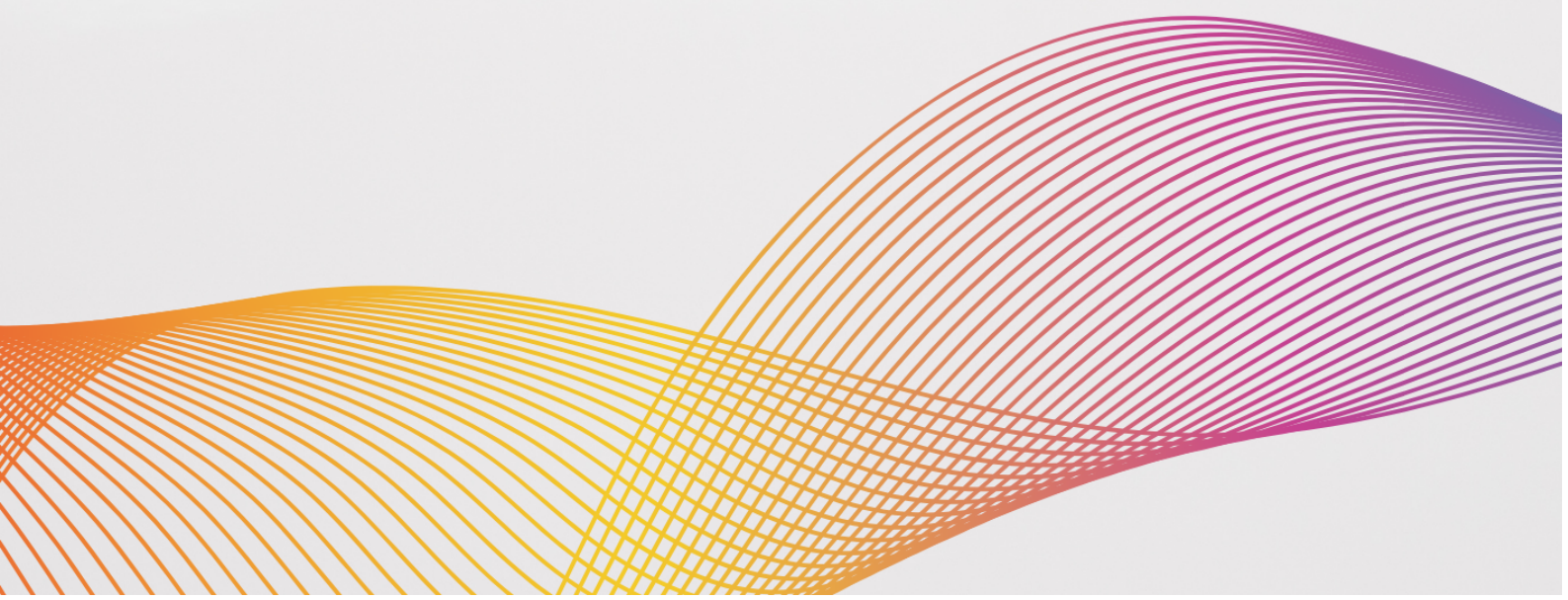


คู่มือปฏิบัติงานเกี่ยวกับ เรื่องร้องเรียนการทุจริต และประพฤติมิชอบ

โรงเรียนตากพิทยาคม

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาตาก



คำนำ

คู่มือปฏิบัติงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบฉบับนี้ จัดทำขึ้นเพื่อเป็นแนวทางในการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของโรงเรียนตากพิทยาคม โดยคู่มือการปฏิบัติงานดังกล่าวได้กำหนดแนวทางปฏิบัติงานที่ชัดเจนวิธีการดำเนินการ ขั้นตอน กระบวนการ ระยะเวลาในการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนของโรงเรียนตากพิทยาคมที่เป็นมาตรฐานเดียวกันทำให้ข้อร้องเรียนของผู้รับบริการได้ข้อยุติ มีความรวดเร็ว ถูกต้อง เป็นธรรม และมีประสิทธิภาพ เพื่อตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการให้มีความพึงพอใจมากที่สุด

