



แนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต
และประพฤติมิชอบ

โรงเรียนบ้านแม่จัน(เชียงใหม่ประชานุสาสน์)

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเชียงราย3



ประกาศ

โรงเรียนบ้านแม่จัน(เชียงใหม่ประสานุสาสน์)

เรื่องแนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

ของข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา พนักงานราชการ ลูกจ้างประจำ ลูกจ้างชั่วคราว

สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเชียงใหม่เขต 3

ด้วยโรงเรียนบ้านแม่จัน(เชียงใหม่ประสานุสาสน์) สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเชียงใหม่เขต3 ได้กำหนดมาตรการ กลไกและการวางระบบในการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต ของข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา พนักงานราชการ ลูกจ้างประจำ ลูกจ้างชั่วคราว ในโรงเรียนบ้านแม่จัน(เชียงใหม่ประสานุสาสน์) เกี่ยวกับการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่มีปัญหาซึ่งอาจเกิดขึ้นได้ โดยโรงเรียนบ้านแม่จัน(เชียงใหม่ประสานุสาสน์)ได้กำหนดรายละเอียดเกี่ยวกับช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตการตอบสนองต่อเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เพื่อให้สอดคล้องกับการวัดระดับคุณธรรม ความโปร่งใส และการตรวจสอบได้ ตามหลักธรรมาภิบาลว่าด้วยการบริหารจัดการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.2546 ในการปฏิบัติงานของโรงเรียนบ้านแม่จัน(เชียงใหม่ประสานุสาสน์) เพื่อตอบสนองต่อการพัฒนาคุณภาพการจัดการเรียนการสอนให้กับนักเรียนในโรงเรียน ซึ่งต้องดูแลและรับผิดชอบในการจัดการเรียนการสอน3ระดับ คือ ระดับอนุบาล ระดับประถมศึกษา และ ระดับมัธยมศึกษาตอนต้น(โครงการขยายโอกาสทางการศึกษา) ให้มีประสิทธิภาพและเกิดประโยชน์สูงสุดต่อ เด็กนักเรียนเป็นสำคัญ อีกทั้งเพื่อให้เป็นไปตามพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ2542 และที่แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่2) พ.ศ.2545 ซึ่งมีเป้าหมายในการดำเนินการเพื่อกำหนดมาตรการ กลไก และการวาง ระบบในการจัดการการร้องเรียน/ร้องทุกข์ ดังนี้

1. เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อผู้เรียน ผู้ปกครอง ชุมชน และโรงเรียนในสังกัด
2. เพื่อให้เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจหลักในการจัดการเรียนการสอน
3. เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการปฏิบัติงาน
4. ไม่ทำให้เกิดการสร้างขั้นตอนในการปฏิบัติงานเกินความจำเป็น
5. เพื่อให้มีการปรับปรุงภารกิจของหน่วยงานให้ทันต่อสถานการณ์ในการให้บริการอย่างทั่วถึงและมีคุณภาพ
6. นักเรียน ผู้ปกครอง ชุมชน ข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา ได้รับการอำนวยความสะดวก และได้รับการตอบสนองตามต้องการ มีขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงาน
7. เพื่อให้มีการประเมินผลการปฏิบัติงานอย่างสม่ำเสมอ

แนวทางการปฏิบัติในการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตประพฤติมิชอบ ดังนี้

1. รายละเอียดวิธีการที่บุคคลภายในและบุคคลภายนอก จะทำการร้องเรียน/ร้องทุกข์ การทุจริตประพฤติมิชอบ

- 1.1 แจ้งหน่วยงานต้นสังกัดของผู้ถูกกล่าวหาหรือผู้ถูกร้องเรียนโดยตรง
 - 1.2 ทางโทรศัพท์/โทรสารหมายเลข 053-772297 หรือ โทรศัพท์สายตรงผู้อำนวยการสถานศึกษา หมายเลขโทรศัพท์ 081-1804777 หรือ สายตรงรองผู้อำนวยการสถานศึกษา หมายเลข โทรศัพท์ 094-6359591
 - 1.3 การร้องทุกข์ด้วยตนเองเป็นหนังสือหรือร้องเรียนด้วยวาจา โดยตรงที่ผู้อำนวยการสถานศึกษา,รองผู้อำนวยการสถานศึกษา
 - 1.4 การร้องเรียนทางไปรษณีย์ โดยระบุหน้าซองถึงผู้อำนวยการสถานศึกษา ที่อยู่ โรงเรียนบ้านแม่จัน(เชียงใหม่ประชานุสาสน์) 86 หมู่ 2 ถนนนาคพันธ์ ตำบล แม่จัน อำเภอแม่จัน จังหวัดเชียงราย 57110
 - 1.5 การร้องเรียนผ่านผู้รับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ ของโรงเรียนบ้านแม่จัน(เชียงใหม่ประชานุสาสน์)
 - 1.6 การร้องเรียนผ่านWebsite ; Facebook เว็บไซต์โรงเรียนบ้านแม่จัน(เชียงใหม่ประชานุสาสน์)
- หมายเหตุ: ผู้ร้องทุกข์ควรร้องทุกข์ต่อบุคคลหรือหน่วยงานใดหน่วยงานหนึ่งจนกว่าจะเสร็จกระบวนการหากไม่มีการดำเนินการใดๆ จึงร้องทุกข์ต่อบุคคลอื่นหรือหน่วยงานต้นสังกัด

2. เงื่อนไขการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต

- 2.1 ผู้ร้องเรียนต้องเปิดเผยชื่อ ที่อยู่ หรือเบอร์โทรศัพท์กลับ เพื่อติดต่อ
- 2.2 รายละเอียดแห่งการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต ต้องให้ได้ความชัดเจน หรือ ชี้เบาะแสพอที่จะสืบหาข้อเท็จจริงของเรื่องเพื่อจะได้ดำเนินการต่อไป
- 2.3 เรื่องร้องเรียนการทุจริต ต้องเป็นการกล่าวหาข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา พนักงานราชการ ลูกจ้างประจำ ลูกจ้างชั่วคราว ในสังกัดโรงเรียนบ้านแม่จัน(เชียงใหม่ประชานุสาสน์)

3. กระบวนการและขั้นตอนในการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต


- 3.1 ในกรณีที่มีข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบของข้าราชการ บุคลากรทางการศึกษา พนักงานราชการ ลูกจ้างประจำ ลูกจ้างชั่วคราว ให้สถานศึกษาจะต้องดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงในเบื้องต้นให้แล้วเสร็จ ภายใน ๗ วัน และให้พิจารณาดำเนินการทางวินัยหรือทางอาญาให้แล้วเสร็จภายใน ๓๐ วัน รวมทั้งพิจารณาปรับย้ายไปดำรงตำแหน่งอื่นเป็นการชั่วคราว เพื่อมิให้ยุ่งเกี่ยวกับพยานเอกสารและพยานบุคคล
- 3.2 ในกรณีที่ตรวจสอบข้อเท็จจริงแล้ว มีพยานหลักฐานพอเชื่อได้ว่ามีมูลความผิดที่ชัดเจน ให้ดำเนินการทางวินัยกับข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา พนักงานราชการ ลูกจ้างประจำชั่วคราวอย่างเด็ดขาดและรวดเร็ว

- 3.3 อาจพิจารณาให้ข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษาที่มีมูลความผิดวินัยอย่างร้ายแรง ให้ออกจากราชการไว้ก่อนหรือสั่งให้พักราชการตามความเหมาะสม
- 3.4 ห้ามปรับย้ายข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา พนักงานราชการ ลูกจ้างประจำ ลูกจ้างชั่วคราวกลับไปดำรงตำแหน่งที่มีลักษณะงานเดิมอีก

