แนบท้ายประกาศโรงเรียนปากช่อง ลงวันที่ 1 พฤษภาคม 2568

เรื่อง มาตรการและแนวปฏิบัติการจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ โรงเรียนปากช่อง

.....

โรงเรียนปากช่อง ให้ความสำคัญกับการบริหารงาน ภายใต้กรอบการบริหารจัดการบ้านเมืองที่ดี ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหาร กิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2560 และแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 12 (พ.ศ. 2560 - 2564) ตลอดจนนโยบายนายกรัฐมนตรี พลเอกประยุทธ์ จันทร์โอชา เมื่อวันที่ 12 กันยายน 2557 ในด้านการส่งเสริมการบริหารราชการแผ่นดินที่มีธรรมาภิบาล เพื่อสร้าง ความเชื่อมั่นวางใจในระบบราชการและเสริมสร้างระบบคุณธรรมและการป้องกันปราบปรามการทุจริต และประพฤติมิชอบในภาครัฐตามยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต ระยะที่ 3 (พ.ศ. 2560 - 2564) และตามคู่มือการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงาน ของหน่วยงานภาครัฐของสำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ (สำนักงาน ป.ป.ช.) และสำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตในภาครัฐ (สำนักงาน ป.ป.ท.) เพื่อให้กระบวนการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เป็นไปด้วยความโปร่งใส รวดเร็วและเป็นธรรม สอด รับกับหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี จึงเป็นการสมควรจะได้มีการกำหนดกระบวนการจัดการเรื่อง เรียน/ร้องทุกข์ไว้เพื่อเป็นแนวทางการปฏิบัติงานเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานและเป็นการส่งเสริมความรู้ ความเข้าใจให้แก่ ประชาชนให้สามารถใช้สิทธิได้โดยถูกต้องตามบทบัญญัติ แห่งกฎหมาย จึงได้กำหนดแนวปฏิบัติในการจัดการเรื่อง ร้องเรียน/ร้องทุกข์ของโรงเรียนปากช่องขึ้น ดังนี้

1. วัตถุประสงค์

1.1 เพื่อสร้างความเชื่อมั่นวางใจในระบบราชการและเสริมสร้างระบบคุณธรรม และการป้องกัน ปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบในภาครัฐตามยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปราม ทุจริต ระยะที่ 3 (พ.ศ. 2560 - 2564) และตามคู่มือการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการ ดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐของสำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ (สำนักงาน ป.ป.ช.)และสำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตในภาครัฐ (สำนักงาน ป.ป.ท.)

1.2 เพื่อให้กระบวนการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เป็นไปด้วยความโปร่งใส และเป็น ธรรม สอดรับกับหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี

1.3 เพื่อให้มั่นใจว่ากระบวนการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ มีการดำเนินการจัดการและปฏิบัติ ตามขั้นตอนในการปฏิบัติงานที่สอดคล้องกับข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์ที่กำหนดไว้อย่าง ครบถ้วนและมีประสิทธิภาพ

1.4 เพื่อเป็นแนวทางการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานและเป็นการส่งเสริมความรู้ ความเข้าใจแก่ประชาชนให้สามารถใช้สิทธิได้โดยถูกต้องตามบทบัญญัติแห่งกฎหมาย

1.5 เพื่อให้บุคลากร/เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบด้านการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียน/ร้อง ทุกข์ ของโรงเรียนหนองกราดวัฒนา ใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานและดำเนินการ แก้ไขปัญหาตามข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่ได้รับจากช่องทางการร้องเรียน/ร้องทุกข์ ต่าง ๆ โดยกระบวนการและ วิธีการดำเนินงานต้องเป็นไปในทิศทางเดียวกัน

1.6 เพื่อเป็นหลักฐาน ....

