



คู่มือการปฏิบัติงาน
การจัดการเรื่องร้องเรียน
การทุจริตและประพฤติมิชอบ

โรงเรียนศรีสมเด็จพิมพิ์พัฒนาวិทยา
สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาร้อยเอ็ด

คำนำ

พระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา พ.ศ. 2547 กำหนดให้ผู้บังคับบัญชา มีหน้าที่ส่งเสริมและพัฒนาให้ผู้ใต้บังคับบัญชามีวินัย ป้องกันมิให้ผู้อยู่ใต้บังคับบัญชากระทำผิด วินัย และ ดำเนินการทางวินัยแก่ผู้อยู่ใต้บังคับบัญชาซึ่งมีกรณีอันมีมูลที่ควรกล่าวหาว่ากระทำผิดวินัย การร้องเรียน กล่าวหาว่าข้าราชการกระทำผิดวินัย เป็นช่องทางหนึ่งให้ผู้บังคับบัญชานำมาเป็นที่จะต้อง ดำเนินการ ทางวินัยแก่ผู้ใต้บังคับบัญชาได้

ในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่และผู้ที่เกี่ยวข้องกับข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ โรงเรียนศรีสมเด็จพิภพพัฒนาวิทยาได้คำนึงถึงควมมีประสิทธิภาพของการจัดการข้อร้องเรียน จึงได้จัดทำ คู่มือการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบขึ้นเพื่อให้การดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องดังกล่าว เป็นไปด้วยความรวดเร็ว ถูกต้อง เป็นธรรม โปร่งใส ตามหลักธรรมาภิบาล

คู่มือการจัดการข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบได้รวบรวมขั้นตอน แนวทาง รวมทั้ง ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน ซึ่งจะเป็นประโยชน์ต่อตัวเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน ประชาชนที่ประสงค์จะร้องเรียน และผู้ที่เกี่ยวข้องทุกฝ่าย

โรงเรียนศรีสมเด็จพิภพพัฒนาวิทยา

1. ความหมาย

การดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน มีความสำคัญสำหรับส่วนราชการหน่วยงานต่างๆ มา ตั้งแต่อดีตจนถึงปัจจุบัน เพราะในการบริหารราชการ หรือการให้บริการของส่วนราชการนั้นผลงานจะเป็นสิ่งที่ประชาชนพึงพอใจหรือไม่ขึ้นอยู่กับการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ของส่วนราชการ หน่วยงานต่างๆ ซึ่งการแสดงผลออกโดยผ่านกระบวนการร้องเรียนซึ่งสามารถเป็นเครื่องชี้วัดการปฏิบัติงานได้ สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาร้อยเอ็ดในฐานะหน่วยงานราชการจึงมีอำนาจหน้าที่ในการดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียน การทุจริตและประพฤติมิชอบ ซึ่งเรื่องร้องเรียนอาจมาจากประชาชน ข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษาหรือหน่วยงานอื่นๆ จัดส่งเรื่องมาให้ดำเนินการตามอำนาจหน้าที่

2. วัตถุประสงค์

เพื่อให้การดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของโรงเรียนศรีสมเด็จพัฒนาวิทย์ เป็นไปตาม ระเบียบ กฎหมาย และหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียนที่กำหนดไว้ และเพื่อให้การจัดการเรื่องร้องเรียนเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและสามารถอำนวยความสะดวก ธรรมให้แก่ทุกฝ่ายได้

3. หลักทั่วไปในการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

การดำเนินการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ มีสาระสำคัญคือ

(1) เป็นเรื่องที่มีผู้ร้องเรียนว่าได้รับความเดือดร้อน หรือเสียหาย หรืออาจเดือดร้อน หรือเสียหายโดยมีอาจหลีกเลี่ยงได้ซึ่งความเดือดร้อน หรือความเสียหายที่ว่านั้น เนื่องมาจากสถานศึกษา หรือ ข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา กระทำการโดยทุจริตหรือประพฤติมิชอบ หรือโดยไม่มีเหตุผลอันสมควรละเลยต่อหน้าที่ตามที่กฎหมายกำหนดให้ต้องปฏิบัติ หรือปฏิบัติหน้าที่ดังกล่าวล่าช้าเกินสมควร กระทำการนอกเหนืออำนาจหน้าที่ หรือขัดหรือไม่ถูกต้องตามกฎหมาย กระทำการไม่ถูกต้องตามขั้นตอน หรือ วิธีการอันเป็นสาระสำคัญที่กำหนดไว้สำหรับการนั้น

