



คู่มือการปฏิบัติงาน
การจัดการเรื่องร้องเรียน
การทุจริตและประพฤติมิชอบ

โรงเรียนอาจสามารถวิทยา
สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาร้อยเอ็ด

คำนำ

พระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา พ.ศ. ๒๕๔๗ กำหนดให้ผู้บังคับบัญชามีหน้าที่ส่งเสริมและพัฒนาให้ผู้ใต้บังคับบัญชามีวินัย ป้องกันมิให้ผู้อยู่ใต้บังคับบัญชากระทำความผิดวินัย และดำเนินการทางวินัยแก่ผู้อยู่ใต้บังคับบัญชาซึ่งมีกรณีอื่นมีมูลที่ควรกล่าวหาว่ากระทำความผิดวินัย การร้องเรียนกล่าวหาว่าข้าราชการกระทำความผิดวินัย เป็นช่องทางหนึ่งที่ผู้บังคับบัญชานำมาเป็นเหตุที่จะต้องดำเนินการทางวินัยแก่ผู้ใต้บังคับบัญชาได้

ในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่และผู้ที่เกี่ยวข้องกับข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ โรงเรียนอาจสามารถวิทยาได้คำนึงถึงประสิทธิภาพของการจัดการข้อร้องเรียน จึงได้จัดทำคู่มือการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบขึ้นเพื่อให้การดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องดังกล่าว เป็นไปด้วยความรวดเร็ว ถูกต้อง เป็นธรรม โปร่งใส ตามหลักธรรมาภิบาล

คู่มือการจัดการข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบได้รวบรวมขั้นตอน แนวทาง รวมทั้งช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน ซึ่งจะเป็นประโยชน์ต่อตัวเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน ประชาชนที่ประสงค์จะร้องเรียน และผู้ที่เกี่ยวข้องทุกฝ่าย

กลุ่มบริหารงานบุคคล
โรงเรียนอาจสามารถวิทยา

๑. ความหมาย

การดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน มีความสำคัญสำหรับส่วนราชการหน่วยงานต่าง ๆ มาตั้งแต่อดีตจนถึงปัจจุบัน เพราะในการบริหารราชการ หรือการให้บริการของส่วนราชการนั้นผลงานจะเป็นสิ่งที่ประชาชนพึงพอใจหรือไม่ขึ้นอยู่กับ การปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ของส่วนราชการ หน่วยงานต่าง ๆ ซึ่งการแสดงออกโดยผ่านกระบวนการร้องเรียนซึ่งสามารถเป็นเครื่องชี้วัดการปฏิบัติงานได้ โรงเรียนอาจสามารถวิทยาในฐานะหน่วยงานราชการจึงมีอำนาจหน้าที่ในการดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียน การทุจริตและประพฤติมิชอบ ซึ่งเรื่องร้องเรียนอาจมาจากประชาชน ข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษาหรือหน่วยงานอื่น ๆ จัดส่งเรื่องมาให้ดำเนินการตามอำนาจหน้าที่

๒. วัตถุประสงค์

เพื่อให้การดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของโรงเรียนอาจสามารถวิทยาเป็นไปตามระเบียบ กฎหมายและหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียนที่กำหนดไว้และเพื่อให้การจัดการเรื่องร้องเรียนเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและสามารถอำนวยความสะดวกให้แก่ทุกฝ่ายได้

๓. หลักทั่วไปในการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

การดำเนินการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ มีสาระสำคัญคือ

(๑) เป็นเรื่องที่มีผู้ร้องเรียนว่าได้รับความเดือดร้อน หรือเสียหาย หรืออาจเดือดร้อน หรือเสียหายโดยมีอาจหลีกเลี่ยงได้ ซึ่งความเดือดร้อนหรือความเสียหายที่ว่านั้น เนื่องมาจากสถานศึกษาหรือข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา กระทำการโดยทุจริตหรือประพฤติมิชอบหรือโดยไม่มีเหตุผล อันสมควรละเลยต่อหน้าที่ตามที่กฎหมายกำหนดให้ต้องปฏิบัติหรือปฏิบัติหน้าที่ดังกล่าวล่าช้าเกินสมควร กระทำการนอกเหนืออำนาจหน้าที่หรือขัดหรือไม่ถูกต้องตามกฎหมาย กระทำการไม่ถูกต้องตามขั้นตอนหรือวิธีการอันเป็นสาระสำคัญที่กำหนดไว้สำหรับการนั้น

(๒) ผู้ร้องเรียนได้แจ้งเบาะแสการทุจริตและประพฤติมิชอบพร้อมพยานหลักฐานตามสมควรและต้องเป็นเรื่องจริงที่มีมูลอันควรกล่าวหา มิใช่เป็นลักษณะกระแข่าวที่สร้างความเสียหายแก่บุคคลโดยขาดพยานหลักฐานแวดล้อมที่ปรากฏชัดเจน

๔. ขั้นตอนการดำเนินงานรับเรื่องร้องเรียนของโรงเรียนอาจสามารถวิทยา

๔.๑ การรับเรื่องร้องเรียนและช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน

(๑) กรณีผู้ร้องมาร้องเรียนด้วยตนเองที่โรงเรียนอาจสามารถวิทยา

ให้บันทึกข้อมูลตามคำร้องและให้ผู้ร้องลงลายมือชื่อไว้เป็นหลักฐาน โดยมีรายละเอียดดังนี้

- มีชื่อสกุลและที่อยู่ของผู้ร้อง เบอร์โทรศัพท์ ซึ่งสามารถตรวจสอบตัวตนและติดต่อได้
- ระบุชื่อ - สกุล ของผู้ถูกร้อง (ถ้ามี) เรื่องอันเป็นเหตุให้ร้องเรียน ช่วงเวลาที่กระทำ ความผิด ข้อเท็จจริง พฤติการณ์การทุจริตและประพฤติมิชอบพร้อมพยานหลักฐานตามสมควร
- ใช้ถ้อยคำสุภาพ
- มีลายมือชื่อของผู้ร้อง หากผู้ร้องไม่ยินยอมลงลายมือชื่อ มิให้รับเรื่องร้องเรียนนั้นไว้พิจารณา กรณีที่เป็นกรร้องเรียนแทนผู้อื่นต้องแนบใบมอบอำนาจด้วย

(๒) กรณีร้องเรียนทางโทรศัพท์

ให้เจ้าหน้าที่บันทึกเรื่องลงแบบฟอร์ม โดยให้สอบถามชื่อและที่อยู่ของผู้ร้องรวมถึงเบอร์โทรศัพท์ ข้อเท็จจริง ชื่อ - สกุลของผู้ถูกร้อง (ถ้ามี) ช่วงเวลาที่กระทำความผิด รายละเอียดพฤติการณ์การทุจริตและประพฤติดุเบกษาที่จำเป็น แล้วลงทะเบียนรับไว้เป็นหลักฐาน

(๓) กรณีเรื่องร้องเรียนที่ส่งมาจากหน่วยงานอื่นหรือส่งมาเป็นจดหมาย

ให้เจ้าหน้าที่รับเรื่องลงทะเบียนรับไว้เป็นหลักฐาน

(๔) กรณีร้องเรียนผ่านทางเว็บไซต์

ให้เจ้าหน้าที่ตรวจสอบข้อมูลเบื้องต้น แล้วจัดพิมพ์เรื่องแล้วลงทะเบียนรับไว้เป็นหลักฐาน

๔.๒ เมื่อโรงเรียนอาจสามารถวิทยา ได้รับเรื่องร้องเรียน ให้ลงทะเบียนรับเรื่องตามแบบที่กำหนดโดยทันทีแล้วให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบเสนอเรื่องต่อผู้อำนวยการโรงเรียนอาจสามารถวิทยาพิจารณา

๔.๓ วิธีดำเนินการ

(๑) การพิจารณาเรื่องร้องเรียน

ผู้อำนวยการโรงเรียนอาจสามารถวิทยา เป็นผู้พิจารณาว่าเรื่องร้องเรียนที่ได้รับเป็นเรื่องที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของโรงเรียนอาจสามารถวิทยาหรืออยู่ในอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานอื่น หรือเป็นเรื่องที่มีระเบียบกฎหมายกำหนดขั้นตอนวิธีการดำเนินการไว้เป็นการเฉพาะ ซึ่งควรจะดำเนินการต่อเรื่องนั้นอย่างไร

แนวทางที่ผู้อำนวยการโรงเรียนอาจสามารถวิทยาจะพิจารณาไม่รับเรื่องร้องเรียนได้แก่

- กรณีเป็นเรื่องที่ไม่ปรากฏตัวตนผู้ร้อง หรือตรวจสอบตัวตนของผู้ร้องไม่ได้
- กรณีเป็นเรื่องที่แอบอ้างชื่อผู้อื่นเป็นผู้ร้อง โดยผู้แอบอ้างมิได้มีส่วนเกี่ยวข้องกับเรื่อง

เรื่องที่ร้องเรียน

- กรณีเป็นเรื่องที่มีลักษณะเป็นบัตรสนเท่ห์ ไม่ระบุพยานหลักฐานหรือกรณี

แวดล้อมขัดแย้ง

- กรณีเป็นเรื่องที่มีการฟ้องร้องเป็นคดีอยู่ที่ศาล หรือศาลมีคำพิพากษาหรือคำสั่ง

เด็ดขาดแล้ว

- กรณีเป็นเรื่องที่คณะรัฐมนตรีหรือนายกรัฐมนตรีในฐานะหัวหน้ารัฐบาล มีมติ

เด็ดขาดแล้ว

- กรณีเป็นเรื่องที่มีกฎหมาย ระเบียบ หรือข้อบังคับกำหนดรายละเอียดวิธีปฏิบัติ

ไว้เป็นการเฉพาะแล้ว

(๒) การตรวจสอบข้อเท็จจริงและวินิจฉัยเรื่องร้องเรียน

(๒.๑) ให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบที่ผู้อำนวยการโรงเรียนอาจสามารถวิทยา มอบหมายให้ตรวจสอบข้อเท็จจริง รวบรวมพยานหลักฐานทุกอย่างที่เกี่ยวข้องกับเรื่อง ร้องเรียนนั้น ทั้งพยานเอกสาร พยานบุคคล และพยานวัตถุ รวมถึงการตรวจสอบสถานที่จริงถ้าจำเป็น เพื่อให้ทราบข้อเท็จจริงในเรื่องร้องเรียนนั้นอย่างชัดเจน เพื่อเสนอผู้อำนวยการโรงเรียนอาจสามารถวิทยาพิจารณาวินิจฉัยต่อไป

(๒.๒) การดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงควรเปิดโอกาสให้ผู้เกี่ยวข้องหรือคู่กรณีได้รับทราบข้อเท็จจริงและพยานหลักฐานอย่างเพียงพอ รวมทั้งเปิดโอกาสให้มีการโต้แย้งแสดงพยานหลักฐานอย่างเพียงพอ ก่อนที่จะมีคำวินิจฉัยหรือสั่งการเกี่ยวกับเรื่องนั้น โดยเฉพาะเรื่องที่ต้องใช้กระบวนการพิจารณาทางปกครองเพื่อมีคำสั่งทางปกครอง รวมทั้งจะต้องถือปฏิบัติตามกฎหมายวิธีปฏิบัติราชการทางปกครองในส่วนที่เกี่ยวข้องด้วย

(๒.๓) การพิจารณาวินิจฉัยเรื่องร้องเรียน ให้ผู้อำนวยการโรงเรียนอาจสามารถ
วิทยา พิจารณาข้อเท็จจริงที่ตรวจสอบได้ ปรับเข้ากับข้อกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับหรือหนังสือสั่งการที่
เกี่ยวข้อง โดยให้สอดคล้องและครบถ้วนตามประเด็นข้อร้องเรียน

๕. ส่วนงานที่รับผิดชอบ

กลุ่มงานบริหารบุคคล โรงเรียนอาจสามารถวิทยา เป็นผู้รับผิดชอบในการดำเนินการ โดยมี
เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน ดังนี้

- | | |
|------------------------------|------------------|
| ๑. นางสาวสมจิตร พรหมชินวงศ์ | ครูชำนาญการพิเศษ |
| ๒. นางจันทร์เพ็ญ พรหมชินวงศ์ | ครูชำนาญการพิเศษ |
| ๓. นางสาวธิดา ใจสู้ศึก | ครู |
| ๔. นางสาวปรีชญา เชื้อล้นฟ้า | ครูผู้ช่วย |

๖. ระยะเวลาดำเนินการต่อเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

๖.๑ การแสวงหาข้อเท็จจริงเบื้องต้น

(๑) กรณีให้ข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษาที่ถูกร้องเรียนหรือสถานศึกษาที่ถูก
ร้องเรียนชี้แจง ให้ดำเนินการให้แล้วเสร็จภายใน ๑๕ วัน

(๒) กรณีแต่งตั้งคณะกรรมการสืบสวนข้อเท็จจริง ให้ดำเนินการให้แล้วเสร็จภายใน
๖๐ วัน

๖.๒ เมื่อทราบข้อเท็จจริงเบื้องต้นแล้ว

(๑) กรณีมีมูลความผิดทางวินัย ให้แต่งตั้งคณะกรรมการสอบสวนทางวินัยและดำเนินการ
ตามกฎหมาย ก.ค.ศ.ว่าด้วยการสอบสวนพิจารณา พ.ศ.๒๕๕๐

- กรณีความผิดวินัยอย่างร้ายแรง ให้ดำเนินการให้แล้วเสร็จภายใน ๑๘๐ วัน ขยายได้
ไม่เกิน ๖๐ วัน รวม ๒๔๐ วัน

- กรณีความผิดวินัยไม่ร้ายแรง ให้ดำเนินการให้แล้วเสร็จภายใน ๙๐ วัน ขยายได้ไม่
เกิน ๓๐ วัน รวม ๑๒๐ วัน

- แจ้งผู้ร้องหรือหน่วยงานที่จัดส่งเรื่องให้ทราบหลังจากสิ้นสุดกระบวนการสอบสวนวินัย

(๒) กรณีไม่มีมูลความผิด

- ให้บันทึกสรุปผล/รายงานผลเพื่อยุติเรื่อง ภายใน ๒ วัน

- แจ้งผู้ร้องหรือหน่วยงานที่จัดส่งเรื่องให้ทราบภายใน ๒ วัน

๗. กฎหมายที่เกี่ยวข้อง

๑. พระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา พ.ศ. ๒๕๔๗

๒. กฎ ก.ค.ศ. ว่าด้วยการสอบสวนและพิจารณา พ.ศ. ๒๕๕๐

๓. กฎหมาย ระเบียบ หนังสือราชการ แนวปฏิบัติต่างๆที่เกี่ยวข้อง

ขั้นตอนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

ลำดับ	กระบวนการ	ระยะเวลา	รายละเอียดการปฏิบัติ	ผู้รับผิดชอบ
๑	เมื่อได้รับเรื่องร้องเรียนจนท.ผู้รับผิดชอบเสนอเรื่องต่อ ผอ.รร.	ไม่เกิน ๓ วัน	สรุปประเด็น ข้อเท็จจริงจริงที่ปรากฏตามหนังสือร้องเรียน ประกอบข้อกฎหมายที่เกี่ยวข้อง หากไม่อยู่ในอำนาจหน้าที่อาจไม่รับเรื่องร้องเรียนหรือส่งต่อให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง / หากอยู่ในอำนาจหน้าที่ให้เสนอแต่งตั้งคณะกรรมการตรวจสอบ ข้อเท็จจริงหรือสืบสวนข้อเท็จจริง	กลุ่มงานบริหารบุคคล / ผอ.รร.
๒	ตรวจสอบข้อเท็จจริง/สืบสวนข้อเท็จจริง	๑๕ – ๖๐ วันแล้วแต่กรณี	แสวงหาข้อเท็จจริงและรวบรวมพยานหลักฐานที่เกี่ยวข้องกับข้อร้องเรียนเพื่อชี้มูลเบื้องต้น	กลุ่มงานบริหารบุคคล/ผู้ได้รับแต่งตั้งเป็นคณะกรรมการ
๓	สรุปผลการตรวจสอบข้อเท็จจริง/สืบสวนข้อเท็จจริง	ไม่เกิน ๕ วัน	จัดทำรายงานผลการตรวจสอบข้อเท็จจริง/สืบสวนข้อเท็จจริง โดยมีข้อเท็จจริงจากพยานบุคคลหรือเอกสารหลักฐานที่เกี่ยวข้องประกอบ	กลุ่มงานบริหารบุคคล/ผู้ได้รับแต่งตั้งเป็นคณะกรรมการ
๔	การพิจารณาสั่งการ	ไม่เกิน ๑ วัน	ผู้มีอำนาจพิจารณาสั่งการ	ผอ.รร.
๕	กรณียุติเรื่อง แจ้งผล	ไม่เกิน ๒ วัน	จัดทำหนังสือแจ้งผู้ร้องและส่งทางไปรษณีย์ลงทะเบียนตอบรับ	กลุ่มงานบริหารบุคคล
๖	กรณีมีมูลที่ควรกล่าวหาว่ากระทำความผิดวินัย	ไม่เกิน ๒ วัน	จัดทำคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการสอบสวน	กลุ่มงานบริหารบุคคล
๗	๑)กรณีสอบสวนวินัยไม่ร้ายแรง ๒) กรณีสอบสวนวินัยอย่างร้ายแรง	๙๐ วัน ๑๘๐ วัน	ดำเนินการสอบสวนตามกฎหมาย ก.ค.ศ.ว่าด้วยการสอบสวนพิจารณา ดำเนินการสอบสวนตามกฎหมาย ก.ค.ศ.ว่าด้วยการสอบสวนพิจารณา	คณะกรรมการสอบสวน

ขั้นตอนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ (ต่อ)

ลำดับ	กระบวนการ	ระยะเวลา	รายละเอียดการปฏิบัติ	ผู้รับผิดชอบ
๘	ตรวจสอบสำนวนการสอบสวนและเสนอสำนวนต่อ ผอ.รร.	ไม่เกิน ๗ วัน	ตรวจสอบว่าการดำเนินการทางวินัยถูกต้อง ชอบด้วยกฎหมายหรือไม่ จัดทำรายงานการตรวจสอบสำนวนการสอบสวน ทั้งข้อเท็จจริง ข้อกฎหมาย ความเห็นของคณะกรรมการและ ความเห็นของกลุ่มงานบริหารบุคคล	กลุ่มงานบริหารบุคคล
๙	การพิจารณาสั่งการ	ไม่เกิน ๑ วัน	ผู้มีอำนาจพิจารณาสั่งการ	ผอ.รร.
๑๐	เสนอรายงานการดำเนินการทางวินัยต่อ สพม.ร้อยเอ็ดเพื่อพิจารณาต่อไป	ไม่เกิน ๓ -๗ วัน (พิจารณาตามรอบการประชุม อ.ก.ค.ศ.๑)	เสนอรายงานการดำเนินการทางวินัยซึ่งประกอบด้วยข้อเท็จจริง ข้อกฎหมาย ความเห็นของคณะกรรมการ และความเห็นของกลุ่มงานบริหารบุคคล ความเห็นของ ผอ.รร.	กลุ่มงานบริหารบุคคล
๑๑	อ.ก.ค.ศ. สพม.ร้อยเอ็ดพิจารณาลงมติแล้ว	ไม่เกิน ๒ - ๕ วัน	ดำเนินการตามมติ และรายงานตามระเบียบที่เกี่ยวข้องต่อไป /แจ้งผลให้ผู้ร้องทราบ (กรณีสามารถแจ้งผลได้เลยไม่ต้องรายงานต่อ ทั้งนี้ให้คำนึงถึงระเบียบกฎหมายที่เกี่ยวข้องด้วย)	กลุ่มงานบริหารบุคคล

๘. ประโยชน์ที่ได้รับ

๑. ปัญหาเรื่องการร้องเรียน/ร้องทุกข์ ได้รับการตอบสนองแก้ไขด้วยความรวดเร็ว เป็นธรรม มีประสิทธิภาพ และเป็นการตอบสนองต่อสิทธิและเสรีภาพของชนชาวไทยตามที่รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย ได้รับรองคุ้มครองสิทธิไว้

๒. หน่วยงานมีกลไกในการเฝ้าระวัง ตรวจสอบ แก้ไขปัญหา อันเกิดจากการปฏิบัติหน้าที่ของบุคลากรในหน่วยงานอย่างมีทิศทางและเป็นรูปธรรม อันจะส่งผลดีต่อการป้องกันและต่อต้านการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ในสังกัด

๙. ช่องทางการร้องเรียน/ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ

๑. แจ้งหน่วยงานต้นสังกัดของผู้ถูกกล่าวหาหรือผู้ถูกร้องเรียนโดยตรง
๒. ทางโทรศัพท์/โทรสารหมายเลข ๐๔๓-๕๙๙๓๓๒ หรือโทรศัพท์สายตรงผู้อำนวยการโรงเรียนอาจสามารถวิทยา หมายเลขโทรศัพท์ ๐๘๑-๐๗๔๒๒๕๕
๓. การร้องทุกข์ด้วยตนเองเป็นหนังสือหรือร้องเรียนด้วยวาจา โดยตรงที่ผู้อำนวยการโรงเรียน

๔. การร้องเรียนทางไปรษณีย์ โดยระบุหน้าซองถึงผู้อำนวยการโรงเรียน ที่อยู่โรงเรียนอาจสามารถวิทยา เลขที่ ๓๔๐ หมู่ ๑๒ บ้านโนนสะอาด ถนนศรีสะอาด ตำบลอาจสามารถ อำเภอมหาสารคาม จังหวัดร้อยเอ็ด ๔๕๑๖๐ โทรศัพท์ ๐-๔๓๕๙-๙๓๗๒ โทรสาร ๐-๔๓๕๙-๙๓๗๒

๕. การร้องเรียนผ่าน Website ; Facebook เว็บไซต์โรงเรียนอาจสามารถวิทยา

หมายเหตุ : ผู้ร้องทุกข์ควรร้องทุกข์ต่อบุคคลหรือหน่วยงานใดหน่วยงานหนึ่งจนกว่าจะเสร็จกระบวนการหากไม่มีการดำเนินการใด ๆ จึงร้องทุกข์ต่อบุคคลหรือหน่วยงานอื่น

หน่วยรับเรื่องร้องทุกข์ภายนอก

๑. สำนักงาน ก.พ.

๒. คณะกรรมการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ประจำกระทรวง ตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ พ.ศ. ๒๕๕๒

๓. ผู้ตรวจการแผ่นดิน มาตรา ๒๓, ๒๔ และมาตรา ๓๕ แห่งราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วยผู้ตรวจการแผ่นดิน พ.ศ. ๒๕๕๒

๔. สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน (สพฐ.)

๕. ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดร้อยเอ็ด

๑๐. วิธีการยื่นคำร้องเรียน / ร้องทุกข์

๑. แจ้งชื่อ ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ อีเมล ของผู้ร้องเรียน

๒. ใช้ถ้อยคำหรือข้อความที่สุภาพ และต้องมี

๑.) วัน เดือน ปี

๒.) ผู้ถูกร้องเรียน (ชื่อ-นามสกุล / สังกัด)

๓.) เรื่องที่ร้องเรียน เข้าลักษณะทุจริต ผิดวินัยหรือไม่ปฏิบัติตามกฎหมาย

๔.) รายละเอียดการร้องเรียน

๕.) ข้อเท็จจริง หรือ พฤติการณ์ของเรื่องที่ร้องเรียนได้อย่างชัดเจนว่าได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหายอย่างไร ต้องการให้แก้ไข ดำเนินการอย่างไร หรือชี้ช่องทางแจ้งเบาะแส เกี่ยวกับการทุจริตของเจ้าหน้าที่หน่วยงานได้ชัดเจนเพียงพอที่สามารถดำเนิน สืบสวน สอบสวนได้

๖.) ระบุพยานเอกสาร พยานวัตถุและพยานบุคคล (ถ้ามี)

๓. ข้อร้องเรียนต้องเป็นเรื่องจริงที่มีมูลเหตุมิได้หวังสร้างกระแสหรือสร้างข่าวที่เสียหายต่อบุคคลอื่นหรือหน่วยงาน

๔. การใช้บริการร้องเรียนนั้น ต้องสามารถติดต่อกลับไปยังผู้ใช้บริการได้ เพื่อยืนยันว่ามีตัวตนจริง ไม่ได้สร้างเรื่องเพื่อกล่าวหาบุคคลอื่นหรือหน่วยงานต่าง ๆ ให้เกิดความเสียหาย

๕. ข้อร้องเรียนที่มีข้อมูลไม่ครบถ้วน ไม่เพียงพอ หรือไม่สามารถหาข้อมูลเพิ่มเติมได้ ในการดำเนินการตรวจสอบ สืบสวน สอบสวน ข้อเท็จจริงตามรายละเอียดที่กล่าวมาในข้อ ๒ นั้น ให้ยุติเรื่องและเก็บเป็นฐานข้อมูล

๖. ไม่เป็นข้อร้องเรียนที่เข้าลักษณะดังต่อไปนี้

๑.) ข้อร้องเรียนที่เป็นบัตรสนเท่ห์ เว้นแต่บัตรสนเท่ห์นั้นจะระบุรายละเอียดแห่งพฤติการณ์และปรากฏพยานชัดเจนตามรายละเอียดที่กล่าวมาในข้อ ๒ นั้น จึงจะรับไว้พิจารณาเป็นการเฉพาะเรื่อง

๒.) ข้อร้องเรียนที่เข้าสู่กระบวนการยุติธรรมแล้ว หรือเป็นเรื่องที่ศาลได้มีคำพิพากษาหรือคำสั่งถึงที่สุดแล้ว

๓.) ข้อร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับสถาบันพระมหากษัตริย์

๔.) ข้อร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับนโยบายของรัฐบาล

๕.) ข้อร้องเรียนที่หน่วยงานอื่นได้ดำเนินการตรวจสอบ พิจารณาวินิจฉัยและได้มีข้อสรุปผลการพิจารณาเป็นที่เรียบร้อยแล้วอย่างเช่น ส.สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ (ป.ป.ช.), ส.สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตภาครัฐ (ป.ป.ท.), สำนักงานป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน (ป.ป.ง.) เป็นต้น

๖.) เรื่องที่โรงเรียนอาจสามารถวิพากษ์ได้ดำเนินการในเรื่องวินัย การลงโทษ และการร้องทุกข์ หรือเรื่องที่ได้รับไว้พิจารณา หรือได้วินิจฉัยเสร็จเด็ดขาดอย่างเป็นธรรมแล้ว และไม่มีพยานหลักฐานใหม่ซึ่งเป็นสาระสำคัญเพิ่มเติม

นอกเหนือจากหลักเกณฑ์ดังกล่าวข้างต้นแล้ว ให้อยู่ในดุลพินิจของผู้บังคับบัญชาว่าจะรับไว้พิจารณาหรือไม่เป็นเรื่องเฉพาะกรณี

๑๑. เรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียนที่อาจไม่รับพิจารณา

๑. คำร้องเรียน / ร้องทุกข์ ที่มีได้ทำเป็นหนังสือ หรือไม่ระบุชื่อและที่อยู่ของผู้ร้องเรียน / ร้องทุกข์จริง จะถือว่าเป็นบัตรสนเท่ห์

๒. คำร้องเรียน / ร้องทุกข์ ที่ไม่ระบุพยานหรือหลักฐานเพียงพอ หรือเป็นเรื่องที่มีลักษณะเป็นบัตรสนเท่ห์ หรือการชี้แจงเบาะแสไม่เพียงพอที่จะสามารถดำเนินการสืบสวนสอบสวนต่อไปได้

๑๒. กระบวนการตอบสนองข้อร้องเรียน/แก้ปัญหา

โรงเรียนอาจสามารถวิพากษ์ จะตรวจสอบข้อเท็จจริงอย่างละเอียดรอบคอบ และแจ้งมาตรการในการแก้ไขปัญหาดังกล่าวให้ผู้ร้องทราบภายใน ๗ วัน กรณีมีมูลว่ากระทำผิดวินัยจะดำเนินการทางวินัยตามพระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา พ.ศ. ๒๕๔๗

กรณีเป็นการกระทำผิดความผิดที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานอื่น ให้ส่งเรื่องให้หน่วยงานที่มีอำนาจดำเนินการต่อไป

๑๓. มาตรการคุ้มครองผู้ร้องและผู้เป็นพยาน

๑. การพิจารณาข้อร้องเรียน ให้กำหนดขึ้นความลับและคุ้มครองผู้เกี่ยวข้องตามระเบียบว่าด้วยการรักษาความลับของทางราชการ พ.ศ. ๒๕๔๔ และการส่งเรื่องให้หน่วยงานพิจารณานั้น ผู้ให้ข้อมูลและผู้ร้องอาจได้รับความเดือดร้อน เช่น ข้อร้องเรียนกล่าวโทษข้าราชการในเบื้องต้นให้ถือว่าเป็นความลับทางราชการ หากเป็นบัตรสนเท่ห์ ให้พิจารณาเฉพาะรายที่ระบุหลักฐาน กรณีแวดล้อมปรากฏชัดแจ้ง ตลอดจนชี้พยานแน่นอนเท่านั้น

การแจ้งเบาะแสผู้มียุติพลต้องปกปิดชื่อและที่อยู่ผู้ร้อง หากไม่ปกปิดชื่อและที่อยู่ของผู้ร้องจะต้องแจ้งให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องทราบและให้ความคุ้มครองแก่ผู้ร้อง ดังนี้ “ให้ผู้บังคับบัญชาใช้ดุลพินิจสั่งการตามสมควรเพื่อคุ้มครองผู้ร้อง ผู้เป็นพยาน และบุคคลที่ให้อาณัติ ในการสืบสวนสอบสวน อย่าให้ต้องรับภัยหรือความไม่เป็นธรรมที่อาจเกิดมาจากการร้องเรียน การเป็นพยานหรือการให้ข้อมูล” กรณีมีการระบุชื่อผู้ถูกกล่าวหา จะต้องคุ้มครองทั้งฝ่ายผู้ร้องและผู้ถูกร้อง เนื่องจากเรื่องยังไม่ผ่านกระบวนการตรวจสอบข้อเท็จจริงและอาจเป็นการกลั่นแกล้งกล่าวหาให้ได้รับความเดือดร้อนและเสียหายได้ และกรณีผู้ร้องระบุในคำร้องขอให้ปกปิดหรือไม่ประสงค์ให้เปิดเผยชื่อผู้ร้องเรียน หน่วยงานต้องไม่เปิดเผยชื่อผู้ร้องเรียนให้หน่วยงานผู้ถูกร้องทราบ เนื่องจากผู้ร้องอาจได้รับความเดือดร้อนตามเหตุแห่งการร้องเรียนนั้น ๆ

๒. เมื่อมีการร้องเรียน ผู้ร้องและพยานจะไม่ถูกดำเนินการใด ๆ ที่กระทบต่อหน้าที่การงาน หรือการดำรงชีวิต หากจำเป็นต้องมีการดำเนินการใด ๆ เช่น การแยกสถานที่ทำงานเพื่อป้องกันมิให้ผู้ร้อง ผู้เป็นพยาน และผู้ถูกกล่าวหาพบปะกัน เป็นต้น ต้องได้รับความยินยอมจากผู้ร้องและผู้เป็นพยาน

๓. ขอร้องขอของผู้เสียหาย ผู้ร้อง หรือพยาน เช่น การขอย้ายสถานที่ทำงานหรือวิธีการในการป้องกันหรือแก้ไขปัญห ควรได้รับการพิจารณาจากบุคคลหรือหน่วยงานที่รับผิดชอบตามความเหมาะสม

๔. ให้ความคุ้มครองผู้ร้องเรียนไม่ให้ถูกกลั่นแกล้ง

๑๔. มาตรการคุ้มครองผู้ถูกกล่าวหา

๑. ในระหว่างการพิจารณาข้อร้องเรียนยังไม่ถือว่าผู้ถูกกล่าวหามีความผิด ต้องให้ความเป็นธรรมและให้ได้รับการปฏิบัติเช่นเดียวกับบุคลากรอื่น

๒. ให้โอกาสผู้ถูกกล่าวหาในการชี้แจงข้อกล่าวหาอย่างเต็มที่ รวมทั้งสิทธิในการแสดงเอกสาร / พยานหลักฐาน

๑๕. การติดตามประเมินผล

ให้โรงเรียนจัดทำข้อมูลสถิติ การรับเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์ พร้อมทั้งปัญหาอุปสรรค แนวทางแก้ไข แล้วรายงานให้ผู้อำนวยการโรงเรียนอาจสามารถวิพากษ์ทราบ

ขั้นตอนการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของโรงเรียนอาจสามารถวิทยา

