



คู่มือ/แนวทางปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

โรงเรียนเฉลิมพระเกียรติสมเด็จพระศรีนครินทร์ ยะลา

คำนำ

แนวทางการปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตฉบับนี้ โรงเรียนเฉลิมพระเกียรติสมเด็จพระศรีนครินทร์ ยะลา ได้จัดทำขึ้นเพื่อเป็นแนวทางในการจัดการเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตภายในองค์กร โดยการดำเนินการให้ได้ข้อยุติอย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ ตอบสนองความต้องการและความเดือดร้อนของผู้ร้องและการรักษาผลประโยชน์ของทางราชการ จำเป็นต้องมีขั้นตอนและกระบวนการดำเนินงานที่ชัดเจนเป็นระบบ ซึ่งคู่มือฉบับนี้ โรงเรียนเฉลิมพระเกียรติสมเด็จพระศรีนครินทร์ ยะลา ได้ทำการรวบรวมข้อมูลและเอกสารที่เกี่ยวข้องเพื่อใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงาน

โรงเรียนเฉลิมพระเกียรติสมเด็จพระศรีนครินทร์ ยะลา หวังเป็นอย่างยิ่งว่าคู่มือ/แนวทางการปฏิบัติการจัดการเรื่องแนวทางปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบจะเป็นประโยชน์สำหรับหน่วยงาน และบุคลากรผู้ปฏิบัติงานที่จะนำไปเป็นมาตรฐานอย่างมีคุณภาพ

สารบัญ

เรื่อง	หน้า
ที่มาและความสำคัญ	๑
วัตถุประสงค์	๑
ขอบเขต	๑
ความหมายของเรื่องร้องเรียน	๒
ลักษณะของเรื่องร้องเรียน	๒
ระเบียบกฎหมายที่เกี่ยวข้อง	๓
การดำเนินการเรื่องร้องเรียน	๓
ช่องทางการร้องเรียน	๕
แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต	๕
ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	๖
หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสการทุจริตและประพฤติมิชอบ	๖

บทนำ

๑. ที่มาและความสำคัญ

การร้องเรียนของประชาชน ถือเป็นการตรวจสอบการดำเนินการของรัฐ ว่าการดำเนินการของหน่วยงานรัฐนั้นเป็นไปตามอำนาจหน้าที่ เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลหรือไม่เพียงใด ซึ่งหน่วยงานของรัฐ ต้องให้ความสำคัญกับการจัดการแก้ปัญหาเรื่องร้องเรียนของประชาชน ซึ่งการจัดให้มีช่องทางรับเรื่องร้องเรียนนั้น ถือเป็นการรับฟังความคิดเห็น การให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการตรวจสอบการใช้อำนาจของรัฐ ซึ่งโรงเรียนเฉลิมพระเกียรติสมเด็จพระศรีนครินทร์ ยะลา ได้ให้ความสำคัญกับการให้บริการประชาชนอย่างรวดเร็วและทั่วถึง โปร่งใสและตรวจสอบได้ จึงจัดให้มีช่องทางการร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริต เพื่อให้ประชาชนที่พบเห็นหรือได้รับผลกระทบจากการ ทุจริตมีส่วนร่วมในการตรวจสอบอำนาจรัฐในฐานะเจ้าของอำนาจที่แท้จริงตามระบอบการปกครองแบบประชาธิปไตย ซึ่งมีหน้าที่หลักในการจัดทำบริหารสาธารณะให้แก่ประชาชนในเขตพื้นที่เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนในพื้นที่ ได้แก่ การจัดให้มีสิ่งสาธารณูปโภค สาธารณูปการ ส่งเสริมการศึกษา ส่งเสริมกีฬา เป็นต้น ซึ่งการดำเนินการตามภารกิจดังกล่าวย่อมต้องใช้งบประมาณของแผ่นดินในการบริหารงาน จึงมีความจำเป็นที่จะต้องตรวจสอบให้การใช้งบประมาณนั้นเป็นไปอย่างสุจริต เกิดประโยชน์สูงสุดต่อประชาชน ทั้งหากการตรวจสอบของหน่วยตรวจสอบตามรอบการตรวจอาจไม่ทันทั่วถึง โรงเรียนเฉลิมพระเกียรติสมเด็จพระศรีนครินทร์ ยะลา จึงได้จัดทำคู่มือ/แนวทางปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบขึ้น เพื่อเป็นการพัฒนาการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนให้แก่ผู้ปฏิบัติงานได้มีแนวทางการดำเนินงานที่ถูกต้อง และมีประสิทธิภาพ

