



คู่มือการดำเนินการดำเนินงาน

การร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของครู
และบุคลากรทางการศึกษา

ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์
โรงเรียนบ้านร่องสะอาด

โรงเรียนบ้านร่องสะอาด

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา

ศรีสะเกษ เขต 1

คำนำ

คู่มือการการดำเนินการดำเนินงาน การร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของครู และบุคลากรทางการศึกษา มีวัตถุประสงค์เพื่อเป็นแนวทางการปฏิบัติงานและสร้างความเข้าใจในโรงเรียนบ้านร่องสะอาด ในการจัดการข้อร้องเรียนจนได้ข้อยุติอย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ เพื่อตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของ ผู้รับบริการ จำเป็นจะต้องมีขั้นตอน/กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานที่ชัดเจนและเป็นมาตรฐานเดียวกัน

หวังเป็นอย่างยิ่งว่า คู่มือการการดำเนินการดำเนินงาน การร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของครู และบุคลากรทางการนี้ จะเป็นประโยชน์และเป็นแนวทางในการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุดต่อไป

โรงเรียนบ้านร่องสะอาด

สารบัญ

เรื่อง	หน้า
คำนำ	
สารบัญ	
๑. หลักการและเหตุผล	๑
๒. การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์โรงเรียนบ้านร่องสะอาด	๑
๓. สถานที่ตั้ง	๑
๔. หน้าที่ความรับผิดชอบ	๑
๕. วัตถุประสงค์	๑
๖. คำจำกัดความ	๑
๗. ข้อมูลครู และบุคลากรทางการศึกษา โรงเรียนบ้านร่องสะอาด	๒
๘. วินัยและการดำเนินการทางวินัย	๒
๙. ระยะเวลาเปิดให้บริการ	๑๐
๑๐. แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์	๑๑
๑๑. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	๑๒
๑๒. การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่าง ๆ	๑๓
๑๓. การบันทึกข้อร้องเรียน	๑๓
๑๔. การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ไขข้อร้องเรียนและการแจ้งกลับผู้ร้องเรียน	๑๓
๑๕. ติดตามการแก้ไขข้อร้องเรียน	๑๔
๑๖. การรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน	๑๔
๑๗. มาตรฐานงาน	๑๔
๑๘. แบบฟอร์ม	๑๔
๑๙. จัดทำโดย	๑๔
ภาคผนวก	๑๕
แบบฟอร์มใบรับแจ้งเหตุเรื่องราวร้องเรียน / ร้องทุกข์	

คู่มือการการดำเนินการดำเนินงาน
การร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของครู และบุคลากรทางการศึกษา
โรงเรียนบ้านร่องสะอาด
สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาศรีสะเกษ เขต ๑
สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน กระทรวงศึกษาธิการ

.....

๑. หลักการและเหตุผล พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีพ.ศ. ๒๕๔๖ ได้กำหนดแนวทาง ปฏิบัติราชการ มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของ ประชาชนให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ ต่องานบริการที่มีประสิทธิภาพและ เกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการ ปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความ ต้องการ และมีการประเมินผลการให้บริการ อย่างสม่ำเสมอ

๒. การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์โรงเรียนบ้านร่องสะอาด เพื่อให้การบริหารระบบราชการเป็นไป ด้วยความถูกต้อง บริสุทธิ์ยุติธรรม ควบคู่กับการพัฒนาบำบัดทุกข์ บำรุงสุข ตลอดจนดำเนินการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ด้วยความรวดเร็ว ประสพผลสำเร็จอย่างเป็นรูปธรรม อีกทั้งเพื่อ เป็นศูนย์รับแจ้งเบาะแสการทุจริต หรือไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการ ปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ โรงเรียนบ้านร่อง สะอาด จึงได้จัดตั้งศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ขึ้น ซึ่งในกรณีการร้องเรียนที่ เกี่ยวกับบุคคล จะมีการเก็บรักษา เรื่องราวไว้เป็นความลับและปกปิดชื่อผู้ร้องเรียน เพื่อมิให้ผู้ร้องเรียนได้รับ ผลกระทบและได้รับความเดือดร้อนจาก การร้องเรียน

๓. สถานที่ตั้ง ตั้งอยู่ ณ โรงเรียนบ้านร่องสะอาด ๖๔ หมู่ที่ ๗ บ้านร่องสะอาด ตำบลพรหมสวัสดิ์ อำเภอ พยุห์ จังหวัดศรีสะเกษ ๓๓๒๓๐

๔. หน้าที่ความรับผิดชอบ เป็นศูนย์กลางในการรับเรื่องราวร้องทุกข์และให้บริการข้อมูลข่าวสารให้ คำปรึกษา รับเรื่องปัญหาความ ต้องการและข้อเสนอแนะของผู้ปกครองนักเรียนและประชาชน

