



คู่มือการบริหารจัดการ เรื่องร้องเรียน ปีงบประมาณ 2566 กลุ่มกฎหมายและคดี

โรงเรียนขุนไกรพิทยาคม
สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาสุโขทัย
สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน
กระทรวงศึกษาธิการ

คำนำ

คู่มือการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนฉบับนี้ จัดทำขึ้นเพื่อใช้เป็นแนวทางการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ให้เป็นไปด้วยความถูกต้อง โปร่งใส เป็นธรรม และตรวจสอบได้ตลอดจนส่งเสริมการยกระดับธรรมาภิบาลในการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนของหน่วยงานและส่วนราชการในสังกัด เพื่อนำไปสู่การปฏิรูปกระบวนการป้องกันและปราบปรามการทุจริตประพฤติมิชอบในภาครัฐ อันจะมีผลทำให้การบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนเกิดผลสัมฤทธิ์ มีความคุ้มค่าในเชิงภารกิจของรัฐลดขั้นตอนการปฏิบัติงานที่เกินความจำเป็น สอดคล้องกับนโยบายของรัฐบาลและแผนยุทธศาสตร์ชาติ

โรงเรียนขุนไกรพิทยาคม หวังเป็นอย่างยิ่งว่า คู่มือฉบับนี้จะเป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เพื่อการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ และอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้เสีย ประชาชนทั่วไป ให้สามารถเข้าถึงการรับบริการหรือการอำนวยความสะดวกได้อย่างมีประสิทธิภาพและมีมาตรฐาน

โรงเรียนขุนไกรพิทยาคม

สารบัญ

เรื่อง	หน้า
หลักการและเหตุผล	๑
วัตถุประสงค์	๒
ขอบเขต	๒
คำจำกัดความ	๒
หลักเกณฑ์และรายละเอียดการร้องเรียน	๓
ช่องทางการร้องเรียน	๔
กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน	๔
การยุติเรื่องร้องเรียน	๕
มาตรการคุ้มครองและการเก็บรักษาข้อมูล	๖
การติดตามและรายงานผล	๖
การจัดทำข้อมูลสถิติเรื่องร้องเรียน	๖
ภาคผนวก	
กฎหมาย กฎ ระเบียบ คำสั่งหรือแนวปฏิบัติที่เกี่ยวข้อง	๗

๑. หลักการและเหตุผล

ตามรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช ๒๕๖๐ มาตรา ๖๕ บัญญัติให้รัฐจัดให้มียุทธศาสตร์ชาติเป็นเป้าหมายการพัฒนาประเทศอย่างยั่งยืนเพื่อเป็นกรอบในการจัดทำแผนต่างๆให้เกิดการผลักดันไปสู่เป้าหมายเดียวกัน และตามยุทธศาสตร์ชาติ (พ.ศ. ๒๕๖๑ - ๒๕๘๐) ด้านการปรับสมดุลและพัฒนา ระบบการบริหารจัดการภาครัฐ ได้ให้ความสำคัญกับเรื่องการต่อต้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ โดยกำหนดให้มีการส่งเสริม สนับสนุนให้ภาคีองค์กรภาคเอกชน ภาคประชาสังคม ชุมชน และประชาชน ตลอดจนเครือข่ายต่าง ๆ ช่วยกันสอดส่อง เฝ้าระวัง ตรวจสอบ หรือต่อต้านการทุจริตและประพฤติมิชอบของบุคลากรภาครัฐ ประกอบกับแผนการปฏิรูปประเทศด้านการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ พ.ศ. ๒๕๖๑ - ๒๕๖๕ กำหนดให้มีการปฏิรูปด้านการป้องกัน เฝ้าระวังการป้องกัน การปราบปราม และการบริหารจัดการ พร้อมทั้งกำหนดผลอันพึงประสงค์ เป้าหมายและผลสัมฤทธิ์ กลยุทธ์ แผนงานและ กิจกรรมต่าง ๆ ที่จะต้องดำเนินการ รวมทั้งกำหนดกลไกและมาตรการเพื่อเป็นแนวทางในการขับเคลื่อน ประเทศในการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและบังเกิดผลเป็นรูปธรรมอย่างแท้จริง โดยการส่งเสริมให้ประชาชนรวมตัวกันเป็นพลังในการต่อต้านการทุจริต ประพฤติมิชอบ และชี้เบาะแสเมื่อพบเห็นการกระทำความผิดโดยรัฐ มีมาตรการสนับสนุนและคุ้มครองผู้ชี้เบาะแส มีมาตรการควบคุม กำกับ ติดตาม การบริหารจัดการของหน่วยงานภาครัฐ โดยเฉพาะการปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อตรง (Integrity) สุจริตของบุคลากรการใช้ดุลยพินิจโดยสุจริตภายใต้กรอบธรรมาภิบาล และกำหนดให้มีกลไกที่เหมาะสมในการประสานงานด้านป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ เพื่อให้ประเทศไทยปลอดจากการทุจริต

โรงเรียนขุนไกรพิทยาคม ได้เล็งเห็นความสำคัญเรื่องการบริหารงานด้วยระบบคุณธรรมและความโปร่งใส รวมทั้งการธำรงและเสริมสร้างวัฒนธรรมขององค์กร พัฒนาและยกระดับการบริหารจัดการให้เป็นไปตามหลักธรรมาภิบาล โดยสอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต ภาครัฐ ซึ่งได้มีการกำหนดมาตรการปลูกจิตสำนึกป้องกัน ปราบปราม และสร้างเครือข่ายในการป้องกันและปราบปรามการทุจริต และการดำเนินการส่งเสริมคุ้มครองคุณธรรมจริยธรรมของคณะครูโรงเรียนขุนไกรพิทยาคม โดยมีเป้าหมาย คือ เจ้าหน้าที่สามารถปฏิบัติราชการได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ประชาชนได้รับบริการที่ดีมีความพึงพอใจ เชื่อมั่นและศรัทธาต่อการบริหารราชการของหน่วยงานภาครัฐเพื่อให้การรับและการพิจารณาเรื่องร้องเรียนเป็นไปด้วยความเรียบร้อย และให้การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง กับกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน ผู้แจ้งเรื่องร้องเรียน และผู้ถูกร้องเรียนได้รับความคุ้มครองอันจะทำให้การปฏิบัติเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล จึงได้มีการจัดทำคู่มือการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนฉบับนี้ขึ้น

๒. วัตถุประสงค์

๑. เพื่อให้มั่นใจว่ากระบวนการรับเรื่องร้องเรียนและดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียนได้มีการปฏิบัติตามขั้นตอนการปฏิบัติงานที่สอดคล้องกับกฎหมาย ระเบียบ หลักเกณฑ์การรับเรื่องร้องเรียนและดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียนที่กำหนดไว้อย่างครบถ้วนและมีประสิทธิภาพ

๒. เพื่อให้การรับเรื่องร้องเรียนและการพิจารณาเรื่องร้องเรียนเป็นมาตรฐานเดียวกัน

๓. เพื่อใช้เป็นกรอบและแนวทางในการปฏิบัติงานที่สามารถถ่ายทอดให้กับผู้ปฏิบัติงานทุกระดับและใช้ประกอบการประเมินผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ รวมทั้งแสดงหรือเผยแพร่ให้กับบุคคลภายนอกหรือผู้รับบริการ ให้สามารถเข้าใจและใช้ประโยชน์จากระบบการจัดการเรื่องร้องเรียนที่มีอยู่ เพื่อให้ได้รับบริการที่ตรงกับความต้องการหรือความคาดหวัง

๔. เพื่อให้ผู้บริหารสามารถกำกับ ติดตามการดำเนินการตามขั้นตอนการรับเรื่องร้องเรียน และการพิจารณาเรื่องร้องเรียน ให้ข้อเสนอแนะ คำแนะนำ เพื่อปรับปรุงกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนให้มีประสิทธิภาพและเกิดผลสัมฤทธิ์เป็นที่ประจักษ์

