



แนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต
และประพฤติมิชอบ

โรงเรียนบ้านสันหลวง

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเชียงราย เขต ๓



ประกาศ
โรงเรียนบ้านสันหลวง

เรื่องแนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ
ของข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา พนักงานราชการ
ลูกจ้างประจำ ลูกจ้างชั่วคราว
สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเชียงรายเขต ๓

ด้วยโรงเรียนบ้านสันหลวง สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเชียงราย เขต ๓ ได้กำหนดมาตรการ กลไกและการวางระบบในการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต ของข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา พนักงานราชการ ลูกจ้างประจำ ลูกจ้างชั่วคราว ในโรงเรียนบ้านสันหลวงเกี่ยวกับการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่มีปัญหาซึ่งอาจเกิดขึ้นได้ โดยโรงเรียนบ้านสันหลวงได้กำหนดรายละเอียดเกี่ยวกับช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ กระบวนการจัดการเรื่อง ร้องเรียนการทุจริต การตอบสนองต่อเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เพื่อให้สอดคล้องกับการวัดระดับคุณธรรม ความ โปร่งใส และการตรวจสอบได้ ตามหลักธรรมาภิบาลว่าด้วยการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๕๖ ในการปฏิบัติงานของโรงเรียนบ้านสันหลวงเพื่อตอบสนองต่อการพัฒนาคุณภาพการจัดการเรียน การสอนให้กับนักเรียนในโรงเรียน ซึ่งต้องดูแลและรับผิดชอบในการจัดการเรียนการสอน ๓ ระดับ คือ ระดับอนุบาล ระดับประถมศึกษา และ ระดับมัธยมศึกษาตอนต้น โครงการขยายโอกาสทางการศึกษา) ให้มีประสิทธิภาพและเกิด ประโยชน์สูงสุดต่อ เด็กนักเรียนเป็นสำคัญ อีกทั้งเพื่อให้เป็นไปตามพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ ๒๕๔๒ และที่ แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่๒) พ.ศ.๒๕๔๕ ซึ่งมีเป้าหมายในการดำเนินการเพื่อกำหนดมาตรการ กลไก และการวางระบบ ในการจัดการการร้องเรียน/ร้องทุกข์ ดังนี้

๑. เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อผู้เรียน ผู้ปกครอง ชุมชน และโรงเรียนในสังกัด
๒. เพื่อให้เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจหลักในการจัดการเรียนการสอน
๓. เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการปฏิบัติงาน
๔. ไม่ทำให้เกิดการสร้างขั้นตอนในการปฏิบัติงานเกินความจำเป็น
๕. เพื่อให้มีการปรับปรุงภารกิจของหน่วยงานให้ทันต่อสถานการณ์ในการให้บริการอย่างทั่วถึงและมีคุณภาพ
๖. นักเรียน ผู้ปกครอง ชุมชน ข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา ได้รับการอำนวยความสะดวกและ ได้รับการตอบสนองตามต้องการ มีขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงาน
๗. เพื่อให้มีการประเมินผลการปฏิบัติงานอย่างสม่ำเสมอ

แนวทางการปฏิบัติในการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตประพฤติมิชอบ ดังนี้

๑. รายละเอียดวิธีการที่บุคคลภายในและบุคคลภายนอก จะทำการร้องเรียน/ร้องทุกข์ การทุจริตประพฤติมิชอบ

- ๑.๑ แจ้งหน่วยงานต้นสังกัดของผู้ถูกกล่าวหาหรือผู้ถูกร้องเรียนโดยตรง
- ๑.๒ ทางโทรศัพท์/โทรสารหมายเลข ๐๕๓-๖๗๕๑๔๐ หรือ โทรศัพท์สายตรงผู้อำนวยการสถานศึกษา หมายเลขโทรศัพท์ ๐๖-๓๒๔๑-๐๙๕๖
- ๑.๓ การร้องทุกข์ด้วยตนเองเป็นหนังสือหรือร้องเรียนด้วยวาจา โดยตรงที่ผู้อำนวยการสถานศึกษา
- ๑.๔ การร้องเรียนทางไปรษณีย์ โดยระบุหน้าซองถึงผู้อำนวยการสถานศึกษา ที่อยู่ โรงเรียนบ้านสันหลวง ๖๘ หมู่ ๑๓ ตำบล เกาะช้าง อำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย ๕๗๑๓๐
- ๑.๕ การร้องเรียนผ่านผู้รับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ ของโรงเรียนบ้านสันหลวง
- ๑.๖ การร้องเรียนผ่าน Website: <http://www.sanluangschool.ac.th/>
Facebook: เว็บเพจโรงเรียนบ้านสันหลวง

หมายเหตุ : ผู้ร้องทุกข์ควรร้องทุกข์ต่อบุคคลหรือหน่วยงานใดหน่วยงานหนึ่งจนกว่าจะเสร็จกระบวนการหากไม่มีการดำเนินการใดๆ จึงร้องทุกข์ต่อบุคคลอื่นหรือหน่วยงานต้นสังกัด

๒. เงื่อนไขการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต

- ๒.๑ ผู้ร้องเรียนต้องเปิดเผยชื่อ ที่อยู่ หรือเบอร์โทรศัพท์กลับ เพื่อติดต่อ
- ๒.๒ รายละเอียดแห่งการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต ต้องให้มีความชัดเจน หรือ ชี้เบาะแสพอที่จะสืบหาข้อเท็จจริงของเรื่องเพื่อจะได้ดำเนินการต่อไป
- ๒.๓ เรื่องร้องเรียนการทุจริต ต้องเป็นการกล่าวหาข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา พนักงานราชการ ลูกจ้างประจำ ลูกจ้างชั่วคราว ในสังกัดโรงเรียนบ้านสันหลวง

๓. กระบวนการและขั้นตอนในการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต

๓.๑ ในกรณีที่มีข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบของข้าราชการ บุคลากรทางการศึกษา พนักงานราชการ ลูกจ้างประจำ ลูกจ้างชั่วคราว ให้สถานศึกษาจะต้องดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงในเบื้องต้นให้แล้วเสร็จ ภายใน ๗ วัน และให้พิจารณาดำเนินการทางวินัยหรือทางอาญาให้แล้วเสร็จ ภายใน ๓๐ วัน รวมทั้งพิจารณาปรับย้ายไปดำรงตำแหน่งอื่นเป็นการชั่วคราว เพื่อมิให้ยุ่งเกี่ยวกับพยานเอกสาร และพยานบุคคล

๓.๒ ในกรณีที่ตรวจสอบข้อเท็จจริงแล้ว มีพยานหลักฐานพอเชื่อได้ว่ามีมูลความผิดที่ชัดเจน ให้ดำเนินการทางวินัยกับข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา พนักงานราชการ ลูกจ้างประจำ ชั่วคราวอย่างเด็ดขาดและรวดเร็ว

๓.๓ อาจพิจารณาให้ข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษาที่มีมูลความผิด วินัยอย่างร้ายแรง ให้ออกจากราชการไว้ก่อนหรือสั่งให้พักราชการตามความเหมาะสม

๓.๔ ห้ามปรับย้ายข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา พนักงานราชการ ลูกจ้างประจำ ลูกจ้างชั่วคราวกลับไปดำรงตำแหน่งที่มีลักษณะงานเดิมอีก

๔. ระยะเวลาในการดำเนินการตอบสนองต่อเรื่องร้องเรียนการทุจริต

๔.๑ เมื่อหน่วยงานได้รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์แล้ว เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ เสนอ ต่อผู้บังคับบัญชาภายใน ๓ วัน

๔.๒ เมื่อผู้บังคับบัญชาพิจารณาแล้วจะดำเนินการ ดังนี้

๔.๒.๑ กรณีให้ตรวจสอบข้อเท็จจริง จะใช้เวลาดำเนินการให้แล้วเสร็จ ใช้เวลา ประมาณไม่เกิน ๗ วัน

