



แนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียน
การทุจริตและประพฤติมิชอบ
โรงเรียนตรังรังสฤษฎ์

แนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียน

การทุจริตและประพฤติมิชอบ

โรงเรียนตรังรังสฤษฎ์ สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาตรัง กระบี่

โรงเรียนตรังรังสฤษฎ์ ได้ดำเนินการจัดทำแนวปฏิบัติการจัดการ เรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของโรงเรียนตรังรังสฤษฎ์ ซึ่งมีรูปแบบของการร้องเรียนอาจมีได้หลายลักษณะ อาทิ การร้องเรียนด้วยตนเอง การร้องเรียนทางจดหมาย, การร้องเรียนทางโทรศัพท์ ร้องเรียนทางเว็บไซต์ของหน่วยงาน รวมถึงการร้องเรียนผ่านทางช่องทางอื่นๆ เช่น สพฐ ก.ศ.ศ. ศูนย์ดำรงธรรม ฯลฯ ซึ่งจะมีเหตุแห่งการร้องเรียนจำแนกได้หลายประเภท เช่น ร้องเรียนที่มีลักษณะเป็นเรื่องทั่วไปได้แก่ เรื่องร้องเรียนพฤติกรรมของราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา เรื่องร้องเรียนที่มีลักษณะเป็นเรื่องการทุจริตคอร์รัปชันได้แก่การทุจริตต่อหน้าที่ราชการ เรื่องผลประโยชน์ทับซ้อน เรื่อง การรับสินบน เป็นต้น

๑. รูปแบบการร้องเรียน แบ่งเป็น ๓ ลักษณะ ดังนี้

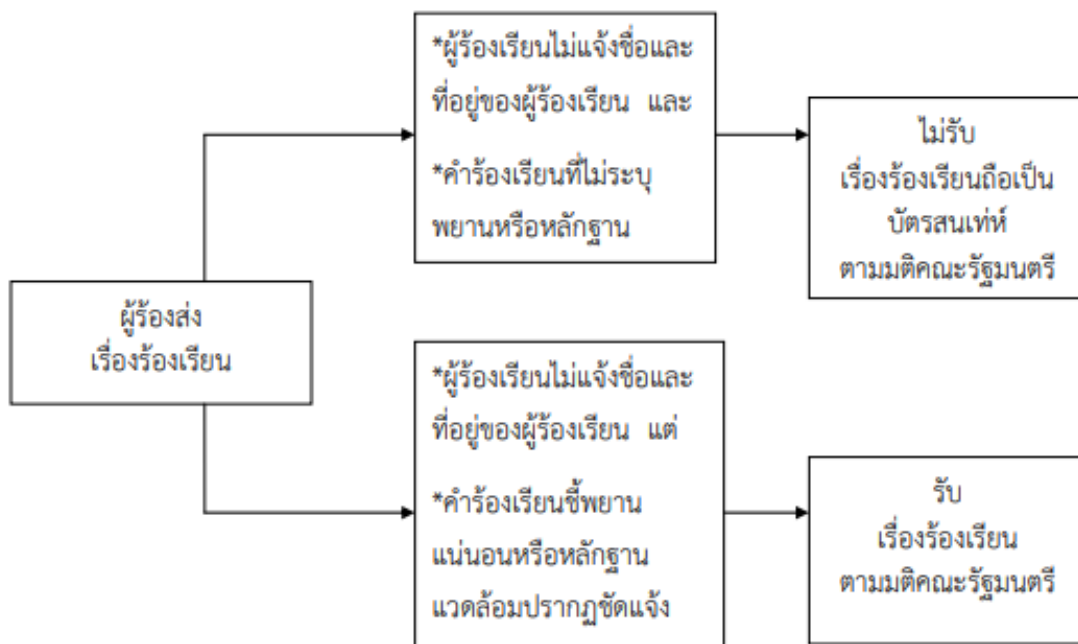
๑.๑ เรื่องร้องเรียนที่เป็นลักษณะบัตรสนเท่ห์ตามมติคณะรัฐมนตรี เป็นกรณีการร้องเรียนกล่าวโทษที่ขาดข้อมูลหลักฐานซึ่งกรณีเช่นนี้ มติวางแนวให้ระงับเรื่องทั้งหมดได้ แต่ถ้าเป็นการร้องเรียนในประเด็นที่เกี่ยวข้องกับส่วนรวม จะส่งให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องรับทราบไว้เป็นข้อมูลประกอบการพิจารณาต่อไปได้

กรณีเช่นนี้ ถือเป็นเรื่องร้องเรียนที่อาจไม่รับพิจารณา ซึ่งจะเกิดขึ้นในกรณีผู้ร้องเรียนไม่แจ้งชื่อและที่อยู่ของผู้ร้องเรียน หรือคำร้องเรียนที่ไม่ระบุพยานหรือหลักฐานเพียงพอที่จะสามารถดำเนินการสืบสวนข้อเท็จจริงต่อไปได้ ให้นำหลักการพิจารณาเรื่องบัตรสนเท่ห์ตามมติคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ ๒๒ ธันวาคม ๒๕๔๑ มาเป็นหลักพิจารณาเรื่องราวที่ได้รับว่า ถ้าหากมีลักษณะเข้าข่ายบัตรสนเท่ห์ ตามมติคณะรัฐมนตรีกำหนดให้ไม่รับเรื่องไว้พิจารณาและจำหน่ายเรื่องออกจากสารบบ แต่หากปรากฏหลักฐานแวดล้อมปรากฏชัดแจ้ง ตลอดฉบับชี้พยานบุคคลแน่นอนก็ให้ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงและพิจารณาตามอำนาจหน้าที่ มิใช่พิจารณาแต่เพียงว่าผู้ร้องเรียนมิได้ลงลายมือชื่อ ชื่อตัวและชื่อสกุลก็จะเข้าข่ายบัตรสนเท่ห์ไปเสียหมด หรือหากมีมูลที่เป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติงานถึงแม้จะเข้าข่ายบัตรสนเท่ห์ ก็ให้เร่งแจ้งผู้เกี่ยวข้องทราบเพื่อใช้เป็นข้อมูลประกอบการพิจารณาดำเนินการตามเห็นสมควรต่อไป

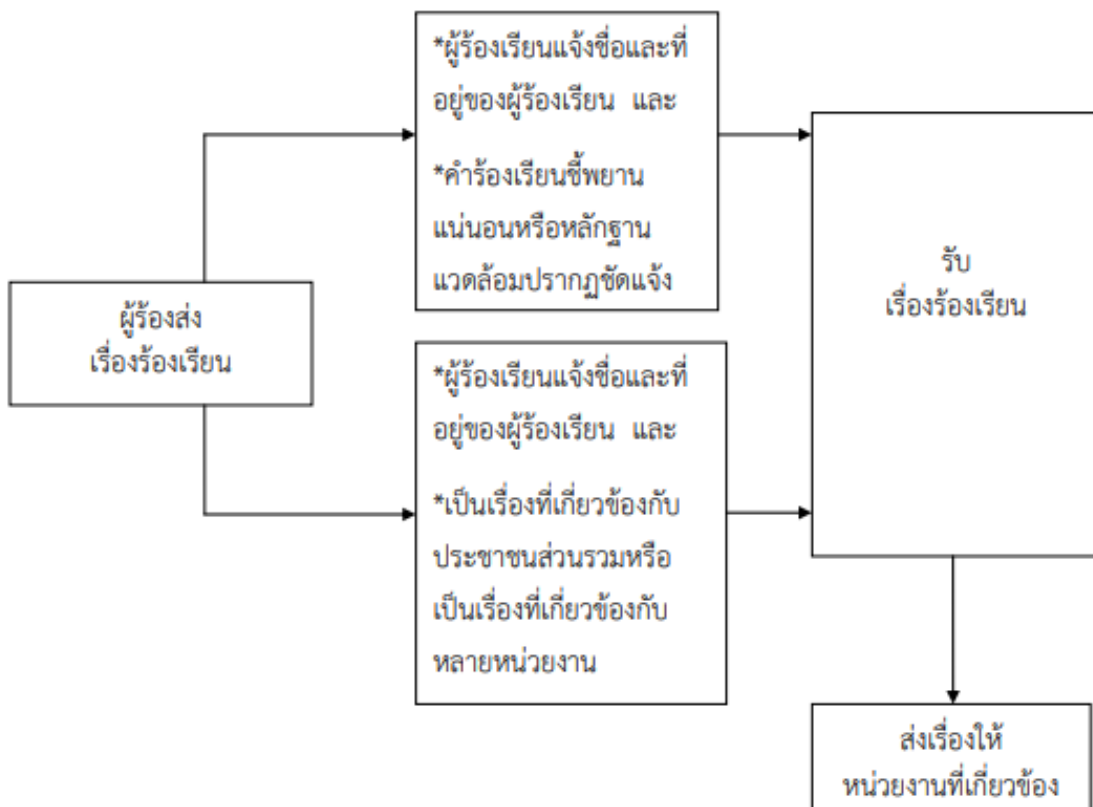
๑.๒ เรื่องร้องเรียนทั่วไป จะดำเนินการจัดส่งเรื่องให้ฝ่ายงานที่เกี่ยวข้องกับไปดำเนินการโดยจะพิจารณาส่งตามความเหมาะสมของแต่ละเรื่องและจะตอบให้ผู้ร้องเรียนทราบไว้ขั้นหนึ่งก่อน ซึ่งเมื่อฝ่ายงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการแล้ว จะแจ้งให้ผู้อำนวยความสะดวกการศึกษาและผู้ร้องเรียนทราบ ซึ่งระยะเวลาการพิจารณาดำเนินการของหน่วยงานเกี่ยวข้อง จะช้าหรือเร็วขึ้นอยู่กับขั้นตอนการดำเนินการให้การช่วยเหลือของแต่ละกรณี ปัญหา ในกรณีเป็นเรื่องร้องเรียนทั่วไป หากฝ่าย/งานที่เกี่ยวข้องไม่แจ้งให้ทราบภายในระยะเวลาที่กำหนด ผู้อำนวยการสถานศึกษาจะกำกับติดตามทุกกรณี

๑.๓ เรื่องร้องเรียนสำคัญ เป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับประชาชนส่วนรวมหรือเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับหลายหน่วยงาน เป็นประเด็นข้อร้องเรียนทางกฎหมายหรือเป็นเรื่องร้องเรียนที่มีข้อเท็จจริงและรายละเอียดตามคำร้องยังไม่ชัดเจนหรือไม่แน่นอนหรือบางกรณีโรงเรียน อาจต้องให้เจ้าหน้าที่เดินทางไปตรวจสอบข้อเท็จจริงในพื้นที่ ก่อนส่งให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไป โดยแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบไว้ขั้นหนึ่งก่อน เมื่อหน่วยงานได้รายงานผลการตรวจสอบข้อเท็จจริงเข้ามาแล้วจึงจะแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบต่อไป หรือหากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องยังไม่รายงานผลให้ทราบภายในระยะเวลาที่กำหนด โรงเรียนจะกำกับติดตามและจะแจ้งเตือนตามระยะเวลาที่หน่วยงานต้นสังกัดกำหนด

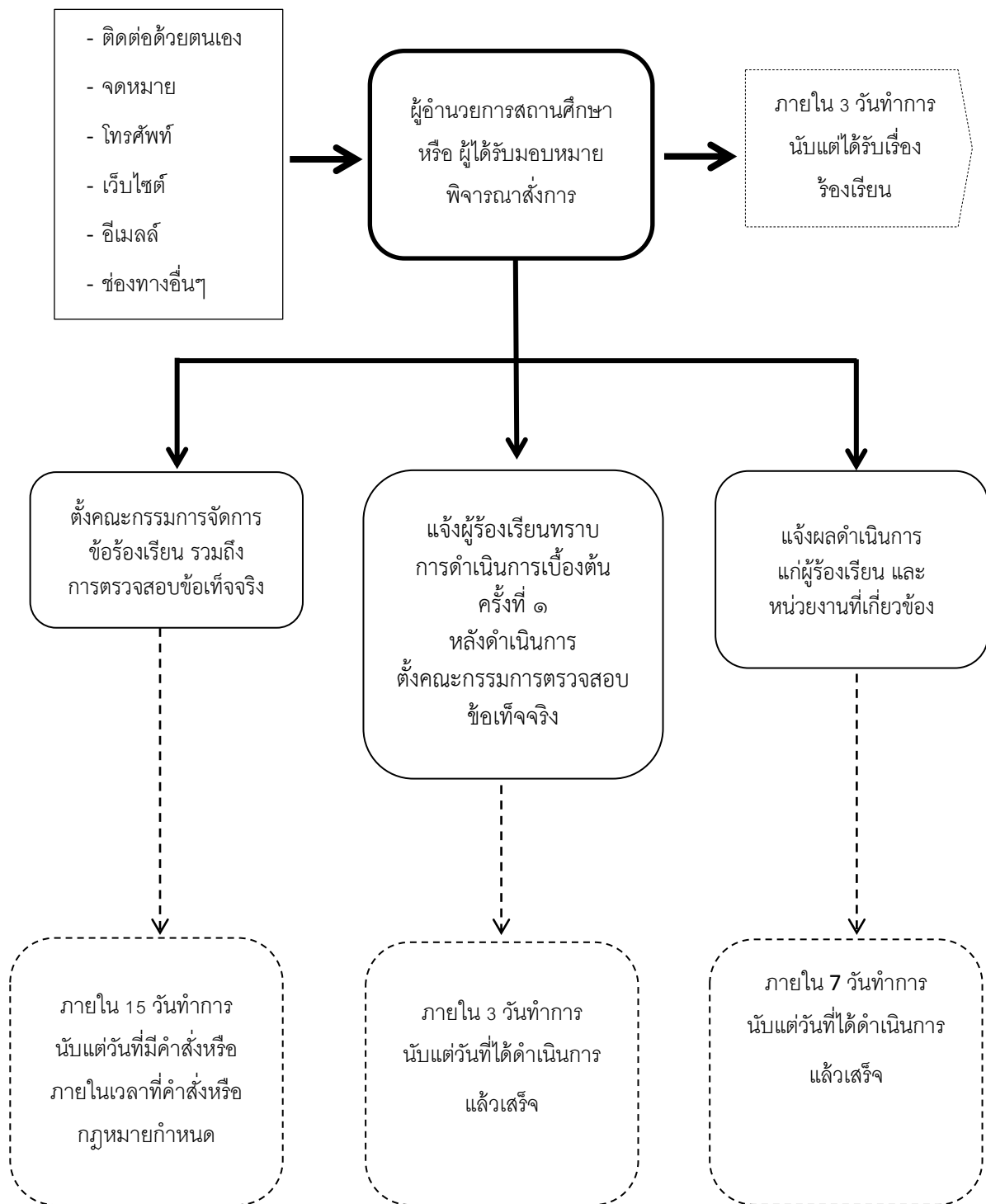
แผนผังการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ (บัตรสนเท่ห์)



แผนผังการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ



แผนผังขั้นตอนการปฏิบัติงานการจัดการซื้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ
ของโรงเรียนตรังรังสฤษฎ์ สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา ตรัง กระบี่



ขั้นตอนการดำเนินงานของการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

เมื่อกลุ่มบริหารทั่วไป เป็นผู้รับผิดชอบหลักในการดำเนินการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบต่างๆ ซึ่งเมื่อเจ้าหน้าที่ได้รับเรื่องร้องเรียนไม่ว่าด้วยวาจาทางหนังสือ หรือช่องทางอื่นใดให้ตรวจสอบข้อเท็จจริงและนำเรื่องเข้าสู่กระบวนการตรวจสอบข้อเท็จจริงต่อไป โดยดำเนินการตรวจสอบผู้ถูกกล่าวหาว่าเป็นข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษาที่มีผู้ใดเป็นผู้บังคับบัญชา หากเป็นครูสายผู้สอน หรือดำรงตำแหน่งรองผู้อำนวยการโรงเรียนจะดำเนินการส่งเรื่องร้องเรียนให้ผู้อำนวยการโรงเรียนดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงสืบสวน สอบสวนตามอำนาจหน้าที่ หากผู้ถูกร้องเรียนเป็นผู้อำนวยการโรงเรียน ผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาตรัง กระบี่จะดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง สืบสวน สอบสวนตามอำนาจหน้าที่เช่นกันโดยมีขั้นตอนดังนี้