๒. วัตถุประสงค์

๑. เพื่อพัฒนาการดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ประสิทธิผล และสอดคล้องกับกฎหมายและระเบียบที่เกี่ยวข้อง
๒. เพื่อให้เจ้าหน้าที่รับผิดชอบในการดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตของโรงเรียนเฉลิมพระเกียรติสมเด็จพระศรีนครินทร์ ยะลา ใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานและดำเนินการแก้ไขเรื่องร้องเรียนให้เป็นมาตรฐานเดียวกัน

๓. ขอบเขต

คู่มือการดำเนินการร้องเรียนฉบับนี้ ได้รวบรวมข้อมูลที่เกี่ยวข้องและเป็นประโยชน์ต่อการจัดการเรื่องร้องเรียน แนวคิดเกี่ยวกับการร้องเรียนและขั้นตอนการดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต

๔. ความหมายของเรื่องร้องเรียน

ตามพจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. ๒๕๕๔ ได้แปลความหมายของคำว่า “เรื่องเรียน” ไว้ดังนี้ “เรื่องเรียน หมายความว่า เสนอเรื่องราว “ทุจริต” หมายความว่า

- ๑) การประพฤติชั่ว
- ๒) โกง คดโกง ฉ้อโกง
- ๓) ไม่ซื่อตรง

“ทุจริตต่อหน้าที่” หมายความว่า การปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติอย่างใดในตำแหน่งหน้าที่ หรือปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติอย่างใดในพฤติการณ์ที่อาจทำให้ผู้อื่นเชื่อว่ามีตำแหน่ง หรือหน้าที่ทั้งที่ตนมิได้มี ตำแหน่ง หรือหน้าที่นั้น หรือใช้อำนาจในตำแหน่งหรือหน้าที่ ทั้งนี้ เพื่อแสวงหาประโยชน์ที่มีควรได้โดยชอบ สำหรับ ตนเองหรือผู้อื่น

สรุป คำว่า การร้องเรียนการทุจริต หมายถึง การที่ประชาชน หรือบุคคลใดๆ แจ้งต่อหน่วยงานของรัฐ เพื่อให้ดำเนินการแก้ไขความเดือดร้อน หรือปัญหาที่เกิดจากการทุจริต หรือเพื่อให้หน่วยงาน ตรวจสอบการ ปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่

๕. ลักษณะของเรื่องร้องเรียน

ศูนย์ดำรงธรรมกระทรวงมหาดไทย (คู่มือการดำเนินการแก้ไขปัญหการร้องทุกข์/เรื่องเรียน ,๒๕๕๔,นน.๓-๔) จำแนกลักษณะของเรื่องร้องเรียนเป็น ๓ ลักษณะ ดังนี้

๑) เรื่องร้องเรียนที่มีลักษณะเป็นบัตรสนเท่ห์ตามมติคณะรัฐมนตรีเป็นกรณีการร้องเรียน กล่าวโทษที่ขาด ข้อมูลหลักฐาน ซึ่งศูนย์ดำรงธรรมจะระงับเรื่องทั้งหมด แต่ถ้าเป็นการร้องเรียนในประเด็นที่ เกี่ยวข้องกับส่วน ร่วม จะส่งให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องรับทราบไว้เป็นข้อมูลประกอบการพิจารณาต่อไป ซึ่งกรณีนี้ สามารถยุติเรื่อง ได้ทันที

