

คู่มือประชาชนและข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา
สำหรับการร้องเรียนร้องทุกข์ โรงเรียนบ้านนาราบ(จุลเกษตรศึกษาคาร)
สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาหนองหาน เขต ๑

วัตถุประสงค์

ด้วยพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.๒๕๔๖ หมวด ๗ การอำนวยความสะดวกและการตอบสนองความต้องการของประชาชน

มาตรา ๓๘ เมื่อส่วนราชการใดได้รับการติดต่อจากประชาชน หรือจากส่วนราชการด้วยกัน เกี่ยวกับงานที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของส่วนราชการนั้น ให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้นที่จะต้องตอบคำถาม หรือแจ้งการดำเนินการให้ทราบภายใน ๑๕ วันหรือภายในกำหนดเวลาที่กำหนดไว้

มาตรา ๔๑ ในกรณีที่ส่วนราชการได้รับคำร้องเรียน เสนอแนะ หรือความคิดเห็นเกี่ยวกับวิธี ปฏิบัติราชการ อุปสรรค ความยุ่งยาก หรือปัญหาอื่นใดจากบุคคลใด โดยมีข้อมูลและสาระตามสมควร ให้เป็น หน้าที่ของส่วนราชการนั้นที่จะต้องพิจารณาดำเนินการให้ลุล่วงไป และในกรณีที่มีที่อยู่ของบุคคลนั้น ให้แจ้ง ให้บุคคลนั้นทราบผลการดำเนินการด้วย ทั้งนี้ อาจแจ้งให้ทราบผ่านทางระบบเครือข่ายสารสนเทศของส่วนราชการด้วยก็ได้ ในกรณีการแจ้งผ่านทางระบบเครือข่ายสารสนเทศมิให้เปิดเผยชื่อหรือที่อยู่ของผู้ร้องเรียน เสนอแนะหรือแสดงความคิดเห็น

ดังนั้น วัตถุประสงค์ของการจัดทำคู่มือนี้ คือ

๑. เพื่อให้มั่นใจว่ากระบวนการรับเรื่องร้องเรียนและดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียน ได้มี การปฏิบัติตามขั้นตอนการปฏิบัติงานที่สอดคล้องกับข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์เกี่ยวกับการรับเรื่อง ร้องเรียนและดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียนที่กำหนดไว้อย่างครบถ้วนและมีประสิทธิภาพ

๒. เพื่อให้การรับเรื่องร้องเรียน และการพิจารณาเรื่องร้องเรียนเป็นมาตรฐานเดียวกัน

๓. เพื่อใช้เป็นกรอบและแนวทางในการปฏิบัติงานที่สามารถถ่ายทอดให้กับผู้เข้ามา ปฏิบัติงานใหม่ และใช้ประกอบการประเมินผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ รวมทั้งแสดงหรือ เผยแพร่ให้กับบุคคลภายนอกหรือผู้ใช้บริการ ให้สามารถเข้าใจและใช้ประโยชน์จากกระบวนการที่มีอยู่ เพื่อ ขอรับบริการที่ตรงกับความต้องการ

๔. เพื่อให้ผู้บริหารสามารถกำกับ ติดตาม การดำเนินการตามขั้นตอนการรับเรื่องร้องเรียน และวิธีพิจารณาเรื่องร้องเรียน และให้ข้อเสนอแนะและปรับปรุงได้ทุกขั้นตอน

หลักเกณฑ์การร้องทุกข์ร้องเรียน

๑. ต้องเป็นบุคคลใดที่ทราบเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์หรือสงสัยโดยสุจริต ไม่ว่าจะตนเองจะได้รับความเดือดร้อนเสียหายหรือไม่ก็ตามว่าข้าราชการครูและบุคลากรในสังกัดโรงเรียนบ้านนาราบ(จุลเกษตรศึกษาคาร) กระทำการทุจริตหรือฝ่าฝืนไม่ปฏิบัติตามกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ หรือฝ่าฝืน จริยธรรมของโรงเรียนบ้านนาราบ(จุลเกษตรศึกษาคาร) ท่านสามารถแจ้งเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ โดยโรงเรียนบ้านนาราบ(จุลเกษตรศึกษาคาร) ส่งเสริมให้ผู้แจ้งเรื่องร้องเรียนเปิดเผย ตัวตนหรือให้ข้อมูลหลักฐานที่ชัดเจนมากพอเกี่ยวกับการประพฤติผิดของผู้ถูกร้องเรียนรวมถึงควรแจ้งข้อมูล ในการติดต่อเพื่อเป็นช่องทางในการสื่อสารกับโรงเรียนบ้านนาราบ(จุลเกษตรศึกษาคาร) ด้วย

ช่องทางการร้องเรียน

๑. ติดต่อด้วยตนเองที่ ห้องปฏิบัติการงานธุรการ โรงเรียนบ้านนาราบ(จุลเกษตรศึกษาคาร) เลขที่ ๔๘ หมู่ที่ ๑ ตำบลน่าน้อย อำเภอพาน้อย จังหวัดน่าน ๕๕๑๕๐
๒. จดหมายหรือเอกสารร้องเรียนร้องทุกข์ส่งถึง ผู้อำนวยการโรงเรียนบ้านนาราบ(จุลเกษตรศึกษาคาร) เลขที่ ๔๘ หมู่ที่ ๑ ตำบลน่าน้อย อำเภอพาน้อย จังหวัดน่าน ๕๕๑๕๐ มือถือ ๐๙๘-๗๕๐-๖๗๗๕
๓. กล่องรับเรื่องร้องเรียน ชั้น ๑ อาคารจุลเกษตรศึกษา โรงเรียนบ้านนาราบ(จุลเกษตรศึกษาคาร) เลขที่ ๔๘ หมู่ที่ ๑ ตำบลน่าน้อย อำเภอพาน้อย จังหวัดน่าน ๕๕๑๕๐
๔. โทรศัพท์หมายเลข ๐๕๔-๗๘๙-๑๑๒ และโทรสาร ๐๕๔-๗๘๙-๑๑๒

วิธีการยื่นคำร้องทุกข์ร้องเรียน

๑. แจ้งชื่อ ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์อีเมลล์ของผู้ร้องเรียน
๒. ใช้ถ้อยคำหรือข้อความที่สุภาพ และต้องมี
 - วัน เดือน ปี
 - ผู้ถูกร้องเรียน (ชื่อ-นามสกุล/สังกัด)
 - เรื่องที่ร้องเรียน เข้าลักษณะทุจริต ฝ่าฝืนหรือไม่ปฏิบัติตามกฎหมาย
 - รายละเอียดการร้องเรียน - ข้อเท็จจริง หรือ พฤติการณ์ของเรื่องที่ร้องเรียนได้อย่างชัดเจนว่าได้รับความเดือดร้อนหรือ เสียหายอย่างไร ต้องการให้แก้ไข ดำเนินการอย่างไร หรือชี้ช่องทางแจ้งเบาะแสเกี่ยวกับการทุจริตของ เจ้าหน้าที่หน่วยงานได้ชัดแจ้งเพียงพอที่สามารถดำเนินการ สืบสวน สอบสวนได้
 - ระบุพยานเอกสาร พยานวัตถุและพยานบุคคล
- (ถ้ามี) ๓. ข้อร้องเรียนต้องเป็นเรื่องจริงที่มีมูลเหตุมิได้หวังสร้างกระแสหรือสร้างข่าวที่เสียหายต่อบุคคล อื่นหรือหน่วยงาน
๔. การใช้บริการร้องเรียนนั้น ต้องสามารถติดต่อกลับไปยังผู้ให้บริการได้เพื่อยืนยันว่ามีตัวตนจริงไม่ได้สร้างเรื่องเพื่อกล่าวหาบุคคลอื่นหรือหน่วยงานต่างๆ ให้เกิดความเสียหาย
๕. ข้อร้องเรียนที่มีข้อมูลไม่ครบถ้วน ไม่เพียงพอ หรือไม่สามารถหาข้อมูลเพิ่มเติมได้ในการดำเนินการตรวจสอบ สืบสวน สอบสวน ข้อเท็จจริงตามรายละเอียดที่กล่าวมาในข้อ ๒ นั้น ให้ยุติเรื่อง และเก็บเป็นฐานข้อมูล

๖. ไม่เป็นข้อร้องเรียนที่เข้าลักษณะดังต่อไปนี้

- ข้อร้องเรียนที่เป็นบัตรสนเท่ห์เว้นแต่บัตรสนเท่ห์นั้นจะระบุรายละเอียดแห่งพฤติการณ์และ ปรากฏพยานชัดเจนตามรายละเอียดที่กล่าวมาในข้อ ๒ นั้น จึงจะรับไว้พิจารณาเป็นการเฉพาะเรื่อง

- ข้อร้องเรียนที่เข้าสู่กระบวนการยุติธรรมแล้ว หรือเป็นเรื่องที่ศาลได้มีคำพิพากษาหรือคำสั่งถึงที่สุดแล้ว

- ข้อร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับสถาบันพระมหากษัตริย์

- ข้อร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับนโยบายของรัฐบาล

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

- เรื่องที่โรงเรียนบ้านนาราบ(จุลเกษตรศึกษาคาร) ได้ดำเนินการในเรื่องวินัย การ ลงโทษ และการร้องทุกข์ หรือเรื่องที่ได้รับไว้พิจารณา หรือได้วินิจฉัยเสร็จเด็ดขาดอย่างเป็นธรรมแล้ว และ ไม่มีพยานหลักฐานใหม่ซึ่งเป็นสาระสำคัญเพิ่มเติม นอกเหนือจากหลักเกณฑ์ดังกล่าวข้างต้นแล้ว ให้อยู่ในดุลยพินิจของผู้บังคับบัญชาว่าจะรับไว้ พิจารณาหรือไม่เป็นเรื่องเฉพาะกรณี

เรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ที่อาจไม่รับพิจารณา

๑. คำร้องทุกข์ ร้องเรียนที่มีได้ทำเป็นหนังสือ หรือไม่ระบุชื่อและที่อยู่ของผู้ร้องทุกข์ ร้องเรียน จริงจะถือว่าเป็นบัตรสนเท่ห์

๒. คำร้องทุกข์ ร้องเรียนที่ไม่ระบุพยานหรือหลักฐานเพียงพอ หรือเป็นเรื่องที่มีลักษณะเป็นบัตรสนเท่ห์หรือการชี้แจงแยะแยะไม่เพียงพอที่จะสามารถดำเนินการสืบสวน สอบสวนต่อไปได้

การพิจารณาในการกำหนดชั้นความลับและคุ้มครองบุคคลที่เกี่ยวข้อง

การพิจารณาในการกำหนดชั้นความลับและคุ้มครองบุคคลที่เกี่ยวข้องนั้น จะต้องปฏิบัติตาม ระเบียบว่าด้วยการรักษาความลับของทางราชการ พ.ศ. ๒๕๔๔ และการส่งเรื่องให้หน่วยงานพิจารณานั้น ผู้ให้ ข้อมูลผู้ร้องและผู้ถูกร้อง อาจจะได้รับความสะดวกหรืออันตราย เช่น ข้อร้องเรียนกล่าวโทษ ในเบื้องต้นให้ถือว่าเป็น ความลับทางราชการ การแจ้งเบาะแสดูมีอิทธิพล ต้องปกปิดชื่อและที่อยู่ผู้ร้อง หากไม่ปกปิดชื่อ ที่อยู่ ผู้ร้อง จะต้องแจ้งให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องทราบและให้ความคุ้มครองแก่ผู้ร้องด้วย

- กรณีมีการระบุชื่อผู้ถูกร้อง จะต้องคุ้มครองทั้งฝ่ายผู้ร้องและผู้ถูกร้อง เนื่องจากเรื่องยังไม่ได้ผ่านกระบวนการตรวจสอบข้อเท็จจริงและอาจเป็นการกลั่นแกล้งกล่าวหาให้ได้รับความเดือดร้อนและเสียหายได้

- เรื่องที่เกี่ยวกับความมั่นคงของชาติ

- กรณีผู้ร้องเรียนระบุในคำร้องขอให้ปกปิดหรือไม่ประสงค์ให้เปิดเผยชื่อผู้ร้องเรียน หน่วยงาน ต้องไม่เปิดเผยชื่อผู้ร้องเนื่องจากผู้ร้องอาจได้รับความเดือดร้อนตามเหตุแห่งการร้องเรียนนั้นๆ ทั้งนี้ ผู้ถูกร้องเรียน จะได้รับความคุ้มครองด้วยเช่นเดียวกับผู้ร้อง

แบบฟอร์มการแจ้งเรื่องร้องเรียน โรงเรียนบ้านนาราบ(จุลเกษตรศึกษาคาร)

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 หมายเลขโทรศัพท์E-Mail สถานที่ติดต่อกลับจะถูกจัดเก็บเป็นความลับ เว้นแต่ที่จำเป็นต้องเปิดเผยตามข้อกำหนดของกฎหมาย

๒. ผู้ร้องเรียน ผู้ถูกร้องเรียน และผู้เกี่ยวข้องจะได้รับความคุ้มครองที่เหมาะสมจากโรงเรียนบ้านนาราบ (จุลเกษตรศึกษาคาร)

๓. การนำความเท็จมาร้องเรียนต่อเจ้าหน้าที่ ซึ่งทำให้ผู้อื่นได้รับความเสียหายอาจเป็นความผิด ฐานแจ้งความเท็จต่อเจ้าพนักงานตามประมวลกฎหมายอาญา

๔. ข้าพเจ้าขอรับรองว่าข้อเท็จจริงที่ได้ยื่นร้องเรียนต่อโรงเรียนบ้านนาราบ(จุลเกษตรศึกษาคาร) เป็นเรื่องที่เกิดขึ้นจริงทั้งหมดและขอรับผิดชอบต่อข้อเท็จจริงดังกล่าวข้างต้นทุกประการ