4. ระยะเวลาในการดำเนินการตอบสนองต่อเรื่องร้องเรียนการทุจริต

- 4.1 เมื่อหน่วยงานได้รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์แล้ว เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ เสนอต่อผู้บังคับบัญชาภายใน ๓ วัน
- 4.2 เมื่อผู้บังคับบัญชาพิจารณาแล้วจะดำเนินการ ดังนี้
- 4.2.1 กรณีให้ตรวจสอบข้อเท็จจริง จะใช้เวลาดำเนินการให้แล้วเสร็จใช้เวลา ประมาณ ไม่เกิน ๗ วัน
- 4.2.2 การแจ้งผลการพิจารณาตรวจสอบ ให้ผู้ร้องเรียนทราบ ภายใน ๑๕ วัน
- 4.2.3 กรณีมีประเด็นไม่สลับซับซ้อนหรือพยานบุคคลที่ต้องสอบปากคำไม่มาก จะใช้เวลาดำเนินการให้แล้วเสร็จ ใช้เวลาประมาณไม่เกิน 15 วัน
- 4.2.4. กรณีมีประเด็นสลับซับซ้อนมากหรือมีพยานบุคคลหลายคน จะใช้เวลาดำเนินการให้แล้วเสร็จใช้เวลาประมาณไม่เกิน 30 วัน
- 4.3 การแจ้งผลการพิจารณาเมื่อดำเนินการสืบหาข้อเท็จจริงแล้วเสร็จจะแจ้งผลการพิจารณาให้ผู้ร้องเรียนทราบภายใน ๑๕ วัน