โรงเรียนตากพิทยาคม

คู่มือปฏิบัติงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ โรงเรียนตากพิทยาคม

๑. หลักการและเหตุผล

พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.๒๕๕๖ ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการ มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการที่มีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ และมีการประเมินผลการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ

ตามที่กระทรวงศึกษาธิการได้ออกประกาศกระทรวงศึกษาธิการ เรื่อง การแบ่งส่วนราชการภายในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา พ.ศ. ๒๕๖๐ ประกาศ ณ วันที่ ๒ พฤศจิกายน พ.ศ. ๒๕๖๐ นั้น เพื่อให้การดำเนินการแบ่งส่วนราชการภายในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาเป็นไปด้วยความเหมาะสมกับภารกิจ ปริมาณคุณภาพการจัดการศึกษาในแต่ละเขตพื้นที่การศึกษา สนองนโยบายของรัฐบาลด้านการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบในระบบราชการ และสนับสนุนระบบงานกฎหมายและคดีของรัฐให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น อีกทั้งเพื่อเป็นศูนย์รับแจ้งเบาะแสการทุจริต หรือไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ โรงเรียนตากพิทยาคมจึงได้จัดตั้งคณะกรรมการตรวจสอบความโปร่งใสขึ้นและเพื่อให้การบริหารระบบราชการเป็นไปด้วยความถูกต้อง บริสุทธิ์ ยุติธรรม ควบคู่กับการพัฒนา บำบัดทุกข์บำรุงสุขตลอดจนดำเนินการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพด้วยความรวดเร็วประสบผลสำเร็จอย่างเป็นรูปธรรม และเป็นการสร้างความรู้ ความเข้าใจแก่เกี่ยวกับการดำเนินการในการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน ตลอดจนรับแจ้งเบาะแสการทุจริต หรือการไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ของสำนักงานเขตพื้นที่ศึกษามัธยมศึกษาตาก จึงได้จัดทำคู่มือการปฏิบัติงานฉบับนี้ขึ้นเพื่อแจ้งให้ทราบเกี่ยวกับกระบวนการ ขั้นตอนการจัดการเรื่องร้องเรียนของโรงเรียนตากพิทยาคมขึ้น

๒. สถานที่ตั้ง

ตั้งอยู่ ณ โรงเรียนตากพิทยาคม เลขที่ ๑๒ ถนนท่าเรือ ตำบลระแหง อำเภอเมืองตาก จังหวัดตาก
๖๓๐๐๐

๓. หน้าที่ความรับผิดชอบ

เป็นศูนย์กลางในการรับเรื่องราวร้องทุกข์/ร้องเรียน และให้บริการข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษารับเรื่องปัญหาความต้องการและข้อเสนอแนะของข้าราชการครู ผู้บริหารโรงเรียน ประชาชน ผู้ปกครอง และเด็กนักเรียนเป็นต้น ทั้งยังมีหน้าที่รับผิดชอบงานวินัย งานอุทธรณ์และร้องทุกข์งานกฎหมาย และการดำเนินคดีของรัฐ งานตอบข้อหารือกฎหมาย และงานคดีปกครอง

๔. วัตถุประสงค์

๑. เพื่อให้การดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียน ของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาตากมีขั้นตอน/กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน
๒. เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอและมีประสิทธิภาพ

๕. คำจำกัดความ

"ผู้รับบริการ" หมายถึง ผู้ที่มารับบริการจากส่วนราชการและประชาชนทั่วไป

"ผู้มีส่วนได้เสีย" หมายถึง ผู้ที่ได้รับผลกระทบ ทั้งทางบวกและทางลบ ทั้งทางตรงและทางอ้อมจากการดำเนินการของส่วนราชการ เช่น ข้าราชการในสังกัด เด็กนักเรียน ครูผู้บริหารสถานศึกษา ผู้ปกครองและประชาชนทั่วไป

"การจัดการข้อร้องเรียน" มีความหมายครอบคลุมถึงการจัดการในเรื่องข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์/ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น/คำขมขย/การสอบถามหรือการร้องขอข้อมูล