๕. วัตถุประสงค์

๑. เพื่อให้การดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ของศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์โรงเรียน บ้านร่องสะอาด มีขั้นตอน / กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน

๒. เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการข้อ ร้องเรียน/ร้อง ทุกข์ที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอและมีประสิทธิภาพ

๖. คำจำกัดความ

“ผู้รับบริการ” หมายถึง ผู้ที่มาใช้บริการจากส่วนราชการและประชาชนทั่วไป

“ผู้มีส่วนได้เสีย” หมายถึง ผู้ที่ได้รับผลกระทบ ทั้งทางบวกและทางลบ ทั้งทางตรงและทางอ้อม จากการดำเนินการของส่วนราชการ เช่น ผู้ปกครองนักเรียนและประชาชนในโรงเรียนบ้านร่องสะอาด “การจัดการข้อร้องเรียน” มีความหมายครอบคลุมถึงการจัดการในเรื่องข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์/ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น/คำชมเชย/การสอบถามหรือการร้องขอข้อมูล “ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์” หมายถึง ประชาชนทั่วไป/ผู้มีส่วนได้เสียที่มาติดต่อราชการผ่านช่องทางต่าง ๆ โดย มีวัตถุประสงค์ครอบคลุมการร้องเรียน/ร้องทุกข์/การให้ข้อเสนอแนะ/การให้ข้อคิดเห็น/การชมเชย/การร้องขอข้อมูล

“ช่องทางการรับข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์” หมายถึง ช่องทางต่าง ๆ ที่ใช้ในการรับเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์ เช่น ติดต่อด้วยตนเอง / ติดต่อทางโทรศัพท์/ เว็บไซต์/ Face Book

ประเภทข้อร้องเรียน

๑. ข้อร้องเรียนการให้บริการ หมายถึง ข้อไม่พึงพอใจด้านการให้บริการวิชาการต้องการให้ผู้ให้บริการปรับปรุงแก้ไขการปฏิบัติงาน ได้แก่ความไม่สะดวกในการรับบริการ ความล่าช้า ข้อผิดพลาดในการให้บริการ การเลือกปฏิบัติกับผู้รับบริการ การใช้คำพูด การดูแลต้อนรับ การควบคุมอารมณ์ของผู้ปฏิบัติงาน เป็นต้น

๒. ข้อร้องเรียนประเภทอื่น ๆ หมายถึง ข้อที่ไม่พึงใจในด้านการบริการวิชาการต้องการให้ผู้ให้บริการแก้ไข ในด้านหลักสูตร การบริหารจัดการไม่โปร่งใส ระบบการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ เป็นต้น

๗. ข้อมูลครู และบุคลากรทางการศึกษา โรงเรียนบ้านร่องสะอาด

๑. นายปิยะ จันทร์ชัย	ผู้อำนวยการสถานศึกษา
๒ นายเสกสรรค์ สีหะวงษ์	รองผู้อำนวยการสถานศึกษา
๓. นางพิศยา โตเตี้ย	ครูชำนาญการพิเศษ
๔. นายมานะ แสงศิริ	ครูชำนาญการพิเศษ
๕. นางนวรรตน์ ฉิรัมย์	ครูชำนาญการพิเศษ
๖ นางคณินิต ไทยปิยะ	ครูชำนาญการ
๗ นายวัชรวุฒิ ขอบเขตต์	ครูชำนาญการ
๘ นางสาวสุผัสสา สังขาว	ครูชำนาญการ
๙. นายศรชัย กันทอง	ครูผู้ช่วย
๑๐. นางสาวชนาพร แก้วแสน	ครูผู้ช่วย
๑๒. นางสาวอภิญญา แข่งขัน	ครูผู้ช่วย
๑๓. นางสาวจุฑาภรณ์ ทาระ	ครูชำนาญการ

๑๔. นางอรอนงค์ ไชยโชติ	ครูชำนาญการ
๑๕. นางสาวอุมพร กลิ่นบัว	ครู
๑๖. นางสาวศุภรา กองจันทร์	ครูผู้ช่วย
๑๗. นายกรภพ บุญศรีธา	พนักงานราชการ
๑๘. นางสาวจตุพร ฤทธิวรรณ	ครูอัตราจ้าง
๑๙. นางสาววิษณาตา อร่ามเรือง	ครูธุรการ
๒๐. นายสุบรรณ โสตามุข	ช่างไม้

๘. วินัยและการดำเนินการทางวินัย

วินัย : การควบคุมความประพฤติของคนในองค์กรให้เป็นไปตามแบบแผนที่พึงประสงค์ วินัยข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา : ข้อบัญญัติที่กำหนดเป็นข้อห้ามและ ข้อปฏิบัติตามหมวด ๖ แห่งพระราชบัญญัติ

ระเบียบข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา พ.ศ. ๒๕๔๗ และที่แก้ไขเพิ่มเติมฉบับที่ ๒ พ.ศ. ๒๕๕๑ โทษทางวินัย มี ๕ สถาน คือ วินัยไม่ร้ายแรง มีดังนี้

๑. ภาคทัณฑ์
๒. ตัดเงินเดือน
๓. ลดขั้นเงินเดือน วินัยร้ายแรง มีดังนี้
๔. ปลดออก
๕. ไล่ออก

การว่ากล่าวตักเตือนหรือการทำทัณฑ์บนไม่ถือว่าเป็นโทษทางวินัยใช้ในกรณีที่เป็นการผิดเล็กน้อยและมีเหตุอันควรลดหย่อน โทษภาคทัณฑ์ไม่

เป็นหนังสือ (มาตรา ๑๐๐ วรรคสอง)

โทษภาคทัณฑ์ ใช้ลงโทษในกรณีที่เป็นความผิดเล็กน้อยหรือมีเหตุอันควรลดหย่อน โทษภาคทัณฑ์ไม่ต้องห้ามการเลื่อนขั้นเงินเดือน

โทษตัดเงินเดือนและลดขั้นเงินเดือน ใช้ลงโทษในความผิดที่ไม่ถึงกับเป็นความผิดร้ายแรง และไม่ใช้กรณีที่เป็นความผิดเล็กน้อย โทษปลดออกและไล่ออก ใช้ลงโทษในกรณีที่เป็นความผิดวินัยร้ายแรงเท่านั้น การลดโทษความผิดวินัยร้ายแรง ห้ามลดโทษต่ำกว่าปลดออก ผู้ถูกลงโทษปลดออกมีสิทธิได้รับบำเหน็จบำนาญเสมือนลาออก การสั่งให้ออกจากราชการไม่ใช่โทษทางวินัย วินัยไม่ร้ายแรง ได้แก่

๑. ไม่สนับสนุนการปกครองในระบอบประชาธิปไตยอันมีพระมหากษัตริย์เป็นประมุข ตามรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทยด้วยความบริสุทธิ์ใจ

๒. ไม่ปฏิบัติหน้าที่ราชการด้วยความซื่อสัตย์สุจริต เสมอภาค และเที่ยงธรรม ต้องมีความวิริยะ อุตสาหะ ขยันหมั่นเพียร ดูแลเอาใจใส่ รักษาประโยชน์ของทางราชการ และต้องปฏิบัติตามมาตรฐานและจรรยาบรรณวิชาชีพ

๓. อาศัยหรือยอมให้ผู้อื่นอาศัยอำนาจและหน้าที่ราชการของตนไม่ว่าจะโดยทางตรง หรือทางอ้อมหาประโยชน์ให้แก่ตนเองและผู้อื่น

๔. ไม่ปฏิบัติหน้าที่ราชการให้เป็นไปตามกฎหมายระเบียบแบบแผนของทางราชการและ หน่วยงาน การศึกษามติกรม. หรือนโยบายของรัฐบาลโดยถือประโยชน์สูงสุดของผู้เรียน และไม่ให้เกิดความเสียหายแก่ ราชการ

๕. ไม่ปฏิบัติตามคำสั่งของผู้บังคับบัญชาซึ่งสั่งในหน้าที่ราชการโดยชอบด้วยกฎหมายและ ระเบียบของ ทางราชการแต่ถ้าเห็นว่าการปฏิบัติตามคำสั่งนั้นจะทำให้เสียหายแก่ราชการ หรือจะเป็นการไม่รักษาประโยชน์ของ ทางราชการจะเสนอความเห็นเป็นหนังสือภายใน ๗ วัน เพื่อให้ผู้บังคับ บัญชาทบทวนคำสั่งก็ได้ และเมื่อเสนอ ความเห็นแล้ว ถ้าผู้บังคับบัญชายืนยันเป็นหนังสือให้ปฏิบัติ ตามคำสั่งเดิม ผู้อยู่ใต้บังคับบัญชาต้องปฏิบัติตาม

๖. ไม่ตรงต่อเวลา ไม่อุทิศเวลาของตนให้แก่ทางราชการและผู้เรียน ละทิ้งหรือทอดทิ้งหน้าที่ราชการโดย ไม่มีเหตุผลอันสมควร

๗. ไม่ประพฤติตนเป็นแบบอย่างที่ดีแก่ผู้เรียนชุมชน สังคม ไม่สุภาพเรียบร้อยและรักษา ความสามัคคี ไม่ ช่วยเหลือเกื้อกูลต่อผู้เรียนและข้าราชการด้วยกัน หรือผู้ร่วมงานไม่ต้อนรับหรือ ให้ความสะดวก ให้ความเป็นธรรม ต่อผู้เรียนและประชาชนผู้มาติดต่อราชการ

