



คู่มือการปฏิบัติงาน

จัดการเรื่องร้องเรียน การทุจริตและประพฤติมิชอบ



โรงเรียนคลองใหญ่วิทยาคม



สังกัดเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาจันทบุรี ตราด
สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน



คู่มือการปฏิบัติงาน
จัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

โรงเรียนคลองใหญ่วิทยาคม
สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาจันทบุรี ตราด
สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน
กระทรวงศึกษาธิการ

คำนำ

พระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา พ.ศ. 2547 กำหนดให้ผู้บังคับบัญชา มีหน้าที่ส่งเสริมและพัฒนาให้ผู้ใต้บังคับบัญชามีวินัย ป้องกันมิให้ผู้อยู่ใต้บังคับบัญชากระทำความผิดวินัยและดำเนินการทางวินัยแก่ผู้อยู่ใต้บังคับบัญชา ซึ่งมีกรณีอันมีมูลที่ควรกล่าวหาว่ากระทำความผิดวินัย การร้องเรียนกล่าวหาว่า ข้าราชการกระทำความผิดวินัย เป็นช่องทางหนึ่งสำหรับผู้บังคับบัญชานำมาเป็นเหตุที่จะต้องดำเนินการทางวินัยแก่ผู้ใต้บังคับบัญชาได้

ในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่และผู้ที่เกี่ยวข้องกับข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบโรงเรียน คลองให้ญวิทยาคม ได้คำนึงถึงควมมีประสิทธิภาพของการจัดการข้อร้องเรียน จึงได้จัดทำคู่มือการจัดการ เรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบขึ้น เพื่อให้การดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องดังกล่าว เป็นไปด้วยความรวดเร็วถูกต้อง เป็นธรรม โปร่งใส ตามหลักธรรมาภิบาล

คู่มือการจัดการข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบได้รวบรวมขั้นตอน แนวทาง รวมทั้งช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน ซึ่งจะเป็นประโยชน์ต่อตัวเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนประชาชน ที่ประสงค์จะร้องเรียน และผู้ที่เกี่ยวข้องทุกฝ่าย

กลุ่มงานบริหารทั่วไป
โรงเรียนคลองให้ญวิทยาคม

1. ความหมาย

การดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน มีความสำคัญสำหรับสวนราชการหน่วยงานต่าง ๆ มาตั้งแต่อดีตจนถึงปัจจุบัน เพราะในการบริหารราชการ หรือการให้บริการของสวนราชการนั้นผลงานจะเป็นสิ่งที่ประชาชนพึงพอใจหรือไม่ขึ้นอยู่กับ การปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ของสวนราชการ หน่วยงานต่าง ๆ ซึ่งการแสดงออกโดยผ่านกระบวนการร้องเรียนซึ่งสามารถเป็นเครื่องชี้วัดการปฏิบัติงานได้โรงเรียนคลองใหญ่วิทยาคม ในฐานะหน่วยงานราชการจึงมีอำนาจหน้าที่ในการดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียน การทุจริตและประพฤติมิชอบ ซึ่งเรื่องร้องเรียนอาจมาจากประชาชน ข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา หรือหน่วยงานอื่นๆ จัดส่งเรื่องมาให้ดำเนินการตามอำนาจหน้าที่

2. วัตถุประสงค์

เพื่อให้การดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของโรงเรียนคลองใหญ่วิทยาคมเป็นไปตามระเบียบ กฎหมาย และหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียนที่กำหนดไว้ และเพื่อให้การจัดการเรื่องร้องเรียนเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและสามารถอำนวยความสะดวกให้แก่ทุกฝ่ายได้

3. หลักทั่วไปในการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

การดำเนินการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน ได้นำแนวทางการดำเนินการของพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีมาใช้ ซึ่งมีสาระสำคัญ คือ

3.1 ลักษณะของเรื่องร้องเรียน อันเนื่องมาจากสถานศึกษา หรือข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา

(1) เป็นเรื่องที่มีผู้ร้องเรียนว่าได้รับความเดือดร้อน หรือเสียหาย หรืออาจเดือดร้อนหรือเสียหายโดยมีอาจหลีกเลี่ยงได้

(2) ความเดือดร้อน หรือความเสียหายที่ว่านั้น เนื่องมาจากสถานศึกษา หรือข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษาละเลยต่อหน้าที่ตามที่กฎหมายกำหนดให้ต้องปฏิบัติ หรือปฏิบัติหน้าที่ดังกล่าวล่าช้าเกินสมควรกระทำการนอกเหนืออำนาจหน้าที่ หรือขัดหรือไม่ถูกต้องตามกฎหมาย กระทำการไม่ถูกต้องตามขั้นตอนหรือวิธีการอันเป็นสาระสำคัญที่กำหนดไว้สำหรับกรนั้น กระทำการโดยทุจริตหรือประพฤติมิชอบ หรือโดยไม่มีเหตุผลอันสมควร

3.2 ลักษณะของเรื่องร้องเรียนของประชาชน

เป็นเรื่องที่ผู้ร้องได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหาย หรืออาจจะเดือดร้อนหรือเสียหายโดยมีอาจหลีกเลี่ยงได้และได้มาร้องเรียนหรือร้องขอเพื่อให้โรงเรียนคลองใหญ่วิทยาคม แก้ไขปัญหาความเดือดร้อนหรือช่วยเหลือไม่ว่าจะเป็นด้วยวาจาหรือลายลักษณ์อักษร รวมถึงเรื่องร้องเรียน ที่สวนราชการอื่นขอให้โรงเรียน

คลองใหญ่วิทยาคม ดำเนินการแก้ไขปัญหาตามอำนาจหน้าที่หรือสามารถประสานให้หน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่โดยตรงดำเนินการต่อไปได้

4. ขั้นตอนการดำเนินงานรับเรื่องร้องเรียนของโรงเรียนคลองใหญ่วิทยาคม

4.1 การรับเรื่องร้องเรียน

(1) กรณีผู้ร้องมาร้องเรียนด้วยตนเอง

ให้บันทึกข้อมูลตามคำร้อง และให้ผู้ร้องลงลายมือชื่อไว้เป็นหลักฐาน โดยมีรายละเอียด ดังนี้

- มีชื่อและที่อยู่ของผู้ร้อง ซึ่งสามารถตรวจสอบตัวตนได้
- ระบุเรื่องอันเป็นเหตุให้ร้องเรียน พร้อมข้อเท็จจริงพฤติการณ์เกี่ยวกับเรื่องนั้นตามสมควร
- ใช้ถ้อยคำสุภาพ
- มีลายมือชื่อของผู้ร้อง หากผู้ร้องไม่ยินยอมลงลายมือชื่อ มิให้รับเรื่องร้องเรียนนั้นไว้พิจารณา กรณีที่เป็นการร้องเรียนแทนผู้อื่นต้องแนบใบมอบอำนาจด้วย

(2) กรณีร้องเรียนทางโทรศัพท์

ให้เจ้าหน้าที่บันทึกเรื่องลงแบบฟอร์ม โดยให้สอบถามชื่อและที่อยู่ของผู้ร้องรวมถึงเบอร์โทรศัพท์ ข้อเท็จจริงเกี่ยวกับเรื่องที่ร้องเรียนเท่าที่จำเป็นแล้วลงทะเบียนรับไว้เป็นหลักฐาน

(3) กรณีเรื่องร้องเรียนที่ส่งมาจากหน่วยงานอื่นหรือส่งมาเป็นจดหมายให้เจ้าหน้าที่รับเรื่องลงทะเบียนรับไว้เป็นหลักฐาน

(4) กรณีร้องเรียนผ่านทางเว็บไซต์

ให้เจ้าหน้าที่ตรวจสอบข้อมูลเบื้องต้น แล้วจัดพิมพ์เรื่องแล้วลงทะเบียนรับไว้เป็นหลักฐาน