"ผู้ร้องเรียน" หมายถึง ประชาชนทั่วไป/ผู้มีส่วนได้เสียที่มาติดต่อราชการผ่านช่องทางต่าง ๆ โดยมีวัตถุประสงค์ครอบคลุมการร้องเรียน/ร้องทุกข์/การให้ข้อเสนอแนะ/การให้ข้อคิดเห็น/การขมขย/การร้องขอข้อมูล

"ช่องทางการรับข้อร้องเรียน" หมายถึง ช่องทางต่าง ๆ ที่ใช้ในการรับเรื่องร้องเรียน เช่น ติดต่อกับตนเอง/ติดตามทางโทรศัพท์/โทรสาร/E-mail/ไปรษณีย์

๖. การดำเนินการสืบสวนเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน

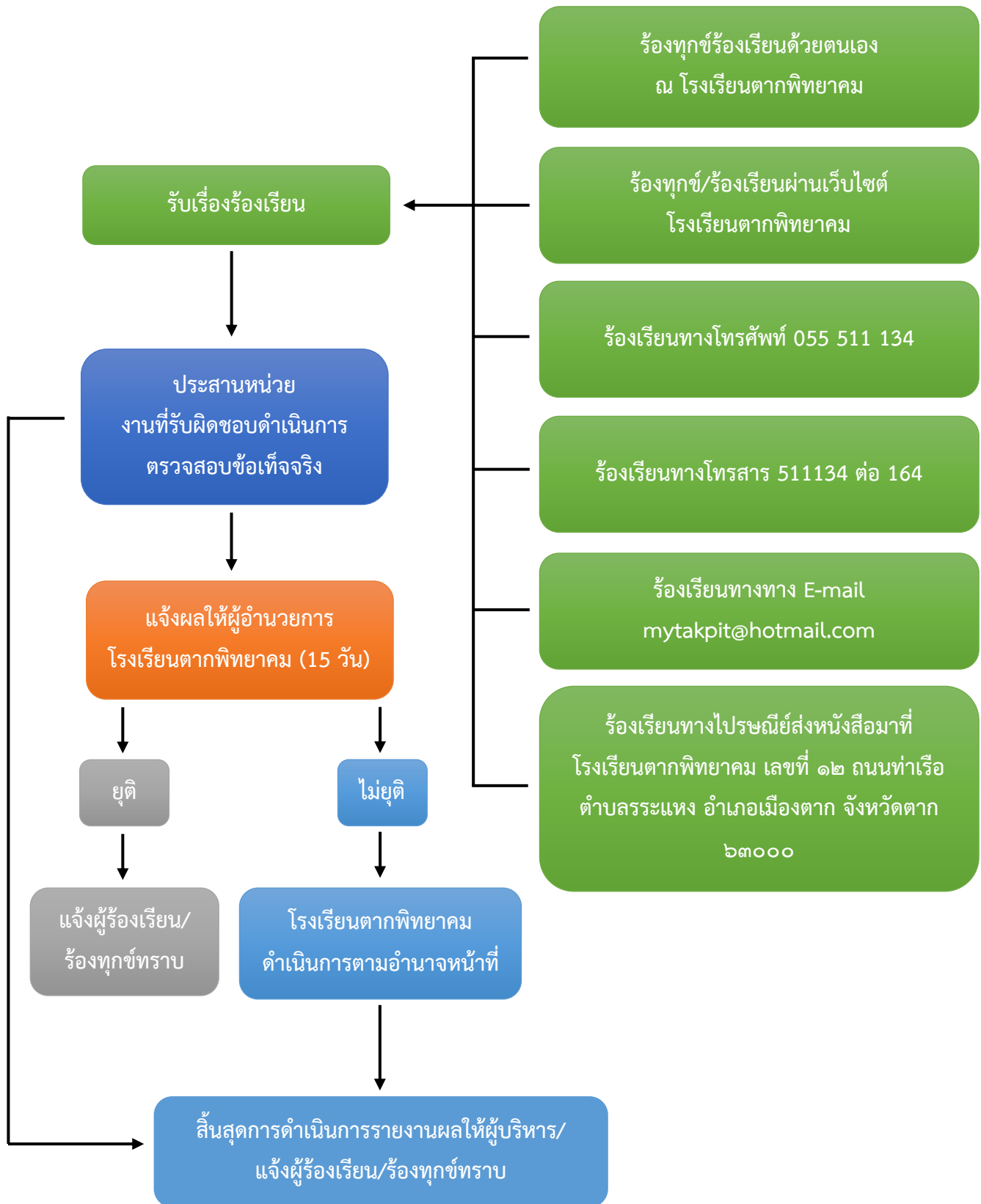
การร้องเรียนข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา ผู้ใดจะเป็นผู้ร้องเรียนก็ได้ผู้ร้องเรียนไม่จำเป็นต้องเป็นผู้เสียหายจากการกระทำที่ถูกร้องเรียนนั้น ซึ่งแตกต่างจากกรณีการร้องทุกข์ในคดีอาญา เนื่องจากผู้ร้องทุกข์ในคดีอาญาต้องเป็นผู้ได้รับความเสียหายจากการกระทำความผิดนั้น การร้องเรียนในทางวินัยจึงมีลักษณะเป็นการกล่าวหาข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษาว่าผู้นั้นกระทำความผิดวินัยหรือไม่ การร้องเรียนอาจทำเป็นหนังสือร้องเรียนโดยปรากฏชื่อผู้ร้องเรียนในกรณีมีชื่อผู้ร้องเรียนผู้ได้รับคำร้องเรียนต้องให้ความคุ้มครองแก่ผู้ร้องเรียนตามสมควรเพื่อไม่ให้ได้รับผลกระทบในทางเสียหายต่อผู้ร้องเรียนหากเป็นหนังสือร้องเรียนที่ไม่ปรากฏชื่อผู้ร้องเรียนหรือผู้ร้องเรียนไม่ได้ลงชื่อร้องเรียนหนังสือดังกล่าวเรียกว่าหนังสือสนเท่ห์หรือบัตรสนเท่ห์ซึ่งผู้รับเรื่องร้องเรียนอาจพิจารณาดำเนินการได้หากการร้องเรียนนั้นระบุหลักฐานพยานแวดล้อมอย่างชัดเจน ซึ่งพยานบุคคลแน่นอนทำให้สามารถสืบสวนข้อเท็จจริงได้ ทั้งนี้ตามมติ