๘. กลั่นแกล้ง กล่าวหา หรือร้องเรียนผู้อื่นโดยปราศจากความเป็นจริง

๙. กระทำการหรือ ยอมให้ผู้อื่นกระทำการหาประโยชน์อันอาจทำให้เสื่อมเสียความเที่ยงธรรม หรือเสื่อม เสียเกียรติศักดิ์ในตำแหน่งหน้าที่ราชการของตน

๑๐. เป็นกรรมการผู้จัดการ หรือผู้จัดการหรือดำรงตำแหน่งอื่นใดที่มีลักษณะงานคล้ายคลึงกันนั้น ในห้าง หุ่นส่วนหรือบริษัท

๑๑. ไม่วางตนเป็นกลางทางการเมืองในการปฏิบัติหน้าที่ และในการปฏิบัติภารกิจอื่นที่เกี่ยวข้อง กับ ประชาชนอาศัยอำนาจและหน้าที่ราชการของตนแสดงการฝักใฝ่ส่งเสริม เกื้อกูล สนับสนุนบุคคล กลุ่มบุคคลหรือ พรรคการเมืองใด

๑๒. กระทำการอันใดอันได้ชื่อว่าเป็นผู้ประพฤติชั่ว

๑๓. เสริมสร้างและพัฒนาให้ผู้อยู่ใต้บังคับบัญชามีวินัย ไม่ป้องกันมิให้ผู้อยู่ใต้บังคับบัญชา กระทำผิดวินัย หรือละเลย หรือมีพฤติกรรมปกป้อง ช่วยเหลือมิให้ผู้อยู่ใต้บังคับบัญชาถูกลงโทษทางวินัย หรือปฏิบัติหน้าที่ ดังกล่าวโดยไม่สุจริต วินัยร้ายแรง ได้แก่

๑. ทุจริตต่อหน้าที่ราชการ

๒. จงใจไม่ปฏิบัติตามกฎหมายระเบียบแบบแผนของทางราชการและหน่วยงานการศึกษาสมัคร. หรือ นโยบายของรัฐบาลประมาทเลินเล่อหรือขาดการเอาใจใส่ระมัดระวังรักษาประโยชน์ ของทางราชการอันเป็นเหตุ ให้เกิดความเสียหายแก่ราชการอย่างร้ายแรง

๓. ขัดคำสั่งหรือหลีกเลี่ยงไม่ปฏิบัติตามคำสั่งของผู้บังคับบัญชาซึ่งสั่งในหน้าที่ราชการ โดยชอบด้วย กฎหมายและระเบียบของทางราชการอันเป็นเหตุให้เสียหายแก่ราชการอย่างร้ายแรง

๔. ละทิ้งหน้าที่หรือทอดทิ้งหน้าที่ราชการ โดยไม่มีเหตุผลอันสมควรเป็นเหตุให้เสียหายแก่ราชการอย่าง ร้ายแรง

๕. ละทิ้งหน้าที่ราชการติดต่อกันเป็นเวลานานเกินกว่า ๑๕ วัน โดยไม่มีเหตุผลอันสมควร

๖. กลั่นแกล้ง ดูหมิ่น เหยียดหยาม กดขี่ หรือข่มเหงผู้เรียนหรือประชาชนผู้มาติดต่อราชการ อย่าง ร้ายแรง

๗. กลั่นแกล้ง กล่าวหา หรือร้องเรียนผู้อื่นโดยปราศจากความเป็นจริง เป็นเหตุให้ผู้อื่นได้รับ ความเสียหายอย่างร้ายแรง

๘. กระทำการหรือยอมให้ผู้อื่นกระทำ การหาประโยชน์อันอาจทำให้เสื่อมเสียความเที่ยงธรรม หรือเสื่อม เสียเกียรติศักดิ์ในตำแหน่งหน้าที่ราชการโดยมุ่งหมายจะให้เป็นการซื้อขายหรือให้ได้รับ แต่งตั้งให้ดำรงตำแหน่งหรือ วิทยฐานะใดโดยไม่ชอบด้วยกฎหมาย หรือเป็นการกระทำอันมีลักษณะ เป็นการให้หรือได้มาซึ่งทรัพย์สินหรือสิทธิ ประโยชน์อื่นเพื่อให้ตนเองหรือผู้อื่นได้รับการบรรจุและ แต่งตั้งโดยมิชอบ

๙. คัดลอกหรือลอกเลียนผลงานทางวิชาการของผู้อื่นโดยมิชอบหรือนำเอาผลงานทางวิชาการของผู้อื่น หรือจ้างวาน ใช้ผู้อื่นทำผลงานทางวิชาการเพื่อไปใช้ในการเสนอขอปรับปรุงการกำหนดตำแหน่ง การเลื่อน ตำแหน่ง การเลื่อนวิทยฐานะ หรือการให้ได้รับเงินเดือนในระดับที่สูงขึ้น