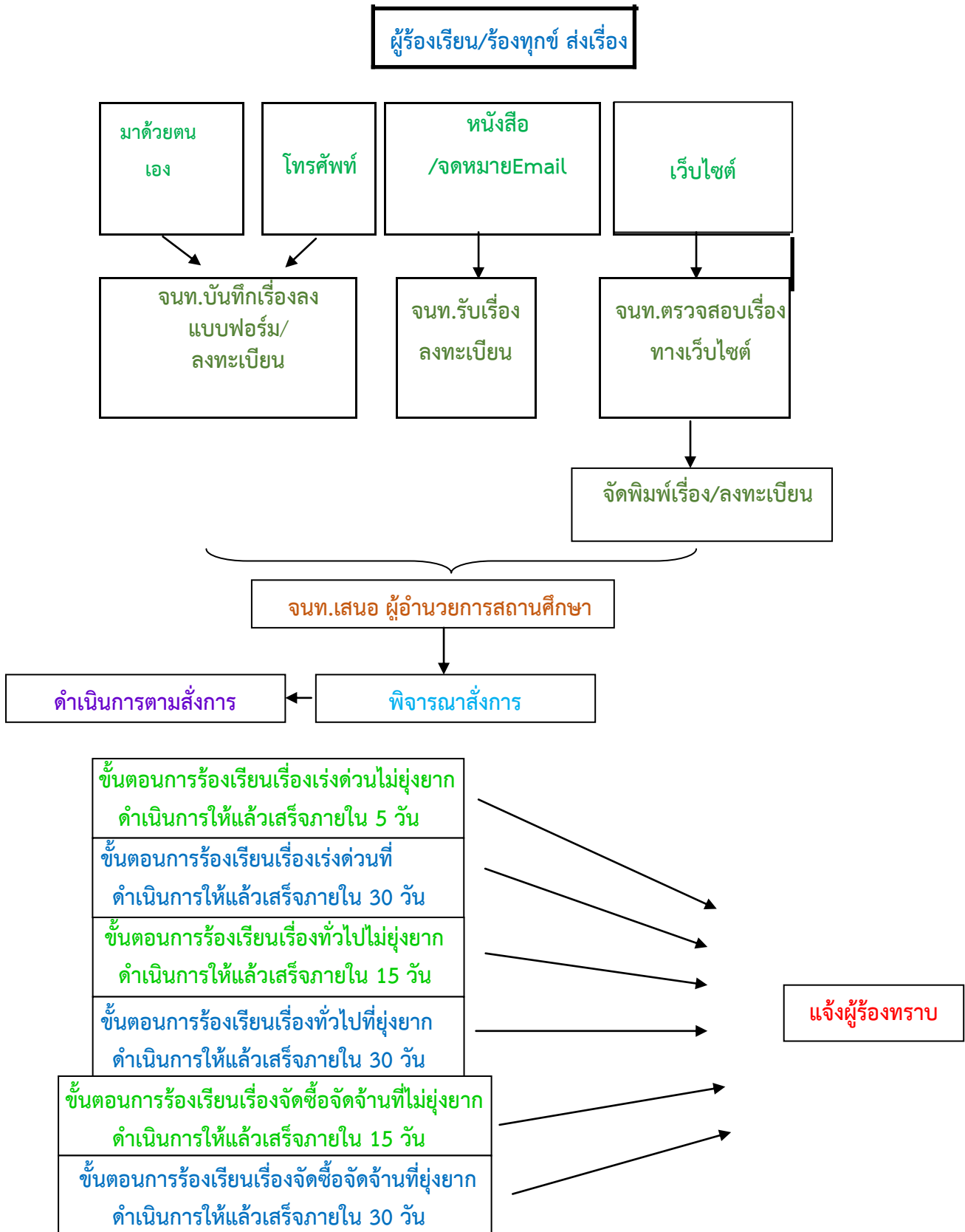
ประกาศ ณ วันที่ 1 ตุลาคม 2564

ลงชื่อ.....

(นายธนเสฏฐ์ สุภาภาค)

ผู้อำนวยการโรงเรียนบ้านแม่จัน(เชียงใหม่ประชานุสาสน์)

แผนผังแนวทางการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตประพฤติมิชอบ
ของโรงเรียนบ้านแม่จัน(เชียงใหม่ประชานุสาสน์)



แนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

หลักการและเหตุผล

กระทรวงศึกษาธิการได้ดำเนินการจัดตั้งศูนย์บริการประชาชน เพื่อสนองนโยบายของรัฐบาล ในคราวประชุมคณะรัฐมนตรีเมื่อวันที่ 1 เมษายน 2546 ตามหนังสือสำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี ด่วนที่สุด ที่ นร 1504 /ว 100 ลงวันที่ 10 เมษายน 2546 โดยมีวัตถุประสงค์ในการบริการข้อมูลข่าวสาร รับฟังข้อเสนอแนะ รับแจ้งเบาะแส และร้องเรียน พุทธกรรมครู นักเรียน ผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ในสังกัดที่มีพฤติกรรมผิดปกติกหรือ ส่อไปในทางที่ไม่เหมาะสมภายใต้ระเบียบกฎหมายที่เกี่ยวข้อง อันได้แก่ รัฐธรรมนูญแห่ง ประเทศไทย พุทธศักราช 2550 , พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีพ.ศ. 2546, ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการจัดการเรื่องร้องทุกข์ พ.ศ. 2552 และประกาศ/ คำสั่งคณะรักษา ความสงบแห่งชาติ (คสช.) ประกอบกับสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน ได้จัดทำ โครงการ สพฐ. ใส่สะอาด ปราศจากคอร์รัปชั่น โดยกำหนดให้มีการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการ ดำเนินงานของ หน่วยงานภาครัฐ เพื่อทราบถึงสถานะระดับคุณธรรมและความโปร่งใสของหน่วยงานว่ามี ดำเนินงานเป็นไป ตามหลักธรรมาภิบาล และเจ้าหน้าที่ในองค์กรปฏิบัติตามประมวลจริยธรรมอยู่ในระดับใด

