้าหน้าที่ เช่น การพูดจาไม่สุภาพ แสดงกิริยาไม่เหมาะสม ไม่อำนวยความสะดวก เป็นต้น

๓. ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็น และคำชมเชย

๔. อื่น ๆ เช่น การกักเงิน การทำสัญญา เป็นต้น

หลักเกณฑ์การร้องเรียน

๑. เรื่องที่สามารถนำมาร้องเรียนได้ ต้องเป็นเรื่องที่ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหาย อันเนื่องมาจากเจ้าหน้าที่หรือโรงเรียน ในเรื่องดังต่อไปนี้

- กระทำการทุจริตต่อหน้าที่ราชการ
- กระทำความผิดต่อตำแหน่งหน้าที่ราชการ

- ละเลยต่อหน้าที่ตามที่กฎหมายกำหนดให้ต้องปฏิบัติ
- ปฏิบัติหน้าที่ล่าช้าเกินควร
- กระทำการนอกเหนืออำนาจหน้าที่หรือขัดหรือไม่ถูกต้องตามกฎหมาย

๒. เรื่องที่ร้องเรียนต้องเป็นเรื่องจริงที่มีมูลเหตุ มิได้หวังสร้างกระแสหรือสร้างข่าวที่เสียหายต่อบุคคลอื่น

๓. การใช้บริการร้องเรียนโรงเรียนบ้านแพวงพิทยาคม ต้องสามารถติดต่อกลับไปยังผู้ใช้บริการได้ เพื่อยืนยันว่ามีตัวตนจริง

วิธีการยื่นเรื่องร้องเรียน

๑. แจ้งชื่อ ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์และอีเมลของผู้ร้องเรียน

๒. ใช้ถ้อยคำหรือข้อความที่สุภาพ และต้องมี วัน เดือน ปี ที่อยู่ของผู้ร้องเรียน ชื่อผู้ถูกร้องเรียน ชื่อ – สกุล สังกัด รายละเอียดการร้องเรียน โดยระบุข้อเท็จจริงหรือพฤติการณ์ของเรื่องร้องเรียนได้อย่างชัดเจน ว่าได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหายอย่างไร ต้องการให้แก้ไขดำเนินการอย่างไร หรือชี้ช่องทางแจ้งเบาะแสเกี่ยวกับการทุจริตของเจ้าหน้าที่ได้ชัดเจนเพียงพอที่สามารถดำเนินการ 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 ผู้ให้ข้อมูลและผู้ร้องเรียนอาจได้รับความเดือดร้อน ผู้รับผิดชอบ พึงระมัดระวัง อย่าให้เข้าต้องได้รับความเดือดร้อนจากการให้ข้อมูล หรือจากการร้องเรียนนั้น ซึ่งในเบื้องต้น ให้ถือว่าเป็นความลับของทางราชการ เนื่องจากยังไม่ผ่านกระบวนการตรวจสอบข้อเท็จจริง และอาจเป็นการกลั่นแกล้ง กล่าวหาให้ได้รับความเดือดร้อนและเสียหายได้ ควรปกปิดชื่อและที่อยู่ของผู้ร้องเรียน หากเป็นบัตรสนเท่ห์ ให้พิจารณาเฉพาะรายที่ระบุหลักฐานกรณีแวดล้อมปรากฏชัดเจนจนชี้พยานบุคคลแน่นอนเท่านั้น

