



แนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียน การทุจริตและประพฤติมิชอบ



โรงเรียนสุโขทัยวิทยาคม จังหวัดสุโขทัย

คำนำ

คู่มือการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนฉบับนี้ จัดทำขึ้นเพื่อใช้เป็นแนวทางการจัดการเรื่องร้องเรียน การทุจริต และประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ให้เป็นไปด้วยความถูกต้อง โปร่งใส เป็นธรรม และตรวจสอบได้ ตลอดจนส่งเสริมการยกระดับธรรมาภิบาลในการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนของหน่วยงานและส่วนราชการในสังกัด เพื่อนำไปสู่การปฏิรูปกระบวนการป้องกันและปราบปรามการทุจริตประพฤติมิชอบ ในภาครัฐ อันจะมีผลทำให้การบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนเกิดผลสัมฤทธิ์ มีความคุ้มค่าในเชิงภารกิจของรัฐ ลดขั้นตอนการปฏิบัติงานที่เกินความจำเป็น สอดคล้องกับนโยบายของรัฐบาลและแผนยุทธศาสตร์ชาติ

โรงเรียนสุโขทัยวิทยาคม หวังเป็นอย่างยิ่งว่า คู่มือฉบับนี้ จะเป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เพื่อการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติ มิชอบ และอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้เสีย ประชาชนทั่วไป ให้สามารถเข้าถึง การรับบริการหรือการอำนวยความสะดวกได้อย่างมีประสิทธิภาพและมีมาตรฐาน

โรงเรียนสุโขทัยวิทยาคม

1. หลักการและเหตุผล

ตามรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2560 มาตรา 65 บัญญัติให้รัฐจัดให้มียุทธศาสตร์ชาติเป็นเป้าหมายการพัฒนาประเทศอย่างยั่งยืนเพื่อเป็นกรอบในการจัดทำแผนต่างๆ ให้เกิดการผลักดันไปสู่เป้าหมายเดียวกัน และตามยุทธศาสตร์ชาติ (พ.ศ. 2561 - 2580) ด้านการปรับสมดุล และพัฒนาระบบการบริหารจัดการภาครัฐ ได้ให้ความสำคัญกับเรื่องการต่อต้านการทุจริตและประพฤติ มิชอบ โดยกำหนดให้มีการส่งเสริม สนับสนุนให้ภาคีองค์กร ภาคเอกชน ภาคประชาสังคม ชุมชน และ ประชาชน ตลอดจนเครือข่ายต่าง ๆ ช่วยกันสอดส่อง ฝ้าระวัง ตรวจสอบ หรือต่อต้านการทุจริตและ ประพฤติมิชอบของบุคลากรภาครัฐ ประกอบกับแผนการปฏิรูปประเทศด้านการป้องกันและปราบปราม การทุจริตและประพฤติมิชอบ ฉบับปรับปรุงปี พ.ศ. 2563 ได้ให้ความสำคัญกับกิจกรรมปฏิรูปที่จะ ส่งผลให้เกิดการเปลี่ยนแปลงต่อประชาชนอย่างมีนัยสำคัญ (Big Rock) จำนวน ๕ กิจกรรม ได้แก่ (1) การส่งเสริมการมีส่วนร่วมของภาคประชาชนในการต่อต้านการทุจริต (2) การพัฒนาการเข้าถึงข้อมูล ข่าวสารและพัฒนาระบบคุ้มครองผู้แจ้งเบาะแสการทุจริตที่มีประสิทธิภาพ (3) การพัฒนากระบวนการยุติธรรมที่รวดเร็ว โปร่งใส ไม่เลือกปฏิบัติ ในการดำเนินคดีทุจริตทั้งภาครัฐและภาคเอกชน (4) การพัฒนาระบบราชการไทยให้โปร่งใส ไร้ผลประโยชน์ และ (5) การพัฒนามาตรการสกัดกั้นการทุจริต เชิงนโยบายในการดำเนินโครงการขนาดใหญ่ ซึ่งเป็นกลไกและมาตรการ เพื่อเป็นแนวทางในการขับเคลื่อน ประเทศในการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและ บังเกิดผลเป็นรูปธรรมอย่างแท้จริง

