



โรงเรียนที่ปังกรวิทยาพัฒน์(วัดโบสถ์)ในพระราชูปถัมภ์ฯ



คู่มือบริหาร จัดการเรื่องร้องเรียน



โรงเรียนที่ปังกรวิทยาพัฒน์ (วัดโบสถ์)ในพระราชูปถัมภ์ฯ

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษากรุงเทพมหานคร



หลักการและที่มา

เพื่อให้การรับเรื่องร้องเรียน และการพิจารณาเรื่องร้องเรียนเป็นไปด้วยความเรียบร้อย และให้การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องกับกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน ผู้แจ้งเรื่องร้องเรียน และผู้ถูกร้องเรียนได้รับความคุ้มครองอันจะทำให้การปฏิบัติเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล จึงได้มีการจัดทำคู่มือปฏิบัติงานการรับเรื่องร้องเรียนและ วิธีพิจารณาเรื่องร้องเรียนนี้

ข้อกฎหมายที่เกี่ยวข้อง

รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ.๒๕๕๐ หมวด ๓ สิทธิและเสรีภาพของชนชาวไทย ส่วนที่ ๑๐ สิทธิในข้อมูลข่าวสารและการร้องเรียน

มาตรา ๕๙ "บุคคลย่อมมีสิทธิเสนอเรื่องราวร้องทุกข์และได้รับแจ้งผลการพิจารณาภายในเวลาอันรวดเร็ว" และพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.๒๕๔๖ หมวด ๗ การอำนวยความสะดวกและการตอบสนองความต้องการของประชาชน

มาตรา ๓๘ "เมื่อส่วนราชการใดได้รับการติดต่อจากประชาชน หรือจากส่วนราชการด้วยกันเกี่ยวกับ งาน ที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของส่วนราชการนั้น ให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้นที่จะต้องตอบคำถามหรือแจ้ง การดำเนินการให้ทราบภายใน ๑๕ วันหรือภายในกำหนดเวลาที่กำหนดไว้"

มาตรา ๔๑ ในกรณีที่ส่วนราชการได้รับคำร้องเรียน เสนอแนะ หรือความคิดเห็นเกี่ยวกับวิธีปฏิบัติราชการ อุปสรรค ความยุ่งยาก หรือปัญหาอื่นใดจากบุคคลใด โดยมีข้อมูลและสาระตามสมควร ให้เป็นหน้าที่ ของส่วนราชการนั้นที่จะต้องพิจารณาดำเนินการให้ลุล่วงไป และในกรณีที่มีที่อยู่ของบุคคลนั้น ให้แจ้งให้บุคคลนั้นทราบผล การดำเนินการด้วย ทั้งนี้ อาจแจ้งให้ทราบผ่านทางระบบเครือข่ายสารสนเทศของส่วนราชการด้วยก็ได้ ในกรณีการ แจ้งผ่านทางระบบเครือข่ายสารสนเทศมิให้เปิดเผยชื่อหรือที่อยู่ของผู้ร้องเรียน เสนอแนะหรือแสดงความคิดเห็น

วัตถุประสงค์ของการจัดทำคู่มือนี้ คือ

๑ เพื่อให้มั่นใจว่ากระบวนการรับเรื่องร้องเรียนและดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียน ได้มีการ ปฏิบัติตาม ขั้นตอนการปฏิบัติงานที่สอดคล้องกับข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์เกี่ยวกับการรับเรื่องร้องเรียนและ ดำเนินการ จัดการเรื่องร้องเรียนที่กำหนดไว้อย่างครบถ้วนและมีประสิทธิภาพ

๒ เพื่อให้การรับเรื่องร้องเรียน และการพิจารณาเรื่องร้องเรียนเป็นมาตรฐานเดียวกัน

๓ เพื่อใช้เป็นกรอบและแนวทางในการปฏิบัติงานที่สามารถถ่ายทอดให้กับผู้เข้ามาปฏิบัติงานใหม่ และใช้ ประกอบการประเมินผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ รวมทั้งแสดงหรือเผยแพร่ ให้กับ บุคคลภายนอก หรือผู้ให้บริการ ให้สามารถเข้าใจและใช้ประโยชน์จากกระบวนการที่มีอยู่ เพื่อขอรับบริการที่ ตรงกับ ความต้องการ

