

โรงเรียนบ้านจ้อแ
อำเภอสุโขทัย จังหวัดสุโขทัย



การป้องกัน
การทุจริต

คู่มือ

แนวปฏิบัติการจัดการเรื่อง
ร้องเรียนการทุจริตและ
ประพฤติมิชอบ

สำนักงานเขตพื้นที่ การศึกษาประถมศึกษาสุโขทัย เขต 2
สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน
กระทรวงศึกษาธิการ

คำนำ

คู่มือแนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของโรงเรียนบ้านจือแร ฉบับนี้จัดทำขึ้นเพื่อเป็นแนวทางการดำเนินงานจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของศูนย์รับเรื่องร้องเรียนของโรงเรียนบ้านจือแร ทั้งนี้ การจัดการข้อร้องเรียนจนได้ข้อยุติให้มีความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพเพื่อตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการจำเป็นจะต้องมีขั้นตอน/กระบวนการ และแนวทางการปฏิบัติงานที่ชัดเจนและเป็นมาตรฐานเดียวกัน

โรงเรียนบ้านจือแร

สารบัญ

เรื่อง	หน้า
คำนำ.....	ก
สารบัญ.....	๗
คู่มือแนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ.....	๑
หลักการและเหตุผล.....	๑
การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียนของโรงเรียนบ้านจ้อแร.....	๑
สถานที่ตั้ง.....	๑
หน้าที่ความรับผิดชอบ.....	๑
วัตถุประสงค์.....	๑
คำจำกัดความ.....	๒
ประเภทข้อร้องเรียน.....	๒
ความรุนแรงข้อร้องเรียน.....	๒
ระยะเวลาเปิดให้บริการ.....	๒
ช่องทางในการแจ้งเรื่องร้องเรียน.....	๒
แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์.....	๕
ขั้นตอนการปฏิบัติงาน.....	๕
การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์จากช่องทางต่าง ๆ	๖
การบันทึกข้อร้องเรียน.....	๖
การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์และการแจ้งผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ทราบ.. ..	๖
การติดตามการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน.....	๗
การรายงานผลการดำเนินการให้ผู้บริหารทราบ.....	๗
มาตรฐานงาน.....	๗
แบบฟอร์ม.....	๗
ภาคผนวก.....	๘
แบบฟอร์มหนังสือร้องทุกข์ - ร้องเรียน	๙

คู่มือแนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ โรงเรียนบ้านจือแร

หลักการและเหตุผล

พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการ มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลางเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชนเกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการที่มีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ และมีการประเมินผลการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ

การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียน โรงเรียนบ้านจือแร

เพื่อให้การบริหารระบบราชการเป็นไปด้วยความถูกต้อง บริสุทธิ์ ยุติธรรม ควบคู่กับการพัฒนาบำบัดทุกข์บำรุงสุข ตลอดจนดำเนินการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ด้วยความรวดเร็ว ประสพผลสำเร็จอย่างเป็นรูปธรรม อีกทั้งเพื่อเป็นศูนย์รับแจ้งเบาะแสการทุจริต หรือไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ โรงเรียนบ้านจือแร จึงได้จัดตั้งศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ขึ้น ซึ่งในกรณีการร้องเรียนที่เกี่ยวกับบุคคลจะมีการเก็บรักษาเรื่องราวไว้เป็นความลับและปกปิดผู้ร้องเรียน เพื่อมิให้ผู้ร้องเรียนได้รับผลกระทบและได้รับความเดือดร้อนจากการร้องเรียน

สถานที่ตั้ง

โรงเรียนบ้านจือแร ตั้งอยู่หมู่ที่ ๙ ตำบลสากอ อำเภอสูโงนาตี จังหวัดนราธิวาส รหัสไปรษณีย์ ๙๖๑๔๐

หน้าที่ความรับผิดชอบ

เป็นศูนย์กลางในการรับเรื่องร้องเรียน และให้บริการข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษา การรับเรื่องปัญหา ความต้องการและข้อเสนอแนะของผู้ปกครองนักเรียนและประชาชนในชุมชน