ขั้นตอนการจัดการเรื่องร้องเรียน

โรงเรียนบ้านแพงพิทยาคม อำเภอพานแพง จังหวัดนครพนม

ที่	กระบวนการ	ระยะเวลา	รายละเอียด	ผู้รับผิดชอบ
๑	เตรียมนำเสนอเรื่องร้องเรียน ต่อ ผู้อำนวยการโรงเรียน	ไม่เกิน ๓ วัน	สรุปประเด็นข้อเท็จจริงตาม หนังสือร้องเรียน	นิติกร/ผู้ที่ได้รับ มอบหมาย
๒	นำเสนอเรื่องร้องเรียน	ไม่เกิน ๑ วัน	นำเสนอประเด็นและข้อเท็จจริง ที่ปรากฏตามหนังสือร้องเรียน ประกอบการพิจารณาว่าจะ ดำเนินการต่อไปหรือไม่	นิติกร/ผู้ที่ได้รับ มอบหมาย
๓	ตรวจสอบ/สืบสวนข้อเท็จจริง	ไม่เกิน ๓๐ วัน	แสวงหาข้อเท็จจริงและรวบรวม พยานหลักฐานที่เกี่ยวข้อง กับ การร้องเรียนเพื่อชี้มูล ใน เบื้องต้น	นิติกร/ผู้ที่ได้รับ มอบหมาย
๔	สรุปผลการสืบสวนข้อเท็จจริง	ไม่เกิน ๑๕ วัน	เขียนรายงานผลการสืบสวน ข้อเท็จจริงโดยมีข้อเท็จจริงและ เอกสารหลักฐานประกอบพร้อม ข้อพิจารณา	นิติกร/ผู้ที่ได้รับ มอบหมาย
๕	นำเสนอประเด็นข้อเท็จจริง ข้อเท็จจริง ต่อผู้อำนวยการ โรงเรียน พิจารณา	ไม่เกิน ๕ วัน	นำเสนอประเด็นข้อเท็จจริงและ ข้อกฎหมายจากการสืบสวน ข้อเท็จจริงพร้อมความเห็นของ คณะกรรมการสืบสวน ข้อเท็จจริง ว่าเห็นควรยุติเรื่อง หรือ ดำเนินการทางวินัยต่อไป	นิติกร/ผู้ที่ได้รับ มอบหมาย
๖	แจ้งผลการร้องเรียนต่อผู้ ร้องเรียน กรณียุติเรื่อง ร้องเรียน	ไม่เกิน ๕ วัน	ทำหนังสือแจ้ง	นิติกร/ผู้ที่ได้รับ มอบหมาย
๗	เตรียมการดำเนินการทางวินัย กรณีผลการสืบสวนข้อเท็จจริง มีมูลที่ควรกล่าวหาว่ากระทำ ผิดวินัย	ไม่เกิน ๑๐ วัน	ออกคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการ สอบสวนดำเนินการทางวินัย และ หนังสือแจ้งผู้ที่มีส่วน เกี่ยวข้อง	นิติกร/ผู้ที่ได้รับ มอบหมาย

ที่	กระบวนการ	ระยะเวลา	รายละเอียด	ผู้รับผิดชอบ
๘	สอบสวนวินัยไม่ร้ายแรง	ไม่เกิน ๙๐ วัน	ดำเนินการสอบสวนตาม กฎ ก.ค.ศ. ว่าด้วยการสอบสวน สอบสวนวินัย พิจารณา พ.ศ.๒๕๕๐	คณะกรรมการ สอบสวนวินัยไม่ ร้ายแรง
๙	สอบสวนวินัยอย่างร้ายแรง	ไม่เกิน ๒๔๐ วัน	ดำเนินการสอบสวนตาม กฎ ก.ค.ศ. ว่าด้วยการสอบสวน สอบสวนวินัย พิจารณา พ.ศ.๒๕๕๐	คณะกรรมการ สอบสวนวินัย ร้ายแรง
๑๐	ตรวจสอบว่าการดำเนินการ ทางวินัย	ไม่เกิน ๑๕ วัน	ตรวจสอบว่าการดำเนินการ ถูกต้องตามขั้นตอนหรือไม่	นิติกร/ผู้ที่ได้รับ มอบหมาย
๑๑	เสนอสำนวนการดำเนินการ ทางวินัย ต่อผู้อำนวยการ สำนักงานเขตพื้นที่ การศึกษา มัธยมศึกษา นครพนม	ไม่เกิน ๕ วัน	เขียนรายงานข้อเท็จจริง และ ข้อกฎหมาย พร้อมความเห็น ของคณะกรรมการสอบสวน ความเห็นของผู้รับผิดชอบงาน วินัยและความเห็นของ ผู้อำนวยการโรงเรียน	นิติกร/ผู้ที่ได้รับ มอบหมาย
๑๒	เสนอรายงานการดำเนินการ ทางวินัย ต่อที่ประชุม กศจ. นครพนม พิจารณา	ไม่เกิน ๕ วัน	เขียนรายงานข้อเท็จจริง และ ข้อกฎหมาย พร้อมความเห็น ของคณะกรรมการสอบสวน ความเห็นของผู้ผู้อำนวยการ โรงเรียนและความเห็นของ ผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่ การศึกษามัธยมศึกษา นครพนม	นิติกร/ผู้ที่ได้รับ มอบหมาย
๑๓	รายงานการดำเนินการทาง วินัยไปยังสำนักงาน ศึกษาธิการจังหวัด สำนักงาน คณะกรรมการ การศึกษาขั้น พื้นฐาน หรือ ก.ค.ศ.	ไม่เกิน ๕ วัน	ส่งสำนวนการสอบสวน พร้อม มติ กศจ.นครพนม	นิติกร/ผู้ที่ได้รับ มอบหมาย