



ประกาศโรงเรียนศรีรามประชาสรรค์

เรื่อง แนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ของข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา ลูกจ้างประจำ ลูกจ้างชั่วคราว สังกัดโรงเรียนศรีรามประชาสรรค์

ด้วยโรงเรียนศรีรามประชาสรรค์ ได้กำหนดมาตรการ กลไกและการวางระบบในการจัดการ เรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ของข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา ลูกจ้างประจำ ลูกจ้างชั่วคราว สังกัดโรงเรียนศรีรามประชาสรรค์ เกี่ยวกับการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่มีปัญหา ซึ่งอาจเกิดขึ้นได้ โดยโรงเรียนศรีรามประชาสรรค์ ได้กำหนดรายละเอียดเกี่ยวกับช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์กระบวนการจัดการเรื่อง ร้องเรียนการทุจริต การตอบสนองต่อเนื้องเรื่องเรียนร้องทุกข์ เพื่อให้สอดคล้องกับการวัดระดับคุณธรรม ความ โปร่งใส และการตรวจสอบได้ตามหลักธรรมาภิบาล ว่าด้วยการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ในการ ปฏิบัติของโรงเรียนศรีรามประชาสรรค์ เพื่อตอบสนองต่อการพัฒนาคุณภาพการจัดการเรียนการสอนให้กับโรงเรียน ให้ มีประสิทธิภาพและเกิดประโยชน์สูงสุดต่อเด็กนักเรียนเป็นสำคัญ อีกทั้งเพื่อให้เป็นไปตามพระราชบัญญัติแห่งชาติ พ.ศ ๒๕๔๒ และที่แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ ๒) พ.ศ ๒๕๔๕ ซึ่งมีเป้าหมายในการดำเนินการเพื่อกำหนดมาตรการ กลไกและการวางระบบในการจัดการเรื่องเรียน/ร้องทุกข์ดังนี้

๑. เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อนักเรียน ผู้ปกครอง โรงเรียนและชุมชน
๒. เพื่อให้เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจหลักในการจัดการเรียนการสอน
๓. เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการปฏิบัติงาน
๔. ไม่ทำให้เกิดการสร้างขั้นตอนในการปฏิบัติงานเกินความจำเป็น
๕. เพื่อให้มีการปรับปรุงภารกิจของหน่วยงานให้ทันต่อสถานการณ์ในการให้บริการอย่างทั่วถึง และมีคุณภาพ

๖. นักเรียนผู้ปกครองชุมชนข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา ได้รับการตอบสนองความ อำนวยความสะดวก และได้รับการตอบสนองตามความต้องการ มีขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงาน

๗. เพื่อให้มีการประเมินผลการปฏิบัติงานอย่างสม่ำเสมอ

แนวทางการปฏิบัติในการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตมิชอบ ดังนี้

๑. รายละเอียดวิธีการที่บุคลากรภายในและภายนอกจะทำการร้องเรียนร้องทุกข์การทุจริตประพฤติมิชอบ

๑.๑ แจ้งหน่วยงานต้นสังกัดของผู้ถูกกล่าวหา หรือถูกร้องเรียนโดยตรง

๑.๒ ทางโทรศัพท์/โทรสาร หมายเลข ๐๘๕ - ๕๒๖๔๘๙๗ หรือโทรศัพท์สายตรงผู้อำนวยการ
โรงเรียน โทรศัพท์หมายเลข ๐๔๔ - ๕๑๓๓๑๗

๑.๓ การร้องทุกข์ด้วยตนเอง เป็นหนังสือหรือร้องเรียนด้วยวาจา โดยตรงที่ผู้อำนวยการโรงเรียน

๑.๔ การร้องเรียนทางไปรษณีย์ โดยระบุหน้าซองถึง ผู้อำนวยการโรงเรียนศรีรามประชาสรรค์
ที่อยู่ โรงเรียนศรีรามประชาสรรค์ หมู่ที่ ๑๒ ตำบลราม อำเภอเมืองสุรินทร์ จังหวัดสุรินทร์ ๓๒๐๐๐

