



แนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียน การทุจริตและประพฤติมิชอบ

ปีงบประมาณ 2568

โรงเรียนบ้านท่าเสาพัฒนา

ตำบลขอมเกาะ อำเภอเวียง จังหวัดนราธิวาส
สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษานราธิวาสเขต 2
สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน
กระทรวงศึกษาธิการ



โรงเรียนบ้านท่าเสาพัฒนา



ตำบลขอมเกาะ อำเภอเวียง จังหวัดนราธิวาส

คำนำ

คู่มือแนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของโรงเรียนบ้านท่าเสาพัฒนา ฉบับนี้ จัดทำขึ้นเพื่อเป็นแนวทางการดำเนินงานจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของศูนย์รับเรื่อง ร้องเรียนของโรงเรียนบ้านท่าเสาพัฒนา ทั้งนี้ การจัดการข้อร้องเรียนจนได้ข้อยุติ ให้มีความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ เพื่อตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการจำเป็นจะต้องมีขั้นตอน/ กระบวนการ และแนวทางการปฏิบัติงานที่ชัดเจนและเป็นมาตรฐานเดียวกัน

โรงเรียนบ้านท่าเสาพัฒนา

สารบัญ

เรื่อง	หน้า
คำนำ.....	1
สารบัญ.....	2
คู่มือแนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ.....	3
หลักการและเหตุผล.....	3
การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียนของโรงเรียนวัดพระพรางค์มณี.....	3
สถานที่ตั้ง.....	3
หน้าที่ความรับผิดชอบ.....	3
วัตถุประสงค์.....	3
คำจำกัดความ.....	4
ประเภทข้อร้องเรียน.....	4
ความรุนแรงข้อร้องเรียน.....	4
ระยะเวลาเปิดให้บริการ.....	5
ช่องทางในการแจ้งเรื่องร้องเรียน.....	5
แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์.....	7
ขั้นตอนการปฏิบัติงาน.....	7
การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์จากช่องทางต่าง ๆ	8
การบันทึกข้อร้องเรียน.....	8
การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ปัญหาข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์และการแจ้งผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ทราบ....	8
การติดตามการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน.....	9
การรายงานผลการดำเนินงานให้ผู้บริหารทราบ.....	9
มาตรฐานงาน.....	9
แบบฟอร์ม.....	9
ภาคผนวก.....	10
แบบฟอร์มหนังสือร้องทุกข์ - ร้องเรียน	11

คู่มือแนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ โรงเรียนบ้านตำเสาพัฒนา

หลักการและเหตุผล

พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๕๖ ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการ มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลางเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชนเกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการที่มีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ และมีการประเมินผลการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียน โรงเรียนบ้านตำเสาพัฒนา เพื่อให้การบริหารระบบราชการเป็นไปด้วยความถูกต้อง บริสุทธิ์ ยุติธรรม ควบคู่กับการพัฒนาบำบัดทุกข์บำรุงสุข ตลอดจนดำเนินการแก้ไขปัญหาคความเดือดร้อนของประชาชน ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ด้วยความ รวดเร็ว ประสพผลสำเร็จอย่างเป็นรูปธรรม อีกทั้งเพื่อเป็นศูนย์รับแจ้งเบาะแสการทุจริต หรือไม่ได้รับความเป็นธรรม จากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ โรงเรียนบ้านตำเสาพัฒนา จึงได้จัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียนทุกชั้น ซึ่งในกรณีการร้องเรียนที่เกี่ยวกับบุคคล จะมีการเก็บรักษาเรื่องราวไว้เป็นความลับและปกปิดผู้ร้องเรียน เพื่อมิให้ผู้ร้องเรียนได้รับผลกระทบและได้รับความเดือดร้อนจากการร้องเรียน

สถานที่ตั้ง

โรงเรียนบ้านตำเสาพัฒนา ตั้งอยู่ที่ 9/3 ม.6 ต.ขอมเกาะ อําเภอเวียง จังหวัดนราธิวาส สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษานราธิวาส เขต 2 โทรศัพท์ 084-8558699