๑๐. ร่วมดำเนินการคัดลอกหรือลอกเลียนผลงานของผู้อื่นโดยมิชอบ หรือรับจัดทำผลงานทางวิชาการ ไม่ ว่าจะมีค่าตอบแทนหรือไม่เพื่อให้ผู้อื่น นำผลงานนั้นไปใช้ประโยชน์เพื่อปรับปรุงการกำหนดตำแหน่งเลื่อนตำแหน่ง เลื่อนวิทยฐานะ หรือให้ได้รับเงินเดือนในอันดับที่สูงขึ้น

๑๑. เข้าไปเกี่ยวข้องกับการดำเนินการใดๆ อันมีลักษณะเป็นการทุจริตโดยการซื้อสิทธิหรือขายเสียงใน การเลือกตั้งสมาชิกรัฐสภา สมาชิกสภาท้องถิ่น ผู้บริหารท้องถิ่นหรือการเลือกตั้งอื่นที่มีลักษณะเป็นการส่งเสริม การปกครองในระบอบประชาธิปไตยรวมทั้งการส่งเสริม สนับสนุน หรือ ชักจูงให้ผู้อื่นกระทำการในลักษณะ เดียวกัน

๑๒. กระทำความผิดอาญาจนได้รับโทษจำคุก หรือโทษที่หนักกว่าจำคุกโดยคำพิพากษาถึงที่สุดให้จำคุก หรือได้รับโทษที่หนักกว่าจำคุก เว้นแต่เป็นโทษสำหรับความผิดที่ได้กระทำโดยประมาท หรือลหุโทษ หรือกระทำ การอื่นใดอันได้ชื่อว่าเป็นผู้ประพฤติชั่วอย่างร้ายแรง

๑๓. เสพยาเสพติด หรือสนับสนุนให้ผู้อื่นเสพยาเสพติด

๑๔. เล่นการพนันเป็นอาจिन

๑๕. กระทำการล่วงละเมิดทางเพศต่อผู้เรียนหรือนักศึกษาไม่ว่าจะอยู่ในความดูแลรับผิดชอบ ของตนหรือไม่

การดำเนินการทางวินัย การดำเนินการทางวินัย กระบวนการและขั้นตอนการดำเนินการในการออกคำสั่งลงโทษ ซึ่งเป็นขั้นตอนที่มีลำดับก่อนหลังต่อเนื่องกัน อันได้แก่ การตั้งเรื่องกล่าวหาการสืบสวนสอบสวน การพิจารณาความผิดและกำหนดโทษและการสั่งลงโทษรวมทั้งการดำเนินการต่างๆ ในระหว่างการสอบสวนพิจารณา เช่น การสั่งพัก การสั่งให้ออกไว้ก่อน เพื่อรอฟังผลการสอบสวนพิจารณา หลักการดำเนินการทางวินัย

๑. กรณีที่ผู้บังคับบัญชาพบว่าผู้ใต้บังคับบัญชาผู้ใดกระทำความผิดวินัยโดยมีพยานหลักฐานในเบื้องต้นอยู่แล้ว ผู้บังคับบัญชาก็สามารถดำเนินการทางวินัยได้ทันที

๒. กรณีที่มีการร้องเรียนด้วยวาจาให้จดปากคำให้ผู้ร้องเรียนลงลายมือชื่อและวัน เดือน ปี พร้อมรวบรวมพยานหลักฐานอื่นๆ ประกอบการพิจารณาแล้วดำเนินการให้มีการสืบสวนข้อเท็จจริง โดยตั้งกรรมการสืบสวนหรือสั่งให้บุคคลใดไปสืบสวนหากเห็นว่ามีมูลก็ตั้งคณะกรรมการสอบสวน ต่อไป

๓. กรณีมีการร้องเรียนเป็นหนังสือผู้บังคับบัญชาต้องสืบสวนในเบื้องต้นก่อนหากเห็นว่า ไม่มีมูลก็สั่งยุติเรื่องถ้าเห็นว่ามีมูลก็ตั้งคณะกรรมการสอบสวนต่อไป กรณีหนังสือร้องเรียนไม่ลง ลายมือชื่อและที่อยู่ของผู้ร้องเรียนหรือไม่ปรากฏพยานหลักฐานที่แน่นอนจะเข้าลักษณะของบัตร สนเทห์ มติกรม. ห้ามมิให้รับฟังเพราะจะทำให้ข้าราชการเสียขวัญในการปฏิบัติหน้าที่