คณะรัฐมนตรีที่ส่งตามหนังสือสำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี ที่ นร ๐๒๐๖/ว ๒๑๘ ลงวันที่ ๒๕ ธันวาคม ๒๕๔๑ และตามหนังสือสำนักงาน ก.พ. ที่ นร ๑๐๑๑/ว ๒๖ ลงวันที่ ๑๗ กันยายน ๒๕๔๗ และในส่วนมาตรการคุ้มครองข้าราชการผู้ให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์แก่ทางราชการในเรื่องที่ร้องเรียนนั้น ได้แก่ การไปเป็นพยานให้ถือว่าไปราชการ การไม่กลั่นแกล้งผู้ให้ข้อมูลแก่ทางราชการ การให้บำเหน็จความชอบแก่ผู้ให้ข้อมูล เป็นต้น

ทั้งนี้ตามหนังสือสำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี ที่ นร ๑๒๐๖/ว ๓๑ ลงวันที่ ๒๕ กุมภาพันธ์ ๒๕๔๒ การดำเนินการภายหลังจากรับเรื่องร้องเรียนแล้วให้ถือว่าเรื่องร้องเรียนนั้นเป็นความลับของทางราชการ หนังสือร้องเรียนดังกล่าวต้องเป็นเอกสารประทับ "ลับ" ถ้าผู้รับเรื่องร้องเรียนมิใช่ผู้บังคับบัญชาของผู้ถูกร้องเรียนให้ส่งเรื่องร้องเรียนนั้นให้แก่ผู้บังคับบัญชาของผู้นั้น ถ้าผู้รับเรื่องร้องเรียนเป็นผู้บังคับบัญชาระดับเหนือกว่าผู้บังคับบัญชาของผู้ถูกร้องเรียน ผู้บังคับบัญชาคนนั้นอาจรับดำเนินการเองหรือส่งเรื่องร้องเรียนให้ผู้บังคับบัญชาชั้นต้นเป็นผู้ดำเนินการก็ได้ตามที่เห็นสมควรแก่เรื่องร้องเรียนนั้น ได้แก่ หากเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับผู้บังคับบัญชาชั้นต้นด้วยหรืออาจมีความยุ่งยากในการดำเนินการผู้บังคับบัญชาชั้นเหนือกว่าก็ควรรับดำเนินการ ผู้บังคับบัญชาซึ่งอยู่ในฐานะผู้ดำเนินการต้องพิจารณาว่าเรื่องร้องเรียนดังกล่าวมีพยานหลักฐานในเบื้องต้นอยู่แล้วหรือไม่มีอยู่แล้ว ได้แก่ พยานเอกสารได้แนบเรื่องร้องเรียนมาอยู่แล้วและพยานเอกสารนั้นมีความชัดเจนน่าเชื่อถือ ผู้บังคับบัญชาก็สามารถดำเนินการทางวินัยได้ทันที แต่หากไม่มีความชัดเจน หรือไม่มีพยานหลักฐาน ก็ต้องทำการสืบสวนข้อเท็จจริง หรือทำการตรวจสอบข้อเท็จจริง หรือทำการรวบรวมข้อเท็จจริงในเรื่องร้องเรียนนั้นให้ได้ ความชัดเจนเสียก่อน แต่อย่างไรก็ตามแม้เรื่องร้องเรียนดังกล่าวไม่มีพยานหลักฐานพอที่จะดำเนินการทางวินัยได้ทันที ในกรณีที่ปรากฏตัวผู้ถูกกล่าวหาได้แก่ผู้ร้องเรียนมีตัวตนลงชื่อร้องเรียนในหนังสือร้องเรียน หรือเป็นกรณีที่ผู้บังคับบัญชาสงสัยว่าข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษาที่ถูกร้องเรียนกระทำความผิดวินัย ผู้บังคับบัญชา ก็ต้องดำเนินการสืบสวนข้อเท็จจริง ซึ่งการสืบสวนข้อเท็จจริงนั้น เพื่อให้ทราบว่ากรณีร้องเรียนมีมูลที่ควรกล่าวหาว่าข้าราชการผู้ถูกร้องเรียนนั้นได้ทำความผิดทางวินัยหรือไม่ หากมีมูลผู้บังคับบัญชาต้องดำเนินการทางวินัยทันที หากกรณีไม่มีมูลก็ให้ยุติเรื่อง ตามมาตรา ๙๕ วรรคสี่ และวรรคห้า แห่งพระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา พ.ศ. ๒๕๔๗

๗. แผนผัง กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน การทุจริตและประพฤติมิชอบ

ขั้นตอนการร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบผ่านเว็บไซต์โรงเรียนตากพิทยาคม



๘. การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนผลิตแล้วประพฤติมิชอบจากช่องต่าง ๆ

ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียนร้องทุกข์ที่เข้ามายังหน่วยงานจากช่องทางต่าง ๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบ ช่องทาง	ระยะเวลาการรับ ข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์เพื่อ ประสานหาทางแก้ไข	หมายเหตุ
ร้องเรียนด้วยตนเอง ณ โรงเรียนตากพิทยาคม	ทุกครั้งที่มีการร้องเรียน	ภายใน 15 วันทำการ	
ร้องเรียนผ่านอีเมล mytakpit@hotmail.com ของโรงเรียนตากพิทยาคม	ทุกวัน	ภายใน 15 วันทำการ	
ร้องเรียนทางโทรศัพท์ 055 511 134	ทุกวัน	ภายใน 15 วันทำการ	
ร้องเรียนทางโทรสาร 511134 ต่อ 164	ทุกวัน	ภายใน 15 วันทำการ	
ร้องทุกข์ผ่านเว็บไซต์ โรงเรียนตากพิทยาคม	ทุกวัน	ภายใน 15 วันทำการ	

