



ประกาศโรงเรียนเวียงนครวิทยาคม

เรื่อง มาตรการและแนวทางการจัดการเรื่องร้องเรียนของโรงเรียนเวียงนครวิทยาคม

.....

ตามพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน พ.ศ. ๒๕๓๔ และที่แก้ไขเพิ่มเติม พระราชบัญญัติว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.๒๕๔๖ และระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการจัดการเรื่องร้องเรียน พ.ศ.๒๕๕๒ ได้กำหนดหลักเกณฑ์ในการปฏิบัติราชการที่เกี่ยวข้องกับการบริการประชาชนต้องมุ่งให้เกิดประโยชน์สุขของประชาชน และกำหนดให้ผู้ที่ได้รับความเสียหายหรืออาจเดือดร้อนหรือเสียหายจากการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่หรือส่วนราชการจำเป็นต้องให้ส่วนราชการช่วยเหลือเยียวยาหรือปลดเปลื้องทุกข์ มีสิทธิเสนอคำร้องทุกข์ต่อส่วนราชการที่เกี่ยวข้องได้นั้น

ดังนั้นเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารงานและให้การปฏิบัติงานของโรงเรียนเวียงนครวิทยาคม ให้สามารถแก้ไขและบรรเทาความเดือดร้อนให้แก่ประชาชนหรือผู้รับบริการและข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษาในสังกัดได้ด้วยความเสมอภาค รวดเร็ว เป็นธรรม ทั้งมีขั้นตอนการปฏิบัติที่ถูกต้องและตามระเบียบกฎหมายของโรงเรียนเวียงนครวิทยาคม จึงกำหนดมาตรการและแนวทางการจัดการเรื่องร้องเรียนเพื่อถือปฏิบัติและดำเนินการ ดังนี้

ให้กลุ่มงานวินัย และกลุ่มบริหารงานโรงเรียนเวียงนครวิทยาคม มีหน้าที่ความรับผิดชอบในการรับเรื่องร้องเรียนให้บริการข้อมูลข่าวสารให้คำปรึกษา รับเรื่องปัญหาความต้องการและข้อเสนอแนะของประชาชนปฏิบัติตามหลักเกณฑ์ วิธีการ ขั้นตอน และแนวทางปฏิบัติการดำเนินงานเรื่องรวมร้องเรียนร้องทุกข์ ดังต่อไปนี้

๑.๑ ช่องทางการร้องเรียนร้องทุกข์ มีดังนี้

- ร้องเรียนด้วยตนเองต่อผู้อำนวยการสถานศึกษา
- ร้องเรียนทางโทรศัพท์หมายเลข ๐-๔๓๐๑-๑๓๑๖
- จดหมายหรือหนังสือถึงผู้อำนวยการสถานศึกษา
- ร้องเรียนทางเว็บไซต์โรงเรียนเวียงนครวิทยาคม [HTTP://WWW.WIENG.AC.TH/](http://www.wieng.ac.th/)
- ร้องเรียนผ่านน้กงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา ๒๕
- ร้องเรียนผ่านช่องทางอื่นสื่อมวลชนฯเช่น เป็นต้น

๑.๒ ขั้นตอนการจัดการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์

๑.๒.๑ เจ้าหน้าที่โรงเรียนเวียงนครวิทยาคมรับเรื่องร้องเรียน จากช่องทางต่าง ๆ ตามข้อ

๑.๑ แล้วให้ดำเนินการดังนี้

พิจารณาเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ว่าสามารถดำเนินการได้หรือไม่ ถ้าดำเนินการได้โดยประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทางโทรศัพท์ให้ติดต่อประสานงานในทันที หากได้รับคำตอบจากสถานศึกษา และสามารถแจ้งผู้ร้องได้ให้แจ้งผู้ร้องทันทีเมื่ออ่านคำร้องแล้วให้ประเมินว่า เรื่องหน้าเชื่อถือเพียงใดหากผู้ร้องแจ้งหมายเลข โทรศัพท์มาด้วย ควรสอบถามข้อมูลเพิ่มเติมจากผู้ร้องโดยขอให้ยืนยันว่าผู้ร้องได้ร้องเรียนร้องทุกข์จริง เพราะบางครั้งอาจมีการแอบอ้างชื่อผู้อื่นเป็นผู้ร้อง

กรณีที่ผู้ร้องแจ้งชื่อและที่อยู่ไม่ชัดเจน โดยร้องเรียนกล่าวหาผู้อื่น โดยปราศจากรายละเอียดและหลักฐานอ้างอิงหรือเป็นบัตรสนเท่ห์ตามมติคณะรัฐมนตรี พ.ศ. ๒๕๔๑ ให้งดดำเนินการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ดังกล่าว หากเป็นเรื่องเกี่ยวกับประโยชน์ก็ให้พิจารณาส่งเรื่องที่เกี่ยวข้องรับทราบไว้เป็นข้อมูลเพื่อประกอบการพิจารณา

กรณีที่ผู้ร้องแจ้งชื่อที่อยู่และหมายเลขโทรศัพท์ที่ชัดเจนแต่เรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์เป็นการกล่าวหาผู้อื่น โดยปราศจากรายละเอียดไม่สามารถดำเนินการได้ก็ให้โทรศัพท์ติดต่อผู้ร้องเพื่อขอข้อมูล ผู้ร้องหรือให้ผู้ร้องยืนยันเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ก่อนที่จะพิจารณาดำเนินการต่อไป

กรณีเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์กล่าวโทษการแจ้งเบาะแสการกระทำความผิด หรือผู้มีอิทธิพลซึ่งน่าจะเป็นอันตรายต่อผู้ร้อง ควรแจ้งให้สถานศึกษา หรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องคุ้มครองความปลอดภัยให้แก่ผู้ร้องและพยานที่เกี่ยวข้องตามมติคณะรัฐมนตรี พ.ศ. ๒๕๔๑ และประทับตรา “ลับ” ในเอกสารทุกแผ่นหรือปกปิดชื่อและที่อยู่ของผู้ร้องก่อนถ่ายสำเนาคำร้องให้สถานศึกษาหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

สรุปประเด็นการร้องเรียนร้องทุกข์โดยย่อเพื่อเสนอผู้บังคับบัญชาเพื่อประกอบการ พิจารณาด้วย แล้วเสนอเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ตามลำดับถึงผู้อำนวยการสถานศึกษา

๑.๒.๒ ผู้อำนวยการสถานศึกษา พิจารณาสั่งการแล้ว กลุ่มงานวินัยและนิติกร ดำเนินการโดยกำหนดให้รายงานผลภายใน ๑๕ วันนับตั้งแต่วันที่สถานศึกษาหรือหน่วยงานได้รับโทรสารหรือหนังสือแจ้งจากผู้ผู้อำนวยการสถานศึกษา

๑.๒.๓ เมื่อได้รับรายงานผลการดำเนินการจากสถานศึกษา หรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

โรงเรียนจะเสนอผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมเขต ๒๕ เพื่อพิจารณาสั่งยุติเรื่อง / ให้ดำเนินการเพิ่มเติมด้านอื่นๆตามที่เห็นสมควร/

๑.๒.๔ หากสถานศึกษา หรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องไม่รายงานผลโดยไม่ชี้แจงปัญหา

/อุปสรรค/ขอขยายระยะเวลา โรงเรียนจะต้องดำเนินการ ดังนี้

- ติดตามให้รายงานผลภายใน ๑๐ วัน

- แจ้งเตือนครั้งที่ ๑ ให้รายงานผลภายใน ๗ วัน

- แจ้งเตือนครั้งที่ให้รายงานผลภายใน ๒ ๕ วัน

หากครบกำหนดเตือนครั้งที่ ๒ แล้วสถานศึกษา หรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องไม่ดำเนินการ

ให้แล้วเสร็จหรือไม่รายงานผลการดำเนินการหรือไม่ได้ชี้แจงเหตุขัดข้องให้ทราบกลุ่มงานวินัยและนิติการ

จะเสนอผู้อำนวยการสถานศึกษาเพื่อพิจารณา

ดำเนินการทางวินัยแก่เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบตามควรแก่กรณีต่อไป

๑.๒.๕ เมื่อปัญหาตามข้อร้องเรียนได้รับการแก้ไขแล้วผู้อำนวยการสถานศึกษา

จะส่งยุติเรื่องพร้อมทั้งแจ้งให้ผู้ร้องหรือรายงานส่วนราชการที่ส่งเรื่องให้ดำเนิน ทราบแล้วแต่กรณี

๑.๓ การรายงานผลการดำเนินการให้สถานศึกษา หรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องรายงานผลการจัดการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ โดยสรุปสาระสำคัญเพื่อประกอบการพิจารณา ดังนี้

๑.๓.๑ ข้อเท็จจริงที่เป็นสาระสำคัญ และภาพประกอบ (ถ้ามี)

ข้อกฎหมาย (ถ้ามี)

๑.๓.๓ ความเห็นของสถานศึกษา หรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องและเหตุผลสนับสนุน (ควรยุติเรื่องดำเนินการต่อไปด้วยเหตุผลประการใด/มีปัญหาอุปสรรคและแนวทางแก้ไขอย่างไร)

ทั้งนี้หากการรายงานของ สถานศึกษาหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเป็นเพียง

การส่งเอกสารแนบโรงเรียนจะส่งเรื่องคืนเพื่อให้ดำเนินการใหม่

๑.๔ การจัดการเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ทางสื่อสังคมออนไลน์ และเว็บไซต์สถานศึกษา

หรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ให้เป็นไปตามประกาศโรงเรียนเวียงนครวิทยาคม ดังกล่าว

ประกาศ ณ วันที่ ๑ พฤษภาคม พ.ศ. ๒๕๖๓



(นายมนูญ ถาวรรัตน์)

ผู้อำนวยการโรงเรียนเวียงนครวิทยาคม