๑.๕ การร้องเรียนผ่าน

๑.๕.๑. Website : <http://srimprachasan.ac.th/>

๑.๕.๒. Facebook : โรงเรียนศรีรามประชาสรรค์ - สพม.สุรินทร์

หมายเหตุ : ผู้ร้องทุกข์ควรร้องทุกข์ต่อบุคคลหรือหน่วยงานใดหน่วยงานหนึ่งจนกว่าจะเสร็จ
กระบวนการหากไม่มีการดำเนินการใด ๆ จึงร้องทุกข์ต่อบุคคลหรือหน่วยงานอื่น

๒. เจเนอไซการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต

๒.๑ ผู้ร้องเรียนต้องเปิดเผยชื่อที่อยู่หรือเบอร์โทรศัพท์เพื่อติดต่อกลับ

๒.๒ รายละเอียดแห่งการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตต้องให้ความชัดเจน หรือการชี้เบาะแส
พอที่จะสืบหาข้อเท็จจริงของเรื่อง เพื่อจะได้ดำเนินการต่อไป

๒.๓ เรื่องร้องเรียนการทุจริต ต้องเป็นการกล่าวหาข้าราชการ ครูและบุคลากรทางการศึกษา
ลูกจ้างประจำลูกจ้างชั่วคราว ในสังกัดโรงเรียนศรีรามประชาสรรค์

๓. กระบวนการและขั้นตอนในการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต

๓.๑ ในกรณีที่มีข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบของข้าราชการครูและ
บุคลากรทางการศึกษา ลูกจ้างประจำ ลูกจ้างชั่วคราว ให้โรงเรียนศรีรามประชาสรรค์ จะต้องดำเนินการ
ตรวจสอบข้อเท็จจริงในเบื้องต้นให้แล้วเสร็จภายใน ๗ วัน และให้พิจารณาดำเนินการทางวินัยหรืออาญาให้แล้ว
เสร็จภายใน ๓๐ วัน รวมทั้งพิจารณาปรับย้ายไปดำรงตำแหน่งอื่นเป็นการชั่วคราว เพื่อมิให้ยุ่งเกี่ยวกับพยาน
เอกสารและพยานบุคคล

๓.๒ ในกรณีที่ตรวจสอบข้อเท็จจริง แล้วมีพยานหลักฐานที่เชื่อได้ว่า มีมูลความผิดที่ชัดเจน ให้
ดำเนินการทางวินัยกับข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา ลูกจ้างประจำ ลูกจ้างชั่วคราว อย่างเด็ดขาดและ
รวดเร็ว

๓.๓ อาจพิจารณาให้ข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา ที่มีมูลความผิดอย่างร้ายแรงให้
ออกจากข้าราชการไว้ก่อน หรือสั่งให้พักราชการตามความเหมาะสม

๓.๔ ห้ามปรับย้ายข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา ลูกจ้างประจำ ลูกจ้างชั่วคราว
กลับไปดำรงตำแหน่ง ที่มีลักษณะงานเดิมอีก

๔. ระยะเวลาในการดำเนินการตอบสนองต่อเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์

๔.๑ เมื่อหน่วยงานได้รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์แล้ว เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ จะต้องนำเสนอต่อ
ผู้บังคับบัญชาภายใน ๓ วัน

๔.๒ เมื่อผู้บังคับบัญชาพิจารณาแล้วจะดำเนินการดังนี้

๔.๒.๑ กรณีให้ตรวจสอบข้อเท็จจริง จะใช้เวลาดำเนินการให้แล้วเสร็จ ใช้เวลาประมาณไม่เกิน ๗ วัน

๔.๒.๒ การแจ้งผลการพิจารณาการตรวจสอบให้ผู้เรียนทราบภายใน ๑๕ วัน

๔.๒.๓ กรณีมีประเด็นไม่สลับซับซ้อน หรือพยานบุคคลสอบปากคำไม่มาก จะใช้เวลาดำเนินการให้แล้วเสร็จ ใช้เวลาประมาณไม่เกิน ๑๕ วัน

๔.๒.๔ กรณีมีประเด็นสลับซับซ้อนมาก หรือมีพยานบุคคลหลายคน จะใช้เวลาดำเนินการให้แล้วเสร็จ ใช้เวลาประมาณไม่เกิน ๓๐ วัน

๔.๓ การแจ้งผลการพิจารณา เมื่อดำเนินการสืบหาข้อเท็จจริงแล้วเสร็จ จะแจ้งผลการพิจารณาให้ผู้เรียนทราบภายใน ๑๕ วัน