๒) เรื่องร้องเรียนทั่วไป ศูนย์ดำรงธรรมจะดำเนินการจัดส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องรับไป ดำเนินการ โดยจะพิจารณาส่งตามความเหมาะสมของแต่ละเรื่องและจะตอบให้ผู้ร้องเรียนทราบไว้ชั้นหนึ่งก่อน ซึ่งเมื่อ หน่วยงานที่เกี่ยวข้องรับไปดำเนินการ โดยจะพิจารณาส่งตามความเหมาะสมของแต่ละเรื่องและจะตอบ ให้ผู้ ร้องเรียนทราบไว้ชั้นหนึ่งก่อน ซึ่งเมื่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการแล้ว จะแจ้งให้ศูนย์ดำรงธรรมและผู้ ร้องเรียนทราบ หรือบางกรณีปัญหาหน่วยงานที่เกี่ยวข้องจะแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบโดยตรง ซึ่งระยะเวลาการ พิจารณา ดำเนินการของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง จะช้าหรือเร็วนั้นขึ้นอยู่กับขั้นตอนการช่วยเหลือของแต่ละกรณี ปัญหา ในกรณีเป็นเรื่องร้องเรียนทั่วไป หากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องไม่แจ้งผลการ ดำเนินการให้ทราบภายใน ระยะเวลาที่กำหนด ศูนย์ดำรงธรรมจะมีหนังสือเตือนขอทราบผลไปอีกครั้งหนึ่ง

๓) เรื่องร้องเรียนสำคัญ เป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับประชาชนส่วนรวมหรือเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับ หลาย หน่วยงาน เป็นประเด็นข้อร้องเรียนทางกฎหมาย หรือเป็นข้อร้องเรียนที่มีข้อเท็จจริงและรายละเอียดตาม คำ ร้องยังไม่ชัดเจนหรือไม่แน่นอน หรือบางกรณีศูนย์ดำรงธรรมอาจต้องให้เจ้าหน้าที่เดินทางไปตรวจสอบ ข้อเท็จจริงในพื้นที่ ก่อนส่งให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไป โดยแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบไว้ชั้นหนึ่งก่อน เมื่อหน่วยงานได้รายงานผลการตรวจสอบข้อเท็จจริงเข้ามาแล้ว จึงจะแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบต่อไป หรือหาก

หน่วยงานที่เกี่ยวข้องยังไม่รายงานผลให้ทราบภายในระยะเวลาที่กำหนด ศูนย์ดำรงธรรมจะแจ้งเตือนตามระยะเวลาที่กระทรวงมหาดไทยกำหนด

๖. ระเบียบและกฎหมายที่เกี่ยวข้อง

๖.๑ พระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของทางราชการ พ.ศ. ๒๕๔๐ การดำเนินการเรื่องร้องเรียน จำเป็นต้องพิจารณาเรื่องการเปิดเผยข้อมูลข่าวสารตามพระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารฯ

มาตรฐานข้อมูลข่าวสารของทางราชการที่มีลักษณะอย่างใดอย่างหนึ่งดังต่อไปนี้ หน่วยงานของรัฐ หรือเจ้าหน้าที่ของรัฐอาจมีคำสั่งมิให้เปิดเผยก็ได้ โดยคำนึงถึงการปฏิบัติหน้าที่ตามกฎหมายของ หน่วยงานของรัฐ ประโยชน์สาธารณะ และประโยชน์ของเอกชนที่เกี่ยวข้องประกอบกัน

(๑) การเปิดเผยจะก่อให้เกิดความเสียหายต่อความมั่นคงของประเทศ ความสัมพันธ์ ระหว่าง ประเทศ

(๒) การเปิดเผยจะทำให้การบังคับใช้กฎหมายเสื่อมประสิทธิภาพ หรืออาจไม่สำเร็จตาม วัตถุประสงค์ได้ ไม่ว่าจะเกี่ยวกับการฟ้องคดี การป้องกัน การปราบปราม การทดสอบ การตรวจสอบ การรู้ แหล่งที่มาของข้อมูลข่าวสารหรือไม่ก็ตาม

(๓) ความเห็นหรือคำแนะนำภายในหน่วยงานของรัฐในการดำเนินการเรื่องหนึ่งเรื่องใด แต่ ทั้งนี้ไม่รวมถึง รายงานทางวิชาการ รายงานข้อเท็จจริง หรือข้อมูลข่าวสารที่ นำมาใช้ทำความเข้าใจหรือคำแนะนำ ภายในหน่วยงานดังกล่าว

