



แนวปฏิบัติการจัดการ รับเรื่องร้องเรียนการทุจริต



โรงเรียนวัดพวงนิมิต

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสระแก้ว เขต 1
สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน

หลักการและเหตุผล

ด้วยรัฐบาลปัจจุบันได้มีนโยบายการปราบปรามการทุจริตและคอร์รัปชันประกอบกับสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐานได้มีโครงการ “ สพฐ. ใส่สะอาดปราศจากคอร์รัปชัน ” โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อสร้างความตระหนักรู้และส่งเสริมให้บุคลากรในองค์กรร่วมเป็นส่วนหนึ่งในการป้องกันและปราบปรามการทุจริตคอร์รัปชันเพื่อให้การรับเรื่องร้องเรียนและการพิจารณาเรื่องร้องเรียนเป็นไปด้วยความเรียบร้อยและให้การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องกับการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนผู้แจ้งเรื่องร้องเรียนและผู้ถูกร้องเรียนได้รับความคุ้มครองอันจะทำให้การปฏิบัติเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล โรงเรียนวัดพวงนิมิต จึงได้จัดทำคู่มือปฏิบัติงานการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตประพฤติมิชอบและฝ่าฝืนคุณธรรมจริยธรรมขึ้น

วัตถุประสงค์

การดำเนินการรับเรื่องร้องเรียนของโรงเรียนวัดพวงนิมิต จะต้องดำเนินการให้เป็นไปตามรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ. ศ. 2550 หมวด 3 สิทธิและเสรีภาพของชนชาวไทยส่วนที่ 10 สิทธิในข้อมูลข่าวสารและการร้องเรียนมาตรา 59 “ บุคคลย่อมมีสิทธิเสนอเรื่องราวร้องทุกข์และได้รับ แจ้งผลการพิจารณาภายในเวลาอันรวดเร็ว ” และพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.2546 หมวด 7 การอำนวยความสะดวกและการตอบสนองความต้องการของประชาชน มาตรา38 “ เมื่อส่วนราชการใดได้รับการติดต่อจากประชาชน หรือจากส่วนราชการด้วยกันเกี่ยวกับงานที่อยู่ในอำนาจ หน้าที่ของส่วนราชการนั้นให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้นที่จะต้องตอบคำถามหรือแจ้งการดำเนิน ภายใน 15 วัน หรือภายในการกำหนดเวลาที่ ” มาตรา 41 กำหนดไว้ ในกรณีที่ส่วนราชการได้รับคำร้องเรียนเสนอแนะหรือความคิดเห็นเกี่ยวกับวิธีปฏิบัติราชการอุปสรรคความยุ่งยากหรือปัญหาอื่นใดจากบุคคลใดโดยมีข้อมูลและ สารระตามสมควร ให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้นที่จะต้องพิจารณาดำเนินการให้ลุล่วงไปและในกรณีที่ บุคคลนั้นให้แจ้งให้บุคคลนั้นทราบผลการดำเนินการด้วยทั้งนี้อาจแจ้งให้ทราบผ่านทางระบบเครือข่ายสารสนเทศของส่วนราชการด้วยก็ได้ในกรณีการแจ้ง ผ่านทางระบบเครือข่ายสารสนเทศ มิให้เปิดเผยชื่อหรือที่อยู่ของผู้ร้องเรียนเสนอแนะหรือแสดงความคิดเห็น ดังนั้นการจัดทำคู่มือฉบับนี้จึงดำเนินการจัดทำ ดังต่อไปนี้

วัตถุประสงค์

- 1.) เพื่อให้มั่นใจว่ากระบวนการรับเรื่องร้องเรียนและดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนได้มีการปฏิบัติตามขั้นตอนการปฏิบัติงานที่สอดคล้องกับข้อระเบียบหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการรับเรื่องร้องเรียนกำหนดดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนที่กำหนดไว้อย่างครบถ้วนและมีประสิทธิภาพ
- 2.) เพื่อให้บุคลากรหรือเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบรับเรื่องร้องเรียนของโรงเรียนวัดพวงนิมิต ใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติและดำเนินการแก้ไขตามขั้นตอน ร้องเรียนที่ได้รับจากช่องทางการร้องเรียนต่างๆโดยกระบวนการและวิธีการดำเนินงานต้องเป็นไปในทิศทางเดียวกัน ร้องเรียนกล่าวโทษแต่ไม่มีพยานหลักฐานที่ชัดเจนพร้อมได้แจ้งให้ผู้ร้องทราบตามควรแก่กรณี
- 3.) เพื่อเป็นหลักฐานแสดงวิธีการทำงานที่สามารถถ่ายทอดให้กับผู้เข้ามาปฏิบัติงานพัฒนาให้การทำงานเป็นมืออาชีพและใช้ประกอบการประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากรหรือเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบรวมทั้งแสดงหรือเผยแพร่ให้กับข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา, บุคคลภายนอกหรือผู้ใช้บริการให้สามารถเข้าใจและใช้ประโยชน์จากกระบวนการที่มีอยู่เพื่อขอรับบริการที่ตรงกับความต้องการ