วัตถุประสงค์

๑. เพื่อให้สร้างมั่นใจในการรับเรื่องร้องเรียนและดำเนินการจัดการข้อร้องเรียน ได้มีการปฏิบัติตามขั้นตอนการปฏิบัติงานที่สอดคล้องกับข้อระเบียบหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการรับเรื่องร้องเรียนที่กำหนดดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนที่กำหนดไว้อย่างครบถ้วนและมีประสิทธิภาพ
๒. เพื่อให้บุคลากรหรือเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบรับเรื่องร้องเรียนของโรงเรียนบ้านจือแร ใช้แนวทางในการปฏิบัติและดำเนินการแก้ไขตามขั้นตอนร้องเรียนที่ได้รับจากช่องทางกรร้องเรียนต่าง ๆ โดยกระบวนการและวิธีการดำเนินงานต้องเป็นไปในทิศทางเดียวกัน
๓. เพื่อเป็นหลักฐานแสดงวิธีการดำเนินงานที่สามารถถ่ายทอดให้กับผู้เข้ามาปฏิบัติงานพัฒนาให้การทำงานเป็นมืออาชีพ และใช้ประกอบการประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากรหรือเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ รวมทั้งแสดงหรือเผยแพร่ให้กับข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา บุคคลภายนอกหรือผู้ใช้บริการให้สามารถเข้าใจและใช้ประโยชน์จากกระบวนการที่มีอยู่เพื่อขอรับบริการที่ตรงกับความต้องการ

๔. เพื่อเป็นการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ให้ข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษาและประชาชนผู้รับบริการได้ทราบถึงกระบวนการจัดการข้อร้องเรียนหลักเกณฑ์ต่าง ๆ ในการร้องเรียนโดยโรงเรียนบ้านจือแร เปิดโอกาสให้ประชาชนผู้รับบริการเข้ามามีส่วนร่วม ในการรับรู้แสดงความคิดเห็น หรือข้อเสนอแนะเกี่ยวกับกระบวนการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนเพื่อเป็นประโยชน์ในการปรับปรุงแก้ไขการดำเนินงานต่อไป

คำจำกัดความ

“ผู้รับบริการ” หมายถึง ผู้ที่มารับบริการจากส่วนราชการและประชาชนทั่วไป

“ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย” หมายถึง ผู้ที่ได้รับผลกระทบ ทั้งทางบวกและทางลบ ทั้งทางตรงและทางอ้อม จากการดำเนินการของส่วนราชการ เช่น ผู้ปกครองนักเรียนและประชาชนในโรงเรียนบ้านจือแร “การจัดการข้อร้องเรียน” มีความหมายครอบคลุมถึงการจัดการในเรื่องข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์/ ข้อเสนอแนะ/ ข้อคิดเห็น/ คำชมเชย/ การสอบถามหรือการร้องเรียนขอข้อมูล

“ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์” หมายถึง ประชาชนทั่วไป/

“ช่องทางการรับข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์” หมายถึง ช่องทางต่าง ๆ ที่ใช้ในการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เช่น ติดต่อด้วยตนเอง/ติดต่อกทางโทรศัพท์/เว็บไซต์/Facebook

ประเภทข้อร้องเรียน

๑. ข้อร้องเรียนการให้บริการ หมายถึง ข้อไม่พึงพอใจด้านการบริการวิชาการต้องการให้ผู้ให้บริการปรับปรุงแก้ไขการปฏิบัติงาน ได้แก่ ความไม่สะดวกในการรับบริการ ความล่าช้า ข้อผิดพลาดในการให้บริการ การเลือกปฏิบัติกับผู้รับบริการ การให้คำพูด การดูแลต้อนรับ การควบคุมอารมณ์ของผู้ปฏิบัติงาน เป็นต้น

๒. ข้อร้องเรียนประเภทอื่น ๆ หมายถึง ข้อที่ไม่พึงพอใจในด้านการบริการวิชาการต้องการให้ ผู้ให้บริการแก้ไขในด้านหลักสูตร การบริหารจัดการไม่โปร่งใส ระบบการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ เป็นต้น

ความรุนแรงข้อร้องเรียน

๑. ระดับรุนแรง เป็นข้อร้องเรียนผู้รับบริการไม่พึงพอใจอย่างมาก และเป็นเรื่องที่ผลกระทบภาพลักษณ์เสื่อมเสียชื่อเสียงองค์กร มีผลกระทบอย่างรุนแรงส่งผลให้ผู้รับบริการตัดสินใจไม่เลือกใช้บริการ