(๔) การเปิดเผยจะก่อให้เกิดอันตรายต่อชีวิตหรือความปลอดภัยของบุคคลหนึ่งบุคคลใด

(๕) รายงานการแพทย์ หรือข้อมูลข่าวสารส่วนบุคคลซึ่งการเปิดเผยจะเป็นการรุกราน สิทธิส่วนบุคคลโดยไม่สมควร

(๖) ข้อมูลข่าวสารของทางราชการที่มีกฎหมายคุ้มครองมิให้เปิดเผย หรือข้อมูลข่าวสาร ที่มี ผู้ให้มาโดยไม่ประสงค์ให้ทางราชการนำไปเปิดเผยต่อผู้อื่น

(๗) กรณีอื่นตามที่กำหนดในพระราชกฤษฎีกา มีคำสั่งมิให้เปิดเผยข้อมูลข่าวสารของราชการ จะกำหนดเงื่อนไขอย่างใดก็ได้ แต่ต้องระบุไว้ด้วยว่า ที่เปิดเผยไม่ได้เพราะเป็นข้อมูลข่าวสารประเภทใด และ เพราะเหตุใด และให้ถือว่า การมีคำสั่งให้เปิดเผยข้อมูลข่าวสารของทางราชการเป็นดุลยพินิจโดยเฉพาะของ เจ้าหน้าที่ของรัฐตามลำดับสายการบังคับบัญชา แต่ผู้ขออาจอุทธรณ์ต่อคณะกรรมการวินิจฉัยการเปิดเผยข้อมูล ข่าวสารได้ ตามที่กำหนดในพระราชบัญญัตินี้

มาตรา ๒๔ หน่วยงานของรัฐจะเปิดเผยข้อมูลข่าวสารส่วนบุคคลที่อยู่ในความดูแลของตนต่อ หน่วยงานของรัฐแห่งอื่นหรือผู้อื่น โดยปราศจากความยินยอมเป็นหนังสือของเจ้าของข้อมูลที่ได้รับล่วงหน้าหรือ ใน ขณะนั้นมิได้ เว้นแต่เป็นการเปิดเผยดังต่อไปนี้

(๑) ต่อเจ้าหน้าที่ของรัฐในหน่วยงานของตนเพื่อการนำไปใช้ตามอำนาจหน้าที่ของ หน่วยงานรัฐแห่งนั้น ส่วนบุคคล

(๒) เป็นการใช้ข้อมูลตามปกติภายในวัตถุประสงค์ของการจัดให้มีระบบข้อมูลข่าวสาร

(๓) ต่อหน่วยงานของรัฐที่ทำงานด้านการวางแผนหรือการสถิติหรือการสำมะโนต่าง ๆ ซึ่งมีหน้าที่ต้องรักษาข้อมูลข่าวสารส่วนบุคคลไว้ไม่ให้เปิดเผยต่อไปยังผู้อื่น

(๔) เป็นการให้เป็นประโยชน์ในการศึกษาวิจัยโดยไม่ระบุชื่อหรือส่วนที่ทำให้รู้ว่าเป็น ข้อมูลข่าวสารส่วนบุคคลที่เกี่ยวกับบุคคลใด

(๕) ต่อหจจดหมายเหตุแห่งชาติ กรมศิลปกร หรือหน่วยงานอื่นของรัฐตามมาตรา ๒๖ วรรคหนึ่ง เพื่อการตรวจสอบคุณค่าในการเก็บรักษา

(๖) ต่อเจ้าหน้าที่ของรัฐเพื่อการป้องกันการฝ่าฝืนหรือไม่ปฏิบัติตามกฎหมาย การสืบสวน การสอบสวน หรือการฟ้องคดี ไม่ว่าเป็นคดีประเภทใดก็ตาม

(๗) เป็นการให้ซึ่งจำเป็นเพื่อการป้องกันหรือระงับอันตรายต่อชีวิตหรือสุขภาพของบุคคล

(๘) ต่อศาล และเจ้าหน้าที่ของรัฐหรือหน่วยงานของรัฐหรือบุคคลที่มีอำนาจตามกฎหมายที่จะขอข้อเท็จจริงดังกล่าว

