



โรงเรียนชะรัดชนูปถัมภ์

**คู่มือการปฏิบัติงาน
รับเรื่องร้องทุกข์การทุจริต และ
ประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่หน่วยงาน**

**สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาพัตลุม
สำนักงานคณะกรรมการการศึกษานันฐาน
กระทรวงศึกษาธิการ**



ประกาศโรงเรียนชะรัดชนูปถัมภ์

เรื่อง แนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ของข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา
ลูกจ้างประจำ ลูกจ้างชั่วคราว สังกัดโรงเรียนชะรัดชนูปถัมภ์

ด้วยโรงเรียนชะรัดชนูปถัมภ์ ได้กำหนดมาตรการ กลไกและการวางระบบในการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ของข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา ลูกจ้างประจำ ลูกจ้างชั่วคราว สังกัดโรงเรียนชะรัดชนูปถัมภ์ เกี่ยวกับการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่มีปัญหา ซึ่งอาจเกิดขึ้นได้ โดยโรงเรียนชะรัดชนูปถัมภ์ ได้กำหนดรายละเอียดเกี่ยวกับช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต การตอบสนองต่อเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ เพื่อให้สอดคล้องกับการวัดระดับ คุณธรรม ความ โปร่งใส และการตรวจสอบได้ ตามหลักธรรมาภิบาล ว่าด้วยการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๕๖ ในการปฏิบัติของโรงเรียนชะรัดชนูปถัมภ์ เพื่อตอบสนองต่อการพัฒนาคุณภาพการจัดการเรียนการสอนให้กับโรงเรียนให้มีประสิทธิภาพและเกิดประโยชน์สูงสุดต่อเด็กนักเรียนเป็นสำคัญ อีกทั้งเพื่อให้เป็นไปตามพระราชบัญญัติแห่งชาติ พ.ศ. ๒๕๔๒ และที่แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ ๒) พ.ศ. ๒๕๕๔ ซึ่งมีเป้าหมายในการดำเนินการ เพื่อกำหนดมาตรการ กลไกและการวางระบบในการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ดังนี้

๑. เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อนักเรียน ผู้ปกครอง โรงเรียนและชุมชน
๒. เพื่อให้เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจหลักในการจัดการเรียนการสอน
๓. เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการปฏิบัติงาน
๔. ไม่ทำให้เกิดการสร้างขั้นตอนในการปฏิบัติงานเกินความจำเป็น
๕. เพื่อให้มีการปรับปรุงภารกิจของหน่วยงานให้ทันต่อสถานการณ์ในการให้บริการอย่างทั่วถึงและมีคุณภาพ
๖. นักเรียนผู้ปกครองชุมชนข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษาได้รับการตอบสนองความอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองตามความต้องการมีขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงาน
๗. เพื่อให้มีการประเมินผลการปฏิบัติงานอย่างสม่ำเสมอ

แนวทางการปฏิบัติในการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตมิชอบ ดังนี้

๑. รายละเอียดวิธีการที่บุคลากรภายในและภายนอกจะทำการร้องเรียนร้องทุกข์การทุจริตประพฤติมิชอบ

- ๑.๑. แจ้งหน่วยงานต้นสังกัดของผู้ถูกกล่าวหา หรือถูกร้องเรียนโดยตรง
- ๑.๒. ทางโทรศัพท์/โทรสาร หมายเลข ๐๗๔-๖๐๕๒๓๖ หรือโทรศัพท์สายตรงผู้อำนวยการโรงเรียนชะรัดชนูปถัมภ์ โทรศัพท์หมายเลข ๐๘๗-๐๗๕๔๗๐๘
- ๑.๓. การร้องทุกข์ด้วยตนเอง เป็นหนังสือหรือร้องเรียนด้วยวาจา โดยตรงที่ผู้อำนวยการโรงเรียน
- ๑.๔. การร้องเรียนทางไปรษณีย์ โดยระบุหน้าซองถึง ผู้อำนวยการโรงเรียนชะรัดชนูปถัมภ์ ที่อยู่โรงเรียนชะรัดชนูปถัมภ์ เลขที่ ๑๘๖ หมู่ ๔ ตำบลสมหวัง อำเภอกงหรา จังหวัดพัทลุง ๙๓๐๐๐
- ๑.๕. การร้องเรียนผ่าน Website : <https://www.charadchanupatham.ac.th/>
Facebook : โรงเรียนชะรัดชนูปถัมภ์