๒. ระดับรุนแรงปานกลาง เป็นข้อร้องเรียนเกี่ยวกับบริการที่สร้างความไม่พึงพอใจสำหรับผู้รับบริการหากปล่อยทิ้งไว้จะทำให้ผู้รับบริการเลือกใช้บริการจากที่อื่น

๓. ระดับรุนแรงเล็กน้อย เป็นข้อร้องเรียนอาจจะเกิดจากการได้รับข้อมูลไม่ครบถ้วนสมบูรณ์การมีอคติต่อเจ้าหน้าที่ ซึ่งเป็นปัจจัยส่วนบุคคลของผู้รับบริการ

ระยะเวลาเปิดให้บริการ

เปิดให้บริการวันจันทร์ ถึง ศุกร์ (ยกเว้นวันหยุดที่ทางราชการกำหนด) ตั้งแต่ ๐๘.๓๐ – ๑๖.๓๐ น.

ช่องทางการแจ้งเรื่องร้องเรียน

- ❖ ติดต่อด้วยตนเอง ณ โรงเรียนบ้านจือแร
- ❖ จดหมายหรือหนังสือร้องเรียนส่งถึงผู้อำนวยการโรงเรียนบ้านจือแร
- ❖ กล่องรับเรื่องร้องเรียนบริเวณหน้าห้องบริหารโรงเรียนบ้านจือแร
- ❖ ช่องทางร้องเรียนในระบบออนไลน์ หน้าเว็บไซต์โรงเรียน

๑. บุคคลที่แจ้งเรื่องร้องเรียน ได้แก่ บุคคลที่ทราบเรื่องร้องเรียนหรือสงสัยโดยสุจริตไม่ว่าตนเอง ความเสียหายหรือไม่ก็ตามเกี่ยวกับพฤติกรรมของข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษาในสถานศึกษา โรงเรียนบ้านจือแร่ได้โดยให้ผู้แจ้งเรื่องร้องเรียนหรือสงสัยโดยสุจริต เปิดเผยตัวตน ข้อมูลหลักฐานที่ ชัดเจน มากพอเกี่ยวกับการประพฤติของผู้ถูกร้องเรียนรวมถึงแจ้งข้อมูลในการติดต่อเพื่อสื่อสารกับโรงเรียนด้วย

ข้อร้องเรียน หมายความว่า เรื่องที่ข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษาผู้รับบริการและผู้ที่มีส่วนได้ส่วนเสียร้องเรียนต่อสถานศึกษาที่อยู่ในสังกัดหรือสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาปทุมธานี เขต ๒

๒. บุคคลที่รับผิดชอบและเกี่ยวข้องกับผู้บังคับบัญชา หมายความว่า หัวหน้าหน่วยงานระดับ ผู้อำนวยการโรงเรียน หรือหัวหน้ากลุ่มงานบริหารงานบุคคลหรือหัวหน้ากลุ่มงานที่ได้รับมอบหมายผู้รับเรื่อง ร้องเรียน (Report Receiver) ได้แก่ ผู้อำนวยการโรงเรียน หรือผู้ที่ได้รับมอบหมาย ผู้รับผิดชอบหรือผู้ ประสานงานเรื่องร้องเรียน (Case Coordinator)

๓. การรับเรื่องร้องเรียน กรณี “บัตรสนเท่ห์” ให้พิจารณาดำเนินการดังนี้

๓.๑ หนังสือเลขอาธิการคณะรัฐมนตรีที่ นร ๐๒๐๖/ ๖๒๑๘ ลงวันที่ ๒๕ ธันวาคม ๒๕๕๔ ซึ่ง กำหนดหลักเกณฑ์และแนวทางการปฏิบัติเกี่ยวกับการร้องเรียนกล่าวโทษข้าราชการไว้โดยสรุปว่า ๕.๑.๑ เมื่อ ผู้บังคับบัญชาได้รับเรื่องราวกล่าวโทษข้าราชการให้ถือเป็นความลับ หากเป็นบัตรสนเท่ห์ให้พิจารณาเฉพาะ รายที่ระบุหลักฐานกรณีแวดล้อมปรากฏชัดเจนตลอดจนชี้พยานบุคคลแน่นอนเท่านั้น ๕.๑.๒ ให้ส่งสำเนา เรื่องราวดังกล่าว โดยปิดชื่อผู้ร้องเรียนหรือสำเนาบัตรสนเท่ห์ให้ผู้บังคับบัญชาของผู้ถูกร้องเรียนกล่าวโทษทำการ สืบสวนทางลับ หากไม่มีข้อมูลที่ควรกล่าวหาว่ากระทำผิดวินัยจึงจะยุติเรื่องได้หากกรณีมีมูลให้ดำเนินการทั้ง คดีทางอาญาและวินัยแล้วรายงานให้ผู้บังคับบัญชาที่ได้รับเรื่องราว มาทราบด้วย ๕.๑.๓ ให้ผู้บังคับบัญชาที่รับ เรื่องราวกล่าวโทษแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบในทางลับหลังจากที่ได้รับเรื่องราวร้องทุกข์ ๕.๑.๔ ให้ผู้บังคับบัญชา ใช้ดุลพินิจสั่งการตามที่เห็นสมควรเพื่อคุ้มครองผู้ร้องพยานและบุคคลที่ให้ข้อมูลในการสืบสวนอย่าให้ต้องรับ ภัยหรือความไม่ชอบธรรมซึ่งอาจเนื่องมาจากการร้องเรียน