โรงเรียนสุโขทัยวิทยาคม ได้เล็งเห็นความสำคัญเรื่องการบริหารงาน ด้วยระบบคุณธรรมและความโปร่งใส รวมทั้งการรณรงค์และเสริมสร้างวัฒนธรรมขององค์กร เพื่อนำไปสู่การพัฒนาและยกระดับการบริหารจัดการให้เป็นไปตามหลักธรรมาภิบาล โดยสอดคล้องกับยุทธศาสตร์ ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริตภาครัฐ ซึ่งได้มีการกำหนด มาตรการปลูกจิตสำนึก ป้องกัน ปราบปราม และสร้างเครือข่ายในการป้องกันและปราบปรามการทุจริต และการดำเนินการ ส่งเสริมคุ้มครองคุณธรรมจริยธรรมของเจ้าหน้าที่โรงเรียนสุโขทัยวิทยาคม โดยมีเป้าหมาย คือ เจ้าหน้าที่สามารถปฏิบัติราชการได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ประชาชนได้รับบริการที่ดีมีความพึงพอใจ เชื่อมั่นและศรัทธาต่อการบริหารราชการของหน่วยงานภาครัฐเพื่อให้ การรับและการพิจารณาเรื่องร้องเรียนเป็นไปด้วยความเรียบร้อย และให้การปฏิบัติงานของ เจ้าหน้าที่ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องกับกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน ผู้แจ้งเรื่องร้องเรียน และ ผู้ถูกร้องเรียนได้รับความคุ้มครองอันจะทำให้การปฏิบัติเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล จึงได้มีการจัดทำคู่มือการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนฉบับนี้ขึ้น

2. วัตถุประสงค์

1. เพื่อให้มั่นใจว่ากระบวนการรับเรื่องร้องเรียนและดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียน ได้มีการปฏิบัติตามขั้นตอนการปฏิบัติงานที่สอดคล้องกับกฎหมาย ระเบียบ หลักเกณฑ์การรับเรื่องร้องเรียน และดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียนที่กำหนดไว้อย่างครบถ้วนและมีประสิทธิภาพ

2. เพื่อให้การรับเรื่องร้องเรียนและการพิจารณาเรื่องร้องเรียนเป็นมาตรฐานเดียวกัน

3. เพื่อใช้เป็นกรอบและแนวทางในการปฏิบัติงานที่สามารถถ่ายทอดให้กับผู้ปฏิบัติงานทุกระดับ และใช้ประกอบการประเมินผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ รวมทั้งแสดงหรือเผยแพร่ให้กับ บุคคลภายนอกหรือผู้รับบริการ ให้สามารถเข้าใจและใช้ประโยชน์จากกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน ที่มีอยู่ เพื่อให้ได้รับบริการที่ตรงกับความต้องการหรือความคาดหวัง

4. เพื่อให้ผู้บริหารสามารถกำกับ ติดตามการดำเนินการตามขั้นตอนการรับเรื่องร้องเรียน และการพิจารณาเรื่องร้องเรียน ให้ข้อเสนอแนะ คำแนะนำ เพื่อปรับปรุงกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน ให้มีประสิทธิภาพและเกิดผลสัมฤทธิ์เป็นที่ประจักษ์

3. ขอบเขต

คู่มือฉบับนี้ใช้ในการปฏิบัติงานตามกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติ มิชอบของข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา รวมทั้งการตรวจสอบข้อเท็จจริง การติดตาม การประเมินผล และการรายงานผลการดำเนินการต่อผู้อำนวยการโรงเรียนสุโขทัยวิทยาคม เพื่อทราบหรือพิจารณาสั่งการตามขอบเขตอำนาจหน้าที่แล้วแต่กรณี

4. คำจำกัดความ

เพื่อประโยชน์ในการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนตามคู่มือฉบับนี้

“ผู้รับบริการ” หมายถึง ผู้ที่มาขอรับบริการจากโรงเรียนสุโขทัยวิทยาคม

“ผู้มีส่วนได้เสีย” หมายถึง ผู้ที่ได้รับผลกระทบทั้งทางบวกหรือทางลบ ทั้งทางตรงหรือทางอ้อม จากการดำเนินงานของโรงเรียนสุโขทัยวิทยาคม เช่น ข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา พนักงานราชการ ลูกจ้างประจำ ลูกจ้างชั่วคราว นักเรียน ผู้ปกครอง และประชาชนทั่วไป

“เจ้าหน้าที่” หมายความว่า ข้าราชการ พนักงานราชการ ลูกจ้างประจำ และลูกจ้างชั่วคราว ซึ่งปฏิบัติงานหรือปฏิบัติหน้าที่ในส่วนราชการโรงเรียนสุโขทัยวิทยาคม

“ทุจริต” หมายความว่า การแสวงหาประโยชน์โดยมิชอบด้วยกฎหมายสำหรับตนเอง

“ประพฤติมิชอบ” หมายความว่า การที่เจ้าหน้าที่ของรัฐปฏิบัติหรือไม่ปฏิบัติหน้าที่ให้เป็นไปตามกฎหมายระเบียบแบบแผน นโยบายของทางราชการ ประกาศ คำสั่ง ข้อบังคับ มติคณะรัฐมนตรี หรือตามทำนองคลองธรรม

“เรื่องร้องเรียน” หมายความว่า เรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบ ของเจ้าหน้าที่ในการปฏิบัติงานที่มีการฝ่าฝืนหรือการปฏิบัติงานไม่ถูกต้องตามกฎหมาย ระเบียบแบบแผน นโยบายของทางราชการ ประกาศ คำสั่ง ข้อบังคับ มติคณะรัฐมนตรี หรือตามทำนองคลองธรรม

“การตอบสนอง” หมายความว่า การตรวจสอบ การสืบสวนข้อเท็จจริง การร้องทุกข์ การดำเนินคดี การแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบผลหรือทราบความคืบหน้าของการจัดการเรื่องร้องเรียน และให้หมายความ รวมถึงการส่งต่อเรื่องร้องเรียนไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการในลักษณะดังกล่าวด้วย

5. หลักเกณฑ์และรายละเอียดการร้องเรียน

1. หลักเกณฑ์การร้องเรียน

1.1 เรื่องที่จะนำมาร้องเรียนต้องเป็นเรื่องที่ผู้ร้องได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหายอันเนื่องมาจากเจ้าหน้าที่ของรัฐในสังกัดโรงเรียนสุโขทัยวิทยาคม ในเรื่องดังต่อไปนี้

- (1) การกระทำการทุจริตต่อหน้าที่ราชการ
- (2) การกระทำความผิดต่อตำแหน่งหน้าที่ราชการ
- (3) ละเลยต่อหน้าที่ตามที่กฎหมายกำหนดให้ต้องปฏิบัติ
- (4) กระทำการนอกเหนืออำนาจหน้าที่ หรือขัดหรือไม่ถูกต้องตามกฎหมาย

1.2 เรื่องที่ร้องเรียนต้องเป็นเรื่องจริงที่มีมูล มิใช่ลักษณะกระแสบางที่สร้างความเสียหายแก่ หน่วยงานหรือบุคคล โดยไม่มีพยานหลักฐานแวดล้อมที่ปรากฏชัดแจ้ง ตลอดจนพยานบุคคลที่แน่นอน

2. เรื่องร้องเรียนให้ใช้ถ้อยคำสุภาพและมีสาระสำคัญดังต่อไปนี้

- 2.1 ชื่อ - นามสกุล และที่อยู่ของผู้ร้องเรียน
- 2.2 ชื่อหน่วยงาน หรือชื่อ - นามสกุล ของผู้ถูกร้องเรียน
- 2.3 การกระทำทั้งหลายที่เป็นเหตุแห่งการร้องเรียน หรือพฤติการณ์การทุจริตและประพฤติ มิชอบ พร้อมทั้งข้อเท็จจริงหรือพฤติการณ์ตามสมควรที่เกี่ยวกับการกระทำดังกล่าว
- 2.4 ระบุวัน เดือน ปีที่เกิดเหตุ หรือช่วงเวลากระทำความผิดตามที่ถูกร้องเรียน
- 2.5 เอกสารหลักฐานอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง เช่น พยานเอกสาร พยานวัตถุ พยานบุคคล เป็นต้น
- 2.6 คำขอหรือความประสงค์ของผู้ร้องเรียน
- 2.7 ลงลายมือชื่อของผู้ร้องเรียน

3. โรงเรียนสุโขทัยวิทยาคม จะไม่รับเรื่องร้องเรียนไว้พิจารณา หากเป็นเรื่องร้องเรียนที่มีลักษณะอย่างใดอย่างหนึ่งดังต่อไปนี้

