



คู่มือการปฏิบัติงาน
การจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต
และประพฤติมิชอบ

โรงเรียนทรราชทองวิทยา
สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาร้อยเอ็ด

คำนำ

พระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา พ.ศ. 2547 กำหนดให้ ผู้บังคับบัญชามีหน้าที่ส่งเสริมและพัฒนาให้ผู้ใต้บังคับบัญชามีวินัย ป้องกันมิให้ผู้ใต้บังคับบัญชากระทำผิดวินัย และดำเนินการทางวินัยแก่ผู้อยู่ใต้บังคับบัญชาซึ่งมีกรณีอันมีมูลที่ควรกล่าวหาว่ากระทำผิดวินัย การร้องเรียนกล่าวหาว่าข้าราชการกระทำผิดวินัย เป็นช่องทางหนึ่งของผู้บังคับบัญชานำมาเป็นเหตุที่จะต้องดำเนินการทางวินัยแก่ผู้ใต้บังคับบัญชาได้

ในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่และผู้เกี่ยวข้องเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน ขั้นตอนการดำเนินงานข้อร้องเรียน โรงเรียนทรายทองวิทยาได้คำนึงถึงควมมีประสิทธิภาพของการจัดการเรื่องร้องเรียน จึงได้จัดทำคู่มือการจัดการเรื่องร้องเรียน เพื่อให้การดำเนินการเกี่ยวเรื่องร้องเรียน เป็นไปด้วยความถูกต้อง โปร่งใส เป็นธรรม ตามหลักธรรมาภิบาล

คู่มือการจัดการเรื่องร้องเรียน ได้รวบรวมขั้นตอน/แนวทาง/รวมทั้งช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน ซึ่งจะเป็นประโยชน์ต่อเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน ประชาชนที่ประสงค์จะร้องเรียน และผู้มีส่วนเกี่ยวข้องทุกฝ่าย

งานวินัยและนิติกร ฝ่ายบริหารงานบุคคล

โรงเรียนทรายทองวิทยา

สารบัญ

	หน้า
1. ความหมาย	1
2. วัตถุประสงค์	1
3. หัวข้อไปในการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน	1
4. ขั้นตอนการดำเนินการรับเรื่องร้องเรียน	2
5. ระยะเวลาดำเนินการต่อเรื่องร้องเรียน	3
6. เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ	4
ภาคผนวก	5
- ขั้นตอนการจัดการเรื่องร้องเรียน	

การจัดการเรื่องร้องเรียน

1. ความหมาย

การดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน มีความสำคัญสำหรับส่วนราชการหน่วยงานต่าง ๆ มาตั้งแต่อดีตจนถึงปัจจุบัน เพราะในการบริหารราชการ หรือการให้บริการของส่วนราชการนั้น ผลงานจะเป็นสิ่งที่ประชาชนพึงพอใจหรือไม่ ขึ้นอยู่กับการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ของส่วนราชการ หน่วยงานต่าง ๆ ซึ่งการแสดงออกโดยผ่านกระบวนการร้องเรียน ซึ่งสามารถเป็นเครื่องชี้วัดการปฏิบัติงานได้ โรงเรียนทรายทองวิทยา ในฐานะหน่วยงานราชการจึงมีอำนาจหน้าที่ในการดำเนินงานจัดการเรื่องร้องเรียน ซึ่งเรื่องร้องเรียนอาจมาจากประชาชน ข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา หรือหน่วยงานอื่น ๆ จัดส่งเรื่องมาให้ดำเนินการตามอำนาจหน้าที่

2. วัตถุประสงค์

เพื่อให้การดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียนของโรงเรียนทรายทองวิทยาเป็นไปตามระเบียบ กฎหมาย และหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการเรื่องร้องเรียนที่กำหนดไว้ และเพื่อให้การจัดการเรื่องร้องเรียนเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและสามารถอำนวยความสะดวกให้แก่ทุกฝ่ายได้

3. หลักทั่วไปในการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน

การดำเนินการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน ได้นำแนวทางการดำเนินการของพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี มาใช้ ซึ่งมีสาระสำคัญคือ

3.1 ลักษณะของเรื่องราวร้องเรียน อันเนื่องมาจากข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา

(1) เป็นเรื่องที่มีผู้ร้องเรียนว่าได้รับความเดือดร้อน หรือเสียหาย หรืออาจเดือดร้อน หรือเสียหาย โดยมีอาจหลีกเลี่ยงได้

(2) ความเดือดร้อนหรือความเสียหายที่ว่านั้น เนื่องมาจากข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษาละเลยต่อหน้าที่ตามที่กฎหมายกำหนดให้ต้องปฏิบัติ หรือปฏิบัติหน้าที่ดังกล่าวล่าช้าเกินสมควร กระทำกรนอกเหนืออำนาจหน้าที่ หรือขัด หรือไม่ถูกต้องตามกฎหมาย กระทำการไม่ถูกต้องตามขั้นตอน หรือวิธีการอันเป็นสาระสำคัญที่กำหนดไว้สำหรับกรนั้น กระทำการไม่สุจริต หรือโดยไม่มีเหตุผลอันสมควร

3.2 ลักษณะของเรื่องราวร้องเรียนของประชาชน

เป็นเรื่องที่มีผู้ร้องได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหาย หรืออาจจะเดือดร้อน หรือเสียหาย โดยมีอาจหลีกเลี่ยงได้ และได้มาร้องเรียน หรือร้องขอเพื่อให้โรงเรียนทรายทองวิทยา แก้ไขปัญหาความเดือดร้อน หรือช่วยเหลือ ไม่ว่าจะป็นด้วยวาจา หรือลายลักษณ์อักษร รวมถึงเรื่องร้องเรียนที่ส่วนราชการอื่น ขอให้โรงเรียนทราย

ทองวิทยา ดำเนินการแก้ไขตามอำนาจหน้าที่ หรือสามารถประสานงานให้หน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่โดยตรง ดำเนินการต่อไปได้

4. ขั้นตอนการดำเนินการรับเรื่องร้องเรียนของโรงเรียนทรายทองวิทยา

4.1 ช่องทางร้องเรียน

- (1) ร้องเรียนด้วยตนเอง โดยสามารถแจ้งข้อร้องเรียน หรือเบาะแสต่าง ๆ ได้ที่ฝ่ายบริหารบุคคล (งานวินัยและนิติกร) โรงเรียนทรายทองวิทยา
- (2) ร้องเรียนทางจดหมาย โดยสามารถส่งเรื่องมาตามที่อยู่ โรงเรียนทรายทองวิทยา เลขที่ 71 หมู่ 14 ตำบลโพนทราย อำเภอบึงสามพัน จังหวัดร้อยเอ็ด 45240
- (3) ร้องเรียนทางโทรศัพท์ ที่หมายเลข 043-595-088
- (4) ร้องเรียนทางโทรสาร ที่หมายเลข 043-595-011
- (5) เว็บไซต์โรงเรียนทรายทองวิทยา www.saitongwit.net
- (6) ช่องทางอื่น ๆ เช่น
 - เฟซบุ๊กโรงเรียนทรายทองวิทยา www.facebook.com/saitongwit
 - แอปพลิเคชัน Line ของครูที่ปรึกษาประจำชั้น / กลุ่มไลน์นักเรียนผู้ปกครองระดับชั้น

4.2 การรับเรื่องร้องเรียน

- (1) กรณีมีผู้ร้องมาร้องเรียนด้วยตนเอง
 - ให้บันทึกข้อมูลตามคำร้อง และให้ผู้ร้องลงลายมือชื่อไว้เป็นหลักฐาน โดยมีรายละเอียดดังนี้
 - ชื่อ/สกุล และที่อยู่ของผู้ร้อง เอกสารหลักฐานที่สามารถตรวจสอบตัวตนได้
 - ระบุเรื่องอันเป็นเหตุให้ร้องเรียน พร้อมข้อเท็จจริง พหุติการณ์เกี่ยวกับเรื่องนั้นตามสมควร
 - ใช้อ้อยคำสุภาพ
 - มีลายมือชื่อของผู้ร้อง หากผู้ร้องไม่ยินยอมลงลายมือชื่อ มิให้รับเรื่องร้องเรียนนั้นไว้พิจารณา