(2) ผู้ร้องเรียนได้แจ้งเบาะแสการทุจริตและประพฤติมิชอบพร้อมพยานหลักฐานตาม สมควร และต้องเป็นเรื่องจริงที่มีมูลอันควรกล่าวหา มิใช่เป็นลักษณะกระแสบ่าวที่สร้างความเสียหายแก่บุคคล โดยขาดพยานหลักฐานแวดล้อมที่ปรากฏชัดเจน

4. ขั้นตอนการดำเนินงานรับเรื่องร้องเรียนของโรงเรียนศรีสมเด็จพิมพ์พัฒนาวิทยา

4.1 การรับเรื่องร้องเรียนและช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน

(1) กรณีผู้ร้องมาร้องเรียนด้วยตนเอง ที่โรงเรียนศรีสมเด็จพิมพ์พัฒนาวิทยา

ให้บันทึกข้อมูลตามคำร้อง และให้ผู้ร้องลงลายมือชื่อไว้เป็นหลักฐาน โดยมีรายละเอียด ดังนี้

- มีชื่อสกุลและที่อยู่ของผู้ร้อง เบอร์โทรศัพท์ ซึ่งสามารถตรวจสอบตัวตนและติดต่อได้
- ระบุชื่อ-สกุล ของผู้ถูกร้อง (ถ้ามี) เรื่องอันเป็นเหตุให้ร้องเรียน ช่วงเวลาที่กระทำ ความผิด

ข้อเท็จจริง พฤติการณ์การทุจริตและประพฤตินิชอบพร้อมพยานหลักฐานตามสมควร

- ใช้ถ้อยคำสุภาพ

- มีลายมือชื่อของผู้ร้อง หากผู้ร้องไม่ยินยอมลงลายมือชื่อ มิให้รับเรื่องร้องเรียนนั้นไว้ พิจารณากรณีที่เป็นกรรณการร้องเรียนแทนผู้อื่นต้องแนบใบมอบอำนาจด้วย

(2) กรณีร้องเรียนทางโทรศัพท์

ให้เจ้าหน้าที่บันทึกเรื่องลงแบบฟอร์ม โดยให้สอบถามชื่อและที่อยู่ของผู้ร้องรวมถึง เบอร์โทรศัพท์ ข้อเท็จจริง ชื่อ-สกุลของผู้ถูกร้อง (ถ้ามี) ช่วงเวลาที่กระทำ ความผิด รายละเอียดพฤติการณ์ การทุจริตและประพฤตินิชอบเท่าที่จำเป็น แล้วลงทะเบียนรับไว้เป็นหลักฐาน

(3) กรณีเรื่องร้องเรียนที่ส่งมาจากหน่วยงานอื่นหรือส่งมาเป็นจดหมาย

ให้เจ้าหน้าที่รับเรื่องลงทะเบียนรับไว้เป็นหลักฐาน

(4) กรณีร้องเรียนผ่านทางเว็บไซต์

ให้เจ้าหน้าที่ตรวจสอบข้อมูลเบื้องต้น แล้วจัดพิมพ์เรื่องแล้วลงทะเบียนรับไว้เป็น หลักฐาน

4.2 เมื่อโรงเรียนศรีสมเด็จพิมพ์พัฒนาวิทยา ได้รับเรื่องร้องเรียน ให้ลงทะเบียนรับ เรื่องตามแบบที่กำหนดโดยทันทีแล้วให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบเสนอเรื่องต่อผู้อำนวยการโรงเรียนศรีสมเด็จพิมพ์พัฒนาวิทยา พิจารณา

4.3 วิธีดำเนินการ

(1) การพิจารณารับเรื่องร้องเรียน

ผู้อำนวยการโรงเรียนศรีสมเด็จพิมพ์พัฒนาวิทยา เป็นผู้พิจารณาว่า เรื่องร้องเรียนที่ได้รับเป็นเรื่องที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของโรงเรียนศรีสมเด็จพิมพ์พัฒนาวิทยา หรือ อยู่ในอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานอื่น หรือเป็นเรื่องที่มีระเบียบกฎหมายกำหนดขั้นตอนวิธีการดำเนินการไว้เป็น การเฉพาะ ซึ่งควรจะดำเนินการต่อเรื่องนั้นอย่างไร

แนวทางที่ผู้อำนวยการโรงเรียนศรีสมเด็จพิมพ์พัฒนาวิทยา จะพิจารณาไม่รับเรื่องร้องเรียน ได้แก่

- กรณีเป็นเรื่องที่ไม่ปรากฏตัวตนผู้ร้อง หรือตรวจสอบตัวตนของผู้ร้องไม่ได้
- กรณีเป็นเรื่องที่แอบอ้างชื่อผู้อื่นเป็นผู้ร้อง โดยผู้แอบอ้างมิได้มีส่วนเกี่ยวข้องกับ เรื่องที่ร้องเรียน

- กรณีเป็นเรื่องที่มีลักษณะเป็นบัตรสนเท่ห์ ไม่ระบุพยานหลักฐานหรือกรณี แวดล้อมขัดแย้ง - กรณีเป็นเรื่องที่มีการฟ้องร้องเป็นคดีอยู่ที่ศาล หรือศาลมีคำพิพากษาหรือคำสั่ง เด็ดขาดแล้ว
- กรณีเป็นเรื่องที่คุณะรัฐมนตรีหรือนายกรัฐมนตรีในฐานะหัวหน้ารัฐบาล มีมติ เด็ดขาดแล้ว
- กรณีเป็นเรื่องที่มีกฎหมาย ระเบียบ หรือข้อบังคับกำหนดรายละเอียดวิธีปฏิบัติ ไว้เป็นการ เฉพาะแล้ว

(2) การตรวจสอบข้อเท็จจริงและวินิจฉัยเรื่องร้องเรียน

(2.1) ให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบที่ผู้อำนวยการโรงเรียนศรีสมเด็จพิภพพัฒนาวิทยา มอบหมาย ให้ตรวจสอบข้อเท็จจริง รวบรวมพยานหลักฐานทุกอย่างที่เกี่ยวข้องกับเรื่อง ร้องเรียนนั้น ทั้งพยานเอกสาร พยานบุคคล และพยานวัตถุ รวมถึงการตรวจสอบสถานที่จริงถ้าจำเป็น เพื่อให้ทราบข้อเท็จจริงในเรื่อง ร้องเรียนนั้นอย่างชัดเจน เพื่อเสนอผู้อำนวยการโรงเรียนศรีสมเด็จพิภพพัฒนาวิทยา พิจารณาวินิจฉัยต่อไป

(2.2) การดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงควรเปิดโอกาสให้ผู้เกี่ยวข้องหรือคู่กรณี ได้รับทราบ ข้อเท็จจริงและพยานหลักฐานอย่างเพียงพอ รวมทั้งเปิดโอกาสให้มีการโต้แย้งแสดงพยานหลักฐาน อย่าง เพียงพอ ก่อนที่จะมีคำวินิจฉัยหรือสั่งการเกี่ยวกับเรื่องนั้น โดยเฉพาะเรื่องที่ต้องใช้กระบวนการพิจารณา ทาง ปกครองเพื่อมีคำสั่งทางปกครอง รวมทั้งจะต้องถือปฏิบัติตามกฎหมายวิธีปฏิบัติราชการทางปกครอง ในส่วนที่ เกี่ยวข้องด้วย

(2.3) การพิจารณาวินิจฉัยเรื่องร้องเรียน ให้ผู้อำนวยการโรงเรียนศรีสมเด็จพิภพพัฒนาวิทยา พิจารณาข้อเท็จจริงที่ตรวจสอบได้ ปรับเข้ากับข้อกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ หรือหนังสือสั่งการที่เกี่ยวข้อง โดยให้สอดคล้องและครบถ้วนตามประเด็นข้อร้องเรียน

5. ส่วนงานที่รับผิดชอบ

ฝ่ายอำนวยการ โรงเรียนศรีสมเด็จพิภพพัฒนาวิทยา เป็นผู้รับผิดชอบในการ ดำเนินการ โดยมี เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานดังนี้

1. นางสาวณปภัช วรรณทรกาญจกุล รองผู้อำนวยการฝ่ายอำนวยการ
2. นางพันลัย ประจวบคุณ ครุชำนาญการพิเศษ หัวหน้างานบุคคล
3. นางตรีชฎา แคนชนบ ครูชำนาญการพิเศษ

6. ระยะเวลาดำเนินการต่อเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

6.1 การแสวงหาข้อเท็จจริงเบื้องต้น

(1) กรณีให้ข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษาที่ถูกร้องเรียนหรือสถานศึกษาที่ถูก ร้องเรียนชี้แจง ให้ดำเนินการให้แล้วเสร็จภายใน 15 วัน

(2) กรณีแต่งตั้งคณะกรรมการสืบสวนข้อเท็จจริง ให้ดำเนินการให้แล้วเสร็จภายใน 60 วัน

6.2 เมื่อทราบข้อเท็จจริงเบื้องต้นแล้ว

(1) กรณีไม่มีมูลความผิด ให้อุติเรื่อง

(2) กรณีมีมูลความผิดทางวินัย ให้อำนาจไปยังสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา ร้อยเอ็ด

เพื่อดำเนินการ

7. กฎหมายที่เกี่ยวข้อง

1. พระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา พ.ศ. 2547

2. กฎ ก.ค.ศ. ว่าด้วยการสอบสวนและพิจารณา พ.ศ. 2550

3. กฎหมาย ระเบียบ หนังสือราชการ แนวปฏิบัติต่างๆที่เกี่ยวข้อง

ขั้นตอนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

ลำดับ	กระบวนการ	ระยะเวลา	รายละเอียดการปฏิบัติ	ผู้รับผิดชอบ
1	เมื่อได้รับเรื่อง ร้องเรียน เจ้าหน้าที่ ผู้รับผิดชอบเสนอ เรื่องต่อผู้อำนวยการ โรงเรียนศรีสมเด็จ พิมพ์พัฒนาวิทยา	ไม่เกิน 3 วัน	สรุปประเด็น ข้อเท็จจริงจริงที่ปรากฏตาม หนังสือร้องเรียน ประกอบข้อกฎหมายที่ เกี่ยวข้อง หากไม่อยู่ในอำนาจหน้าที่อาจไม่ รับ เรื่องร้องเรียนหรือส่งต่อให้หน่วยงานที่ เกี่ยวข้อง /หากอยู่ในอำนาจหน้าที่ให้เสนอ แต่งตั้ง คณะกรรมการตรวจสอบข้อเท็จจริง หรือ สืบสวนข้อเท็จจริง	งานบุคคล/ ผอ.ร.ร.
2	ตรวจสอบข้อเท็จจริง/ สืบสวนข้อเท็จจริง	15 – 60 วัน แล้วแต่กรณี	แสวงหาข้อเท็จจริงและรวบรวม พยานหลักฐาน ที่เกี่ยวข้องกับข้อร้องเรียน เพื่อข้อมูลเบื้องต้น	ผู้ได้รับแต่งตั้งเป็น คณะกรรมการ
3	สรุปผลการตรวจสอบ ข้อเท็จจริง/สืบสวน ข้อเท็จจริง	ไม่เกิน 5 วัน	จัดทำรายงานผลการตรวจสอบข้อเท็จจริง/ สืบสวนข้อเท็จจริง โดยมีข้อเท็จจริงจาก พยาน บุคคลหรือเอกสารหลักฐานที่ เกี่ยวข้องประกอบ	ผู้ได้รับแต่งตั้งเป็น คณะกรรมการ
4	การพิจารณาสั่งการ	ไม่เกิน 1 วัน	ผู้มีอำนาจพิจารณาสั่งการ	ผอ.ร.ร.
5	กรณียุติเรื่อง แจ้งผล	ไม่เกิน 2 วัน	จัดทำหนังสือแจ้งผู้ร้องและส่งทางไปรษณีย์ ลงทะเบียนตอบรับ	งานบุคคล
6	กรณีมีมูลที่ควร กล่าวหาว่ากระทำผิด วินัย	ไม่เกิน 2 วัน	จัดทำหนังสือรายงานไปยังสำนักงานเขต พื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา ร้อยเอ็ด เพื่อ ดำเนินการ	งานบุคคล

แบบแจ้งเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

เขียนที่.....

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

เรื่อง

เรียน ผู้อำนวยการโรงเรียนศรีสมเด็จพิมพ์พัฒนาวิทยา

ข้าพเจ้า.....อายุ.....ปี

อาชีพ..... เลขประจำตัวประชาชน..... อยู่บ้านเลขที่.....

หมู่ที่.....ตำบล.....ถนน.....อำเภอ.....

จังหวัด.....หมายเลขโทรศัพท์..... มีความประสงค์

ขอเรียน นาย/นาง/นางสาว.....ตำแหน่ง.....

สังกัด..... ได้กระทำการทุจริตและประพฤติมิชอบ เพื่อให้โรงเรียนศรีสมเด็จ

พิมพ์พัฒนาวิทยา พิจารณาดำเนินการตรวจสอบ โดยมีรายละเอียดข้อเท็จจริง ดังนี้

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

ข้าพเจ้าขอรับรองว่า ข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบดังกล่าวข้างต้นเป็นความจริงทุกประการ พร้อมนี้ข้าพเจ้าขอส่งเอกสารหลักฐานประกอบการร้องเรียนหรือแจ้งเบาะแส (ถ้ามี) ได้แก่

- 1) จำนวน.....ชุด/แผ่น
- 2) จำนวน.....ชุด/แผ่น
- 3) จำนวน.....ชุด/แผ่น

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการต่อไป

ลงชื่อ ผู้แจ้งข้อร้องเรียน
(.....)

ขั้นตอนการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของโรงเรียนศรีสมเด็จจิมพ์พัฒนาวิทยา