- 3.1 เรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับสถาบันพระมหากษัตริย์
- 3.2 เรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับนโยบายของรัฐบาล
- 3.3 เรื่องร้องเรียนที่เข้าสู่กระบวนการยุติธรรม หรือเป็นข้อร้องเรียนที่ศาลได้มีคำพิพากษา หรือคำสั่งถึงที่สุดแล้ว
- 3.4 บัตรสนเท่ห์ เว้นแต่จะได้ระบุหลักฐาน กรณีแวดล้อมปรากฏชัดแจ้ง ตลอดจนชี้พยาน บุคคลแน่นอนเท่านั้น

3.5 ข้อร้องเรียนที่หน่วยงานอื่นได้ดำเนินการตรวจสอบ พิจารณาวินิจฉัย และสรุปผล การพิจารณาเป็นที่ยุติแล้ว เช่น สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ (ป.ป.ช.) สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตภาครัฐ (ป.ป.ท.) สำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน (สตง.) เป็นต้น

นอกเหนือจากหลักเกณฑ์ดังกล่าวข้างต้นให้เป็นดุลพินิจของผู้อำนวยการโรงเรียนสุโขทัยวิทยาคม ว่าเรื่องร้องเรียนใดจะรับไว้พิจารณาได้หรือไม่ เฉพาะกรณีๆ ไป

6. ช่องทางการร้องเรียน

- 1) ตู้ไปรษณีย์ เลขที่ 2/3 หมู่ 5 ตำบลบ้านกล้วย อำเภอเมืองสุโขทัย จังหวัดสุโขทัย 64000
- 2) เว็บไซต์ www.suw.ac.th
- 3) เฟซบุ๊ก “SUW ประชาสัมพันธ์ลูกพ่อขุน”
- 4) กล่องรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส การทุจริตในองค์กร

7. กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน

1. ให้ฝ่ายสำนักงานผู้อำนวยการ โรงเรียนสุโขทัยวิทยาคม เป็นหน่วยงานหลัก ในการรับเรื่องร้องเรียนและบันทึกข้อมูลสถิติการรับเรื่องร้องเรียน
2. เมื่อฝ่ายสำนักงานผู้อำนวยการ โรงเรียนสุโขทัยวิทยาคม ได้รับเรื่องร้องเรียน ไม่ว่าจะป็นกรณีที่ผู้รับบริการหรือผู้มีส่วนได้เสีย เป็นผู้ร้องเรียนผ่านช่องทางต่างๆ และรวมถึงเรื่องที่หน่วยงานอื่นจัดส่งให้ดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ ในเบื้องต้นให้ถือเป็นความลับของทางราชการ โดยให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบพิจารณาเรื่องร้องเรียนตาม หลักเกณฑ์การรับเรื่องร้องเรียน กรณีเป็นบัตรสนเท่ห์ ให้พิจารณาเฉพาะรายที่ระบุพยานหลักฐานกรณี แวดล้อมปรากฏชัดแจ้ง ตลอดจนชี้พยานบุคคลแน่นอนเท่านั้น โดยถือปฏิบัติตามหนังสือสำนักเลขาธิการ คณะรัฐมนตรี ที่ นร 0206/ว 218 ลงวันที่ 25 ธันวาคม 2541 โดยให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบนำเสนอ เรื่องร้องเรียน พร้อมทั้งความเห็นต่อผู้บังคับบัญชาตามลำดับชั้น จนถึงผู้อำนวยการโรงเรียน โดยไม่ชักช้า ซึ่งต้องไม่เกิน ๓ วันทำการ นับแต่วันที่ได้รับเรื่องร้องเรียน เว้นแต่ เป็นเรื่องที่มีความยุ่งยากหรือมีความสลับซับซ้อนให้เสนอภายใน 7 วัน นับแต่วันที่ได้รับเรื่อง
3. ในกรณีที่ผู้อำนวยการโรงเรียน เห็นสมควรให้แต่งตั้ง คณะกรรมการสืบสวนข้อเท็จจริงหรือมอบหมายบุคคลใด ตรวจสอบข้อเท็จจริง ให้ฝ่ายสำนักงานผู้อำนวยการ ดำเนินการให้เป็นไปตามข้อสั่งการนั้น
4. ให้คณะกรรมการสืบสวนข้อเท็จจริงที่ได้รับแต่งตั้งหรือบุคคลที่ได้รับมอบหมาย มีหน้าที่ รวบรวมข้อเท็จจริง และเอกสารหลักฐานที่เกี่ยวข้อง พร้อมเสนอความเห็น ว่า ข้อร้องเรียนมีมูลการทุจริต และประพฤติดีมิชอบเกิดขึ้นหรือไม่ อย่างไร และการกระทำมีมูลที่ควรกล่าวหาว่ากระทำความผิดวินัยหรือไม่ อย่างไร โดยให้คณะกรรมการหรือบุคคลที่ได้รับมอบหมาย ดำเนินการให้แล้วเสร็จภายใน 15 วันทำการ นับแต่วันที่ประธานกรรมการได้รับทราบคำสั่งหรือนับแต่วันที่ ได้รับมอบหมาย แล้วแต่กรณี หากเป็นเรื่องที่มีความยุ่งยากหรือมีความสลับซับซ้อน ให้คณะกรรมการหรือบุคคลที่ได้รับ

มอบหมายดำเนินการ ให้แล้วเสร็จภายใน 30 วันทำการ ในกรณีที่คณะกรรมการหรือบุคคลที่ได้รับมอบหมาย ไม่สามารถดำเนินการให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด ให้รายงานผู้สั่งแต่งตั้งหรือผู้บังคับบัญชา พร้อมชี้แจง เหตุผลประกอบ เพื่อขอขยายระยะเวลาครั้งละไม่เกิน 15 วันทำการ นับแต่วันครบกำหนดเดิมในกรณีที่ผลการสืบสวนข้อเท็จจริงหรือการรวบรวมข้อเท็จจริงปรากฏว่า เรื่องร้องเรียนไม่มีมูล หรือมีมูลกระทำผิดวินัย ให้คณะกรรมการสืบสวนข้อเท็จจริงหรือบุคคลที่ได้รับมอบหมายเสนอความเห็น ต่อผู้อำนวยการโรงเรียนเพื่อพิจารณาสั่งยุติเรื่อง หรือพิจารณา ดำเนินการทางวินัยแล้วแต่กรณี

5. ในกรณีที่มีการยื่นเรื่องร้องเรียนซึ่งอยู่นอกเหนือขอบเขตอำนาจหน้าที่การพิจารณาของโรงเรียนสุโขทัยวิทยาคม ให้จัดส่งต่อเรื่องร้องเรียนไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง โดยตรง และแจ้งผู้ร้องเรียนทราบ ทั้งนี้ ขั้นตอนกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนปรากฏตาม flowchart แนบท้ายคู่มือฉบับนี้

8. การยุติเรื่องร้องเรียน

โรงเรียนสุโขทัยวิทยาคม อาจพิจารณาสั่งยุติเรื่องร้องเรียน ในกรณีดังต่อไปนี้

1. เรื่องที่ดำเนินการแล้ว ได้ตามความประสงค์ของผู้ร้องทั้งหมด และได้แจ้งให้ผู้ร้องทราบ
2. เรื่องที่ดำเนินการแล้ว ได้ตามความประสงค์ของผู้ร้องบางส่วน หรือได้บรรเทาเยียวยาปัญหาความเดือดร้อนของผู้ร้องตามความเหมาะสม และได้แจ้งให้ผู้ร้องทราบ
3. เรื่องที่ดำเนินการแล้ว แต่ไม่ได้ตามความประสงค์ของผู้ร้อง เนื่องจากเป็นเรื่องพ้นวิสัย และได้แจ้งทำความเข้าใจกับผู้ร้อง
4. เรื่องที่ส่งต่อให้หน่วยงานอื่นเพื่อทราบ หรือดำเนินการตามอำนาจหน้าที่แล้ว และได้แจ้งให้ ผู้ร้องทราบหน่วยงานที่รับดูแลเรื่องต่อ
5. เรื่องร้องเรียนที่ไม่มีมูล หรือไม่อาจรับไว้รับพิจารณา เช่น บัตรสนเท่ห์โดยไม่ระบุหลักฐาน กรณีแวดล้อมปรากฏชัดแจ้ง ตลอดจนชี้พยานบุคคลแน่นอน และได้แจ้งให้ผู้ร้องทราบตามควรแก่กรณี
6. เรื่องเสนอข้อคิดเห็นที่พ้นวิสัยดำเนินการหรือเป็นกรณีที่หน่วยงานได้ดำเนินการอยู่แล้ว
7. เรื่องการเสนอข้อคิดเห็นที่เป็นประโยชน์ต่อส่วนรวม ซึ่งได้ส่งต่อให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องรับไว้ เป็นข้อมูลประกอบการพิจารณา และได้แจ้งให้ผู้ร้องทราบ

9. มาตรการคุ้มครองและการเก็บรักษาข้อมูล

เมื่อได้รับเรื่องร้องเรียน โรงเรียนสุโขทัยวิทยาคม จะต้องปฏิบัติให้เป็นไปตามระเบียบว่าด้วยการรักษาความลับของทางราชการ พ.ศ. 2544 และเพื่อเป็นการคุ้มครองผู้ร้องเรียน ผู้แจ้งเบาะแส หรือผู้ให้ข้อมูลการกระทำทุจริตและประพฤติมิชอบ จะต้องปกปิดชื่อ นามสกุล ที่อยู่ หรือ ข้อมูลใดๆ ที่สามารถระบุถึงตัวผู้ร้องเรียน ผู้แจ้งเบาะแส หรือผู้ให้ข้อมูล และเก็บรักษาข้อมูลของผู้ร้องเรียน ผู้แจ้งเบาะแส หรือผู้ให้ข้อมูลไว้เป็นความลับ โดยจำกัดเฉพาะผู้รับผิดชอบ

ในการดำเนินการตรวจสอบ เรื่องร้องเรียนนั้นที่สามารถเข้าถึงข้อมูลได้ ทั้งนี้ ผู้ที่ทราบหรือล่วงรู้ถึงข้อมูลการร้องเรียน อันเนื่องมาจาก การปฏิบัติหน้าที่ มีหน้าที่เก็บรักษาข้อมูล ข้อร้องเรียน และเอกสารหลักฐานของผู้ร้องเรียน ผู้แจ้งเบาะแส และผู้ให้ข้อมูลไว้เป็นความลับ ห้ามเปิดเผยข้อมูลแก่บุคคลอื่นที่ไม่มีส่วนเกี่ยวข้อง เว้นแต่ เป็นการเปิดเผย ตามหน้าที่ ที่กฎหมายกำหนด หรือต่อเจ้าหน้าที่ผู้มีอำนาจสั่งให้เปิดเผยข้อมูลตามที่กฎหมายกำหนด

10. การติดตามและประเมินผล

โรงเรียนสุโขทัยวิทยาคม กำหนดแนวทางการตรวจสอบติดตามและ ประเมินผลการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน ตามคู่มือฉบับนี้ ไว้ดังนี้

1. มีการลงทะเบียนรับ – ส่ง เรื่องร้องเรียนอย่างเป็นระบบ สามารถตรวจสอบและอ้างอิงได้
2. ฝ่ายสำนักงานผู้อำนวยการ จัดทำรายงานสถิติเรื่องร้องเรียนเสนอผู้อำนวยการโรงเรียนเป็นรายเดือน หรือทุกปีงบประมาณ แล้วแต่กรณี

11. การจัดทำข้อมูลสถิติเรื่องร้องเรียน

เมื่อสิ้นปีงบประมาณ ฝ่ายสำนักงานผู้อำนวยการ จะต้องจัดทำสถิติการรับและพิจารณาเรื่องร้องเรียน การทุจริต และประพฤตินิষอบ ในภาพรวมของในแต่ละเดือน ประเภทเรื่องร้องเรียน เรื่องที่ดำเนินการ แล้วเสร็จหรือยุติเรื่อง และเรื่องที่อยู่ระหว่างพิจารณา พร้อมทั้งแจ้งสภาพปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะ ต่อผู้อำนวยการโรงเรียนสุโขทัย วิทยาคม เพื่อเป็นข้อมูลประกอบการปรับปรุงกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนในปีงบประมาณถัดไป

ภาคผนวก

กฎหมาย กฎ ระเบียบ คำสั่งหรือแนวปฏิบัติที่เกี่ยวข้อง

- รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ.2550 หมวด 3 สิทธิและเสรีภาพของชนชาวไทย ส่วนที่ 10 สิทธิในข้อมูลข่าวสารและการร้องเรียน

มาตรา 59 “บุคคลย่อมมีสิทธิเสนอเรื่องราวร้องทุกข์และได้รับแจ้งผลการพิจารณาภายในเวลาอันรวดเร็ว”

