

คู่มือการปฏิบัติงาน รับเรื่องราวร้องทุกข์



โรงเรียนวัดอุเบกขาราม
สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา
ประถมศึกษากำแพงเพชร เขต 2



คู่มือการปฏิบัติงานรับเรื่องราวร้องทุกข์

โรงเรียนวัดอุเบกขาราม

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษากำแพงเพชร เขต 2

สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน

กระทรวงศึกษาธิการ



ประกาศโรงเรียนวัดอุเบกขาราม

เรื่อง แนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ
ของข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา ลูกจ้างชั่วคราว

.....

ด้วยโรงเรียนวัดอุเบกขาราม ได้กำหนดมาตรการ กลไกและการวางระบบในการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ของข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา ลูกจ้างชั่วคราว ของโรงเรียนวัดอุเบกขาราม เกี่ยวกับการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่มีปัญหา ซึ่งอาจเกิดขึ้นได้ โดยโรงเรียนวัดอุเบกขาราม ได้กำหนดรายละเอียดเกี่ยวกับช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต การตอบสนองต่อเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ เพื่อให้สอดคล้องกับการวัดระดับคุณธรรม ความโปร่งใส และการตรวจสอบได้ ตามหลักธรรมาภิบาล ว่าด้วยการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 ในกปฏิบัติของโรงเรียนวัดอุเบกขาราม เพื่อตอบสนองต่อการพัฒนาคุณภาพการจัดการเรียนการสอนให้กับโรงเรียนให้มีประสิทธิภาพและเกิดประโยชน์สูงสุดต่อเด็กนักเรียนเป็นสำคัญ อีกทั้งเพื่อให้เป็นไปตามพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 และที่แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2545 ซึ่งมีเป้าหมายในการดำเนินการเพื่อกำหนดมาตรการ กลไกและการวางระบบในการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ดังนี้

1. เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อนักเรียน ผู้ปกครอง โรงเรียนและชุมชน
2. เพื่อให้เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจหลักในการจัดการเรียนการสอน
3. เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการปฏิบัติงาน
4. ไม่ทำให้เกิดการสร้างขั้นตอนในการปฏิบัติงานเกินความจำเป็น
5. เพื่อให้มีการปรับปรุงภารกิจของหน่วยงานให้ทันต่อสถานการณ์ในการให้บริการอย่างทั่วถึงและมีคุณภาพ
6. นักเรียนผู้ปกครอง ชุมชน ข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา ได้รับการตอบสนองความ
อำนวยความสะดวก และได้รับการตอบสนองตามความต้องการ มีขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงาน
7. เพื่อให้มีการประเมินผลการปฏิบัติงานอย่างสม่ำเสมอ

แนวทางการปฏิบัติในการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตมิชอบ ดังนี้

1. รายละเอียดวิธีการที่บุคลากรภายในและภายนอกจะทำการร้องเรียน ร้องทุกข์ การทุจริตประพฤติมิชอบ

- 1.1 แจ้งหน่วยงานต้นสังกัดของผู้ถูกกล่าวหา หรือถูกร้องเรียนโดยตรง
- 1.2 โทรศัพท์สายตรงผู้อำนวยการโรงเรียน หมายเลข 064- 2615361
- 1.3 การร้องทุกข์ด้วยตนเอง เป็นหนังสือหรือร้องเรียนด้วยวาจา โดยตรงที่ผู้อำนวยการโรงเรียน
- 1.4 การร้องเรียนทางไปรษณีย์ โดยระบุหน้าซองถึง ผู้อำนวยการโรงเรียน
ที่อยู่ โรงเรียนวัดอุเบกขาราม เลขที่ 111 หมู่ 6 ตำบลหัวถนน อำเภอคลองขลุง
จังหวัดกำแพงเพชร 62120
- 1.5 การร้องเรียนผ่าน
 - 1.5.1. Website : www.ubekschool.ac.th/
 - 1.5.2. Facebook : โรงเรียนวัดอุเบกขาราม

หมายเหตุ : ผู้ร้องทุกข์ควรร้องทุกข์ต่อบุคคลหรือหน่วยงานใดหน่วยงานหนึ่งจนกว่าจะเสร็จกระบวนการ หากไม่มีการดำเนินการใด ๆ จึงร้องทุกข์ต่อบุคคลหรือหน่วยงานอื่น

