

## ประกาศโรงเรียนท่าคันโทวิทยาคาร

### เรื่อง ข้อกำหนดมาตรการและแนวทางการปฏิบัติเกี่ยวกับการจัดการเรื่องร้องเรียน ของโรงเรียนท่าคันโทวิทยาคาร

\*\*\*\*\*

ด้วยกำหนดหลักเกณฑ์การประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงาน โรงเรียนท่าคันโทวิทยาคารขึ้น และดัชนีความพร้อมรับผิด ได้กำหนดตัวชี้วัดเกี่ยวกับการจัดการเรื่องร้องเรียนที่ประเมินเกี่ยวกับกระบวนการของหน่วยงานในการให้ความสำคัญเกี่ยวกับการรับฟังเสียงสะท้อนหรือข้อร้องเรียนจากผู้รับบริการหรือผู้มีส่วนได้เสียหรือสาธารณชน โดยจะต้องมีกระบวนการจัดการและตอบสนองต่อข้อร้องเรียนอย่างเหมาะสม

ดังนั้น เพื่อให้หน่วยงานที่รับการประเมินบรรลุวัตถุประสงค์ในการจัดการเรื่องร้องเรียนกำหนดมาตรการ กลไก หรือการวางระบบแก่เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องให้ดำเนินการอย่างเป็นรูปธรรมจึงได้ประกาศข้อกำหนดมาตรการและแนวทางการปฏิบัติเกี่ยวกับการจัดการเรื่องร้องเรียน ของโรงเรียนท่าคันโทวิทยาคาร ดังนี้

๑. ประกาศนี้เรียกว่า “ประกาศโรงเรียนท่าคันโทวิทยาคาร” เรื่อง ข้อกำหนดมาตรการและแนวทางการปฏิบัติเกี่ยวกับการจัดการเรื่องร้องเรียนของ โรงเรียนท่าคันโทวิทยาคาร

๒. บทนิยามในประกาศนี้

“เจ้าหน้าที่ของรัฐ” หมายถึง ข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา พนักงานราชการ ลูกจ้างที่ปฏิบัติหน้าที่สังกัดหน่วยงานทางการศึกษา “เรื่องร้องเรียน” หมายถึง ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็นหรือปัญหาที่เจ้าหน้าที่ของรัฐ ผู้ปกครอง นักเรียน ผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้เสีย หรือประชาชนทั่วไปที่ได้รับผลกระทบจากการกระทำของเจ้าหน้าที่ของรัฐ

“หน่วยงานทางการศึกษา” หมายถึง โรงเรียนท่าคันโทวิทยาคาร

“บัตรสนเท่ห์” หมายถึง ข้อร้องเรียนกล่าวโทษผู้อื่น โดยมีได้ลงชื่อหรือไม่ลงชื่อจริงของผู้เขียน

“การตอบสนอง” หมายถึง การส่งต่อให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง การตรวจสอบ และการกำหนดเรื่องร้องเรียนเข้าสู่กระบวนการสืบสวนข้อเท็จจริง กระบวนการสอบสวน การลงโทษทางวินัย การดำเนินคดีหรืออื่นๆ ตามระเบียบ กฎหมาย พร้อมกับแจ้งผู้ร้องเรียนทราบผลหรือความคืบหน้าของการดำเนินการภายในสิบห้าวันนับแต่วันที่มีการแต่งตั้งคณะกรรมการสืบสวนข้อเท็จจริง และหลังจากสิ้นสุดการดำเนินการ เว้นแต่ผู้ร้องเรียนไม่ได้ระบุชื่อ ที่อยู่ อีเมล หรือหมายเลขโทรศัพท์ที่สามารถติดต่อได้

ข้อ ๓ หลักเกณฑ์ในการร้องเรียน

๓.๑ เรื่องที่นำมาร้องเรียนต้องเป็นเรื่องที่ผู้ร้องได้รับความเดือดร้อนเสียหายอันเนื่องมาจากการกระทำของเจ้าหน้าที่ของรัฐ ที่สังกัดหน่วยงานทางการศึกษา ในเรื่องดังต่อไปนี้

๓.๑.๑ การกระทำทุจริตต่อหน้าที่ราชการ

๓.๑.๒ การกระทำผิดต่อตำแหน่งหน้าที่ราชการ

๓.๑.๓ การไม่ปฏิบัติหน้าที่ให้เป็นไปตามระเบียบ กฎหมาย

๓.๑.๔ พฤติกรรมที่ไม่เหมาะสมต่อเกียรติ ศักดิ์ศรีของตำแหน่งหน้าที่ราชการ

๓.๑.๕ พฤติกรรมอื่นๆ ที่เป็นเหตุให้ผู้ร้องเดือดร้อนหรือเสียหาย

๓.๒ เรื่องที่นำมาร้องเรียนต้องเป็นเรื่องที่มีมูล มิใช่ลักษณะกระแสข่าวที่สร้างความเสียหายแก่ผู้ร้อง โดยขาดพยานหลักฐานแวดล้อมที่ชัดเจน หรือขาดพยานบุคคลที่แน่นอน

๓.๓ เรื่องร้องเรียนให้ใช้ถ้อยคำสุภาพและต้องระบุข้อมูลต่อไปนี้

๓.๒.๑ ชื่อและที่อยู่ของผู้ร้องเรียน

๓.๒.๒ ชื่อหน่วยงานหรือเจ้าหน้าที่ของรัฐที่เป็นเหตุแห่งการร้องเรียน

๓.๓.๓ การกระทำทั้งหลายที่เป็นเหตุแห่งการร้องเรียน พร้อมทั้งใจจริงหรือพฤติการณ์ตามสมควรเกี่ยวกับการกระทำดังกล่าว

๓.๓.๔ คำขอของผู้ร้องเรียน

๓.๓.๕ ลายมือชื่อของผู้ร้องเรียน

๓.๓.๖ ระบุวันเดือนปี ที่ร้องเรียน

๓.๓.๗ ระบุพยานเอกสาร พยานวัตถุ หรือพยานบุคคล(ถ้ามี)

๓.๔ กรณีการร้องเรียนที่มีลักษณะเป็นบัตรสนเท่ห์ จะรับพิจารณาเฉพาะรายที่ระบุหลักฐานกรณีแวดล้อมปรากฏชัดเจน ตลอดจนถึงพยานบุคคลแน่นอนเท่านั้น

๓.๕ ช่องทางการร้องเรียน ผู้ร้องเรียนสามารถส่งข้อร้องเรียนผ่านช่องทางดังนี้

๓.๕.๑ ส่งข้อร้องเรียน หรือร้องเรียนด้วยตนเองโดยตรงที่ โรงเรียนท่าคันโทวิทยาคาร 130

หมู่ 5 ตำบลท่าคันโท อำเภอท่าคันโท จังหวัดกาฬสินธุ์ ๔๖๑๔๐

๓.๕.๒ ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์ [www.ttwschool.ac.th](http://www.ttwschool.ac.th)

ข้อ ๔ กระบวนการพิจารณาดำเนินการ

๔.๑ ให้กลุ่มกฎหมายและคดีเป็นงานหลักในการรับเรื่องร้องเรียน

๔.๒ เมื่อได้รับเรื่องร้องเรียนแล้ว ให้กลุ่มกฎหมายและคดี เสนอผู้อำนวยการโรงเรียนท่าคันโทวิทยาคาร ในกรณีเป็นบัตรสนเท่ห์ ให้พิจารณาเฉพาะรายที่มีลักษณะตามที่กำหนดในประกาศนี้

๔.๓ กรณีที่ผู้อำนวยการโรงเรียน เห็นควรแต่งตั้งคณะกรรมการสืบสวนข้อเท็จจริง หรือมอบหมายให้ผู้ใดตรวจสอบข้อเท็จจริงให้กลุ่มกฎหมายและคดี ดำเนินการตามที่สั่งการนั้น

๔.๔ ให้คณะกรรมการสืบสวนข้อเท็จจริงที่ได้รับแต่งตั้ง มีหน้าที่รวบรวม

ข้อเท็จจริงพยานหลักฐานที่เกี่ยวข้องว่าเรื่องร้องเรียนมีมูลความจริงหรือไม่เพียงใด โดยให้ดำเนินการให้แล้วเสร็จโดยเร็วหากไม่มีมูลให้ยุติเรื่อง หากมีมูลให้ดำเนินการทางวินัยทันที ทั้งนี้ระยะเวลาในการดำเนินการให้ถือปฏิบัติตามประกาศข้อกำหนดมาตรฐาน และแนวทางการปฏิบัติเกี่ยวกับการจัดการเรื่องร้องเรียน ของโรงเรียนท่าคันโทวิทยาคาร และกฎ ก.ค.ศ.ว่าด้วยการสอบสวนพิจารณา พ.ศ.๒๕๕๐ โดยเคร่งครัด

๔.๕ การสืบสวนข้อเท็จจริง และการดำเนินการทางวินัยให้ดำเนินการอย่างลับและต้องเปิดโอกาสให้ผู้ถูกล่าวหาพิสูจน์ข้อเท็จจริงอย่างเพียงพอและเป็นธรรม


๔.๖ ให้คณะกรรมการสืบสวนข้อเท็จจริงรายงานผลต่อผู้สั่งแต่งตั้งภายในสามสิบวันนับแต่วันที่  
ประธานคณะกรรมการรับทราบคำสั่งแต่งตั้งตั้งตั้ง

๔.๗ เมื่อมีการดำเนินการในเบื้องต้นประการใด ให้กลุ่มกฎหมายและคดีแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบภายใน  
สามสิบวันนับแต่วันที่มีการแต่งตั้งคณะกรรมการสืบสวนข้อเท็จจริง เว้นแต่ผู้ร้องไม่ให้ข้อมูลที่อยู่ที่สามารถ  
ติดต่อได้

ข้อ ๕ ในกรณีที่ข้อร้องเรียนเป็นเรื่องที่อยู่นอกเหนืออำนาจการพิจารณาของ โรงเรียนท่าคันโทวิทยา  
การให้ดำเนินการดังนี้

๕.๑ ส่งต่อเรื่องร้องเรียนไปยังหน่วยงานการศึกษา หรือหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องโดยตรง ในกรณีที่ข้อ  
ร้องเรียนระบุชื่อหน่วยงานนั้นๆ ถือเป็นสิ้นสุดกระบวนการตอบสนองข้อร้องเรียน

๕.๒ ส่งเรื่องร้องเรียนไปยังผู้ร้องเรียน กรณีที่ผู้ร้องเรียนได้ระบุถึงหน่วยงานที่เกี่ยวข้องโดยตรง พร้อม  
ชี้แจงเหตุผล และแจ้งผู้ร้องเรียนทราบถือเป็นสิ้นสุดกระบวนการตอบสนองข้อร้องเรียน



(นายกมลศักดิ์ ภูชมศรี)

ผู้อำนวยการโรงเรียนท่าคันโทวิทยาการ

# กระบวนการจัดการซื้อร้องเรียนของโรงเรียนท่าคันโทวิทยาคาร

\*\*\*\*\*

