



คู่มือ

# แนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต และประพฤติมิชอบ



## โรงเรียนเหนือคลองประชาบำรุง

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาตรัง กระบี่  
กระทรวงศึกษาธิการ





ประกาศโรงเรียนเหนือคลองประชาบำรุง

เรื่อง แนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ของข้าราชการครูและ

บุคลากรทางการศึกษา ลูกจ้างชั่วคราว

สังกัดโรงเรียนเหนือคลองประชาบำรุง

ด้วยโรงเรียนเหนือคลองประชาบำรุงได้กำหนดมาตรการ กลไกและการวางระบบในการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ของข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา ลูกจ้างชั่วคราว สังกัดโรงเรียนเหนือคลองประชาบำรุง เกี่ยวกับการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่มีปัญหาซึ่งอาจเกิดขึ้นได้ โดยโรงเรียนเหนือคลองประชาบำรุงได้กำหนดรายละเอียดเกี่ยวกับช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต การตอบสนองต่อเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เพื่อให้สอดคล้องกับการวัดระดับคุณธรรม ความโปร่งใสและการตรวจสอบได้ ตามหลักธรรมาภิบาลว่าด้วยการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.๒๕๔๖ ในการปฏิบัติของโรงเรียนเหนือคลองประชาบำรุง เพื่อตอบสนองต่อการพัฒนาคุณภาพการจัดการเรียนการสอนให้กับโรงเรียน ให้มีประสิทธิภาพและเกิดประโยชน์สูงสุดต่อเด็กนักเรียนเป็นสำคัญ อีกทั้งเพื่อให้เป็นไปตามพระราชบัญญัติแห่งชาติ พ.ศ.๒๕๔๒ และที่แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ ๒) พ.ศ.๒๕๔๕ ซึ่งมีเป้าหมายในการดำเนินการเพื่อกำหนดมาตรการ กลไกและการวางระบบในการจัดการ การร้องเรียน/ร้องทุกข์ ดังนี้

๑. เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อนักเรียน ผู้ปกครอง โรงเรียนและชุมชน
๒. เพื่อให้เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจหลักในการจัดการเรียนการสอน
๓. เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการปฏิบัติงาน
๔. ไม่ทำให้เกิดการสร้างขั้นตอนในการปฏิบัติงานเกินความจำเป็น
๕. เพื่อให้มีการปรับปรุงภารกิจของหน่วยงานให้ทันต่อสถานการณ์ในการให้บริการอย่างทั่วถึงและมีคุณภาพ
๖. นักเรียน ผู้ปกครอง ชุมชน ข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา ได้รับการตอบสนองตามอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองตามต้องการ มีขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงาน
๗. เพื่อให้มีการประเมินผลการปฏิบัติงานอย่างสม่ำเสมอ

แนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียน  
การทุจริตและประพฤติมิชอบ  
โรงเรียนเหนือคลองประชาบำรุง

## แนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

### โรงเรียนเหนือคลองประชาบำรุง

โรงเรียนเหนือคลองประชาบำรุง ได้ดำเนินการจัดทำแนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของโรงเรียนเหนือคลองประชาบำรุง ซึ่งมีรูปแบบของการร้องเรียนอาจมีได้หลายลักษณะ อาทิ การร้องเรียนด้วยตนเอง, การร้องเรียนทางจดหมาย, การร้องเรียนทางโทรศัพท์, การร้องเรียนทางเว็บไซต์ของหน่วยงาน ตลอดจนการร้องเรียนผ่านทางช่องทางอื่น ๆ เช่น สพม.ตรัง กระบี่ สพฐ, ก.ค.ศ, ศูนย์ดำรงธรรม ฯลฯ ซึ่งจะมีเหตุแห่งการร้องเรียนจำแนกได้หลายประเภท เช่น ร้องเรียนที่มีลักษณะเป็นเรื่องทั่วไปได้แก่ เรื่องร้องเรียนพฤติกรรมของข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา เรื่องร้องเรียนที่มีลักษณะเป็นเรื่องการทุจริตคอร์รัปชันได้แก่ การทุจริตต่อหน้าที่ราชการ เรื่องผลประโยชน์ทับซ้อน เรื่องการรับสินบน เป็นต้น

#### ๑. รูปแบบของการร้องเรียน โดยแบ่งเป็น ๓ ลักษณะดังนี้

๑.๑ เรื่องร้องเรียนที่เป็นลักษณะบัตรสนเท่ห์ตามมติคณะรัฐมนตรี เป็นกรณีการร้องเรียนกล่าวโทษที่ขาดข้อมูลหลักฐานซึ่งกรณีเช่นว่านี้ มติวางแนวให้ระงับเรื่องทั้งหมดได้ แต่ถ้าเป็นการร้องเรียนในประเด็นเกี่ยวข้องกับส่วนรวม จะส่งให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องรับทราบไว้เป็นข้อมูลประกอบการพิจารณาต่อไปได้

กรณีเช่นนี้ถือเป็นเรื่องร้องเรียนที่อาจไม่รับพิจารณา ซึ่งจะเกิดขึ้นในกรณี ผู้ร้องเรียนไม่แจ้งชื่อและที่อยู่ของผู้ร้องเรียน หรือคำร้องเรียนที่ไม่ระบุพยานหรือหลักฐานเพียงพอที่จะสามารถดำเนินการสืบสวนข้อเท็จจริงต่อไปได้ ให้นำหลักการพิจารณาเรื่องบัตรสนเท่ห์ตามมติคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ ๒๒ ธันวาคม ๒๕๔๑ มาเป็นหลักพิจารณาเรื่องราวเบื้องต้นที่ได้รับว่า ถ้าหากมีลักษณะเข้าข่ายบัตรสนเท่ห์ตามมติคณะรัฐมนตรีกำหนดให้ไม่รับเรื่องไว้พิจารณาและจำหน่ายเรื่องออกจากสารบบ แต่หากปรากฏหลักฐานแวดล้อมปรากฏชัดแจ้ง ตลอดจนชี้พยานบุคคลแน่นอนก็ให้ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงและพิจารณาตามอำนาจหน้าที่ มิใช่พิจารณาแต่เพียงว่าผู้ร้องเรียนมิได้ลงลายมือชื่อ ชื่อตัวและชื่อสกุลก็จะเข้าข่ายบัตรสนเท่ห์ไปเสียหมด หรือหากมีมูลที่เป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติงานถึงแม้จะเข้าข่ายบัตรสนเท่ห์ ก็ให้เร่งแจ้งผู้เกี่ยวข้องทราบเพื่อใช้เป็นข้อมูลประกอบการพิจารณาดำเนินการตามเห็นสมควรต่อไป

๑.๒ เรื่องร้องเรียนทั่วไป จะดำเนินการจัดส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องรับไปดำเนินการโดยจะพิจารณาส่งตามความเหมาะสมของแต่ละเรื่องและจะตอบให้ผู้ร้องเรียนทราบไว้ขึ้นหนึ่งก่อนซึ่งเมื่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการแล้ว จะแจ้งให้โรงเรียนเหนือคลองประชาบำรุงและผู้ร้องเรียนทราบ หรือบางกรณีปัญหาหน่วยงาน ที่เกี่ยวข้องจะแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบโดยตรง ซึ่งระยะเวลาการพิจารณาดำเนินการของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง จะช้าหรือเร็วขึ้นอยู่กับขั้นตอนการดำเนินการให้การช่วยเหลือของแต่ละกรณีปัญหา ในกรณีเป็นเรื่องร้องเรียนทั่วไป หากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องไม่แจ้งผลให้ทราบภายในระยะเวลาที่กำหนด โรงเรียนเหนือคลองประชาบำรุงจะมีหนังสือเตือนขอทราบผลไปอีกครั้งหนึ่ง

## แนวทางการปฏิบัติในการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตประพฤติมิชอบ ดังนี้

๑. รายละเอียดวิธีการที่บุคคลภายในและภายนอก จะทำการร้องเรียน ร้องทุกข์ การทุจริตประพฤติมิชอบ

๑.๑ แจ้งหน่วยงานต้นสังกัดของผู้ถูกกล่าวหาหรือถูกร้องเรียนโดยตรง

๑.๒ ทางโทรศัพท์/โทรสารหมายเลข ๐๗๕-๖๙๑๔๗๐ หรือโทรศัพท์สายตรงผู้อำนวยการโรงเรียน  
เหนือคลองประชาบำรุง