2. เงื่อนไขการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต

- 2.1 ผู้ร้องเรียนต้องเปิดเผยชื่อที่อยู่หรือเบอร์โทรศัพท์เพื่อติดต่อกลับ
- 2.2 รายละเอียดแห่งการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต ต้องให้ได้ความชัดเจน หรือการชี้เบาะแสพอที่จะสืบหาข้อเท็จจริงของเรื่อง เพื่อจะได้ดำเนินการต่อไป
- 2.3 เรื่องร้องเรียนการทุจริต ต้องเป็นการกล่าวหาข้าราชการ ครูและบุคลากรทางการศึกษา ลูกจ้างชั่วคราว ในโรงเรียนวัดอุเบกขาราม

3. กระบวนการและขั้นตอนในการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต

- 3.1 ในกรณีที่มีข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบของข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา ลูกจ้างชั่วคราว ให้โรงเรียนวัดอุเบกขาราม จะต้องดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงในเบื้องต้นให้แล้วเสร็จภายใน 7 วัน และให้พิจารณาดำเนินการทางวินัยหรืออาญาให้แล้วเสร็จภายใน 30 วัน รวมทั้งพิจารณาปรับย้ายไปดำรงตำแหน่งอื่นเป็นการชั่วคราว เพื่อมิให้ยุ่งเกี่ยวกับพยานเอกสารและพยานบุคคล
- 3.2 ในกรณีที่ตรวจสอบข้อเท็จจริง แล้วมีพยานหลักฐานที่เชื่อได้ว่า มีมูลความผิดที่ชัดเจน ให้ดำเนินการทางวินัยกับข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา ลูกจ้างชั่วคราว อย่างเด็ดขาดและรวดเร็ว
- 3.3 อาจพิจารณาให้ข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา ที่มีมูลความผิดอย่างร้ายแรงให้ออกจากข้าราชการไว้ก่อน หรือสั่งให้พักราชการตามความเหมาะสม
- 3.4 ห้ามปรับย้ายข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา ลูกจ้างชั่วคราว กลับไปดำรงตำแหน่งที่มีลักษณะงานเดิมอีก

4. ระยะเวลาในการดำเนินการตอบสนองต่อเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์

4.1 เมื่อหน่วยงานได้รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์แล้ว เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ จะต้องนำเสนอต่อผู้บังคับบัญชาภายใน 3 วัน

4.2 เมื่อผู้บังคับบัญชาพิจารณาแล้วจะดำเนินการดังนี้

4.2.1 กรณีให้ตรวจสอบข้อเท็จจริง จะใช้เวลาดำเนินการให้แล้วเสร็จ ใช้เวลาประมาณไม่เกิน 7 วัน

4.2.2 การแจ้งผลการพิจารณาการตรวจสอบให้ผู้เรียนทราบภายใน 15 วัน

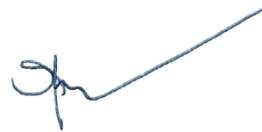
4.2.3 กรณีมีประเด็นไม่สลับซับซ้อน หรือพยานบุคคลสอบปากคำไม่มาก จะใช้เวลาดำเนินการให้แล้วเสร็จ ใช้เวลาประมาณไม่เกิน 15 วัน

4.2.4 กรณีมีประเด็นสลับซับซ้อนมาก หรือมีพยานบุคคลหลายคน จะใช้เวลาดำเนินการให้แล้วเสร็จ ใช้เวลาประมาณไม่เกิน 30 วัน

4.3 การแจ้งผลการพิจารณา เมื่อดำเนินการสืบหาข้อเท็จจริงแล้วเสร็จ จะแจ้งผลการพิจารณาให้ผู้เรียนทราบภายใน 15 วัน

5. กลุ่มงานที่รับผิดชอบ คือ กลุ่มงานบริหารบุคคล

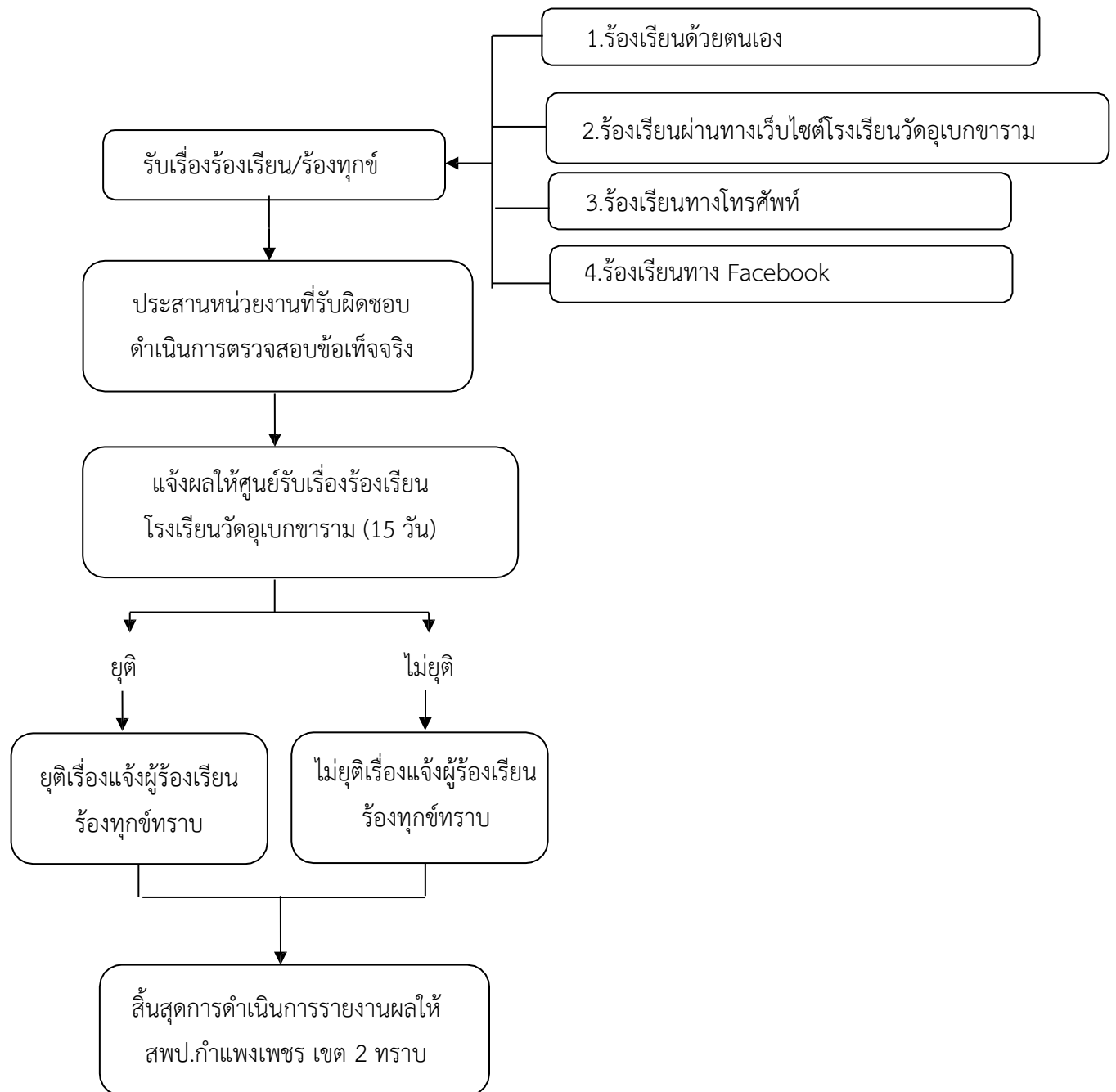
ประกาศ ณ วันที่ 16 พฤษภาคม พ.ศ. 2568



(นางสาวศิริประภา เฟื่องศิริ)

ผู้อำนวยการโรงเรียนวัดอุเบกขาราม

แผนผังแนวทางการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตประพฤติมิชอบ



แนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์

หลักการและเหตุผล

กระทรวงศึกษาธิการได้ดำเนินการจัดตั้งศูนย์บริการประชาชน เพื่อตอบสนองนโยบายของรัฐบาล ในคราวประชุมคณะรัฐมนตรีเมื่อวันที่ 1 เมษายน 2556 ตามหนังสือสำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรีด่วนที่สุด ที่ นร 0504/100 ลงวันที่ 10 เมษายน 2556 โดยมีวัตถุประสงค์ในการบริการข้อมูลข่าวสาร รับฟังข้อเสนอแนะรับแจ้งเบาะแส และร้องเรียนพฤติกรรมครู นักเรียน ผู้บริหาร และเจ้าหน้าที่ในสังกัดที่มีพฤติกรรมผิดปกติหรือส่อไปในทางที่ไม่เหมาะสม ภายใต้กฎระเบียบกฎหมายที่เกี่ยวข้อง อันได้แก่ รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทยพุทธศักราช 2550 พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการจัดการเรื่องร้องเรียน พ.ศ. 2552 และประกาศ/คำสั่งคณะรักษาความสงบแห่งชาติ (คสช.) ประกอบกับสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐานได้จัดทำโครงการ สพลู. ใส่สะอาดปราศจากคอร์รัปชัน โดยกำหนดให้มีการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐเพื่อทราบถึงสถานะระดับคุณธรรมและความโปร่งใสของหน่วยงานว่ามีการดำเนินงานเป็นไปตามหลักธรรมาภิบาลและเจ้าหน้าที่ในองค์กรปฏิบัติตามประมวลจริยธรรมอยู่ในระดับใด

โรงเรียนวัดอุเบกขาราม ได้จัดให้มีระบบการจัดการเรื่องร้องเรียน ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ เพื่อให้เป็นไปตามรัฐธรรมนูญ พระราชกฤษฎีกาการระเบียบและหลักเกณฑ์ที่กำหนด และจัดทำคู่มือการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ กำหนดโครงสร้างและเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบที่ชัดเจน โดยกำหนดให้ฝ่ายบริหารงานทั่วไปเป็นศูนย์กลางในการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ และเป็นเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ และมีการกำหนดช่องทางการติดต่อแจ้งเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ กำหนดประเภทและกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ กระบวนการจัดการข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ กำหนดวิธีเก็บรักษาความลับเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ระบบการจัดการ การติดตามและการประเมินผล การจัดทำสถิติ รวบรวมและเผยแพร่ข้อมูลการจัดการข้อร้องเรียน ประสานข้อมูลกับเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบกลุ่มงาน ICT กรณีที่ต้องจัดทำหรือดำเนินการในระบบอิเล็กทรอนิกส์ด้วย

วัตถุประสงค์

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

ประโยชน์ที่ได้รับ

1. ปัญหาเรื่องการร้องเรียน/ร้องทุกข์ ได้รับการตอบสนองแก้ไขด้วยความรวดเร็ว เป็นธรรม มีประสิทธิภาพ และเป็นการตอบสนองต่อสิทธิและเสรีภาพของปวงชนชาวไทยตามที่รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย ได้รับรองคุ้มครองสิทธิไว้
2. หน่วยงานมีกลไกในการเฝ้าระวัง ตรวจสอบ แก้ไขปัญหาอันเกิดจากการปฏิบัติหน้าที่ ของบุคลากรในหน่วยงานอย่างมีทิศทางและเป็นรูปธรรม อันจะส่งผลดีต่อการป้องกันและต่อต้านการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ในสังกัด

ช่องทางการร้องเรียน/ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ

1. แจ้งหน่วยงานต้นสังกัดของผู้ถูกกล่าวหา หรือถูกร้องเรียนโดยตรง
2. โทรศัพท์สายตรงผู้อำนวยการโรงเรียน หมายเลข 064- 2615361
3. การร้องทุกข์ด้วยตนเอง เป็นหนังสือหรือร้องเรียนด้วยวาจา โดยตรงที่ผู้อำนวยการโรงเรียน
4. การร้องเรียนทางไปรษณีย์ โดยระบุหน้าซองถึง ผู้อำนวยการโรงเรียน
ที่อยู่ โรงเรียนวัดอุเบกขาราม เลขที่ 111 หมู่ 6 ตำบลหัวถนน อำเภอคลองขลุง
จังหวัดกำแพงเพชร 62120
5. การร้องเรียนผ่าน
 - 1.5.1. Website : www.ubekschool.ac.th/
 - 1.5.2. Facebook : โรงเรียนวัดอุเบกขาราม

หมายเหตุ : ผู้ร้องทุกข์ควรร้องทุกข์ต่อบุคคลหรือหน่วยงานใดหน่วยงานหนึ่ง จนกว่าจะเสร็จกระบวนการ หากไม่มีการดำเนินการใด ๆ จึงร้องทุกข์ต่อบุคคลทุกหน่วยงานอื่น

หน่วยรับเรื่องร้องทุกข์ภายนอก

1. สำนักงาน ก.พ.
2. คณะกรรมการจัดการเรื่องราวยุติธรรมประจำกระทรวง ตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการจัดการเรื่องราวยุติธรรม พ.ศ. 2552
3. ผู้ตรวจการแผ่นดิน มาตรา 23 24 และมาตรา 35 แห่งราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วยผู้ตรวจการแผ่นดิน พ.ศ. 2552
4. สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน (สพฐ.)
5. ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดกำแพงเพชร

วิธีการยื่นคำร้องเรียน/ร้องทุกข์

1. แจ้งชื่อ ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ อีเมลของผู้ร้องเรียน
 2. ใช้ถ้อยคำที่สุภาพ และต้องมี
 - 2.1. วัน เดือน ปี
 - 2.2. ผู้ถูกร้องเรียน (ชื่อนามสกุล/สังกัด)
 - 2.3. เรื่องที่ร้องเรียน เข้าลักษณะทุจริต ผ่าฝืนหรือไม่ปฏิบัติตามกฎหมาย
 - 2.4. รายละเอียดการร้องเรียน
 - 2.5. ข้อเท็จจริง หรือ พฤติการณ์ของเรื่องที่ร้องเรียนได้อย่างชัดเจน ว่าได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหายอย่างไร ต้องการแก้ไข หรือดำเนินการอย่างไร หรือชี้ช่องทางแจ้งเบาะแส เกี่ยวกับการทุจริตของเจ้าหน้าที่หน่วยงานให้ชัดเจนเพียงพอที่สามารถดำเนินการ สอบสวนได้
 - 2.6. ระบบพยานหลัก พยานเอกสารพยานวัตถุและพยานบุคคล (ถ้ามี)
 3. ข้อร้องเรียนต้องเป็นเรื่องจริงที่มีมูลเหตุ มิได้หวังสร้างกระแสหรือสร้างข่าวที่เสียให้ต่อบุคคลอื่นหรือสร้างความเสียหายให้หน่วยงาน
 4. การใช้บริการร้องเรียนนั้น ต้องสามารถติดต่อกลับไปยังผู้ใช้บริการได้ เพื่อยืนยันว่ามีตัวตนจริง ไม่ได้สร้างเรื่องเพื่อจะกล่าวหาบุคคลอื่น หรือหน่วยงานต่าง ๆ ให้เกิดความเสียหาย
 5. ข้อร้องเรียนที่มีข้อมูลไม่ครบถ้วน ไม่เพียงพอ หรือไม่สามารถหาข้อมูลเพิ่มเติมได้ ในการดำเนินการตรวจสอบ สืบสวน สอบสวน ข้อเท็จจริงตามรายละเอียดที่กล่าวมาในข้อ 2 นั้นให้ยุติเรื่อง และเป็นฐานข้อมูล
 6. ไม่เป็นข้อร้องเรียนที่เข้าลักษณะดังต่อไปนี้
 - 6.1. ข้อร้องเรียนที่เป็นบัตรสนเท่ห์ เว้นแต่บัตรสนเท่ห์นั้นจะระบุรายละเอียดแห่งพฤติการณ์ และปรากฏพยานชัดเจนตามรายละเอียดที่กล่าวมา ในข้อ 2 นั้น จึงจะรับไว้พิจารณาเป็นการเฉพาะเรื่อง
 - 6.2. ข้อร้องเรียนที่เข้าสู่กระบวนการยุติธรรมแล้ว หรือเป็นเรื่องที่ศาลได้มีคำพิพากษาหรือคำสั่งถึงที่สุดแล้ว
 - 6.3. ข้อร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับสถาบันพระมหากษัตริย์
 - 6.4. ข้อร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับนโยบายของรัฐบาล
 - 6.5. ข้อร้องเรียนที่หน่วยงานอื่นได้ดำเนินการตรวจสอบ พิจารณาวินิจฉัยและได้มีข้อสรุปผลการพิจารณาเป็นที่เรียบร้อยแล้วนั้น อย่างเช่น สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริต (ป.ป.ช.) สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตภาครัฐ (ป.ป.ท.) สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน (ป.ป.ง.) เป็นต้น
 - 6.6. เรื่องที่โรงเรียนวัดอุเบกขารามได้ดำเนินการในเรื่องวินัย การลงโทษ และการร้องทุกข์ หรือเรื่องที่ได้รับไว้พิจารณา หรือได้รับการวินิจฉัยเด็ดขาดอย่างเป็นธรรมแล้ว และไม่มีพยานหลักฐานใหม่ ซึ่งเป็น สาระสำคัญเพิ่มเติม
- นอกเหนือจากหลักเกณฑ์ดังกล่าวข้างต้นแล้ว ให้อยู่ในดุลพินิจของผู้บังคับบัญชาว่าจะรับไว้พิจารณาหรือไม่เป็นเรื่องเฉพาะกรณี

เรื่องร้องทุกข์ร้องเรียนที่อาจไม่รับพิจารณา

1. คำร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่ไม่ได้ทำเป็นหนังสือ หรือไม่ได้ระบุชื่อและที่อยู่ของผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์จริง จะถือว่าเป็นบัตรสนเท่ห์
2. คำร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่ไม่ระบุพยานหรือหลักฐานเพียงพอ หรือเป็นเรื่องที่มีลักษณะเป็นบัตรสนเท่ห์ หรือการชี้ช่องแจ้งเบาะแสไม่เพียงพอ ที่จะสามารถดำเนินการสืบสวนสอบสวนต่อไปได้

กระบวนการตอบสนองข้อร้องเรียน/แก้ปัญหา

โรงเรียนวัดคูเบกขาราม จะตรวจสอบข้อเท็จจริงอย่างละเอียดรอบคอบ และแจ้งมาตรการในการแก้ไขปัญหาดังกล่าวให้ผู้ร้องทราบภายใน 7 วัน กรณีมีมูลว่ากระทำความผิดวินัย จะดำเนินการทางวินัยตามพระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา พ.ศ. 2547 กรณีเป็นการกระทำความผิดที่อยู่ในอำนาจนั้น อำนาจหน้าที่ของหน่วยงานอื่น ให้ส่งเรื่องให้หน่วยงานที่มีอำนาจดำเนินการต่อไป

มาตรการคุ้มครองผู้ร้องและผู้เป็นพยาน

การพิจารณาข้อร้องเรียนให้กำหนด คือ กำหนดชั้นความลับและคุ้มครองผู้เกี่ยวข้องตามระเบียบว่าด้วยการรักษาความลับของทางราชการ พ.ศ. 2544 และการส่งเรื่องให้หน่วยงานพิจารณานั้น ผู้ให้ข้อมูลและผู้ร้องอาจจะได้รับความเดือดร้อน เช่น ข้อร้องเรียนกล่าวโทษข้าราชการในเบื้องต้น ให้ถือว่าเป็นความลับทางราชการ หากเป็นบัตรสนเท่ห์ ให้พิจารณาเฉพาะราย ที่ระบุหลักฐานกรณีแวดล้อมปรากฏชัดแจ้ง ตลอดจนชี้พยานแน่นอนเท่านั้น

1. การแจ้งเบาะแสผู้มีอิทธิพล ต้องปกปิดชื่อและผู้ที่อยู่ผู้ร้อง หากไม่ปกปิดชื่อและที่อยู่ของผู้ร้อง จะต้องแจ้งให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องทราบ และให้ความคุ้มครองแก่ผู้ร้องดังนี้ “ ให้ผู้บังคับบัญชา ใช้ดุลพินิจสั่งการตามสมควร เพื่อคุ้มครองผู้ร้อง ผู้เป็นพยาน และบุคคลที่ให้ข้อมูล ในการสืบสวนสอบสวน อย่าให้ต้องรับภัยหรือความไม่เป็นธรรม ที่อาจเกิดมาจากการร้องเรียน การเป็นพยานหรือการให้ข้อมูล” กรณีที่มีการระบุชื่อผู้ถูกกล่าวหา จะต้องคุ้มครองทางฝ่ายผู้ร้องและผู้ถูกร้อง เนื่องจากเรื่องยังไม่ได้ผ่านกระบวนการตรวจสอบข้อเท็จจริง อาจเป็นการการแจ้งกล่าวหาให้ได้รับความเดือดร้อนและเสียหายได้ และกรณีผู้ร้องระบุในคำร้องขอให้ปกปิดหรือไม่ประสงค์ให้เปิดเผยชื่อผู้ร้องเรียน หน่วยงานต้องไม่เปิดเผยชื่อผู้ร้องเรียนให้หน่วยงานผู้ถูกร้องทราบ เนื่องจากผู้ร้อง อาจได้รับความเดือดร้อนตามเหตุแห่งการร้องเรียนนั้น ๆ

2. เมื่อมีการร้องเรียน ผู้ร้องและพยาน จะไม่ถูกดำเนินการใด ๆ ที่กระทบต่อหน้าที่การงาน หรือการดำรงชีวิต หากจำเป็นต้องมีการดำเนินการใด ๆ เช่น การแยกสถานที่ทำงานเพื่อป้องกันมิให้ผู้ร้อง ผู้เป็นพยานและผู้ถูกกล่าวหาพบปะกัน เป็นต้น ต้องได้รับความยินยอมจากผู้ร้องและผู้เป็นพยาน