๓. ขอบเขต

คู่มือฉบับนี้ใช้ในการปฏิบัติงานตามกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา รวมทั้งการตรวจสอบข้อเท็จจริง การติดตามการประเมินผล และการรายงานผลการดำเนินการต่อผู้อำนวยการโรงเรียนคุณากรพิทยาคมเพื่อทราบ หรือพิจารณาสั่งการตามขอบเขตอำนาจหน้าที่ แล้วแต่กรณี

๔. คำจำกัดความ

เพื่อประโยชน์ในการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนตามคู่มือฉบับนี้

"ผู้รับบริการ" หมายถึง ผู้ที่มาขอรับบริการจากโรงเรียนคุณากรพิทยาคมหรือโรงเรียนในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาสุโขทัยทุกแห่ง

"ผู้มีส่วนได้เสีย" หมายถึง ผู้ที่ได้รับผลกระทบทั้งทางบวกหรือทางลบ ทั้งทางตรงหรือทางอ้อมจากการดำเนินงานของโรงเรียนคุณากรพิทยาคม เช่นข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา พนักงานราชการ ลูกจ้างประจำ ลูกจ้างชั่วคราว นักเรียน ผู้ปกครองและประชาชนทั่วไป

"เจ้าหน้าที่" หมายความว่า ข้าราชการ พนักงานราชการ ลูกจ้างประจำ และลูกจ้างชั่วคราวซึ่งปฏิบัติงานหรือปฏิบัติหน้าที่ในส่วนราชการหรือหน่วยงานที่อยู่ในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาสุโขทัย"ทุจริต" หมายความว่า การแสวงหาประโยชน์โดยมิชอบด้วยกฎหมายสำหรับตนเอง

หรือผู้อื่น"ประพฤติมิชอบ" หมายความว่า การที่เจ้าหน้าที่ของรัฐปฏิบัติหรือไม่ปฏิบัติหน้าที่ให้เป็นไปตามกฎหมาย ระเบียบแบบแผน นโยบายของทางราชการ ประกาศ คำสั่ง ข้อบังคับมติคณะรัฐมนตรี หรือตามทำนองคลองธรรม

"เรื่องร้องเรียน" หมายความว่า เรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ในการปฏิบัติงานที่มีการฝ่าฝืนหรือการปฏิบัติงานไม่ถูกต้องตามกฎหมาย ระเบียบแบบแผนนโยบายของทางราชการ ประการ คำสั่ง ข้อบังคับ มติคณะรัฐมนตรี หรือตามทำนองคลองธรรม

"การตอบสนอง" หมายความว่า การตรวจสอบ การสืบสวนข้อเท็จจริง การร้องทุกข์ การดำเนินคดีการแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบผลหรือทราบความคืบหน้าของการจัดการเรื่องร้องเรียน และให้หมายความรวมถึงการส่งต่อเรื่องร้องเรียนไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการในลักษณะดังกล่าวด้วย

๕. หลักเกณฑ์และรายละเอียดการร้องเรียน

๑. หลักเกณฑ์การร้องเรียน

๑.๑ เรื่องที่จะนำมาร้องเรียนต้องเป็นเรื่องที่ได้รับความสะดวกหรือเสียหายอันเนื่องมาจากเจ้าหน้าที่ของรัฐในโรงเรียนขุนไกรพิทยาคมในเรื่องดังต่อไปนี้

- (๑) การกระทำการทุจริตต่อหน้าที่ราชการ
- (๒) การกระทำความผิดต่อตำแหน่งหน้าที่ราชการ
- (๓) ละเลยต่อหน้าที่ตามที่กฎหมายกำหนดให้ต้องปฏิบัติ
- (๔) ปฏิบัติหน้าที่ล่าช้าเกินสมควร
- (๕) กระทำการนอกเหนืออำนาจหน้าที่ หรือขัดหรือไม่ถูกต้องตามกฎหมาย

๑.๒ เรื่องที่ร้องเรียนต้องเป็นเรื่องจริงที่มีมูล มีใช้ลักษณะกระแสข่าวที่สร้างความเสียหายแก่หน่วยงานหรือบุคคล โดยไม่มีพยานหลักฐานแวดล้อมที่ปรากฏชัดแจ้ง ตลอดจนพยานบุคคลที่แน่นอน