หมายเหตุ : ผู้ร้องทุกข์ควรร้องทุกข์ต่อบุคคลหรือหน่วยงานใดหน่วยงานหนึ่งจนกว่าจะเสร็จกระบวนการ หากไม่มีการดำเนินการใด ๆ จึงร้องทุกข์ต่อบุคคลหรือหน่วยงานอื่น

๒. เงื่อนไขการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต

- ๒.๑. ผู้ร้องเรียนต้องเปิดเผยชื่อที่อยู่หรือเบอร์โทรศัพท์เพื่อติดต่อกลับ
- ๒.๒. รายละเอียดแห่งการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต ต้องให้มีความชัดเจน หรือการชี้เบาะแสพอที่จะสืบหาข้อเท็จจริงของเรื่อง เพื่อจะได้ดำเนินการต่อไป
- ๒.๓. เรื่องร้องเรียนการทุจริต ต้องเป็นการกล่าวหาข้าราชการ ครูและบุคลากรทางการศึกษา ลูกจ้างประจำ ลูกจ้างชั่วคราว ในสังกัดโรงเรียนชะรัดชนูปถัมภ์

๓. กระบวนการและขั้นตอนในการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต

- ๓.๑. ในกรณีที่มิชอบเรื่องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบของข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา ลูกจ้างประจำ ลูกจ้างชั่วคราว ให้โรงเรียนชะรัดชนูปถัมภ์ จะต้องดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงในเบื้องต้นให้แล้วเสร็จภายใน ๗ วัน และพิจารณาดำเนินการทางวินัยหรือ อาญาให้แล้วเสร็จ ภายใน ๓๐ วัน รวมทั้งพิจารณาปรับย้ายไปดำรงตำแหน่งอื่นเป็นการชั่วคราวเพื่อมิให้ยุ่งเกี่ยวกับพยานเอกสาร และพยานบุคคล
- ๓.๒. ในกรณีที่ตรวจสอบข้อเท็จจริง แล้วมีพยานหลักฐานที่เชื่อได้ว่า มีมูลความผิดที่ชัดเจน ให้ดำเนินการทางวินัยกับข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา ลูกจ้างประจำ ลูกจ้างชั่วคราว อย่างเด็ดขาดและรวดเร็ว
- ๓.๓. อาจพิจารณาให้ข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา ที่มีมูลความผิดอย่างร้ายแรงให้ออกจากข้าราชการไว้ก่อน หรือสั่งให้พักราชการตามความเหมาะสม
- ๓.๔. ห้ามปรับย้ายข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา ลูกจ้างประจำ ลูกจ้างชั่วคราว กลับไปดำรงตำแหน่งที่มีลักษณะงานเดิมอีก

๔. ระยะเวลาในการดำเนินการตอบสนองต่อเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์

๔.๑. เมื่อหน่วยงานได้รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์แล้ว เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ จะต้องนำเสนอต่อผู้บังคับบัญชาภายใน ๓ วัน

๔.๒. เมื่อผู้บังคับบัญชาพิจารณาแล้วจะดำเนินการดังนี้

๔.๒.๑. กรณีให้ตรวจสอบข้อเท็จจริง จะใช้เวลาดำเนินการให้แล้วเสร็จ ใช้เวลาประมาณ ๗ วัน

