

แนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์

โรงเรียนอนุบาลพระบรมราชานุสรณ์ดอนเจดีย์

วัตถุประสงค์ การเปิดให้บริการร้องทุกข์ / ร้องเรียนทางอินเทอร์เน็ต เป็นช่องทางให้บุคคลทั่วไปได้สามารถร้องทุกข์ / ร้องเรียนมายังหน่วยงาน ฯ ได้โดยตรง เพื่อความรวดเร็วในการรับทราบปัญหา สามารถนำไปดำเนินการได้อย่างรวดเร็ว ที่มีการร้องเรียน ร้องทุกข์มีการติดตามมิให้เกิดความล่าช้าในการแก้ไขปัญหา และเพื่อเป็นการป้องกันปัญหาที่อาจเกิดจากผู้ไม่ประสงค์ดี ที่ต้องการก่อวินาศกรรมระบบงาน และเพื่อให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์ของการบริการอย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด โรงเรียนอนุบาลพระบรมราชานุสรณ์ดอนเจดีย์จึงจำเป็นต้องกำหนดหลักเกณฑ์วิธีการใช้บริการอย่างเคร่งครัด ดังต่อไปนี้

หลักเกณฑ์การร้องทุกข์ / ร้องเรียน

1. เรื่องที่อาจนำมาร้องทุกข์ / ร้องเรียนได้ ต้องเป็นเรื่องที่ผู้ร้องได้รับความเดือดร้อน หรือเสียหาย อันเนื่องมาจากเจ้าหน้าที่ หรือหน่วยงานในสังกัด ในเรื่องดังต่อไปนี้
 - กระทำการทุจริตต่อหน้าที่ราชการ
 - กระทำความผิดต่อตำแหน่งหน้าที่ราชการ
 - ละเลยต่อหน้าที่ตามที่กฎหมายกำหนดให้ต้องปฏิบัติ
 - ปฏิบัติหน้าที่ล่าช้าเกินควร
 - กระทำการนอกเหนืออำนาจหน้าที่ หรือขัด หรือไม่ถูกต้องตามกฎหมาย
2. เรื่องที่ร้องทุกข์ / ร้องเรียน ต้องเป็นเรื่องจริงที่มีมูลเหตุ มิได้หวังสร้างกระแสหรือสร้างข่าวเสียหายต่อบุคคลอื่น
3. การใช้บริการร้องทุกข์ / ร้องเรียน ต้องสามารถติดต่อกลับไปยังผู้ใช้บริการได้ เพื่อยืนยันว่ามีตัวตนจริง

วิธีการยื่นคำร้องทุกข์ / ร้องเรียน

1. ใช้ถ้อยคำสุภาพ และมี วัน/เดือน/ปี ชื่อและที่อยู่ของผู้ร้องทุกข์ / ร้องเรียน
2. ข้อเท็จจริง หรือพฤติการณ์ที่ร้องทุกข์ / ร้องเรียนได้อย่างชัดเจนว่าได้รับความเสียหายอย่างไร ต้องการให้แก้ไข ดำเนินการอย่างไร หรือชี้ช่องทางแจ้งเบาะแสเกี่ยวกับการทุจริตของครู บุคลากรทางการศึกษาโรงเรียนอนุบาลพระบรมราชานุสรณ์ดอนเจดีย์ได้ชัดเจนเพียงพอที่สามารถดำเนินการสืบสวน สอบสวนได้
3. ระบุพยาน เอกสาร พยานวัตถุ และพยานบุคคล (ถ้ามี)
4. คำร้องทุกข์ / ร้องเรียน อาจส่งทางไปรษณีย์ หรือส่งได้ทาง Website ของโรงเรียนอนุบาลพระบรมราชานุสรณ์ดอนเจดีย์

เรื่องร้องทุกข์ / ร้องเรียนที่อาจไม่รับพิจารณา

1. คำร้องทุกข์ / ร้องเรียนที่มีได้ทำเป็นหนังสือ หรือไม่ระบุชื่อและที่อยู่ของผู้ร้องทุกข์ / ร้องเรียนจริง จะถือว่าเป็นบัตรสนเท่ห์
2. คำร้องทุกข์ / ร้องเรียนที่ไม่ระบุพยาน หรือหลักฐานเพียงพอ หรือเป็นเรื่องที่มีลักษณะเป็นบัตรสนเท่ห์ การชี้ช่องทางแจ้งเบาะแสไม่เพียงพอที่จะสามารถดำเนินการสืบสวน สอบสวนต่อไปได้