1.6 เพื่อเป็นหลักฐาน แสดงวิธีการทำงานที่สามารถถ่ายทอดให้กับผู้เข้ามาปฏิบัติงานใหม่ พัฒนาการ ทำงานให้เป็นมืออาชีพและใช้ประกอบการประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากร/เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ รวมทั้งแสดงหรือเผยแพร่ให้กับข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา และประชาชนทั่วไป/ผู้มีส่วนได้เสีย เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน ผู้ที่สนใจให้สามารถเข้าใจและใช้ประโยชน์จากกระบวนการที่มีอยู่เพื่อขอรับ บริการที่ตรงตามความต้องการ

1.7 เพื่อเป็นการเผยแพร่ ประชาสัมพันธ์ ให้ข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา และประชาชน ทั่วไป/ผู้มีส่วนได้เสีย เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน ผู้ที่สนใจได้ทราบถึงกระบวนการจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์

2. หลักเกณฑ์การร้องเรียน/ร้องทุกข์

2.1 การร้องเรียน/ร้องทุกข์ ต้องระบุชื่อ - สกุล จริง ข้อมูลเกี่ยวกับที่อยู่และหมายเลขโทรศัพท์ สำหรับติดต่อกลับของผู้ร้อง เพื่อประโยชน์ในการตรวจสอบว่าผู้ร้องเป็นผู้มีตัวตนจริงมิใช่การร้องเรียน โดยกลั่นแกล้งบุคคลใดและเพื่อประโยชน์สในการตอบกลับแจ้งผลการพิจารณา กรณีที่เป็นการร้องเรียน/ร้องทุกข์ โดยไม่ระบุชื่อ - สกุลจริงของผู้ร้องจะต้องปรากฏรายละเอียด ของเบาะแส หรือข้อร้องเรียนต้องมีความชัดเจน และมีพยานหลักฐานชัดเจนเพียงพอที่จะนำสืบหา ข้อเท็จจริง เพื่อดำเนินการต่อไปได้ เท่านั้น มิเช่นนั้นจะมีลักษณะบัตรสนเท่ห์ ตามมติคณะรัฐมนตรีที่ส่งพร้อมหนังสือ สำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี ที่ นร 0206/ว218 ลงวันที่ 25 ธันวาคม 2541 เป็นดุลพินิจของหน่วยงานที่รับ หรือไม่รับไว้พิจารณา

2.2 ในการร้องเรียน/ร้องทุกข์ ผู้ร้องมีหน้าที่ในการให้ข้อมูลและพยานหลักฐานที่ถูกต้องเป็นจริง ตลอดจนการอำนวยความสะดวกแก่เจ้าหน้าที่ในการอันจะเป็นประโยชน์ต่อการแสวงหาข้อเท็จจริง หรือเพื่อ การดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ของเจ้าหน้าที่รวมถึงการจัดส่งเอกสารหรือการกระทำใด ๆ เพื่อเป็นการตรวจสอบ ว่าผู้ร้องเป็นผู้มีตัวตนจริง เมื่อเจ้าหน้าที่ร้องขอ ทั้งนี้ เพื่อเป็นการป้องกันมิให้มีกรณีการร้องเรียน/ร้องทุกข์ โดยกลั่นแกล้งบุคคลใด และเป็นการปฏิบัติตามมติคณะรัฐมนตรีที่ส่งพร้อมหนังสือสำนักเลขาธิการ คณะรัฐมนตรี ที่ นร 0206/ว218 ลงวันที่ 25 ธันวาคม 2541

2.3 การร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่จะรับพิจารณาได้เฉพาะกรณีที่ระบุพยานหลักฐาน กรณีแวดล้อม ที่ปรากฏชัดเจนเพียงพอที่จะนำสืบหาข้อเท็จจริงเพื่อดำเนนการต่อไปได้เท่านั้น

2.4 การร้องเรียน/ร้องทุกข์ ต้องใช้ถ้อยคำสุภาพไม่ใช้คำพูดที่มีลักษณะส่อเสียด หยาบคาย ลามก อนาจารหรือใส่ร้ายผู้อื่นโดยปราศจากความจริง

