



แนวปฏิบัติการจัดการ

เรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

ประจำปี พ.ศ. 2566

โรงเรียนบ้านเมืองกาญจน์

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเชียงราย เขต 4

สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน

คำนำ

แผนปฏิบัติการป้องกันการทุจริต โรงเรียนบ้านเมืองกาญจน์ สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา เชียงราย เขต 4 ประจำปี พ.ศ. 2566 ดำเนินการภายใต้โครงการเสริมสร้างคุณธรรมจริยธรรม และธรรมาภิบาลใน สถานศึกษา ซึ่งสอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต ระยะที่ 3 (พ.ศ. 2560- 2564) และเป็นไปตามแนวทางการจัดทำงบประมาณในลักษณะบูรณาการเชิงยุทธศาสตร์ ประเด็นการป้องกัน ปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 เพื่อสนับสนุนและสอดคล้องกับ ยุทธศาสตร์ว่าด้วยการปราบปรามการทุจริตสถานศึกษา 4 ยุทธศาสตร์ ดังนี้ ยุทธศาสตร์ที่ 1 เสริมสร้างจิตสำนึก ค่านิยม ให้สถานศึกษาบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาล ยุทธศาสตร์ที่ 2 บูรณาการหน่วยงานทุกภาคส่วน ในการ ป้องกันและปราบปรามการทุจริตสถานศึกษา ยุทธศาสตร์ที่ 3 เสริมสร้างความเข้มแข็งในการป้องกันและ ปราบปรามการทุจริตสถานศึกษา ยุทธศาสตร์ที่ 4 พัฒนาศักยภาพครู บุคลากรทางการศึกษา นักเรียน ในการ ป้องกันและปราบปรามการทุจริตสถานศึกษา

ขอขอบพระคุณหน่วยงานและผู้มีส่วนเกี่ยวข้องที่ให้ความร่วมมือในการจัดทำแผนปฏิบัติการป้องกันการ ทุจริต โรงเรียนบ้านเมืองกาญจน์ สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเชียงราย เขต 4 ประจำปี พ.ศ. 2566 จนสำเร็จ เพื่อเป็นกรอบทิศทางในดำเนินการป้องกันและปราบปรามการทุจริตที่สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติ และ นโยบายสำคัญ อันจะส่งผลให้การทุจริตในการปฏิบัติราชการลดน้อยลง

โรงเรียนบ้านเมืองกาญจน์



ประกาศโรงเรียนบ้านเมืองกาญจน์
เรื่อง แนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

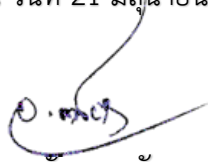
ของข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา ลูกจ้างชั่วคราว

ด้วยโรงเรียนบ้านเมืองกาญจน์ ได้กำหนดมาตรการ กลไกและการวางระบบในการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ของข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา ลูกจ้างชั่วคราว สังกัดโรงเรียนบ้านเมืองกาญจน์ เกี่ยวกับการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่มีปัญหาซึ่งอาจเกิดขึ้นได้ โดยโรงเรียนบ้านเมืองกาญจน์ ได้กำหนดรายละเอียดเกี่ยวกับช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต การตอบสนองต่อเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เพื่อให้สอดคล้องกับการวัดระดับคุณธรรม ความโปร่งใส และการตรวจสอบได้ ตามหลักธรรมาภิบาลว่าด้วยการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.2546 ในการปฏิบัติของโรงเรียนบ้านเมืองกาญจน์ เพื่อตอบสนองต่อการพัฒนาคุณภาพการจัดการเรียนการสอนให้กับโรงเรียนให้มีประสิทธิภาพและเกิดประโยชน์สูงสุดต่อเด็กนักเรียนเป็นสำคัญ อีกทั้งเพื่อให้เป็นไปตามพระราชบัญญัติแห่งชาติ พ.ศ.2542 และที่แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ.2545 ซึ่งมีเป้าหมายในการดำเนินการเพื่อกำหนดมาตรการ กลไก และการวางระบบในการจัดการการร้องเรียน/ร้องทุกข์ ดังนี้

1. เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อนักเรียน ผู้ปกครอง โรงเรียนและชุมชน
2. เพื่อให้เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจหลักในการจัดการเรียนการสอน
3. เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการปฏิบัติงาน
4. ไม่ทำให้เกิดการสร้างขั้นตอนในการปฏิบัติงานเกินความจำเป็น
5. เพื่อให้มีการปรับปรุงภารกิจของหน่วยงานให้ทันต่อสถานการณ์ในการให้บริการอย่างทั่วถึงและมีคุณภาพ
6. นักเรียน ผู้ปกครอง ชุมชน ข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา ได้รับการตอบสนองตามอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองตามต้องการ มีขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงาน

7. เพื่อให้มีการประเมินผลการปฏิบัติงานอย่างสม่ำเสมอจึงประกาศให้ทราบโดยทั่วกัน

ประกาศ ณ วันที่ 21 มิถุนายน พ.ศ. 2566

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'อ. วลท' (Mr. Walat Tong), with a long horizontal stroke extending to the right.

(นายवलท ตลับทอง)

ตำแหน่ง ผู้อำนวยการโรงเรียนบ้านเมืองกาญจน์

แนวทางการปฏิบัติในการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตประพตติมิชอบ ดังนี้

1. รายละเอียดวิธีการที่บุคคลภายในและภายนอก จะทำการร้องเรียน ร้องทุกข์ การทุจริตและประพตติมิชอบ

- 1.1 แจ้งหน่วยงานต้นสังกัดของผู้ถูกกล่าวหาหรือถูกร้องเรียนโดยตรง
- 1.2 ทางโทรศัพท์สายตรงผู้อำนวยการโรงเรียนบ้านเมืองกาญจน์ หมายเลขโทรศัพท์ 083-0733123
- 1.3 การร้องทุกข์ด้วยตนเองเป็นหนังสือหรือร้องเรียนด้วยวาจา โดยตรงที่ผู้อำนวยการโรงเรียน
- 1.4 การร้องเรียนทางไปรษณีย์ โดยระบุหน้าซองถึงผู้อำนวยการโรงเรียน ที่อยู่โรงเรียนบ้านเมืองกาญจน์ 140 หมู่ที่ 2 ตำบลริมโขง อำเภอเชียงทอง จังหวัดเชียงราย 57140
- 1.5 การร้องเรียนผ่าน Website ; Facebook โรงเรียนบ้านเมืองกาญจน์

หมายเหตุ : ผู้ร้องทุกข์ควรร้องทุกข์ต่อบุคคลหรือหน่วยงานใดหน่วยงานหนึ่งจนกว่าจะเสร็จกระบวนการหากไม่มีการดำเนินการใดๆ จึงร้องทุกข์ต่อบุคคลหรือหน่วยงานอื่น

2. เงื่อนไขการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต

- 2.1 ผู้ร้องเรียนต้องเปิดเผยชื่อที่อยู่ หรือเบอร์โทรศัพท์ เพื่อติดต่อกลับ
- 2.2 รายละเอียดแห่งการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต ต้องให้ไ้ความชัดเจน หรือการชี้เบาะแส พอที่จะสืบหาข้อเท็จจริงของเรื่องเพื่อจะได้ดำเนินการต่อไป
- 2.3 เรื่องร้องเรียนการทุจริต ต้องเป็นการกล่าวหาข้าราชการครู และบุคลากรทางการศึกษา ลูกจ้างชั่วคราว ในสังกัดโรงเรียนบ้านเมืองกาญจน์

3. กระบวนการและขั้นตอนในการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต

- 3.1 ในกรณีที่มีข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตและประพตติมิชอบของข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา ลูกจ้างชั่วคราว ให้โรงเรียนบ้านเมืองกาญจน์ จะต้องดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงในเบื้องต้นให้แล้วเสร็จภายใน 7 วัน และให้พิจารณาดำเนินการทางวินัยหรืออาญาให้แล้วเสร็จ ภายใน 30 วันรวมทั้งพิจารณาปรับย้ายไปดำรงตำแหน่งอื่นเป็นการชั่วคราว เพื่อมิให้ยุ่งเกี่ยวกับพยานเอกสาร และพยานบุคคล
- 3.2 ในกรณีที่ตรวจสอบข้อเท็จจริงแล้ว มีพยานหลักฐานที่เชื่อได้ว่ามีความผิดที่ชัดเจน ให้ดำเนินการทางวินัยกับข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา ลูกจ้างชั่วคราว อย่างเด็ดขาดและรวดเร็ว

3.3 อาจพิจารณาให้ข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา ที่มีมูลความผิดวินัยอย่างร้ายแรง ให้ออกจากข้าราชการไว้ก่อนหรือสั่งให้พักราชการตามความเหมาะสม

3.4 ห้ามปรับย้ายข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา ลูกจ้างชั่วคราว กลับไปดำรงตำแหน่งที่มีลักษณะงานเดิมอีก

4. ส่วนงานที่รับผิดชอบ กลุ่มบริหารงานทั่วไป

5. ระยะเวลาในการดำเนินการตอบสนองต่อเรื่องร้องเรียนการทุจริต

5.1 เมื่อหน่วยงานได้รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์แล้ว เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจะต้องนำเสนอต่อผู้บังคับบัญชาภายใน 3 วัน

5.2 ผู้บังคับบัญชาพิจารณาแล้วจะดำเนินการดังนี้

5.2.1 กรณีที่ตรวจสอบข้อเท็จจริง จะใช้เวลาดำเนินการให้แล้วเสร็จเวลา ประมาณไม่เกิน 7 วัน

5.2.2 การแจ้งผลการพิจารณาการตรวจสอบให้ผู้ร้องรับทราบ ภายใน 15 วัน

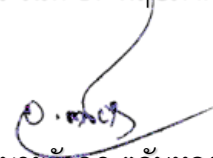
4.2.3 กรณีมีประเด็นไม่ซับซ้อนมากหรือพยานบุคคลสอบปากคำไม่มากจะใช้เวลาดำเนินการให้แล้วเสร็จ ใช้เวลาประมาณไม่เกิน 15 วัน

5.2.4 กรณีมีประเด็นซับซ้อนมากหรือมีพยานบุคคลหลายคนจะใช้เวลาดำเนินการให้แล้วเสร็จใช้เวลาประมาณ 30 วัน

5.3 การแจ้งผลการพิจารณาเมื่อดำเนินการสืบหาข้อเท็จจริงแล้วเสร็จจะแจ้งผลการพิจารณาให้ผู้ร้องเรียนทราบภายใน 15 วัน

จึงประกาศให้ทราบโดยทั่วกัน

ประกาศ ณ วันที่ 17 พฤษภาคม พ.ศ. 2566


(นายวัลลภ ตลับทอง)