๔.๒.๒ การแจ้งผลการพิจารณาการตรวจสอบ ให้ผู้ร้องเรียนทราบ ภายใน ๑๕ วัน

๔.๒.๓ กรณีมีประเด็นไม่สลับซับซ้อนหรือพยานบุคคลที่ต้องสอบปากคำไม่ มากจะใช้ เวลาดำเนินการให้แล้วเสร็จ ใช้เวลาประมาณไม่เกิน๑๕วัน

๔.๒.๔. กรณีมีประเด็นสลับซับซ้อนมากหรือมีพยานบุคคลหลายคน จะใช้เวลา ดำเนินการให้แล้วเสร็จใช้เวลาประมาณไม่เกิน๓๐วัน

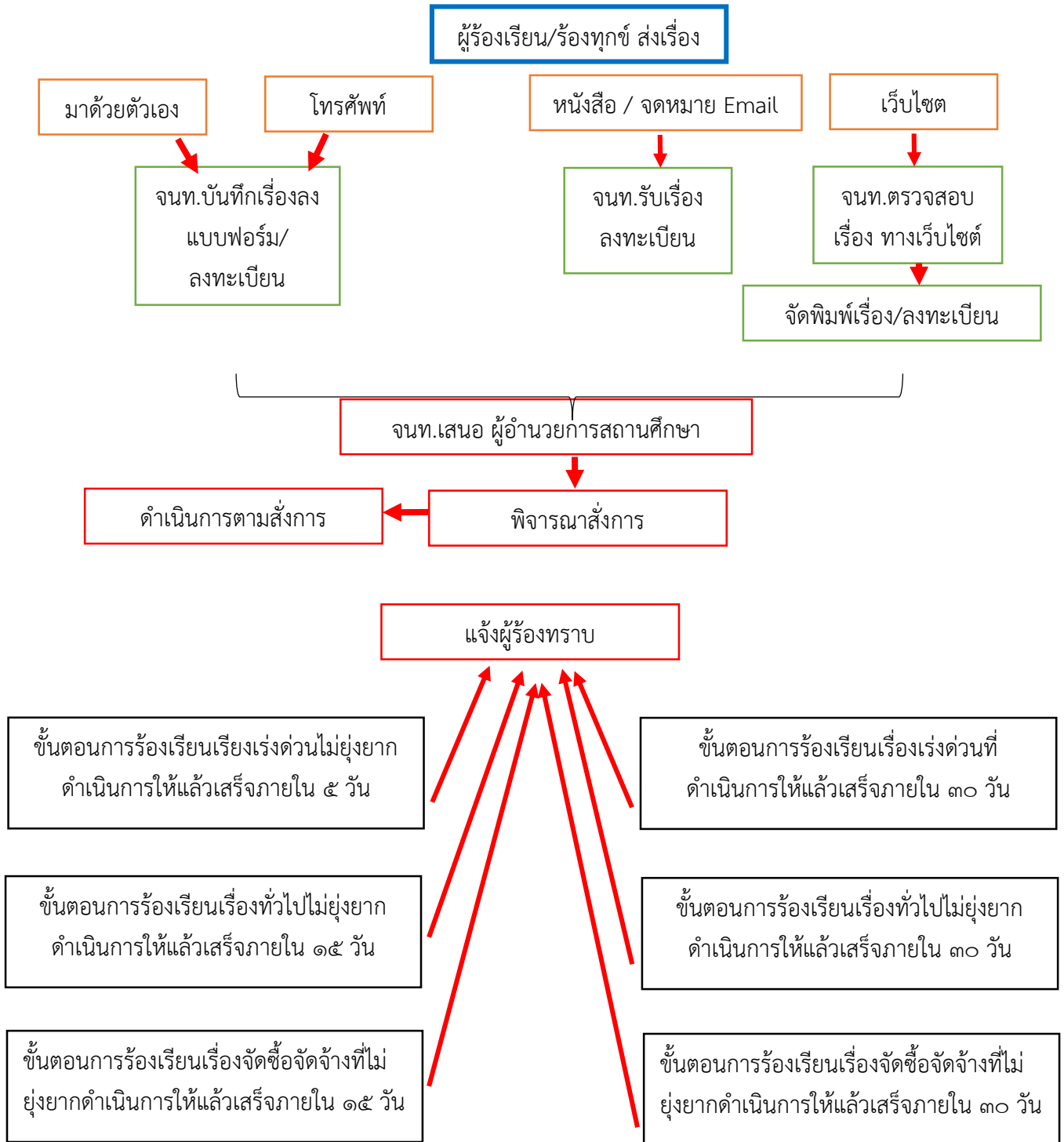
๔.๓ การแจ้งผลการพิจารณาเมื่อดำเนินการสืบหาข้อเท็จจริงแล้วเสร็จจะแจ้งผล การพิจารณาให้ ผู้ร้องเรียนทราบภายใน ๑๕ วัน

