



แนวทางการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต/ร้องทุกข์

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษานครพนม เขต ๒

กลุ่มบริหารงานบุคคล

กลุ่มกฎหมายและคดี

หลักการและเหตุผล

กระทรวงศึกษาธิการได้ดำเนินการจัดตั้งศูนย์บริการประชาชน เพื่อสนองนโยบายของรัฐบาล ในคราวประชุมคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ ๑ เมษายน ๒๕๔๖ ตามหนังสือสำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี ด่วนที่สุด ที่ นร ๐๕๐๔/ว ๑๐๐ ลงวันที่ ๑๐ เมษายน ๒๕๔๖ โดยมีวัตถุประสงค์ในการบริการข้อมูลข่าวสาร รับฟัง ข้อเสนอแนะ รับแจ้งเบาะแส และร้องเรียน พุทธิดกรรมาครุ นักเรียน ผู้บริหาร และเจ้าหน้าที่ในสังกัดที่มีพฤติกรรม ผิดปกติหรือส่อไปในทางที่ไม่เหมาะสม ภายใต้ระเบียบกฎหมายที่เกี่ยวข้อง อันได้แก่ รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช ๒๕๕๐, พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมือง ที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖, ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการจัดการเรื่องร้องทุกข์ พ.ศ. ๒๕๕๒ และประกาศ/ คำสั่งคณะรักษาความสงบแห่งชาติ (คสช.) ประกอบกับสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน ได้จัดทำ โครงการ สพลู.ใสสะอาด ปราศจากคอร์รัปชัน โดยกำหนดให้มีการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการ ดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ เพื่อทราบถึงสถานะระดับคุณธรรมและความโปร่งใสของหน่วยงานว่ามีการ ดำเนินงานเป็นไปตามหลักธรรมาภิบาล และเจ้าหน้าที่ในองค์กรปฏิบัติตามประมวลจริยธรรมอยู่ในระดับใด

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษานครพนม เขต ๒ ได้จัดให้มีระบบการจัดการ เรื่องร้องเรียน ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ เพื่อให้เป็นไปตามรัฐธรรมนูญ พระราชกฤษฎีกา ระเบียบและ หลักเกณฑ์ที่กำหนด และจัดทำคู่มือการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ กำหนดโครงสร้างและเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ ที่ชัดเจน โดยกำหนดให้กลุ่มบริหารงานบุคคล กลุ่มกฎหมายและคดี เป็นศูนย์กลางในการรับเรื่องร้องเรียน/ ร้องทุกข์ และเป็นเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ และมีการกำหนดช่องทางการติดต่อแจ้ง เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ กำหนดประเภทและกระบวนการจัดการ เรื่องร้องเรียน/ ร้องทุกข์ กระบวนการจัดการข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ กำหนดวิธีการเก็บรักษาความลับเกี่ยวกับเรื่อง ร้องเรียน/ร้องทุกข์ ระบบการจัดการ การติดตามและประเมินผล การจัดทำสถิติ รวบรวมและเผยแพร่ข้อมูล การจัดการข้อร้องเรียน ประสานข้อมูลกับเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ กลุ่มงาน ICT กรณีที่ต้องจัดทำหรือดำเนินการ ในระบบอิเล็กทรอนิกส์ด้วย

วัตถุประสงค์

๑. เพื่อให้มีหลักเกณฑ์ ขั้นตอน กระบวนการในการตอบสนองข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ของหน่วยงาน
๒. เพื่อให้ผู้บังคับบัญชาทุกระดับชั้น ผู้กำกับดูแล ตลอดจนเจ้าหน้าที่บุคลากรในหน่วยงานทุกระดับมีส่วนร่วมในการแก้ไขปัญหาและหรือมีส่วนร่วมในการตอบสนองข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ของหน่วยงาน
๓. เป็นช่องทางให้ประชาชนผู้รับบริการเข้ามามีส่วนร่วมในการรับรู้ ตรวจสอบ แสดงความคิดเห็นหรือเสนอแนะ ตลอดจนการแจ้งข้อมูลเบาะแสเกี่ยวกับการปฏิบัติราชการของหน่วยงาน เพื่อเป็น ประโยชน์ในการปรับปรุงการบริหารงานของหน่วยงาน
๔. เพื่อใช้เป็นคู่มือและเอกสารอ้างอิงในการปฏิบัติงาน