ตำแหน่ง ผู้อำนวยการโรงเรียนบ้านเมืองกาญจน์

แนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

หลักการและเหตุผล

กระทรวงศึกษาธิการได้ดำเนินการจัดตั้งศูนย์บริการประชาชน เพื่อตอบสนองนโยบายของรัฐบาลในคราวประชุมคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ 1 เมษายน 2556 ตามหนังสือสำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรีด่วนที่สุด ที่ นร 0504/ว 100 ลงวันที่ 10 เมษายน 2546 โดยมีวัตถุประสงค์ในการบริการข้อมูลข่าวสารรับฟังข้อเสนอแนะ รับแจ้งเบาะแส และร้องเรียน พฤติกรรมครู นักเรียน ผู้บริหาร และเจ้าหน้าที่ในสังกัดที่มีพฤติกรรมผิดปกติหรือส่อไปในทางที่ไม่เหมาะสมภายใต้ระเบียบกฎหมายที่เกี่ยวข้อง อันได้แก่ รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2550 , พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546, ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการจัดการเรื่องร้องเรียน พ.ศ. 2552 และประกาศ/คำสั่งคณะรักษาความสงบแห่งชาติ (คสช.) ประกอบกับสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐานได้จัดทำโครงการ สพลูใสสะอาด ปราศจากคอร์รัปชัน โดยกำหนดให้มีการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ เพื่อทราบถึงสถานะระดับคุณธรรมและความโปร่งใสของหน่วยงานว่ามีการดำเนินงานเป็นไปตามหลักธรรมาภิบาล และเจ้าหน้าที่ในองค์กรปฏิบัติตามประมวลจริยธรรมอยู่ในระดับใด

โรงเรียนบ้านเมืองกาญจน์ ได้จัดให้มีระบบการจัดการเรื่องร้องเรียน ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะเพื่อให้เป็นไปตามรัฐธรรมนูญ พระราชกฤษฎีกา ระเบียบและหลักเกณฑ์ที่กำหนด และจัดทำคู่มือการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ กำหนดโครงสร้างและเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบที่ชัดเจน โดยกำหนดให้ฝ่ายบริหารงานทั่วไปเป็นศูนย์กลางในการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ และเป็นเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ และมีการกำหนดช่องทางการติดต่อแจ้งเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ กำหนดประเภทและกระบวนการจัดการ เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ กระบวนการจัดการข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ กำหนดวิธีเก็บรักษาความลับเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ระบบการจัดการ การติดตามและการประเมินผล การจัดทำสถิติ รวบรวมและเผยแพร่ข้อมูลการจัดการข้อร้องเรียน ประสานข้อมูลกับเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ กลุ่มงาน ICTกรณีที่ต้องจัดทำหรือดำเนินการในระบบอิเล็กทรอนิกส์ด้วย

วัตถุประสงค์

1. เพื่อให้มีหลักเกณฑ์ ขั้นตอน กระบวนการในการตอบสนองข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ของหน่วยงาน
2. เพื่อให้ผู้บังคับบัญชาทุกระดับชั้น ผู้กำกับดูแล ตลอดจนเจ้าหน้าที่บุคลากรในหน่วยงานทุกระดับมีส่วนร่วมในการแก้ไขปัญหาและหรือมีส่วนร่วมในการตอบสนองข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ของหน่วยงาน
3. เป็นช่องทางให้ประชาชนผู้รับบริการเข้ามามีส่วนร่วมในการรับรู้ ตรวจสอบ แสดงความคิดเห็นหรือเสนอแนะ ตลอดจนการแจ้งข้อมูลเบาะแสเกี่ยวกับการปฏิบัติราชการของหน่วยงาน เพื่อเป็นประโยชน์ในการปรับปรุงการบริหารงานของหน่วยงาน
4. เพื่อใช้เป็นคู่มือและเอกสารอ้างอิงในการปฏิบัติงาน

ประโยชน์ที่ได้รับ

1. ปัญหาเรื่องการร้องเรียน/ร้องทุกข์ ได้รับการตอบสนองแก้ไขด้วยความรวดเร็ว เป็นธรรม มีประสิทธิภาพ และเป็นการตอบสนองต่อสิทธิและเสรีภาพของชนชาวไทยตามที่รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทยได้รับรองคุ้มครองสิทธิไว้
2. หน่วยงานมีกลไกในการเฝ้าระวัง ตรวจสอบ แก้ไขปัญหา อันเกิดจากการปฏิบัติหน้าที่ของบุคลากรในหน่วยงานอย่างมีทิศทางและเป็นรูปธรรม อันจะส่งผลดีต่อการป้องกันและต่อต้านการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ในสังกัด