๑. บันทึกข้อมูลตามคำร้องตามแบบฟอร์มแจ้งข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

การรับเรื่องร้องเรียน กรณีร้องเรียนด้วยวาจาให้บันทึกข้อมูลตามคำร้องตามแบบฟอร์มแจ้งข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ของ และให้ผู้ร้องลงลายมือชื่อไว้เป็นหลักฐาน หากผู้ร้องไม่ยินยอมลงลายมือชื่อให้ลงบันทึกแนบท้ายถึงสาเหตุการไม่ลงลายมือชื่อ และหากพิจารณาแล้วเห็นสมควรให้รับคำร้องนั้นไว้พิจารณาต่อไป โดยกรณีการร้องเรียนเป็นลายลักษณ์อักษรต้องมีลักษณะดังนี้

๑.๑ มีชื่อและที่อยู่ของผู้ร้อง ซึ่งสามารถตรวจสอบตัวตนได้

๑.๒ ระบุเรื่องอันเป็นเหตุให้ร้องทุกข์ ร้องเรียน พร้อมข้อเท็จจริงพฤติการณ์เกี่ยวกับเรื่องนั้นตามสมควร

๑.๓ ใช้ถ้อยคำสุภาพ

๑.๔ มีลายมือชื่อของผู้ร้อง

๒. ลงทะเบียนรับเรื่องตามแบบที่กำหนด

เมื่อได้รับเรื่องร้องเรียนให้ลงทะเบียนรับเรื่องตามแบบที่กำหนดแล้วพิจารณาเรื่องเสนอเรื่องให้ผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาตรัง กระบี่ พิจารณาต่อไปซึ่งในการพิจารณาเรื่องร้องเรียนจะต้องดำเนินการภายใน ๗ วันทำการหลังจาก รับเรื่องพร้อมทั้งแจ้งให้ผู้ร้องทราบในเบื้องต้นก่อน ซึ่งจะพิจารณาว่าเรื่องดังกล่าวเป็นเรื่องที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของผู้อำนวยการโรงเรียน หรือเป็นเรื่องที่มีระเบียบกฎหมายกำหนดรายละเอียดขั้นตอน วิธีการ และระยะเวลาดำเนินการไว้เป็นการเฉพาะ ถ้าเป็นเรื่องที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของผู้อำนวยการโรงเรียน ให้พิจารณามอบหมายผู้อำนวยการโรงเรียนไปดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงและพิจารณาแนวทางแก้ไขปัญหา หากเป็นเรื่องที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาตรัง กระบี่ ให้จัดส่งเรื่องร้องเรียนนั้น ให้หน่วยงานที่มีหน้าที่รับผิดชอบเกี่ยวกับเรื่องนั้นดำเนินการต่อไป ตามอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานนั้น และแจ้งผู้ร้องทราบด้วย หรือหากเป็นเรื่องที่มีระเบียบกฎหมายกำหนดรายละเอียด ขั้นตอน วิธีการ และระยะเวลาดำเนินการไว้เป็นการเฉพาะแล้ว ก็ให้แจ้งผู้ร้องทราบถึงแนวทางการดำเนินการตามที่ระเบียบกฎหมายนั้นๆกำหนดไว้ โดยมีวิธีดำเนินการการพิจารณาเรื่องร้องเรียนกรณีรับเรื่องร้องเรียนให้ผู้อำนวยการโรงเรียนอาจใช้ดุลยพินิจสั่งการด้วยตนเอง หรือมอบหมายผู้แทนเป็นผู้พิจารณาว่าเรื่องร้องเรียนที่ได้รับเป็นเรื่องที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของผู้อำนวยการโรงเรียน หรืออยู่ในอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานอื่น หรือเป็นเรื่องที่มีระเบียบกฎหมายกำหนดขั้นตอนวิธีการดำเนินการไว้เป็นการเฉพาะ ซึ่งควรจะดำเนินการต่อเรื่องนั้นอย่างไร

กรณีไม่รับเรื่องร้องเรียน ได้แก่

- เป็นเรื่องที่ไม่ปรากฏตัวตนผู้ร้อง หรือตรวจสอบตัวตนของผู้ร้องไม่ได้
- เป็นเรื่องที่แอบอ้างชื่อผู้อื่นเป็นผู้ร้อง โดยผู้แอบอ้างมิได้มีส่วนเกี่ยวข้องกับเรื่องที่ร้องทุกข์ ร้องเรียน

- เป็นเรื่องที่มีลักษณะเป็นบัตรสนเท่ห์ ไม่ระบุพยานหลักฐานหรือกรณีแวดล้อมชัดเจน
- เป็นเรื่องที่มีการฟ้องร้องเป็นคดีอยู่ที่ศาล หรือศาลมีคำพิพากษาหรือคำสั่งเด็ดขาดแล้ว
- เป็นเรื่องที่คณะรัฐมนตรีหรือนายกรัฐมนตรีในฐานะหัวหน้ารัฐบาล มีมติเด็ดขาดแล้ว
- เป็นเรื่องที่มีกฎหมาย ระเบียบ หรือข้อบังคับกำหนดรายละเอียดวิธีปฏิบัติไว้เป็นการเฉพาะแล้ว

๓. การพิจารณากำหนดชั้นความลับและคุ้มครองผู้ร้อง ต้องพิจารณาว่าเรื่องร้องเรียนดังกล่าวจะต้องปฏิบัติตามระเบียบว่าด้วยการรักษาความลับของทางราชการ พ.ศ. ๒๕๔๔ หรือไม่ โดยพิจารณาว่า หากส่งเรื่องให้หน่วยงานพิจารณาแล้ว ผู้ให้ข้อมูลหรือผู้ร้องจะได้รับความเดือดร้อนหรือไม่ เช่น เรื่องที่มีลักษณะ กล่าวหาข้าราชการแฉเบาะแสผู้มีอิทธิพล หากไม่ปกปิดชื่อและที่อยู่ ก็จะต้องแจ้งให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องให้ความคุ้มครอง อนึ่ง หลักการพิจารณาเรื่องร้องเรียน หลังจากผู้บังคับบัญชามอบหมายเจ้าหน้าที่ดำเนินการเรื่องร้องเรียน ซึ่งต้องวิเคราะห์ประเด็นใน เรื่องว่า มีบุคคลและมีหน่วยงานใดเกี่ยวข้อง, มีการกำหนดเวลาชั้นความเร็วด่วน ด่วนมาก ด่วนที่สุด, มีความสำคัญหรือชั้นความลับ ลับ ลับมาก ลับที่สุดหรือไม่ และผู้ร้องประสงค์อะไร อีกทั้งต้องพิจารณาต้องคำนึงถึงประเด็นที่เกี่ยวข้องคือ

๓.๑ กรณีมีการระบุชื่อผู้ถูกร้องจะต้องคุ้มครองทั้งฝ่ายผู้ร้องและผู้ถูกร้อง เนื่องจากข้อเท็จจริงยังไม่ปรากฏ ซึ่งอาจมีการกลั่นแกล้งกันได้

๓.๒ กรณีผู้ร้องระบุในคำร้องให้ปกปิดชื่อหรือไม่ประสงค์ให้นำลายมือชื่อผู้ร้องไปเปิดเผย จะต้องคุ้มครองผู้ร้อง เพราะหน่วยงานผู้ถูกร้องอาจทราบได้และทำให้ผู้ร้องจะได้รับความเดือดร้อน

๓.๓ หากเป็นเรื่องที่เกี่ยวกับความมั่นคงหรือกระทบสิทธิของผู้ร้องโดยตรงซึ่งผู้ร้องไม่ประสงค์ให้เปิดเผยเรื่อง แต่การดำเนินการเรื่องร้องเรียน จำเป็นจะต้องเปิดเผยข้อมูลผู้ร้องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง มิฉะนั้นไม่สามารถดำเนินการได้ ก็ต้องขออนุญาตจากผู้ร้องก่อนและแจ้งให้หน่วยงานให้ความคุ้มครองผู้ร้อง

๔. การตรวจสอบข้อเท็จจริงกรณีเรื่องร้องเรียน ให้เจ้าหน้าที่หรือหน่วยงานที่ตรวจสอบข้อเท็จจริงรวบรวมพยานหลักฐานทุกอย่างที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียนนั้น ทั้งพยานเอกสาร พยานบุคคล และพยานวัตถุ รวมถึงการตรวจสอบสถานที่จริงถ้าจำเป็นเพื่อให้ทราบข้อเท็จจริงในเรื่องร้องเรียนนั้นอย่างชัดเจนเมื่อดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงแล้วพบว่า เรื่องที่ร้องเรียนไม่มีมูลความจริง ผู้มีอำนาจดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงสืบสวน สอบสวนจะสั่งยุติเรื่อง แต่หากดำเนินการสืบสวนแล้วพบว่าเรื่องที่ร้องเรียนมีมูลความจริง ผู้มีอำนาจดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงสืบสวน สอบสวนจะสั่งตั้งคณะกรรมการสอบสวนทางวินัย โดยถ้าเป็นมูลความผิดวินัยไม่ร้ายแรงจะใช้เวลาในการดำเนินการสอบสวน ๙๐ วัน ถ้าเป็นมูลความผิดวินัยอย่างร้ายแรงจะใช้เวลาในการดำเนินการสอบสวน ๑๘๐ วัน หากผลการสอบสวนพิจารณาพบว่าผู้ถูกกล่าวหากระทำผิดวินัย จะดำเนินการออกคำสั่งลงโทษทางวินัย หากพบว่าพยานหลักฐานไม่เพียงพอว่าผู้ถูกกล่าวหากระทำผิดวินัย หรือผู้ถูกกล่าวหาไม่ได้กระทำผิดวินัยจะสั่งยุติเรื่อง เพื่อเสนอผู้มีอำนาจพิจารณาวินัยต่อไปในกรณีที่ไม่สามารถดำเนินการให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนดได้ ให้แจ้งให้ผู้มีอำนาจทราบถึงเหตุผลและผลการดำเนินการเป็นระยะ

๕. ระยะเวลาดำเนินการต่อการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ระยะเวลาดำเนินการต่อเรื่องร้องเรียนนั้น เรื่องที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของโรงเรียนตรังรังสฤษฎ์ ให้ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงและวินิจฉัยสั่งการเพื่อการแก้ไขปัญหาภายใน ๗ วัน นับแต่วันที่ได้รับเรื่อง และหากเป็นเรื่องที่ไม่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของผู้อำนวยการโรงเรียนตรังรังสฤษฎ์ ให้ส่งเรื่องนั้นให้หน่วยงานที่รับผิดชอบดำเนินการ ภายในระยะเวลา ๗ วัน นับแต่วันที่ได้รับเรื่อง ให้แจ้งผลการดำเนินการต่อเรื่องร้องเรียนให้ผู้ร้องทราบ ภายใน ๗ วันทำการ นับแต่วันที่ดำเนินการแก้ไขปัญหาแล้วเสร็จ

๖. ระบบติดตามและประเมินผล ในการติดตามเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของโรงเรียนตรังรังสฤษฎ์ นั้น เมื่อกลุ่มกฎหมายและคดี ได้รับรายงานก็จะรายงานผลตามขั้นตอน แต่หากมิได้รับรายงานตามกำหนดเวลา ก็จะติดตามความก้าวหน้าผลการดำเนินงานจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องภายใน ๑๕ วันหลังจากไม่ได้รับรายงานเรื่องดังกล่าวให้เร่งรีบในการดำเนินการดังกล่าวให้แล้วเสร็จต่อไป การประเมินผลจะดำเนินการเก็บข้อมูลเพื่อการประมวลผลและสรุปวิเคราะห์ โดยจะจัดทำรายงานสรุปผลการวิเคราะห์เสนอผู้บริหาร (รายปี) เพื่อจัดทำแนวทางในการปรับปรุงกระบวนการจัดการข้อร้องเรียนให้มีประสิทธิภาพเพิ่มมากขึ้น

๗. ส่วนงานที่รับผิดชอบ กลุ่มบริหารงานทั่วไป โรงเรียนตรังรังสฤษฎ์