



ประกาศโรงเรียนลำปางกัลยาณี
เรื่อง มาตรการการจัดการข้อร้องเรียน

เพื่อให้เป็นไปตามเจตนารมณ์ของรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. ๒๕๖๐ พระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. ๒๕๕๐ พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ นโยบายรัฐบาลด้านการส่งเสริมการบริหารราชการแผ่นดินที่มีธรรมาภิบาลและป้องกันปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบในภาครัฐ นโยบายเร่งด่วนของกระทรวงยุติธรรมด้านการป้องกันปราบปรามการทุจริตในภาครัฐ

โรงเรียนลำปางกัลยาณี จึงได้กำหนดมาตรการการจัดการข้อร้องเรียนขึ้น เพื่อเสริมสร้างมาตรฐานความโปร่งใสตรวจสอบได้ให้แก่ เจ้าหน้าที่ ยึดถือเป็นแนวทางปฏิบัติ และเพื่อให้ประชาชนและผู้รับบริการเกิดความเชื่อมั่นศรัทธาต่อการให้บริการของโรงเรียนลำปางกัลยาณี ดังนี้

ข้อ ๑. ประกาศนี้เรียกว่า ประกาศโรงเรียนลำปางกัลยาณี เรื่อง มาตรการการจัดการข้อร้องเรียน

ข้อ ๒ บทนิยามในประกาศนี้

"เจ้าหน้าที่" หมายความว่า ครูและบุคลากรทางการศึกษาในโรงเรียนลำปางกัลยาณี

"ข้อร้องเรียน" หมายความว่า ข้อร้องเรียนเรื่องการทุจริต การปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบของเจ้าหน้าที่ในสังกัด และข้อกล่าวหาว่าเจ้าหน้าที่ไม่ได้ปฏิบัติหน้าที่ราชการด้วยความรับผิดชอบต่อผู้รับบริการ ไม่มีคุณธรรม จริยธรรม ไม่คำนึงถึงประโยชน์ส่วนรวมเป็นที่ตั้งและไม่มีธรรมาภิบาล ตามที่กฎหมาย ระเบียบ แบบแผนของทางราชการที่เกี่ยวข้องได้กำหนดไว้ และหมายความรวมถึง ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็น การสอบถามหรือร้องขอข้อมูลด้วย

"การจัดการข้อร้องเรียน" หมายความว่า การส่งต่อข้อร้องเรียน ให้กลุ่มที่เกี่ยวข้องกับการตรวจสอบข้อเท็จจริง ตามระเบียบข้อกฎหมาย พร้อมกับแจ้งให้ผู้ร้องทราบผล หรือความคืบหน้าของการดำเนินการภายใน ๑๕ วัน

"ศูนย์บริหารจัดการข้อร้องเรียน" หมายความว่า ศูนย์กลางของโรงเรียนลำปางกัลยาณีในการรับข้อร้องเรียน โดยมีหัวหน้ากลุ่มบริหารงานบุคคลเป็นผู้รับผิดชอบ

ข้อ ๓. หลักเกณฑ์และรายละเอียดในการร้องเรียน

๓.๑ เรื่องที่จะนำมาร้องเรียนต้องเป็นเรื่องที่ผู้ร้องได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหายอันเนื่องมาจากการกระทำของเจ้าหน้าที่ของโรงเรียนลำปางกัลยาณี ในเรื่องดังนี้

- (๑) การกระทำทุจริตต่อหน้าที่ราชการ
- (๒) การละเลยหน้าที่ตามที่กฎหมายกำหนดให้ต้องปฏิบัติ
- (๓) การปฏิบัติหน้าที่ล่าช้าเกินสมควร
- (๔) การกระทำนอกเหนืออำนาจหน้าที่ หรือขัด หรือไม่ถูกต้องตามกฎหมาย

๓.๒ ข้อร้องเรียนต้องใช้ถ้อยคำสุภาพและต้องระบุข้อมูลต่อไปนี้

- (๑) ชื่อและที่อยู่ของผู้ร้องเรียน
- (๒) ชื่อเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องที่เป็นต้นเหตุแห่งการร้องเรียน

(๓) การกระทำทั้งหลายที่เป็นเหตุแห่งการร้องเรียน พร้อมทั้งข้อเท็จจริงหรือพฤติการณ์ตามสมควรเกี่ยวกับการกระทำดังกล่าว หรือแจ้งช่องทางเบาะแสอย่างชัดเจนเพื่อดำเนินการตรวจสอบ สืบสวน สอบสวน

(๔) คำขอของผู้ร้องเรียน

(๕) ลายมือชื่อผู้ร้องเรียน

(๖) ระบุวัน เดือน ปี

(๗) ระบุพยานเอกสาร พยานวัตถุ พยานบุคคล (ถ้ามี)

๓.๓ การร้องเรียนที่มีลักษณะเป็นบัตรสนเท่ห์ จะรับพิจารณาเฉพาะรายที่ระบุหลักฐานกรณีแวดล้อมปรากฏชัดแจ้ง ตลอดจนถึงพยานบุคคลแน่นอนเท่านั้น

๓.๔ ช่องทางการร้องเรียน ผู้ร้องเรียนสามารถส่งข้อร้องเรียนผ่านช่องทาง ดังนี้

(๑) ส่งข้อร้องเรียน หรือร้องเรียนด้วยตนเองโดยตรงที่ในโรงเรียนลำปางกัลยาณี ตำบลสวนดอก อำเภอเมือง จังหวัดลำปาง

(๒) หนังสือส่งไปรษณีย์ได้ที่ ผู้อำนวยการ โรงเรียนลำปางกัลยาณี เลขที่ ๒๒๔ ถนนพหลโยธิน ตำบลสวนดอก อำเภอเมือง จังหวัดลำปาง ๕๒๑๐๐

(๓) ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์ของโรงเรียนที่ <http://lks.ac.th/> (ช่องทางการรับฟังความคิดเห็น) / ทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ kanlaya@lks.ac.th

(๔) ร้องเรียนผ่านศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดลำปาง

(๕) ๐๕๔-๐๑๙๖๖๔ ระบบอัตโนมัติ ๐ / โทรสาร ๐๕๔-๒๒๔๓๘๘

ข้อ ๔. กระบวนการพิจารณาดำเนินการ

๔.๑ ให้ศูนย์บริหารจัดการข้อร้องเรียนเป็นหน่วยงานในการรับเรื่องร้องเรียน

๔.๒ เมื่อได้รับเรื่องร้องเรียนให้หัวหน้ากลุ่มบริหารงานบุคคลเสนอผู้อำนวยการโรงเรียน

๔.๓ กรณีผู้อำนวยการโรงเรียนเห็นสมควรให้แต่งตั้งคณะกรรมการสืบสวนข้อเท็จจริง หรือมอบหมายให้ผู้ใดตรวจสอบข้อเท็จจริง ให้ศูนย์บริหารจัดการข้อร้องเรียนดำเนินการตามนั้น

๔.๔ ให้คณะกรรมการสืบสวนข้อเท็จจริง หรือมอบหมายให้ผู้ใดตรวจสอบข้อเท็จจริง มีหน้าที่รวบรวมข้อเท็จจริงที่เกี่ยวข้อง และแสวงหาข้อเท็จจริงว่าเรื่องร้องเรียนมีมูล หรือไม่เพียงใด โดยให้ดำเนินการให้แล้วเสร็จโดยเร็ว พร้อมทั้งรายงานผลการดำเนินการและทำความเข้าใจเสนอผู้อำนวยการโรงเรียน ว่ามีการกระทำผิดตามเรื่องร้องเรียนหรือไม่ เป็นการทำความผิดวินัยหรือไม่ หากกรณีไม่มีมูลที่ควรกล่าวหา ให้เสนอความเห็นยุติเรื่อง

๔.๕ ในการแสวงหาข้อเท็จจริงให้ดำเนินการอย่างลับ และต้องเปิดโอกาสให้เจ้าหน้าที่ที่ถูกกล่าวหาได้พิสูจน์ข้อเท็จจริงอย่างเป็นธรรม

๔.๖ ให้คณะกรรมการสืบสวนข้อเท็จจริง หรือมอบหมายให้ผู้ใดตรวจสอบข้อเท็จจริงรายงานผลการดำเนินการต่อผู้อำนวยการโรงเรียน ภายในสามสิบวัน นับแต่วัน ได้รับทราบคำสั่ง หากมีเหตุผลที่จำเป็นไม่อาจหลีกเลี่ยงได้ อาจเสนอขอขยายระยะเวลาดำเนินการต่อ ผู้อำนวยการโรงเรียนได้ไม่เกินสองครั้งๆ ละไม่เกินสามสิบวัน

๔.๗ เมื่อมีการดำเนินการในเบื้องต้นประการใด ให้ศูนย์บริหารจัดการข้อร้องเรียน แจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบภายในสิบห้าวัน เว้นแต่ผู้ร้องเรียนไม่ให้ข้อมูลที่สามารถติดต่อกลับไปยังผู้ร้องเรียนได้

๔.๘ ในกรณีเรื่องร้องเรียนเป็นเรื่องที่ผู้นอกเหนืออำนาจการพิจารณาของผู้อำนวยการโรงเรียน ให้ส่งต่อไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้องโดยตรง และแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบ และถือเป็นการสิ้นสุดการจัดการข้อร้องเรียน

ประกาศ ณ วันที่ ๑ เดือน มิถุนายน พ.ศ. ๒๕๖๕



(นายวิโรจ หลักมัน)

ผู้อำนวยการโรงเรียนลำปางกัลยาณี