๕. กลุ่มงานที่รับผิดชอบ คือ กลุ่มงานบริหารบุคคล

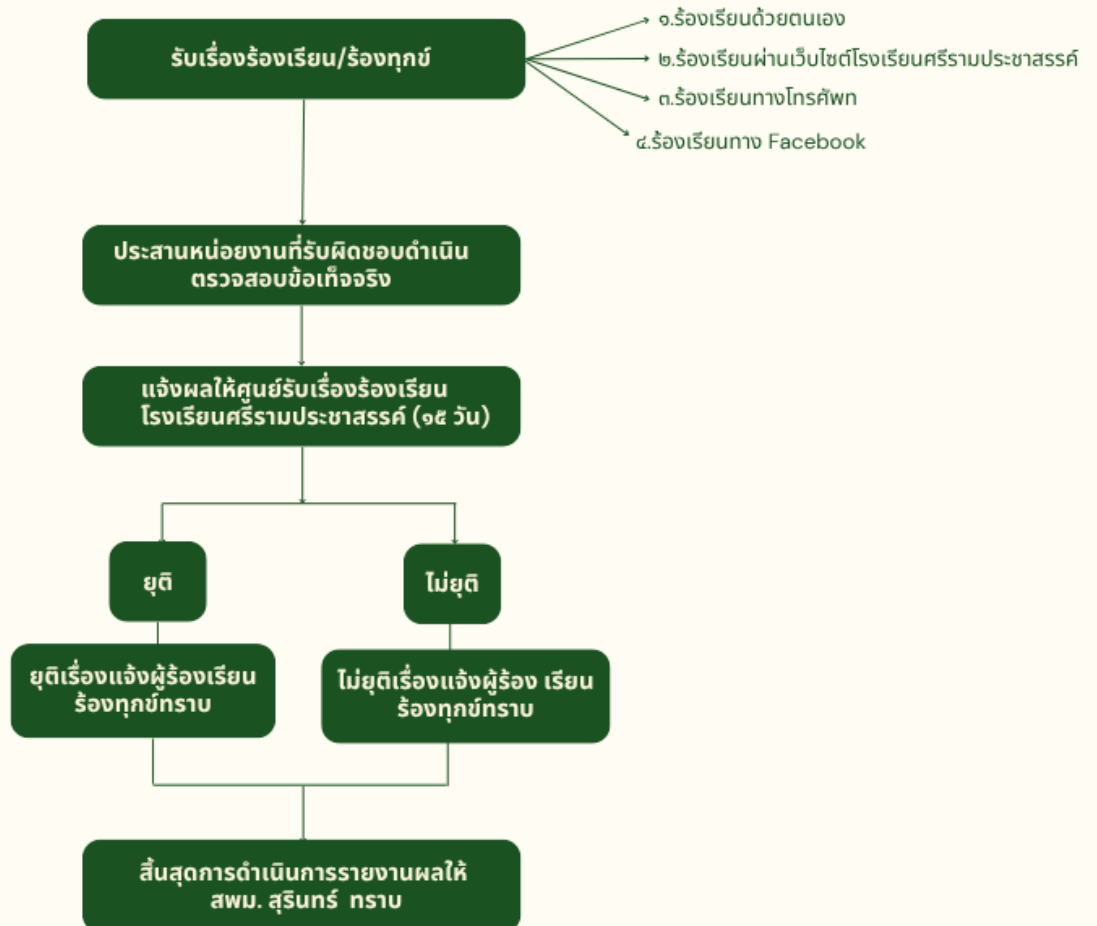
ประกาศ ณ วันที่ ๑๖ เดือน พฤษภาคม พ.ศ ๒๕๖๘



(นายชัยณรงค์ แก้วละมุล)

ผู้อำนวยการโรงเรียนศรีรามประชาสรรค์

แผนผังแนวทางการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตประพฤติมิชอบ
โรงเรียนศรีรามประชาสรรค์



แนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์

หลักการและเหตุผล

กระทรวงศึกษาธิการได้ดำเนินการจัดตั้งศูนย์บริการประชาชน เพื่อตอบสนองนโยบายของรัฐบาล ในคราวประชุมคณะรัฐมนตรีเมื่อวันที่ ๑ เมษายน ๒๕๕๖ ตามหนังสือสำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรีด่วน ที่สุด ที่นร ๐๕๐๔/๑๐๐ ลงวันที่ ๑๐ เมษายน ๒๕๕๖ โดยมีวัตถุประสงค์ในการบริการข้อมูลข่าวสาร รับฟังข้อเสนอแนะรับแจ้งเบาะแส และร้องเรียนพฤติกรรมครุฑนักเรียน ผู้บริหาร และเจ้าหน้าที่ในสังกัดที่มีพฤติกรรมผิดปกติหรือส่อไปในทางที่ไม่เหมาะสม ภายใต้กฎระเบียบกฎหมายที่เกี่ยวข้อง อันได้แก่ รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทยพุทธศักราช ๒๕๕๐ พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๕๖ ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการจัดการเรื่องร้องทุกข์พ.ศ. ๒๕๕๒ และประกาศ/คำสั่งคณะรักษาความสงบแห่งชาติ(คสช) ประกอบกับสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐานได้จัดทำโครงการ สพลู.ใสสะอาดปราศจากคอร์รัปชั่น โดยกำหนดให้มีการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐเพื่อทราบถึงสถานะระดับคุณธรรมและความโปร่งใสของหน่วยงานว่ามีการดำเนินงานเป็นไปตามหลักธรรมาภิบาลและเจ้าหน้าที่ในองค์กรปฏิบัติตามประมวลจริยธรรมอยู่ในระดับใด

โรงเรียนศรีธรรมราชประชาสรรค์ ได้จัดให้มีระบบการจัดการ เรื่องร้องเรียน ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ เพื่อให้เป็นไปตามรัฐธรรมนูญ พระราชกฤษฎีการะเบียบและหลักเกณฑ์ที่กำหนด และจัดทำคู่มือการจัดการ ร้องเรียน/ร้องทุกข์กำหนดโครงสร้างและเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบที่ชัดเจน โดยกำหนดให้ฝ่ายบริหารงานทั่วไปเป็น ศูนย์กลางในการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ และเป็นเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ และมีการ กำหนดช่องทางการติดต่อแจ้งเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ กำหนดประเภทและ กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ กระบวนการจัดการข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ กำหนดวิธีเก็บรักษา ความลับเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ระบบการจัดการ การติดตามและการประเมินผล การจัดทำสถิติ รวบรวมและเผยแพร่ข้อมูล การจัดการข้อร้องเรียน ประสานข้อมูลกับเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบกลุ่มงาน ICT กรณีที่ ต้องจัดทำหรือดำเนินการในระบบอิเล็กทรอนิกส์ด้วย

วัตถุประสงค์

- ๑ เพื่อให้มีหลักเกณฑ์ขั้นตอน กระบวนการในการตอบสนองข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ของหน่วยงาน
- ๒ เพื่อให้ผู้บังคับบัญชาทุกระดับชั้น ผู้กำกับดูแล ตลอดจนเจ้าหน้าที่บุคลากร ในหน่วยงานทุกระดับมีส่วนร่วมในการแก้ไขปัญหาและหรือมีส่วนร่วมในการตอบสนองข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ของหน่วยงาน

๓ เป็นช่องทางให้ประชาชนผู้รับบริการเข้ามามีส่วนร่วมในการรับรู้ตรวจสอบ แสดงความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ ตลอดจนการแจ้งข้อมูลเบาะแสเกี่ยวกับการปฏิบัติราชการของหน่วยงาน เพื่อเป็นประโยชน์ในการปรับปรุงการบริหารงานของหน่วยงาน

๔ เพื่อใช้เป็นคู่มือและเอกสารอ้างอิงในการปฏิบัติงาน

ประโยชน์ที่ได้รับ

๑. ปัญหาเรื่องการร้องเรียน/ร้องทุกข์ ได้รับการตอบสนองแก้ไขด้วยความรวดเร็ว เป็นธรรม มีประสิทธิภาพ และเป็นการตอบสนองต่อสิทธิและเสรีภาพของปวงชนชาวไทยตามที่รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย ได้รับรองคุ้มครองสิทธิไว้

๒. หน่วยงานมีกลไกในการเฝ้าระวัง ตรวจสอบ แก้ไขปัญหาอันเกิดจากการปฏิบัติหน้าที่ ของบุคลากรในหน่วยงานอย่างมีทิศทางและเป็นรูปธรรม อันจะส่งผลดีต่อการป้องกันและต่อต้านการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ในสังกัด

