



แนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียน การทุจริตและประพฤติมิชอบ



โรงเรียนสุโขทัยวิทยาคม จังหวัดสุโขทัย

คำนำ

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

โรงเรียนสุโขทัยวิทยาคม หวังเป็นอย่างยิ่งว่า คู่มือฉบับนี้ จะเป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เพื่อการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติ มิชอบ และอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้เสีย ประชาชนทั่วไป ให้สามารถเข้าถึง การรับบริการหรือการอำนวยความสะดวกได้อย่างมีประสิทธิภาพและมีมาตรฐาน

โรงเรียนสุโขทัยวิทยาคม

สารบัญ

	หน้า
หลักการและเหตุผล	3
วัตถุประสงค์	3
ขอบเขต	4
คำจำกัดความ	4
หลักเกณฑ์และรายละเอียดการร้องเรียน	5
ช่องทางการร้องเรียน	5
กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน	6
การยุติเรื่องร้องเรียน	7
มาตรการคุ้มครองและการเก็บรักษาข้อมูล	7
การติดตามและประเมินผล	8
การจัดทำข้อมูลสถิติเรื่องร้องเรียน	8
ภาคผนวก	9
- แผนผังแนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนฯ	
- แบบคำร้องเรียน/แจ้งเบาะแสการทุจริตและประพฤติมิชอบ	

1. หลักการและเหตุผล

ตามรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2560 มาตรา 65 บัญญัติให้รัฐจัดให้มียุทธศาสตร์ชาติเป็นเป้าหมายการพัฒนาประเทศอย่างยั่งยืนเพื่อเป็นกรอบในการจัดทำแผนต่างๆ ให้เกิดการผลักดันไปสู่เป้าหมายเดียวกัน และตามยุทธศาสตร์ชาติ (พ.ศ. 2561 - 2580) ด้านการปรับสมดุล และพัฒนาระบบการบริหารจัดการภาครัฐ ได้ให้ความสำคัญกับเรื่องการต่อต้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ 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 ซึ่งเป็นกลไกและมาตรการเพื่อเป็นแนวทางในการขับเคลื่อน ประเทศในการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและ บังเกิดผลเป็นรูปธรรมอย่างแท้จริง

โรงเรียนสุโขทัยวิทยาคม ได้เล็งเห็นความสำคัญเรื่องการบริหารงาน ด้วยระบบคุณธรรมและความโปร่งใส รวมทั้งการรณรงค์และเสริมสร้างวัฒนธรรมขององค์กร เพื่อนำไปสู่การพัฒนาและยกระดับการบริหารจัดการให้เป็นไปตามหลักธรรมาภิบาล โดยสอดคล้องกับยุทธศาสตร์ ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริตภาครัฐ ซึ่งได้มีการกำหนดมาตรการปลูกจิตสำนึก ป้องกัน ปราบปราม และสร้างเครือข่ายในการป้องกันและปราบปรามการทุจริต และการดำเนินการ ส่งเสริมคุ้มครองคุณธรรมจริยธรรมของเจ้าหน้าที่โรงเรียนสุโขทัยวิทยาคม โดยมีเป้าหมาย คือ เจ้าหน้าที่ที่สามารถปฏิบัติราชการได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล 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 มิใช่ลักษณะกระแสบ้างที่สร้างความเสียหายแก่ 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) เพชบุ๊ก “โรงเรียนสุโขทัยวิทยาคม”
- 4) กล่องรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส การทุจริตในองค์กร

7. กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน

1. ให้ฝ่ายสำนักงานผู้อำนวยการ โรงเรียนสุโขทัยวิทยาคม เป็นหน่วยงานหลัก ในการรับเรื่องร้องเรียนและบันทึกข้อมูลสถิติการรับเรื่องร้องเรียน
2. เมื่อฝ่ายสำนักงานผู้อำนวยการ โรงเรียนสุโขทัยวิทยาคม ได้รับเรื่องร้องเรียน ไม่ว่าจะเป็นกรณีที่ได้รับบริการหรือผู้มีส่วนได้เสีย 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 และประพฤติดังกล่าวเกิดขึ้นหรือไม่ 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 บัณฑิตสหกิจโดยไม่ระบุหลักฐาน 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 และประพฤตินิชอบ 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