4.) เพื่อเป็นการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ให้ข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษาและประชาชน ผู้รับบริการได้ทราบถึงกระบวนการจัดการข้อร้องเรียนหลักเกณฑ์ต่างๆในการร้องเรียนโดยโรงเรียนวัดพวง นิมิตรเปิดโอกาสให้ประชาชนผู้รับบริการเข้ามามีส่วนร่วมในการรับรู้แสดงความ คิดเห็นหรือเสนอแนะเกี่ยวกับ กระบวนการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนเพื่อเป็นประโยชน์ในการปรับปรุงแก้ไขการดำเนินงานต่อไป

ช่องทางในการแจ้งเรื่องร้องเรียน

1. 1 ติดต่อด้วยตนเอง ณ โรงเรียนวัดพวงนิมิตร
1. 2 จดหมายหรือหนังสือร้องเรียนส่งถึงผู้อำนวยการโรงเรียนวัดพวงนิมิตร
1. 3 กล่องรับเรื่องร้องเรียนบริเวณหน้าห้องธุรการโรงเรียนวัดพวงนิมิตร
1. 4 เว็บไซต์โรงเรียนวัดพวงนิมิตร

1. บุคคลที่แจ้งเรื่องร้องเรียน ได้แก่ บุคคลที่ทราบเรื่องร้องเรียนหรือสงสัยโดยสุจริตไม่ว่าตนเอง ความเสียหายหรือไม่ก็ตามเกี่ยวกับพฤติกรรมของข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษาในสถานศึกษา โรงเรียนวัดพวงนิมิตรได้โดยให้ผู้แจ้งเรื่องร้องเรียนหรือสงสัยโดยสุจริต เปิดเผยตัวตน ข้อมูลหลักฐานที่ชัดเจน มากพอเกี่ยวกับการประพฤติผิดของผู้ถูกร้องเรียน รวมถึงแจ้งข้อมูลในการติดต่อเพื่อสื่อสารกับโรงเรียน ด้วย

2. ข้อร้องเรียน หมายความว่า เรื่องที่ข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษาผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสียร้องเรียน ต่อสถานศึกษาที่อยู่ในสังกัด หรือสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสระแก้ว เขต 1

3. บุคคลที่รับผิดชอบและเกี่ยวข้องผู้บังคับบัญชา หมายความว่า หัวหน้าหน่วยงานระดับผู้อำนวยการ โรงเรียน หรือหัวหน้ากลุ่มงานบริหารงานบุคคลหรือหัวหน้ากลุ่มงานที่ได้รับมอบหมายผู้รับเรื่องร้องเรียน (Report Receiver) ได้แก่ ผู้อำนวยการโรงเรียน หรือผู้ที่ได้รับมอบหมาย ผู้รับผิดชอบหรือผู้ประสานงานเรื่อง ร้องเรียน (Case Coordinator)

4. การรับเรื่องร้องเรียนกรณี “ บัตรสนเท่ห์ ”ให้พิจารณาดำเนินการดังนี้

4. 1 หนังสือเลขาธิการคณะกรรมการรัฐมนตรีที่ นร 0206 / ว 218 ลงวันที่ 25 ธันวาคม 2554 ซึ่งกำหนดหลักเกณฑ์และแนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับการร้องเรียนกล่าวโทษข้าราชการไว้โดยสรุปว่า

4.1.1 เมื่อผู้บังคับบัญชาได้รับเรื่องราวกล่าวโทษข้าราชการให้ถือเป็นความลับหาก เป็นบัตรสนเท่ห์ให้พิจารณาเฉพาะรายที่ระบุหลักฐานกรณีแวดล้อมปรากฏชัดแจ้งตลอดจนชี้พยานบุคคล แน่นนอนเท่านั้น

4.1.2 ให้ส่งสำเนาเรื่องราวดังกล่าวโดยปิดชื่อผู้ร้องเรียนหรือสำเนาบัตรสนเท่ห์ให้ ผู้บังคับบัญชาของผู้ถูกร้องเรียนกล่าวโทษทำการสืบสวนทางลับหากไม่มีมูลที่ควรกล่าวหาว่ากระทำความผิดวินัยจึงจะยุติเรื่อง ได้หากกรณีมีมูลให้ดำเนินการทั้งคดีทางอาญาและทางวินัยแล้วรายงานให้ผู้บังคับบัญชาที่รับเรื่องราวมา ทราบด้วย

4.1.3 ให้ผู้บังคับบัญชาที่รับเรื่องราวกล่าวโทษแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบในทางลับ หลังจากที่ได้รับเรื่องราวร้องทุกข์

4.1.4 ให้ผู้บังคับบัญชาใช้ดุลพินิจสั่งการตามที่เห็นสมควรเพื่อคุ้มครองผู้ร้องพยานและบุคคลที่ให้ข้อมูลในการสืบสวนสอบสวนอย่าให้ต้องรับภัยหรือความไม่ชอบธรรมซึ่งอาจเนื่องมาจากการร้องเรียน...

สรุปกรณีที่ไม่เป็นข้อร้องเรียนที่เข้าลักษณะดังต่อไปนี้

1. ข้อร้องเรียนที่เป็นบัตรสนเท่ห์เว้นแต่บัตรสนเท่ห์จะระบุรายละเอียดดังกล่าวข้างต้นจึงจะรับไว้พิจารณาเป็นการเฉพาะเรื่อง
2. ข้อร้องเรียนที่เข้าสู่กระบวนการยุติธรรมแล้ว
3. ข้อร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับสถาบันพระมหากษัตริย์
4. ข้อร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับนโยบายของรัฐบาล
5. ข้อร้องเรียนที่หน่วยงานอื่นได้ดำเนินการตรวจสอบพิจารณาเป็นที่เรียบร้อยแล้วสำนักงานคณะกรรมการและปราบปรามแล้วสำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ (ป.ป.ช.) สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตภาครัฐ (ป.ป.ท.) สำนักงานป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน (ป.ป.ง.) นอกเหนือจากหลักเกณฑ์ดังกล่าวให้อยู่ในดุลพินิจของผู้บังคับบัญชาว่าจะรับไว้พิจารณาหรือไม่เป็นเรื่องเฉพาะกรณี

6. การพิจารณาในการกำหนดชั้นความลับและคุ้มครองบุคคลที่เกี่ยวข้องการพิจารณาปฏิบัติตามระเบียบว่าด้วยการรักษาความลับของทางราชการ พ.ศ. 2554 และต้องปกปิดชื่อที่อยู่ผู้ร้องเรียนพยานที่เกี่ยวข้องเว้นแต่จะได้รับความยินยอมหรือโดยพฤติการณ์จากผู้ร้องเองและให้ตระหนักถึงความคุ้มครองผู้ร้องและผู้เกี่ยวข้อง.

5. การดำเนินการจนได้ข้อยุติ ได้แก่

- 5.1 เรื่องที่ดำเนินการแล้วได้ตามความประสงค์ของผู้ร้องทั้งหมดและได้แจ้งให้ผู้ร้องได้ทราบ
- 5.2 เรื่องที่ดำเนินการแล้วได้ตามความประสงค์ของผู้ร้องบางส่วน (หน่วยงานเจ้าของเรื่องได้ดำเนินการตามขอบเขตเต็มที่แล้ว) หรือได้บรรเทาเยียวยาปัญหาความเดือดร้อนของผู้ร้องตามความเหมาะสมและได้แจ้งให้ผู้ร้องทราบ
- 5.3 เรื่องดำเนินการแล้วแต่ไม่ได้ตามความประสงค์ของผู้ร้องเช่น พ้นวิสัยดำเนินการและขอบเขตอำนาจหน้าที่แล้วและได้แจ้งทำความเข้าใจกับผู้ร้อง
- 5.4 เรื่องที่ส่งต่อให้หน่วยงานอื่นเพื่อทราบหรือดำเนินการตามอำนาจหน้าที่แล้วและได้แจ้งให้ผู้ร้องทราบถึงหน่วยงานที่รับเรื่องต่อ
- 5.5 เรื่องร้องเรียนที่ระงับการพิจารณาหรือรวมเรื่องเช่นบัตรสนเท่ห์เรื่องที่อยู่ในกระบวนการทางศาลข้อร้องเรียนกล่าวโทษแต่ไม่มีพยานหลักฐานที่ชัดเจนพร้อมได้แจ้งให้ผู้ร้องทราบตามควรแก่กรณี