คู่มือการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ
โรงเรียนบ้านคลองไม้แดง
อำเภอไชยา จังหวัดสุราษฎร์ธานี

โรงเรียนบ้านคลองไม้แดง
สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุราษฎร์ธานี เขต ๒
สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน

คู่มือการปฏิบัติงานรับเรื่องราวร้องทุกข์ของโรงเรียนบ้านคลองไม้แดง ฉบับนี้จัดทำขึ้นเพื่อเป็นแนวทางการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนของศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ ทั้งนี้ การจัดการข้อร้องเรียนจนได้ข้อยุติให้มี ความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ เพื่อตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการ จำเป็นจะต้องมี ขั้นตอน/กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานที่ชัดเจนและเป็นมาตรฐานเดียวกัน

โรงเรียนบ้านคลองไม้แดง

คู่มือการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียนการทุจริต

ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์โรงเรียนบ้านคลองไม้แดง

หลักการและเหตุผล

ด้วยรัฐบาลปัจจุบันได้มีนโยบายการปราบปรามการทุจริตและคอร์รัปชั่นประกอบกับสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐานได้มีโครงการ “สพฐ. ใสสะอาดปราศจากคอร์รับชั่น” โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อ สร้างความตระหนักรู้และส่งเสริมให้บุคลากรในองค์กรร่วมเป็นส่วนหนึ่งในการป้องกันและปราบปรามการทุจริต คอร์รับชั่นเพื่อให้การรับเรื่องร้องเรียนและการพิจารณาเรื่องร้องเรียนเป็นไปด้วยความเรียบร้อยและให้การ ปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องกับกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนผู้แจ้งเรื่องเรื่องร้องเรียนและผู้ถูก ร้องเรียนได้รับความคุ้มครองอันจะทำให้การปฏิบัติเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลโรงเรียน บ้านคลองไม้แดง จึงได้จัดทำคู่มือปฏิบัติงานการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบขึ้น

การดำเนินการรับเรื่องร้องเรียนของโรงเรียนบ้านคลองไม้แดง จำต้องดำเนินการให้เป็นไปตามรัฐธรรมนูญ แห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. ๒๕๕๐ หมวด ๓ สิทธิและเสรีภาพของชนชาวไทยส่วนที่ ๑๐ สิทธิในข้อมูลข่าวสาร และการร้องเรียนมาตรา ๕๔ บุคคลย่อมมีสิทธิเสนอเรื่องราวร้องทุกข์และได้รับการแจ้งผลการพิจารณาภายใน เวลาอันรวดเร็ว” และพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ หมวด ๗ การอำนวยความสะดวกและการตอบสนองความต้องการของประชาชนมาตรา ๓๘ “เมื่อส่วนราชการใด ได้รับการติดต่อจากประชาชนหรือจากส่วนราชการด้วยกันเกี่ยวกับงานที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของส่วนราชการนั้น ให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้นที่จะต้องตอบคำถามหรือแจ้งการดำเนินภายใน ๑๕ วัน หรือภายในการ กำหนดเวลาที่” มาตรากำหนดไว้ ๔๑ ในกรณีที่ส่วนราชการได้รับคำร้องเรียนเสนอแนะหรือความคิดเห็นเกี่ยวกับ วิธีปฏิบัติราชการอุปสรรคความยุ่งยากหรือปัญหาอื่นใดจากบุคคลใดโดยมีข้อมูลและ สาระตามสมควร ให้เป็น หน้าที่ของส่วนราชการนั้นที่จะต้องพิจารณาดำเนินการให้ลุล่วงไปและในกรณีที่ บุคคลนั้นให้แจ้งให้บุคคลนั้นทราบ ผลการดำเนินการด้วยทั้งนี้อาจแจ้งให้ทราบผ่านทางระบบเครือข่ายสารสนเทศของส่วนราชการด้วยก็ได้ ในกรณี การแจ้งผ่านทางระบบเครือข่ายสารสนเทศ มิให้เปิดเผยชื่อหรือที่อยู่ของผู้ร้องเรียนเสนอแนะหรือแสดงความ คิดเห็น ดังนั้นการจัดทำคู่มือฉบับนี้จึงดำเนินการจัดทำดังต่อไปนี้