ขั้นตอนการดำเนินการทางวินัย

๑. การตั้งเรื่องกล่าวหาเป็นการตั้งเรื่องดำเนินการทางวินัยแก่ข้าราชการเมื่อปรากฏกรณีมีมูลที่ควรกล่าวหาว่า กระทำความผิดวินัยมาตรา ๙๘ กำหนดให้ผู้บังคับบัญชาแต่งตั้งคณะกรรมการสอบสวนเพื่อดำเนินการสอบสวนให้ได้ความจริงและความยุติธรรมโดยไม่ชักช้าผู้ตั้งเรื่องกล่าวหาคือผู้บังคับบัญชาของผู้ถูก กล่าวหา ความผิดวินัยไม่ร้ายแรง ผู้บังคับบัญชาขั้นต้นคือ ผู้อำนวยการสถานศึกษาสามารถแต่งตั้ง กรรมการสอบสวน ข้าราชการในโรงเรียนทุกคนความผิดวินัยร้ายแรง ผู้บังคับบัญชาผู้มีอำนาจบรรจุ และแต่งตั้งตามมาตรา ๕๓ เป็นผู้มีอำนาจบรรจุและแต่งตั้งคณะกรรมการสอบสวน

๒. การแจ้งข้อกล่าวหา มาตรา ๙๘ กำหนดไว้ว่า ในการสอบสวนจะต้องแจ้งข้อกล่าวหาและสรุปพยานหลักฐาน ที่สนับสนุนข้อกล่าวหาเท่าที่มีให้ผู้ถูกกล่าวหาทราบ โดยระบุหรือไม่ระบุชื่อพยานก็ได้เพื่อให้ ผู้ถูกกล่าวหามีโอกาสชี้แจงและนำสืบแก้ข้อกล่าวหา

๓. การสอบสวน คือ การรวบรวมพยานหลักฐานและการดำเนินการทั้งหลายอื่นเพื่อจะทราบข้อเท็จจริงและพฤติการณ์ต่าง ๆ หรือพิสูจน์เกี่ยวกับเรื่องที่กล่าวหาเพื่อให้ได้ความจริงและยุติธรรม และ เพื่อพิจารณาว่าผู้ถูกกล่าวหาได้กระทำความผิดวินัยจริงหรือไม่ถ้าผิดจริงก็จะได้ลงโทษ ข้อยกเว้น กรณีที่เป็นความผิดที่ปรากฏชัดแจ้งตามที่กำหนดในกฎ ก.ค.ศ.จะดำเนินการทางวินัยโดยไม่สอบสวนก็ได้ ความผิดที่ปรากฏชัดแจ้งตามที่กำหนดในกฎก.ค.ศ.

ว่าด้วยกรณีความผิดที่ปรากฏชัดแจ้ง พ.ศ.๒๕๔๙ ก. การกระทำผิดวินัยอย่างไม่ร้ายแรงที่เป็นกรณีความผิดที่ปรากฏอย่างชัดแจ้ง ได้แก่

(๑) กระทำความผิดอาญาจนต้องคำพิพากษาถึงที่สุดว่าผู้นั้นกระทำผิดและผู้บังคับบัญชาเห็นว่าข้อเท็จจริงตามคำพิพากษาประจักษ์ชัด

(๒) กระทำผิดวินัยไม่ร้ายแรงและได้รับสารภาพเป็นหนังสือต่อผู้บังคับบัญชาหรือให้ถ้อยคำรับสารภาพต่อผู้มีหน้าที่สืบสวนหรือคณะกรรมการสอบสวนโดยมีการบันทึกถ้อยคำเป็นหนังสือ ข. การกระทำผิดวินัยอย่างร้ายแรงที่เป็นกรณีความผิดที่ปรากฏชัดแจ้ง ได้แก่

(๑) กระทำความผิดอาญาจนได้รับโทษจำคุกหรือโทษที่หนักกว่าจำคุกโดยคำพิพากษาถึงที่สุดให้จำคุกหรือลงโทษที่หนักกว่าจำคุก

(๒) ละทิ้งหน้าที่ราชการติดต่อกันเป็นเวลายาวนานเกินกว่า ๑๕ วันผู้บังคับบัญชา สืบสวนแล้วเห็นว่าไม่มีเหตุผลสมควร หรือมีพฤติการณ์อันแสดงถึงความจงใจไม่ปฏิบัติตามระเบียบ ของทางราชการ

(๓) กระทำผิดวินัยอย่างร้ายแรงและได้รับสารภาพเป็นหนังสือต่อผู้บังคับบัญชาหรือให้ ถ้อยคำรับสารภาพต่อผู้มีหน้าที่สืบสวนหรือคณะกรรมการสอบสวนโดยมีการบันทึกถ้อยคำเป็นหนังสือ

ความรุนแรงข้อร้องเรียน

๑. ระดับรุนแรงมาก เป็นข้อร้องเรียนผู้รับบริการไม่พึงพอใจอย่างมาก และเป็นเรื่องที่ผลกระทบภาพลักษณ์ เสื่อมเสียชื่อเสียงองค์กร มีผลกระทบอย่างรุนแรงส่งผลให้ผู้รับบริการตัดสินใจไม่เลือกใช้บริการ