(๙) กรณีอื่น ตามที่กำหนดในพระราชกฤษฎีกา

๖.๒ การกำหนดชั้นความลับ การพิจารณาในการกำหนดชั้นความลับและคุ้มครองบุคคลที่เกี่ยวข้องนั้น จะต้องปฏิบัติตามระเบียบว่าด้วยการรักษาความลับของทางราชการ พ.ศ. ๒๕๔๔ และการส่งเรื่องให้หน่วยงานพิจารณานั้น ผู้ให้ข้อมูล ผู้ร้องเรียน และผู้ถูกร้อง อาจได้รับความเดือดร้อน เช่น เรื่องการร้องเรียนกล่าวโทษ ในเบื้องต้นให้ถือว่าเป็นความลับทางราชการ การแจ้งเบาะแสผู้มีอิทธิพล ต้องปกปิดชื่อและที่อยู่ของผู้ถูกร้องเรียน หากไม่ปกปิดชื่อที่อยู่ของผู้ร้องเรียนจะต้องแจ้งให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องทราบและให้ความคุ้มครองแก่ ผู้ร้องเรียนด้วย

-กรณีมีการระบุชื่อผู้ถูกร้อง จะต้องคุ้มครองทั้งฝ่ายผู้ร้องเรียนและผู้ถูกร้อง เนื่องจากยัง ไม่ได้ผ่านกระบวนการตรวจสอบข้อเท็จจริง และอาจเป็นการกลั่นแกล้ง กล่าวหาให้ได้รับความเดือดร้อนและเสียหายได้

-เรื่องที่เกี่ยวข้องความมั่นคงของชาติ

-กรณีผู้ร้องเรียนระบุในคำร้องขอให้ปกปิดหรือไม่ประสงค์ให้เปิดเผยชื่อผู้ร้องเรียน หน่วยงานต้องไม่เปิดเผยชื่อผู้ร้องเรียนเนื่องจากผู้ร้องเรียนอาจได้รับความเดือดร้อนตามเหตุแห่งการร้องเรียน นั้น ๆ การดำเนินการเรื่องร้องเรียน

๑. ขั้นตอนปฏิบัติเกี่ยวกับการดำเนินการเรื่องร้องเรียน เมื่อได้รับเรื่องร้องเรียนทั้งจากบุคคลหรือหน่วยงาน ผู้ปฏิบัติงานซึ่งได้รับมอบหมายให้ทำหน้าที่เป็นเจ้าหน้าที่รับรองต้องดำเนินการตามขั้นตอนที่กำหนดไว้ในระเบียบฯ ภายในระยะเวลาที่กำหนด ทั้งนี้มีรายละเอียดขั้นตอนการดำเนินการดังนี้

๑.๑ การยื่นเรื่องร้องเรียน ผู้ร้องเรียนอาจยื่นเป็นรายบุคคล หรือคณะบุคคลก็ได้ โดยอาจกระทำได้ ๒ รูปแบบ ดังต่อไปนี้