๑.๓ การร้องทุกข์ด้วยตนเองเป็นหนังสือหรือร้องเรียนด้วยวาจา โดยตรงที่ผู้อำนวยการโรงเรียน

๑.๔ การร้องเรียนทางไปรษณีย์ โดยระบุหน้าซองถึงผู้อำนวยการโรงเรียน ที่อยู่โรงเรียนเหนือคลอง  
ประชาบำรุง ๑๙๗ หมู่ที่ ๖ ตำบลเหนือคลอง อำเภอเหนือคลอง จังหวัดกระบี่ ๘๑๑๓๐

๑.๕ การร้องเรียนผ่าน Website ; Facebook เว็บไซต์โรงเรียนเหนือคลองประชาบำรุง

หมายเหตุ : ผู้ร้องทุกข์ควรร้องทุกข์ต่อบุคคลหรือหน่วยงานใดหน่วยงานหนึ่งจนกว่าจะเสร็จกระบวนการหาก  
ไม่มีการดำเนินการใด ๆ จึงร้องทุกข์ต่อบุคคลหรือหน่วยงานอื่น

๒. เงื่อนไขการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต

๒.๑ ผู้ร้องเรียนต้องเปิดเผยชื่อที่อยู่ หรือเบอร์โทรศัพท์ เพื่อติดต่อกลับ

๒.๒ รายละเอียดแห่งการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต ต้องให้มีความชัดเจน หรือการชี้เบาะแส  
พอที่จะสืบหาข้อเท็จจริงของเรื่องเพื่อจะได้ดำเนินการต่อไป

๒.๓ เรื่องร้องเรียนการทุจริต ต้องเป็นการกล่าวหาข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษาลูกจ้าง  
ชั่วคราว ในสังกัดโรงเรียนเหนือคลองประชาบำรุง

๓. กระบวนการและขั้นตอนในการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต

๓.๑ ในกรณีที่มีข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบของข้าราชการครูและบุคลากร  
ทางการศึกษา ลูกจ้างชั่วคราว ให้โรงเรียนเหนือคลองประชาบำรุง จะต้องดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงใน  
เบื้องต้นให้แล้วเสร็จภายใน ๗ วัน และให้พิจารณาดำเนินการทางวินัยหรืออาญาให้แล้วเสร็จ ภายใน ๓๐ วัน  
รวมทั้งพิจารณาปรับย้ายไปดำรงตำแหน่งอื่นเป็นการชั่วคราว เพื่อบริหารเกี่ยวกับพยานเอกสาร และพยาน  
บุคคล

๓.๒ ในกรณีที่ตรวจสอบข้อเท็จจริงแล้ว มีพยานหลักฐานที่เชื่อได้ว่ามีความผิดที่ชัดเจนให้  
ดำเนินการทางวินัยกับข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา ลูกจ้างชั่วคราว อย่างเด็ดขาดและรวดเร็ว

๓.๓ อาจพิจารณาให้ข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา ที่มีมูลความผิดวินัยอย่างร้ายแรงให้  
ออกจากข้าราชการไว้ก่อนหรือสั่งให้พักราชการตามความเหมาะสม

๓.๔ ห้ามปรับย้ายข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา ลูกจ้างชั่วคราว กลับไปดำรงตำแหน่งที่มี  
ลักษณะงานเดิมอีก

#### ๔. ระยะเวลาในการดำเนินการตอบสนองต่อเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์

๔.๑ เมื่อหน่วยงานได้รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์แล้ว เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจะต้องนำเสนอต่อผู้บังคับบัญชาภายใน ๓ วัน

๔.๒ เมื่อผู้บังคับบัญชาพิจารณาแล้วจะดำเนินการ ดังนี้

- ๑) กรณีให้ตรวจสอบข้อเท็จจริง จะใช้เวลาดำเนินการให้แล้วเสร็จใช้เวลาประมาณ ไม่เกิน ๗ วัน
- ๒) การแจ้งผลการพิจารณาการตรวจสอบ ให้ผู้ร้องรับทราบ ภายใน ๑๕ วัน
- ๓) กรณีมีประเด็นไม่สลับซับซ้อนหรือมีพยานบุคคลหลายคน จะใช้เวลาดำเนินการให้แล้วเสร็จใช้เวลาประมาณไม่เกิน ๑๕ วัน
- ๔) กรณีประเด็นสลับซับซ้อนมากหรือมีพยานบุคคลหลายคน จะใช้เวลาดำเนินการให้แล้วเสร็จใช้เวลาประมาณไม่เกิน ๓๐ วัน