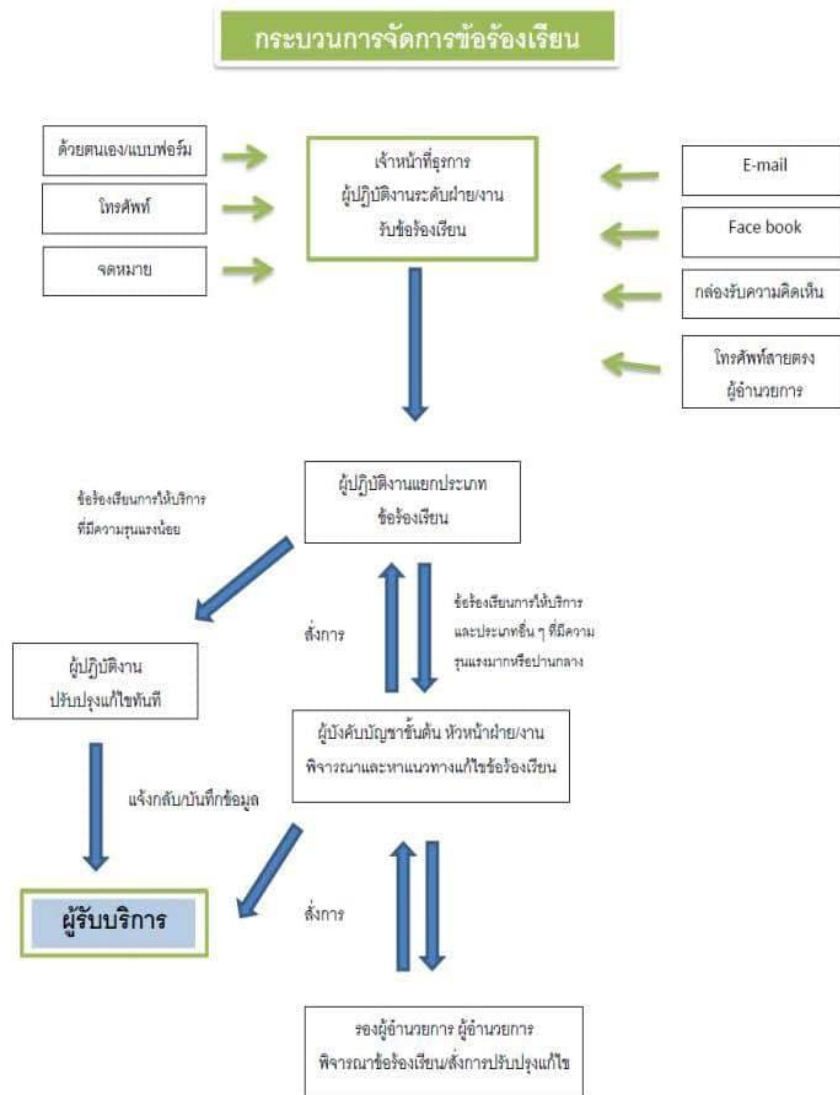
๒. ระดับรุนแรงปานกลาง เป็นข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการบริการ ที่สร้างความไม่พึงพอใจสำหรับผู้รับบริการ หากปล่อยทิ้งไว้จะทำให้ผู้รับบริการเลือกใช้บริการจากที่อื่น

๓. ระดับรุนแรงเล็กน้อย เป็นข้อร้องเรียนอาจจะเกิดจากการได้รับข้อมูลไม่ครบถ้วนสมบูรณ์การมีอคติต่อเจ้าหน้าที่ซึ่งเป็นปัจจัยส่วนบุคคลของผู้รับบริการ

๗. ระยะเวลาเปิดให้บริการ เปิดให้บริการวันจันทร์ถึง วันศุกร์(ยกเว้นวันหยุดที่ทางราชการกำหนด) ตั้งแต่เวลา ๐๘.๓๐ – ๑๖.๓๐ น.

๘. แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน /ร้องทุกข์

๘. แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน



ขั้นตอนการรับข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ



๙. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

การแต่งตั้งผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ของหน่วยงาน

๘.๑ จัดตั้งศูนย์/ จุดรับข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ของประชาชน

๘.๒ จัดทำคำสั่งแต่งตั้งเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์

๘.๓ แจ้งผู้รับผิดชอบตามคำสั่งโรงเรียนบ้านร่องสะอาด เพื่อความสะดวกในการประสานงาน

๑๐. การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์จากช่องทางต่าง ๆ

ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ที่เข้ามายังหน่วยงานจากช่องทางต่าง ๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการ ตรวจสอบ ช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการ รับข้อ ร้องเรียน/ร้อง ทุกข์ เพื่อประสาน หาทางแก้ไขปัญหา	หมายเหตุ
ร้องเรียนด้วยตนเอง ณ ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์	วันเวลาราชการ	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนทาง Face Book โรงเรียนบ้านร่อง สะอาด อำเภอพยุห์ จังหวัดศรีสะเกษ	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนทางจดหมาย จำ นำซองถึง โรงเรียนบ้าน ร่องสะอาด ๖๔ หมู่ที่ ๗ บ้านร่องสะอาด ตำบล พรหมสวัสดิ์ อำเภอพยุห์ จังหวัดศรีสะเกษ ๓๓๒๓๐	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	
กล่องรับความคิดเห็น	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	
โทรศัพท์สายตรง ผู้อำนวยการโรงเรียน หมายเลข ๐๖๑๐๒๙๗๑๑๙	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	