๔ เพื่อให้ผู้บริหารสามารถกำกับ ติดตาม การดำเนินการตามขั้นตอนการรับเรื่องร้องเรียน และวิธี พิจารณา เรื่องร้องเรียน และให้ข้อเสนอแนะและปรับปรุงได้ทุกขั้นตอน

ช่องทางในการแจ้งเรื่องร้องเรียน

๑. ติดต่อด้วยตนเองที่ โรงเรียนที่ปึงกรวิทยาพัฒนา(วัดโบสถ์)ในพระราชูปถัมภ์ฯ
๖๕๘/๑ ถนนสามเสน แขวงดุสิต เขตดุสิต กทม. ๑๐๓๐๐
๒. จดหมายหรือเอกสารเรื่องร้องเรียนส่งถึง ผู้อำนวยการโรงเรียนที่ปึงกรวิทยาพัฒนา(วัดโบสถ์)ในพระราชูปถัมภ์ฯ
๖๕๘/๑ ถนนสามเสน แขวงดุสิต เขตดุสิต กทม. ๑๐๓๐๐
๓. กล่องรับเรื่องร้องเรียน โรงเรียนที่ปึงกรวิทยาพัฒนา(วัดโบสถ์)ในพระราชูปถัมภ์ฯ
๖๕๘/๑ ถนนสามเสน แขวงดุสิต เขตดุสิต กทม. ๑๐๓๐๐
๔. โทรศัพท์หมายเลข ๐๒-๒๔๓-๘๕๖๕

บุคคลที่สามารถแจ้งเรื่องร้องเรียน

บุคคลใดที่ทราบเรื่องร้องเรียนหรือสงสัยโดยสุจริต ไม่ว่าตนเองจะได้รับความเสียหายหรือไม่ก็ตามว่าข้าราชการครูและบุคลากรในสังกัด กระทำการทุจริต หรือฝ่าฝืนไม่ปฏิบัติตามกฎหมาย ระเบียบ/ข้อบังคับ หรือฝ่าฝืนจรรยาบรรณ สามารถแจ้งเรื่องร้องเรียน โดยส่งเสริมให้ผู้แจ้งเรื่องร้องเรียนเปิดเผยตัวตน และ/หรือให้ข้อมูล หลักฐานที่ชัดเจนมากพอเกี่ยวกับการประพฤติผิดของผู้ถูกร้องเรียน รวมถึงควรแจ้งข้อมูลในการติดต่อเพื่อเป็น ช่องทางในการสื่อสารด้วย

หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียน

๑. แจ้งชื่อ ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ อีเมล ของผู้ร้องเรียน
๒. ใช้ถ้อยคำหรือข้อความที่สุภาพ และต้องมี
 - วัน เดือน ปี
 - ผู้ถูกร้องเรียน (ชื่อ-นามสกุล / องค์กร)
 - เรื่องที่ร้องเรียน เข้าลักษณะทุจริต ฝ่าฝืนหรือไม่ปฏิบัติตามกฎหมาย ระเบียบ/ข้อบังคับ
 - รายละเอียดการร้องเรียน
 - ข้อเท็จจริง หรือ พฤติการณ์ของเรื่องที่ร้องเรียนได้อย่างชัดเจนว่าได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหายอย่างไร ต้องการให้แก้ไข ดำเนินการอย่างไร หรือชี้ช่องทางแจ้งเบาะแส เกี่ยวกับการทุจริตของเจ้าหน้าที่/หน่วยงานได้ชัดเจนเพียงพอที่สามารถดำเนินการ สืบสวน สอบสวนได้
 - ระบุพยานเอกสาร พยานวัตถุและพยานบุคคล (ถ้ามี)
๓. ข้อร้องเรียนต้องเป็นเรื่องจริง ที่มีมูลเหตุได้หวังสร้างกระแสหรือสร้างข่าวที่เสียหายต่อบุคคลอื่นหรือหน่วยงาน
๔. การใช้บริการร้องเรียนนั้น ต้องสามารถติดต่อกลับไปยังผู้ใช้บริการได้เพื่อยืนยันว่ามีตัวตนจริง ไม่ได้ สร้างเรื่องเพื่อกล่าวหาบุคคลอื่นหรือหน่วยงานต่างๆ ให้เกิดความเสียหาย
๕. ข้อร้องเรียนที่มีข้อมูลไม่ครบถ้วน ไม่เพียงพอ หรือไม่สามารถหาข้อมูลเพิ่มเติมได้ในการดำเนินการตรวจสอบ สืบสวน สอบสวน ข้อเท็จจริงตามรายละเอียดที่กล่าวมาในข้อ ๖.๒ นั้น ให้ยุติเรื่อง และเก็บเป็น ฐานข้อมูล
๖. ไม่เป็นข้อร้องเรียนที่เข้าลักษณะดังต่อไปนี้
 - ข้อร้องเรียนที่เป็นบัตรสนเท่ห์จนแต่บัตรสนเท่ห์นั้นจะระบุรายละเอียดตามข้อ ๖.๒ จึงจะรับไว้พิจารณาเป็นการเฉพาะเรื่อง

- ข้อร้องเรียนที่เข้าสู่กระบวนการยุติธรรมแล้ว หรือเป็นเรื่องที่ศาลได้มีคำพิพากษาหรือคำสั่งถึงที่สุดแล้ว

- ข้อร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับสถาบันพระมหากษัตริย์
- ข้อร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับนโยบายของรัฐบาล
- ข้อร้องเรียนที่หน่วยงานอื่นได้ดำเนินการตรวจสอบ พิจารณาวินิจฉัยและได้มีข้อสรุปผลการ

พิจารณาเป็นที่เรียบร้อยแล้วอย่างเช่น สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ (ป.ป.ช.) สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตภาครัฐ (ป.ป.ท.) สำนักงานป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน (ป.ป.ง.) เป็นต้น

- เรื่องที่ดำเนินการทางวินัยหรือการร้องทุกข์และได้วินิจฉัยเสร็จเด็ดขาดอย่างเป็นธรรมแล้ว และไม่มียานหลักฐานใหม่ซึ่งเป็นสาระสำคัญเพิ่มเติม นอกเหนือจากหลักเกณฑ์ดังกล่าวข้างต้นแล้ว ให้อยู่ในดุลพินิจ ของผู้บังคับบัญชาว่าจะรับไว้พิจารณาหรือไม่เป็นเรื่องเฉพาะกรณี

การพิจารณาในการกำหนดชั้นความลับและคุ้มครองบุคคลที่เกี่ยวข้อง

การพิจารณาในการกำหนดชั้นความลับและคุ้มครองบุคคลที่เกี่ยวข้องนั้น จะต้องปฏิบัติตามระเบียบว่า ด้วยการรักษาความลับของทางราชการ พ.ศ. ๒๕๔๔ และการส่งเรื่องให้หน่วยงานพิจารณานั้น ผู้ให้ข้อมูล ผู้ร้อง และผู้ถูกร้อง อาจจะได้รับความสะดวก รวดเร็ว เช่น ข้อร้องเรียนกล่าวโทษ ในเบื้องต้นให้ถือว่าเป็นความลับทางราชการ การแจ้งเบาะแสผู้มีอิทธิพล ต้องปกปิดชื่อและที่อยู่ผู้ร้อง หากไม่ปกปิดชื่อ ที่อยู่ ผู้ร้องจะต้องแจ้งให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องทราบและให้ความคุ้มครองแก่ผู้ร้องด้วย

- กรณีมีกระบุชื่อผู้ถูกร้อง จะต้องคุ้มครองทั้งฝ่ายผู้ร้องและผู้ถูกร้อง เนื่องจากเรื่องยังไม่ได้ผ่าน กระบวนการตรวจสอบเท็จจริงและอาจเป็นการกลั่นแกล้งกล่าวหาให้ได้รับความเดือดร้อนและเสียหายได้

- เรื่องที่เกี่ยวกับความมั่นคงของชาติ

- กรณีผู้ร้องเรียนระบุในคำร้องขอให้ปกปิดหรือไม่ประสงค์ให้เปิดเผยชื่อผู้ร้องเรียน หน่วยงานต้องไม่เปิดเผยชื่อผู้ร้องเนื่องจากผู้ร้องอาจได้รับความเดือดร้อนตามเหตุแห่งการร้องเรียนนั้นๆ

- ผู้ให้ข้อมูลที่ เป็นประโยชน์ต่อทางราชการจะได้รับสิทธิตามหนังสือสำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรีที่ นร ๐๒๐๕/ว ๓๑. สำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี. ทำเนียบรัฐบาล กท ๑๐๓๐๐. ๒๕ กุมภาพันธ์ ๒๕๔๒. เรื่อง มาตรการให้ความคุ้มครองข้าราชการผู้ให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อทางราชการ.

* ทั้งนี้ ผู้ถูกร้องเรียนจะได้รับความคุ้มครองด้วยเช่นเดียวกับผู้ร้อง

การติดตามประเมินผลของกระบวนการ

1. มีการลงทะเบียนรับ - ส่ง เรื่องร้องเรียน
2. การสรุปผลการดำเนินงาน

ช่องทางการร้องเรียน

1. E-mail : school_tp@hotmail.com

โทรศัพท์ : ๐๒-๒๔๓-๘๕๖๕

2. เว็บไซต์ โรงเรียนที่ปังกรวิทยาพัฒน์(วัดโบสถ์)ในพระราชูปถัมภ์ฯ <http://www.tp-school.ac.th>

ช่องทางร้องเรียน

[siteorigin_widget class="SiteOrigin_Widgets_ContactForm_Widget"]/[siteorigin_widget]

* คำแนะนำการร้องเรียนควรมีรายละเอียดให้ครบถ้วนตามที่กำหนด ดังนี้

- ควรป้อนข้อมูลเกี่ยวกับ ชื่อ - สกุลจริง โทรศัพท์ และอีเมล (e-mail) ของผู้ส่งที่สามารถติดต่อให้ชัดเจน เพื่อประโยชน์ในการติดต่อกลับและยืนยันข้อมูลการร้องเรียนหรือข้อเท็จจริงเพิ่มเติมให้ชัดเจนสามารถดำเนินการต่อไปได้ เพื่อรายงานผลกลับไปยังท่านต่อไป
- สำหรับข้อมูลของท่านจะถูกเก็บเป็นความลับอย่างที่สุด
- กรณีที่ไม่เปิดเผยชื่อ - สกุลจริง ถือว่าเป็น "บัตรสนเท่ห์" ซึ่งหากไม่ระบุพยานหลักฐานชัดเจนเพียงพอที่จะดำเนินการสืบสวนข้อเท็จจริงได้ โรงเรียนที่ปังกรวิทยาพัฒน์(วัดโบสถ์)ในพระราชูปถัมภ์ฯ อาจไม่รับหรือยกเรื่องร้องเรียนดังกล่าวขึ้นพิจารณาได้

ผู้อำนวยการโรงเรียน

นางสุณา ไชยหงษ์
ผู้อำนวยการโรงเรียน

3. Facebook โรงเรียนที่ปังกรวิทยาพัฒน์(วัดโบสถ์)ในพระราชูปถัมภ์ฯ

โรงเรียนที่ปังกรวิทยาพัฒน์
(วัดโบสถ์)ในพระราชูปถัมภ์ฯ

โรงเรียนที่ปังกรวิทยาพัฒน์ -
วัดโบสถ์ ในพระราชูปถัมภ์ฯ
@DP1Watbot - โรงเรียนประถมศึกษา

จองเลย



โรงเรียนที่ปังกรวิทยาพัฒน์ (วัดโบสถ์)ในพระราชูปถัมภ์ฯ

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษากรุงเทพมหานคร

