



คู่มือปฏิบัติงานเกี่ยวกับ เรื่องร้องเรียน

โรงเรียนเมืองราชวิทยาคม

อำเภอห่มเกล้า

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาเพชรบูรณ์

คำนำ

คู่มือการปฏิบัติงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน โรงเรียนเมืองราดวิทยาคม จัดทำขึ้นโดยมีจุดมุ่งหมายให้ข้าราชการ ครูและบุคลากรทางการศึกษา ได้ทราบและเข้าใจถึงข้อกำหนด วินัยข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา ตาม พระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา พ.ศ.2547 และที่แก้ไขเพิ่มเติม เพื่อจะได้ประพฤติ ปฏิบัติตนให้ถูกต้องตามข้อกำหนด วินัย รวมทั้งยังให้ความรู้เกี่ยวกับการดำเนินการทางวินัยในกรณีที่มีการกล่าวหา ว่าข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษากระทำผิดวินัย ทำให้ผู้ที่เกี่ยวข้องกับผู้ร้องเรียนทุกฝ่ายทราบขั้นตอน และวิธีการในการดำเนินการทางวินัย

โรงเรียนเมืองราดวิทยาคม หวังเป็นอย่างยิ่งว่าคู่มือการปฏิบัติงานเล่มนี้จะช่วยให้ผู้ที่เกี่ยวข้องกับผู้ร้องเรียนทุกฝ่าย ผู้ปฏิบัติงานด้านวินัย และผู้บังคับบัญชา เข้าใจและสามารถดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน ได้อย่างถูกต้อง รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ และเป็นไปตามระเบียบของทางราชการ

โรงเรียนเมืองราดวิทยาคม

สารบัญ

เรื่อง	หน้า
คำนำ	
สารบัญ	
หลักเกณฑ์การร้องเรียน	๑
เรื่องร้องเรียนที่อาจไม่รับพิจารณา	๑
การรับเรื่องร้องเรียน	๑
แนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนกล่าวโทษข้าราชการ	๒
การดำเนินการต่อเรื่องร้องเรียน	๒
การดำเนินการทางวินัย สำหรับข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา	๔
ความผิดทางวินัย	๔
กฎหมาย ระเบียบที่เกี่ยวข้อง	๔
ภาคผนวก	
แบบฟอร์มหนังสือร้องเรียน	

คู่มือการปฏิบัติงานรับเรื่องร้องเรียนที่เกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบของบุคลากรในสถานศึกษา

โรงเรียนเมืองราดวิทยาคม

พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ได้กำหนด แนวทางปฏิบัติราชการ มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อตอบสนอง ความต้องการของประชาชนให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อ งานบริการที่มีประสิทธิภาพและ เกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนอง ความต้องการ และมีการประเมินผลการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ ในระบบการบริหารราชการ การปฏิบัติหน้าที่ และปฏิบัติตนของข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา รวมถึงเจ้าหน้าที่ของรัฐ อาจไปกระทบสิทธิส่งผลให้ผู้อื่นได้รับความเดือดร้อน เสียหาย ซึ่งผู้ที่ได้รับความเดือดร้อน เสียหาย หรือบุคคลอื่นใดที่พบเห็นการทุจริต หรือประพฤติมิชอบในระบบราชการ สามารถส่งข้อ ร้องเรียนให้ หน่วยงานที่เกี่ยวข้องตรวจสอบข้อเท็จจริง โดยผ่านกระบวนการร้องเรียน เพื่อให้การบริหารระบบ ราชการเป็นไป ด้วยความถูกต้อง บริสุทธิ์ ยุติธรรม ควบคู่กับการพัฒนาบำบัดทุกข์ บำรุงสุข ตลอดจน ดำเนินการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ด้วยความรวดเร็ว ประสบ ผลสำเร็จอย่างเป็นรูปธรรม

โรงเรียนเมืองราดวิทยาคม จึงจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนขึ้นเพื่อ เป็นช่องทางในการ ร้องเรียน และจัด มาตรฐานเรื่องร้องเรียนให้ได้ข้อยุติ เป็นไปด้วยความรวดเร็ว มีประสิทธิภาพ และมีในการร้องเรียนไป ในแนวทางเดียวกัน

หลักเกณฑ์การร้องเรียน

กรณีที่มีบุคคลใดได้รับความเดือดร้อนจากการปฏิบัติ หรือไม่ปฏิบัติหน้าที่ให้เป็นไปตามระเบียบ กฎหมาย ของทางราชการ หรือพบเห็นการกระทำผิด การทุจริต หรือประพฤติมิชอบ ของข้าราชการครูและ บุคลากร ของ โรงเรียนเมืองราดวิทยาคม บุคคลนั้น หรือผู้แทนโดยชอบธรรมสามารถยื่นเรื่องร้องเรียนไป ยังโรงเรียนเมืองราด วิทยาคม ตามหลักเกณฑ์ ดังนี้

๑. ผู้ร้องเรียนต้องแจ้งชื่อ และที่อยู่ที่สามารถติดต่อกลับได้ และสามารถตรวจสอบตัวตนได้
๒. เรื่องที่ร้องเรียน ต้องเป็นเรื่องที่ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อนจากการปฏิบัติ หรือไม่ปฏิบัติหน้าที่ ให้ เป็นไปตามระเบียบ กฎหมายของทางราชการ หรือเป็นเรื่องที่ผู้ร้องเรียนพบเห็นการกระทำผิด การทุจริต หรือ ประพฤติมิชอบ ของข้าราชการครูและบุคลากรของโรงเรียนเมืองราดวิทยาคม
๓. หนังสือร้องเรียนต้องระบุเรื่องอันเป็นเหตุให้ต้องร้องเรียน พร้อมทั้งข้อเท็จจริงหรือพฤติการณ์ พอสมควร
๔. ข้อเท็จจริงที่ได้ยื่นร้องเรียน ต้องเป็นเรื่องที่มีมูลเหตุเกิดขึ้นจริง (หากผู้ใดนำความเท็จมาร้องเรียน ซึ่งทำให้ผู้อื่นได้รับความเสียหาย ผู้นั้นจะต้องรับผิดชอบต่อข้อเท็จจริงดังกล่าวข้างต้นทุกประการ)

เรื่องร้องเรียนที่อาจไม่รับพิจารณา

๑. ผู้ร้องเรียนไม่แจ้งชื่อและที่อยู่ของผู้ร้องเรียน

๒. คำร้องเรียนที่ไม่ระบุข้อเท็จจริง พยาน หรือหลักฐานเพียงพอที่จะสามารถดำเนินการสืบสวน ข้อเท็จจริงต่อไปได้

๓. คำร้องเรียนที่มีลักษณะบดบังทัศนคติ หมายถึงเรื่องที่ไม่ปรากฏตัวตนผู้ร้องเรียนหรือตรวจสอบตัวตนของผู้ร้องไม่ได้หรือมีลักษณะ เป็นบัตร สนทนา อาจรับไว้พิจารณาก็ได้ ถ้าหาระบุหลักฐานกรณีแวดล้อมปรากฏชัดแจ้งตลอดจนชี้พยาน บุคคลแน่นอน สามารถสืบสวนข้อเท็จจริงต่อไปได้และเป็นประโยชน์ต่อสาธารณะการรับเรื่องร้องเรียน

๑. กรณีการร้องเรียน เป็นลายลักษณ์อักษร ต้องมีลักษณะดังนี้

(๑) มี วัน เดือน ปี

(๒) ชื่อ และที่อยู่ของผู้ร้องเรียน

(๓) ระบุข้อเท็จจริง หรือเหตุการณ์ของเรื่องที่ร้องเรียน ได้อย่างชัดเจนว่าได้รับความเดือดร้อนเสียหายอย่างไร ต้องการให้แก้ไขหรือดำเนินการอย่างไร

(๔) ใช้ถ้อยคำสุภาพ

๒. กรณีร้องเรียนด้วยวาจา เจ้าหน้าที่ต้องบันทึกข้อมูลตามคำร้อง และให้ผู้ร้องลงลายมือชื่อไว้เป็นหลักฐาน

หากผู้ร้องไม่ยินยอม ลงลายมือชื่อ มิให้รับเรื่องร้องเรียนนั้นไว้พิจารณา และแจ้งให้ผู้ร้องทราบพร้อมบันทึกเหตุดังกล่าวไว้ในคำร้อง เว้นแต่กรณีที่ผู้อำนวยการโรงเรียนเมืองราดวิทยาคม เห็นสมควรเพื่อประโยชน์ของประชาชนหรือประโยชน์ สาธารณะ จะรับคำร้องนั้นไว้พิจารณาก็ได้

๓. กรณีร้องเรียนทางโทรศัพท์ เจ้าหน้าที่กรอกแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียน โดยมีรายละเอียด ชื่อ-สกุล ที่อยู่

และหมายเลข โทรศัพท์ สำหรับติดต่อกลับไปยังผู้ร้องเรียน

แนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนกล่าวโทษข้าราชการ

๑. ให้ถือเป็นความลับของทางราชการ หากเป็นบัตรสนทนาก็ให้พิจารณาบัตรสนทนาก็เฉพาะราย ที่ระบุ หลักฐานแน่ชัด โดยให้สืบสวนทางลับและปกปิดชื่อผู้ร้อง ถ้าเห็นว่าไม่มีมูลให้ยุติเรื่องได้ถ้าเห็นว่ามีมูล เป็นกรณี ความผิดทางวินัยให้ดำเนินการสอบสวนทางวินัยต่อไป

๒. ในการสืบสวนสอบสวนต้องให้ความคุ้มครองผู้ร้อง พยาน และบุคคลที่ให้ข้อมูล เจ้าหน้าที่ผู้สืบสวน ทำละเมิด หน่วยงานต้องรับผิดชอบ

การดำเนินการต่อเรื่องร้องเรียน

๑. เมื่อโรงเรียนเมืองราดวิทยาคมได้รับเรื่องร้องเรียน จะพิจารณาเรื่องร้องเรียนเสนอต่อผู้อำนวยการ โรงเรียนเมืองราดวิทยาคม ถ้าเรื่องร้องเรียนเป็นไปตามหลักเกณฑ์การร้องเรียน ผู้อำนวยการโรงเรียนเมืองราดวิทยาคม จะดำเนินการสืบสวนข้อเท็จจริง ตามมาตรา ๔๕ แห่งพระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา พ.ศ.๒๕๔๗

๒. เมื่อดำเนินการสืบสวนข้อเท็จจริงแล้วพบว่า เรื่องที่ร้องเรียนไม่มีมูลกระทำผิดวินัย ผู้อำนวยการ โรงเรียนเมืองราดวิทยาคม จะสั่งยุติเรื่อง

๓. เมื่อดำเนินการสืบสวนข้อเท็จจริงแล้วพบว่าเรื่องที่ร้องเรียนมีมูลกระทำผิดวินัย ผู้บังคับบัญชา จะ ดำเนินการสอบสวนทางวินัยอย่างร้ายแรง หรือไม่ร้ายแรง แล้วแต่กรณี ตามมาตรา ๙๘ แห่งพระราชบัญญัติระเบียบ ข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา พ.ศ.๒๕๔๗

๔. หากผลการสอบสวนพิจารณาพบว่าผู้ถูกกล่าวหากระทำผิดวินัย ผู้บังคับบัญชาที่มีอำนาจตาม กฎหมาย จะดำเนินการสั่งลงโทษทางวินัย หากพบว่าพยานหลักฐานไม่เพียงพอว่าผู้ถูกกล่าวหากระทำผิดวินัย หรือผู้ถูก กล่าวหา ไม่ได้กระทำผิดวินัยจะสั่งยุติเรื่อง

๕. รายงานผลการสอบสวนต่อผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาเพชรบูรณ์ เพื่อพิจารณา ดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ ต่อไปตามมาตรา ๑๐๔ แห่งพระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการครู และบุคลากร ทาง การศึกษา พ.ศ. ๒๕๔๗

๖. เมื่อการรายงานการดำเนินการทางวินัยเป็นอันสิ้นสุดแล้ว แจ้งผลการพิจารณาให้ผู้ร้องเรียนทราบ

การดำเนินการทางวินัย สำหรับข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา

วินัย คือ กฎเกณฑ์ข้อบังคับที่ต้องปฏิบัติตาม หากฝ่าฝืนอาจต้องรับโทษ

วินัย หมายถึง การควบคุมความประพฤติของคนในองค์กรให้เป็นไปตามแบบแผนที่พึงประสงค์

วินัยข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา หมายถึง ข้อบัญญัติที่กำหนดเป็นข้อห้ามและข้อปฏิบัติตาม หมวด ๖ แห่งพระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา พ.ศ.๒๕๔๗ มาตรา ๘๒ – มาตรา ๙๗) การลงโทษทางวินัยข้าราชการ เป็นกระบวนการสำคัญอันหนึ่งในการบริหารงานบุคคลภาครัฐโดยมี วัตถุประสงค์ เพื่อ ส่งเสริมคุณภาพและประสิทธิภาพของข้าราชการ และมีจุดมุ่งหมายเพื่อธำรงศักดิ์ศรี ของข้าราชการด้วย

การลงโทษทางวินัยถูกนำมาใช้เป็นมาตรการเชิงลบ ควบคู่กับการให้รางวัลซึ่งเป็นมาตรการ เชิงบวก ภายใต้ แนวความคิดว่า ข้าราชการที่ดีมีประสิทธิภาพควรได้รับการยกย่องและให้รางวัล เพื่อเป็น กำลังใจและเป็นตัวอย่างที่ดี ข้าราชการที่กระทำความผิดสมควรได้รับการลงโทษตามควรแก่กรณี เพื่อมิให้ เป็นเยี่ยงอย่างแก่ข้าราชการอื่น

ความผิดทางวินัย มี ๕ สถาน

ตามมาตรา ๙๖ แห่งพระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา พ.ศ. ๒๕๔๗ วินัยไม่ร้ายแรง

- ๑) ภาคทัณฑ์
- ๒) ตัดเงินเดือน
- ๓) ลดขั้นเงินเดือน วินัยร้ายแรง
- ๔) ปลดออก
- ๕) ไล่ออก

กฎหมาย ระเบียบที่เกี่ยวข้อง

๑. พระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา พ.ศ. ๒๕๔๗ และที่แก้ไขเพิ่มเติม ฉบับที่ ๒ พ.ศ. ๒๕๕๑ และฉบับที่ ๓ พ.ศ. ๒๕๕๓
๒. กฎ ก.ค.ศ.ว่าด้วยกรณีความผิดที่ปรากฏชัดแจ้ง พ.ศ. ๒๕๔๙
๓. กฎ ก.ค.ศ.ว่าด้วยการสอบสวนพิจารณา พ.ศ. ๒๕๕๐ ๔. กฎ ก.ค.ศ.ว่าด้วยอำนาจการลงโทษภาคทัณฑ์ ตัดเงินเดือน หรือลดเงินเดือน พ.ศ. ๒๕๖๑
๔. ระเบียบ ก.ค.ศ.ว่าด้วยวิธีการออกคำสั่งเกี่ยวกับการลงโทษทางวินัยข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา พ.ศ. ๒๕๔๘
๕. ระเบียบ ก.ค.ศ.ว่าด้วยวินัยออกจากราชการของข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา พ.ศ. ๒๕๔๘
๖. ระเบียบ ก.ค.ศ.ว่าด้วยการรายงานเกี่ยวกับการดำเนินการทางวินัยและการออกจากราชการของ ข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา พ.ศ. ๒๕๖๑
๗. คำสั่งหัวหน้าคณะรักษาความสงบแห่งชาติ ที่ ๑๙/๒๕๖๐ เรื่อง การปฏิรูปการศึกษาในภูมิภาคของกระทรวงศึกษาธิการ
๘. กฎหมาย กฎ ระเบียบ และหนังสือเวียนอื่นที่เกี่ยวข้อง

ภาคผนวก



แบบฟอร์มหนังสือร้องเรียน

เขียนที่.....

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.

เรียน ผู้อำนวยการโรงเรียนเมืองราดวิทยาคม

ข้าพเจ้า (นาย/นาง/นางสาว).....อายุ.....ปี อาชีพ.....

อยู่บ้านเลขที่.....หมู่ที่.....ตำบล.....อำเภอ.....จังหวัด.....

ขอร้องเรียน (รายละเอียดการร้องเรียน) ดังนี้.....

.....
.....
.....
.....
.....

เพื่อให้ดำเนินการช่วยเหลือและแก้ไขปัญหา ดังนี้

.....
.....
.....
.....
.....

ขอแสดงความนับถือ

(ลงชื่อ).....ผู้ร้องทุกข์ / ร้องเรียน

(.....)

หมายเลขโทรศัพท์.....