๔.๓ การแจ้งผลการพิจารณาเมื่อดำเนินการสืบหาข้อเท็จจริงเสร็จ จะแจ้งผลการพิจารณาให้ผู้ร้องเรียนทราบภายใน ๑๕ วัน

#### ๕. ระบบติดตามและประเมินผล

ในการติดตามเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของโรงเรียนเหนือคลองประชาบำรุงนั้น กลุ่มงานที่รับผิดชอบ คือ กลุ่มบริหารทั่วไป เมื่อได้รับรายงานก็จะรายงานผลตามขั้นตอน แต่หากมิได้รับรายงานตามกำหนดเวลาก็จะติดตามความก้าวหน้าผลการดำเนินงานจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องภายใน ๑๕ วัน หลังจากไม่ได้รับรายงานเรื่องดังกล่าวให้เร่งรีบ ในการดำเนินการดังกล่าวให้แล้วเสร็จต่อไป การประเมินผลจะดำเนินการเก็บข้อมูล เพื่อการประมวลผลและสรุปวิเคราะห์ โดยจะจัดทำรายงานสรุปผลการวิเคราะห์เสนอผู้บริหาร (รายปี) เพื่อจัดทำแนวทางในการปรับปรุงกระบวนการจัดการข้อร้องเรียนให้มีประสิทธิภาพเพิ่มมากขึ้น

ประกาศ ณ วันที่ ๑ เดือน สิงหาคม พ.ศ. ๒๕๖๗



(นางปัญญธิดา อัดบุตร )

ผู้อำนวยการโรงเรียนเหนือคลองประชาบำรุง

## แผนผังแนวทางการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตประพฤติมิชอบ

### ของโรงเรียนเหนือคลองประชาบำรุง



## แนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

### หลักการและเหตุผล

กระทรวงศึกษาธิการได้ดำเนินการจัดตั้งศูนย์บริการประชาชน เพื่อตอบสนองนโยบายของ รัฐบาลในคราวประชุมคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ ๑ เมษายน ๒๕๕๖ ตามหนังสือสำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี ด่วนที่สุด ที่ นร ๐๕๐๔/ว ๑๐๐ ลงวันที่ ๑๐ เมษายน ๒๕๕๖ โดยมีวัตถุประสงค์ในการบริการข้อมูลข่าวสาร รับฟังข้อเสนอแนะ รับแจ้งเบาะแส และร้องเรียน พุทธิดรณครู นักเรียน ผู้บริหาร และเจ้าหน้าที่ ในสังกัดที่มีพฤติกรรมผิดปกติหรือส่อไปในทางที่ไม่เหมาะสมภายใต้ระเบียบกฎหมายที่เกี่ยวข้อง อันได้แก่ รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช ๒๕๕๐ , พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๕๖, ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการจัดการเรื่องร้องทุกข์ พ.ศ. ๒๕๕๒ ประกอบกับสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน ได้จัดทำโครงการ สพฐ. ใส่สะอาด ปราศจากคอร์รัปชัน โดยกำหนดให้มีการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใส ในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ เพื่อทราบถึงสถานะระดับคุณธรรมและความโปร่งใสของหน่วยงานว่ามี การดำเนินงานเป็นไปตามหลักธรรมาภิบาล และเจ้าหน้าที่ในองค์กรปฏิบัติตามประมวลจริยธรรมอยู่ในระดับใด

โรงเรียนเหนือคลองประชาบำรุง ได้จัดให้มีระบบการจัดการ เรื่องร้องเรียน ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ เพื่อให้เป็นไปตามรัฐธรรมนูญ พระราชกฤษฎีกา ระเบียบและหลักเกณฑ์ที่กำหนด และจัดทำคู่มือการจัดการ เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ กำหนดโครงสร้างและเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบที่ชัดเจน โดยกำหนดให้ฝ่ายบริหารงานทั่วไป เป็นศูนย์กลางในการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ และเป็นเจ้าหน้าที่ ประจำศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ และ มีการกำหนดช่องทางการติดต่อแจ้งเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ กำหนดประเภทและ กระบวนการจัดการ เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ กระบวนการจัดการข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ กำหนดวิธีเก็บ รักษาความลับเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ระบบการจัดการ การติดตาม และการประเมินผล การจัดทำสถิติ รวบรวมและเผยแพร่ข้อมูลการจัดการข้อร้องเรียน ประสานข้อมูลกับเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ กลุ่มงาน ICT กรณีที่ต้องจัดทำหรือดำเนินการในระบบอิเล็กทรอนิกส์ด้วย

