



ประกาศโรงเรียนเวียงเชียงรุ้งวิทยาคม  
เรื่อง แนวปฏิบัติในการจัดการเรื่องร้องเรียนของหน่วยงาน

โรงเรียนเวียงเชียงรุ้งวิทยาคม ให้ความสำคัญกับการบริหารงานด้วย ระบบคุณธรรมและความโปร่งใส ภายใต้กรอบการบริหารจัดการบ้านเมืองที่ดี ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วย หลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ และแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ ๑๒ (พ.ศ.๒๕๖๐ - ๒๕๖๔) ตลอดจนนโยบายนายกรัฐมนตรีน พลเอกประยุทธ์ จันทร์โอชา เมื่อวันที่ ๑๒ กันยายน พ.ศ. ๒๕๕๗ ในด้านการส่งเสริมการบริหารราชการแผ่นดินที่มีธรรมาภิบาล เพื่อสร้างความ เชื่อมั่นวางใจในระบบราชการ และเสริมสร้างระบบคุณธรรมและการป้องกันปราบปรามการทุจริตและประพฤติ มิชอบในภาครัฐ ตามยุทธศาสตร์ชาติ ว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต ระยะที่ ๓ (พ.ศ. ๒๕๖๐ - ๒๕๖๔) และตามคู่มือการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (Integrity and Transparency Assessment : ITA) ของสำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริต แห่งชาติ (สำนักงาน ป.ป.ช.) และสำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตในภาครัฐ (สำนักงาน ป.ป.ท.)

เพื่อให้กระบวนการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เป็นไปด้วยความโปร่งใส รวดเร็ว และเป็นธรรม สอดรับกับหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี (Good governance) จึงเป็นการ สมควร จะได้มีการกำหนดกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนไว้เพื่อเป็นแนวทางการปฏิบัติงานเจ้าหน้าที่ ผู้ปฏิบัติงาน และเป็นการส่งเสริมความรู้ความเข้าใจให้แก่ประชาชนให้สามารถใช้สิทธิได้โดยถูกต้องตาม บทบัญญัติแห่งกฎหมาย จึงได้กำหนดแนวปฏิบัติในการจัดการเรื่องร้องเรียนของหน่วยงานขึ้น ดังนี้

**๑. หลักเกณฑ์การร้องเรียน/ร้องทุกข์**

(๑) เพื่อให้การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เป็นไปด้วยความสุจริตและโปร่งใส ตามหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี และเป็นไปตามมติคณะรัฐมนตรีที่ส่งพร้อมหนังสือสำนักเลขาธิการ คณะรัฐมนตรี ที่ นร ๐๒๐๖/ว ๒๑๘ ลงวันที่ ๒๕ ธันวาคม พ.ศ. ๒๕๕๓ การร้องเรียน/ร้องทุกข์ ต้องระบุชื่อ - สกุล จริง ข้อมูลเกี่ยวกับที่อยู่ และหมายเลขโทรศัพท์ สำหรับติดต่อกลับของผู้ร้อง เพื่อประโยชน์ในการ ตรวจสอบว่าผู้ร้องเป็นผู้มีตัวตนจริง มิใช่การร้องเรียนโดยกลั่นแกล้งบุคคลใด และเพื่อประโยชน์ในการตอบกลับ แจ้งผลการพิจารณา กรณีที่เป็นการร้องเรียน/ร้องทุกข์ โดยไม่ระบุชื่อ - สกุล จริงของผู้ร้อง จะต้อง ปรากฏว่ารายละเอียดของ เบาะแสหรือข้อร้องเรียนต้องมีความชัดเจน และมีพยานหลักฐานชัดเจนเพียงพอที่จะ นำสืบหาข้อเท็จจริง เพื่อดำเนินการต่อไปได้เท่านั้น มิเช่นนั้นจะมีลักษณะบดบังสนเท่ห์ ตามมติคณะรัฐมนตรี ที่ส่ง พร้อมหนังสือ สำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรีที่ นร ๐๒๐๖/ว ๒๑๘ ลงวันที่ ๒๕ ธันวาคม พ.ศ. ๒๕๕๑ เป็น ดุลพินิจของ หน่วยงานที่รับหรือไม่รับไว้พิจารณา

(๒) ในการร้องเรียน/ร้องทุกข์ ผู้ร้องมีหน้าที่ในการให้ข้อมูลและพยานหลักฐานที่ ถูกต้องเป็นจริง ตลอดจนการอำนวยความสะดวกแก่เจ้าหน้าที่ในการอันจะเป็นประโยชน์ต่อการแสวงหา ข้อเท็จจริง หรือ เพื่อดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ของเจ้าหน้าที่รวมถึงการจัดส่งเอกสารหรือการกระทำใดๆ เพื่อเป็นการตรวจสอบ ว่าผู้ร้องเป็นผู้มีตัวตนจริงเมื่อเจ้าหน้าที่ร้องขอ ทั้งนี้ เพื่อเป็นการป้องกันมิให้มีกรณีกา ร้องเรียน/ร้องทุกข์ โดยกลั่นแกล้งบุคคลใดและเป็นการปฏิบัติตามมติคณะรัฐมนตรีที่ นร ๐๒๐๖/ว ๒๑๘ ลง วันที่ ๒๕ ธันวาคม พ.ศ. ๒๕๕๑

(๓) การร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่รับพิจารณาได้ เฉพาะกรณีที่ระบุพยานหลักฐาน กรณี แวดล้อมที่ปรากฏชัดเจนเพียงพอที่จะนำสืบหาข้อเท็จจริงเพื่อดำเนินการต่อไปได้เท่านั้น

(๔) การร้องเรียน/ร้องทุกข์ ต้องใช้ถ้อยคำสุภาพไม่ใช่คำพูดที่มีลักษณะเป็นการ ส่อเสียด หยาบคาย ลามกอนาจาร หรือใส่ร้ายผู้อื่นโดยปราศจากมูลความจริง

(๕) เรื่องที่อาจนำมาร้องเรียน/ร้องทุกข์ ต้องเป็นกรณีผู้ร้องได้รับความเดือดร้อน หรือเสียหาย อันเนื่องมาจากการกระทำของเจ้าหน้าที่สังกัดโรงเรียนเวียงเชียงรุ้งวิทยาคม

(๖) การร้องเรียน/ร้องทุกข์ ต้องระบุชื่อบุคคลที่เป็นเหตุแห่งการร้องเรียน/ร้องทุกข์ ข้อเท็จจริงอันเป็นเหตุแห่งการร้องเรียน/ร้องทุกข์ พร้อมทั้งระบุพยานหลักฐานประกอบเท่าที่มี

(๗) ข้อเท็จจริงที่ได้ยื่นเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ต้องเป็นเรื่องที่มีมูลเหตุเกิดขึ้นจริง โดยผู้ร้องต้องรับผิดชอบต่อข้อเท็จจริงดังกล่าวข้างต้นทุกประการผู้ใดนำความเท็จมาร้องเรียนต่อเจ้าหน้าที่ ซึ่ง ทำให้ผู้อื่นได้รับความเสียหาย ผู้นั้นอาจต้องรับผิดชอบตามประมวลกฎหมายอาญา และจะต้องถูกดำเนินการทาง วินัยในกรณีเป็นข้าราชการ

(๘) ข้อมูลที่ได้รับถือเป็นความลับ และจะไม่มีเปิดเผยชื่อผู้ที่แจ้งเบาะแสหรือผู้ ร้องเรียนต่อสาธารณชน เว้นแต่ การเปิดเผยในกรณีที่มีกฎหมายกำหนดให้เปิดเผยหรือต่อเจ้าหน้าที่ผู้มีอำนาจ สั่งให้เปิดเผยตามกฎหมาย

## ๒. ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์

โรงเรียนเวียงเชียงรุ้งวิทยาคม กำหนดช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน/ ร้องทุกข์ อันเนื่องมาจากการกระทำของเจ้าหน้าที่ในสังกัด แบ่งเป็น ๔ ช่องทาง ดังนี้

(๑) ติดต่อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ด้วยตนเอง ที่โรงเรียนเวียงเชียงรุ้งวิทยาคม ๔๑ หมู่ ๑๒ ตำบลทุ่งก่อ อำเภอเวียงเชียงรุ้ง จังหวัดเชียงราย ๕๗๓๕๐

(๒) ส่งเป็นหนังสือร้องเรียน/ร้องทุกข์ ทางไปรษณีย์มายังโรงเรียนเวียงเชียงรุ้งวิทยาคม ๔๑ หมู่ ๑๒ ตำบลทุ่งก่อ อำเภอเวียงเชียงรุ้ง จังหวัดเชียงราย ๕๗๓๕๐

(๓) โทรสาร ๐-๕๓๙๕-๓๒๗๖

(๔) กล่องรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ <https://chiangrung.ac.th>

## ๓. ผู้มีหน้าที่รับและดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์

งานบุคคลากร กลุ่มงานอำนวยการ มีหน้าที่รับเรื่องร้องเรียน/ ร้องทุกข์ และดำเนินการตามที่มีการร้องเรียน/ร้องทุกข์

## ๔. มาตรการคุ้มครองและรักษาความลับของผู้ร้องเรียนร้องทุกข์

เพื่อเป็นการคุ้มครองสิทธิของผู้ร้องเรียนและผู้ให้ข้อมูลที่กระทำโดยเจตนาสุจริต หน่วยงานจะปกปิดชื่อ ที่อยู่หรือข้อมูลใดๆ ที่สามารถระบุตัวผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ หรือผู้ให้ข้อมูลและเก็บรักษาข้อมูลไว้เป็นความลับ โดยจำกัดเฉพาะผู้รับผิดชอบในการดำเนินการตรวจสอบเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เท่านั้นที่จะเข้าถึงข้อมูลดังกล่าวได้ ทั้งนี้ ผู้ได้รับข้อมูลจากการปฏิบัติหน้าที่ที่เกี่ยวข้องมีหน้าที่เก็บข้อมูลและเอกสาร หลักฐานไว้เป็นความลับ ห้ามเปิดเผยข้อมูลแก่บุคคลอื่นที่ไม่มีหน้าที่เกี่ยวข้อง เว้นแต่เป็นการเปิดเผยตามหน้าที่ที่กฎหมายกำหนดหรือต่อเจ้าหน้าที่ผู้มีอำนาจสั่งให้เปิดเผยตามกฎหมายกำหนด

## ๕. ขั้นตอนการปฏิบัติงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

### ขั้นตอนที่ ๑

กรณีเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เจ้าหน้าที่ธุรการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ลงทะเบียนระบบสารบรรณ ทะเบียนรับ - ส่ง เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

### ขั้นตอนที่ ๒

เจ้าหน้าที่งานบุคลากร รับเรื่อง วิเคราะห์เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ และบันทึกรายงานเสนอผู้อำนวยการ มอบหมาย ตรวจสอบข้อเท็จจริง/แต่งตั้งคณะกรรมการสืบสวนข้อเท็จจริง

### ขั้นตอนที่ ๓

คณะกรรมการสืบสวนข้อเท็จจริง (คณะกรรมการฝ่ายบริหาร) ประสานงานที่เกี่ยวข้องและดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ตาม มาตรฐานที่กำหนด/ระเบียบกฎหมายที่กำหนดและเกี่ยวข้อง

### ขั้นตอนที่ ๔

คณะกรรมการสืบสวนข้อเท็จจริง ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง สรุปเรื่องและทำบันทึกเสนอผู้อำนวยการ

### ขั้นตอนที่ ๕

- (๑) ยุติเรื่อง แจ้งผู้การพิจารณาแก่ผู้ร้องภายใน ๑๕ วัน (กรณีทราบชื่อ/ที่อยู่)
- (๒) ไม่ยุติเรื่อง รายงานหน่วยงานต้นสังกัดเพื่อดำเนินการตามขั้นตอนต่อไป

## ๖. การแจ้งผลการพิจารณาเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจะแจ้งผลการดำเนินการให้ผู้ร้องทราบ ภายใน ๑๕ วัน นับแต่วันที่ดำเนินการเสร็จสิ้นตามกระบวนการ ด้วยการมีหนังสือแจ้งผลการพิจารณาดำเนินการจัดส่งตามที่อยู่ของผู้ร้อง แจ้งไว้

## ๗. การกำกับติดตามการดำเนินการ

คณะกรรมการสืบสวนข้อเท็จจริง มีหน้าที่ในการรายงานเกี่ยวกับจำนวนเรื่อง ร้องเรียนร้องทุกข์ที่ได้รับในแต่ละปีงบประมาณโดยแบ่งประเภทเป็น

- (๑) เรื่องเกี่ยวกับการรับสินบนของเจ้าหน้าที่
- (๒) เรื่องเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง
- (๓) เรื่องทั่วไปเกี่ยวกับพฤติกรรมกรรมการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ และผลการดำเนินการตาม เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

จึงประกาศมาเพื่อถือปฏิบัติโดยเคร่งครัด

ประกาศ ณ วันที่ ๑๘ เดือนกรกฎาคม พ.ศ.๒๕๖๖



(นางยุพินภรณ์ วงศ์ชัย)

ผู้อำนวยการโรงเรียนเวียงเชียงรุ้งวิทยาคม

แผนผังการปฏิบัติงาน

๑. ลงทะเบียนรับเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์

๒. แต่งตั้งคณะกรรมการตรวจสอบ  
ข้อเท็จจริง (คณะกรรมการฝ่ายบริหาร)  
โรงเรียน บันทึกรายงานเสนอ ผอ.

๓. ประสานงานที่เกี่ยวข้อง ตามอำนาจ  
หน้าที่ที่กำหนด

๔. คณะกรรมการฝ่ายบริหารตรวจสอบ  
ข้อเท็จจริง สรุปเรื่องและทำบันทึกเสนอ  
ผอ. พิจารณา

กรณียุติเรื่อง

แจ้งผลการดำเนินการให้ผู้ร้องทราบ ภายใน ๑๕ วัน  
นับแต่วันที่ดำเนินการเสร็จสิ้นตามกระบวนการ

กรณีมีมูลกรณีที่กล่าวหาว่ากระทำผิดวินัย

เข้าสู่กระบวนการดำเนินการทางวินัย  
แจ้งต้นสังกัด (สพม.๓๖)