2.5 การร้องเรียน/ร้องทุกข์ ต้องระบุชื่อบุคคลที่เป็นเหตุแห่งการร้องเรียน/ร้องทุกข์ ข้อเท็จจริง อันเป็นเหตุแห่งการร้องเรียน/ร้องทุกข์ พร้อมทั้งระบุพยานหลักฐานประกอบเท่าที่มี

2.6 เรื่องที่อาจนำมาร้องเรียน/ร้องทุกข์ได้ ต้องเป็นกรณีผู้ร้องได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหาย อันเนื่องมาจากการกระทำของเจ้าหน้าที่ของโรงเรียนปากช่อง

2.7 ข้อเท็จจริงที่ได้ยื่นเรื่องการร้องเรียน/ร้องทุกข์ ต้องเป็นเรื่องที่มีมูล เหตุเกิดขึ้นจริงโดยผู้ร้อง ต้องรับผิดชอบต่อข้อเท็จริงดังกล่าวข้างต้นทุกประการ ผู้ใดนำความเท็จมาร้องเรียนต่อเจ้าหน้าที่ซึ่งทำให้ ผู้อื่นได้รับความเสียหาย ผู้นั้นอาจต้องรับผิดตามประมวลกฎหมายอาญาและจะต้องถูกดำเนินการทางวินัย ในกรณีเป็นข้าราชการ

2.8 ข้อมูลที่ได้รับถือเป็นความลับ และจะไม่มีการเปิดเผยชื่อผู้ที่แจ้งเบาะแสหรือผู้ร้องเรียนต่อ สาธารณชน เว้นแต่การเปิดเผยในกรณีที่มีกฎหมายกำหนดให้เปิดเผยหรือต่อเจ้าหน้าที่ผู้มีอำนาจสั่งให้ เปิดเผยตามกฎหมาย

3. ช่องทางการรับเรื่องเรียน/ร้องทุกข์....

3. ช่องทางการรับเรื่องเรียน/ร้องทุกข์

3.1 ด้วยตนเอง

3.2 โทรศัพท์ หมายเลข 044311098

3.3 ไปรษณีย์ ส่งถึงโรงเรียนปากช่อง 137 ถนนนิคมลำตะคอง ตำบลหนองสาหร่าย อำเภอปากช่อง จังหวัดนครราชสีมา

3.4 อีเมลล์ pakchongschool1@gmail.com

4. การคุ้มครองและรักษาความลับของผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์

เพื่อเป็นการคุ้มครองสิทธิของผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ และผู้ให้ข้อมูลที่กระทำโดยเจตนาสุจริต โรงเรียนปากช่อง จะปกปิดชื่อ ที่อยู่หรือข้อมูลใดๆ ที่สามารถระบุตัวผู้ร้องเรียน /ร้องทุกข์ หรือผู้ให้ข้อมูลได้และเก็บรักษาข้อมูลของร้องเรียน/ร้องทุกข์ หรือผู้ให้ข้อมูลไว้เป็นความลับ จำกัด เฉพาะผู้รับผิดชอบในการดำเนินการตรวจสอบเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์เท่านั้นที่จะเข้าถึงข้อมูลข้อร้องเรียน/ ร้องทุกข์ ดังกล่าวได้ ทั้งนี้ ผู้ได้รับข้อมูลจากการปฏิบัติหน้าที่ที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ มีหน้าที่ เก็บข้อมูล ข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ เอกสารหลักฐาน ข้อมูลของผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ผู้ให้ข้อมูลไว้เป็น ความลับ ห้ามเปิดเผยข้อมูลแก่บุคคลอื่นที่ไม่เกี่ยวข้อง เว้นแต่เป็นการเปิดเผยตามหน้าที่ที่กฎหมายกำหนด หรือต่อเจ้าหน้าที่ผู้มีอำนาจสั่งให้เปิดเผยตามที่กฎหมายกำหนด

5. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

5.1 เมื่อได้รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ สรุปข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ บันทึกเสนอต่อผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่ การศึกษา โดยสรุปประเด็นและข้อเท็จจริงที่ปรากฏตามหนังสือร้องเรียน/ร้องทุกข์ ภายใน 5 วัน ทำการนับแต่วันที่ได้รับ เรื่อง

5.2 ผู้บังคับบัญชาหรือผู้ที่ได้รับมอบหมายพิจารณาสั่งการ ภายใน 7 วันทำการ นับแต่วันที่ได้รับบันทึก เสนอความเห็นจากเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ

5.3 ในกรณีที่ผู้บังคับบัญชาได้แต่งตั้งคณะกรรมการตรวจสอบข้อเท็จจริงหรือสืบสวนข้อเท็จจริงให้คณะกรรมการ แสวงหาข้อเท็จจริงและรวบรวมพยานหลักฐานที่เกี่ยวข้อง เขียนรายงานผลการตรวจสอบ/สืบสวนโดยมีข้อเท็จจริงและ เอกสารหลักฐานประกอบพร้อมข้อพิจารณา โดยให้ดำเนินการแล้วเสร็จภายใน 15 วัน นับแต่วันที่ได้รับคำสั่งหรือ ดำเนินการให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนดตามกฎหมาย แล้วแต่กรณี เว้นแต่เป็นการกล่าวหาจาก สตง. ป.ป.ท. และ ป.ป.ช. กรณีที่คณะกรรมการไม่สามารถดำเนินการให้แล้วเสร็จได้ภายในระยะเวลาที่กำหนด ให้รายงาน ผู้บังคับบัญชาทราบ พร้อมเหตุและความจำเป็น

5.4 เมื่อได้รับรายงานการตรวจสอบ/สืบสวนข้อเท็จจริง ให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบตรวจเสนอพร้อม พิจารณาและเสนอความเห็นต่อผู้บังคับบัญชา หากพบว่า

<u>กรณีมีมูล</u> ความผิดทางวินัยให้เสนอต่อผู้บังคับบัญชาดำเนินการทางวินัย

<u>กรณีไม่มีมูล</u> ให้เสนอต่อผู้บังคับบัญชาพิจารณาว่าควรยุติเรื่องและมีหนังสือแจ้งผู้ร้องเรียน/ร้อง ทุกข์ ทราบ

5. หากดำเนินการ ....

5.5 หากดำเนินการทางวินัย ให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบเสนอความเห็นต่อผู้บังคับบัญชาออกคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการสอบสวนวินัยอย่างร้ายแรง/ไม่ร้ายแรง และมีหนังสือแจ้งผู้เกี่ยวข้อง

5.6 คณะกรรมการดำเนินการสอบสวนตาม กฎ ก.ค.ศ.ว่าด้วยการสอบสวนพิจารณา พ.ศ.2550 ตรวจสอบ ผลการดำเนินการสอบสวนว่าถูกต้องสมบูรณ์หรือไม่ เขียนรายงานที่มีทั้งข้อเท็จจริง ข้อกฎหมาย พร้อมความเห็นของคณะกรรมการสอบสวน

5.7 เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบเสนอรายงานที่มีทั้งข้อเท็จจริง ข้อกฎหมาย พร้อมความเห็นของ คณะกรรมการสอบสวน ความเห็นของกลุ่มกฎหมายและคดี ต่อผู้บังคับบัญชา

5.8 เสนอสำนวนการสอบสวนให้ กศจ. พิจารณาดำเดินการ

5.9 เมื่อผู้บังคับบัญชาพิจารณาสั่งการเป็นประการใดแล้ว ให้ทำหนังสือแจ้งผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ ทราบ ภายใน 7 วันทำการ นับแต่วันที่ผู้บังคับบัญชาได้พิจารณาสั่งการ

5.10 รายงานสำนวนการสอบสวนต่อสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน หรือสำนักงาน ก.ค.ศ. แล้วแต่กรณี