



ประกาศสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเชียงใหม่ เขต ๔  
เรื่อง มาตรการในการจัดการเรื่องร้องเรียน สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเชียงใหม่ เขต ๔

เพื่อให้การดำเนินการเกี่ยวกับการจัดการเรื่องร้องเรียนของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเชียงใหม่ เขต ๔ มีประสิทธิภาพ โปร่งใส เป็นธรรมตามหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี และสอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริตระยะที่ ๓ (พ.ศ.๒๕๖๐ – ๒๕๖๔) จึงได้กำหนดขั้นตอน วิธีการในการยื่นและพิจารณาเรื่องร้องเรียน ดังนี้

**ข้อ ๑ ช่องทางการแจ้งเรื่องร้องเรียน**

- ๑.๑ ร้องเรียนด้วยตนเองที่สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเชียงใหม่ เขต ๔
- ๑.๒ ทางไปรษณีย์ส่งถึงผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา เชียงใหม่ เขต ๔ เลขที่ ๑๓๔ หมู่ ๘ ถนนสันติสุข ตำบลสันป่าตอง อำเภอเมืองเชียงใหม่ ๕๐๑๒๐
- ๑.๓ เว็บไซต์ cmi.4.go.th
- ๑.๔ ตู้รับเรื่องร้องเรียนที่สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเชียงใหม่ เขต ๔

**ข้อ ๒ บุคคลที่สามารถแจ้งเรื่องร้องเรียน**

ได้แก่ ประชาชนทั่วไป ผู้ปกครอง ผู้นำชุมชน เป็นต้น ซึ่งทราบเรื่องร้องเรียนหรือ สังสัยโดยสุจริตเกี่ยวกับการกระทำใดๆ ที่มีผลก่อให้เกิดความเสียหายอย่างโดยอ้างหนึ่งต่อผู้ร้องเรียนหรือ สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเชียงใหม่ เขต ๔ สามารถแจ้งเรื่องร้องเรียนหรือให้ข้อมูลที่ชัดเจน เพียงพอเกี่ยวกับการประพฤติ misconduct ของผู้ถูกร้องเรียน รวมทั้งควรแจ้งข้อมูลในการติดต่อเพื่อเป็นช่องทาง ในการสื่อสารกับสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเชียงใหม่ เขต ๔

**ข้อ ๓ เจ้าหน้าที่ ที่เกี่ยวข้อง และหน้าที่**

- ๓.๑ ผู้รับเรื่องร้องเรียนส่งเรื่องร้องเรียนที่ได้รับให้กลุ่มกฎหมายและคดี
- ๓.๒ กลุ่มกฎหมายและคดีลงทะเบียนรับเรื่องร้องเรียนและส่งเรื่องร้องเรียน ให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ

๓.๓ เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบเสนอเรื่องให้ผู้บังคับบัญชาพิจารณา โดยอาจจะ ตั้งคณะกรรมการ หรือลงพื้นที่ตรวจสอบพยานหลักฐานต่างๆ เพื่อร่วบรวมคำมั่นประ掏กับการพิจารณา ผลการวินิจฉัยตัดสินข้อร้องเรียน

/๓.๔ หากผู้บังคับบัญชา.....

๓.๔ หากผู้บังคับบัญชาพิจารณาแล้วปรากฏว่ามีมูลความจริง ให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบดำเนินการต่อไปให้เป็นไปตามกฎหมาย กฎ และระเบียบที่เกี่ยวข้องหากพิจารณาแล้วปรากฏว่าเป็นเรื่องที่ไม่มีมูลความจริง ให้ดำเนินการยุติเรื่องพร้อมทั้งชี้แจงให้ผู้ร้องเรียนทราบถึงเหตุผลในการยุติเรื่อง

#### ข้อ ๔ หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียน

๔.๑ ข้อร้องเรียนต้องเป็นเรื่องจริงที่มีมูลเหตุ มิได้หวังสร้างความเสียหายต่อบุคคลใด

๔.๒ เป็นเรื่องที่ผู้ร้องได้รับความเดือดร้อน หรือเสียหายอันเนื่องมาจากการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเชียงใหม่ เขต ๔

๔.๓ ใช้ถ้อยคำหรือข้อความที่สุภาพและต้องมีรายละเอียดดังนี้

- วัน เดือน ปี
- ชื่อ ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ที่สามารถติดต่อถึงผู้ร้องเรียนได้
- ข้อเท็จจริงหรือพฤติกรรมของเรื่องที่ร้องเรียนว่าได้รับความเดือดร้อน หรือเสียหายอย่างไร พร้อมทั้งระบุพยานเอกสาร พยานวัตถุ หรือพยานบุคคล(ถ้ามี)

๔.๔ ข้อร้องเรียนที่มีข้อมูลไม่ครบถ้วนเพียงพอ หรือในการดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงไม่สามารถหาข้อมูลเพิ่มเติมได้ด้วย ให้ยุติเรื่องและเก็บเป็นฐานข้อมูล

๔.๕ ให้อยู่ในคุลพินิจของผู้บังคับบัญชาว่าจะรับเรื่องร้องเรียนไว้พิจารณาหรือไม่ หากมีกรณีอกหนีออกจากหลักเกณฑ์ตามที่ได้กล่าวมาแล้วในข้อ ๔.๑ – ๔.๔

#### ข้อ ๕ การพิจารณาในการกำหนดขั้นความลับและคุ้มครองบุคคลที่เกี่ยวข้อง

การพิจารณากำหนดขั้นความลับนั้น ต้องปฏิบัติตามระเบียบว่าด้วยการรักษาความลับของทางราชการ พ.ศ.๒๕๔๔ สำหรับการคุ้มครองผู้ร้องและผู้ที่เกี่ยวข้องมิให้ต้องรับภัยหรือความไม่ชอบธรรมจากการร้องเรียนกล่าวโทษให้ปฏิบัติตามต่อไปจนกว่าจะมีคำสั่งของคณะกรรมการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล ๒๒ ธันวาคม ๒๕๔๑ เรื่องการดำเนินการเรื่องราวร้องทุกข์กล่าวโทษและแจ้งเบาะแสการกระทำที่ผิดกฎหมาย

๕.๑ พิจารณาว่าเรื่องร้องเรียนดังกล่าว หากส่งเรื่องให้สถานศึกษาในสังกัดพิจารณาแล้วผู้ให้ข้อมูลหรือผู้ร้องจะได้รับความเดือดร้อนหรือไม่ เพราะอาจถูกฟ้องห่มีประมาทได้ หากไม่สามารถปกปิดข้อมูลของผู้ร้องก็จะต้องแจ้งให้สถานศึกษาที่เกี่ยวข้องให้ความคุ้มครอง

๕.๒ กรณีที่การร้องเรียนมีการระบุผู้ถูกร้อง จะต้องคุ้มครองทั้งฝ่ายผู้ร้องและผู้ถูกร้องเนื่องจากข้อเท็จจริงยังไม่ปรากฏ ซึ่งอาจเป็นกรณีกลั่นแกล้งกล่าวหากัน

๕.๓ กรณีผู้ร้องเรียนมีการระบุขอให้ปกปิดชื่อ ที่อยู่ และรายละเอียดของผู้ร้อง จะต้องดำเนินการตามความประสงค์ของผู้ร้อง แต่หากในการดำเนินการจำเป็นต้องเปิดเผยข้อมูลผู้ร้องให้สถานศึกษาที่เกี่ยวข้องทราบ มิฉะนั้นจะไม่สามารถดำเนินการได้ จะต้องขออนุญาตจากผู้ร้องก่อนโดยให้ผู้ร้องยืนยันกลับมาเป็นลายลักษณ์อักษรแล้วแจ้งให้สถานศึกษาที่เกี่ยวข้องให้ความคุ้มครองผู้ร้อง

## ข้อ ๖ การติดตามประเมินผลของกระบวนการ

๖.๑ การลงทะเบียนรับ-ส่ง เรื่องร้องเรียน

๖.๒ สรุปผลการดำเนินงานรอบครึ่งปีงบประมาณ เสนอผู้อำนวยการสำนักงาน

เขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเชียงใหม่ เขต ๔ ทราบ

ประกาศ ณ วันที่ ๖ มิถุนายน พ.ศ. ๒๕๖๓

(นายไพรожน์ เดชะบุญ)

รองผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา รักษาการแทน  
ผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเชียงใหม่ เขต ๔