3. ข้อร้องขอของผู้เสียหาย ผู้ร้อง หรือพยาน เช่นการขอย้ายสถานที่ทำงานหรือวิธีการในการป้องกันหรือแก้ไขปัญหา ควรได้รับการพิจารณาจากบุคคลหรือหน่วยงานที่รับผิดชอบตามความเหมาะสม

4. ให้ความคุ้มครองผู้ร้องเรียนไม่ให้ถูกกลั่นแกล้ง

มาตรการคุ้มครองผู้ถูกล่วงหา

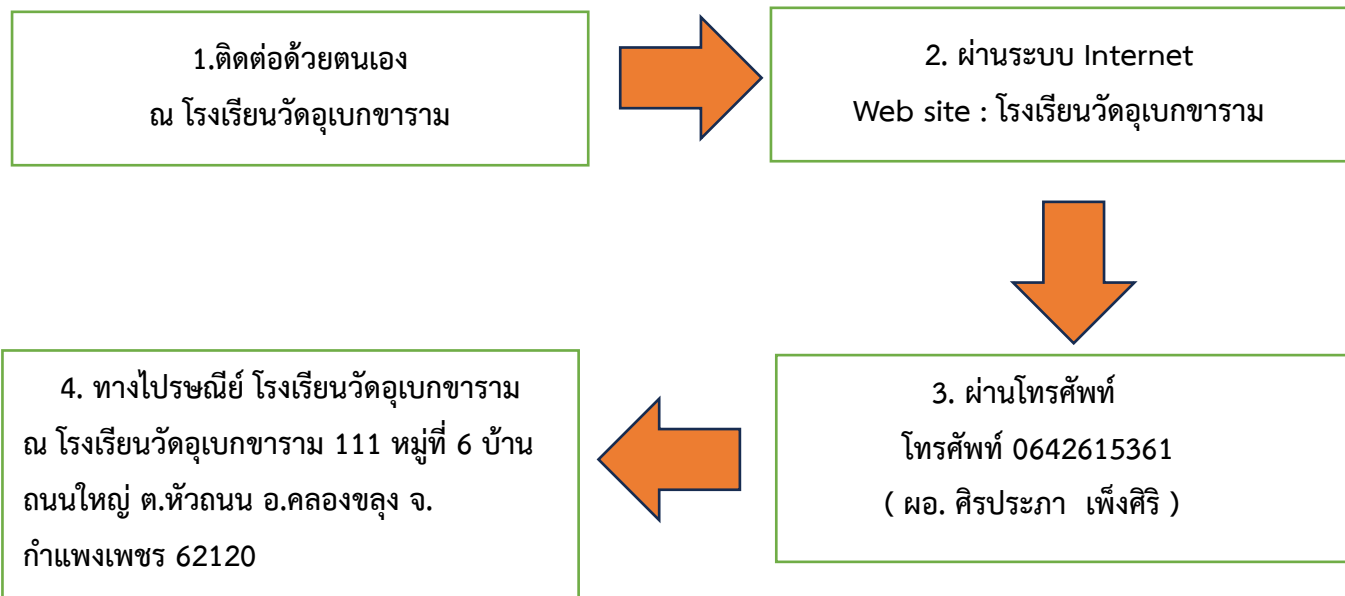
1. ในระหว่างการพิจารณาข้อร้องเรียนยังไม่ถือว่าผู้ถูกล่วงหามีความผิด ต้องให้ความเป็นธรรมและให้ได้รับการปฏิบัติเช่นเดียวกับบุคลากรอื่น
2. ให้โอกาสผู้ถูกล่วงหาในการชี้แจงข้อกล่าวหาอย่างเต็มที่ รวมทั้งสิทธิในการแสดงเอกสาร/พยานหลักฐาน

การติดตามประเมินผล

ให้โรงเรียนจัดทำข้อมูลสถิติ การรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ พร้อมทั้งปัญหาอุปสรรคแนวทางแก้ไข และรายงานให้ผู้อำนวยการโรงเรียนทราบ

แผนผังช่องทางการร้องเรียน/ร้องทุกข์

ช่องทางการร้องเรียน/ร้องทุกข์



การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ / จากช่องทางต่าง ๆ

ช่องทาง	ความถี่การตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการรับข้อ ร้องเรียน/ร้องทุกข์เพื่อประสาน หาทางแก้ไข	หมายเหตุ
ร้องเรียนด้วยตนเอง ณ ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์	วันเวลาราชการ	ภายใน 1 วันทำการ	
ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์	ทุกวัน	ภายใน 1 วันทำการ	
ร้องเรียนทาง Facebook โรงเรียนวัดอุเบกขาราม	ทุกวัน	ภายใน 1 วันทำการ	
ร้องเรียนทางจดหมาย เจ้าหน้าที่โรงเรียนวัด อุเบกขาราม ตั้งอยู่ ณ โรงเรียนวัดอุเบกขาราม 111 หมู่ที่ 6 บ้านถนนใหญ่ ต.หัวถนน อ.คลองขลุง จ.กำแพงเพชร 62120	ทุกวัน	ภายใน 1 วันทำการ	
กล่องรับความคิดเห็น	ทุกวัน	ภายใน 1 วันทำการ	
โทรศัพท์สายตรง ผู้อำนวยการโรงเรียน หมายเลข 0642615361	ทุกวัน	ภายใน 1 วันทำการ	



แบบฟอร์มหนังสือร้องทุกข์ - ร้องเรียน

เขียนที่.....

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

เรียน ผู้อำนวยการโรงเรียนวัดอู่เบกขาราม

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

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

ขอร้องทุกข์ - ร้องเรียน แก่ท่านเนื่องจาก.....

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

เพื่อให้ดำเนินการช่วยเหลือและแก้ไขปัญหา ดังนี้

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

ขอแสดงความนับถือ

(ลงชื่อ).....ผู้ร้องทุกข์ / ร้องเรียน

(.....)

หมายเลขโทรศัพท์.....

ช่องทางแจ้งเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

โรงเรียนวัดอุเบกขาราม

เลขที่ 111 หมู่ที่ 6 บ้านถนนใหญ่ ตำบลหัวถนน อำเภอคลองขลุง จังหวัดกำแพงเพชร 62120

เบอร์โทรศัพท์ 0642615361 เบอร์แฟกซ์ -

Email : watubekkharam@ubekschool.ac.th

กรอกแบบฟอร์ม

เรื่องร้องเรียน :

รายละเอียด :

วันเวลาที่กระทำ : วัน เดือน ปี เวลา น.

ชื่อผู้ร้องเรียน :

เบอร์โทร :

ไฟล์แนบ : เลือกไฟล์ ไม่ได้เลือกไฟล์ใด



กรอกรหัส :

** หมายเหตุ

เพื่อเป็นการคุ้มครองสิทธิของผู้ร้องเรียน โรงเรียนวัดอุเบกขาราม จะปกปิดชื่อ ที่อยู่ หรือข้อมูลใดๆ ที่สามารถระบุตัวผู้ร้องเรียนหรือผู้ให้ข้อมูลได้ และเก็บข้อมูลของผู้ร้องเรียนหรือผู้ให้ข้อมูลไว้เป็นความลับ โดยจำกัดเฉพาะผู้ที่ทำหน้าที่รับผิดชอบในการดำเนินการตรวจสอบเรื่องร้องเรียนเท่านั้น ที่สามารถเข้าถึงข้อมูลดังกล่าวได้ ในกรณีที่มีการร้องเรียน โรงเรียนวัดอุเบกขาราม จะกำหนดมาตรการคุ้มครองผู้แจ้งเบาะแสหรือผู้ร้องเรียน พยาน และบุคคลที่ให้ข้อมูลในการสืบสวนหาข้อเท็จจริงไม่ได้ได้รับความเดือดร้อน อันตรายใดๆ หรือความไม่ชอบธรรม อันเกิดมาจากการแจ้งเบาะแส การร้องเรียน การเป็นพยาน หรือการให้ข้อมูล ทั้งนี้ ผู้ได้รับข้อมูลจากการปฏิบัติหน้าที่ที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียน มีหน้าที่เก็บรักษาข้อมูล ข้อร้องเรียนและเอกสารหลักฐานของผู้ร้องเรียนและผู้ให้ข้อมูลไว้เป็นความลับ ห้ามเปิดเผยข้อมูลแก่บุคคลอื่นที่ไม่มีหน้าที่เกี่ยวข้อง เว้นแต่เป็นการเปิดเผยตามหน้าที่ที่กฎหมายกำหนด