- คำสั่งคณะกรรมการรักษาความสงบแห่งชาติ ที่ 69/2557 ลงวันที่ 18 มิถุนายน 2557 เรื่อง มาตรการป้องกันและแก้ไขปัญหาการทุจริตประพฤติมิชอบ

- พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.2546 หมวด 7 การอำนวยความสะดวกและการตอบสนองความต้องการของประชาชน

มาตรา 38 “เมื่อส่วนราชการใดได้รับการติดต่อจากประชาชน หรือจากส่วนราชการด้วยกันเกี่ยวกับงานที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของส่วนราชการนั้น ให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้นที่จะต้องตอบคำถาม หรือแจ้งการดำเนินการให้ทราบภายใน 15 วันหรือภายในกำหนดเวลาที่กำหนดไว้”

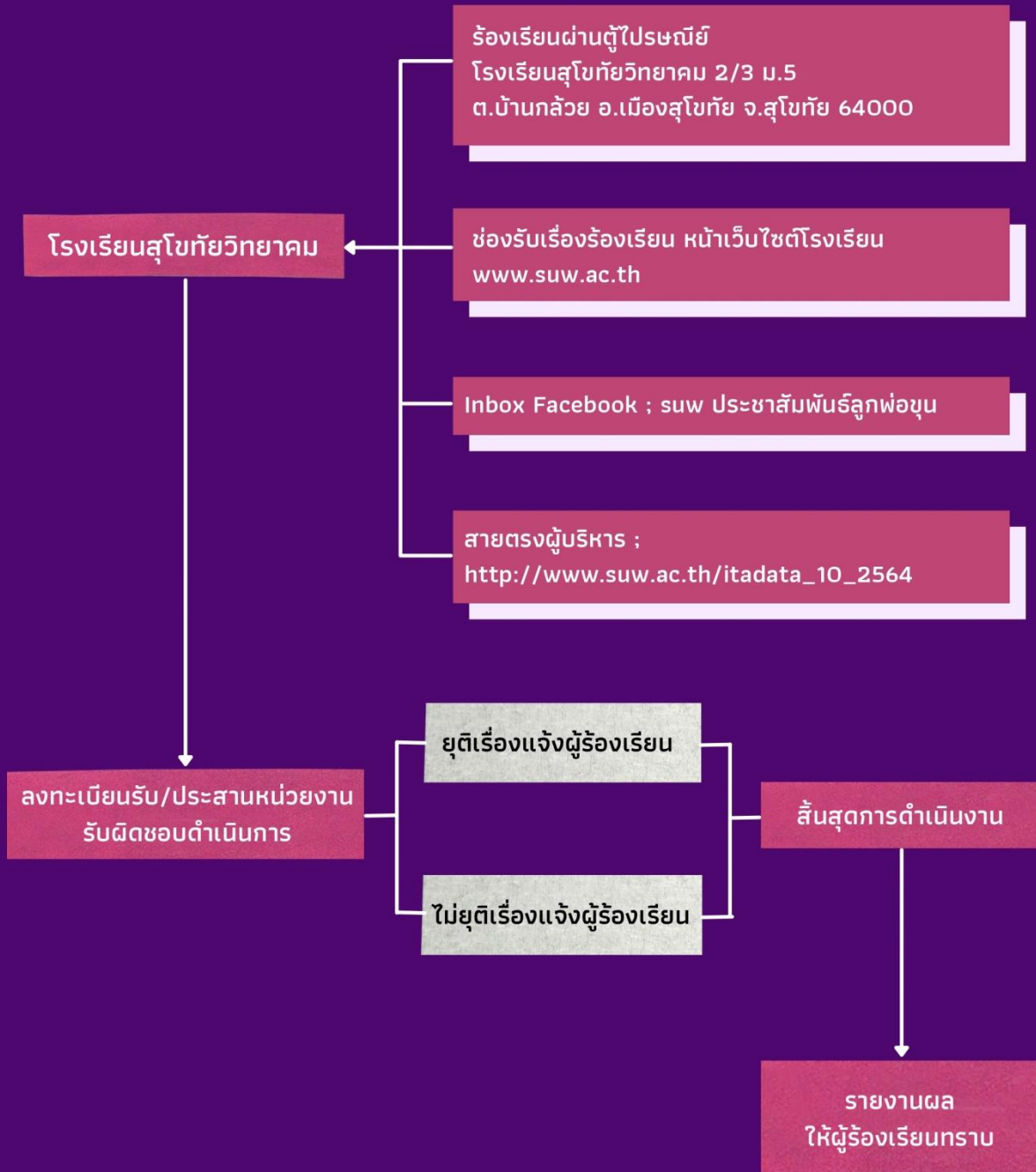
มาตรา 41 ในกรณีที่ส่วนราชการได้รับคำร้องเรียน เสนอแนะ หรือความคิดเห็นเกี่ยวกับวิธีปฏิบัติราชการ อุปสรรคความยุ่งยาก หรือปัญหาอื่นใดจากบุคคลใด โดยมีข้อมูลและสาระตามสมควร ให้เป็น หน้าที่ของส่วนราชการนั้นที่จะต้องพิจารณาดำเนินการให้ลุล่วงไป และในกรณีที่มีที่อยู่ของบุคคลนั้น ให้แจ้งให้ บุคคลนั้นทราบผลการดำเนินการด้วย ทั้งนี้ อาจแจ้งให้ทราบผ่านทางระบบเครือข่ายสารสนเทศของส่วน ราชการด้วยก็ได้ ในกรณีการแจ้งผ่านทางระบบเครือข่ายสารสนเทศมิให้เปิดเผยชื่อหรือที่อยู่ของผู้ร้องเรียน เสนอแนะหรือแสดงความคิดเห็น

- หนังสือสำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี ที่ นร 0206/ว 218 ลงวันที่ 25 ธันวาคม 2541 เรื่อง หลักเกณฑ์และแนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับการร้องเรียนกล่าวโทษข้าราชการและการสอบสวนเรื่องราว ร้องเรียนกล่าวโทษข้าราชการกระทำผิดวินัย

- หนังสือสำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี ด่วนที่สุด ที่ นร 0205/ว 31 ลงวันที่ 25 กุมภาพันธ์ 2542 เรื่อง มาตรการให้ความคุ้มครองข้าราชการผู้ให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อทางราชการ



แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ
โรงเรียนสุโขทัยวิทยาฯ อ.เมืองสุโขทัย จ.สุโขทัย



การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ

ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบที่เข้ามายังหน่วยงาน จากช่องทางต่าง ๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องเรียน เพื่อประสานหาทางแก้ไข	หมายเหตุ
ร้องเรียนด้วยตัวเองผ่านกล่องรับเรื่องร้องเรียน	ทุกวัน	ภายใน 15 วันทำการ	
ร้องเรียนผ่านตู้ไปรษณีย์	ทุกวัน	ภายใน 15 วันทำการ	
ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์	ทุกวัน	ภายใน 15 วันทำการ	
ร้องเรียนทางเฟซบุ๊ก	ทุกวัน	ภายใน 15 วันทำการ	

แบบคำร้องเรียน/แจ้งเบาะแสการทุจริตและประพฤติมิชอบ

เขียนที่.....

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.

เรื่อง

เรียน ผู้อำนวยการโรงเรียนสุโขทัยวิทยาคม

ข้าพเจ้าอายุ.....ปี อยู่บ้านเลขที่
.....หมู่ที่.....ตำบลอำเภอจังหวัดโทรศัพท์
.....อาชีพ เลขที่บัตรประชาชนออกโดย
.....วันออกบัตรวันหมดอายุ.....มีความประสงค์ขอร้องเรียน/
แจ้งเบาะแสการต่อต้านการทุจริต เพื่อให้ผู้อำนวยการพิจารณาดำเนินการตรวจสอบหรือช่วยเหลือและแก้ไขปัญหา
ในเรื่อง

.....
.....
.....
.....
.....
.....

ทั้งนี้ ข้าพเจ้าขอรับรองว่าคำขอร้องเรียน/แจ้งเบาะแสการต่อต้านการทุจริต ตามข้างต้น
เป็นจริงทุกประการ โดยข้าพเจ้าขอส่งเอกสารหลักฐานประกอบการร้องเรียน/ร้องทุกข์ (ถ้ามี) ได้แก่

- ๑)จำนวน.....ชุด
- ๒)จำนวน.....ชุด
- ๓)จำนวน.....ชุด

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการต่อไป

ลงชื่อ.....ผู้ยื่นคำร้อง

(.....)