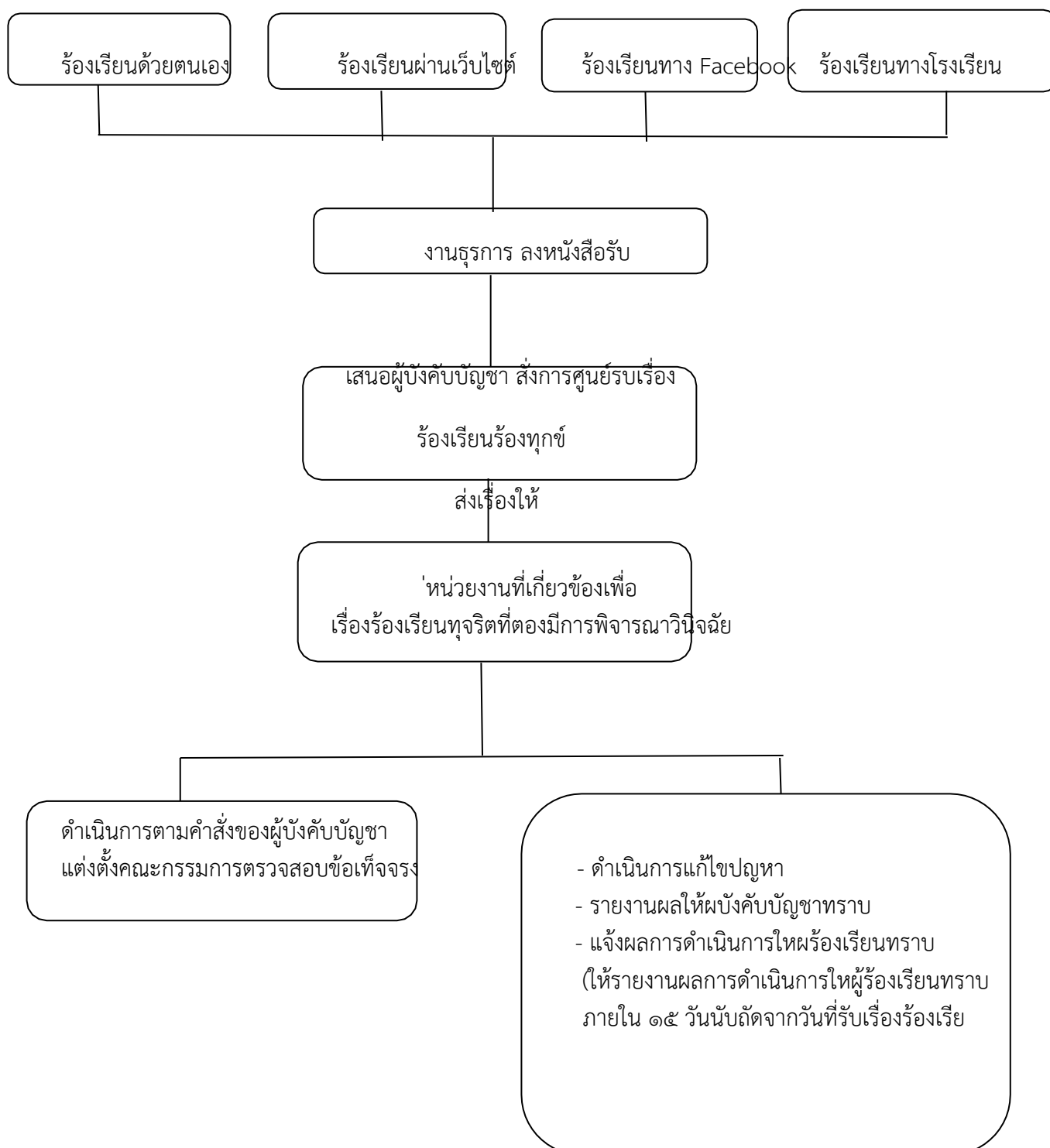
-ร้องเรียนด้วยวาจา กรณีที่ผู้ร้องเรียนไม่ได้จัดทำหนังสือร้องเรียน หรือไม่สามารถจัดทำหนังสือร้องเรียนด้วยตนเองได้ ให้เจ้าหน้าที่ผู้มีหน้าที่รับเรื่องร้องเรียนทำการจดบันทึกข้อร้องเรียนดังกล่าว โดยผู้ร้องต้องอธิบายเหตุแห่งการร้องเรียน ข้อเท็จจริงเกี่ยวกับเรื่องที่ร้องเรียน และความประสงค์ที่จะให้โรงเรียนเฉลิมพระเกียรติสมเด็จพระศรีนครินทร์ ยะลา ดำเนินการ

-ร้องเรียนเป็นหนังสือ ใช้กับการร้องเรียนทุกเรื่องที่ผู้ร้องเรียนต้องการเสนอให้ โรงเรียนเฉลิมพระเกียรติสมเด็จพระศรีนครินทร์ ยะลา แก้ไขปัญหาต่าง ๆ หรือต้องการความช่วยเหลือ ซึ่งในวิธีการร้องเรียนเป็นหนังสือนี้ ผู้ร้องเรียนจะต้องทำหนังสือร้องเรียน ซึ่งต้องอธิบายถึงเหตุการณ์หรือพฤติการณ์ของเรื่องที่ร้องเรียนให้ชัดเจนมากที่สุด โดยต้องแจ้งชื่อ และที่อยู่สามารถติดต่อได้ พร้อมทั้งลายมือชื่อของผู้ร้องเรียน และหากมีเอกสาร หลักฐานอื่น ๆ ให้แนบมาพร้อมด้วย

ช่องทางการร้องเรียน

การร้องเรียนสามารถร้องเรียนผ่านทางช่องทางต่าง ๆ ที่โรงเรียนเฉลิมพระเกียรติสมเด็จพระศรีนครินทร์ ยะลา กำหนดไว้ ดังต่อไปนี้แจ้งเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ผ่านระบบของหน่วยงานราชการ เช่น โรงเรียนเฉลิมพระเกียรติสมเด็จพระศรีนครินทร์ ยะลา , สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษายะลา , ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดยะลา, สายด่วนรัฐบาล ๑๑๑๑ ทางจดหมายหรือการส่งข้อความเข้าสายด่วน

แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต



๗. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

๑. โรงเรียนเฉลิมพระเกียรติสมเด็จพระศรีนครินทร์ ยะลา ประกาศตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ของโรงเรียนเฉลิมพระเกียรติสมเด็จพระศรีนครินทร์ ยะลา มีคำสั่ง แต่งตั้งเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบประจำศูนย์รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ของโรงเรียนเฉลิมพระเกียรติสมเด็จพระศรีนครินทร์ ยะลา
๒. แจกเวียนคำสั่ง แต่งตั้งเจ้าหน้าที่ให้เจ้าหน้าที่ผู้ได้รับแต่งตั้งทราบ

๘. การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่าง ๆ

ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียนการทุจริตที่เข้ามายังโรงเรียนเฉลิมพระเกียรติสมเด็จพระศรีนครินทร์ ยะลา จากช่องทางต่าง ๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์เพื่อประสานหาทางแก้ไขปัญหา	หมายเหตุ
ร้องเรียนด้วยตนเอง	ทุกครั้งที่มีการร้องเรียน	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนทางไปรษณีย์	ทุกครั้ง	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนทางโทรศัพท์ ๐๗๓๒๘๘๐๑๕	ทุกวันทำการ	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนผ่านตู้ร้องเรียนร้องทุกข์	ทุกวันทำการ	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนผ่านทางเว็บไซต์ www.swyl.ac.th	ทุกวันทำการ	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนผ่านทาง Facebook	ทุกวันทำการ	ภายใน ๑ วันทำการ	
สายตรงโรงเรียนเฉลิมพระเกียรติสมเด็จพระศรีนครินทร์ ยะลา	ทุกวันทำการ	ภายใน ๑ วันทำการ	

๙. หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสการทุจริตและประพฤติมิชอบ

- ๙.๑ ใช้ถ้อยคำหรือข้อความที่สุภาพ ซึ่งต้องประกอบด้วย
 - ๑) ชื่อ ที่อยู่ของผู้ร้องเรียน/ผู้แจ้งเบาะแส
 - ๒) วัน เดือน ปี ของหนังสือร้องเรียน/แจ้งเบาะแส
 - ๓) ข้อเท็จจริง และพฤติการณ์ของเรื่องที่ร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ปรากฏอย่าง ชัดเจนว่ามีมูลข้อเท็จจริงหรือเบาะแสเกี่ยวกับการทุจริตของเจ้าหน้าที่ เพียงพอที่สามารถดำเนินการสืบสวน สอบสวนได้
 - ๔) ระบุพยานเอกสาร พยานวัตถุและพยานบุคคล (ถ้ามี)
- ๙.๒ ข้อร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ต้องเป็นเรื่องที่มีมูลเหตุ มิได้หวังสร้างกระแสหรือสร้าง ขวาทที่เสียหายต่อบุคคลอื่น หรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๙.๓ เป็นเรื่องที่ผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ได้รับความไม่ชอบธรรม อันเนื่องมาจากการ ปฏิบัติหน้าที่ต่าง ๆ ของเจ้าหน้าที่โรงเรียนเฉลิมพระเกียรติสมเด็จพระศรีนครินทร์ ยะลา