ประโยชน์ที่ได้รับ

๑. ปัญหาเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ได้รับการตอบสนองแก้ไขด้วยความรวดเร็ว เป็นธรรม มีประสิทธิภาพ และเป็นการตอบสนองต่อสิทธิและเสรีภาพของชนชาวไทยตามที่รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักร ไทย ได้รับรองคุ้มครองสิทธิไว้
๒. หน่วยงานมีกลไกในการเฝ้าระวัง ตรวจสอบ แก้ไขปัญหา อันเกิดจากการปฏิบัติหน้าที่ ของบุคลากรในหน่วยงานอย่างมีทิศทางและเป็นรูป ธรรม อันจะส่งผลดีต่อการป้องกันและต่อต้านการทุจริต

และประพจน์มิชอบของเจ้าหน้าที่ในสังกัด

ช่องทางการร้องเรียน/ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ

๑. แจ้งหน่วยงานต้นสังกัดของผู้ถูกกล่าวหาหรือผู้ถูกร้องเรียนโดยตรง
๒. ทางโทรศัพท์/โทรสารหมายเลข ๐๔๒-๕๙๙๑๕๖ หรือโทรศัพท์สายตรงผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษานครพนม เขต ๒ หมายเลขโทรศัพท์ ๐๙๒-๙๒๕๓๖๕๕ หรือผู้อำนวยการกลุ่มบริหารงานบุคคล หมายเลขโทรศัพท์ ๐๘๙-๕๗๖๙๔๘๔
๓. การร้องทุกข์ด้วยตนเองเป็นหนังสือหรือร้องเรียนด้วยวาจา โดยตรงที่ผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษานครพนม เขต ๒, รองผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษานครพนม เขต ๒ หรือนิติกร กลุ่มกฎหมายและคดี
๔. การร้องเรียนทางไปรษณีย์ โดยระบุหน้าซองถึงผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษานครพนม เขต ๒ ที่อยู่สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษานครพนม เขต ๒ เลขที่ ๑๐ หมู่ที่ ๙ ตำบลศรีสงคราม อำเภอศรีสงคราม จังหวัดนครพนม ๔๘๑๕๐
๕. การร้องเรียนผ่านตู้รับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ ของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษานครพนม เขต ๒
๖. การร้องเรียนผ่าน Website ; Facebook สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษานครพนม เขต ๒
๗. หน่วยรับเรื่องร้องทุกข์ภายนอก
 - ๑) สำนักงาน ก.พ.
 - ๒) คณะกรรมการการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ประจำกระทรวง ตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ พ.ศ. ๒๕๕๒
 - ๓) ผู้ตรวจการแผ่นดิน มาตรา ๒๓, ๒๔ และมาตรา ๓๕ แห่งพระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วยผู้ตรวจการแผ่นดิน พ.ศ. ๒๕๕๒
 - ๔) สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน (สพฐ.)
 - ๕) ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดนครพนม

หมายเหตุ : ผู้ร้องทุกข์ควรร้องทุกข์ต่อบุคคลหรือหน่วยงานใดหน่วยงานหนึ่งจนกว่าจะเสร็จกระบวนการหากไม่มีการดำเนินการใดๆ จึงร้องทุกข์ต่อบุคคลหรือหน่วยงานอื่น

วิธีการยื่นคำร้องเรียน/ร้องทุกข์

๑. แจ้งชื่อ ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ อีเมล ของผู้ร้องเรียน
๒. ใช้ถ้อยคำหรือข้อความที่สุภาพ และต้องมี
 - ๑) วัน เดือน ปี
 - ๒) ผู้ถูกร้องเรียน (ชื่อ-นามสกุล/สังกัด)
 - ๓) เรื่องที่ร้องเรียน เข้าลักษณะทุจริต ผ่าฝืนหรือไม่ปฏิบัติตามกฎหมาย
 - ๔) รายละเอียดการร้องเรียน

๕) ข้อเท็จจริง หรือ พฤติการณ์ของเรื่องที่ร้องเรียนได้อย่างชัดเจนว่าได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหายอย่างไร ต้องการให้แก้ไข ดำเนินการอย่างไร หรือชี้ช่องทางแจ้งเบาะแส เกี่ยวกับการทุจริตของเจ้าหน้าที่หน่วยงานได้ชัดเจนเพียงพอที่สามารถดำเนินการ สืบสวน สอบสวนได้

๖) ระบุพยานเอกสาร พยานวัตถุและพยานบุคคล (ถ้ามี)

๓. ข้อร้องเรียนต้องเป็นเรื่องจริงที่มีมูลเหตุมิได้หวังสร้างกระแสหรือสร้างข่าวที่เสียหายต่อบุคคลอื่นหรือหน่วยงาน

๔. การใช้บริการร้องเรียนนั้น ต้องสามารถติดต่อกลับไปยังผู้ให้บริการได้ เพื่อยืนยันว่ามีตัวตนจริง ไม่ได้สร้างเรื่องเพื่อกล่าวหาบุคคลอื่นหรือหน่วยงานต่างๆ ให้เกิดความเสียหาย

๕. ข้อร้องเรียนที่มีข้อมูลไม่ครบถ้วน ไม่เพียงพอ หรือไม่สามารถหาข้อมูลเพิ่มเติมได้ในการดำเนินการตรวจสอบ สืบสวน สอบสวน ข้อเท็จจริงตามรายละเอียดที่กล่าวมาในข้อ ๒ นั้น ให้ยุติเรื่องและเก็บเป็นฐานข้อมูล

๖. ไม่เป็นข้อร้องเรียนที่เข้าลักษณะดังต่อไปนี้

๑) ข้อร้องเรียนที่เป็นบัตรสนเท่ห์ เว้นแต่บัตรสนเท่ห์นั้นจะระบุรายละเอียดแห่งพฤติกรรม และปรากฏพยานชัดเจนตามรายละเอียดที่กล่าวมาในข้อ ๒ นั้น จึงจะรับไว้พิจารณาเป็นการเฉพาะเรื่อง

๒) ข้อร้องเรียนที่เข้าสู่กระบวนการยุติธรรมแล้ว หรือเป็นเรื่องที่ศาลได้มีคำพิพากษาหรือคำสั่งถึงที่สุดแล้ว

๓) ข้อร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับสถาบันพระมหากษัตริย์

๔) ข้อร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับนโยบายของรัฐบาล

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

๖) เรื่องที่สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ประถมศึกษานครพนม เขต ๒ ได้ดำเนินการในเรื่องวินัย การลงโทษ และการร้องทุกข์ หรือเรื่องที่ได้รับไว้พิจารณา หรือได้วินิจฉัยเสร็จเด็ดขาดอย่างเป็นธรรมแล้ว และไม่มีพยานหลักฐานใหม่ซึ่งเป็นสาระสำคัญเพิ่มเติม

นอกเหนือจากหลักเกณฑ์ดังกล่าวข้างต้นแล้ว ให้อยู่ในดุลยพินิจของผู้บังคับบัญชาว่าจะรับไว้พิจารณาหรือไม่เป็นเรื่องเฉพาะกรณี

เรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียนที่อาจไม่รับพิจารณา

๑. คำร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่มีได้ทำเป็นหนังสือ หรือไม่ระบุชื่อและที่อยู่ของผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์จริง จะถือว่าเป็นบัตรสนเท่ห์

๒. คำร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่ไม่ระบุพยานหรือหลักฐานเพียงพอ หรือเป็นเรื่องที่มีลักษณะเป็นบัตรสนเท่ห์ หรือการชี้ช่องทางแจ้งเบาะแสไม่เพียงพอที่จะสามารถดำเนินการสืบสวน สอบสวนต่อไปได้

กระบวนการตอบสนองข้อร้องเรียน/แก้ไขปัญหา

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษานครพนม เขต ๒ จะตรวจสอบข้อเท็จจริงอย่างละเอียดรอบคอบ และแจ้งมาตรการในการแก้ไขปัญหาดังกล่าวให้ผู้ร้องทราบภายใน ๗ วัน กรณีมีมูลว่ากระทำผิดวินัยจะดำเนินการทางวินัยตามพระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา พ.ศ. ๒๕๔๗

กรณีเป็นการกระทำความผิดที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานอื่น ให้ส่งเรื่องให้หน่วยงานที่มีอำนาจดำเนินการต่อไป

มาตรการคุ้มครองผู้ร้องและผู้เป็นพยาน

๑. การพิจารณาข้อร้องเรียน ให้กำหนดชั้นความลับและคุ้มครองผู้เกี่ยวข้องตามระเบียบว่าด้วยการรักษาความลับของทางราชการ พ.ศ. ๒๕๔๔ และการส่งเรื่องให้หน่วยงานพิจารณานั้น ผู้ให้ข้อมูลและผู้ร้องอาจได้รับความเดือดร้อน เช่น ข้อร้องเรียนกล่าวโทษข้าราชการในเบื้องต้นให้ถือว่าเป็นความลับทางราชการ หากเป็นบัตรสนเท่ห์ ให้พิจารณาเฉพาะรายที่ระบุหลักฐาน กรณีแวดล้อมปรากฏชัดแจ้ง ตลอดจนชี้พยานบุคคลแน่นอนเท่านั้น

การแจ้งเบาะแสผู้มีอิทธิพลต้องปกปิดชื่อและที่อยู่ผู้ร้อง หากไม่ปกปิดชื่อที่อยู่ของผู้ร้องจะต้องแจ้งให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องทราบและให้ความคุ้มครองแก่ผู้ร้อง ดังนี้ “ให้ผู้บังคับบัญชาใช้ดุลพินิจสั่งการตามสมควรเพื่อคุ้มครองผู้ร้อง ผู้เป็นพยาน และบุคคลที่ให้ข้อมูล ในการสืบสวนสอบสวน อย่าให้ต้องรับภัยหรือความไม่เป็นธรรมที่อาจเกิดมาจากการร้องเรียน การเป็นพยานหรือการให้ข้อมูลนั้น” กรณีมีการระบุชื่อผู้ถูกกล่าวหา จะต้องคุ้มครองทั้งฝ่ายผู้ร้องและผู้ถูกร้องเนื่องจากเรื่องยังไม่ได้ผ่านกระบวนการตรวจสอบข้อเท็จจริงและอาจเป็นการกลั่นแกล้งกล่าวหาให้ได้รับความเดือดร้อนและเสียหายได้ และกรณีผู้ร้องเรียนระบุในคำร้องขอให้ปกปิดหรือไม่ประสงค์ให้เปิดเผยชื่อผู้ร้องเรียน หน่วยงานต้องไม่เปิดเผยชื่อผู้ร้องให้หน่วยงานผู้ถูกร้องทราบ เนื่องจากผู้ร้องอาจได้รับความเดือดร้อนตามเหตุแห่งการร้องเรียนนั้นๆ

๒. เมื่อมีการร้องเรียน ผู้ร้องและพยานจะไม่ถูกดำเนินการใดๆ ที่กระทบต่อหน้าที่การงานหรือการดำรงชีวิต หากจำเป็นต้องมีการดำเนินการใดๆ เช่น การแยกสถานที่ทำงานเพื่อป้องกันมิให้ผู้ร้องผู้เป็นพยาน และผู้ถูกกล่าวหาพบปะกัน เป็นต้น ต้องได้รับความยินยอมจากผู้ร้องและผู้เป็นพยาน