ช่องทางการร้องเรียน/ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ

1. แจ้งหน่วยงานต้นสังกัดของผู้ถูกกล่าวหาหรือผู้ถูกร้องเรียนโดยตรง
2. ทางโทรศัพท์ผู้อำนวยการโรงเรียนบ้านเมืองกาญจน์ หมายเลขโทรศัพท์ 083-07331233. การร้องทุกข์ด้วยตนเองเป็นหนังสือหรือร้องเรียนด้วยวาจา โดยตรงที่ผู้อำนวยการโรงเรียนบ้านเมืองกาญจน์
3. การร้องเรียนทางไปรษณีย์ โดยระบุหน้าซองถึงผู้อำนวยการโรงเรียน ที่อยู่โรงเรียนบ้านเมืองกาญจน์ 140 หมู่ที่ 2 ตำบลริมโขง อำเภอเชียงทอง จังหวัดเชียงราย 57140
5. การร้องเรียนผ่าน Website ; Facebook เว็บไซต์โรงเรียนบ้านเมืองกาญจน์

หมายเหตุ : ผู้ร้องทุกข์ควรร้องทุกข์ต่อบุคคลหรือหน่วยงานใดหน่วยงานหนึ่งจนกว่าจะเสร็จกระบวนการ หากไม่มีการดำเนินการใดๆ จึงร้องทุกข์ต่อบุคคลหรือหน่วยงานอื่น

หน่วยรับเรื่องร้องทุกข์ภายนอก

1. สำนักงาน ก.พ.
2. คณะกรรมการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ประจำกระทรวง ตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ พ.ศ. 2552
3. ผู้ตรวจการแผ่นดิน มาตรา 23, 24 และมาตรา 35 แห่งราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วยผู้ตรวจการแผ่นดิน พ.ศ. 2552
4. สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน (สพฐ.)
5. ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดเชียงราย

วิธีการยื่นคำร้องเรียน/ร้องทุกข์

1. แจ้งชื่อ ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ อีเมล ของผู้ร้องเรียน
2. ใช้ถ้อยคำหรือข้อความที่สุภาพ และต้องมี
 - 1.) วัน เดือน ปี
 - 2.) ผู้ถูกร้องเรียน (ชื่อ-นามสกุล/สังกัด)
 - 3.) เรื่องที่ร้องเรียน เข้าลักษณะทุจริต ผ่าฝืนหรือไม่ปฏิบัติตามกฎหมาย
 - 4.) รายละเอียดการร้องเรียน
 - 5.) ข้อเท็จจริง หรือ พฤติการณ์ของเรื่องที่ร้องเรียนได้อย่างชัดเจนว่าได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหายอย่างไร ต้องการให้แก้ไข ดำเนินการอย่างไร หรือชี้ช่องทางแจ้งเบาะแส เกี่ยวกับการทุจริตของเจ้าหน้าที่หน่วยงานได้ชัดเจนเพียงพอที่สามารถดำเนินสืบสวน สอบสวนได้
- 6.) ระบุพยานเอกสาร พยานวัตถุและพยานบุคคล (ถ้ามี)

3. ขอร้องเรียนต้องเป็นเรื่องจริงที่มีมูลเหตุมิได้หวังสร้างกระแสหรือสร้างข่าวที่เสียหายต่อบุคคลอื่นหรือหน่วยงาน

4. การใช้บริการร้องเรียนนั้น ต้องสามารถติดต่อกลับไปยังผู้ให้บริการได้ เพื่อยืนยันว่ามีตัวตนจริง ไม่ได้สร้างเรื่องเพื่อกล่าวหาบุคคลอื่นหรือหน่วยงานต่างๆ ให้เกิดความเสียหาย

5. ขอร้องเรียนที่มีข้อมูลไม่ครบถ้วน ไม่เพียงพอ หรือไม่สามารถหาข้อมูลเพิ่มเติมได้ ในการดำเนินการตรวจสอบ สืบสวน สอบสวน ข้อเท็จจริงตามรายละเอียดที่กล่าวมาในข้อ 2 นั้น ให้ยุติเรื่องและเก็บเป็นฐานข้อมูล