หน้าที่ความรับผิดชอบ

เป็นศูนย์กลางในการรับเรื่องร้องเรียน และให้บริการข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษา การรับเรื่องปัญหา ความต้องการและข้อเสนอแนะของผู้ปกครองนักเรียนและประชาชนในชุมชน

วัตถุประสงค์

1. เพื่อให้สร้างมั่นใจในการรับเรื่องร้องเรียนและดำเนินการจัดการข้อร้องเรียน ได้มีการปฏิบัติตามขั้นตอนการปฏิบัติงานที่สอดคล้องกับข้อระเบียบหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการรับเรื่องร้องเรียนที่กำหนดดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนที่กำหนดไว้อย่างครบถ้วนและมีประสิทธิผล
2. เพื่อให้บุคลากรหรือเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบรับเรื่องร้องเรียนของโรงเรียนบ้านตำเสาพัฒนา ใช้แนวทาง ในการปฏิบัติและดำเนินการแก้ไขตามขั้นตอน ร้องเรียนที่ได้รับจากช่องทางกรร้องเรียนต่าง ๆ โดยกระบวนการและวิธีการดำเนินงานต้องเป็นไปในทิศทางเดียวกัน

3. เพื่อเป็นหลักฐานแสดงวิธีการดำเนินงานที่สามารถถ่ายทอดให้กับผู้เข้ามาปฏิบัติงานพัฒนาให้ การทำวานเป็นมืออาชีพและใช้ประกอบการประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากรหรือเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ รวมทั้งแสดงหรือเผยแพร่ให้กับข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา บุคคลภายนอกหรือผู้ใช้บริการให้สามารถเข้าใจและใช้ประโยชน์จากกระบวนการที่มีอยู่เพื่อขอรับบริการที่ตรงกับความต้องการ

4. เพื่อเป็นการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ให้ข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษาและประชาชนผู้รับบริการได้ทราบถึงกระบวนการจัดการข้อร้องเรียนหลักเกณฑ์ต่าง ๆ ในการร้องเรียนโดย โรงเรียนบ้านตำเสาพัฒนา เปิดโอกาสให้ประชาชนผู้รับบริการเข้ามามีส่วนร่วม ในการรับรู้แสดง ความคิดเห็น หรือข้อเสนอแนะเกี่ยวกับกระบวนการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนเพื่อเป็นประโยชน์ในการปรับปรุงแก้ไขการดำเนินงานต่อไป

คำจำกัดความ

“ผู้รับบริการ” หมายถึง ผู้ที่มาใช้บริการจากส่วนราชการและประชาชนทั่วไป “ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย” หมายถึง ผู้ที่ได้รับผลกระทบ ทั้งทางบวกและทางลบ ทั้งทางตรงและทางอ้อม จากการ ดำเนินการของส่วนราชการ เช่น ผู้ปกครองนักเรียนและประชาชนในโรงเรียนบ้านตำเสาพัฒนา “การจัดการข้อ ร้องเรียน” มีความหมาย ครอบคลุมถึงการจัดการในเรื่องข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์/ ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น/คำ ขมขย/การสอบถามหรือ การร้องเรียนขอข้อมูล “ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์” หมายถึง ประชาชนทั่วไป/ “ช่องทางการรับข้อร้องเรียน/ร้อง ทุกข์” หมายถึง ช่องทางต่าง ๆ ที่ใช้ในการรับเรื่องร้องเรียน/ร้อง ทุกข์ เช่น ติดต่อด้วยตนเอง/ติดต่อทาง โทรศัพท์/เว็บไซต์/Facebook

ประเภทข้อร้องเรียน

1. ข้อร้องเรียนการให้บริการ หมายถึง ข้อไม่พึงพอใจด้านการบริการวิชาการต้องการให้ผู้ให้บริการ ปรับปรุงแก้ไขการปฏิบัติงาน ได้แก่ ความไม่สะดวกในการรับบริการ ความล่าช้า ข้อผิดพลาดในการให้บริการ การเลือกปฏิบัติกับผู้รับบริการ การให้คำพูด การดูแคลต่อนรับ การควบคุมอารมณ์ของผู้ปฏิบัติงาน เป็นต้น

2. ข้อร้องเรียนประเภทอื่น ๆ หมายถึง ข้อที่ไม่พึงพอใจในด้านการบริการวิชาการต้องการให้ ผู้ ให้บริการแก้ไขในด้านหลักสูตร การบริหารจัดการไม่โปร่งใส ระบบการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ เป็นต้น

ความรุนแรงข้อร้องเรียน

1. ระดับรุนแรง เป็นข้อร้องเรียนผู้รับบริการไม่พึงพอใจอย่างมาก และเป็นเรื่องที่มีผลกระทบ ภาพลักษณ์เสื่อมเสียชื่อเสียงองค์กร มีผลกระทบอย่างรุนแรงส่งผลให้ผู้รับบริการตัดสินใจไม่เลือกใช้บริการ

2. ระดับรุนแรงปานกลาง เป็นข้อร้องเรียนเกี่ยวกับบริการ ที่สร้างความไม่พึงพอใจสำหรับ ผู้รับบริการ หากปล่อยทิ้งไว้จะทำให้ผู้รับบริการเลือกใช้บริการจากที่อื่น

3. ระดับรุนแรงเล็กน้อย เป็นข้อร้องเรียนอาจจะเกิดจากการได้รับข้อมูลไม่ครบถ้วนสมบูรณ์การมีอคติต่อเจ้าหน้าที่ ซึ่งเป็นปัจจัยส่วนบุคคลของผู้รับบริการ ระยะเวลาเปิดให้บริการ เปิดให้บริการวันจันทร์ ถึง ศุกร์ (ยกเว้นวันหยุดที่ทางราชการกำหนด) ตั้งแต่ 08.30 – 16.30 น.

ช่องทางในการแจ้งเรื่องร้องเรียน

- ❖ ติดต่อด้วยตนเอง ณ โรงเรียนบ้านตำเสาพัฒนา
- ❖ จดหมายหรือหนังสือร้องเรียนส่งถึงผู้อำนวยการโรงเรียนบ้านตำเสาพัฒนา
- ❖ กล่องรับเรื่องร้องเรียนบริเวณหน้าห้องบริหารโรงเรียนบ้านตำเสาพัฒนา
- ❖ ช่องทางร้องเรียนในระบบออนไลน์ หน้าเว็บไซต์โรงเรียน

1. **บุคคลที่แจ้งเรื่องร้องเรียน** ได้แก่ บุคคลที่ทราบเรื่องร้องเรียนหรือสงสัยโดยสุจริตไม่ว่าตนเอง ความเสียหายหรือไม่ก็ตามเกี่ยวกับพฤติกรรมของข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษาในสถานศึกษา โรงเรียนบ้านตำเสาพัฒนา ได้โดยให้ผู้แจ้งเรื่องร้องเรียนหรือสงสัยโดยสุจริตเปิดเผยตัวตน ข้อมูลหลักฐานที่ชัดเจนมากพอเกี่ยวกับการประพฤติของผู้ถูกร้องเรียนรวมถึงแจ้งข้อมูลในการติดต่อเพื่อสื่อสารกับโรงเรียนด้วย ข้อร้องเรียน หมายความว่า เรื่องที่ข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษาผู้รับบริการและผู้ที่มีส่วนได้ส่วนเสียร้องเรียนต่อสถานศึกษาที่อยู่ในสังกัดหรือสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาปทุมธานี

2. **บุคคลที่รับผิดชอบและเกี่ยวข้องผู้บังคับบัญชา** หมายความว่า หัวหน้าหน่วยงานระดับ ผู้อำนวยการโรงเรียน หรือหัวหน้ากลุ่มงานบริหารงานบุคคลหรือหัวหน้ากลุ่มงานที่ได้รับมอบหมายผู้รับเรื่องร้องเรียน (Report Receiver) ได้แก่ ผู้อำนวยการโรงเรียน หรือผู้ที่ได้รับมอบหมาย ผู้รับผิดชอบหรือ ผู้ประสานงานเรื่องร้องเรียน (Case Coordinator)

3. การรับเรื่องร้องเรียน กรณี “บัตรสนเท่ห์” ให้พิจารณาดำเนินการดังนี้

3.1 หนังสือเลขาธิการคณะรัฐมนตรีที่ นร ๐๒๐๖/ ๖๒๑๘ ลงวันที่ ๒๕ ธันวาคม ๒๕๕๔ ซึ่งกำหนดหลักเกณฑ์และแนวทางการปฏิบัติเกี่ยวกับการร้องเรียนกล่าวโทษข้าราชการไว้โดยสรุปว่า ๕.๑.๑ เมื่อ ผู้บังคับบัญชาได้รับเรื่องราวกล่าวโทษข้าราชการให้ถือเป็นความลับ หากเป็นบัตรสนเท่ห์ ให้พิจารณาเฉพาะ รายที่ระบุหลักฐานกรณีแวดล้อมปรากฏชัดเจนตลอดจนชี้พยานบุคคลแน่นอน เท่านั้น ๕.๑.๒ ให้ส่งสำเนา เรื่องราวดังกล่าว โดยปิดชื่อผู้ร้องเรียน หรือสำเนาบัตรสนเท่ห์ให้ ผู้บังคับบัญชาของผู้ถูกกล่าวโทษทำการ สืบสวนทางลับ หากไม่มีข้อมูลที่ควรกล่าวหาว่ากระทำความผิด วินัยจึงจะยุติเรื่องได้หากกรณีมีมูลให้ดำเนินการทั้ง คดีทางอาญาและวินัยแล้วรายงานให้ ผู้บังคับบัญชาที่ได้รับเรื่องราว มาทราบด้วย ๕.๑.๓ ให้ผู้บังคับบัญชาที่รับ เรื่องราวกล่าวโทษแจ้งให้ผู้ ร้องเรียนทราบในทางลับหลังจากที่ได้รับเรื่องราวร้องทุกข์ ๕.๑.๔ ให้ผู้บังคับบัญชา ใช้ดุลพินิจสั่งการตามที่เหมาะสมเพื่อคุ้มครองผู้ ร้องพยานและบุคคลที่ให้ข้อมูลในการสืบสวนอย่าให้ต้องรับ ภัยหรือ ความไม่ชอบธรรมซึ่ง อาจเนื่องมาจากการร้องเรียน

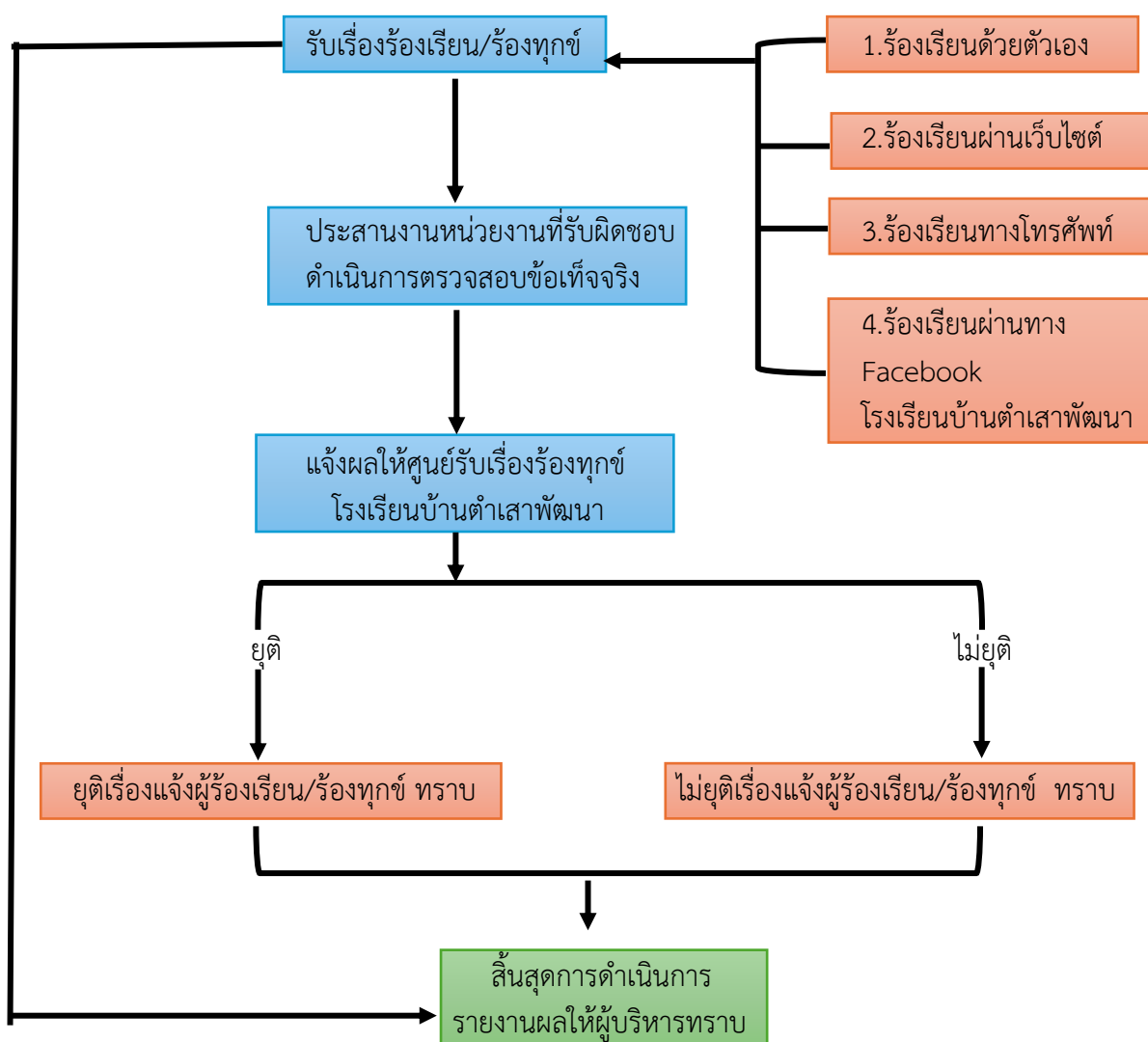
สรุปกรณีที่ไม่เป็นข้อร้องเรียนที่เข้าลักษณะ ดังต่อไปนี้

1. ข้อร้องเรียนที่เป็นบัตรสนเท่ห์เว้นแต่บัตรสนเท่ห์ที่ระบุรายละเอียดดังกล่าวข้างต้นจึงจะรับไว้พิจารณาเป็นการเฉพาะเรื่อง
2. ข้อร้องเรียนที่เข้าสู่กระบวนการยุติธรรมแล้ว
3. ข้อร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับสถาบันพระมหากษัตริย์
4. ข้อร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับนโยบายของรัฐบาล
5. ข้อร้องเรียนที่หน่วยงานอื่นได้ดำเนินการตรวจสอบพิจารณาเป็นที่เรียบร้อยแล้วสำนักงานคณะกรรมการและปราบปรามแล้วสำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ (ป.ป.ช.) สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตภาครัฐ (ป.ป.ท.) สำนักงานป้องกันและปราบปราม การฟอกเงิน (ป.ป.ง.) นอกเหนือจากหลักเกณฑ์ดังกล่าวให้อยู่ในดุลพินิจของผู้บังคับบัญชาว่าจะรับไว้พิจารณา หรือไม่เป็นการเฉพาะเรื่องกรณี
6. การพิจารณาในการกำหนดชั้นความลับและคุ้มครองบุคคลที่เกี่ยวข้องการพิจารณาปฏิบัติ ตามระเบียบว่าด้วยการรักษาความลับของทางราชการ พ.ศ. ๒๕๕๔ และต้องปกปิดชื่อที่อยู่ผู้ร้องเรียนพยานที่เกี่ยวข้องเว้นแต่จะได้รับความยินยอมหรือโดยพฤติการณ์จากผู้ร้องเองและให้ตระหนักถึงความคุ้มครองผู้ร้องและผู้เกี่ยวข้อง

4. การดำเนินการจนได้ข้อยุติ ได้แก่

1. เรื่องที่ดำเนินการแล้วได้ตามความประสงค์ของผู้ร้องทั้งหมดและได้แจ้งให้ผู้ร้องได้ทราบ
2. เรื่องที่ดำเนินการแล้วได้ตามความประสงค์ของผู้ร้องบางส่วน (หน่วยงานเจ้าของเรื่องได้ดำเนินการตามขอบเขตเต็มที่แล้ว) หรือได้บรรเทาเยียวยาปัญหาความเดือดร้อนของผู้ร้องตามความเหมาะสม และได้แจ้งให้ผู้ร้องทราบ
3. เรื่องดำเนินการแล้วแต่ไม่ได้ตามความประสงค์ของผู้ร้อง เช่น พันวิสัยดำเนินการและขอบเขตอำนาจหน้าที่แล้วและได้แจ้งทำความเข้าใจกับผู้ร้อง
4. เรื่องที่ส่งต่อให้หน่วยงานอื่นเพื่อทราบหรือดำเนินการตามอำนาจหน้าที่แล้วและได้แจ้งให้ผู้ร้องทราบถึงหน่วยงานที่รับเรื่องต่อ
5. เรื่องร้องเรียนที่ระงับการพิจารณาหรือรวมเรื่อง เช่น บัตรสนเท่ห์ เรื่องที่อยู่ในกระบวนการ ทางศาล ข้อร้องเรียนกล่าวโทษโดยไม่มีพยานหลักฐานที่ชัดเจนพร้อมได้แจ้งให้ผู้ร้องทราบตามควรแก่กรณี

แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์



ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

การแต่งตั้งผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ของหน่วยงาน

1. จัดตั้งศูนย์ / จุดรับข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ของประชาชน
2. จัดทำคำสั่งแต่งตั้งเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์
3. แจ้งผู้รับผิดชอบตามคำสั่งโรงเรียนบ้านท่าเสาพัฒนา เพื่อความสะดวกในการประสานงาน

การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์จากช่องทางต่าง ๆ

ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่เข้ามายังหน่วยงานจากช่องทางต่าง ๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการรับร้องเรียน/ร้องทุกข์ เพื่อประสานหาทางแก้ไขปัญหา	หมายเหตุ
ร้องเรียนด้วยตนเอง ณ ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน	วันเวลาราชการ	ภายใน 1 วันทำการ	
ร้องเรียนทาง Facebook โรงเรียนบ้านท่าเสาพัฒนา	ทุกวัน	ภายใน 1 วันทำการ	
ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์ โรงเรียนบ้านท่าเสาพัฒนา	ทุกวัน	ภายใน 1 วันทำการ	
กล่องรับฟังความคิดเห็น	ทุกวัน	ภายใน 1 วันทำการ	
โทรศัพท์สายตรง ผู้อำนวยการโรงเรียน 084-8558699	ทุกวัน	ภายใน 1 วันทำการ	

การบันทึกข้อร้องเรียน

1. กรอกแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ โดยมีรายละเอียด ชื่อ - สกุล ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ติดต่อ เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ และสถานที่เกิดเหตุ
2. ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียน เจ้าหน้าที่ต้องบันทึกข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ลงสมุดบันทึกข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์

การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ และการแจ้งผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ทราบ

1. กรณีเป็นการขอข้อมูลข่าวสาร ประสานหน่วยงานผู้ครอบครองเอกสาร เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ข้อมูลแก่ผู้ร้องขอได้ทันที

2. ขอร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่เป็นการร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของหน่วยงาน เช่น การขอ หลักฐานทางการศึกษา การเก็บเงินระดมทรัพยากรนักเรียน เป็นต้น จัดทำบันทึกข้อความเสนอไปยังผู้บริหาร เพื่อสั่งการหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง โดยเบื้องต้นอาจโทรศัพท์แจ้งไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
3. ขอร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่ไม่อยู่ในความรับผิดชอบของโรงเรียนบ้านท่าเสาพัฒนา ให้ดำเนินการประสานหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้เกิดความรวดเร็วและถูกต้อง ในการแก้ไขปัญหาต่อไป
4. ขอร้องเรียนที่ส่งผลกระทบต่อหน่วยงาน เช่น กรณี ผู้ร้องเรียนทำหนังสือร้องเรียนความไม่โปร่งใส ในการจัดซื้อจัดจ้าง ให้เจ้าหน้าที่จัดทำบันทึกข้อความเพื่อเสนอผู้บริหารพิจารณาสั่งการไปยังหน่วยงาน ที่ รับผิดชอบเพื่อดำเนินการตรวจสอบและแจ้งผู้ร้องเรียนทราบ ต่อไป

การติดตามแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน

ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องรายงานผลการดำเนินการให้ทราบภายใน ๕ วันทำการ เพื่อเจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ จะได้แจ้ง ให้ผู้ร้องเรียนทราบ ต่อไป

การรายงานผลการดำเนินการให้ผู้บริหารทราบ

1. ให้รวบรวมและรายงานสรุปการจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ให้ผู้บริหารทราบทุกเดือน
2. ให้รวบรวมรายงานสรุปข้อร้องเรียนหลังจากสิ้นปีงบประมาณ เพื่อนำมาวิเคราะห์การจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ในภาพรวมของหน่วยงาน เพื่อใช้เป็นแนวทางในการแก้ไข ปรับปรุง พัฒนาองค์กร ต่อไป

มาตรฐานงาน

การดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด กรณีได้รับเรื่อง ร้องเรียน/ร้องทุกข์ให้ศูนย์ฯรับเรื่องราวร้องทุกข์โรงเรียนบ้านท่าเสาพัฒนา ดำเนินการตรวจสอบและพิจารณา ส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ดำเนินการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ให้แล้วเสร็จภายใน ๑๕ วัน ทำการ

แบบฟอร์ม

แบบฟอร์มใบรับแจ้งเหตุเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์

จัดทำโดย

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนโรงเรียนบ้านท่าเสาพัฒนา

ภาคผนวก



แบบฟอร์มหนังสือร้องทุกข์ - ร้องเรียน

เขียนที่.....
วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

เรียน ผู้อำนวยการโรงเรียนบ้านตำเสาพัฒนา

ข้าพเจ้า (นาย/นาง/นางสาว).....อายุ.....ปี.....
อยู่บ้านเลขที่.....หมู่ที่.....ตำบล.....อำเภอ.....จังหวัด.....
ขอร้องทุกข์ - ร้องเรียน แก่ท่าน เนื่องจาก.....
.....
.....
.....
.....

เพื่อให้ดำเนินการช่วยเหลือและแก้ไขปัญหา ดังนี้
.....
.....
.....
.....

ขอแสดงความนับถือ

(ลงชื่อ).....ผู้ร้องทุกข์- ร้องเรียน
(.....)

หมายเลขโทรศัพท์.....



โรงเรียนบ้านตำเสาพัฒนา

ตำบลขอมเลาะ อำเภอเวียง จังหวัดนราธิวาส
สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษานราธิวาสเขต 2
สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน
กระทรวงศึกษาธิการ



โรงเรียนบ้านตำเสาพัฒนา



ตำบลขอมเลาะ อำเภอเวียง จังหวัดนราธิวาส