๔.๒.๒. การแจ้งผลการพิจารณาการตรวจสอบให้ผู้ร้องเรียนทราบภายใน ๑๕ วัน

๔.๒.๓. กรณีมีประเด็นไม่สลับซับซ้อน หรือพยานบุคคลสอบปากคำไม่มาก จะใช้เวลาดำเนินการให้แล้วเสร็จ ใช้เวลาประมาณไม่เกิน ๑๕ วัน

๔.๒.๔. กรณีมีประเด็นสลับซับซ้อนมาก หรือมีพยานบุคคลหลายคน จะใช้เวลาดำเนินการให้ใช้เวลาประมาณไม่เกิน ๓๐ วัน

๔.๓. การแจ้งผลการพิจารณา เมื่อดำเนินการสืบหาข้อเท็จจริงแล้วเสร็จ จะแจ้งผลการพิจารณา ให้ผู้ร้องเรียนทราบภายใน ๑๕ วัน

๕. กลุ่มงานที่รับผิดชอบ คือ กลุ่มงานบริหารบุคคล

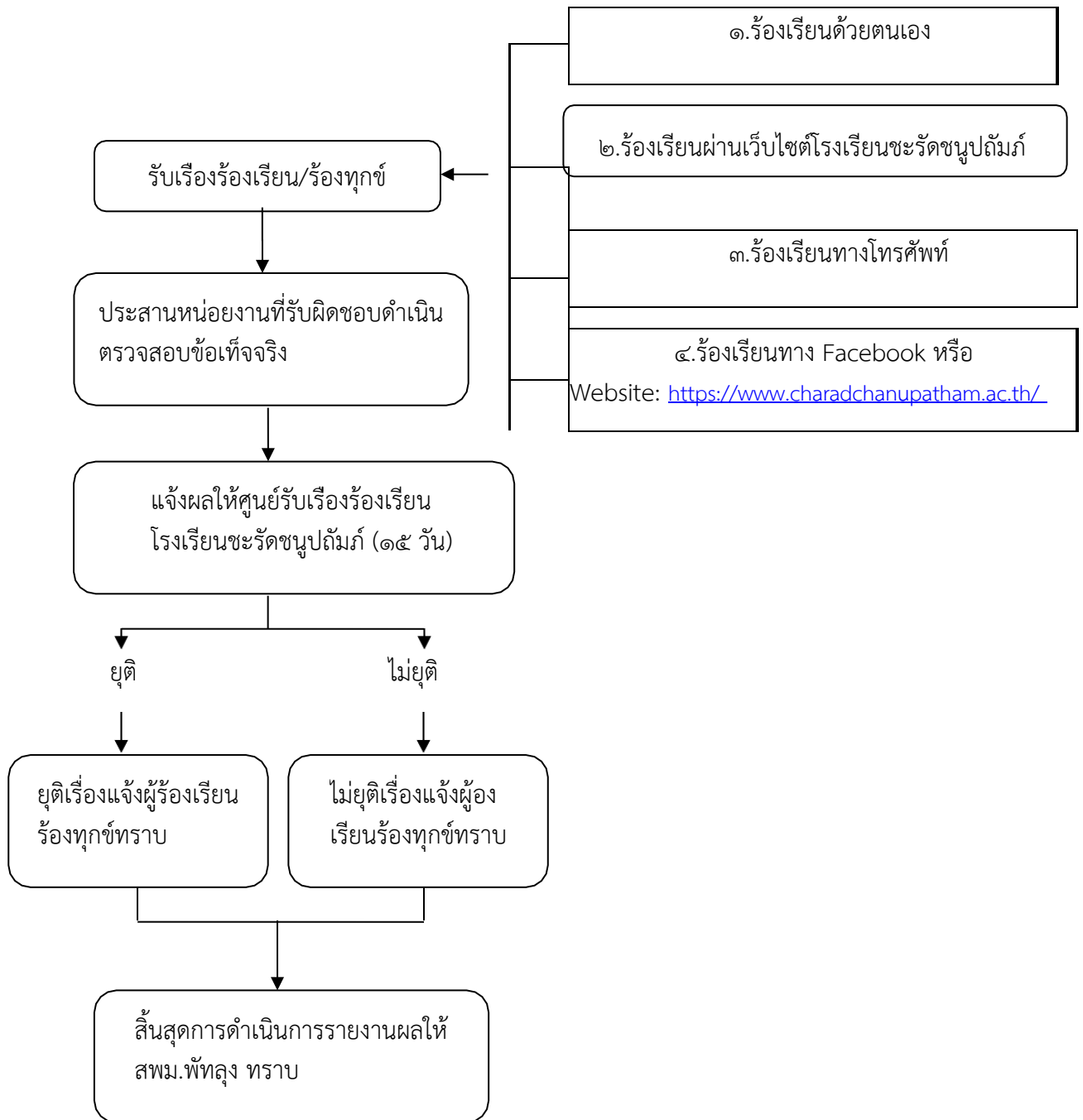
ประกาศ ณ วันที่ ๑๖ เดือน พฤษภาคม พ.ศ ๒๕๖๘



