

แนวปฏิบัติการจัดการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตประพตติมิ ชอบ และฝ่าฝืนคุณธรรมจริยธรรมกลุ่มกฎหมายและคดี

โรงเรียนบ้านบาโงชุมว อำเภอสุโหงปาดี จังหวัดนราธิวาส
สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษานราธิวาส เขต 2
สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน



ด้วยรัฐบาลปัจจุบันได้มีนโยบายการปราบปรามการทุจริตและคอร์รัปชันประกอบกับสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐานได้มีโครงการ “สพฐ. ใสสะอาดปราศจากคอร์รัปชัน” โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อสร้างความตระหนักรู้ และส่งเสริมให้บุคลากรในองค์กรร่วมเป็นส่วนหนึ่ง ในการป้องกันและปราบปรามการทุจริตคอร์รัปชัน เพื่อให้การรับเรื่อง ร้องเรียนและการพิจารณาเรื่องร้องเรียนเป็นไปด้วยความเรียบร้อยและให้การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง กับกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนผู้แจ้งเรื่องร้องเรียนและผู้ถูกร้องเรียนได้รับความคุ้มครองอันจะทำให้การปฏิบัติ เกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล โรงเรียนบ้านบาโงชุมว จึงได้จัดทำคู่มือปฏิบัติงานการรับเรื่อง ร้องเรียนการทุจริตและประพตติมิชอบและฝ่าฝืนคุณธรรมจริยธรรมขึ้น

วัตถุประสงค์

การดำเนินการรับเรื่องร้องเรียนของโรงเรียนบ้านบาโงชุมว จะต้องดำเนินการให้เป็นไปตามรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. ๒๕๕๐ หมวด ๓ สิทธิและเสรีภาพของชนชาวไทยส่วนที่ ๑๐ ในข้อมูลข่าวสารและการร้องเรียน มาตรา ๕๙ “ บุคคลย่อมมีสิทธิเสนอเรื่องราวร้องทุกข์และได้รับ แจ้งผลการพิจารณาภายในเวลาอันรวดเร็ว” และพระ ราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการที่ดี พ.ศ.2546 พ หมวด 7 การอำนวยความสะดวกและ การตอบสนองความต้องการของประชาชน มาตรา 38 “เมื่อส่วนราชการใดได้รับการติดต่อจากประชาชน หรือจากส่วน ราชการด้วยกันเกี่ยวกับงานที่อยู่ในอำนาจ หน้าที่ของส่วนราชการนั้นให้เป็นที่ของส่วนราชการนั้นที่จะต้องตอบ คำถาม หรือแจ้งการดำเนินภายใน 15 วัน หรือภายในการกำหนดเวลาที่” มาตรา 41 กำหนดไว้ ในกรณีที่ส่วนราชการ ได้รับคำร้องเรียนเสนอแนะหรือความคิดเห็นเกี่ยวกับวิธีปฏิบัติราชการอุปสรรคความยุ่งยากหรือปัญหาอื่นใดจากบุคคลใด โดยมีข้อมูลและสาระตามสมควร ให้เป็นที่ของส่วนราชการนั้นที่จะต้องพิจารณาดำเนินการให้ลุล่วงไปในกรณีที่บุคคล นั้นให้แจ้งให้บุคคลนั้นทราบผลการดำเนินการด้วย ทั้งนี้อาจแจ้งให้ทราบผ่านทางระบบเครือข่ายสารสนเทศของส่วน ราชการด้วยก็ได้ ในกรณีการแจ้งผ่านทางระบบเครือข่ายสารสนเทศ มิให้เปิดเผยชื่อหรือที่อยู่ของผู้ร้องเรียนเสนอแนะ หรือแสดงความคิดเห็น ดังนั้น การจัดทำคู่มือฉบับนี้จึงดำเนินการจัดทำ ดังต่อไปนี้



1) เพื่อให้มั่นใจว่าขบวนการรับเรื่องร้องเรียนและดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนได้มีการปฏิบัติตามขั้นตอนการปฏิบัติงานที่สอดคล้องกับข้อระเบียบหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการรับเรื่องร้องเรียนกำหนดดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนที่ กำหนดไว้อย่างครบถ้วนและสิทธิผล

2) เพื่อให้บุคลากรหรือเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบรับเรื่องร้องเรียนของโรงเรียนบ้านบาโจชุมอ ใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติและดำเนินการแก้ไขตามขั้นตอน ร้องเรียนที่ได้รับจากช่องทางาร้องเรียนต่างๆ โดยกระบวนการและวิธีการ ดำเนินงานต้องเป็นไปในทิศทางเดียวกัน

3) เพื่อเป็นหลักฐานแสดงวิธีการทำงานที่สามารถถ่ายทอดให้กับผู้เข้ามาปฏิบัติงานพัฒนาให้การทำงานเป็นมือ อาชีพและใช้ประกอบการประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากรหรือเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ รวมทั้งแดสงหรือเผยแพร่ ให้กับข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา บุคคลภายนอกหรือผู้ใช้บริการให้สามารถเข้าใจและใช้ประโยชน์จาก กระบวนการที่มีอยู่เพื่อขอรับบริการที่ตรงกับความต้องการ

4) เพื่อเป็นการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ให้ข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษาและประชาชน ผู้รับบริการได้ ทราบถึงกระบวนการจัดการข้อร้องเรียนหลักเกณฑ์ต่างๆในการร้องเรียน โดยโรงเรียนบ้านบาโจชุมอเปิดโอกาสให้ ประชาชนผู้รับบริการเข้ามามีส่วนร่วมในการรับรู้แสดงความคิดเห็น หรือเสนอแนะเกี่ยวกับกระบวนการดำเนินการ จัดการข้อร้องเรียนเพื่อเป็นประโยชน์ในการปรับปรุงแก้ไขการดำเนินงานต่อไป

ช่องทางในการแจ้งเรื่องร้องเรียน

1.1 ติดต่อด้วยตนเอง ณ โรงเรียนบ้านบาโจชุมอ

1.2 จดหมายหรือหนังสือร้องเรียนส่งถึงผู้อำนวยการโรงเรียนบ้านบาโจชุมอ

1.3 กล่องรับเรื่องร้องเรียนบริเวณหน้าห้องบริหารโรงเรียนบ้านบาโจชุมอ

1. บุคคลที่แจ้งเรื่องร้องเรียน ได้แก่ บุคคลที่ทราบเรื่องร้องเรียนหรือสงสัยโดยสุจริตไม่ว่าตนเอง ความเสียหายหรือไม่ก็ ตามเกี่ยวกับพฤติกรรมของข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษาในสถานศึกษาโรงเรียนบ้านบาโจชุมอได้ โดยให้ผู้แจ้ง เรื่องร้องเรียนหรือสงสัยโดยสุจริต เปิดเผยตัวตน ข้อมูลหลักฐานที่ชัดเจนมากพอเกี่ยวกับการประพฤติของผู้ถูกร้องเรียน รวมถึงแจ้งข้อมูลในการติดต่อเพื่อสื่อสารกับโรงเรียนด้วย

ข้อร้องเรียน หมายความว่า เรื่องที่ข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษาผู้รับบริการและผู้ที่มีส่วนได้ส่วนเสีย ร้องเรียนต่อสถานศึกษาที่อยู่ในสังกัด หรือสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาปทุมธานีเขต ๑

2. บุคคลที่รับผิดชอบและเกี่ยวข้องกับผู้บังคับบัญชา หมายความว่า หัวหน้าหน่วยงานระดับผู้อำนวยการโรงเรียน หรือ หัวหน้ากลุ่มงานบริหารงานบุคคลหรือหัวหน้ากลุ่มงานที่ได้รับมอบหมายผู้รับเรื่องร้องเรียน (Report Receiver) ได้แก่ ผู้อำนวยการโรงเรียน หรือผู้ที่ได้รับมอบหมาย ผู้รับผิดชอบหรือผู้ประสานงานเรื่องร้องเรียน (Case Coordinator)

3. การรับเรื่องร้องเรียน กรณี "บัตรสนเท่ห์" ให้พิจารณาดำเนินการดังนี้

3.1 หนังสือเลขธิการคณะรัฐมนตรีที่ nr ๐๒๐๖/ ๖๒๑๘ ลงวันที่ ๒๕ ธันวาคม ๒๕๕๔ ซึ่งกำหนดหลักเกณฑ์ และแนวทางการปฏิบัติเกี่ยวกับการร้องเรียนกล่าวโทษข้าราชการไว้โดยสรุปว่า

3.1.1 เมื่อผู้บังคับบัญชาได้รับเรื่องราว กล่าวโทษข้าราชการให้ถือเป็นความลับ หากเป็นบัตรสนเท่ห์ให้พิจารณาเฉพาะรายที่ระบุหลักฐานกรณีแวดล้อมปรากฏ ชัดเจนตลอดจนชี้พยานบุคคลแน่นอนเท่านั้น

3.1.2 ให้ส่งสำเนาเรื่องราวดังกล่าว โยปิดชื่อผู้ร้องเรียนหรือสำเนาบัตร สนเท่ห์ให้ผู้บังคับบัญชาของผู้ถูกกล่าวโทษทำการสืบสวนทางลับ หากไม่มีข้อมูลที่ควรกล่าวหาว่ากระทำผิดวินัยจึงจะยุติ เรื่องได้ หากกรณีมีมูลก็ให้ดำเนินการทั้งคดีทางอาญาและวินัยแล้วรายงานให้ผู้บังคับบัญชาที่ได้รับเรื่องราวมาทราบด้วย

3.1.3 ให้ผู้บังคับบัญชาที่รับเรื่องราวกล่าวโทษแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบในทางลับหลังจากที่ได้รับเรื่องราวร้องทุกข์ 5.1.4 ให้ผู้บังคับบัญชาใช้ดุลพินิจสั่งการตามที่เห็นสมควรเพื่อคุ้มครองผู้ร้องพยานและบุคคลที่ให้ข้อมูลในการสืบสวนอย่าให้ต้อง รักรภัยหรือความไม่ชอบธรรมซึ่งอาจเนื่องมาจากการร้องเรียน

สรุปกรณีที่ไม่เป็นข้อร้องเรียนที่เข้าลักษณะ ดังต่อไปนี้

1. ข้อร้องเรียนที่เป็นบัตรสนเท่ห์เว้นแต่บัตรสนเท่ห์จะระบุรายละเอียดดังกล่าวข้างต้นจึงจะรับไว้พิจารณาเฉพาะเรื่อง

2. ข้อร้องเรียนที่เข้าสู่กระบวนการยุติธรรมแล้ว

3. ข้อร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับสถาบันพระมหากษัตริย์

4. ข้อร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับนโยบายของรัฐบาล

5. ข้อร้องเรียนที่หน่วยงานอื่นได้ดำเนินการตรวจสอบพิจารณาเป็นที่เรียบร้อยแล้ว สำนักงานคณะกรรมการและ ปรามปรามแล้วสำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปรามปรามการทุจริตแห่งชาติ (ป.ป.ช.) สำนักงานคณะกรรมการ ป้องกันและปรามปรามการทุจริตภาครัฐ (ป.ป.ท.) สำนักงานป้องกันและปรามปรามการฟอกเงิน (ป.ป.ง.) นอกเหนือจาก หลักเกณฑ์ดังกล่าวให้อยู่ในดุลพินิจของผู้บังคับบัญชาว่าจะรับไว้พิจารณาหรือไม่เป็นเฉพาะเรื่องกรณี

6. การพิจารณาในการกำหนดขึ้นความลับและคุ้มครองบุคคลที่เกี่ยวข้องการพิจารณาปฏิบัติตามระเบียบว่าด้วย การรักษาความลับของทางราชการ พ.ศ.๒๕๕๔ และต้องปกปิดชื่อที่อยู่ผู้ร้องเรียนพยานที่เกี่ยวข้องเว้นแต่จะได้รับความ ยินยอมหรือโดยพฤติการณ์จากผู้ร้องเองและให้ตระหนักถึงความคุ้มครองผู้ร้องและผู้เกี่ยวข้อง

4. การดำเนินการจนได้ข้อยุติ ได้แก่

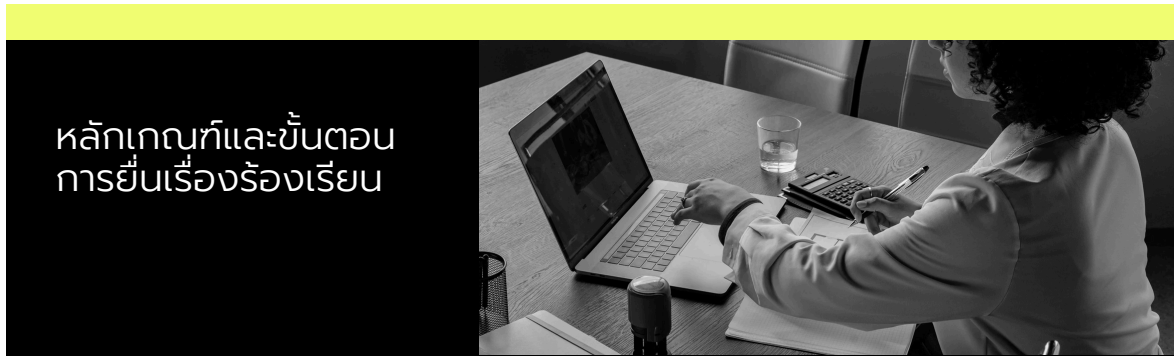
1. เรื่องที่ดำเนินการแล้วได้ตามความประสงค์ของผู้ร้องทั้งหมดและได้แจ้งให้ผู้ร้องได้ทราบ

2. เรื่องที่ดำเนินการแล้วได้ตามความประสงค์ของผู้ร้องบางส่วน (หน่วยงานเจ้าของเรื่องได้ดำเนินการตาม ขอบเขตเต็มที่แล้ว) หรือได้บรรเทาเยียวยาปัญหาความเดือดร้อนของผู้ร้องตามความเหมาะสมและได้แจ้งให้ผู้ร้องทราบ

3. เรื่องดำเนินการแล้วแต่ไม่ได้ตามความประสงค์ของผู้ร้อง เช่น พันวิสัยดำเนินการและขอบเขตอำนาจหน้าที่ แล้วและได้แจ้งทำความเข้าใจกับผู้ร้อง

4. เรื่องที่ส่งต่อให้หน่วยงานอื่นเพื่อทราบหรือดำเนินการตามอำนาจหน้าที่แล้วและได้แจ้งให้ผู้ร้องทราบถึงหน่วยงานที่รับเรื่องต่อ

5. เรื่องร้องเรียนที่ระงับการพิจารณาหรือรวมเรื่อง เช่น บัตรสนเท่ห์ เรื่องที่อยู่ในกระบวนการทางศาล ข้อ ร้องเรียนกล่าวโทษโดยไม่มีพยานหลักฐานที่ชัดเจนพร้อมได้แจ้งให้ผู้รับรองทราบตามควรแก่กรณี



หลักเกณฑ์และขั้นตอน
การยื่นเรื่องร้องเรียน

การร้องเรียนหน่วยงานสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต 2

กำหนดช่องทางการร้องเรียน และเอกสารหลักฐานที่ผู้รับบริการต้องใช้ ดังรายละเอียดต่อไปนี้

1. ช่องทางการร้องเรียน

การร้องเรียนหน่วยงานสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต 1 ผู้ร้องเรียน มีช่องทางการร้องเรียน 2 ช่องทาง ได้แก่ การร้องเรียนโดยตรงต่อสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต 2 และการร้องเรียนต่อหน่วยงานอื่นๆ

1.1 การร้องเรียนโดยตรงต่อสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต 2

กระทำดังนี้

1.1.1 การร้องเรียนทางโทรศัพท์หมายเลข [073-530792](tel:073-530792)

1.1.2 การร้องเรียนด้วยตนเองเป็นหนังสือหรือร้องเรียนด้วยวาจา โดยผู้อำนวยการสำนักงาน

เขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต 1 หรือรองผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต 2 หรือผู้ที่ผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต 2 มอบหมายหรือนิติกร

1.2 การร้องเรียนต่อหน่วยงานอื่นๆ

1.2.1 การร้องเรียนต่อศูนย์ดำรงธรรม จังหวัดประจวบคีรีขันธ์

1.2.2 การร้องเรียนต่อสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน (สพฐ.)

1.2.3 การร้องเรียนต่อสำนักงานตรวจเงินแผ่นดิน (สตง.)แห่งชาติ (ป.ป.ช)

1.2.4 การร้องเรียนต่อสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน

1.2.5 การร้องเรียนต่อสำนักงานคณะกรรมการสิทธิมนุษยชน

1.2.6 การร้องเรียนต่อสำนักงานคณะกรรมการการป้องกันและปราบปรามการทุจริต

1.2.6 การร้องเรียนต่อสำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตภาครัฐ (ป.ป.ท.)

2. เอกสารหลักฐานที่ผู้ร้องเรียนต้องใช้

การร้องเรียนไม่จำเป็นต้องใช้หลักฐานใดๆ ของผู้ร้องเรียน แต่การร้องเรียนในกรณีที่ผู้ร้องเป็นผู้เสียหาย อันเกิดจากการกระทำของเจ้าหน้าที่ของรัฐ ต้องใช้หลักฐาน ดังนี้

2.1 สำเนาบัตรประจำตัวประชาชน (ถ้ามี)

2.2 หลักฐานที่ระบุที่อยู่ที่สามารถติดต่อได้โดยสะดวก พร้อมหมายเลขโทรศัพท์

3. แผนผังปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียน

การร้องเรียนมีขบวนการเริ่มตั้งแต่ รับเรื่องร้องเรียน แต่งตั้งคณะกรรมการ/ มอบหมายให้ ผู้ใต้บังคับบัญชาสืบสวนข้อเท็จจริง ดำเนินการสืบสวน การวินิจฉัยสั่งการ ดังแผนผังต่อไปนี้



แผนผังปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียน