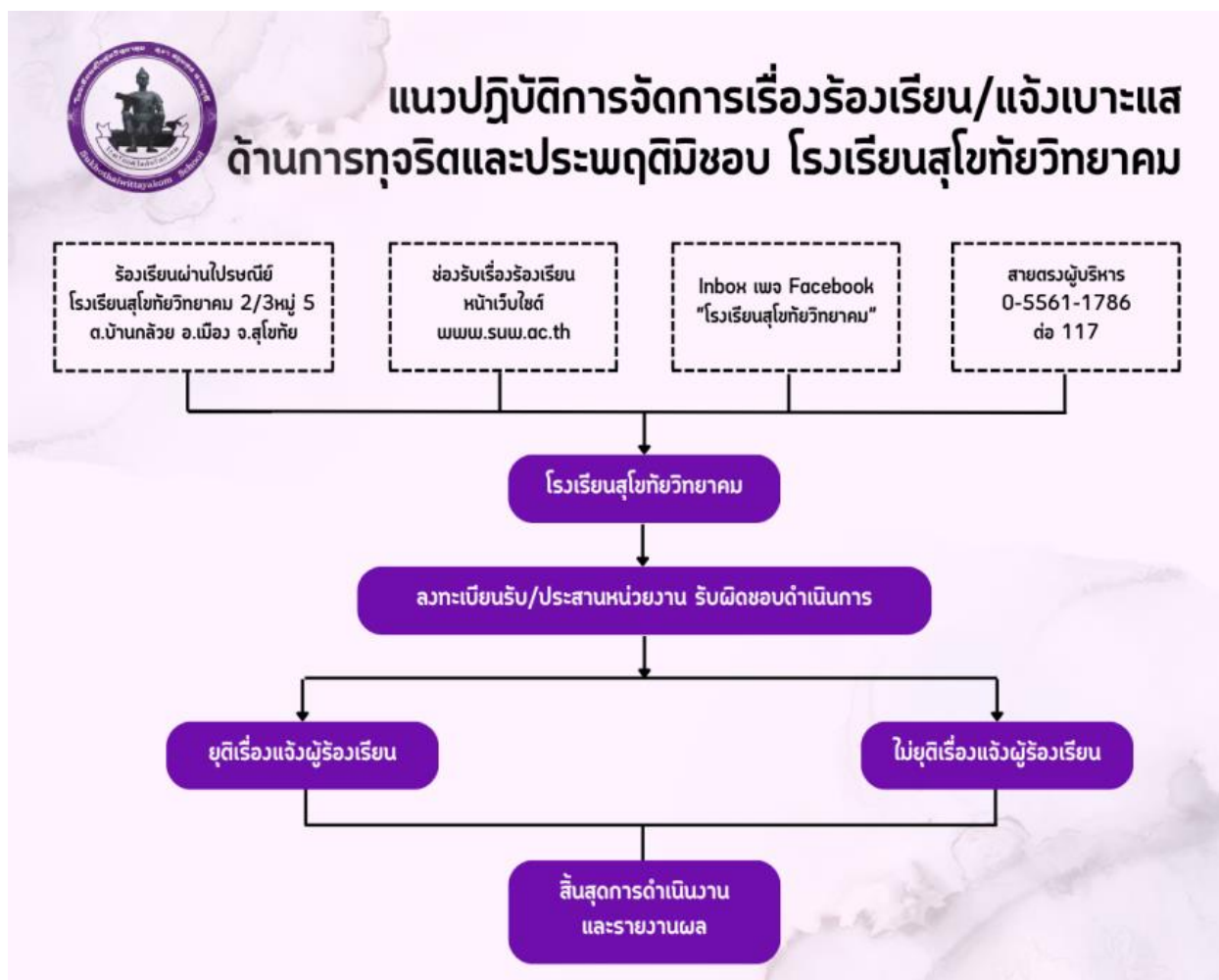
- พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.2546 หมวด 7 การอำนวยความสะดวกและการตอบสนองความต้องการของประชาชน

มาตรา 38 “เมื่อส่วนราชการใดได้รับการติดต่อจากประชาชน หรือจากส่วนราชการด้วยกันเกี่ยวกับงานที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของส่วนราชการนั้น ให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้นที่จะต้องตอบคำถาม หรือแจ้งการดำเนินการให้ทราบภายใน 15 วันหรือภายในกำหนดเวลาที่กำหนดไว้”

มาตรา 41 ในกรณีที่ส่วนราชการได้รับคำร้องเรียน เสนอแนะ หรือความคิดเห็นเกี่ยวกับวิธีปฏิบัติราชการ อุปสรรคความยุ่งยาก หรือปัญหาอื่นใดจากบุคคลใด โดยมีข้อมูลและสาระตามสมควร ให้เป็น หน้าที่ของส่วนราชการนั้นที่จะต้องพิจารณาดำเนินการให้ลุล่วงไป และในกรณีที่มิได้อยู่ของบุคคลนั้น 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



การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ

ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบที่เข้ามายังหน่วยงาน จากช่องทางต่าง ๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการ ตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการรับ ข้อร้องเรียน เพื่อ ประสานหาทางแก้ไข	หมายเหตุ
ร้องเรียนด้วยตัวเองผ่าน กล่องรับเรื่องร้องเรียน	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

(.....)