### วัตถุประสงค์

๑. เพื่อให้มีหลักเกณฑ์ ขั้นตอน กระบวนการในการตอบสนองข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ของ หน่วยงาน
๒. เพื่อให้ผู้บังคับบัญชาทุกระดับชั้น ผู้กำกับดูแล ตลอดจนเจ้าหน้าที่บุคลากรในหน่วยงาน ทุกระดับมีส่วนร่วมในการแก้ไขปัญหาและหรือมีส่วนร่วมในการตอบสนองข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ของหน่วยงาน
๓. เป็นช่องทางให้ประชาชนผู้รับบริการเข้ามามีส่วนร่วมในการรับรู้ ตรวจสอบ แสดงความ คิดเห็นหรือเสนอแนะ ตลอดจนการแจ้งข้อมูลเบาะแสเกี่ยวกับการปฏิบัติราชการของหน่วยงาน เพื่อเป็นประโยชน์ในการปรับปรุงการบริหารงานของหน่วยงาน
๔. เพื่อใช้เป็นคู่มือและเอกสารอ้างอิงในการปฏิบัติงาน



## ประโยชน์ที่ได้รับ

๑. ปัญหาเรื่องการร้องเรียน/ร้องทุกข์ ได้รับการตอบสนองแก้ไขด้วยความรวดเร็วเป็นธรรม มีประสิทธิภาพ และเป็นการตอบสนองต่อสิทธิและเสรีภาพของชนชาวไทยตามที่รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย ได้รับรองคุ้มครองสิทธิไว้

๒. หน่วยงานมีกลไกในการเฝ้าระวัง ตรวจสอบ แก้ไขปัญหา อันเกิดจากการปฏิบัติหน้าที่ของบุคลากร ในหน่วยงานอย่างมีทิศทางและเป็นรูปธรรม อันจะส่งผลดีต่อการป้องกันและต่อต้านการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ในสังกัด

## ช่องทางการร้องเรียน/ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ

๑. แจ้งหน่วยงานต้นสังกัดของผู้ถูกกล่าวหาหรือผู้ถูกร้องเรียนโดยตรง
๒. ทางโทรศัพท์/โทรสารหมายเลข ๐๗๕-๖๙๑๔๗๐ หรือโทรศัพท์สายตรงผู้อำนวยการ
๓. การร้องทุกข์ด้วยตนเองเป็นหนังสือหรือร้องเรียนด้วยวาจา โดยตรงที่ผู้อำนวยการโรงเรียน
๔. การร้องเรียนทางไปรษณีย์ โดยระบุหน้าซองถึงผู้อำนวยการโรงเรียน ที่อยู่โรงเรียนเหนือคลอง ประชาบำรุง ๑๘๗ หมู่ที่ ๖ ตำบลเหนือคลอง อำเภอเหนือคลอง จังหวัดกระบี่ ๘๑๑๓๐
๕. การร้องเรียนผ่าน Website ; Facebook เว็บไซต์โรงเรียนเหนือคลองประชาบำรุง

หมายเหตุ : ผู้ร้องทุกข์ควรร้องทุกข์ต่อบุคคลหรือหน่วยงานใดหน่วยงานหนึ่งจนกว่าจะเสร็จ กระบวนการหากไม่มีการดำเนินการใด ๆ จึงร้องทุกข์ต่อบุคคลหรือหน่วยงานอื่น

## หน่วยรับเรื่องร้องทุกข์ภายนอก

๑. สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาตรัง กระบี่
๒. คณะกรรมการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ประจำกระทรวง ตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ พ.ศ. ๒๕๕๒
๓. ผู้ตรวจการแผ่นดิน มาตรา ๒๓, ๒๔ และมาตรา ๓๕ แห่งราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วยผู้ตรวจการแผ่นดิน พ.ศ. ๒๕๕๒
๔. สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน (สพฐ.)
๕. ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดกระบี่