ประกาศ ณ วันที่ ๑๖ เดือน พฤษภาคม พ.ศ. ๒๕๖๖



นายธีระศักดิ์ มะลิวงศ์
ผู้อำนวยการโรงเรียนบ้านสันหลวง

แผนผังแนวทางการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตประพฤติมิชอบ
ของโรงเรียนบ้านสันหลวง



แนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

หลักการและเหตุผล

กระทรวงศึกษาธิการได้ดำเนินการจัดตั้งศูนย์บริการประชาชน เพื่อสนองนโยบายของรัฐบาล ในคราวประชุมคณะรัฐมนตรีเมื่อวันที่ ๑ เมษายน ๒๕๔๖ ตามหนังสือสำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี ด่วนที่สุด ที่ นร ๑๕๐๔ ตว ๑๐๐ ลงวันที่ ๑๐ เมษายน ๒๕๔๖ โดยมีวัตถุประสงค์ในการบริการข้อมูลข่าวสาร รับฟังข้อเสนอแนะ รับแจ้งเบาะแส และร้องเรียน พุทธศักราช ๒๕๔๖ นักเรียน ผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ในสังกัดที่มีพฤติกรรมผิดปกติหรือ ส่อไปในทางที่ไม่เหมาะสมภายใต้ระเบียบกฎหมายที่เกี่ยวข้อง อันได้แก่ รัฐธรรมนูญแห่ง ประเทศไทย พุทธศักราช ๒๕๕๐, พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีพ.ศ. ๒๕๔๖, ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการจัดการเรื่องร้องทุกข์ พ.ศ. ๒๕๕๒ และประกาศ คำสั่งคณะรักษา ความสงบแห่งชาติ (คสช.) ประกอบกับสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน ได้จัดทำ โครงการ สพฐ. ใส่สะอาด ปราศจากคอร์รัปชัน โดยกำหนดให้มีการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการ ดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ เพื่อทราบถึงสถานะระดับคุณธรรมและความโปร่งใสของหน่วยงานว่ามี ดำเนินงานเป็นไป ตามหลักธรรมาภิบาล และเจ้าหน้าที่ในองค์กรปฏิบัติตามประมวลจริยธรรมอยู่ในระดับใด

โรงเรียนบ้านสันหลวง ได้ตอบสนองนโยบายของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมที่เชียงราย เขต ๓ ได้จัดให้มีระบบการจัดการเรื่อง ร้องเรียนข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ เพื่อให้เป็นไป ตามรัฐธรรมนูญ พระราชกฤษฎีกา ระเบียบและหลักเกณฑ์ที่กำหนดและจัดทำคู่มือการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์กำหนดโครงสร้างและเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบชัดเจน โดยกำหนดให้กลุ่มบริหารงานบุคคล งานวินัย และนิติ การ เป็นศูนย์กลางเรื่องร้องเรียนในการรับเรื่องร้องทุกข์และ เป็นเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์รับเรื่อง ร้องเรียน/ร้องทุกข์ และมีการกำหนดช่องทางติดต่อแจ้งเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ข้อคิดเห็นหรือ ข้อเสนอแนะ กำหนดประเภท และกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ กระบวนการจัดการ ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะกำหนดวิธีการเก็บ รักษาความลับเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ระบบการ จัดการ การติดตามและประเมินผล การจัดทำสถิติ รวบรวมและเผยแพร่ข้อมูลการจัดการ ข้อร้องเรียน ประสานข้อมูลกับเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบกลุ่มงาน ICT กรณีที่ ต้องจัดทำหรือดำเนินการในระบบ อิเล็กทรอนิกส์ด้วย

