

คู่มือการปฏิบัติงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน

วัตถุประสงค์

ในการบริหารราชการ การปฏิบัติหน้าที่และปฏิบัติตนของข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา รวมถึงเจ้าหน้าที่รัฐ อาจส่งผลให้ผู้อื่นได้รับความเดือดร้อน เสียหาย ซึ่งผู้ที่ได้รับความเดือดร้อนเสียหายหรือบุคคลอื่นสามารถแสดงออกโดยผ่านกระบวนการร้องเรียน โรงเรียนอยุธยาวิทยาลัยจึงจัดทำคู่มือ การร้องเรียน ขึ้นเพื่อให้เป็นช่องทางในการร้องเรียน และจัดการเรื่องร้องเรียนให้ได้ข้อยุติด้วยความรวดเร็วมีประสิทธิภาพ รวมทั้งผู้พบเห็นกระทำความผิดวินัยได้เข้าใจกระบวนการขั้นตอนการ ดำเนินการทางวินัยการส่งข้อร้องเรียน ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องตรวจสอบข้อเท็จจริง ทำให้มีมาตรฐานในการร้องเรียนไปในแนวทางเดียวกัน

หลักเกณฑ์การร้องเรียน

1. ร้องเรียนต้องมีชื่อและที่อยู่ของผู้ร้อง (สามารถติดต่อกลับผู้เสียหายได้/สามารถตรวจสอบตัวตนได้)
2. เรื่องที่ร้องเรียน ต้องเป็นเรื่องที่ผู้ร้องได้รับความเดือดร้อนหรือผู้ที่ยกฟ้องคนกระทำความผิด เนื่องจากเจ้าหน้าที่ของข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา โรงเรียนอยุธยาวิทยาลัย
3. หนังสือร้องเรียนต้องระบุเรื่องอันเป็นเหตุให้ต้องเรียน พร้อมทั้งข้อเท็จจริงหรือพฤติการณ์พอสมควร
4. ข้อเท็จจริงที่ได้ยื่นร้องเรียน ต้องเป็นเรื่องที่มีมูลเหตุเกิดขึ้นจริง (หากผู้ใดนำความเท็จจริงมา ร้องเรียนซึ่งทำให้ผู้อื่นได้รับความเสียหาย ผู้นั้นอาจต้องรับผิดชอบต่อข้อเท็จจริงดังกล่าวข้างต้นทุกประการ)

เรื่องร้องเรียนที่อาจไม่รับพิจารณา

1. ผู้ร้องเรียนไม่แจ้งชื่อและที่อยู่ของผู้เรียน
2. คำร้องเรียนที่ไม่ระบุพยานหรือหลักฐานเพียงพอที่จะสามารถดำเนินการสืบสวนข้อเท็จจริงต่อไปได้
3. คำร้องเรียนที่มีลักษณะบดขยี้กัน หรือมีลักษณะเป็นบัตรสนเท่ห์ หมายถึง ไม่ปรากฏตัวตนผู้ร้องเรียนหรือตรวจสอบตัวตนของผู้ร้องไม่ได้ หรือมีลักษณะเป็นบัตรสนเท่ห์ อาจรับไว้พิจารณาก็ได้ ถ้าหากระบุหลักฐานกรณีแวดล้อมปรากฏชัดแจ้ง ตลอดจนชี้พยานบุคคลแน่นอน สามารถ สืบสวนข้อเท็จจริงต่อไปได้และเป็นประโยชน์ต่อสาธารณะ

การรับร้องเรียน

1. กรณีการร้องเรียน เป็นลายลักษณ์อักษร ต้องมีลักษณะ (๑) มี วัน เดือน ปี (๒) ชื่อ และที่อยู่ของผู้ร้องเรียน (๓) ข้อเท็จจริง หรือพฤติการณ์ของเรื่องที่ร้องเรียน ได้อย่างชัดเจนว่าได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหาย อย่างไร ต้องการให้แก้ไข ดำเนินการอย่างไร (๔) ใช้ถ้อยคำสุภาพ
2. กรณีร้องเรียน ด้วยวาจา เจ้าหน้าที่ต้องบันทึกข้อมูลตามคำร้อง และให้ผู้ร้องลงลายมือชื่อไว้เป็นหลักฐาน หากผู้ร้องไม่ยินยอมลงลายมือชื่อ มิให้รับเรื่องร้องเรียน นั้นไว้พิจารณา และแจ้งให้ผู้ร้องรับทราบพร้อมบันทึกเหตุดังกล่าวไว้ ณ คำร้อง เว้นแต่กรณีที่ผู้อำนวยการโรงเรียนอยุธยาวิทยาลัย เห็นสมควรเพื่อประโยชน์ของ ประชาชนหรือประโยชน์สาธารณะ จะรับคำร้องนั้นไว้พิจารณาก็ได้
3. กรณีร้องเรียนทางโทรศัพท์ เจ้าหน้าที่กรอกแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียน โดยมีรายละเอียด ชื่อ-สกุล ผู้ร้องเรียน ที่อยู่หมายเลขติดต่อกลับ เรื่องเรียน

ช่องทางการร้องเรียน

๑. ร้องเรียน ด้วยตนเองที่สำนักงานผู้อำนวยการโรงเรียนอยุธยาวิทยาลัย
๒. ร้องเรียน ทางจดหมายที่สำนักงานผู้อำนวยการโรงเรียนอยุธยาวิทยาลัย
๓. ร้องเรียน ทางจดหมายเลขโทรศัพท์ ๐๓๕ ๒๔๑ ๐๙๙
๔. ระบบรับเรื่องร้องเรียนบนเว็บไซต์และ facebook ของโรงเรียน

การดำเนินการต่อเรื่องร้องเรียน

๑. เมื่อสำนักงานผู้อำนวยการโรงเรียนอยุธยาวิทยาลัย ได้รับเรื่องร้องเรียนไม่ว่าด้วยวาจาหรือเป็นหนังสือ จะตรวจสอบข้อเท็จจริงว่าผู้ถูกกล่าวหาเป็นข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษาที่มีผู้ใดเป็นผู้บังคับบัญชา หากเป็นครูหรือดำรงตำแหน่งรองผู้อำนวยการโรงเรียน จะดำเนินการส่งเรื่องร้องเรียนให้คณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียน ดำเนินการสืบสวน สอบสวนตามอำนาจหน้าที่
๒. เมื่อดำเนินการสืบสวนแล้วพบว่า เรื่องที่ร้องเรียนไม่มีมูลความจริง ผู้มีอำนาจดำเนินการสืบสวนสอบสวนจะสั่งยุติเรื่อง
๓. เมื่อดำเนินการสืบสวนแล้วพบว่าเรื่องที่ร้องเรียนมีมูลความจริง ผู้มีอำนาจดำเนินการสืบสวนสอบสวนจะสั่งตั้งกรรมการสอบสวนทางวินัย โดยถ้าเป็นมูลความผิดวินัยไม่ร้ายแรงจะใช้เวลาในการดำเนินการสอบสวน ๙๐ วัน ถ้าเป็นมูลความผิดวินัยร้ายแรงจะใช้เวลาในการดำเนินการสอบสวน ๑๘๐ วัน
๔. หากผลสอบสวนพิจารณาพบว่าผู้ถูกกล่าวหากระทำผิดวินัย จะดำเนินการออกคำสั่งลงโทษทางวินัย หากพบว่าพยานหลักฐานไม่เพียงพอว่าผู้ถูกกล่าวหากระทำผิดวินัย หรือผู้ถูกกล่าวหาไม่ได้กระทำผิดวินัย จะสั่งยุติเรื่อง
๕. หากผลการสอบสวนต่อผู้บังคับบัญชาตามลำดับ ผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต ๓ ดำเนินการหรือพิจารณาตามอำนาจหน้าที่แล้วรายงาน อ.ก.ศ.จ. พิจารณา
๖. วินัยไม่ร้ายแรงรายงานผลการดำเนินการทางวินัยให้หัวหน้าส่วนราชการพิจารณา
๗. วินัยอย่าสงร้ายแรงรายงานผลการดำเนินการทางวินัยให้ ก.ค.ศ พิจารณา
๘. แจ้งผลการพิจารณา