๓. ข้อร้องขอของผู้เสียหาย ผู้ร้อง หรือพยาน เช่น การขอย้ายสถานที่ทำงานหรือวิธีการในการป้องกันหรือแก้ไขปัญหา ควรได้รับการพิจารณาจากบุคคลหรือหน่วยงานที่รับผิดชอบตามความเหมาะสม

๔. ให้ความคุ้มครองผู้ร้องเรียนไม่ให้ถูกกลั่นแกล้ง

มาตรการคุ้มครองผู้ถูกกล่าวหา

๑. ในระหว่างการพิจารณาข้อร้องเรียนยังไม่ถือว่าผู้ถูกกล่าวหามีความผิด ต้องให้ความเป็นธรรมและให้ได้รับการปฏิบัติเช่นเดียวกับบุคลากรอื่น

๒. ให้โอกาสผู้ถูกกล่าวหาในการชี้แจงข้อกล่าวหาอย่างเต็มที่ รวมทั้งสิทธิในการแสดงเอกสาร/พยานหลักฐาน

การติดตามประเมินผล

ให้โรงเรียนในสังกัด และหรือกลุ่มกฎหมายและคดี กลุ่มบริหารงานบุคคล จัดทำข้อมูลสถิติ การรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ พร้อมทั้งปัญหาอุปสรรค แนวทางการแก้ไขแล้วรายงานให้ผู้อำนวยการ สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา นครพนม เขต ๒ ทราบ ทุกไตรมาส

.....

แบบฟอร์มการแจ้งเรื่องร้องเรียน
สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษานครพนม เขต ๒

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

หมายเลขบัตรประจำตัวประชาชน.....อายุ.....ปี
ชื่อ-สกุล ผู้ร้องเรียน/ผู้แจ้ง.....อาชีพ.....
อยู่บ้านเลขที่.....หมู่ที่.....หมู่บ้าน.....ถนน.....
ตำบล/แขวง.....อำเภอ/เขต.....จังหวัด.....
รหัสไปรษณีย์.....โทรศัพท์.....E-Mail.....
ผู้ถูกร้องเรียน (ชื่อ-สกุล / องค์กร).....
ข้อกล่าวหา/ข้อร้องเรียน (เรื่อง).....
รายละเอียด (พร้อมระบุพยานหลักฐาน).....
.....
.....
.....

ผู้ที่สามารถให้ข้อมูลเพิ่มเติมได้ (ชื่อ-สกุล).....
หน่วยงาน.....หมายเลขโทรศัพท์.....
สถานที่ติดต่อกลับ.....
.....
.....

- *** ๑. ข้อมูลเกี่ยวกับชื่อ สกุล หมายเลขโทรศัพท์ E-Mail สถานที่ติดต่อกลับจะถูกจัดเก็บเป็นความลับ
เว้นแต่ที่จำเป็นต้องเปิดเผยตามข้อกำหนดของกฎหมาย
๒. ผู้ร้องเรียน ผู้ถูกกล่าวหา และผู้เกี่ยวข้องจะได้รับความคุ้มครองที่เหมาะสมจากสำนักงานเขตพื้นที่
การศึกษาประถมศึกษานครพนม เขต ๒
๓. การนำความเท็จมาร้องเรียนต่อเจ้าหน้าที่ ซึ่งทำให้ผู้อื่นได้รับความเสียหายอาจเป็นความผิด
ฐานแจ้งความเท็จต่อเจ้าพนักงานตามประมวลกฎหมายอาญา
๔. ข้าพเจ้าขอรับรองว่าข้อเท็จจริงที่ได้ยื่นร้องเรียนต่อสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา
นครพนม เขต ๒ เป็นเรื่องที่เกิดขึ้นจริงทั้งหมดและขอรับผิดชอบต่อข้อเท็จจริงดังกล่าวข้างต้นทุกประการ
-