โรงเรียนบ้านแม่จัน(เชียงใหม่ประชานุสาสน) ได้ตอบสนองนโยบายของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ประถมศึกษาเชียงราย เขต ๓ ได้จัดให้มีระบบการจัดการเรื่อง ร้องเรียนข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ เพื่อให้เป็นไป ตามรัฐธรรมนูญ พระราชกฤษฎีกา ระเบียบและหลักเกณฑ์ที่กำหนดและจัดทำคู่มือการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้อง ทุกข์กำหนดโครงสร้างและเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบชัดเจน โดยกำหนดให้กลุ่มบริหารงานบุคคล งานวินัยและนิติ การ เป็นศูนย์กลางเรื่องร้องเรียนในการรับ/ร้องทุกข์และ เป็นเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ และมีการกำหนดช่องทางการติดต่อแจ้งเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ กำหนดประเภท และกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ กระบวนการจัดการข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะกำหนดวิธีการเก็บ รักษาความลับเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ระบบการจัดการ การติดตามและประเมินผล การจัดทำสถิติ รวบรวมและเผยแพร่ข้อมูลการจัดการ ข้อร้องเรียน ประสานข้อมูลกับเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบกลุ่มงานICTกรณี ที่ ต้องจัดทำหรือดำเนินการในระบบอิเล็กทรอนิกส์ด้วย

วัตถุประสงค์

1. เพื่อให้มีหลักเกณฑ์ ขั้นตอน กระบวนการในการตอบสนองข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ของหน่วยงาน
2. เพื่อให้ผู้บังคับบัญชาทุกระดับชั้น ผู้กำกับดูแล ตลอดจนเจ้าหน้าที่บุคลากรในหน่วยงานทุกระดับมีส่วนร่วมใน การแก้ไขปัญหาและหรือมีส่วนร่วมในการตอบสนองข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ของหน่วยงาน
3. เป็นช่องทางให้ประชาชนผู้รับบริการเข้ามามีส่วนร่วมในการรับรู้ ตรวจสอบ แสดงความ คิดเห็นหรือ เสนอแนะ ตลอดจนการแจ้งข้อมูลเบาะแสเกี่ยวกับการปฏิบัติราชการของหน่วยงาน เพื่อประโยชน์ในการ ปรับปรุงการบริหารงานของหน่วยงาน
4. เพื่อใช้เป็นคู่มือและเอกสารอ้างอิงในการปฏิบัติงาน

ประโยชน์ที่ได้รับ

๑. ปัญหาเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ได้รับการตอบสนองแก้ไขด้วยความรวดเร็วเป็นธรรม มีประสิทธิภาพและเป็นการตอบสนองต่อสิทธิและเสรีภาพของชนชาวไทยตามที่รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย ได้รับรองคุ้มครองสิทธิไว้

๒. หน่วยงานมีกลไกในการเฝ้าระวัง ตรวจสอบ แก้ไขปัญหา อันเกิดจากการปฏิบัติหน้าที่ของบุคลากรในหน่วยงานอย่างมีทิศทางและเป็นรูปธรรม อันจะส่งผลดีต่อการป้องกันและต่อต้านการทุจริต และประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ในสังกัด

ช่องทางการร้องเรียน/ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ

- 1.แจ้งหน่วยงานต้นสังกัดของผู้ถูกกล่าวหาหรือผู้ถูกร้องเรียนโดยตรง
- 2.ทางโทรศัพท์/โทรสารหมายเลข 053-772297 หรือ โทรศัพท์สายตรงผู้อำนวยการสถานศึกษา หมายเลข โทรศัพท์ 081-1804777,สายตรงรองผู้อำนวยการสถานศึกษา หมายเลข โทรศัพท์ 094-6359591
- 3.การร้องทุกข์ด้วยตนเองเป็นหนังสือหรือร้องเรียนด้วยวาจา โดยตรงที่ผู้อำนวยการสถานศึกษา,รองผู้อำนวยการสถานศึกษา
- 4.การร้องเรียนทางไปรษณีย์ โดยระบุหน้าซองถึงผู้อำนวยการสถานศึกษา ที่อยู่ 86 หมู่ 2 ถนนนาคพันธ์ ตำบลแม่จัน อำเภอแม่จัน จังหวัดเชียงราย 57110
- 5.การร้องเรียนผ่านผู้รับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ ของโรงเรียนบ้านแม่จัน(เชียงใหม่ประสานุศาสตร์)
- 6.การร้องเรียนผ่านWebsite ; Facebook เว็บเพจโรงเรียนบ้านแม่จัน(เชียงใหม่ประสานุศาสตร์)

หมายเหตุ: ผู้ร้องทุกข์ควรร้องทุกข์ต่อบุคคลหรือหน่วยงานใดหน่วยงานหนึ่งจนกว่าจะเสร็จกระบวนการหากไม่มีการดำเนินการใดๆ จึงร้องทุกข์ต่อบุคคลอื่นหรือหน่วยงานต้นสังกัด

วิธีการยื่นคำร้องเรียน/ร้องทุกข์

1. แจ้งชื่อ ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์อีเมลของผู้ร้องเรียน
2. ใช้ถ้อยคำหรือข้อความที่สุภาพ และต้องมี 1) วันเดือน ปี 2) ผู้ถูกร้องเรียน (ชื่อ-นามสกุล/สังกัด)
 - 3) เรื่องที่ร้องเรียนเข้าลักษณะทุจริต ผ่าฝืนหรือไม่ปฏิบัติตามกฎหมาย 4) รายละเอียดการร้องเรียน
 - 5) ข้อเท็จจริง หรือ พฤติการณ์ของเรื่องที่ร้องเรียนได้อย่างชัดเจนว่าได้เดือดร้อนหรือเสียหายอย่างไร ต้องการให้แก้ไข ดำเนินการอย่างไรหรือชี้ช่องทางแจ้งเบาะแสเกี่ยวกับการทุจริตของเจ้าหน้าที่หน่วยงานได้ ชัดแจ้งเพียงพอที่สามารถดำเนินการ สืบสวน สอบสวนได้ 6) ระบุพยานเอกสาร พยานวัตถุและพยานบุคคล (ถ้ามี)
3. ข้อร้องเรียนต้องเป็นเรื่องจริงที่มีมูลเหตุมิได้หวังสร้างกระแสหรือสร้างข่าวที่เสียหายต่อบุคคลอื่นหรือหน่วยงาน
4. การใช้บริการร้องเรียนนั้น ต้องสามารถติดต่อกลับไปยังผู้ให้บริการได้เพื่อยืนยันว่ามีตัวตนจริง ไม่ได้สร้างเรื่องเพื่อกล่าวหาบุคคลอื่นหรือหน่วยงานต่างๆ ให้เกิดความเสียหาย
5. ข้อร้องเรียนที่มีข้อมูลไม่ครบถ้วน ไม่เพียงพอ หรือไม่สามารหหาข้อมูลเพิ่มเติมได้ในการดำเนินการตรวจสอบ สืบสวน สอบสวน ข้อเท็จจริงตามรายละเอียดที่กล่าวมาในข้อ 2 นั้นขอให้ยุติเรื่องและเก็บเป็นฐานข้อมูล
6. ไม่เป็นข้อร้องเรียนที่เข้าลักษณะดังต่อไปนี้
 - 1) ข้อร้องเรียนที่เป็นบัตรสนเท่ห์เว้นแต่บัตรสนเท่ห์นั้นจะระบุรายละเอียดแห่งพฤติการณ์ และปรากฏพยานชัดเจนตามรายละเอียดที่กล่าวมาในข้อ 2 นั้นจึงจะรับไว้พิจารณาเป็นการเฉพาะเรื่อง
 - 2) ข้อร้องเรียนที่เข้าสู่กระบวนการยุติธรรมแล้ว หรือเป็นเรื่องที่ศาลได้มาหรือคำสั่งถึงที่สุดแล้ว
 - 3) ข้อร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับสถาบันพระมหากษัตริย์
 - 4) ข้อร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับนโยบายของรัฐบาล
 - 5) ข้อร้องเรียนที่หน่วยงานอื่นได้ดำเนินการตรวจสอบ พิจารณาวินิจฉัยแล้วข้อสรุปผลการพิจารณาเป็นที่เรียบร้อยแล้วอย่างเช่น สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ(ป.ป.ช.), สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตภาครัฐ(ป.ป.ท.), สำนักงาน ป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน (ป.ป.ง.) เป็นต้น
 - 6) เรื่องที่โรงเรียน ได้ดำเนินในเรื่องวินัยการลงโทษ และการร้องทุกข์ หรือเรื่องที่ได้รับไว้พิจารณา หรือได้วินิจฉัยเสร็จเด็ดขาดอย่างเป็นธรรมแล้ว และไม่มีพยานหลักฐานใหม่ซึ่งเป็นสาระสำคัญเพิ่มเติมนอกเหนือจากหลักเกณฑ์ดังกล่าวข้างต้นแล้ว ให้อยู่ในดุลยพินิจของผู้บังคับบัญชาพิจารณาหรือไม่เป็นเรื่องเฉพาะกรณี

เรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียนที่อาจไม่รับพิจารณา

1. การร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่มีได้ทำเป็นหนังสือหรือไม่ระบุชื่อและที่อยู่ของผู้ร้องเรียน/ ร้องทุกข์จริง จะถือว่าเป็นบัตรสนเท่ห์
2. คำร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่ไม่ระบุพยานหรือหลักฐานเพียงพอหรือเป็นเรื่องที่มีลักษณะเป็นบัตรสนเท่ห์ หรือการชี้ช่องแจ้งเบาะแสไม่เพียงพอที่จะสามารถดำเนินการสืบสวนสอบสวนต่อไปได้

กระบวนการตอบสนองข้อร้องเรียน/แก้ไขปัญหา

โรงเรียนบ้านแม่จัน(เชียงใหม่ประชานุสาสน์) จะตรวจสอบข้อเท็จจริงอย่างละเอียดรอบคอบ และแจ้งมาตรการในการแก้ไขปัญหาดังกล่าวให้ผู้ร้องทราบภายใน ๗ วัน กรณีมีมูลว่ากระทำผิดวินัยจะดำเนินการทางวินัยตามพระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา พ.ศ. 2547

กรณีเป็นการกระทำผิดที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานอื่นจะส่งเรื่องให้หน่วยงานให้ที่มีอำนาจหรือหน่วยงานต้นสังกัดดำเนินการต่อไป

มาตรการคุ้มครองผู้ร้องและผู้เป็นพยาน

1. การพิจารณาข้อร้องเรียนให้กำหนดชั้นความลับและคุ้มครองผู้เกี่ยวข้องตามระเบียบว่าด้วยการรักษาความลับของทางราชการ พ.ศ.2544 และการส่งเรื่องให้หน่วยงานพิจารณาน่าผู้ให้ข้อมูลและผู้ร้อง อาจจะได้รับความสะดวกหรืออันตราย เช่น ข้อร้องเรียนกล่าวโทษข้าราชการในเบื้องต้นให้ถือว่า ทางราชการ หากเป็นบัตรสนเท่ห์ ให้พิจารณาเฉพาะรายที่ระบุหลักฐาน กรณีแวดล้อมปรากฏชัดแจ้งตลอดจน ชี้พยานบุคคลแน่นอนเท่านั้นการแจ้งเบาะแสผู้มีอิทธิพลต้องปกปิดชื่อและที่อยู่ผู้ร้องและผู้เกี่ยวข้องของผู้ร้องหากไม่ปกปิด จะต้องแจ้งให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องทราบและให้ความคุ้มครองแก่ผู้ร้องดังนี้ “ให้ผู้บังคับบัญชาใช้ดุลพินิจ สั่งการตามสมควรเพื่อคุ้มครองผู้ร้องผู้เป็นพยานและบุคคลที่ให้ข้อมูล ในการสืบสวนสอบสวน อย่าให้ต้องรับภัย หรือความไม่เป็นธรรมที่อาจเกิดมาจากการร้องเรียนการเป็นพยานหรือการให้ข้อมูลนั้น” กรณีมีการระบุชื่อ ผู้ถูกกล่าวหา จะต้องคุ้มครองทั้งฝ่ายผู้ร้องและผู้ถูกร้องเนื่องจากเรื่องยังไม่ได้ผ่านกระบวนการตรวจสอบข้อเท็จจริงและอาจเป็นการกลั่นแกล้งกล่าวหาให้ได้รับความเดือดร้อนและเสียหายและกรณีผู้ร้องเรียนระบุในคำร้องขอให้ปกปิดหรือไม่ประสงค์ให้เปิดเผยชื่อผู้ร้องเรียน หน่วยงานต้องไม่เปิดเผยชื่อผู้ร้องให้ผู้ถูกร้องทราบ เนื่องจากผู้ร้อง อาจจะได้รับความสะดวกหรืออันตรายตามเหตุแห่งการร้องเรียนนั้นๆ