6. ไม่เป็นข้อร้องเรียนที่เข้าลักษณะดังต่อไปนี้

1.) ขอร้องเรียนที่เป็นบัตรสนเท่ห์ เว้นแต่บัตรสนเท่ห์นั้นจะระบุรายละเอียดแห่งพฤติกรรม และปรากฏพยานชัดเจนตามรายละเอียดที่กล่าวมาในข้อ 2 นั้น จึงจะรับไว้พิจารณาเป็นการเฉพาะเรื่อง

2.) ขอร้องเรียนที่เข้าสู่กระบวนการยุติธรรมแล้ว หรือเป็นเรื่องที่ศาลได้มีคำพิพากษาหรือคำสั่งถึงที่สุดแล้ว

3.) ขอร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับสถาบันพระมหากษัตริย์

4.) ขอร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับนโยบายของรัฐบาล

5.) ขอร้องเรียนที่หน่วยงานอื่นได้ดำเนินการตรวจสอบ พิจารณาวินิจฉัยและได้มีข้อสรุปผลการพิจารณาเป็นที่เรียบร้อยแล้วอย่างเช่น สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ (ป.ป.ช.), สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตภาครัฐ (ป.ป.ท.),สำนักงานป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน (ป.ป.ง.) เป็นต้น

6.) เรื่องที่โรงเรียนบ้านเมืองกาญจน์ ได้ดำเนินการในเรื่องวินัย การลงโทษ และการร้องทุกข์ หรือเรื่องที่ได้รับไว้พิจารณา หรือได้วินิจฉัยเสร็จเด็ดขาดอย่างเป็นธรรมแล้ว และไม่มีพยานหลักฐานใหม่ซึ่งเป็นสาระสำคัญเพิ่มเติมนอกเหนือจากหลักเกณฑ์ดังกล่าวข้างต้นแล้ว ให้อยู่ในดุลพินิจของผู้บังคับบัญชาว่าจะรับไว้พิจารณาหรือไม่เป็นเรื่องเฉพาะกรณี

เรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียนที่อาจไม่รับพิจารณา

1. คำร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่มีได้ทำเป็นหนังสือ หรือไม่ระบุชื่อและที่อยู่ของผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์จริง จะถือว่าเป็นบัตรสนเท่ห์
2. คำร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่ไม่ระบุพยานหรือหลักฐานเพียงพอ หรือเป็นเรื่องที่มีลักษณะเป็นบัตรสนเท่ห์ หรือการชี้แจงเบาะแสไม่เพียงพอที่จะสามารถด าเนินการสืบสวนสอบสวนต่อไปได้

กระบวนการตอบสนองข้อร้องเรียน/แก้ปัญหา

โรงเรียนบ้านเมืองกาญจน์ จะตรวจสอบข้อเท็จจริงอย่างละเอียดรอบคอบ และแจ้งมาตรการในการแก้ไขปัญหา ดังกล่าวให้ผู้ร้องทราบภายใน 7 วัน กรณีมีมูลว่ากระท าผิดวินัยจะด าเนินการทางวินัยตามพระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา พ.ศ. 2547

กรณีเป็นการกระทำความผิดที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานอื่น ให้ส่งเรื่องให้หน่วยงานที่มีอำนาจด าเนินการต่อไป

มาตรการคุ้มครองผู้ร้องและผู้เป็นพยาน

1. การพิจารณาข้อร้องเรียน ให้กำหนดชั้นความลับและคุ้มครองผู้เกี่ยวข้องตามระเบียบว่าด้วยการรักษาความลับของทางราชการ พ.ศ. 2544 และการส่งเรื่องให้หน่วยงานพิจารณานั้น ผู้ให้ข้อมูลและผู้ร้องอาจจะได้รับความเดือดร้อน เช่น ข้อร้องเรียนกล่าวโทษข้าราชการในเบื้องต้นให้ถือว่าเป็นความลับทางราชการ หากเป็นบัตรสนเท่ห์ ให้พิจารณาเฉพาะรายที่ระบุหลักฐาน กรณีแวดล้อมปรากฏชัดแจ้ง ตลอดจนชี้พยานแน่นนอนเท่านั้น

การแจ้งเบาะแสผู้มีอิทธิพลต้องปกปิดชื่อและที่อยู่ผู้ร้อง หากไม่ปกปิดชื่อและที่อยู่ของผู้ร้องจะต้องแจ้งให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องทราบและให้ความคุ้มครองแก่ผู้ร้อง ดังนี้ “ให้ผู้บังคับบัญชาใช้ดุลพินิจสั่งการตามสมควรเพื่อคุ้มครองผู้ร้อง ผู้เป็นพยาน และบุคคลที่ให้ข้อมูล ในการสืบสวนสอบสวน อย่าให้ต้องรับภัยหรือความไม่เป็นธรรมที่อาจเกิดมาจากการร้องเรียน การเป็นพยานหรือการให้ข้อมูล” กรณีมีการระบุชื่อผู้ถูกกล่าวหา จะต้องคุ้มครองทั้งฝ่ายผู้ร้องและผู้ถูกร้อง เนื่องจากเรื่องยังไม่ได้ผ่านกระบวนการตรวจสอบข้อเท็จจริงและอาจเป็นการกลั่นแกล้งกล่าวหาให้ได้รับความเดือดร้อนและเสียหายได้ และกรณีผู้ร้องระบุในคำร้องขอให้ปกปิดหรือไม่ประสงค์ให้เปิดเผยชื่อผู้ร้องเรียน หน่วยงานต้องไม่เปิดเผยชื่อผู้ร้องเรียนให้หน่วยงานผู้ถูกร้องทราบ เนื่องจากผู้ร้องอาจจะได้รับความเดือดร้อนตามเหตุแห่งการร้องเรียนนั้นๆ

2. เมื่อมีการร้องเรียน ผู้ร้องและพยานจะไม่ถูกดำเนินการใดๆ ที่กระทบต่อหน้าที่การทำงานหรือการดำรงชีวิต หากจำเป็นต้องมีการดำเนินการใดๆ เช่น การแยกสถานที่ทำงานเพื่อป้องกันมิให้ผู้ร้อง ผู้เป็นพยาน และผู้ถูกกล่าวหาพบปะกัน เป็นต้น ต้องได้รับความยินยอมจากผู้ร้องและผู้เป็นพยาน

3. ข้อร้องขอของผู้เสียหาย ผู้ร้อง หรือพยาน เช่น การขอย้ายสถานที่ทำงานหรือวิธีการในการป้องกันหรือแก้ไขปัญหานั้น ควรได้รับการพิจารณาจากบุคคลหรือหน่วยงานที่รับผิดชอบตามความเหมาะสม

4. ให้ความคุ้มครองผู้ร้องเรียนไม่ให้ถูกกลั่นแกล้ง

มาตรการคุ้มครองผู้ถูกกล่าวหา

1. ในระหว่างการพิจารณาข้อร้องเรียนยังไม่ถือว่าผู้ถูกกล่าวหามีความผิด ต้องให้ความเป็นธรรมและให้ได้รับการปฏิบัติเช่นเดียวกับบุคลากรอื่น

2. ให้โอกาสผู้ถูกกล่าวหาในการชี้แจงข้อกล่าวหาอย่างเต็มที่ รวมทั้งสิทธิในการแสดงเอกสาร/พยานหลักฐานการติดตามประเมินผลให้โรงเรียนจัดทำข้อมูลสถิติ การรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ พร้อมทั้งปัญหาอุปสรรค แนวทางแก้ไข แล้วรายงานให้ผู้อำนวยการโรงเรียนบ้านเมืองกาญจน์ทราบ

