



คู่มือ

การรับเรื่องร้องเรียน การทุจริตประพฤติมิชอบ
และฝ่าฝืนคุณธรรมจริยธรรม

หลักการและเหตุผล

ด้วยรัฐบาลปัจจุบันได้มีนโยบายการปราบปรามการทุจริตและคอร์รัปชัน ประกอบกับสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐานได้มีโครงการ “สพฐ.ใสสะอาด ปราศจากคอร์รัปชัน” โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อสร้าง ความตระหนักรู้และส่งเสริมให้บุคลากรในองค์กรร่วมเป็นส่วนหนึ่งในการป้องกันและปราบปรามการทุจริตคอร์รัปชัน เพื่อให้การรับเรื่องร้องเรียนและการพิจารณาเรื่องร้องเรียนเป็นไปด้วยความเรียบร้อย และให้การปฏิบัติงานของ ครูและบุคลากรทางการศึกษา เจ้าหน้าที่ที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน ผู้แจ้งเรื่องร้องเรียน และผู้ถูกร้องเรียนได้รับ ความคุ้มครองอันจะทำให้การปฏิบัติเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล โรงเรียนบางเดือนสถิตย์พิทยาคม จึงได้จัดทำคู่มือปฏิบัติงานการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตประพฤติมิชอบ และฝ่าฝืนคุณธรรมจริยธรรมขึ้น

วัตถุประสงค์

การดำเนินการรับเรื่องร้องเรียนโรงเรียนบางเดือนสถิตย์พิทยาคม จำต้อง ดำเนินการให้เป็นไปตามรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ.2550 หมวด 3 สิทธิและเสรีภาพของชนชาวไทย ส่วนที่ 10 สิทธิในข้อมูลข่าวสารและการร้องเรียนมาตรา 59 “บุคคลย่อมมีสิทธิเสนอเรื่องราวร้องทุกข์และได้รับ แจ้งผลการพิจารณาภายในเวลาอันรวดเร็ว” และพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการ บ้านเมืองที่ดี พ.ศ.2546 หมวด 7 การอำนวยความสะดวกและการตอบสนองความต้องการของประชาชน มาตรา 38 “เมื่อส่วนราชการใดได้รับการติดต่อจากประชาชน หรือจากส่วนราชการด้วยกันเกี่ยวกับงานที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของส่วนราชการนั้น ให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้นที่จะต้องตอบคำถามหรือแจ้งการดำเนินการให้ทราบ ภายใน 15 วันหรือภายในกำหนดเวลาที่กำหนดไว้”มาตรา 41 ในกรณีที่ส่วนราชการได้รับคำร้องเรียนเสนอแนะ หรือความคิดเห็นเกี่ยวกับวิธีปฏิบัติราชการ อุปสรรค ความยุ่งยาก หรือปัญหาอื่นใดจากบุคคลใด โดยมีข้อมูลและ สาระตามสมควร ให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้นที่จะต้องพิจารณาดำเนินการให้ลุล่วงไป และในกรณีที่มิที่อยู่ของ บุคคลนั้น ให้แจ้งให้บุคคลนั้นทราบผลการดำเนินการด้วย ทั้งนี้อาจแจ้งให้ทราบผ่านทางระบบเครือข่ายสารสนเทศ ของส่วนราชการด้วยก็ได้ในกรณีการ แจ้งผ่านทางระบบเครือข่ายสารสนเทศ มิให้เปิดเผยชื่อหรือที่อยู่ของผู้ร้องเรียน เสนอแนะหรือแสดงความคิดเห็น ดังนั้น การจัดทำคู่มือฉบับนี้จึงดำเนินการจัดทำเพื่อวัตถุประสงค์ดังต่อไปนี้

1.) เพื่อให้มั่นใจว่ากระบวนการรับเรื่องร้องเรียนและดำเนินการจัดการข้อร้องเรียน ได้มีการปฏิบัติตามขั้นตอนการปฏิบัติงานที่สอดคล้องกับข้อกำหนด ระเบียบหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการรับเรื่องร้องเรียนและดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนที่กำหนดไว้อย่างครบถ้วนและมีประสิทธิภาพ

2.) เพื่อให้บุคลากรหรือเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบดำเนินการรับเรื่องร้องเรียนของโรงเรียนบางเดือนสถิตย์พิทยาคม ใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานและดำเนินการแก้ไขปัญหาตามข้อ ร้องเรียนที่ได้รับจากช่องทางการร้องเรียนต่างๆ โดยกระบวนการและวิธีการดำเนินงานต้องเป็นไปในทิศทางเดียวกัน

3.) เพื่อเป็นหลักฐานแสดงวิธีการทำงานที่สามารถถ่ายทอดให้กับผู้เข้ามาปฏิบัติงานใหม่ พัฒนาให้การทำงานเป็นมืออาชีพ และใช้ประกอบการประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากรหรือเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ รวมทั้งแสดงหรือเผยแพร่ให้กับข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา, บุคคลภายนอกหรือผู้ใช้บริการ ให้สามารถ เข้าใจและใช้ประโยชน์จากกระบวนการที่มีอยู่เพื่อขอรับบริการที่ตรงกับความต้องการ

4.) เพื่อเป็นการเผยแพร่ ประชาสัมพันธ์ให้ข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษาและประชาชน ผู้รับบริการ ได้ทราบถึงกระบวนการจัดการข้อร้องเรียน หลักเกณฑ์ต่างๆ ในการร้องเรียนโรงเรียนบางเดือน สหวิทยพิทักษ์

1.ช่องทางในการแจ้งเรื่องร้องเรียน

1.1 ติดต่อด้วยตนเอง ณ สำนักงาน โรงเรียนบางเดือนสหวิทยพิทักษ์ หมู่ 2 ตำบลบางเดือน อำเภอบึงสามพัน จังหวัดสุราษฎร์ธานี 84130 (กรอกรายละเอียดยื่นเรื่องตามวันเวลา ราชการ)

1.2 จดหมายหรือหนังสือร้องเรียนส่งถึงผู้อำนวยการโรงเรียนบางเดือนสหวิทยพิทักษ์

1.3 เว็บไซต์ โรงเรียนบางเดือนสหวิทยพิทักษ์ www.bdsk.ac.th

1.4 ร้องทุกข์ผ่านทางโทรศัพท์หมายเลข 077-955-192

นอกจากนี้ยังสามารถร้องเรียนไปยัง หน่วยงานต่างๆ ได้ดังนี้

- ศูนย์บริการประชาชน กระทรวงศึกษาธิการ (สายด่วน) โทรศัพท์หมายเลข 1579 บริการรับแจ้งเรื่องร้องทุกข์ ตลอด 24 ชั่วโมง

- สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 11 โทรศัพท์ 077-203372-4

e-Mail : office@secondary11.go.th

- ศูนย์ดำรงธรรม กระทรวงมหาดไทย สายด่วน โทร. 1567 หรือ ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด

2. บุคคลที่แจ้งเรื่องร้องเรียน ได้แก่ บุคคลที่ทราบเรื่องร้องเรียนหรือสงสัยโดยสุจริต ไม่ว่าตนเองจะได้รับ ความเสียหายหรือไม่ก็ตามเกี่ยวกับพฤติกรรมของข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษาในสถานศึกษา สามารถแจ้งเรื่องร้องเรียนต่อโรงเรียนบางเดือนสหวิทยพิทักษ์ ได้โดยให้ผู้แจ้งเรื่องร้องเรียนหรือสงสัยโดยสุจริต เปิดเผยตัวตน และหรือ ให้ ข้อมูลหลักฐานที่ชัดเจนมากพอเกี่ยวกับการประพฤติดังกล่าวของผู้ถูกร้องเรียน รวมถึงแจ้งข้อมูลในการติดต่อเพื่อการ สื่อสารกับ โรงเรียนบางเดือนสหวิทยพิทักษ์ ด้วย

ข้อร้องเรียน หมายความว่า เรื่องที่ข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสียร้องเรียน ต่อโรงเรียนบางเดือนสหวิทยพิทักษ์

3. บุคคลที่รับผิดชอบและเกี่ยวข้อง

ผู้บังคับบัญชา หมายความว่า ผู้อำนวยการโรงเรียนโรงเรียนบางเดือนสหวิทยพิทักษ์ หรือ หัวหน้ากลุ่มงานบริหารงานบุคคล หรือหัวหน้ากลุ่มงานที่ได้รับมอบหมาย

ผู้รับเรื่องร้องเรียน (Report Receiver) ได้แก่ ผู้อำนวยการโรงเรียนโรงเรียนบางเดือนสหวิทยพิทักษ์ หรือ หัวหน้ากลุ่มงานบริหารงานบุคคล หรือผู้ที่ได้รับมอบหมาย

ผู้รับผิดชอบหรือผู้ประสานงานเรื่องร้องเรียน (Case Coordinator) ได้แก่ กลุ่มบริหารงานบุคคล รวบรวมพิจารณาความขัดแย้งเพียงพอของพยานหลักฐาน และส่งเรื่องร้องเรียนที่ผ่านการพิจารณาให้ผู้ตรวจสอบเรื่อง ร้องเรียนรวมถึงจัดเก็บข้อมูล รายงานผลการดำเนินการให้ส่วนราชการที่เกี่ยวข้องทราบ