สรุปกรณีที่ไม่เป็นข้อร้องเรียนที่เข้าลักษณะ ดังต่อไปนี้

๑. ข้อร้องเรียนที่เป็นบัตรสนเท่ห์เว้นแต่บัตรสนเท่ห์จะระบุรายละเอียดดังกล่าวข้างต้นจึงจะรับ ไว้พิจารณาเป็นการเฉพาะเรื่อง

๒. ข้อร้องเรียนที่เข้าสู่กระบวนการยุติธรรมแล้ว

๓. ข้อร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับสถาบันพระมหากษัตริย์

๔. ข้อร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับนโยบายของรัฐบาล

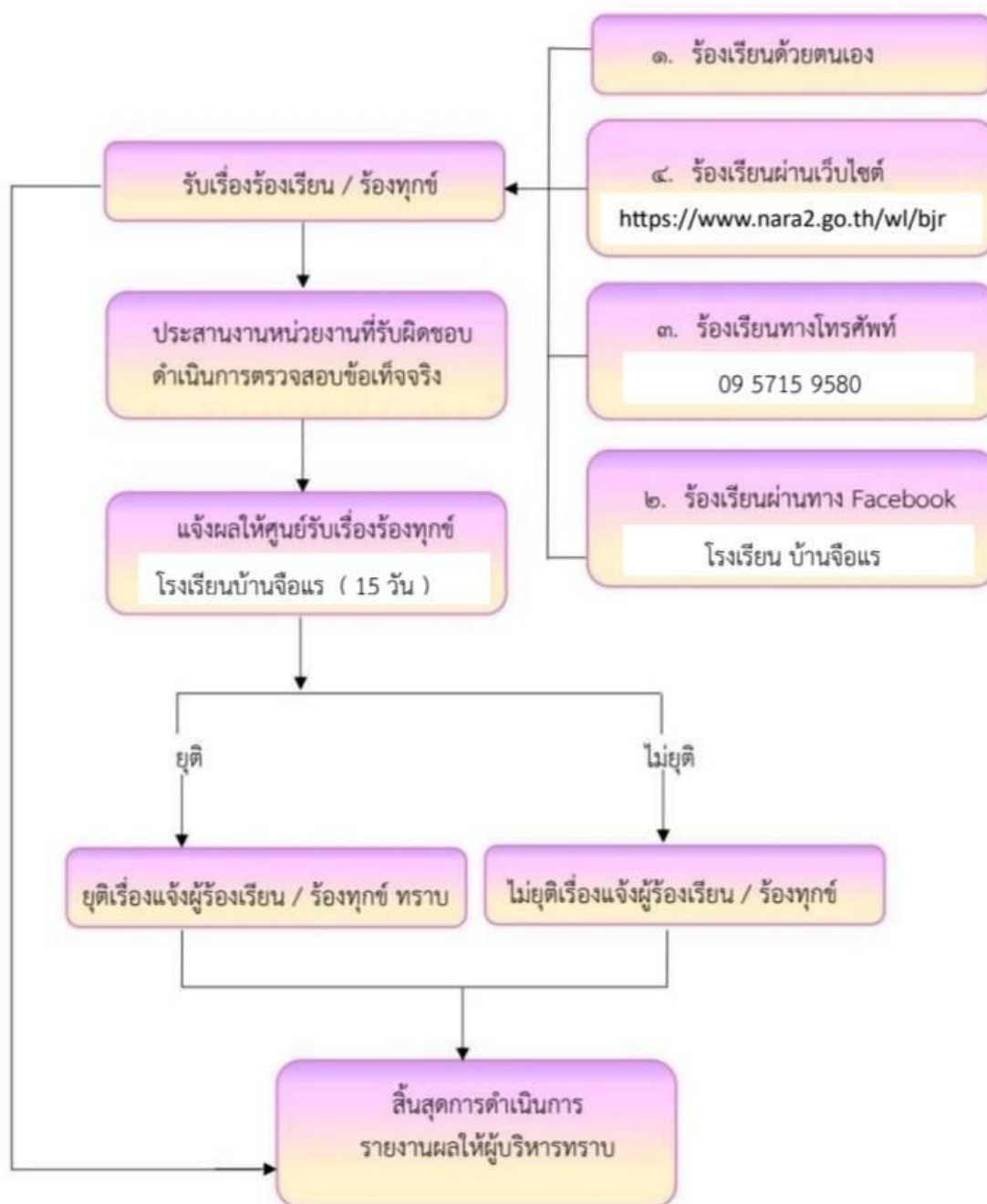
๕. ข้อร้องเรียนที่หน่วยงานอื่นได้ดำเนินการตรวจสอบพิจารณาเป็นที่เรียบร้อยแล้วสำนักงาน คณะกรรมการและปราบปรามแล้วสำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ (ป.ป.ช.) สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตภาครัฐ (ป.ป.ท.) สำนักงานป้องกันและปราบปราม การฟอกเงิน (ป.ป.ง.) นอกเหนือจากหลักเกณฑ์ดังกล่าวให้อยู่ในดุลพินิจของผู้บังคับบัญชาว่าจะรับไว้พิจารณา หรือไม่เป็นการเฉพาะเรื่องกรณี

๖. การพิจารณาในการกำหนดชั้นความลับและคุ้มครองบุคคลที่เกี่ยวข้องการพิจารณาปฏิบัติ ตามระเบียบว่าด้วยการรักษาความลับของทางราชการ พ.ศ. ๒๕๕๔ และต้องปกปิดชื่อที่อยู่ผู้ร้องเรียนพยานที่ เกี่ยวข้องเว้นแต่จะได้รับความยินยอมหรือโดยพฤติการณ์จากผู้ร้องเองและให้ตระหนักถึงความคุ้มครองผู้ร้อง และผู้เกี่ยวข้อง

๔. การดำเนินการจนได้ข้อยุติ ได้แก่

๑. เรื่องที่ดำเนินการแล้วได้ตามความประสงค์ของผู้ร้องทั้งหมดและได้แจ้งให้ผู้ร้องได้ทราบ
๒. เรื่องที่ดำเนินการแล้วได้ตามความประสงค์ของผู้ร้องบางส่วน (หน่วยงานเจ้าของเรื่องได้ดำเนินการตามขอบเขตเต็มที่แล้ว) หรือได้บรรเทาเยียวยาปัญหาความเดือดร้อนของผู้ร้องตามความเหมาะสมและได้แจ้งให้ผู้ร้องทราบ
๓. เรื่องดำเนินการแล้วแต่ไม่ได้ตามความประสงค์ของผู้ร้อง เช่น พันวิสัยดำเนินการและขอบเขตอำนาจหน้าที่แล้วและได้แจ้งทำความเข้าใจกับผู้ร้อง
๔. เรื่องที่ส่งต่อให้หน่วยงานอื่นเพื่อทราบหรือดำเนินการตามอำนาจหน้าที่แล้วและได้แจ้งให้ผู้ร้องทราบถึงหน่วยงานที่รับเรื่องต่อ
๕. เรื่องร้องเรียนที่ระงับการพิจารณาหรือรวมเรื่อง เช่น บัตรสนเท่ห์ เรื่องที่อยู่ในกระบวนการทางศาล ข้อร้องเรียนกล่าวโทษโดยไม่มีพยานหลักฐานที่ชัดเจนพร้อมได้แจ้งให้ผู้ร้องทราบตามควรแก่กรณี

แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์



ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

การแต่งตั้งผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ของหน่วยงาน

๑. จัดตั้งศูนย์ / จุดรับข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ของประชาชน
๒. จัดทำคำสั่งแต่งตั้งเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์
๓. แจ้งผู้รับผิดชอบตามคำสั่งโรงเรียนบ้านจ้อแร เพื่อความสะดวกในการประสานงาน

การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์จากช่องทางต่าง ๆ

ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่เข้ามายังหน่วยงานจากช่องทางต่าง ๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการรับร้องเรียน/ร้องทุกข์ เพื่อประสานหาทางแก้ไขปัญหา	หมายเหตุ
ร้องเรียนด้วยตนเอง ณ ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน	วันเวลาราชการ	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนทาง Facebook โรงเรียนบ้านจ้อแระ	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์ https://www.nara2.go.th/wl/bjr/intro	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	
กล่องรับฟังความคิดเห็น	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	
โทรศัพท์สายตรงผู้อำนวยการโรงเรียน ๐๙-๕๗๑๕-๙๕๘๐	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	

การบันทึกข้อร้องเรียน

๑. กรอกแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ โดยมีรายละเอียด ชื่อ - สกุล ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ติดต่อ เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ และสถานที่เกิดเหตุ

๒. ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียน เจ้าหน้าที่ต้องบันทึกข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ลงสมุดบันทึกข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์

การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ และการแจ้งผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ทราบ

๑. กรณีเป็นการขอข้อมูลข่าวสาร ประสานหน่วยงานผู้ครอบครองเอกสาร เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ข้อมูลแก่ผู้ร้องขอได้ทันที

๒. ข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่เป็นการร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของหน่วยงาน เช่น การขอหลักฐานทางการศึกษา การเก็บเงินระดมทรัพยากรนักเรียน เป็นต้น จัดทำบันทึกข้อความเสนอไปยังผู้บริหารเพื่อส่งการหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง โดยเบื้องต้นอาจโทรศัพท์แจ้งไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๓. ข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่ไม่อยู่ในความรับผิดชอบของโรงเรียนบ้านจ้อแระให้ดำเนินการประสานหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้เกิดความรวดเร็วและถูกต้อง ในการแก้ไขปัญหาต่อไป

๔. ข้อร้องเรียนที่ส่งผลกระทบต่อหน่วยงาน เช่น กรณี ผู้ร้องเรียนทำหนังสือร้องเรียนความไม่โปร่งใสในการจัดซื้อจัดจ้าง ให้เจ้าหน้าที่จัดทำบันทึกข้อความเพื่อเสนอผู้บริหารพิจารณาสั่งการไปยังหน่วยงานที่รับผิดชอบเพื่อดำเนินการตรวจสอบและแจ้งผู้ร้องเรียนทราบ ต่อไป

การติดตามแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน

ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องรายงานผลการดำเนินการให้ทราบภายใน ๕ วันทำการ เพื่อเจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ จะได้แจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบ ต่อไป

การรายงานผลการดำเนินการให้ผู้บริหารทราบ

๑. ให้รวบรวมและรายงานสรุปการจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ให้ผู้บริหารทราบทุกเดือน
๒. ให้รวบรวมรายงานสรุปข้อร้องเรียนหลังจากสิ้นปีงบประมาณ เพื่อนำมาวิเคราะห์การจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ในภาพรวมของหน่วยงาน เพื่อใช้เป็นแนวทางในการแก้ไข ปรับปรุง พัฒนางองค์กร ต่อไป

มาตรฐานงาน

การดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด กรณีได้รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ให้ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์โรงเรียนบ้านจื่อแรดำเนินการตรวจสอบและพิจารณา ส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ดำเนินการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ให้แล้วเสร็จภายใน ๑๕ วัน ทำการ

แบบฟอร์ม

แบบฟอร์มใบรับแจ้งเหตุเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์

จัดทำโดย

ศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียนโรงเรียนบ้านจื่อแร

ภาคผนวก



แบบฟอร์มหนังสือร้องทุกข์ - ร้องเรียน

เขียนที่.....

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

เรียน ผู้อำนวยการโรงเรียนบ้านจือแร

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

.....
.....
.....
.....

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

ขอแสดงความนับถือ

(ลงชื่อ).....ผู้ร้องทุกข์- ร้องเรียน

(.....)

หมายเลขโทรศัพท์.....



โรงเรียนบ้านจ้อแอ
อำเภอสุโขทัย จังหวัดนราธิวาส



**THANK
YOU**