๙.๔ เรื่องร้องเรียนแจ้งเบาะแสที่มีข้อมูลไม่ครบถ้วน ไม่เพียงพอหรือไม่สามารถหาข้อมูลเพิ่มเติมได้ในการดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง สืบสวน สอบสวน ให้ยุติเรื่อง หรือรับทราบเป็นข้อมูลและเก็บเป็นฐานข้อมูล

๙.๕ ไม่เป็นคำร้องเรียนที่มีลักษณะดังต่อไปนี้

๑. คำร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ที่เป็นบัตรสนเท่ห์ เว้นแต่บัตรสนเท่ห์ระบุ พยานหลักฐาน แวดล้อมชัดเจนและเพียงพอที่จะทำการสืบสวน สอบสวนต่อไปได้ ซึ่งเป็นตามมติคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ ๒๒ ธันวาคม ๒๕๕๑ จึงจะรับไว้พิจารณาเป็นการเฉพาะเรื่อง

๒. คำร้อง/แจ้งเบาะแสที่เข้าสู่กระบวนการยุติธรรมแล้ว หรือเป็นเรื่องที่ศาลได้ มีคำพิพากษา หรือคำสั่งถึงที่สุดแล้ว

๓. เรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของหน่วยงาน ที่มีหน้าที่ รับผิดชอบ โดยตรงหรือองค์กรอิสระที่กฎหมายกำหนดไว้เป็นการเฉพาะ เว้นแต่คำร้องจะระบุว่าหน่วยงานดังกล่าว ไม่ ดำเนินการหรือดำเนินการแล้วยังไม่มีผลความคืบหน้า ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับดุลยพินิจของผู้บังคับบัญชา

๔. คำร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ที่เกิดจากการโต้แย้งสิทธิระหว่างบุคคลต่อบุคคลด้วยกัน นอกเหนือจากหลักเกณฑ์ดังกล่าวข้างต้นแล้วให้อยู่ในดุลพินิจของผู้บังคับบัญชาว่าจะรับไว้พิจารณาหรือไม่เป็น เรื่องเฉพาะกรณี

๑๐. การบันทึกข้อร้องเรียน

๑. กรอกรูปแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียน โดยละเอียด ได้แก่ ชื่อ - สกุล ผู้ร้องเรียน ที่อยู่ หมายเลขติดต่อ กลับเรื่องร้องเรียนการทุจริต พฤติการณ์ที่เกี่ยวข้องและสถานที่เกิดเหตุ

๒. ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียน เจ้าหน้าที่ต้องบันทึกข้อร้องเรียนลงในสมุดรับเรื่องร้องเรียน

๑๑. การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ไขข้อร้องเรียนและการแจ้งกลับข้อร้องเรียน

๑. หากเรื่องร้องเรียนอยู่ในอำนาจหน้าที่รายงานผล ให้ผู้ร้องเรียนทราบโดยตรงภายใน ๑๕ วัน นับแต่ วันที่ได้รับเรื่องร้องเรียนและสำเนาให้เจ้าหน้าที่จำนวน ๑ ชุด เพื่อจะได้รวบรวมสรุปรายงานต่อไป

๒. หากเรื่องร้องเรียนนั้น ผู้บังคับบัญชามอบหมายให้เจ้าหน้าที่ ดำเนินการโดยตรง ให้เจ้าหน้าที่ รายงานให้ผู้ร้องเรียนทราบภายใน ๑๕ วัน นับแต่วันที่ได้รับเรื่องร้องเรียน

๑๒. การรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

๑. รวบรวมและรายงานสรุปการจัดการข้อร้องเรียนประจำปีงบประมาณ รายงานให้ ผู้อำนวยการ โรงเรียนเฉลิมพระเกียรติสมเด็จพระศรีนครินทร์ ยะลา

๒. รวบรวมรายงานสรุปข้อร้องเรียน หลังจากสิ้นปีงบประมาณเพื่อนำมาวิเคราะห์ จัดการข้อร้องเรียน ในภาพรวมของหน่วยงาน เพื่อใช้เป็นแนวทางในการแก้ไข ปรับปรุง และพัฒนาองค์กรต่อไป