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

๓. ข้อร้องขอของผู้เสียหาย หรือพยานผู้ร้อง เช่น การขอย้ายสถานที่ทำงานหรือวิธีการ ในการป้องกันหรือแก้ไขปัญหา ควรได้รับการพิจารณาจากบุคคลหรือหน่วยงานที่รับผิดชอบตามความเหมาะสม

๔. ให้ความคุ้มครองผู้ร้องเรียนไม่ให้ถูกกลั่นแกล้ง

มาตรการคุ้มครองผู้ถูกกล่าวหา

1. ในระหว่างการพิจารณาข้อร้องเรียนยังไม่ถือว่าผู้ถูกกล่าวหามีความผิด ต้องให้ความเป็นธรรม และให้ได้รับการปฏิบัติเช่นเดียวกับบุคลากรอื่น

2. ให้โอกาสผู้ถูกกล่าวหาในการชี้แจงข้อกล่าวหาอย่างเต็มที่ รวมทั้งสิทธิใน เอกสาร/ พยานหลักฐาน

การติดตามประเมินผล

จัดทำข้อมูลสถิติการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์พร้อมทั้งปัญหาอุปสรรคแนวทางการแก้ไขแล้ว รายงานให้ผู้อำนวยการสถานศึกษาทราบ

แบบฟอร์มการแจ้งเรื่องร้องเรียน
โรงเรียนบ้านแม่จัน(เชียงใหม่ประชานุสาสน์)
สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเชียงราย เขต 3

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....
หมายเลขบัตรประจำตัวประชาชน.....อายุ.....ปี
ชื่อ-สกุลผู้ร้องเรียน/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(ชื่อ).....
หมายเลขโทรศัพท์.....
สถานที่ติดต่อกลับ.....
.....
.....

- *** 1. ข้อมูลเกี่ยวกับชื่อ สกุล หมายเลขโทรศัพท์E-Mailสถานที่ติดต่อกลับจะถูกจัดเก็บเป็นความลับ เว้นแต่ที่จำเป็นต้องเปิดเผยตามข้อกำหนดของกฎหมาย
2. ผู้ร้องเรียนผู้ถูกกล่าวหาและผู้เกี่ยวข้องจะได้รับความคุ้มครองที่เหมาะสมจากสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเชียงราย เขต ๓
3. การนำความเท็จมาร้องเรียนต่อเจ้าหน้าที่ ซึ่งทำให้ผู้อื่นได้รับความเสียหายอาจเป็น ฐานแจ้งความเท็จต่อเจ้าพนักงานตามประมวลกฎหมายอาญา
4. ข้าพเจ้าขอรับรองว่าข้อเท็จจริงที่ได้ยื่นร้องเรียนต่อโรงเรียนบ้านแม่จัน(เชียงใหม่ประชานุสาสน์)เป็น เรื่องที่เกิดขึ้นจริงทั้งหมดและขอรับผิดชอบต่อข้อเท็จจริงดังกล่าวข้างต้น