4.3 วิธีดำเนินการ

(1) การพิจารณารับเรื่องร้องเรียน

ผู้อำนวยการโรงเรียนคลองใหญ่วิทยาคม เป็นผู้พิจารณาว่าเรื่องร้องเรียนที่ได้รับเป็นเรื่องที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของโรงเรียนคลองใหญ่วิทยาคม หรืออยู่ในอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานอื่น หรือเป็นเรื่องที่มีระเบียบกฎหมายกำหนดขั้นตอนวิธีการดำเนินการไว้เป็นการเฉพาะ ซึ่งควรจะดำเนินการต่อเรื่องนั้นอย่างไร แนวทางที่ผู้อำนวยการโรงเรียนคลองใหญ่วิทยาคมจะพิจารณาไม่รับเรื่องร้องเรียน ได้แก่

- กรณีเป็นเรื่องที่ไม่ปรากฏตัวตนผู้ร้อง หรือตรวจสอบตัวตนของผู้ร้องไม่ได้
- กรณีเป็นเรื่องที่แอบอ้างชื่อผู้อื่นเป็นผู้ร้อง โดยผู้แอบอ้างมิได้มีส่วนเกี่ยวข้องกับเรื่องที่ร้องเรียน
- กรณีเป็นเรื่องที่มีลักษณะเป็นบัตรสนเท่ห์ ไม่ระบุพยานหลักฐานหรือกรณีแวดล้อมชัดเจน
- กรณีเป็นเรื่องที่มีการฟ้องร้องเป็นคดีอยู่ที่ศาล หรือศาลมีคำพิพากษาหรือคำสั่งเด็ดขาดแล้ว
- กรณีเป็นเรื่องที่คณะรัฐมนตรีหรือนายกรัฐมนตรีในฐานะหัวหน้ารัฐบาล มีมติเด็ดขาดแล้ว

- กรณีเป็นเรื่องที่มีกฎหมาย ระเบียบ หรือข้อบังคับกำหนดรายละเอียดวิธีปฏิบัติไว้เป็นการเฉพาะแล้ว

(2) การตรวจสอบข้อเท็จจริงและวินิจฉัยเรื่องร้องเรียน

(2.1) ให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบที่ผู้อำนวยการโรงเรียนคลองใหญ่วิทยาคม มอบหมายให้ตรวจสอบข้อเท็จจริง รวบรวมพยานหลักฐานทุกอย่างที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียนนั้น ทั้งพยานเอกสาร พยานบุคคล และพยานวัตถุ รวมถึงการตรวจสอบสถานที่จริงถ้าจำเป็นเพื่อให้ทราบข้อเท็จจริงในเรื่องร้องเรียนนั้นอย่างชัดเจน เพื่อเสนอผู้อำนวยการโรงเรียนคลองใหญ่วิทยาคม พิจารณาวินิจฉัยต่อไป

(2.2) การดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงควรเปิดโอกาสให้ผู้เกี่ยวข้องหรือคู่กรณีได้รับทราบข้อเท็จจริงและพยานหลักฐานอย่างเพียงพอ รวมทั้งเปิดโอกาสให้มีการโต้แย้งแสดงพยานหลักฐานอย่างเพียงพอ ก่อนที่จะมีคำวินิจฉัยหรือสั่งการเกี่ยวกับเรื่องนั้น โดยเฉพาะเรื่องที่ต้องใช้กระบวนการพิจารณาทางปกครองเพื่อมีคำสั่งทางปกครอง รวมทั้งจะต้องถือปฏิบัติตามกฎหมายวิธีปฏิบัติราชการทางปกครองในส่วนที่เกี่ยวข้องด้วย

(2.3) การพิจารณาวินิจฉัยเรื่องร้องเรียน ให้ผู้อำนวยการโรงเรียนคลองใหญ่วิทยาคม พิจารณาข้อเท็จจริงที่ตรวจสอบได้ปรับเข้ากับข้อกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับหรือหนังสือสั่งการที่เกี่ยวข้อง โดยให้สอดคล้องและครบถ้วนตามประเด็นข้อร้องเรียน

5. ระยะเวลาดำเนินการต่อเรื่องร้องเรียน

5.1 การแสวงหาข้อเท็จจริงเบื้องต้น

(1) กรณีให้ข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษาที่ถูกร้องเรียนหรือสถานศึกษาที่ถูกร้องเรียนชี้แจงให้ดำเนินการให้แล้วเสร็จภายใน 15 วัน

(2) กรณีแต่งตั้งคณะกรรมการสืบสวนข้อเท็จจริง ให้ดำเนินการให้แล้วเสร็จภายใน 45 วัน

5.2 เมื่อทราบข้อเท็จจริงเบื้องต้นแล้ว

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

- กรณีความผิดวินัยอย่างร้ายแรง ให้ดำเนินการให้แล้วเสร็จภายใน 180 วัน ขยายได้ไม่เกิน 60 วัน รวม 240 วัน

- กรณีความผิดวินัยไม่ร้ายแรง ให้ดำเนินการให้แล้วเสร็จภายใน 90 วัน ขยายได้ไม่เกิน 30 วัน รวม 120 วัน

- แจ้งผู้ร้องหรือหน่วยงานที่จัดส่งเรื่องให้ทราบหลังจากสิ้นสุดกระบวนการสอบสวนวินัย

(2) กรณีไม่มีมูลความผิด

- ให้บันทึกสรุปผล/รายงานผลเพื่อยุติเรื่อง ภายใน 2 วัน

- แจ้งผู้ร้องหรือหน่วยงานที่จัดส่งเรื่องให้ทราบภายใน 2 วัน

6. เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ

กลุ่มงานบริหารทั่วไป โรงเรียนคลองใหญ่วิทยาคม

1. นายวสันต์ ศรีจันทร์
2. นายอุทัย ริมชลา

ขั้นตอนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

ลำดับ	กระบวนการ	ระยะเวลา	รายละเอียดการปฏิบัติ	ผู้รับผิดชอบ
1	เมื่อได้รับเรื่องร้องเรียนจนท.ผู้รับผิดชอบเสนอเรื่องต่อ ผอ.	ไม่เกิน 3 วัน	สรุปประเด็น ข้อเท็จจริงจริงที่ปรากฏตามหนังสือร้องเรียน ประกอบข้อกฎหมายที่เกี่ยวข้อง / เสนอแต่งตั้งคณะกรรมการตรวจสอบหรือสืบสวนข้อเท็จจริง	เจ้าหน้าที่
2	ตรวจสอบข้อเท็จจริง/สืบสวนข้อเท็จจริง	15 – 45 วัน แล้วแต่กรณี	แสวงหาข้อเท็จจริงและรวบรวมพยานหลักฐานที่เกี่ยวข้องกับข้อร้องเรียนเพื่อชี้มูลเบื้องต้น	เจ้าหน้าที่/ผู้ได้รับแต่งตั้งเป็นคณะกรรมการ
3	สรุปผลการตรวจสอบข้อเท็จจริง/สืบสวนข้อเท็จจริง	ไม่เกิน 5 วัน	จัดทำรายงานผลการตรวจสอบข้อเท็จจริง/สืบสวนข้อเท็จจริง โดยมีข้อเท็จจริงจากพยานบุคคลหรือเอกสารหลักฐานที่เกี่ยวข้องประกอบ	เจ้าหน้าที่/ผู้ได้รับแต่งตั้งเป็นคณะกรรมการ
4	การพิจารณาสั่งการ	ไม่เกิน 1 วัน	ผู้มีอำนาจพิจารณาสั่งการ	ผอ.รร.
5	กรณียุติเรื่อง	แจ้งผล ไม่เกิน 2 วัน	จัดทำหนังสือแจ้งผู้ร้องและส่งทางไปรษณีย์ลงทะเบียนตอบรับ	เจ้าหน้าที่
6	กรณีมีมูลที่ควรกล่าวหาว่ากระทำความผิดวินัย	ไม่เกิน 2 วัน	จัดทำคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการสอบสวน	เจ้าหน้าที่
7	1) กรณีสอบสวนวินัยไม่ร้ายแรง 2) กรณีสอบสวนวินัยอย่างร้ายแรง	90 วัน 180 วัน	ดำเนินการสอบสวนตามกฎหมาย ก.ค.ศ.ว่าด้วยการสอบสวนพิจารณา ดำเนินการสอบสวนตามกฎหมาย ก.ค.ศ.ว่าด้วยการสอบสวนพิจารณา	คณะกรรมการสอบสวน
8	ตรวจสอบสำนวนการสอบสวนและเสนอสำนวนต่อ ผอ.สพม. จบตร	ไม่เกิน 7 วัน	ตรวจสอบว่าการดำเนินการทางวินัยถูกต้องชอบด้วยกฎหมายหรือไม่จัดทำรายงานการตรวจสอบสำนวนการ	เจ้าหน้าที่

ลำดับ	กระบวนการ	ระยะเวลา	รายละเอียดการปฏิบัติ	ผู้รับผิดชอบ
			สอบสวน ทั้งข้อเท็จจริง ข้อกฎหมาย ความเห็นของคณะกรรมการและ ความเห็นของกลุ่มกฎหมายและคดี	
9	การพิจารณาสั่งการ	ไม่เกิน 1 วัน	ผู้มีอำนาจพิจารณาสั่งการ	ผอ.รร.
10	เสนอรายงานการ ดำเนินการทางวินัยต่อ กศจ.ตราดเพื่อ พิจารณาต่อไป	ไม่เกิน 3 วัน	เสนอรายงานการดำเนินการทางวินัยซึ่ง ประกอบด้วยข้อเท็จจริง ข้อกฎหมาย ความเห็นของคณะกรรมการ ความเห็นของกลุ่มกฎหมายและคดี และ คำวินิจฉัยของ ผอ.รร	เจ้าหน้าที่/ผู้ ได้รับแต่งตั้งเป็น คณะกรรมการ

แบบแจ้งเรื่องร้องเรียนหรือเบาะแสการทุจริตและประพฤติชอบ

เขียนที่.....

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

เรื่อง.....

เรียน ผู้อำนวยการโรงเรียนคลองใหญ่วิทยาคม

ข้าพเจ้า นาย/นาง/นางสาว.....อายุ.....ปี

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

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

จังหวัด.....รหัสไปรษณีย์.....หมายเลขโทรศัพท์.....

มีความประสงค์ขอร้องเรียน/แจ้งเบาะแสเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบ เพื่อให้โรงเรียนคลองใหญ่วิทยาคม
พิจารณาดำเนินการตรวจสอบหรือช่วยเหลือแก้ไขปัญหาในเรื่อง.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ข้าพเจ้าขอรับรองว่าข้อร้องเรียน/เบาะแสเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบดังกล่าวข้างต้น

เป็นความจริงทุกประการ พร้อมนี้ข้าพเจ้าขอส่งเอกสารหลักฐานประกอบการร้องเรียนหรือแจ้งเบาะแส (ถ้ามี)

ได้แก่

1).....จำนวน.....ชุด/แผ่น

2).....จำนวน.....ชุด/แผ่น

3).....จำนวน.....ชุด/แผ่น

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการต่อไป

ลงชื่อ.....ผู้แจ้งข้อร้องเรียน/เบาะแส

(.....)

ขั้นตอนการร้องเรียน การทุจริตและประพฤติมิชอบ



ช่องทางการร้องเรียน

-  ร้องเรียนด้วยตนเอง
ที่โรงเรียนคลองใหญ่วิทยาฯ
-  จดหมายไปรษณีย์
โรงเรียนคลองใหญ่วิทยาฯ
เลขที่ 222/1 หมู่ 7 ต.คลองใหญ่
อ.คลองใหญ่ จ.ตราด 23110
-  หมายเลขโทรศัพท์ 0-3958-1192
-  ผู้รับฟังความคิดเห็นและ
แสดงความคิดเห็นบริเวณ
หน้าห้องปกครอง
-  หนังสือราชการ/หนังสือทั่วไป
-  FACEBOOK :
โรงเรียนคลองใหญ่วิทยาฯ จ.ตราด
-  E-MAIL :
klongyai@ky.ac.th
-  WEBSITE :
www.ky.ac.th
-  แอปพลิเคชันสถานศึกษาปลอดภัย :
MOE Safety Center