วัตถุประสงค์

๑) เพื่อให้มั่นใจว่ากระบวนการรับเรื่องร้องเรียน ดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนได้รับการปฏิบัติตามขั้นตอนการปฏิบัติงานที่สอดคล้องกับข้อระเบียบหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการรับเรื่องร้องเรียนกำหนดดำเนินการจัดการ ข้อร้องเรียนที่กำหนดไว้อย่างครบถ้วนและประสิทธิภาพ

๒) เพื่อให้บุคลากรหรือเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบได้รับเรื่องร้องเรียนของโรงเรียนบ้านคลองไม้แดง ใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติและดำเนินการแก้ไขตามขั้นตอน ร้องเรียนที่ได้รับจากช่องทางการร้องเรียนต่าง ๆ โดยกระบวนการและวิธีการดำเนินงานต้องเป็นไปในทิศทางเดียวกัน

๓) เพื่อเป็นหลักฐานแสดงวิธีการทำงานที่สามารถถ่ายทอดให้กับผู้เข้ามาปฏิบัติงานพัฒนาให้การทำงาน เป็นมืออาชีพและใช้ประกอบการประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากรหรือเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ

รวมทั้งแสดงหรือเผยแพร่ให้กับข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา บุคคลภายนอกหรือผู้ใช้บริการให้สามารถเข้าใจและใช้ ประโยชน์จากกระบวนการที่มีอยู่เพื่อขอรับบริการที่ตรงกับความต้องการ

๔) เพื่อเป็นการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ให้ข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษาและประชาชนผู้รับบริการได้ ทราบถึงกระบวนการจัดการข้อร้องเรียนหลักเกณฑ์ต่าง ๆ ในการร้องเรียนโดยโรงเรียนบ้านคลอง ไม้แดง เปิดโอกาสให้ประชาชน ผู้รับบริการเข้ามามีส่วนร่วมในการรับรู้แสดงความคิดเห็นหรือเสนอแนะเกี่ยวกับ กระบวนการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนเพื่อเป็นประโยชน์ในการปรับปรุงแก้ไขการดำเนินงานต่อไป

ช่องทางในการแจ้งเรื่องร้องเรียน

๑.๑ รองเรียนด้วยตนเอง ณ โรงเรียนบ้านคลองไม้แดง

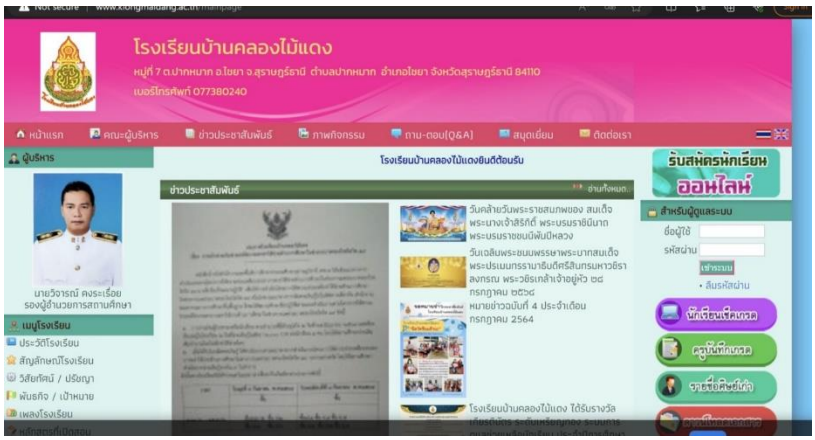
๑.๒ ทางไปรษณีย์หรือหนังสือร้องเรียนส่งถึงผู้อำนวยการโรงเรียนบ้านคลองไม้แดง เลขที่ ๙๖ หมู่ที่ ๗ ตำบลปากหมาก อำเภอไชยา จังหวัดสุราษฎร์ธานี ๘๔๑๑๐

- หนังสือร้องเรียน (ลงชื่อผู้ร้องเรียน)
- บัตรสนเท่ห์ (ไม่ลงชื่อผู้ร้องเรียน)

๑.๓ กล่องรับความคิดเห็น บริเวณหน้าห้องสำนักงาน โรงเรียนบ้านคลองไม้แดง

๑.๔ ทางเพจ Facebook : โรงเรียนบ้านคลองไม้แดง

๑.๕ ทางเว็บไซต์โรงเรียนบ้านคลองไม้แดง http://www.klongmaidang.ac.th



ขั้นตอนและกระบวนการดำเนินงาน

๑. บุคคลที่แจ้งเรื่องร้องเรียนได้แก่บุคคลที่ทราบเรื่องร้องเรียนหรือสงสัยโดยสุจริตไม่ว่าตนเอง ความเสียหายหรือไม่ก็ตามเกี่ยวกับพฤติกรรมของข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษาในสถานศึกษาโรงเรียนบ้านคลองไม้แดง ได้โดยผู้แจ้งเรื่องร้องเรียนหรือสงสัยโดยสุจริต เปิดเผยตัวตนข้อมูลหลักฐานที่ชัดเจนมากพอเกี่ยวกับการประพฤติผิดของผู้ถูกร้องเรียน รวมถึงแจ้งข้อมูลในการติดต่อเพื่อสื่อสารกับโรงเรียนด้วย ข้อร้องเรียน หมายความว่าเรื่องที่ข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษาผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสียร้องเรียนต่อ สถานศึกษาที่อยู่ในสังกัดหรือสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุราษฎร์ธานี เขต ๒

๒. บุคคลที่รับผิดชอบและเกี่ยวข้องผู้บังคับบัญชาหมายความว่าหัวหน้าหน่วยงานระดับผู้อำนวยการโรงเรียนหรือหัวหน้ากลุ่มบริหารงานบุคคลหรือหัวหน้ากลุ่มงานที่ได้รับมอบหมายผู้รับเรื่องร้องเรียน (Report Receiver) ได้แก่ ผู้อำนวยการโรงเรียนหรือผู้ที่ได้รับมอบหมาย ผู้รับผิดชอบหรือผู้ประสานงานเรื่องร้องเรียน (Case Coordinator)

๓. การรับเรื่องร้องเรียนกรณี “บัตรสนเท่ห์” ให้พิจารณาดำเนินการดังนี้

๓. ๑ หนังสือเลขาธิการคณะรัฐมนตรีที่ นร ๐๒๐๖/ว ๒๑๘ ลงวันที่ ๒๕ ธันวาคม ๒๕๕๔ ซึ่งกำหนด หลักเกณฑ์และแนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับการร้องเรียนกล่าวโทษข้าราชการไว้โดยสรุปว่า

๓.๑.๑ เมื่อผู้บังคับบัญชาได้รับเรื่องราวกล่าวโทษข้าราชการให้ถือเป็นความลับ หากเป็นบัตร สนเท่ห์ให้พิจารณาเฉพาะรายที่ระบุหลักฐานกรณีแวดล้อมปรากฏชัดแจ้งตลอดจนชี้พยานบุคคลแน่นอนเท่านั้น

๓.๑.๒ ให้ส่งสำเนาเรื่องราวดังกล่าวโดยปิดชื่อผู้ร้องเรียนหรือสำเนาบัตรสนเท่ห์ให้ผู้บังคับบัญชา ของผู้ถูกกล่าวโทษทำการสืบสวนทางลับ หากไม่มีมูลที่ควรกล่าวหาว่ากระทำผิดวินัยจึงจะยุติเรื่องได้หากกรณีมีมูล ก็ให้ดำเนินการทั้งคดีทางอาญาและทางวินัยแล้วรายงานให้ผู้บังคับบัญชาที่รับเรื่องราวมาทราบด้วย

๓.๑.๓ ให้ผู้บังคับบัญชาที่รับเรื่องราวกล่าวโทษแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบในทางลับหลังจากที่ได้รับ เรื่องราวร้องทุกข์

๓.๑.๔ ให้ผู้บังคับบัญชาใช้ดุลพินิจสั่งการตามที่เห็นสมควรเพื่อคุ้มครองผู้ร้องพยานและบุคคลที่ ให้ข้อมูลในการสืบสวนสอบสวนอย่าให้ต้องรับภัยหรือความไม่ชอบธรรมซึ่งอาจเนื่องมาจากการร้องเรียน

สรุปกรณีที่ไม่เป็นข้อร้องเรียนที่เข้าลักษณะ ดังต่อไปนี้

๑. ข้อร้องเรียนที่เป็นบัตรสนเท่ห์เว้นแต่บัตรสนเท่ห์จะระบุรายละเอียดดังกล่าวข้างต้นจึงจะรับไว้พิจารณา เป็นการเฉพาะเรื่อง

๒. ข้อร้องเรียนที่เข้าสู่กระบวนการยุติธรรมแล้ว

๓. ข้อร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับสถาบันพระมหากษัตริย์

๔. ข้อร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับนโยบายของรัฐบาล

๕. ข้อร้องเรียนที่หน่วยงานอื่นได้ดำเนินการตรวจสอบพิจารณาเป็นที่เรียบร้อยแล้ว เช่น สำนักงาน คณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ (ป.ป.ช.) สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปราม การทุจิตภาครัฐ (ป.ป.ท.) สำนักงานป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน

(ป.ป.ง.) นอกเหนือจากหลักเกณฑ์ ดังกล่าวให้อยู่ในดุลพินิจของผู้บังคับบัญชาว่าจะรับไว้พิจารณาหรือไม่เป็นเรื่องเฉพาะกรณี

๖. การพิจารณาในการกำหนดขั้นความลับและคุ้มครองบุคคลที่เกี่ยวข้องการพิจารณาปฏิบัติตามระเบียบ ว่าด้วยการรักษาความลับของทางราชการ พ.ศ. ๒๕๕๔ และต้องปกปิดชื่อที่อยู่ผู้ร้องเรียนพยานที่เกี่ยวข้องเว้นแต่ จะได้รับความยินยอมหรือโดยพฤติการณ์จากผู้ร้องเองและให้ตระหนักถึงความคุ้มครองผู้ร้องและผู้เกี่ยวข้อง

การดำเนินการจนได้ข้อยุติ ได้แก่

๑. เรื่องที่ดำเนินการแล้วได้ตามความประสงค์ของผู้ร้องทั้งหมดและได้แจ้งให้ผู้ร้องได้ทราบ

๒. เรื่องที่ดำเนินการแล้วได้ตามความประสงค์ของผู้ร้องบางส่วน (หน่วยงานเจ้าของเรื่องได้ดำเนินการตาม ขอบเขตเต็มที่แล้ว) หรือได้บรรเทาเยียวยาปัญหาความเดือดร้อนของผู้ร้องตามความเหมาะสมและได้แจ้งให้ผู้ร้อง ทราบ

๓. เรื่องดำเนินการแล้วแต่ไม่ได้ตามความประสงค์ของผู้ร้อง เช่น พ้นวิสัยดำเนินการและขอบเขตอำนาจ หน้าที่แล้วและได้แจ้งทำความเข้าใจกับผู้ร้อง

๔. เรื่องที่ส่งต่อให้หน่วยงานอื่นเพื่อทราบหรือดำเนินการตามอำนาจหน้าที่แล้วและได้แจ้งให้ผู้ร้องทราบ ถึงหน่วยงานที่รับเรื่องต่อ