ผู้ถูกร้องเรียน (Subject of Report) ได้แก่ พนักงานราชการ ลูกจ้าง ข้าราชการครูและ -บุคลากรทางการศึกษา โรงเรียนโรงเรียนบางเดือนสหวิทยพิทักษ์

ผู้ตรวจสอบเรื่องร้องเรียน ผู้อำนวยการโรงเรียนโรงเรียนบางเดือนสหวิทยพิทักษ์ หรือ หัวหน้ากลุ่มงานบริหารงานบุคคล หรือผู้ที่ได้รับมอบหมาย การดำเนินการ ดังนี้

1. ผู้ถูกร้องเรียน ชี้แจงเบื้องต้น

2. คณะกรรมการสืบสวนข้อเท็จจริง กรณีเป็นเรื่องยุ่งยาก และตามความเหมาะสม

3. กลุ่มงานบุคคล ตรวจสอบข้อเท็จจริงเบื้องต้นและรายงานให้ผู้บริหาร ตามลำดับ

4. หลักเกณฑ์การรับเรื่องร้องเรียน

1. แจ้งชื่อ ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ อีเมล ที่ติดต่อได้ของผู้ร้องเรียน
2. ใช้ถ้อยคำหรือข้อความที่สุภาพ และต้องมี
 - วัน เดือน ปี
 - ชื่อ-นามสกุล ผู้ถูกร้องเรียนหรือข้อมูลที่บ่งชี้ได้ว่าเป็นผู้ใด
 - เรื่องที่ร้องเรียน อันเป็นการฝ่าฝืนหรือไม่ปฏิบัติตามกฎหมาย ระเบียบ/ข้อบังคับ
 - รายละเอียดการร้องเรียน
 - ข้อเท็จจริง หรือ พฤติการณ์ของเรื่องที่ร้องเรียนต้องการให้แก้ไขดำเนินการอย่างไร หรือ ชี้ช่องทางเบาะแสเกี่ยวกับการทุจริตของเจ้าหน้าที่ หน่วยงานได้ชัดเจนเพียงพอที่สามารถดำเนินการสืบสวน สอบสวนได้ และที่ก่อให้เกิดความเดือดร้อนหรือเสียหายอย่างไร แก่ตนเองหรือองค์กรอย่างไร
 - ระบุพยานเอกสาร พยานวัตถุและพยานบุคคล (ถ้ามี)
 - ข้อร้องเรียนที่มีข้อมูลไม่ครบถ้วน ไม่เพียงพอ หรือไม่สามารถหาข้อมูลเพิ่มเติมได้ในการดำเนินการตรวจสอบ สืบสวน สอบสวน ให้ยุติเรื่อง
 - เมื่อตรวจสอบแล้วเห็นว่า ไม่มูลตามที่ร้องเรียนกล่าวหา ให้ยุติเรื่อง กรณีเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่ไม่เป็นไปตามหลักเกณฑ์ในข้อ 2 จะจำหน่ายเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ดังกล่าวออก

5. การรับเรื่องร้องเรียน กรณี “บัตรสนเท่ห์” ให้พิจารณาดำเนินการดังนี้

5.1 หนังสือเลขาธิการคณะกรรมการรัฐมนตรี ที่ นร 0206/ว 218 ลงวันที่ 25 ธันวาคม 2541 ซึ่งกำหนดหลักเกณฑ์และแนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับการร้องเรียนกล่าวโทษข้าราชการไว้โดยสรุปว่า

5.1.1 เมื่อผู้บังคับบัญชาได้รับเรื่องราวกล่าวโทษข้าราชการ ให้ถือเป็นความลับ หากเป็นบัตรสนเท่ห์ให้พิจารณาเฉพาะรายที่ระบุหลักฐาน กรณีแวดล้อมปรากฏชัดแจ้งตลอดจนชี้พยานบุคคลแน่นอนเท่านั้น

5.1.2 ให้ส่งสำเนาเรื่องราวดังกล่าวโดยปิดชื่อผู้ร้องเรียนหรือสำเนาบัตรสนเท่ห์ให้ผู้บังคับบัญชาของผู้ถูกกล่าวโทษทำการสืบสวนทางลับ หากไม่มีมูลที่ควรกล่าวหาว่ากระทำความผิดวินัย จึงจะยุติเรื่องได้ หากกรณีมีมูลก็ให้ดำเนินการทั้งคดีทางอาญาและทางวินัย แล้วรายงานให้ผู้บังคับบัญชาที่รับเรื่องราวมาทราบด้วย

5.1.3 ให้ผู้บังคับบัญชาที่รับเรื่องราวกล่าวโทษแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบในทางลับหลังจากที่ได้รับเรื่องราวร้องทุกข์

5.1.4 ให้ผู้บังคับบัญชาใช้ดุลพินิจสั่งการตามที่เห็นสมควรเพื่อคุ้มครองผู้ร้อง พยาน และบุคคลที่ให้ข้อมูลในการสืบสวนสอบสวน อย่าให้ต้องรับภัยหรือความไม่ชอบธรรม ซึ่งอาจเนื่องมาจากการ ร้องเรียน การเป็นพยาน หรือการให้ข้อมูล นั้น

5.2 หนังสือส านักงาน ก.พ. ที่ นร 1011/ว 26 ลงวันที่ 27 กันยายน 2547 ได้เวียนแจ้งหลักเกณฑ์และแนวปฏิบัติเกี่ยวกับการร้องเรียนและการสืบสวนเรื่องราวร้องเรียนกล่าวโทษข้าราชการว่ากระทำความผิด วินัย ให้ส่วนราชการทราบและถือปฏิบัติตามมติคณะรัฐมนตรีอีกครั้ง อย่างไรก็ตามเพื่อเป็นการสร้างความเข้าใจถึง หลักเกณฑ์และแนวทางการรับฟังบัตรสนเท่ห์ตามที่คณะรัฐมนตรีให้ไว้ จึงเห็นสมควรอธิบายและขยายความเพิ่มเติม ดังนี้

5.2.1 บัตรสนเทห์จะต้องระบุหลักฐานกรณีแวดล้อมปรากฏชัดแจ้ง หลักเกณฑ์ข้อนี้ ผู้ร้องเรียนต้องชี้แจงโดยระบุให้เห็นถึงพยานหลักฐานที่เกี่ยวข้องในเรื่องที่ร้องเรียนมาให้ชัดเจน ซึ่งอาจเป็น พยานบุคคล พยานเอกสาร หรือพยานวัตถุ วันเวลาและสถานที่ที่ปรากฏข้อเท็จจริง พร้อมกับแนบเอกสาร พยานหลักฐานที่เกี่ยวข้องมาด้วย (ถ้ามี) ซึ่งเพียงพอที่จะสามารถดำเนินการสืบสวนสอบสวนข้อเท็จจริงต่อไปได้ ทั้งนี้ เพื่อที่ผู้บังคับบัญชาจะได้ใช้เป็นข้อมูลประกอบการพิจารณาว่าเรื่องที่กล่าวหาเจ้าหน้าที่ของรัฐผู้กระทำผิดวินัยนั้นมี เหตุผลหรือมีพฤติการณ์เชื่อมโยงพอที่จะเชื่อในเบื้องต้นได้หรือไม่เพียงใดว่า ข้อกล่าวหาควรจะเป็นเช่นนั้น

5.2.2 บัตรสนเทห์จะต้องชี้พยานบุคคลแน่นอน หลักเกณฑ์ข้อนี้ผู้ร้องเรียนจะต้องระบุให้เห็นถึงชื่อพยานบุคคลว่ามีใคร เป็นใครบ้าง เพื่อที่ผู้บังคับบัญชาจะได้พิจารณาเชิญมาให้ถ้อยคำซักถามข้อเท็จจริง ซึ่งพยานบุคคลที่ระบุมาสมควรเป็นบุคคลที่ได้เห็น ได้ยิน หรือได้ทราบข้อความที่เกี่ยวข้องกับเรื่องที่ผู้ถูกกล่าวหา กระทำผิดวินัยด้วย

สรุป กรณีที่ไม่เป็นข้อร้องเรียนที่เข้าลักษณะดังต่อไปนี้

1. ข้อร้องเรียนที่เป็นบัตรสนเทห์เว้นแต่บัตรสนเทห์จะระบุรายละเอียด ดังกล่าวข้างต้น จึงจะรับ ไว้พิจารณาเป็นการเฉพาะเรื่อง

2. ข้อร้องเรียนที่เข้าสู่กระบวนการยุติธรรมแล้ว

3. ข้อร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับสถาบันพระมหากษัตริย์

4. ข้อร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับนโยบายของรัฐบาล

5. ข้อร้องเรียนที่หน่วยงานอื่นได้ดำเนินการตรวจสอบพิจารณาเป็นที่เรียบร้อยแล้ว สำนักงาน คณะกรรมการและปราบปรามแล้ว สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ(ป.ป.ช.) สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตภาครัฐ (ป.ป.ท.) สำนักงานป้องกันและปราบปรามการฟอก เงิน (ป.ป.ง.) นอกเหนือจากหลักเกณฑ์ดังกล่าว ให้อยู่ในดุลพินิจของผู้บังคับบัญชาว่าจะรับไว้พิจารณาหรือไม่เป็น เรื่องเฉพาะกรณี

6.การพิจารณาในการกำหนดชั้นความลับและคุ้มครองบุคคลที่เกี่ยวข้อง การพิจารณาปฏิบัติตามระเบียบว่าด้วยการรักษาความลับของทางราชการ พ.ศ. 2544 และต้องปกปิด ชื่อที่อยู่ผู้ร้องเรียน พยานที่เกี่ยวข้อง เว้นแต่จะได้รับความยินยอมหรือโดยพฤติการณ์จากผู้ร้องเอง และให้ตระหนัก ถึงความคุ้มครองผู้ร้องและผู้เกี่ยวข้องอย่าให้ต้องรับภัยหรือความไม่ชอบธรรม อันเนื่องมาจากการร้องเรียน กรณีมีการระบุชื่อผู้ถูกร้อง จะต้องคุ้มครองทั้งฝ่ายผู้ร้องและผู้ถูกร้อง จะต้องคุ้มครองทั้งฝ่ายผู้ร้องและผู้ ถูกร้อง

7. ระยะเวลาการดำเนินการ

1. ผู้รับเรื่องร้องเรียน ต้องส่งเรื่องให้ผู้ประสานเรื่องร้องเรียนภายใน 3 วันทำการนับแต่ วันที่ได้รับเรื่องร้องเรียนจากผู้แจ้งเรื่องร้องเรียน

2. ผู้ประสานงานเรื่องร้องเรียน ต้องส่งเรื่องให้ผู้ตรวจสอบเรื่องร้องเรียนภายใน 7 วันทำการนับแต่วันที่ได้รับเรื่องร้องเรียนจากผู้รับเรื่องร้องเรียน หรือจากผู้แจ้งเรื่องร้องเรียน (แล้วแต่กรณี)

3. ผู้ตรวจสอบเรื่องร้องเรียน ต้องพิจารณาและรายงานผลสรุปเรื่องร้องเรียนซึ่งยุติแล้ว และผลส่งลงโทษของผู้มีอำนาจให้ผู้ประสานงานเรื่องร้องเรียนทราบภายใน 30 วันทำการ นับแต่วันที่ ได้รับเรื่อง ร้องเรียนจากผู้ประสานงานเรื่องร้องเรียน

8. การดำเนินการจนได้ข้อยุติได้แก่

1. เรื่องที่ดำเนินการแล้ว ได้ตามความประสงค์ของผู้ร้องทั้งหมด และได้แจ้งให้ผู้ร้องได้ทราบ
2. เรื่องที่ดำเนินการแล้ว ได้ตามความประสงค์ของผู้ร้องบางส่วน (หน่วยงานเจ้าของเรื่อง ได้ดำเนินการตามขอบเขตเต็มที่แล้ว) หรือได้บรรเทา เยียวยาปัญหาความเดือดร้อนของผู้ร้องตามความเหมาะสม และได้แจ้งให้ผู้ร้องทราบ
3. เรื่องดำเนินการแล้ว แต่ไม่ได้ตามความประสงค์ของผู้ร้อง เช่น พันวิสัยดำเนินการ และ ขอบเขตอำนาจหน้าที่แล้ว และได้แจ้งทำความเข้าใจกับผู้ร้อง
4. เรื่องที่ส่งต่อให้หน่วยงานอื่นเพื่อทราบ หรือดำเนินการตามอำนาจหน้าที่แล้วและได้แจ้ง ให้ผู้ร้องทราบถึงหน่วยงานที่รับเรื่องต่อ
5. เรื่องร้องเรียนที่ระงับการพิจารณาหรือรวมเรื่อง เช่น บัตรสนเทห์เรื่องที่อยู่ในกระบวนการ ทางศาล ข้อร้องเรียนกล่าวโทษแต่ไม่มีพยาน หลักฐานที่ชัดเจน พร้อมได้แจ้งให้ผู้ร้องทราบตามควร แก่กรณี
6. เรื่องเสนอข้อคิดเห็นที่พันวิสัยดำเนินการหรือเป็นกรณีที่หน่วยงานได้ดำเนินการอยู่แล้ว

9. การติดตามประเมินผลของกระบวนการ

1. มีการลงทะเบียนรับ – ส่ง เรื่องร้องเรียน
2. มีการสรุปผลการดำเนินงาน