## วิธีการยื่นคำร้องเรียน/ร้องทุกข์

๑. แจ้งชื่อ ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ อีเมล ของผู้ร้องเรียน

๒. ใช้ถ้อยคำหรือข้อความที่สุภาพ และต้องมี

๑.) วัน เดือน ปี

๒.) ผู้ถูกร้องเรียน (ชื่อ-นามสกุล/สังกัด)

๓.) เรื่องที่ร้องเรียน เข้าลักษณะทุจริต ผ่าฝืนหรือไม่ปฏิบัติตามกฎหมาย

๔.) รายละเอียดการร้องเรียน

๕.) ข้อเท็จจริง หรือ พฤติการณ์ของเรื่องที่ร้องเรียนได้อย่างชัดเจนว่าได้รับความเดือดร้อน

หรือเสียหายอย่างไร ต้องการแก้ไข ดำเนินการอย่างไร หรือชี้ช่องทางแจ้งเบาะแส เกี่ยวกับการทุจริตของเจ้าหน้าที่หน่วยงานได้ชัดเจนเพียงพอที่สามารถดำเนิน สืบสวน สอบสวนได้

๖.) ระบุพยานเอกสาร พยานวัตถุและพยานบุคคล (ถ้ามี)

๓. ข้อร้องเรียนต้องเป็นเรื่องจริงที่มีมูลเหตุมิได้หวังสร้างกระแสหรือสร้างข่าวที่เสียหายต่อ บุคคลอื่นหรือหน่วยงาน

๔. การใช้บริการร้องเรียนนั้น ต้องสามารถติดต่อกลับไปยังผู้ใช้บริการได้ เพื่อยืนยันว่ามี ตัวตนจริง ไม่ได้สร้างเรื่องเพื่อกล่าวหาบุคคลอื่นหรือหน่วยงานต่างๆ ให้เกิดความเสียหาย

๕. ข้อร้องเรียนที่มีข้อมูลไม่ครบถ้วน ไม่เพียงพอ หรือไม่สามารถหาข้อมูลเพิ่มเติมได้ ในการดำเนินการตรวจสอบ สืบสวน สอบสวน ข้อเท็จจริงตามรายละเอียดที่กล่าวมาในข้อ ๒ นั้น ให้ยุติเรื่องและเก็บเป็นฐานข้อมูล

๖. ไม่เป็นข้อร้องเรียนที่เข้าลักษณะดังต่อไปนี้

๑.) ข้อร้องเรียนที่เป็นบัตรสนเท่ห์ เว้นแต่บัตรสนเท่ห์นั้นจะระบุรายละเอียดแห่ง พฤติการณ์ และปรากฏพยานชัดเจนตามรายละเอียดที่กล่าวมาในข้อ ๒ นั้น จึงจะรับไว้พิจารณาเป็นการ เฉพาะเรื่อง

๒.) ข้อร้องเรียนที่เข้าสู่กระบวนการยุติธรรมแล้ว หรือเป็นเรื่องที่ ศาลได้มีคำพิพากษาหรือ คำสั่งถึงที่สุดแล้ว

๓.) ข้อร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับสถาบันพระมหากษัตริย์

๔.) ข้อร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับนโยบายของรัฐบาล

๕.) ข้อร้องเรียนที่หน่วยงานอื่นได้ดำเนินการตรวจสอบ พิจารณาวินิจฉัยและได้มี ข้อสรุปผลการพิจารณาเป็นที่เรียบร้อยแล้วอย่างเช่น สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริต

แห่งชาติ (ป.ป.ช.), สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตภาครัฐ (ป.ป.ท.), สำนักงานป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน (ป.ป.ง.) เป็นต้น

๖.) เรื่องที่โรงเรียนเหนือคลองประชาบำรุง ได้ดำเนินการในเรื่องวินัย การลงโทษ และการร้องทุกข์ หรือเรื่องที่ได้รับไว้พิจารณา หรือได้วินิจฉัยเสร็จเด็ดขาดอย่างเป็นธรรมแล้ว และไม่มีพยานหลักฐานใหม่ ซึ่งเป็นสาระสำคัญเพิ่มเติม นอกเหนือจากหลักเกณฑ์ดังกล่าวข้างต้นแล้ว ให้อยู่ในดุลพินิจของผู้บังคับบัญชาว่าจะรับไว้ พิจารณาหรือไม่เป็นเรื่องเฉพาะกรณี

### เรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียนที่อาจไม่รับพิจารณา

๑. คำร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่ไม่ได้ทำเป็นหนังสือ หรือไม่ระบุชื่อและที่อยู่ของผู้ร้องเรียน/ร้อง ทุกข์จริง จะถือว่าเป็นบัตรสนเท่ห์

๒. คำร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่ไม่ระบุพยานหรือหลักฐานเพียงพอ หรือเป็นเรื่องที่มีลักษณะ เป็นบัตรสนเท่ห์ หรือการชี้ช่องแฉ่งเบาแสไม่เพียงพอที่จะสามารถดำเนินการสืบสวนสอบสวนต่อไปได้

### กระบวนการตอบสนองข้อร้องเรียน/แก้ปัญหา

โรงเรียนเหนือคลองประชาบำรุง จะตรวจสอบข้อเท็จจริงอย่างละเอียดรอบคอบ และแจ้งมาตรการในการแก้ไขปัญหาดังกล่าวให้ผู้ร้องทราบภายใน ๗ วัน กรณีมีมูลว่ากระทำผิดวินัยจะดำเนินการทางวินัยตามพระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา พ.ศ. ๒๕๔๗

กรณีเป็นการกระทำความผิดที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานอื่น ให้ส่งเรื่องให้หน่วยงานที่มีอำนาจดำเนินการต่อไป

### มาตรการคุ้มครองผู้ร้องและผู้เป็นพยาน

๑. การพิจารณาข้อร้องเรียน ให้กำหนดชั้นความลับและคุ้มครองผู้เกี่ยวข้องตามระเบียบว่า ด้วยการรักษาความลับของทางราชการ พ.ศ. ๒๕๔๔ และการส่งเรื่องให้หน่วยงานพิจารณานั้น ผู้ให้ข้อมูลและ ผู้ร้องอาจจะได้รับความเดือดร้อน เช่น ข้อร้องเรียนกล่าวโทษข้าราชการในเบื้องต้นให้ถือว่าเป็นความลับทางราชการ หากเป็นบัตรสนเท่ห์ ให้พิจารณาเฉพาะรายที่ ระบุหลักฐาน กรณีแวดล้อมปรากฏชัดแจ้ง ตลอดจนชี้พยานแน่นนอนเท่านั้น

การแจ้งเบาแสผู้มีอิทธิพลต้องปกปิดชื่อและที่อยู่ผู้ร้อง หากไม่ปกปิดชื่อและที่อยู่ของผู้ร้อง จะต้องแจ้งให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องทราบและให้ความคุ้มครองแก่ผู้ร้อง ดังนี้ “ ให้ผู้บังคับบัญชาใช้ดุลพินิจสั่ง การตามสมควรเพื่อคุ้มครองผู้ร้อง ผู้เป็นพยาน และบุคคลที่ ให้ข้อมูล ในการสืบสวนสอบสวน อย่าให้ต้องรับภัย หรือความไม่เป็นธรรมที่อาจเกิดมาจากการร้องเรียน การเป็นพยานหรือการให้ข้อมูล ” กรณีมีการระบุชื่อผู้ถูกกล่าวหา จะต้องคุ้มครองทั้งฝ่ายผู้ร้องและผู้ถูกร้อง เนื่องจากเรื่องยังไม่ได้ผ่านกระบวนการตรวจสอบข้อเท็จจริงและอาจเป็นการกลั่นแกล้งกล่าวหาให้ได้รับความเดือดร้อนและเสียหายได้ และกรณีผู้ร้องระบุในคำ

ร้องขอให้ปกปิดหรือไม่ประสงค์ให้เปิดเผยชื่อผู้ร้องเรียน หน่วยงานต้องไม่เปิดเผยชื่อผู้ร้องเรียนให้หน่วยงานผู้ถูกร้องทราบ เนื่องจากผู้ร้องอาจจะได้รับความเดือดร้อนตามเหตุแห่งการร้องเรียนนั้น ๆ

๒. เมื่อมีการร้องเรียน ผู้ร้องและพยานจะไม่ถูกดำเนินการใด ๆ ที่กระทบต่อหน้าที่การงาน หรือการดำรงชีวิต หากจำเป็นต้องมีการดำเนินการใด ๆ เช่น การแยกสถานที่ทำงานเพื่อป้องกันมิให้ผู้ร้อง ผู้เป็นพยาน และผู้ถูกกล่าวหาพบปะกัน เป็นต้น ต้องได้รับความยินยอมจากผู้ร้องและผู้เป็นพยาน

๓. ข้อร้องขอของผู้เสียหาย ผู้ร้อง หรือพยาน เช่น การขอย้ายสถานที่ทำงานหรือวิธีการในการป้องกันหรือแก้ไขปัญหานั้น ควรได้รับการพิจารณาจากบุคคลหรือหน่วยงานที่รับผิดชอบตามความเหมาะสม

๔. ให้ความคุ้มครองผู้ร้องเรียนไม่ให้ถูกกลั่นแกล้ง

#### **มาตรการคุ้มครองผู้ถูกกล่าวหา**

๑. ในระหว่างการพิจารณาข้อร้องเรียนยังไม่ถือว่าผู้ถูกกล่าวหามีความผิด ต้องให้เป็น ธรรมและ ให้ได้รับการปฏิบัติเช่นเดียวกับบุคคลากรอื่น

๒. ให้โอกาสผู้ถูกกล่าวหาในการชี้แจงข้อกล่าวหาอย่างเต็มที่ รวมทั้งสิทธิในการแสดง เอกสาร/พยานหลักฐาน

#### **การติดตามประเมินผล**

ให้โรงเรียนจัดทำข้อมูลสถิติ การรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ พร้อมทั้งปัญหาอุปสรรค แนว ทางแก้ไข แล้วรายงานให้ผู้อำนวยการโรงเรียนเหนือคลองประชาบำรุงทราบ

## แบบฟอร์มการแจ้งเรื่องร้องเรียน

### โรงเรียนเหนือคลองประชาบำรุง

วันที่.....เดือน.....พ.ศ. ....

หมายเลขบัตรประจำตัวประชาชน.....อายุ.....ปี

ชื่อ-สกุล ผู้ร้องเรียน/ผู้แจ้ง.....อาชีพ.....

อยู่บ้านเลขที่.....หมู่ที่.....หมู่บ้าน.....ถนน.....

ตำบล/แขวง.....อำเภอ/เขต.....จังหวัด.....

รหัสไปรษณีย์.....โทรศัพท์.....E-Mail.....

ผู้ถูกร้องเรียน (ชื่อ-สกุล/องค์กร).....

ข้อกล่าวหา/ข้อร้องเรียน (เรื่อง).....

รายละเอียด (พร้อมระบุพยานหลักฐาน).....

.....

.....

.....

.....

ผู้ที่สามารถให้ข้อมูลเพิ่มเติมได้ (ชื่อ-สกุล).....

หน่วยงาน.....หมายเลขโทรศัพท์.....

สถานที่ติดต่อกลับ.....

.....

.....

.....

\*\*\* ๑. ข้อมูลเกี่ยวกับชื่อ สกุล หมายเลขโทรศัพท์ E-Mail สถานที่ติดต่อกลับจะถูกจัดเก็บเป็นความลับ เว้นแต่ที่จำเป็นต้องเปิดเผยตามข้อกำหนดของกฎหมาย

๒. ผู้ร้องเรียน ผู้ถูกกล่าวหา และผู้เกี่ยวข้องจะได้รับความคุ้มครองที่เหมาะสมจากโรงเรียนเหนือคลองประชาบำรุง

๓. การนำความเท็จมาร้องเรียนต่อเจ้าหน้าที่ ซึ่งทำให้ผู้อื่นได้รับความเสียหายอาจเป็นความผิดฐานแจ้งความเท็จต่อเจ้าพนักงานตามประมวลกฎหมายอาญา

๔. ข้าพเจ้าขอรับรองว่าข้อเท็จจริงที่ได้ยื่นร้องเรียนต่อโรงเรียนบ้านป่าแดง เป็นเรื่องที่เกิดขึ้นจริงทั้งหมดและขอรับผิดชอบต่อข้อเท็จจริงดังกล่าวข้างต้นทุกประการ