ช่องทางการร้องเรียน/ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ

๑. แจ้งหน่วยงานต้นสังกัดของผู้ถูกกล่าวหาหรือผู้ถูกร้องเรียนโดยตรง

๒. ทางโทรศัพท์หมายเลข ๐๔๔ - ๕๑๓๓๑๗ หรือโทรศัพท์สายตรงผู้อำนวยการโรงเรียนศรีรามประชาสรรค์ หมายเลขโทรศัพท์ ๐๘๕ - ๕๒๖๔๘๘๗

๓. การร้องทุกข์ด้วยตนเอง เป็นหนังสือหรือร้องเรียนด้วยวาจา โดยตรงที่ผู้อำนวยการโรงเรียน

๔. การร้องเรียนทางไปรษณีย์ โดยระบุหน้าซองถึง ผู้อำนวยการโรงเรียนศรีรามประชาสรรค์ ที่อยู่ โรงเรียนศรีรามประชาสรรค์ หมู่ที่ ๑๒ ตำบลราม อำเภอเมืองสุรินทร์ จังหวัดสุรินทร์ ๓๒๐๐๐

๑.๕ การร้องเรียนผ่าน

๑.๕.๑. Website : <http://sriramprachasan.ac.th/>

๑.๕.๒. Facebook : โรงเรียนศรีรามประชาสรรค์ - สพม.สุรินทร์

หมายเหตุ : ผู้ร้องทุกข์ควรร้องทุกข์ต่อบุคคลหรือหน่วยงานใดหน่วยงานหนึ่ง จนกว่าจะเสร็จกระบวนการ หากไม่มีการดำเนินการใด ๆ จึงร้องทุกข์ต่อบุคคลทุกหน่วยงานอื่น

หน่วยรับเรื่องร้องทุกข์ภายนอก

๑. สำนักงานก.พ

๒. คณะกรรมการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ประจำกระทรวง ตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการจัดการเรื่องราวของทุกข์พ.ศ ๒๕๕๒

๓. ผู้ตรวจการแผ่นดิน มาตรา ๒๓ ๒๔ และมาตรา ๓๕ แห่งราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วยผู้ตรวจการแผ่นดิน พ.ศ ๒๕๕๒

๔. สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน (สพฐ)

๕. ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสุรินทร์

วิธีการยื่นคำร้องเรียน/ร้องทุกข์

๑. แจ้งชื่อ ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์อีเมลของผู้ร้องเรียน

๒. ใช้ถ้อยคำที่สุภาพ และต้องมี

๒.๑ วัน เดือน ปี

๒.๒ ผู้ถูกร้องเรียน (ชื่อนามสกุล/สังกัด)

๒.๓ เรื่องที่ร้องเรียน เข้าลักษณะทุจริต ผ่าฝืนหรือไม่ปฏิบัติตามกฎหมาย

๒.๔ รายละเอียดการร้องเรียน

๒.๕ ข้อเท็จจริง หรือ พฤติการณ์ของเรื่อง ที่ร้องเรียนได้อย่างชัดเจน ว่าได้รับความเดือดร้อน หรือเสียหายอย่างไร ต้องการแก้ไข หรือดำเนินการอย่างไร หรือชี้ช่องทางแจ้งเบาะแส เกี่ยวกับการทุจริต ของ เจ้าหน้าที่หน่วยงานให้ชัดเจนเพียงพอที่สามารถดำเนินการ สอบสวนได้

๒.๖ ระบบพยานหลัก พยานเอกสารพยานวัตถุและพยานบุคคล (ถ้ามี)

๓. ข้อร้องเรียนต้องเป็นเรื่องจริงที่มีมูลเหตุมิได้หวังสร้างกระแสหรือสร้างข่าวที่เสียให้ต่อบุคคลอื่นหรือ สร้างความเสียหายให้หน่วยงาน

๔. การใช้บริการร้องเรียนนั้น ต้องสามารถติดต่อกลับไปยังผู้ใช้บริการได้ เพื่อยืนยันว่ามีตัวตนจริง ไม่ได้ สร้างเรื่องเพื่อจะกล่าวหาบุคคลอื่น หรือหน่วยงานต่าง ๆ ให้เกิดความเสียหาย