๒. เรื่องร้องเรียนให้ใช้ถ้อยคำสุภาพและมีสาระสำคัญดังต่อไปนี้

๒.๑ ชื่อ - นามสกุล และที่อยู่ของผู้ร้องเรียน

๒.๒ ชื่อหน่วยงานหรือเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องที่เป็นเหตุแห่งการร้องเรียน

๒.๓ การกระทำทั้งหลายที่เป็นเหตุแห่งการร้องเรียน พร้อมทั้งข้อเท็จจริงหรือพฤติการณ์ตามสมควรที่เกี่ยวข้องกับการกระทำดังกล่าว

๒.๔ ระบุวัน เดือน ปีที่เกิดเหตุเรื่องที่ร้องเรียน

๒.๕ เอกสารหลักฐานอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง เช่น พยานเอกสาร พยานวัตถุ พยานบุคคล เป็นต้น

๒.๖ คำขอหรือความประสงค์ของผู้ร้องเรียน

๒.๗ ลงลายมือชื่อของผู้ร้องเรียน

๓. โรงเรียนขุนไกรพิทยาคม จะไม่รับเรื่องร้องเรียนไว้พิจารณาหากเป็นเรื่องร้องเรียนที่มีลักษณะอย่างไรอย่างหนึ่งดังต่อไปนี้

๓.๑ เรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับสถาบันพระมหากษัตริย์

๓.๒ เรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับนโยบายของรัฐบาล

๓.๓ เรื่องร้องเรียนที่เข้าสู่กระบวนการยุติธรรม หรือเป็นข้อร้องเรียนที่ศาลได้มีคำพิพากษาหรือคำสั่งถึงที่สุดแล้ว

๓.๔ บัตรสนเท่ห์ เว้นแต่จะได้ระบุหลักฐาน กรณีสิ่งแวดล้อมปรากฏชัดแจ้ง ตลอดจนชี้พยานบุคคลแน่นอนเท่านั้น

๓.๕ ข้อร้องเรียนที่หน่วยงานอื่นได้ดำเนินการตรวจสอบ พิจารณาวินิจฉัย และสรุปผลการพิจารณาเป็นที่ยุติแล้ว เช่น สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ(ป.ป.ช.) สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตภาครัฐ (ป.ป.ท.) สำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน (สตง.) เป็นต้น

นอกเหนือจากหลักเกณฑ์ดังกล่าวข้างต้นให้เป็นดุลพินิจของผู้อำนวยการโรงเรียนขุนไกรพิทยาคม ว่าเรื่องร้องเรียนใดจะรับไว้พิจารณาได้หรือไม่ เฉพาะกรณีฯ ไป

๖. ช่องทางการร้องเรียน

โรงเรียนขุนไกรพิทยาคม ได้กำหนดช่องทางการเสนอเรื่องร้องเรียนให้แก่ผู้รับบริการหรือประชาชนทั่วไป เพื่อสนับสนุนและส่งเสริมการแจ้งหรือชี้เบาะแสการกระทำทุจริตหรือประพฤตินิชอบของเจ้าหน้าที่ ผ่านช่องทางต่างๆ ดังนี้

๑. ยื่นเรื่องร้องเรียนด้วยตนเอง ณ จุดติดตั้งกล่องรับฟังความเห็น กลุ่มอำนวยการ โรงเรียนขุนไกรพิทยาคม เลขที่ ๒๗๒ หมู่ ๔ ตำบล นาขุนไกร อำเภอ ศรีสำโรง จังหวัด สุโขทัย ๖๔๑๒๐ โทร.๐๕๕-๐๑๐๒๑๑

๒. ยื่นหนังสือร้องเรียนทางไปรษณีย์ ถึง ผู้อำนวยการโรงเรียนขุนไกรพิทยาคม เลขที่ ๒๗๒ หมู่ ๔ ตำบลนาขุนไกร อำเภอ ศรีสำโรง จังหวัด สุโขทัย ๖๔๑๒๐ โทร.๐๕๕-๐๑๐๒๑๑

๓. ร้องเรียนหรือแจ้งเบาะแสการทุจริตผ่านทางเว็บไซต์ <https://www.sesaoskt.go.th/feedback>
"ช่องทางติดต่อสอบถาม - เสนอแนะ - ชมเชย - ร้องเรียน"

. https://www.facebook.com/profile.php?id=๑๐๐๐๖๓๕๗๐๔๙๑๑๘๔&locale=th_TH

๔. E-mall : http://kkps.ac.th/datashow_๕๗๖๓๖

๕. โทรศัพท์หมายเลข ๐๕๕-๐๑๐๒๑๑

๗. กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน

๑. ให้กลุ่มกฎหมายและคดี โรงเรียนขุนไกรพิทยาคม เป็นหน่วยงานหลักในการรับเรื่องร้องเรียนและบันทึกข้อมูลสถิติการรับเรื่องร้องเรียน

๒. เมื่อกลุ่มกฎหมายและคดีได้รับเรื่องร้องเรียน ไม่ว่าจะเป็นกรณีที่ผู้รับบริการหรือผู้มีส่วนได้เสียเป็นผู้ร้องเรียนผ่านช่องทางต่างๆ และรวมถึงเรื่องที่หน่วยงานอื่นจัดส่งให้ดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ในเบื้องต้นให้ถือเป็นความลับของทางราชการ โดยให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบพิจารณาเรื่องร้องเรียนตามหลักเกณฑ์การรับเรื่องร้องเรียน กรณีเป็นบัตรสนเท่ห์ ให้พิจารณาเฉพาะรายที่ระบุพยานหลักฐานกรณีแวดล้อมปรากฏชัดแจ้งตลอดจนชี้พยานบุคคลแน่นอนเท่านั้น โดยถือปฏิบัติตามหนังสือสำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี ที่ นร ๑๒๐๖/ว ๒๑๘ ลงวันที่ ๒๕ ธันวาคม ๒๕๔๑ โดยให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบนำเสนอเรื่องร้องเรียน พร้อมทั้งความเห็นต่อผู้บังคับบัญชาตามลำดับชั้น จนถึงผู้อำนวยการโรงเรียนขุนไกรพิทยาคม โดยไม่ชักช้า ซึ่งต้องไม่เกิน ๓ วันทำการ นับแต่วันที่ได้รับเรื่องร้องเรียน เว้นแต่ เป็นเรื่องที่มีความยุ่งยากหรือมีความสลับซับซ้อนให้เสนอภายใน ๗ วัน นับแต่วันที่ได้รับเรื่อง

๓. ในกรณีที่ผู้อำนวยการโรงเรียนขุนไกรพิทยาคม เห็นสมควรให้แต่งตั้งคณะกรรมการสืบสวนข้อเท็จจริงหรือมอบหมายบุคคลใดตรวจสอบข้อเท็จจริง ให้กลุ่มกฎหมายและคดีดำเนินการให้เป็นไปตามข้อสั่งการนั้น

๔. ให้คณะกรรมการสืบสวนข้อเท็จจริงที่ได้รับแต่งตั้งหรือบุคคลที่ได้รับมอบหมาย มีหน้าที่รวบรวมข้อเท็จจริงและเอกสารหลักฐานที่เกี่ยวข้อง พร้อมเสนอความเห็น ว่า ข้อร้องเรียนมีมูลการทุจริตและประพฤติมิชอบเกิดขึ้นหรือไม่ อย่างไร และการกระทำมีมูลที่ควรกล่าวหาว่ากระทำความผิดวินัยหรือไม่อย่างไร โดยให้คณะกรรมการหรือบุคคลที่ได้รับมอบหมาย ดำเนินการให้แล้วเสร็จภายใน ๑๕ วัน ทำการนับแต่วันที่ประธานกรรมการได้รับทราบคำสั่งหรือนับแต่วันที่ได้รับมอบหมาย แล้วแต่กรณี หากเป็นเรื่องที่มีความยุ่งยากหรือมีความสลับซับซ้อน ให้คณะกรรมการหรือบุคคลที่ได้รับมอบหมาย ดำเนินการให้แล้วเสร็จภายใน ๓. วัน ทำการในกรณีที่คณะกรรมการหรือบุคคลที่ได้รับมอบหมาย ไม่สามารถดำเนินการให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด ให้รายงานผู้สั่งแต่งตั้งหรือผู้บังคับบัญชา พร้อมชี้แจงเหตุผลประกอบ เพื่อขอขยายระยะเวลาครั้งละไม่เกิน ๑๕ วันทำการ นับแต่วันครบกำหนดเดิม

ในกรณีที่ผลการสืบสืบสวนข้อเท็จจริงหรือการรวบรวมข้อเท็จจริงปรากฏว่า เรื่องร้องเรียนไม่มีมูลหรือมีมูลกระทำความผิดวินัย ให้คณะกรรมการสืบสวนข้อเท็จจริงหรือบุคคลที่ได้รับมอบหมายเสนอความเห็นต่อผู้อำนวยการโรงเรียนขุนไกรพิทยาคม เพื่อพิจารณาสั่งยุติเรื่อง หรือพิจารณาดำเนินการทางวินัย แล้วแต่กรณี

๕. ในกรณีที่มีการยื่นเรื่องร้องเรียนซึ่งอยู่นอกเหนือขอบเขตอำนาจหน้าที่การพิจารณาของโรงเรียนขุนไกรพิทยาคม ให้จัดส่งต่อเรื่องร้องเรียนไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้องโดยตรง และแจ้งผู้ร้องเรียนทราบ

ทั้งนี้ขึ้นตอนกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนปรากฏตาม flowchart แนบท้ายคู่มือฉบับนี้

๘. การยุติเรื่องร้องเรียน

โรงเรียนขุนไกรพิทยาคม อาจพิจารณาสั่งยุติเรื่องร้องเรียนในกรณีดังต่อไปนี้

๑. เรื่องที่ดำเนินการแล้ว ได้ตามความประสงค์ของผู้ร้องทั้งหมด และได้แจ้งให้ผู้ร้องทราบ

๒. เรื่องที่ดำเนินการแล้ว ได้ตามความประสงค์ของผู้ร้องบางส่วน หรือได้บรรเทาเยียวยาปัญหาความเดือดร้อนของผู้ร้องตามความเหมาะสม และได้แจ้งให้ผู้ร้องทราบ

๓. เรื่องที่ดำเนินการแล้ว แต่ไม่ได้ตามความประสงค์ของร้อง เนื่องจากเป็นเรื่องพ้นวิสัย และได้แจ้งทำความเข้าใจกับผู้ร้อง

๔. เรื่องที่ส่งต่อให้หน่วยงานอื่นเพื่อทราบ หรือดำเนินการตามอำนาจหน้าที่แล้ว และได้แจ้งให้ผู้ร้องทราบหน่วยงานที่รับผิดชอบเรื่องต่อ

๕. เรื่องร้องเรียนที่ไม่มีมูล หรือไม่อาจรับไว้รับพิจารณา เช่น บัตรสนเทห์โดยไม่ระบุหลักฐานกรณีแวดล้อมปรากฏชัดแจ้ง ตลอดจนชี้พยานบุคคลแน่นอน และได้แจ้งให้ผู้ร้องทราบตามควรแก่กรณี

๖. เรื่องเสนอข้อคิดเห็นที่พ้นวิสัยดำเนินการหรือเป็นกรณีที่หน่วยงานได้ดำเนินการอยู่แล้ว

๗. เรื่องการเสนอข้อคิดเห็นที่เป็นประโยชน์ต่อส่วนรวม ซึ่งได้ส่งต่อให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องรับไว้เป็นข้อมูลประกอบการพิจารณา และได้แจ้งให้ผู้ร้องทราบ

๙. มาตรการคุ้มครองและการเก็บรักษาข้อมูล

เมื่อได้รับเรื่องร้องเรียน โรงเรียนขุนไกรพิทยาคม จะต้องปฏิบัติให้เป็นไปตามระเบียบว่าด้วยการรักษาความลับของทางราชการ พ.ศ. ๒๕๔๕ และเพื่อเป็นการคุ้มครองผู้ร้องเรียนผู้แจ้งเบาะแส หรือผู้ให้ข้อมูลการกระทำทุจริตและประพฤติมิชอบ จะต้องปกปิดชื่อ นามสกุล ที่อยู่ หรือข้อมูลใดๆ ที่สามารถระบุถึงตัวผู้ร้องเรียน ผู้แจ้งเบาะแส หรือผู้ให้ข้อมูล และเก็บรักษาข้อมูลของผู้ร้องเรียนผู้แจ้งเบาะแส หรือผู้ให้ข้อมูลไว้เป็นความลับ โดยจำกัดเฉพาะผู้รับผิดชอบในการดำเนินการตรวจสอบเรื่องร้องเรียนนั้นที่สามารถเข้าถึงข้อมูลได้ ทั้งนี้ ผู้ที่ทราบหรือล่วงรู้ถึงข้อมูลการร้องเรียนอันเนื่องมาจากการปฏิบัติหน้าที่ มีหน้าที่เก็บรักษาข้อมูล ข้อร้องเรียน และเอกสารหลักฐานของผู้ร้องเรียน ผู้แจ้งเบาะแสและผู้ให้ข้อมูลไว้เป็นความลับ ห้ามเปิดเผยข้อมูลแก่บุคคลอื่นที่ไม่มีส่วนเกี่ยวข้อง เว้นแต่ เป็นการเปิดเผยตามหน้าที่ที่กฎหมายกำหนด หรือต่อเจ้าหน้าที่ผู้มีอำนาจสั่งให้เปิดเผยข้อมูลตามที่กฎหมายกำหนด

๑๐. การติดตามและประเมินผล

โรงเรียนขุนไกรพิทยาคม กำหนดแนวทางการตรวจสอบติดตาม และประเมินผลการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนตามคู่มือฉบับนี้ ไว้ดังนี้

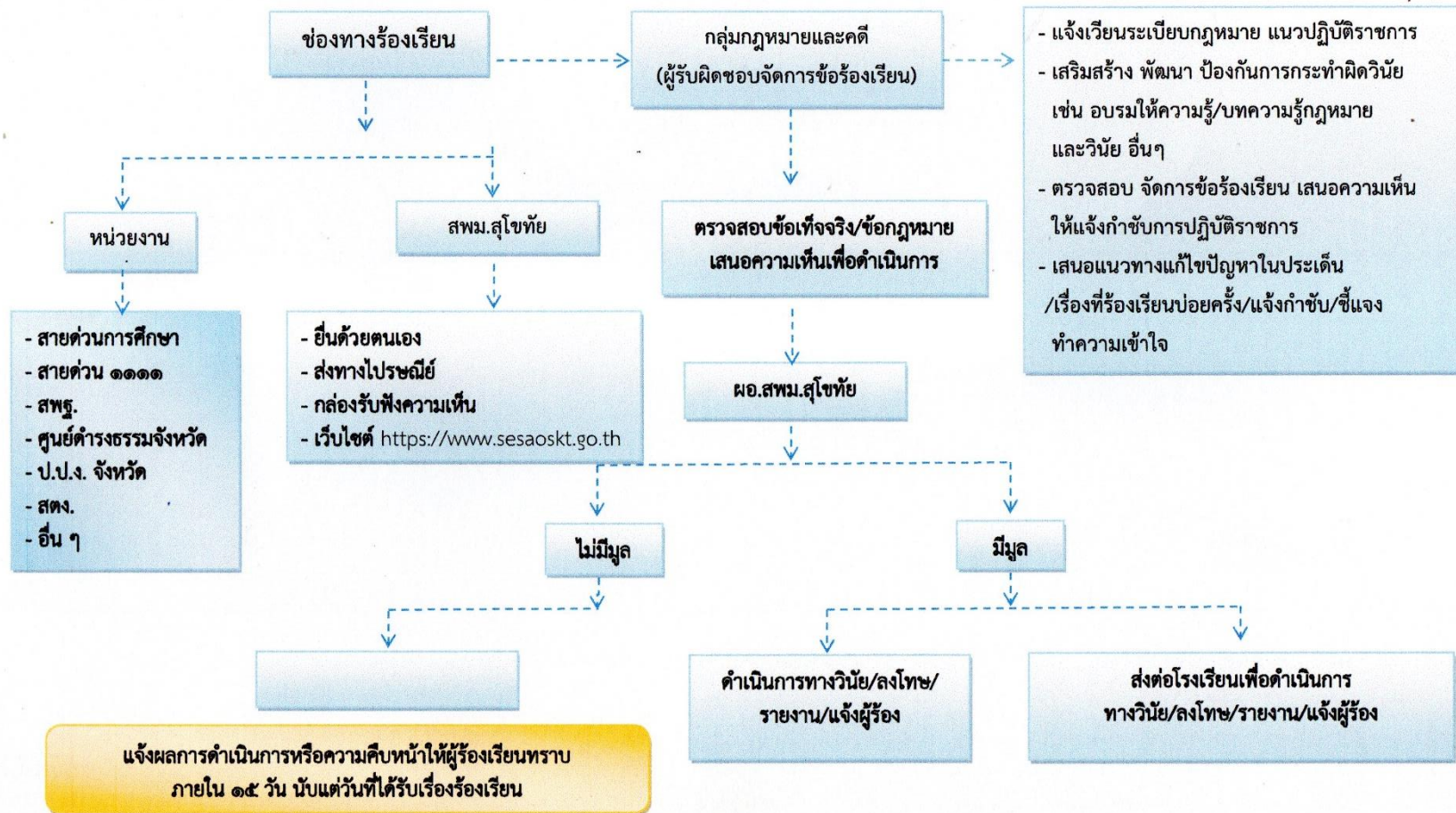
๑. มีการลงทะเบียนรับ - ส่งเรื่องร้องเรียนอย่างเป็นระบบ สามารถตรวจสอบและ
๒. กลุ่มกฎหมายและคดี จัดทำรายงานสถิติเรื่องร้องเรียนเสนอผู้อำนวยการโรงเรียนขุนไกรพิทยาคม เป็นรายเดือน หรือทุกปีงบประมาณ แล้วแต่กรณี

๑๑. การจัดทำข้อมูลสถิติเรื่องร้องเรียน

เมื่อสิ้นปีงบประมาณ กลุ่มกฎหมายและคดี จะต้องจัดทำสถิติการรับและพิจารณาเรื่องร้องเรียน การทุจริตและประพฤติมิชอบ ในภาพรวมของในแต่ละเดือน ประเภทเรื่องร้องเรียน เรื่องที่แล้วเสร็จหรือยุติเรื่อง และเรื่องที่อยู่ระหว่างพิจารณา พร้อมทั้งแจ้งสภาพปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะต่อผู้อำนวยการโรงเรียนขุนไกรพิทยาคม (ถ้ามี) เพื่อเป็นข้อมูลประกอบการปรับปรุงกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนในปีงบประมาณถัดไป

ภาคผนวก

การบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน



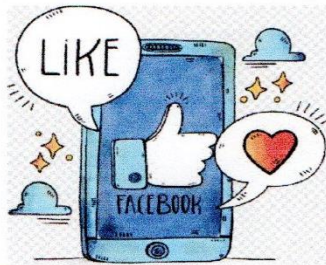
ช่องทางการร้องเรียน



๑. ร้องเรียนด้วยตนเอง ณ สพม.สุโขทัย



๒. ร้องเรียนทางโทรศัพท์



๓. ร้องเรียนทาง Facebook



๔. ร้องเรียนทางจดหมาย



๕. ร้องเรียนทางเว็บไซต์

[www.https://www.sesaoskt.go.th](https://www.sesaoskt.go.th)

ช่องทางติดต่อสอบถาม เสนอแนะ ชมเชย ร้องเรียน



๖. ร้องเรียนทาง E-mail



๗. กล้องรับฟังความเห็น สพม.สุโขทัย