กรณีเป็นการร้องเรียนแทนผู้อื่น ต้องแนบใบมอบอำนาจด้วย
- (2) กรณีร้องเรียนทางโทรศัพท์
 - ให้เจ้าหน้าที่บันทึกเรื่องลงแบบฟอร์ม โดยให้สอบถามชื่อและที่อยู่ของผู้ร้องรวมถึงหมายเลขโทรศัพท์ ข้อเท็จจริงเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนเท่าที่จำเป็นแล้วลงทะเบียนรับไว้เป็นหลักฐาน
- (3) กรณีเรื่องร้องเรียนส่งมาจากหน่วยงานอื่น หรือส่งมาเป็นจดหมาย
 - ให้เจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องเรียน ลงทะเบียนรับไว้เป็นหลักฐาน
- (4) กรณีร้องเรียนผ่านทางเว็บไซต์ของโรงเรียน
 - ให้เจ้าหน้าที่ตรวจสอบข้อมูลแล้วจัดพิมพ์เรื่องร้องเรียนแล้วลงทะเบียนรับไว้เป็นหลักฐาน

4.3 เมื่อโรงเรียนทรายทองวิทยาได้รับเรื่องร้องเรียน ให้ลงทะเบียนรับเรื่องตามแบบที่กำหนดโดยทันที แล้วให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบเรื่องให้ผู้อำนวยความสะดวกโรงเรียนทรายทองวิทยาพิจารณา

4.4 วิธีดำเนินการ

(1) การพิจารณารับเรื่องร้องเรียน

ผู้อำนวยการโรงเรียนทรายทองวิทยา เป็นผู้พิจารณาว่าเรื่องร้องเรียนที่ได้รับเป็นเรื่องที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของโรงเรียนทรายทองวิทยา หรืออยู่ในอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานอื่น หรือเป็นเรื่องที่มีระเบียบกฎหมายกำหนดขั้นตอน วิธีดำเนินการไว้เป็นการเฉพาะ ซึ่งควรจะดำเนินการต่อเรื่องนั้นอย่างไร

แนวทางที่ผู้อำนวยการโรงเรียนทรายทองวิทยา จะพิจารณาไม่รับเรื่องร้องเรียน ได้แก่

- กรณีเป็นเรื่องที่ไม่ปรากฏตัวตนผู้ร้อง หรือตรวจสอบตัวตนของผู้ร้องไม่ได้
- กรณีเป็นเรื่องที่แอบอ้างชื่อผู้อื่นเป็นผู้ร้อง โดยผู้แอบอ้างมิได้มีส่วนเกี่ยวข้องในเรื่องที่ร้องเรียน
- กรณีเป็นเรื่องที่มีลักษณะเป็นบัตรสันทะห์ ไม่ระบุพยานหลักฐานหรือกรณีแวดล้อมขัดแย้ง
- กรณีเป็นเรื่องที่มีการฟ้องร้องเป็นคดีอยู่ที่ศาล หรือศาลมีคำพิพากษาหรือคำสั่งเด็ดขาดแล้ว
- กรณีเป็นเรื่องกฎหมาย ระเบียบ หรือข้อบังคับกำหนดรายละเอียดวิธีปฏิบัติไว้เป็นเฉพาะการ

แล้ว

(2) การตรวจสอบข้อเท็จจริงและวินิจฉัยเรื่องร้องเรียน

(2.1) ให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบที่ผู้อำนวยการโรงเรียนทรายทองวิทยา มอบหมายให้ตรวจสอบข้อเท็จจริง รวบรวมพยานหลักฐานที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียนนั้น ทั้งพยานเอกสาร พยานบุคคล และพยานวัตถุ รวมถึงการตรวจสอบสถานที่จริงถ้าจำเป็น เพื่อให้ทราบข้อเท็จจริงในเรื่องร้องเรียนนั้นอย่างชัดเจน เพื่อเสนอผู้อำนวยการโรงเรียนทรายทองวิทยาพิจารณาวินิจฉัยต่อไป

(2.2) การดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง ควรเปิดโอกาสให้ผู้เกี่ยวข้องหรือคู่กรณีได้รับทราบข้อเท็จจริงและพยานหลักฐานอย่างเพียงพอ รวมทั้งเปิดโอกาสให้มีการโต้แย้งแสดงพยานหลักฐานอย่างเพียงพอ ก่อนที่จะมีคำวินิจฉัยหรือสั่งการเกี่ยวกับเรื่องนั้น โดยเฉพาะเรื่องที่ต้องใช้กระบวนการพิจารณาทางปกครองเพื่อมีคำสั่งทางปกครอง รวมทั้งจะต้องถือปฏิบัติตามกฎหมายวิธีปฏิบัติราชการทางปกครองในส่วนที่เกี่ยวข้อง

(2.3) การพิจารณาวินิจฉัยเรื่องร้องเรียน ให้ผู้อำนวยการโรงเรียนทรายทองวิทยา พิจารณาข้อเท็จจริงที่ตรวจสอบได้ปรับเข้ากับข้อกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ หรือหนังสือสั่งการที่เกี่ยวข้อง โดยให้สอดคล้องและครบถ้วนตามประเด็นข้อร้องเรียน

5. ระยะเวลาดำเนินการต่อเรื่องร้องเรียน

5.1 การแสวงหาข้อเท็จจริงเบื้องต้น

(1) กรณีให้ข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษาที่ถูกร้องเรียน หรือสถานศึกษาที่ถูกร้องเรียน ชี้แจง ให้ดำเนินการให้แล้วเสร็จภายใน 15 วัน

(2) กรณีแต่งตั้งคณะกรรมการสืบสวนข้อเท็จจริง ให้ดำเนินการให้แล้วเสร็จภายใน 45 วัน

5.2 เมื่อทราบข้อเท็จจริงเบื้องต้นแล้ว

(1) กรณีมีมูลความผิดทางวินัย ให้แต่งตั้งคณะกรรมการสอบสวนวินัยและดำเนินการตามกฎหมาย ก.ค.ศ. ว่าด้วยการสอบสวนพิจารณา พ.ศ. 2550

- กรณีมีความผิดอย่างร้ายแรง ให้ดำเนินการให้แล้วเสร็จภายใน 180 วัน ขยายได้ไม่เกิน 60 วัน รวม 240 วัน

- กรณีมีความผิดวินัยไม่ร้ายแรง ให้ดำเนินการให้แล้วเสร็จภายใน 90 วัน ขยายได้ไม่เกิน 30 วัน รวม 120 วัน

- แจ้งผู้ร้องหรือหน่วยงานที่จัดส่งเรื่องให้ทราบหลังจากสิ้นสุดกระบวนการสอบสวนวินัย

(2) กรณีไม่มีมูลความผิด

- ให้บันทึกสรุปผล/รายงานผลเพื่อยุติเรื่อง ภายใน 3 วัน

- แจ้งผู้ร้องหรือหน่วยงานที่จัดส่งเรื่องให้ทราบ ภายใน 3 วัน

6. เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ

ฝ่ายบริหารงานบุคคล โรงเรียนทรายทองวิทยา

1. นายปฐภากรณ์ มิรัตน์ไพโร รองผู้อำนวยการโรงเรียน ฝ่ายบริหารงานบุคคล
2. นายณรงค์ศักดิ์ สังฆมาตร ครูชำนาญการ (หัวหน้ากลุ่มงานบริหารงานบุคคล และหัวหน้างานวินัยและนิติกร)

ขั้นตอนการจัดการเรื่องร้องเรียนทุจริตและประพฤติมิชอบ

ลำดับ	กระบวนการ	ระยะเวลา	รายละเอียดการปฏิบัติงาน	ผู้รับผิดชอบ
1	เมื่อได้รับเรื่องร้องเรียน เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบนำเรื่อง เสนอต่อผู้อำนวยการโรงเรียน	ไม่เกิน 3 วัน	สรุปประเด็น ข้อเท็จจริง ที่ปรากฏตาม หนังสือร้องเรียนและข้อกฎหมายที่ เกี่ยวข้อง	หัวหน้าฝ่ายบริหารงาน บุคคล
2	ตรวจสอบข้อเท็จจริง/ สืบสวนข้อเท็จจริง	15-45 วัน แล้วแต่กรณี	แสวงหาข้อเท็จจริงและรวบรวม พยานหลักฐานที่เกี่ยวข้องกับข้อร้องเรียน เพื่อข้อมูลเบื้องต้น	หัวหน้าฝ่ายบริหารงาน บุคคล
3	สรุปผลการตรวจสอบ ข้อเท็จจริง/สืบสวนข้อเท็จจริง	ไม่เกิน 5 วัน	จัดทำรายงานผลการตรวจสอบข้อเท็จจริง/ สืบสวนข้อเท็จจริง โดยมีข้อเท็จจริงจากพยาน หรือเอกสารหลักฐานที่เกี่ยวข้องประกอบพร้อม สำหรับการพิจารณาสั่งการ	หัวหน้าฝ่ายบริหารงาน บุคคล /หรือผู้ได้รับมอบหมาย
4	การพิจารณาสั่งการ	ไม่เกิน 1 วัน	ผู้มีอำนาจพิจารณาสั่งการ	ผู้อำนวยการโรงเรียน
5	กรณียุติเรื่องแจ้งผลให้ผู้ร้อง ทราบ	ไม่เกิน 3 วัน	จัดทำหนังสือแจ้งผู้ร้อง จัดส่งหนังสือทางไปรษณีย์ลงทะเบียน	หัวหน้าฝ่ายบริหารงาน บุคคล
6	กรณีมีมูลที่ควรกล่าวหาว่า กระทำผิดวินัย	ไม่เกิน 3 วัน	จัดทำคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการสอบสวน	หัวหน้าฝ่ายบริหารงาน บุคคล
7	กรณีสอบสวนวินัยไม่ร้ายแรง กรณีสอบสวนวินัยร้ายแรง	90 วัน 180 วัน	ดำเนินการสอบสวนตามกฎหมาย ก.ค.ศ.ว่าด้วย การสอบสวนพิจารณา พ.ศ. 2550	คณะกรรมการ สอบสวน
8	ตรวจสอบว่าการดำเนินการ ทางวินัยและเสนอส่วนงาน ดำเนินการทางวินัยต่อ ผู้อำนวยการโรงเรียน	ไม่เกิน 10 วัน	ตรวจสอบว่าการดำเนินการทางวินัยถูกต้อง สมบูรณ์หรือไม่ จัดทำรายงานการตรวจสอบ ส่วนงานสอบสวน ทั้งข้อเท็จจริง ข้อกฎหมาย ความเห็นของคณะกรรมการและความเห็นของ ฝ่ายบริหารงบประมาณและบุคคล	หัวหน้าฝ่ายบริหารงาน บุคคล
9	การพิจารณาสั่งการ	ไม่เกิน 3 วัน	ผู้มีอำนาจพิจารณาสั่งการ	ผู้อำนวยการโรงเรียน
10	เสนอรายงานการดำเนินการ ทางวินัยต่อ สพม.ร้อยเอ็ด และ กศจ.ร้อยเอ็ด เพื่อ พิจารณาต่อไป	ไม่เกิน 7 วัน	เสนอรายงานการดำเนินการทางวินัย ซึ่ง ประกอบด้วยข้อเท็จจริง ข้อกฎหมาย ความเห็น ของคณะกรรมการและความเห็นของฝ่ายบริหาร งบประมาณและบุคคล ความเห็นของ ผู้อำนวยการโรงเรียน	นิติกร

แบบแจ้งเรื่องร้องเรียนหรือเบาะแสการทุจริตและประพฤติมิชอบ

เขียนที่.....

วัน/เดือน/ปี.....

เรื่อง

เรียน ผู้อำนวยการโรงเรียนทรายทองวิทยา

ข้าพเจ้า..... อายุ..... ปี

อาชีพ..... เลขประจำตัวประชาชน.....

อยู่บ้านเลขที่..... หมู่ที่..... ตำบล..... ถนน.....

อำเภอ..... จังหวัด..... หมายเลขโทรศัพท์.....

มีความประสงค์ขอเรียน/แจ้งเบาะแสเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบ เพื่อให้โรงเรียนทรายทองวิทยา
พิจารณาดำเนินการตรวจสอบหรือช่วยเหลือแก้ไขปัญหาในเรื่อง.....

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

ข้าพเจ้าขอรับรองว่า ข้อเรียน/เบาะแสเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบดังกล่าวข้างต้น เป็น
ความจริงทุกประการ พร้อมนี้ ข้าพเจ้าขอส่งหลักฐานประกอบการเรียนหรือแจ้งเบาะแส (ถ้ามี) ได้แก่

1. จำนวน..... ชุด/แผ่น

2. จำนวน..... ชุด/แผ่น

3. จำนวน..... ชุด/แผ่น

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการต่อไป

ลงชื่อ..... ผู้แจ้งข้อเรียน/เบาะแส

(.....)

ขั้นตอนการรับเรื่องร้องเรียนของโรงเรียนทรายทองวิทยา