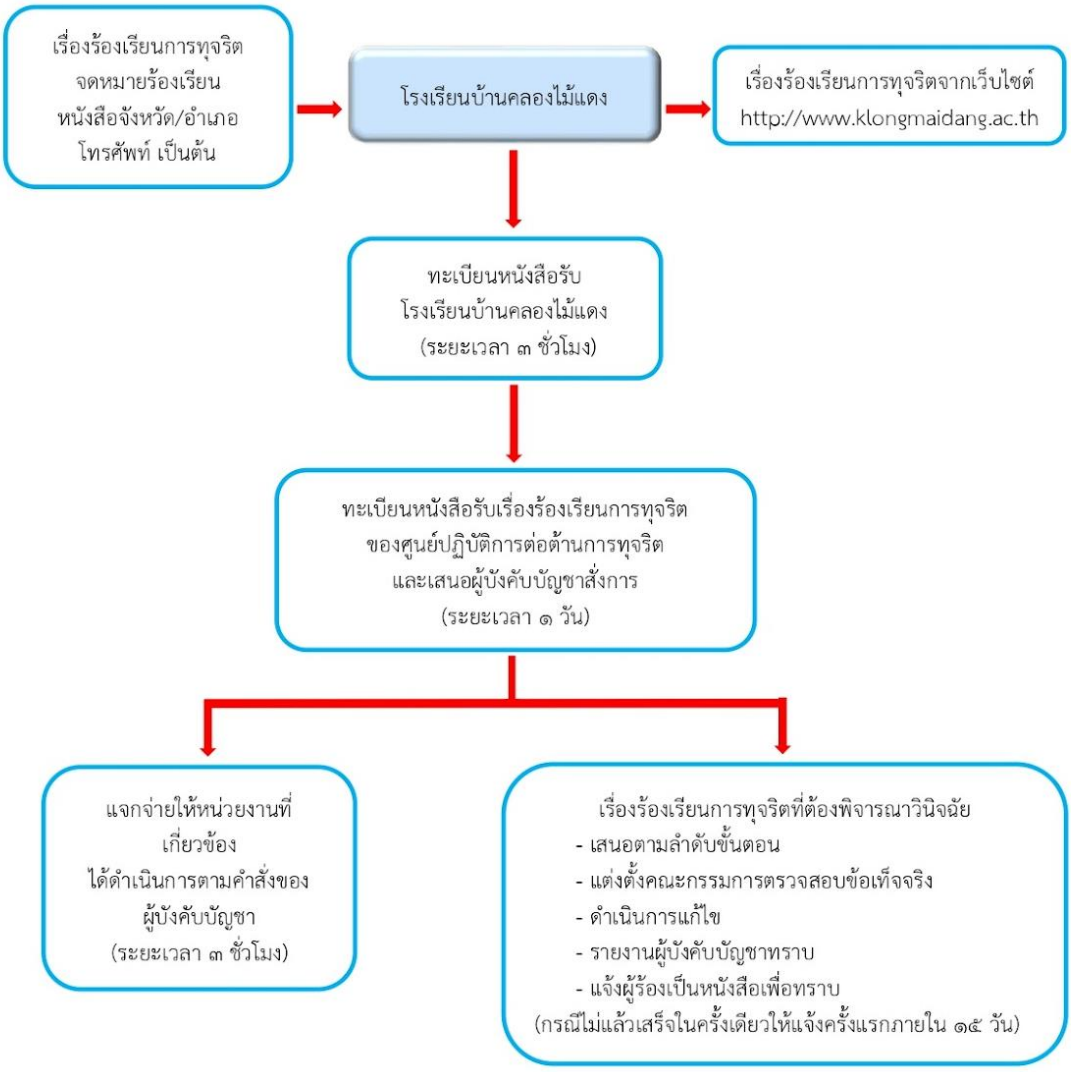
๕. เรื่องร้องเรียนที่ระงับการพิจารณาหรือรวมเรื่องเช่นบัตรสนเท่ห์เรื่องที่อยู่ในกระบวนการทางศาล ข้อร้องเรียนกล่าวโทษแต่ไม่มีพยานหลักฐานที่ชัดเจนพร้อมได้แจ้งให้ผู้ร้องทราบตามควรแก่กรณี

การบันทึกข้อร้องเรียน

๑. กรอกแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียน โดยรายละเอียดคือ ชื่อ - สกุล ผู้ร้องเรียน ที่อยู่ หมายเลข โทรศัพท์ พฤติการณ์ที่เกี่ยวข้องและสถานที่เกิดเหตุ

๒. ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียน เจ้าหน้าที่ต้องบันทึกข้อร้องเรียนลงในสมุดรับเรื่องร้องเรียนการทุจริต โรงเรียนบ้านคลองไม้แดง

แผนผังขั้นตอนการดำเนินการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนการทุจริต
ของโรงเรียนบ้านคลองไม้แดง



ภาคผนวก

แบบคำร้องเรียน ๑

ตัวอย่างแบบคำร้องเรียน/แจ้งเบาะแส (ด้วยตนเอง)

โรงเรียนบ้านคลองไม้แดง
๙๖ หมู่ที่ ๗ ตำบลปากหมาก อำเภอไชยา
จังหวัดสุราษฎร์ธานี ๘๔๑๑๐

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

เรื่อง .....

เรียน ผู้อำนวยการโรงเรียนบ้านคลองไม้แดง

ข้าพเจ้า.....อายุ.....ปี อยู่บ้านเลขที่.....

หมู่ที่.....ตำบล.....อำเภอ.....จังหวัด.....

โทรศัพท์.....อาชีพ.....ตำแหน่ง.....

เลขที่บัตรประชาชน.....ออกโดย.....

วันที่ออกบัตร.....บัตรหมดอายุ.....มีความประสงค์ขอร้องเรียน/แจ้งเบาะแสต่อต้านการทุจริต เพื่อให้โรงเรียนบ้านคลองไม้แดง พิจารณาดำเนินการตรวจสอบหรือช่วยเหลือและแก้ไขปัญหาในเรื่อง .....

.....

.....

.....

ทั้งนี้ ข้าพเจ้าขอรับรองว่าคำขอร้องเรียน/แจ้งเบาะแสตามข้อความข้างต้นเป็นจริงทุกประการ โดยข้าพเจ้าขอส่งเอกสารหลักฐานประกอบการร้องเรียน/แจ้งเบาะแส (ถ้ามี) ได้แก่

๑) .....จำนวน.....ชุด

๒) .....จำนวน.....ชุด

๓) .....จำนวน.....ชุด

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการต่อไป

ขอแสดงความนับถือ

(.....)

ผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแส

แบบคำร้องเรียน ๒

ตัวอย่างแบบคำร้องเรียน/แจ้งเบาะแส (โทรศัพท์)

โรงเรียนบ้านคลองไม้แดง
๙๖ หมู่ที่ ๗ ตำบลปากหมาก อำเภอไชยา
จังหวัดสุราษฎร์ธานี ๘๔๑๑๐

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

เรื่อง .....

เรียน ผู้อำนวยการโรงเรียนบ้านคลองไม้แดง

ข้าพเจ้า.....อายุ.....ปี อยู่บ้านเลขที่.....

หมู่ที่.....ตำบล.....อำเภอ.....จังหวัด.....

โทรศัพท์.....อาชีพ.....ตำแหน่ง.....

เลขที่บัตรประชาชน.....ออกโดย.....

วันที่ออกบัตร.....บัตรหมดอายุ.....มีความประสงค์ขอร้องเรียน/แจ้งเบาะแสต่อต้านการทุจริต เพื่อให้โรงเรียนบ้านคลองไม้แดง พิจารณาดำเนินการตรวจสอบหรือช่วยเหลือและแก้ไขปัญหาในเรื่อง .....

.....

.....

.....

ทั้งนี้ ข้าพเจ้าขอรับรองว่าคำขอร้องเรียน/แจ้งเบาะแสตามข้อความข้างต้นเป็นจริงทุกประการ โดยข้าพเจ้าขอส่งเอกสารหลักฐานประกอบการร้องเรียน/แจ้งเบาะแส (ถ้ามี) ได้แก่

๑) .....จำนวน.....ชุด

๒) .....จำนวน.....ชุด

๓) .....จำนวน.....ชุด

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการต่อไป

ขอแสดงความนับถือ

(.....)
ผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแส

หนังสือตอบข้อร้องเรียน ๑

ตัวอย่างหนังสือแจ้งการรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน

ที่ ศธ ๐๔๓๔๖.๐๓๖/.....

โรงเรียนบ้านคลองไม้แดง
๙๖ หมู่ที่ ๗ ตำบลปากหมาก อำเภอไชยา
จังหวัดสุราษฎร์ธานี ๘๔๑๑๐

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

เรื่อง ตอบรับการรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน

เรียน .....

ตามที่ท่านได้ร้องทุกข์/ร้องเรียนผ่านทางโรงเรียนบ้านคลองไม้แดง อำเภอไชยา จังหวัดสุราษฎร์ธานี โดยช่องทาง ( ) หนังสือร้องเรียนทางไปรษณีย์ ( ) ด้วยตนเอง ( ) ทางโทรศัพท์ ( ) อื่นๆ ..... ลงวันที่..... เกี่ยวกับเรื่อง..... .....นั้น โรงเรียนบ้านคลองไม้แดง ได้ลงทะเบียนรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียนของท่านไว้แล้วตามทะเบียนรับเรื่องเลขรับที่ .....ลงวันที่.....และโรงเรียนบ้านคลองไม้แดง ได้พิจารณาเรื่องของท่านแล้วเห็นว่า

( ) เป็นเรื่องที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของโรงเรียนบ้านคลองไม้แดง และได้มอบหมายให้ .....เป็นหน่วยตรวจสอบและดำเนินการ

( ) เป็นเรื่องที่ไม่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของโรงเรียนบ้านคลองไม้แดง และได้จัดส่งเรื่องให้ .....ซึ่งเป็นหน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไป แล้วทั้งนี้ท่านสามารถติดต่อประสานงานหรือขอทราบผลโดยตรงกับหน่วยงานดังกล่าวได้ อีกทางหนึ่ง

( ) เป็นเรื่องที่มีกฎหมายบัญญัติขั้นตอนและวิธีการปฏิบัติไว้เป็นการเฉพาะแล้วตามกฎหมาย ..... จึงขอให้ท่านดำเนินการตามขั้นตอนและวิธีการที่กฎหมายนั้นบัญญัติไว้ต่อไป

จึงแจ้งมาเพื่อทราบ

ขอแสดงความนับถือ

นายวิจารณ์ คงระเรื่อย
รองผู้อำนวยการ รักษาการในตำแหน่ง
ผู้อำนวยการโรงเรียนบ้านคลองไม้แดง