๕. ข้อร้องเรียนที่มีข้อมูลไม่ครบถ้วน ไม่เพียงพอ หรือไม่สามารถหาข้อมูลเพิ่มเติมได้ในการดำเนินการ ตรวจสอบ สืบสวน สอบสวน ข้อเท็จจริงตามรายละเอียดที่กล่าวมาในข้อ ๒ นั้นให้ยุติเรื่อง และเป็น ฐานข้อมูล

๖. ไม่เป็นข้อร้องเรียนที่เข้าลักษณะดังต่อไปนี้

๖.๑ ข้อร้องเรียนที่เป็นบัตรสนเท่ห์ เว้นแต่บัตรสนเท่ห์นั้นจะระบุรายละเอียดแห่งพฤติการณ์ และ ปรากฏพยานชัดเจนตามรายละเอียดที่กล่าวมา ในข้อ ๒ นั้น จึงจะรับไว้พิจารณาเป็นการเฉพาะเรื่อง

๖.๒ ข้อเรียนที่เข้าสู่กระบวนการยุติธรรมแล้ว หรือเป็นเรื่องที่ศาลได้มีคำพิพากษาหรือคำสั่งถึง ที่สุดแล้ว

๖.๓ ข้อร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับสถาบันพระมหากษัตริย์

๖.๔ ข้อร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับนโยบายของรัฐบาล

๖.๕ ข้อเรียนที่หน่วยงานอื่นได้ดำเนินการตรวจสอบ พิจารณาวินิจฉัยและได้มีข้อสรุปผลการ พิจารณาเป็นที่เรียบร้อยแล้วนั้น อย่างเช่น สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริต (ป.ป.ช.) สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตภาครัฐ (ป.ป.ท.) สำนักงาน คณะกรรมการป้องกันและ ปราบปรามการฟอกเงิน (ป.ป.ง.) เป็นต้น

๖.๖ เรื่องที่โรงเรียนอนุบาลลำพูนได้ดำเนินการ ในเรื่องวินัย การลงโทษ และการร้องทุกข์หรือ เรื่องที่ได้รับไว้พิจารณา หรือได้รับการวินิจฉัยเด็ดขาดอย่างเป็นธรรมแล้ว และไม่มีพยานหลักฐานใหม่ ซึ่ง เป็น สาระสำคัญเพิ่มเติม

นอกเหนือจากหลักเกณฑ์ดังกล่าวข้างต้นแล้ว ให้อยู่ในดุลพินิจของผู้บังคับบัญชาว่าจะรับไว้ พิจารณา หรือไม่เป็นเรื่องเฉพาะกรณี

เรื่องร้องทุกข์ร้องเรียนที่อาจไม่รับพิจารณา

๑. คำร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่ไม่ได้ทำเป็นหนังสือ หรือไม่ได้ระบุชื่อและที่อยู่ของผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์จริง จะถือว่าเป็นบัตรสนเท่ห์

๒. คำร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่ไม่ระบุพยานหรือหลักฐานเพียงพอ หรือเป็นเรื่องที่มีลักษณะเป็น บัตรสนเท่ห์หรือการชี้ช่องแจ้งเบาะแสไม่เพียงพอ ที่จะสามารถดำเนินการสืบสวนสอบสวนต่อไปได้ **กระบวนการตอบสนองข้อร้องเรียน/แก้ปัญหา**

โรงเรียนศรีธรรมราชสรรค์ จะตรวจสอบข้อเท็จจริงอย่างละเอียดรอบคอบ และแจ้งมาตรการในการ แก้ไขปัญหาดังกล่าวให้ผู้ร้องทราบภายใน ๗ วัน กรณีมีมูลว่ากระทำความผิดวินัย จะดำเนินการทางวินัยตาม พระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา พ.ศ ๒๕๔๗

กรณีเป็นการกระทำความผิดที่อยู่ในอำนาจนั้น อำนาจหน้าที่ของหน่วยงานอื่น ให้ส่งเรื่องให้หน่วยงานที่มีอำนาจดำเนินการต่อไป

มาตรการคุ้มครองผู้ร้องและผู้เป็นพยาน

การพิจารณาข้อร้องเรียน ให้กำหนดคือกำหนดชั้นความลับและคุ้มครองผู้เกี่ยวข้องตามระเบียบว่าด้วยการรักษาความลับของทางราชการ พ.ศ ๒๕๔๔ และการส่งเรื่องให้หน่วยงานพิจารณานั้น ผู้ให้ข้อมูลและผู้ ร้องอาจได้รับความเดือดร้อน เช่น ข้อร้องเรียนกล่าวโทษข้าราชการในเบื้องต้น ให้ถือว่าเป็นความลับทาง ราชการ หากเป็นบัตรสนเท่ห์ให้พิจารณาเฉพาะราย ที่ระบุหลักฐานกรณีแวดล้อมปรากฏชัดแจ้ง ตลอดจนชี้พยาน แน่นอนเท่านั้น

๑. การแจ้งเบาะแสผู้มีอิทธิพล ต้องกปิดชื่อและที่อยู่ผู้ร้อง หากไม่ปกปิดชื่อและที่อยู่ของผู้ร้อง จะต้องแจ้งให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องทราบ และให้ความคุ้มครองแก่ผู้ร้องดังนี้ “ ให้ผู้บังคับบัญชา ใช้ดุลพินิจสั่งการ ตามสมควร เพื่อคุ้มครองผู้ร้อง ผู้เป็นพยาน และบุคคลที่ให้ข้อมูล ในการสืบสวนสอบสวนอย่าให้ต้องรับภัย หรือความไม่เป็นธรรม ที่อาจเกิดมาจากการร้องเรียน การเป็นพยานหรือการให้ข้อมูล ” กรณีที่มีการระบุชื่อผู้ถูก กล่าวหา จะต้องคุ้มครองทางฝ่ายผู้ร้องและผู้ถูกร้อง เนื่องจากเรื่องยังไม่ได้ผ่านกระบวนการตรวจสอบข้อเท็จจริง อาจเป็นการการแจ้งกล่าวหาให้ได้รับความเดือดร้อนและเสียหายได้ และกรณีผู้ร้องระบุในคำร้องขอให้ปกปิด หรือไม่ประสงค์ให้เปิดเผยชื่อผู้ร้องเรียน หน่วยงานต้องไม่เปิดเผยชื่อผู้ร้องเรียนให้หน่วยงานผู้ถูกร้องทราบ เนื่องจากผู้ร้อง อาจจะได้รับความสะดวกตามเหตุแห่งการร้องเรียนนั้น ๆ

๒. เมื่อมีการร้องเรียน ผู้ร้องและพยาน จะไม่ถูกดำเนินการใดๆ ที่กระทบต่อหน้าที่การงาน หรือการดำรงชีวิต หากจำเป็นต้องมีการดำเนินการใด ๆ เช่น การแยกสถานที่ทำงานเพื่อป้องกันมิให้ผู้ร้อง ผู้เป็น พยานและผู้ถูกกล่าวหาพบปะกัน เป็นต้น ต้องได้รับความยินยอมจากผู้ร้องและผู้เป็นพยาน

๓. ข้อร้องขอของผู้เสียหาย ผู้ร้อง หรือพยาน เช่นการขอย้ายสถานที่ทำงานหรือวิธีการในการป้องกันหรือแก้ไขปัญหา ควรได้รับการพิจารณาจากบุคคลหรือหน่วยงานที่รับผิดชอบตามความเหมาะสม

๔. ให้ความคุ้มครองผู้ร้องเรียนไม่ให้ถูกกลั่นแกล้ง

มาตรการคุ้มครองผู้กล่าวหา

๑. ในระหว่างการพิจารณาข้อร้องเรียนยังไม่ถือว่าผู้ถูกกล่าวหามีความผิด ต้องให้ความ เป็นธรรม และให้ได้รับการปฏิบัติเช่นเดียวกับบุคลากรอื่น

๒. ให้โอกาสผู้ถูกกล่าวหา ในการชี้แจงข้อกล่าวหาอย่างเต็มที่ รวมทั้งสิทธิในการแสดงเอกสาร / พยานหลักฐาน

การติดตามประมวผล

ให้โรงเรียนจะทำข้อมูลสถิติการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ พร้อมทั้งปัญหาอุปสรรคแนวทาง แก้ไข และรายงานให้ผู้อำนวยการโรงเรียนศรีรามประชาสรรค์ ทราบ