วัตถุประสงค์

๑. เพื่อให้มีหลักเกณฑ์ ขั้นตอน กระบวนการในการตอบสนองข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ของหน่วยงาน

๒. เพื่อให้ผู้บังคับบัญชาทุกระดับชั้น ผู้กำกับดูแล ตลอดจนเจ้าหน้าที่บุคลากรในหน่วยงานทุกระดับมีส่วนร่วมในการแก้ไขปัญหาและหรือมีส่วนร่วมในการตอบสนองข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ของหน่วยงาน

๓. เป็นช่องทางให้ประชาชนผู้รับบริการเข้ามามีส่วนร่วมในการรับรู้ ตรวจสอบ แสดงความคิดเห็นหรือเสนอแนะ ตลอดจนการแจ้งข้อมูลเบาะแสเกี่ยวกับการปฏิบัติราชการของหน่วยงาน เพื่อประโยชน์ในการปรับปรุงการบริหารงานของหน่วยงาน

๔. เพื่อใช้เป็นคู่มือและเอกสารอ้างอิงในการปฏิบัติงาน

ประโยชน์ที่ได้รับ

๑. ปัญหาเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ได้รับการตอบสนองแก้ไขด้วยความรวดเร็วเป็นธรรม มีประสิทธิภาพและเป็นการตอบสนองต่อสิทธิและเสรีภาพของชนชาวไทยตามที่รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย ได้รับรองคุ้มครองสิทธิไว้

๒. หน่วยงานมีกลไกในการเฝ้าระวัง ตรวจสอบ แก้ไขปัญหา อันเกิดจากการปฏิบัติหน้าที่ ของบุคลากรในหน่วยงานอย่างมีทิศทางและเป็นรูปธรรม อันจะส่งผลดีต่อการป้องกันและต่อต้านการทุจริต และประพฤตินิยมของเจ้าหน้าที่ในสังกัด

ช่องทางการร้องเรียน/ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ

๑.๑ แจ้งหน่วยงานต้นสังกัดของผู้ถูกกล่าวหาหรือผู้ถูกร้องเรียนโดยตรง

๑.๒ ทางโทรศัพท์/โทรสารหมายเลข ๐๕๓-๖๗๕๑๔๐ หรือ โทรศัพท์สายตรงผู้อำนวยการสถานศึกษา หมายเลขโทรศัพท์ ๐๖-๓๒๔๑-๐๘๕๖

๑.๓ การร้องทุกข์ด้วยตนเองเป็นหนังสือหรือร้องเรียนด้วยวาจา โดยตรงที่ผู้อำนวยการสถานศึกษา

๑.๔ การร้องเรียนทางไปรษณีย์ โดยระบุหน้าซองถึงผู้อำนวยการสถานศึกษา ที่อยู่ โรงเรียนบ้านสันหลวง ๖๘ หมู่ ๑๓ ตำบล เกาะช้าง อำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย ๕๗๑๓๐

๑.๕ การร้องเรียนผ่านตู้รับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ ของโรงเรียนบ้านสันหลวง

๑.๖ การร้องเรียนผ่าน Website: <http://www.sanluangschool.ac.th/>

Facebook: เว็บบเพจโรงเรียนบ้านสันหลวง

หมายเหตุ: ผู้ร้องทุกข์ควรร้องทุกข์ต่อบุคคลหรือหน่วยงานใดหน่วยงานหนึ่งจนกว่าจะเสร็จกระบวนการหากไม่มีการดำเนินการใดๆ จึงร้องทุกข์ต่อบุคคลอื่นหรือหน่วยงานต้นสังกัด

วิธีการยื่นคำร้องเรียน/ร้องทุกข์

๑. แจ้งชื่อ ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์อีเมลล์ของผู้ร้องเรียน

๒. ใช้ถ้อยคำหรือข้อความที่สุภาพ และต้องมี

๑) วันเดือน ปี

๒) ผู้ถูกร้องเรียน (ชื่อ-นามสกุล/

๓) เรื่องที่ร้องเรียนเข้าลักษณะทุจริต ผ่าฝืนหรือไม่ปฏิบัติตามกฎหมาย

๔) รายละเอียดการร้องเรียน

๕) ข้อเท็จจริง หรือ พฤติการณ์ของเรื่องที่ร้องเรียนได้อย่างชัดเจนว่าได้เดือดร้อนหรือเสียหาย สังกัดอย่างไร ต้องการแก้ไข ดำเนินการอย่างไรหรือชี้ช่องทางแจ้งเบาะแสเกี่ยวกับการทุจริตของ เจ้าหน้าที่หน่วยงานได้ ชัดแจ้งเพียงพอที่สามารถดำเนินการ สืบสวน สอบสวนได้

๖) ระบุพยาน เอกสาร พยานวัตถุและพยานบุคคล (ถ้ามี)

๓. ข้อร้องเรียนต้องเป็นเรื่องจริงที่มีมูลเหตุมิได้หวังสร้างกระแสหรือสร้างข่าวที่เสียหายต่อบุคคล ๑๐ อินหรือหน่วยงาน

๔. การใช้บริการร้องเรียนนั้น ต้องสามารถติดต่อกลับไปยังผู้ใช้บริการได้เพื่อยืนยันว่า มีตัวตนจริง ไม่ได้สร้างเรื่องเพื่อกล่าวหาบุคคลอื่นหรือหน่วยงานต่างๆ ให้เกิดความเสียหาย

๕. ข้อร้องเรียนที่มีข้อมูลไม่ครบถ้วน ไม่เพียงพอ หรือไม่สามารถหาข้อมูลเพิ่มเติมได้ ในการดำเนินการตรวจสอบ สืบสวน สอบสวน ข้อเท็จจริงตามรายละเอียดที่กล่าวมาในข้อนั้นขอให้ยุติเรื่อง และเก็บเป็นฐานข้อมูล

๖. ไม่เป็นข้อร้องเรียนที่เข้าลักษณะดังต่อไปนี้

๑) ข้อร้องเรียนที่เป็นบัตรสนเท่ห์เว้นแต่บัตรสนเท่ห์นั้นจะระบุรายละเอียด แห่ง พฤติการณ์ และปรากฏ

พยานชัดเจนตามรายละเอียดที่กล่าวมาในข้อข้อนั้นจึงจะรับไว้พิจารณาเป็นการ เฉพาะเรื่อง

๒) ข้อร้องเรียนที่เข้าสู่กระบวนการยุติธรรมแล้ว หรือเป็นเรื่องที่ศาลได้มาหรือคำสั่งถึงที่สุดแล้ว

๓) ข้อร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับสถาบันพระมหากษัตริย์

๔) ข้อร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับนโยบายของรัฐบาล

๕) ข้อร้องเรียนที่หน่วยงานอื่นได้ดำเนินการตรวจสอบ พิจารณาวินิจฉัยแล้วข้อสรุปผลการพิจารณาเป็นที่เรียบร้อยแล้วอย่างเช่น สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ (ป.ป.ช.), สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตภาครัฐ (ป.ป.ท.), สำนักงานป้องกันและปราบปราม การฟอกเงิน (ป.ป.ง.) เป็นต้น

๖) เรื่องที่ร้องเรียน ได้ดำเนินในเรื่องวินัยการลงโทษ และการร้องทุกข์ หรือเรื่องที่ได้รับไว้พิจารณา หรือได้ วินิจฉัยเสร็จเด็ดขาดอย่างเป็นธรรมแล้ว และไม่มีพยานหลักฐานใหม่ซึ่งเป็นสาระสำคัญเพิ่มเติม

นอกจากนี้จากหลักเกณฑ์ดังกล่าวข้างต้นแล้ว ให้อยู่ในดุลยพินิจของผู้บังคับบัญชา พิจารณาหรือไม่เป็น เรื่องเฉพาะกรณี

เรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียนที่อาจไม่รับพิจารณา

๑. การร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่มีได้ทำเป็นหนังสือหรือไม่ระบุชื่อและที่อยู่ของผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์จริง จะถือว่าเป็นบัตรสนเท่ห์

๒. คำร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่ไม่ระบุพยานหรือหลักฐานเพียงพอหรือเป็นเรื่องที่มีลักษณะเป็นบัตรสนเท่ห์ หรือการชี้ช่องแจ้งเบาะแสไม่เพียงพอที่จะสามารถดำเนินการสืบสวนสอบสวนต่อไปได้

กระบวนการตอบสนองข้อร้องเรียน/การแก้ไขปัญหา

โรงเรียนบ้านสันหลวงจะตรวจสอบข้อเท็จจริงอย่างละเอียดรอบคอบ และแจ้งมาตรการในการแก้ไขปัญหาดังกล่าวให้ผู้ร้องทราบภายในวันกรณีมีมูลว่ากระทำ ผิดวินัยจะดำเนินการทางวินัยตามพระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา พ.ศ. ๒๕๔๗

กรณีเป็นการกระทำความผิดที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานอื่นจะส่งเรื่องให้หน่วยงานให้ที่มีอำนาจหรือหน่วยงานต้นสังกัดดำเนินการต่อไป

มาตรการคุ้มครองผู้ร้องและผู้เป็นพยาน

๑. การพิจารณาข้อร้องเรียนให้กำหนดชั้นความลับและคุ้มครองผู้เกี่ยวข้องตามระเบียบว่าด้วยการรักษาความลับของทางราชการ พ.ศ. ๒๕๔๔ และการส่งเรื่องให้หน่วยงานพิจารณานำผู้ให้ข้อมูลและผู้ร้อง อาจจะได้รับความสะดวก รวดเร็ว เช่น ข้อร้องเรียนกล่าวโทษข้าราชการในเบื้องต้นให้ถือว่า ทางราชการหากเป็น บัตรสนเท่ห์ ให้พิจารณาเฉพาะรายที่ระบุหลักฐาน กรณีแวดล้อมปรากฏชัดแจ้งตลอดจน พยานบุคคลแน่นอน เท่านั้นการแจ้งเบาะแสผู้มีอิทธิพลต้องปกปิดชื่อและที่อยู่ผู้ร้องที่อยู่ของผู้ร้องหากไม่ปกปิด จะต้องแจ้งให้ หน่วยงานที่เกี่ยวข้องทราบและให้ความคุ้มครองแก่ผู้ร้องดังนี้ “ให้ผู้บังคับบัญชาใช้ดุลพินิจ สั่งการตามสมควร เพื่อคุ้มครองผู้ร้องผู้เป็นพยานและบุคคลที่ให้ข้อมูล ในการสืบสวนสอบสวนอย่าให้ต้องรับภัย หรือความไม่เป็น ธรรมที่อาจเกิดมาจากการร้องเรียนการเป็นพยานหรือการให้ข้อมูลนั้น กรณีมีการระบุชื่อ ผู้ถูกกล่าวหา ” จะต้องคุ้มครองทั้งฝ่ายผู้ร้องและผู้ถูกร้องเนื่องจากเรื่องยังไม่ได้ผ่านกระบวนการตรวจสอบข้อเท็จจริงและอาจ เป็นการกลั่นแกล้งกล่าวหาให้ได้รับความเดือดร้อนและเสียหายและกรณีผู้ร้องเรียนระบุในคำร้องขอให้ปกปิด หรือไม่ประสงค์ให้เปิดเผยชื่อผู้ร้องเรียน หน่วยงานต้องไม่เปิดเผยชื่อผู้ร้องให้ผู้ถูกร้องทราบ เนื่องจากผู้ร้อง อาจจะได้รับความสะดวก รวดเร็วตามเหตุแห่งการร้องเรียนนั้นๆ

๒. เมื่อมีการร้องเรียน ผู้ร้องและผู้เป็นพยานจะไม่ถูกดำเนินการใดๆ ที่กระทบต่อหน้าที่การงาน หรือการดำรงชีวิต หากจำเป็นต้องมีการดำเนินการใดๆ เช่น การแยกสถานที่ทำงานเพื่อป้องกันมิให้ผู้ร้อง ผู้เป็นพยาน และผู้ถูกกล่าวหาพบปะกัน เป็นต้น ต้องได้รับความยินยอมจากผู้ร้องและผู้เป็นพยาน

๓. ข้อร้องขอของผู้เสียหาย หรือพยานผู้ร้อง เช่น การขอย้ายสถานที่ทำงานหรือวิธีการ ใน การป้องกันหรือแก้ไขปัญหา ควรได้รับการพิจารณาจากบุคคลหรือหน่วยงานที่รับผิดชอบตามความเหมาะสม

๔. ให้ความคุ้มครองผู้ร้องเรียนไม่ให้ถูกกลั่นแกล้ง

มาตรการคุ้มครองผู้ถูกกล่าวหา

๑. ในระหว่างการพิจารณาข้อร้องเรียนยังไม่ถือว่าผู้ถูกกล่าวหามีความผิด ต้องให้ความเป็นธรรม และให้ได้รับการปฏิบัติเช่นเดียวกับบุคลากรอื่น
๒. ให้โอกาสผู้ถูกกล่าวหาในการชี้แจงข้อกล่าวหาอย่างเต็มที่ รวมทั้งสิทธิใน เอกสาร/พยานหลักฐาน

การติดตามประเมินผล

จัดทำข้อมูลสถิติการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์พร้อมทั้งปัญหาอุปสรรคแนวทางการแก้ไขแล้ว รายงานให้อำนาจการสถานศึกษาทราบ

แบบฟอร์มการแจ้งเรื่องร้องเรียน
โรงเรียนบ้านสันหลวง
สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเชียงราย เขต ๓

วันที่..... เดือน.....พ.ศ.

หมายเลขบัตรประจำตัวประชาชนอายุ..... ปี

ชื่อ-สกุลผู้ร้องเรียน/ผู้แจ้ง อาชีพ.....

อยู่บ้านเลขที่ หมู่ที่..... ถนน หมู่บ้าน ตำบล/แขวง.....

อำเภอ/เขต..... จังหวัด.รหัสไปรษณีย์..... โทรศัพท์

.E- Mail.....

ผู้ถูกร้องเรียน ชื่อ-สกุล/องค์กร)

.....
ข้อกล่าวหา/ข้อร้องเรียน(เรื่อง)

.....
รายละเอียด (พร้อมระบุ

พยานหลักฐาน).....

.....
.....
.....
ผู้ที่สามารถให้ข้อมูลเพิ่มเติมได้

(ชื่อ-สกุล) หน่วยงาน (ชื่อ).

หมายเลขโทรศัพท์.. ..

สถานที่ติดต่อกลับ.. ..

*** ๑. ข้อมูลเกี่ยวกับชื่อ สกุล หมายเลขโทรศัพท์E-Mailสถานที่ติดต่อกลับจะถูกจัดเก็บเป็นความลับ
เว้นแต่ที่จำเป็นต้องเปิดเผยตามข้อกำหนดของกฎหมาย

๒. ผู้ร้องเรียนผู้ถูกกล่าวหาและผู้เกี่ยวข้องจะได้รับความคุ้มครองที่เหมาะสมจากสำนักงานเขตพื้นที่
การศึกษาประถมศึกษาเชียงราย เขต ๓

๓. การนำความเท็จมาร้องเรียนต่อเจ้าหน้าที่ ซึ่งทำให้ผู้อื่นได้รับความเสียหายอาจเป็น ฐานแจ้งความ
เท็จ ต่อเจ้าพนักงานตามประมวลกฎหมายอาญา

๔. ข้าพเจ้าขอรับรองว่าข้อเท็จจริงที่ได้ยื่นร้องเรียนต่อโรงเรียนบ้านสันหลวงเป็น เรื่องที่เกิดขึ้นจริง
ทั้งหมดและขอรับผิดชอบต่อข้อเท็จจริงดังกล่าวข้างต้น

แนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ
โรงเรียนบ้านสันหลวง
สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเชียงราย เขต ๓