๑๑. การบันทึกข้อร้องเรียน

๑๑.๑ กรอกรูปแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์โดยมีรายละเอียด ชื่อ-สกุล ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ ติดต่อเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์และสถานที่เกิดเหตุ

๑๑.๒ ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียน เจ้าหน้าที่ต้องบันทึกข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ลงสมุดบันทึกข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์

๑๒. การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ปัญหาข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์และการแจ้งผู้ร้องเรียน / ร้องทุกข์ทราบ

๑๒.๑ กรณีเป็นการขอข้อมูลข่าวสาร ประสานหน่วยงานผู้ครอบครองเอกสาร เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ ข้อมูลแก่ผู้ร้องขอได้ทันที

๑๒.๒ ข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ที่เป็นการร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของหน่วยงาน เช่น การขอ หลักฐานทางการศึกษา การเก็บเงินระดมทรัพยากรนักเรียน เป็นต้น จัดทำบันทึกข้อความเสนอไปยังผู้บริหารเพื่อสั่ง การหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง โดยเบื้องต้นอาจโทรศัพท์แจ้งไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๑๒.๓ ข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ที่ไม่อยู่ในความรับผิดชอบของโรงเรียนบ้านร่องสะอาด ให้ดำเนินการประสาน หน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้เกิดความรวดเร็วและถูกต้อง ในการแก้ไขปัญหาต่อไป

๑๒.๔ ข้อร้องเรียนที่ส่งผลกระทบต่อหน่วยงาน เช่น กรณีผู้ร้องเรียนทำหนังสือร้องเรียนความไม่โปร่งใส ในการจัดซื้อจัดจ้าง ให้เจ้าหน้าที่จัดทำบันทึกข้อความเพื่อเสนอผู้บริหารพิจารณาสั่งการไปยังหน่วยงานที่รับผิดชอบ เพื่อดำเนินการตรวจสอบและแจ้งผู้ร้องเรียนทราบ ต่อไป

๑๓. การติดตามแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องรายงานผลการดำเนินการให้ทราบภายใน ๕ วันทำการ เพื่อเจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ จะได้ แจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบ ต่อไป

๑๔. การรายงานผลการดำเนินการให้ผู้บริหารทราบ

๑๔.๑ ให้รวบรวมและรายงานสรุปการจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ให้ผู้บริหารทราบทุกเดือน

๑๔.๒ ให้รวบรวมรายงานสรุปข้อร้องเรียนหลังจากสิ้นปีงบประมาณ เพื่อนำมาวิเคราะห์การจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ในภาพรวมของหน่วยงาน เพื่อใช้เป็นแนวทางในการแก้ไข ปรับปรุง พัฒนา องค์กร ต่อไป

๑๕. มาตรฐานงาน การดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด กรณีได้รับเรื่อง ร้องเรียน / ร้องทุกข์ให้ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์โรงเรียนบ้านร่องสะอาด ดำเนินการตรวจสอบและพิจารณา ส่งเรื่องให้ หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ดำเนินการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ให้แล้วเสร็จภายใน ๑๕ วัน ทำการ

๑๖. แบบฟอร์ม แบบฟอร์มใบรับแจ้งเหตุเรื่องราวร้องเรียน / ร้องทุกข์

๑๗. จัดทำโดย ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์โรงเรียนบ้านร่องสะอาด

ภาคผนวก



แบบฟอร์มหนังสือร้องทุกข์-ร้องเรียน

เขียนที่.....วันที่.....
.....เดือน.....พ.ศ.

เรียน ผู้อำนวยการโรงเรียนบ้านร่องสะอาด

ข้าพเจ้า (นาย/นาง/นางสาว).....อายุ.....ปี อยู่
บ้านเลขที่.....หมู่ที่.....ตำบล.....อำเภอ.....จังหวัด..... ขอร้อง
ทุกข์- ร้องเรียน แก่ท่าน เนื่องจาก

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

..... เพื่อให้
ดำเนินการช่วยเหลือและแก้ไขปัญหา ดังนี้

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

ขอแสดงความนับถือ

(ลงชื่อ).....ผู้ร้องทุกข์/ ร้องเรียน
(.....)

หมายเลขโทรศัพท์.....