๙. การบันทึกข้อร้องเรียน

- กรอกแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียน โดยมีรายละเอียด ชื่อ - นามสกุล ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ ติดต่อของผู้ร้องเรียน เรื่องร้องเรียน และสถานที่เกิดเหตุ
- ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียน เจ้าหน้าที่ต้องบันทึกข้อร้องเรียนลงสมุดบันทึกข้อร้องเรียน

๑๐. การรับ และพิจารณาเรื่องร้องเรียน

- เจ้าหน้าที่ต้องอ่านหนังสือร้องเรียนและตรวจสอบข้อมูลรวมทั้งเอกสารประกอบการร้องเรียนโดยละเอียด
- สรุปประเด็นการร้องเรียน โดยย่อเพื่อเสนอผู้บังคับบัญชา หากเรื่องร้องเรียนมีประเด็นเกี่ยวข้องกับกฎหมายให้ระบุตัวบทกฎหมายเสนอผู้บังคับบัญชาเพื่อประกอบการพิจารณาด้วย
- หนังสือที่ส่งถึงหน่วยงาน หากมีความเห็นหรือข้อสังเกตเพื่อเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพหรือการเอาใจใส่ของหน่วยงานก็ควรใส่ความเห็นหรือข้อสังเกตนั้นๆ ด้วย

๔. เรื่องร้องเรียนกล่าวโทษ ควรแจ้งให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องคุ้มครองความปลอดภัยให้แก่ผู้ร้องเรียนและพยานที่เกี่ยวข้อง ตามมติคณะรัฐมนตรี พ.ศ.๒๕๔๑ และประกาศตรา "ลับ" ในเอกสารทุกแผ่น
๕. เรื่องร้องเรียนกล่าวโทษ แจ้งเบาะแสการกระทำความผิด หรือผู้มีอิทธิพลซึ่งน่าจะเป็นอันตรายต่อผู้ร้อง ควรปกปิดชื่อและที่อยู่ของผู้ร้องก่อนถ่ายสำเนาคำร้องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องแต่หากเป็นการกล่าวหาในเรื่องที่เป็นภัยร้ายแรงและน่าจะเป็นอันตรายต่อผู้ร้องเป็นอย่างมาก ก็ไม่ควรส่งสำเนาคำร้องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง แต่ควรใช้วิธีคัดย่อคำร้องแล้วพิมพ์ขึ้นใหม่ส่งให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องและประกาศตรา "ลับ" ในเอกสารทุกแผ่น
๖. เมื่ออ่านคำร้องแล้วต้องประเมินด้วยว่าเรื่องน่าเชื่อเพียงใด หากผู้ร้องแจ้งหมายเลขโทรศัพท์มาด้วย ควรสอบถามข้อมูลเพิ่มเติมจากผู้ร้องโดยขอให้ยืนยันว่า ผู้ร้องได้ร้องเรียนจริง เพราะบางครั้งอาจมีการแอบอ้างชื่อเป็นผู้ร้อง วิธีการสอบถามไม่ควรบอกเรื่องหรือประเด็นการร้องเรียนก่อนควรถามว่า ท่านได้ส่งเรื่องร้องเรียนมาจริงหรือไม่ ในลักษณะใดหากผู้ร้องปฏิเสธก็จะชี้แจงว่า โทรศัพท์มาเพื่อตรวจสอบข้อมูลเบื้องต้นแล้วรีบจบการสนทนา

๑๑. หลักเกณฑ์วิธีการตอบสนองข้อร้องเรียนและการแจ้งผู้ร้องเรียนทราบ

๑. กรณีเป็นการขอข้อมูลข่าวสาร ประสานหน่วยงานผู้ครอบครองเอกสาร เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องเพื่อให้ข้อมูลแก่ผู้ร้องขอได้ทันที
๒. ข้อร้องเรียนที่เป็นการร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของหน่วยงาน เช่น การใช้วาจาไม่สุภาพ การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่กริยา มารยาทไม่สุภาพ ไม่เหมาะสม การอำนวยความสะดวกต่าง ๆ เป็นต้น จัดทำบันทึกข้อความเสนอไปยังผู้บริหารเพื่อสั่งการหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง โดยเบื้องต้นอาจโทรศัพท์แจ้งไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง