



คู่มือแนวปฏิบัติ

การจัดการเรื่องร้องเรียน การทุจริตและประพฤติมิชอบ

โรงเรียนโนนสะอาดวิทยา

อำเภอคอนสวรรค์ จังหวัดชัยภูมิ

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 30

สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน

กระทรวงศึกษาธิการ

คำนำ

พระราชบัญญัติอำนาจความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ. 2558 กำหนดให้เจ้าหน้าที่ผู้ซึ่งกฎหมายกำหนดให้มีอำนาจในการอนุญาต จะต้องจัดทำคู่มือสำหรับประชาชน ซึ่งอย่างน้อยต้องประกอบด้วยหลักเกณฑ์ วิธีการและเงื่อนไข (ถ้ามี) ในการยื่นคำขอ ขั้นตอน ระยะเวลา และรายการเอกสารหรือหลักฐานที่ผู้ขอจะต้องยื่นมาพร้อมกับคำขอ โดยให้ปิดประกาศไว้ ณ สถานที่ที่กำหนดให้ยื่นคำขอและเผยแพร่ทางสื่ออิเล็กทรอนิกส์ นั้น โรงเรียนโนนสะอาดวิทยา ได้ให้ความสำคัญกับกฎหมายตามพระราชบัญญัตินี้ดังกล่าว จึงได้กำหนดคู่มือแนวปฏิบัติ การจัดการเรื่องร้องเรียน การทุจริตและประพฤติมิชอบ ซึ่งประกอบด้วยหลักเกณฑ์วิธีการและเงื่อนไข ในการยื่นคำขอ ขั้นตอน ระยะเวลา และรายการเอกสาร หรือหลักฐานที่ผู้ขอจะต้องยื่นมาพร้อมกับคำขอ เพื่อเป็นแนวทาง รายละเอียดขั้นตอนวิธีการร้องเรียน การจัดการเรื่องร้องเรียนของโรงเรียน โดยคู่มือนี้ได้ปิดประกาศไว้ ณ สถานที่ที่กำหนดให้ยื่นคำขอ และเผยแพร่ทางเว็บไซต์ของโรงเรียน

โรงเรียนโนนสะอาดวิทยา

1. หลักเกณฑ์การร้องเรียน/ร้องทุกข์

(1) การร้องเรียน/ร้องทุกข์ ผู้ร้องต้องระบุชื่อ –สกุล จริง ข้อมูลเกี่ยวกับที่อยู่ และหมายเลขโทรศัพท์ สำหรับติดต่อกลับ เพื่อประโยชน์ในการตรวจสอบว่า ผู้ร้องมีตัวตนจริง มิใช่การร้องเรียนโดยกลั่นแกล้งบุคคลใด และเพื่อประโยชน์ในการแจ้งผลการพิจารณา หากเป็นกรณีที่เป็นกรรณการร้องเรียน / ร้องทุกข์ โดยที่ผู้ร้องมิได้ระบุชื่อ สกุล จริงของผู้ร้อง และต้องปรากฏรายละเอียดของเบาะแส หรือข้อร้องเรียนที่มีความชัดเจน มีพยานหลักฐาน ชัดเจนเพียงพอ ที่จะสืบหาข้อเท็จจริง มิเช่นนั้นการร้องเรียน/ร้องทุกข์ ดังกล่าวจะเข้าข่ายเป็นลักษณะบัตรสันทเท่าที่ ตามมติคณะรัฐมนตรีที่ส่งพร้อมหนังสือสำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี ที่ นร 0206/ว 218 ลงวันที่ 25 ธันวาคม 2541 ซึ่งเป็นดุลพินิจของหน่วยงานที่จะรับหรือไม่รับไว้พิจารณา

(2) ในการร้องเรียน/ร้องทุกข์ ผู้ร้องมีหน้าที่ในการให้ข้อมูลและพยานหลักฐานที่ถูกต้อง เป็นจริงให้กับ เจ้าหน้าที่ อันจะเป็นประโยชน์ต่อการแสวงหาข้อเท็จจริง หรือเพื่อการดำเนินการ ตามอำนาจหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ รวมถึงการจัดส่งเอกสารหรือกระทำการใด ๆ เพื่อเป็นการตรวจสอบว่า ผู้ร้องเป็นผู้มีตัวตนจริงเมื่อเจ้าหน้าที่ร้องขอ ทั้งนี้ เพื่อเป็นการป้องกันมิให้มีกรรณการร้องเรียน/ร้องทุกข์ โดยกลั่นแกล้งบุคคลใด และเป็นการปฏิบัติตามมติ คณะรัฐมนตรีที่ส่งพร้อมหนังสือสำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี ที่ นร 0206/ว 218 ลงวันที่ 25 ธันวาคม 2541

(3) การร้องเรียน/ร้องทุกข์ จะรับพิจารณาได้เฉพาะกรณีที่ระบุพยานหลักฐาน กรณีแวดล้อมที่ปรากฏ ชัดเจน เพียงพอที่จะสืบหาข้อเท็จจริงเพื่อดำเนินการต่อไปได้เท่านั้น

(4) การร้องเรียน/ร้องทุกข์ ต้องใช้ถ้อยคำสุภาพ มิใช่คำพูดที่มีลักษณะเป็นการส่อเสียด หยาบคาย ลามก อนาจาร หรือใส่ร้ายผู้อื่นโดยปราศจากมูลความจริง

(5) เรื่องที่อาจนำมาร้องเรียน/ร้องทุกข์ ต้องเป็นกรณีผู้ร้องได้รับความเดือดร้อน หรือเสียหายเนื่อง มาจากการกระทำของเจ้าหน้าที่สังกัดโรงเรียนโนนสะอาดวิทยา

(6) การร้องเรียน/ร้องทุกข์ ต้องระบุชื่อบุคคลที่เป็นเหตุแห่งการร้องเรียน/ร้องทุกข์ ข้อเท็จจริงอันเป็น เหตุแห่งการร้องเรียน/ร้องทุกข์ พร้อมระบุพยานหลักฐานประกอบ

(7) ข้อเท็จจริงที่ได้ยื่นการร้องเรียน/ร้องทุกข์ ต้องเป็นเรื่องที่มีมูลเหตุเกิดขึ้นจริง ผู้ร้องต้องรับผิดชอบต่อ ข้อเท็จจริงดังกล่าวทุกประการ ผู้ใดนำความเท็จมาร้องเรียนต่อเจ้าหน้าที่ ซึ่งทำให้ผู้อื่นได้รับความเสียหาย ผู้นั้นอาจ ต้องรับผิดชอบทางอาญา และหากเป็นข้าราชการจะต้องถูกดำเนินการทางวินัยด้วย

2. ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

(1) ร้องเรียนด้วยตนเอง โดยสามารถร้องเรียนได้ที่ สำนักงานกลุ่มบริหารทั่วไป สำนักงานกลุ่ม บริหารวิชาการ สำนักงานกลุ่มบริหารงานบุคคล สำนักงานกลุ่มบริหารงบประมาณ โรงเรียนโนนสะอาดวิทยา

(2) ร้องเรียนทางไปรษณีย์ โดยส่งจดหมายมายัง โรงเรียนโนนสะอาดวิทยา ตำบลโนนสะอาด อำเภอคอนสวรรค์ จังหวัดชัยภูมิ 36140

(3) ร้องเรียนทางเว็บไซต์ของโรงเรียนโนนสะอาดวิทยา ที่ <http://www.nonsa-ardwit.ac.th>

(4) ร้องเรียนผ่านช่องทางอื่น ๆ เช่น

- ศูนย์ดำรงธรรม กระทรวงมหาดไทย สายด่วน 1567 หรือ ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดชัยภูมิ
- ศูนย์บริการประชาชน สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีสายด่วน 1111
- คณะกรรมการรับเรื่องราวร้องทุกข์ประจำกระทรวงศึกษาธิการ ตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ พ.ศ. 2552 หรือ สายด่วนการศึกษา 1579
- สำนักงาน ป.ป.ช.

3. ผู้มีหน้าที่รับผิดชอบการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

หัวหน้ากลุ่มบริหารทั่วไป หัวหน้ากลุ่มบริหารวิชาการ หัวหน้ากลุ่มบริหารงบประมาณ หัวหน้ากลุ่มบริหารงานบุคคล โรงเรียนโนนสะอาดวิทยา เป็นผู้รับผิดชอบ รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์และดำเนินการตามคู่มือนี้

4. มาตรการคุ้มครองและรักษาความลับของผู้ร้อง พยานและผู้ให้ข้อมูล

เพื่อเป็นการคุ้มครองสิทธิของผู้ร้องเรียน และผู้ให้ข้อมูลที่กระทำโดยเจตนาสุจริต หน่วยงานจะปกปิดชื่อที่อยู่ และข้อมูลใด ๆ ที่สามารถระบุตัวผู้ร้อง พยานและผู้ให้ข้อมูล โดยเก็บรักษาข้อมูลของผู้ร้องเรียน พยานและผู้ให้ข้อมูลไว้เป็นความลับ โดยจำกัดเฉพาะผู้รับผิดชอบในการดำเนินการตรวจสอบเรื่องร้องเรียนเท่านั้น ที่จะเข้าถึงข้อมูลดังกล่าวได้ ทั้งนี้ ผู้ได้รับข้อมูลจากการปฏิบัติหน้าที่ ที่เกี่ยวกับข้อร้องเรียน มีหน้าที่เก็บข้อมูล ข้อร้องเรียนและเอกสารหลักฐานของผู้ร้อง พยานและผู้ให้ข้อมูลไว้เป็นความลับ โดยถือปฏิบัติ ตามพระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. 2540 อย่างเคร่งครัด

5. ขั้นตอนการปฏิบัติงานเกี่ยวกับการร้องเรียน/ร้องทุกข์

ขั้นตอนที่ 1

กรณีมีเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ผู้รับเรื่อง/รับผิดชอบ ลงทะเบียนระบบสารบรรณ ทะเบียนรับ-ส่งเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

ขั้นตอนที่ 2

คณะกรรมการกลุ่มบริหารโรงเรียน 4 กลุ่มงาน รับเรื่อง วิเคราะห์เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ และบันทึกรายงานเสนอผู้อำนวยการโรงเรียน เพื่อพิจารณาแต่งตั้งคณะกรรมการสืบสวนข้อเท็จจริง

ขั้นตอนที่ 3

คณะกรรมการกลุ่มบริหารโรงเรียน 4 กลุ่มงาน ประสานงานที่เกี่ยวข้อง และดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ ตามมาตรฐาน และระเบียบกฎหมายที่กำหนดและเกี่ยวข้อง

ขั้นตอนที่ 4

คณะกรรมการกลุ่มบริหารโรงเรียน 4 กลุ่มงาน คณะกรรมการที่ได้รับมอบหมาย ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง สรุปเรื่องและทำบันทึกเสนอผู้อำนวยการโรงเรียนโนนสะอาดวิทยา

ขั้นตอนที่ 5

- กรณียุติเรื่อง คณะกรรมการกลุ่มบริหารโรงเรียน 4 กลุ่มงาน คณะกรรมการที่ได้รับมอบหมาย แจ้งผลการพิจารณาแก่ผู้ร้องเรียนภายใน 15 วัน (กรณีทราบชื่อ/ที่อยู่)
- กรณีมีมูล ผู้มีอำนาจแต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินการทางวินัย (ไม่ร้ายแรง ดำเนินการภายในระยะเวลา 90 วัน / อย่างร้ายแรง ดำเนินการภายใน 180 วัน หากมีเหตุจำเป็นขอขยายเวลา ได้ครั้งละไม่เกิน 30 วัน และจะต้องไม่เกิน 240 วัน)
- คณะกรรมการกลุ่มบริหารโรงเรียน 4 กลุ่มงาน คณะกรรมการที่ได้รับมอบหมาย แจ้งผลการพิจารณาแก่ผู้ร้องเรียนภายใน 15 วัน นับแต่วันดำเนินการเสร็จสิ้นกระบวนการ (กรณีทราบชื่อ /ที่อยู่)

6. การแจ้งผลการพิจารณาเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

คณะกรรมการกลุ่มบริหารโรงเรียน 4 กลุ่มงาน คณะกรรมการที่ได้รับมอบหมาย แจ้งผลการดำเนินการเป็นหนังสือให้ผู้ร้องทราบ ภายใน 15 วัน นับแต่วันที่ดำเนินการเสร็จสิ้นตามกระบวนการ