(นายปิยพงศ์ หนูดำ)

ผู้อำนวยการโรงเรียนเซนต์ดอมินิก

แผนผังแนวทางการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตประพฤติมิชอบ โรงเรียนชะรัดชนูปถัมภ์



แนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์

หลักการและเหตุผล

กระทรวงศึกษาธิการได้ดำเนินการจัดตั้งศูนย์บริการประชาชน เพื่อตอบสนองนโยบายของ รัฐบาล ในคราวประชุมคณะรัฐมนตรีเมื่อวันที่ ๑ เมษายน ๒๕๕๖ ตามหนังสือสำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี ด่วนที่สุด ที่นร ๐๕๐๔/๑๐๐ ลงวันที่ ๑๐ เมษายน ๒๕๕๖ โดยมีวัตถุประสงค์ ในการบริการคำมูลข้อมูลข่าวสาร รับฟัง ข้อเสนอแนะรับแจ้งเบาะแส และร้องเรียนพฤติกรรมครู นักเรียน ผู้บริหาร และเจ้าหน้าที่ในสังกัดที่มีพฤติกรรม ผิดปกติหรือส่อไปในทางที่ไม่เหมาะสม ภายใต้กฎระเบียบกฎหมายที่เกี่ยวข้อง อันได้แก่ รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช ๒๕๕๐ พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ ๒๕๔๖ ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการจัดการเรื่องร้องทุกข์ พ.ศ ๒๕๕๒ และประกาศ/คำสั่งคณะรักษาความสงบแห่งชาติ (คสช) ประกอบกับสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐานได้จัดทำโครงการ สพล. ใส่สะอาดปราศจากคอร์รัปชั่น โดยกำหนดให้มีการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของ หน่วยงานภาครัฐเพื่อทราบถึงสถานะระดับคุณธรรมและความโปร่งใสของหน่วยงานว่ามีการดำเนินงานเป็นไปตาม หลักธรรมาภิบาลและเจ้าหน้าที่ในองค์กรปฏิบัติตามประมวลจริยธรรมอยู่ในระดับใด

โรงเรียนชะรัดชนูปถัมภ์ ได้จัดให้มีระบบการจัดการ เรื่องร้องเรียน ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ เพื่อให้เป็นไปตามรัฐธรรมนูญ พระราชกฤษฎีกาการะเบียบและหลักเกณฑ์ที่กำหนด และจัดทำคู่มือการจัดการ ร้องเรียน/ร้องทุกข์ กำหนดโครงสร้างและเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบที่ชัดเจน โดยกำหนดให้ฝ่ายบริหารงานทั่วไปเป็น ศูนย์กลางในการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ และเป็นเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ และมีการ กำหนดช่องทางการติดต่อแจ้งเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ กำหนดประเภทและ กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ กระบวนการจัดการข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ กำหนดวิธีเก็บรักษา ความลับเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ระบบการจัดการ การติดตามและการประเมินผล การจัดทำสถิติ รวบรวมและเผยแพร่ข้อมูลการจัดการข้อร้องเรียน ประสานข้อมูลกับเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบกลุ่มงาน ICT กรณีที่ ต้องจัดทำหรือดำเนินการในระบบอิเล็กทรอนิกส์ด้วย

วัตถุประสงค์

๑. เพื่อให้มีหลักเกณฑ์ ขั้นตอน กระบวนการในการตอบสนองข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ของหน่วยงาน
๒. เพื่อให้ผู้บังคับบัญชาทุกระดับชั้น ผู้กำกับดูแล ตลอดจนเจ้าหน้าที่บุคลากร ในหน่วยงานทุกระดับมี ส่วนร่วมในการแก้ไขปัญหาและหรือมีส่วนร่วมในการตอบสนองข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ของหน่วยงาน
๓. เป็นช่องทางให้ประชาชนผู้รับบริการเข้ามามีส่วนร่วมในการรับรู้ ตรวจสอบ แสดงความคิดเห็นหรือ ข้อเสนอแนะ ตลอดจนการแจ้งข้อมูลเบาะแสเกี่ยวกับการปฏิบัติราชการของหน่วยงาน เพื่อเป็นประโยชน์ในการ ปรับปรุงการบริหารงานของหน่วยงาน
๔. เพื่อใช้เป็นคู่มือและเอกสารอ้างอิงในการปฏิบัติงาน

ประโยชน์ที่ได้รับ

๑. ปัญหาเรื่องการร้องเรียน/ร้องทุกข์ ได้รับการตอบสนองแก้ไขด้วยความรวดเร็ว เป็นธรรม มีประสิทธิภาพ และเป็นการตอบสนองต่อสิทธิและเสรีภาพของปวงชนชาวไทยตามที่รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย ได้รับรองคุ้มครองสิทธิไว้
๒. หน่วยงานมีกลไกในการเฝ้าระวัง ตรวจสอบ แก้ไขปัญหาอันเกิดจากการปฏิบัติหน้าที่ ของบุคลากรในหน่วยงานอย่างมีทิศทางและเป็นรูปธรรมอันจะส่งผลดีต่อการป้องกันและต่อต้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ ของเจ้าหน้าที่ในสังกัด

ช่องทางการร้องเรียน/ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ

๑. แจ้งหน่วยงานต้นสังกัดของผู้ถูกกล่าวหาหรือผู้ถูกร้องเรียนโดยตรง
๒. ทางโทรศัพท์/โทรสาร หมายเลข ๐๓๔-๖๐๕๒๓๖ หรือโทรศัพท์สายตรงผู้อำนวยการโรงเรียนชะรัดชนูปถัมภ์ โทรศัพท์หมายเลข ๐๘๗-๐๗๕๔๗๐๘
๓. การร้องทุกข์ด้วยตนเอง เป็นหนังสือหรือร้องเรียนด้วยวาจา โดยตรงที่ผู้อำนวยการโรงเรียน
๔. การร้องเรียนทางไปรษณีย์ โดยระบุหน้าซองถึง ผู้อำนวยการโรงเรียนชะรัดชนูปถัมภ์ ที่อยู่ โรงเรียนชะรัดชนูปถัมภ์ เลขที่ ๑๘๖ หมู่ ๔ ตำบลสมหวัง อำเภอกงหรา จังหวัดพัทลุง ๙๓๐๐๐
๕. การร้องเรียนผ่าน Website : <https://www.charadchanupatham.ac.th/>
Facebook : โรงเรียนชะรัดชนูปถัมภ์

หมายเหตุ : ผู้ร้องทุกข์ควรร้องทุกข์ต่อบุคคลหรือหน่วยงานใดหน่วยงานหนึ่ง จนกว่าจะเสร็จกระบวนการ หากไม่มีการดำเนินการใด ๆ จึงร้องทุกข์ต่อบุคคลทุกหน่วยงานอื่น

หน่วยรับเรื่องร้องทุกข์ภายนอก

๑. สำนักงาน ก.พ
๒. คณะกรรมการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ประจำกระทรวง ตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการจัดการเรื่องราวของทุกข์ พ.ศ. ๒๕๕๒
๓. ผู้ตรวจการแผ่นดิน มาตรา ๒๓ มาตรา ๒๔ และมาตรา ๓๕
แห่งราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วย ผู้ตรวจการแผ่นดิน พ.ศ. ๒๕๕๒
๔. สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน (สพฐ)
๕. สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาพัทลุง (สพม.พัทลุง)
๖. ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดพัทลุง

วิธีการยื่นคำร้องเรียน/ร้องทุกข์

๑. แจ้งชื่อ ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ อีเมลของผู้ร้องเรียน
 ๒. ใช้ถ้อยคำที่สุภาพ และต้องมี
 - ๒.๑. วัน เดือน ปี
 - ๒.๒. ผู้ถูกร้องเรียน (ชื่อนามสกุล/สังกัด)
 - ๒.๓. เรื่องที่ร้องเรียน เข้าลักษณะทุจริต ผิดวินัยหรือไม่ปฏิบัติตามกฎหมาย
 - ๒.๔. รายละเอียดการร้องเรียน
 - ๒.๕. ข้อเท็จจริง หรือ พฤติการณ์ของเรื่อง ที่ร้องเรียนได้อย่างชัดเจน ว่าได้รับความเดือดร้อน หรือเสียหายอย่างไร ต้องการแก้ไข หรือดำเนินการอย่างไร หรือชี้ช่องทางแจ้งเบาะแส เกี่ยวกับการทุจริตของ เจ้าหน้าที่หน่วยงานให้ชัดเจนเพียงพอที่สามารถดำเนินการ สอบสวนได้
 - ๒.๖. ระบบพยานหลัก พยานเอกสารพยานวัตถุและพยานบุคคล (ถ้ามี)
 ๓. ขอร้องเรียนต้องเป็นเรื่องจริงที่มีมูลเหตุมิได้หวังสร้างกระแสหรือสร้างข่าวที่เสียให้ต่อบุคคลอื่นหรือสร้างความเสียหายให้หน่วยงาน
 ๔. การใช้บริการร้องเรียนนั้น ต้องสามารถติดต่อกลับไปยังผู้ใช้บริการได้ เพื่อยืนยันว่ามีตัวตนจริง ไม่ได้สร้างเรื่องเพื่อจะกล่าวหาบุคคลอื่น หรือหน่วยงานต่าง ๆ ให้เกิดความเสียหาย
 ๕. ขอร้องเรียนที่มีข้อมูลไม่ครบถ้วน ไม่เพียงพอ หรือไม่สามารถหาข้อมูลเพิ่มเติมได้ ในการดำเนินการ ตรวจสอบ สืบสวน สอบสวน ข้อเท็จจริงตามรายละเอียดที่กล่าวมาในข้อ ๒ นั้นให้ยุติเรื่อง และเป็นฐานข้อมูล
 ๖. ไม่เป็นข้อร้องเรียนที่เข้าลักษณะดังต่อไปนี้
 - ๖.๑. ขอร้องเรียนที่เป็นบัตรสนเท่ห์ เว้นแต่บัตรสนเท่ห์นั้นจะระบุรายละเอียดแห่งพฤติการณ์ และปรากฏพยานชัดเจนตามรายละเอียดที่กล่าวมา ในข้อ ๒ นั้น จึงจะรับไว้พิจารณาเฉพาะเรื่อง
 - ๖.๒. ข้อเรียนที่เข้าสู่กระบวนการยุติธรรมแล้ว หรือเป็นเรื่องที่ศาลได้มีคำพิพากษาหรือคำสั่งถึงที่สุด
 - ๖.๓. ขอร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับสถาบันพระมหากษัตริย์
 - ๖.๔. ขอร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับนโยบายของรัฐบาล
 - ๖.๕. ขอร้องเรียนที่หน่วยงานอื่นได้ดำเนินการตรวจสอบ พิจารณาวินิจฉัยและได้มีข้อสรุปผลการพิจารณาเป็นที่เรียบร้อยแล้วนั้น อย่างเช่น สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริต (ป.ป.ช.) สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตภาคีรัฐ (ป.ป.ท.) สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน (ป.ป.ง.) เป็นต้น
 - ๖.๖. เรื่องที่โรงเรียนข้าราชการพลเรือนได้ดำเนินการ ในเรื่องวินัย การลงโทษ และการร้องทุกข์ หรือ เรื่องที่ได้รับไว้พิจารณา หรือได้รับการวินิจฉัยเด็ดขาดอย่างเป็นธรรมแล้ว และไม่มีพยานหลักฐาน ใหม่ ซึ่งเป็นสาระสำคัญเพิ่มเติม
- นอกเหนือจากหลักเกณฑ์ดังกล่าวข้างต้นแล้ว ให้อยู่ในดุลพินิจของผู้บังคับบัญชาว่าจะรับไว้พิจารณาหรือไม่เป็นเรื่องเฉพาะกรณี

เรื่องร้องทุกข์ร้องเรียนที่อาจไม่รับพิจารณา

๑. คำร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่ไม่ได้ทำเป็นหนังสือ หรือไม่ได้ระบุชื่อและที่อยู่ของผู้ร้องเรียน/ร้อง ทุกข์จริง จะถือว่าเป็นบัตรสนเท่ห์
๒. คำร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่ไม่ระบุพยานหรือหลักฐานเพียงพอ หรือเป็นเรื่องที่มีลักษณะเป็น บัตรสนเท่ห์ หรือการชี้ช่องแจ้งเบาะแสไม่เพียงพอ ที่จะสามารถดำเนินการสืบสวนสอบสวนต่อไปได้

กระบวนการตอบสนองข้อร้องเรียน/แก้ปัญหา

โรงเรียนพระหฤทัยบึงฉลวย จะตรวจสอบข้อเท็จจริงอย่างละเอียดรอบคอบ และแจ้งมาตรการในการแก้ไขปัญหาดังกล่าวให้ผู้ร้องทราบภายใน ๗ วัน กรณีมีมูลว่ากระทำความผิดวินัย จะดำเนินการทางวินัยตามพระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา พ.ศ. ๒๕๔๗

กรณีเป็นการกระทำความผิดที่อยู่ในอำนาจนั้น อำนาจหน้าที่ของหน่วยงานอื่น ให้ส่งเรื่องให้หน่วยงานที่มีอำนาจดำเนินการต่อไป

มาตรการคุ้มครองผู้ร้องและผู้เป็นพยาน

การพิจารณาข้อร้องเรียน ให้กำหนดคือกำหนดชั้นความลับและคุ้มครองผู้เกี่ยวข้องตามระเบียบว่าด้วยการรักษาความลับของทางราชการ พ.ศ. ๒๕๔๔ และการส่งเรื่องให้หน่วยงานพิจารณานั้น ผู้ให้ข้อมูลและผู้ร้องอาจได้รับความเดือดร้อน เช่น ข้อร้องเรียนกล่าวโทษข้าราชการในเบื้องต้น ให้ถือว่าเป็นความลับทางราชการ หากเป็นบัตรสนเท่ห์ ให้พิจารณาเฉพาะราย ที่ระบุหลักฐานกรณีแวดล้อมปรากฏชัดแจ้ง ตลอดจนชี้พยานแน่นนอนเท่านั้น

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

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

๓. ข้อร้องขอของผู้เสียหาย ผู้ร้อง หรือพยาน เช่นการขอย้ายสถานที่ทำงานหรือวิธีการในการป้องกันหรือแก้ไขปัญหาคควรได้รับการพิจารณาจากบุคคลหรือหน่วยงานที่รับผิดชอบตามความเหมาะสม

๔. ให้ความคุ้มครองผู้ร้องเรียนไม่ให้ถูกกลั่นแกล้ง

มาตรการคุ้มครองผู้กล่าวหา

๑. ในระหว่างการศึกษาข้อร้องเรียนยังไม่ถือว่าผู้ถูกกล่าวหามีความผิด ต้องให้เป็นธรรมและให้ได้รับการปฏิบัติเช่นเดียวกับบุคลากรอื่น
๒. ให้โอกาสผู้ถูกกล่าวหา ในการชี้แจงข้อกล่าวหาอย่างเต็มที่ รวมทั้งสิทธิในการแสดงเอกสาร/พยานหลักฐาน

การติดตามประมวลผล

ให้โรงเรียนชะรัดชนูปถัมภ์จัดทำข้อมูลสถิติ การรับเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์ พร้อมทั้งปัญหาอุปสรรคแนวทางแก้ไข และรายงานให้ผู้อำนวยการโรงเรียนชะรัดชนูปถัมภ์ ทราบ

ระยะเวลาในการดำเนินการตอบสนองต่อเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์

ขั้นตอน	ระยะเวลา	ผู้รับผิดชอบ
หน่วยงานได้รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ และเสนอผู้บังคับบัญชา	ภายใน ๓ วัน	เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ
เมื่อผู้บังคับบัญชาพิจารณาแล้วจะดำเนินการดังนี้		
- ตรวจสอบข้อเท็จจริง	ภายใน ๗ วัน	เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ
- แจ้งผลการพิจารณาการตรวจสอบให้ผู้ร้องเรียนทราบ	ภายใน ๑๕ วัน	เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ
- กรณีมีประเด็นไม่สลับซับซ้อน หรือพยานบุคคลสอบปากคำไม่มาก	ไม่เกิน ๑๕ วัน	เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ
- กรณีมีประเด็นสลับซับซ้อนมาก หรือมีพยานบุคคลหลายคน	ไม่เกิน ๓๐ วัน	เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ
เมื่อดำเนินการสืบหาข้อเท็จจริงแล้วเสร็จจะแจ้งผลการพิจารณาให้ผู้ร้องเรียนทราบ	ภายใน ๑๕ วัน	เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ



แบบฟอร์มการแจ้งเรื่องร้องเรียน โรงเรียนพระรัตนตรัย

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.....

.....

.....

ลงชื่อ.....

(.....)

ผู้ร้องเรียน

๑. ข้อมูลเกี่ยวกับชื่อ สกุล หมายเลขโทรศัพท์ E-Mail สถานที่ติดต่อกลับจะถูกจัดเก็บเป็นความลับ เว้นแต่ที่จำเป็นต้องเปิดเผยตามข้อกำหนดของกฎหมาย

๒. ผู้ร้องเรียน ผู้ถูกกล่าวหา และผู้เกี่ยวข้องจะได้รับความคุ้มครองที่เหมาะสมจากโรงเรียนพระรัตนตรัย

๓. การนำความเท็จมาร้องเรียนต่อเจ้าหน้าที่ ซึ่งทำให้ผู้อื่นได้รับความเสียหาย อาจเป็นความผิดฐาน

แจ้งความเท็จต่อเจ้าพนักงานตามประมวลกฎหมายอาญา

๔. ข้าพเจ้าขอรับรองว่าข้อเท็จจริงที่ได้ยื่นร้องเรียนต่อโรงเรียนพระรัตนตรัย เป็นเรื่องที่เกิดขึ้นจริงทั้งหมดและขอรับผิดชอบต่อข้อเท็จจริงดังกล่าวข้างต้นทุกประการ

