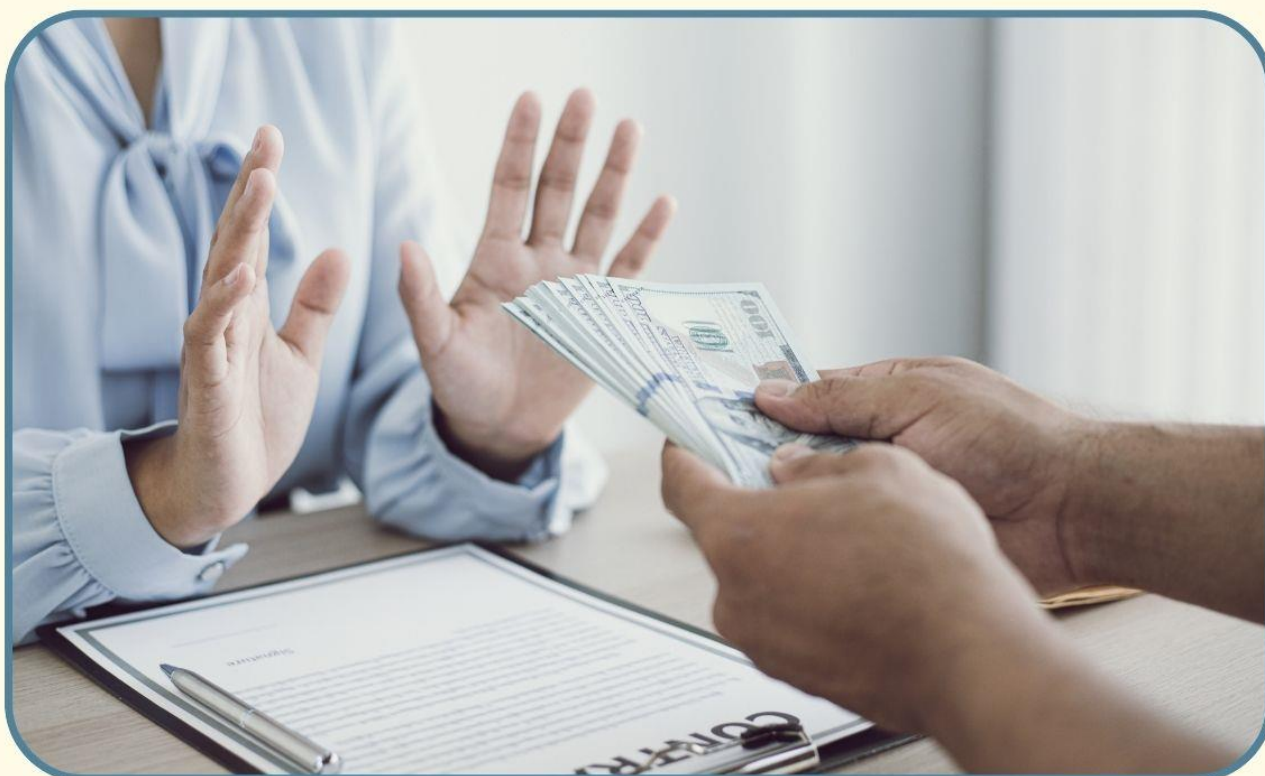




แนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียน การทุจริตและประพฤติมิชอบ ปี 2567



**โรงเรียนบ้านโนนดู่
ตำบลดวนใหญ่ อำเภอวังหิน จังหวัดศรีสะเกษ
สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา
ศรีสะเกษ เขต 1**

คำนำ

คู่มือการปฏิบัติงานรับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ ของโรงเรียนบ้านโนนคู่ฉบับนี้จัดทำขึ้นเพื่อเป็น แนวทางการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนของศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์โรงเรียนบ้านโนนคู่และให้ ความสำคัญกับ ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสียจึงได้จัดทำคู่มือการปฏิบัติงานรับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ซึ่ง ประกอบด้วย ขั้นตอน กระบวนการ หลักเกณฑ์ แนวปฏิบัติ และระเบียบกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการตอบสนอง ข้อร้องเรียน เพื่อให้ ผู้ปฏิบัติงานใช้อ้างอิงและถือปฏิบัติไปในแนวทางเดียวกัน และเพื่อประโยชน์ในการจัดการ หรือตอบสนอง ข้อ ร้องเรียนร้องทุกข์ ให้มีความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ ตอบสนองต่อความต้องการของ ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ เสียอย่างเหมาะสมและทันท่วงที ทั้งนี้ การจัดการข้อร้องเรียนจนได้ข้อยุติให้มีความ รวดเร็วและมีประสิทธิภาพ เพื่อ ตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการ จำเป็นจะต้องมี ขั้นตอน/กระบวนการ และแนวทาง ใน การปฏิบัติงานที่ชัดเจนและเป็นมาตรฐานเดียวกัน

หวังเป็นอย่างยิ่งว่าคู่มือการปฏิบัติงานรับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ ของโรงเรียนบ้านโนนคู่ฉบับนี้ จะเป็น ประโยชน์ต่อการปฏิบัติงานของโรงเรียนตลอดจนผู้รับบริการหรือผู้มีส่วนได้เสีย หากมีข้อผิดพลาดหรือ เสนอแนะ ประการใด ผู้จัดทำพร้อมรับฟังข้อเสนอแนะเพื่อดำเนินการแก้ไขปรับปรุงในโอกาสต่อไป

นายสุรียา สุขเกษม

ผู้อำนวยการโรงเรียนบ้านโนนคู่

สารบัญ

เรื่อง	หน้า
คำนำ	
สารบัญ	
หลักการและเหตุผล	๑
การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องราร้องทุกข์โรงเรียนบ้านโนนคู่	๑
สถานที่ตั้ง	๑
หน้าที่ความรับผิดชอบ	๒
วัตถุประสงค์	๒
คำจำกัดความ	๒
ระยะเวลาเปิดให้บริการ	๓
แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์	๔
ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	๕
การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่าง ๆ	๖
การบันทึกข้อร้องเรียน	๖
การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ไขข้อร้องเรียนและการแจ้งกลับผู้ร้องเรียน	๖
ติดตามการแก้ไขข้อร้องเรียน	๗
การรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน	๗
มาตรฐานงาน	๗
แบบฟอร์ม	๗
จัดทำโดย	๗
ภาคผนวก	๘
แบบฟอร์มใบรับแจ้งเหตุเรื่องราร้องเรียน / ร้องทุกข์	๘

คู่มือการปฏิบัติงานรับเรื่องราวร้องทุกข์ ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์โรงเรียนบ้านโนนดู่

๑. หลักการและเหตุผล .

กระทรวงศึกษาธิการได้ดำเนินการจัดตั้งศูนย์บริการประชาชน เพื่อสนองนโยบายของรัฐบาลในคราวประชุม คณะรัฐมนตรีเมื่อวันที่ ๑ เมษายน ๒๕๔๖ ตามหนังสือสำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี ด่วนที่สุด ที่ นร ๐๕๐๔ / ว ๑๐๐ ลงวันที่ ๑๐ เมษายน ๒๕๔๖ โดยมีวัตถุประสงค์ในการบริการข้อมูลข่าวสาร รับฟัง ข้อเสนอแนะ รับแจ้งเบาะแส และร้องเรียน พฤติกรรมครู นักเรียน ผู้บริหาร และเจ้าหน้าที่ในสังกัดที่มี พฤติกรรมผิดปกติหรือส่อไปในทางที่ไม่เหมาะสม ภายใต้ระเบียบกฎหมายที่เกี่ยวข้อง อันได้แก่ รัฐธรรมนูญ แห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช ๒๕๕๐, พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการ บ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖, ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ พ.ศ. ๒๕๕๒ และ ประกาศ / คำสั่ง คณะรักษาความสงบแห่งชาติ (คสช.) ประกอบกับสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้น พื้นฐาน ได้จัดทำโครงการ สพลู.ใสสะอาด ปราศจากคอร์รัปชัน โดยกำหนดให้มีการประเมินคุณธรรมและความ โปร่งใสในการดำเนินงานของ หน่วยงานภาครัฐ เพื่อทราบถึงสถานะ ระดับคุณธรรมและความโปร่งใสของ หน่วยงานว่ามีการดำเนินงานเป็นไปตาม หลักธรรมาภิบาล และเจ้าหน้าที่ในองค์กรปฏิบัติตามประมวล จริยธรรมอยู่ในระดับใด

โรงเรียนบ้านโนนดู่ ได้จัดให้มีระบบการจัดการเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์ ข้อคิดเห็นหรือ ข้อเสนอแนะ เพื่อให้เป็นไปตามรัฐธรรมนูญ พระราชกฤษฎีกา ระเบียบและหลักเกณฑ์ที่กำหนด และจัดทำ คู่มือการจัดการ ร้องเรียน / ร้องทุกข์ กำหนดโครงสร้างและเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบที่ชัดเจน และมีการกำหนด ช่องทางการติดต่อแจ้ง เรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์ ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ กำหนดประเภทและ กระบวนการจัดการ เรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์ กระบวนการจัดการข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ กำหนดวิธีการ เก็บรักษาความลับเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์ ระบบการจัดการ การติดตามและประเมินผล การจัดทำ สถิติ รวบรวมและเผยแพร่ข้อมูลการจัดการ ข้อร้องเรียน เพื่อมุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึด ประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการ ของประชาชนให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดี ของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการที่มีประสิทธิภาพ และเกิดความคุ้มค่า ในการให้บริการ ไม่มีขั้นตอน ปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อ สถานการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวก และได้รับการตอบสนองความต้องการ และมีการประเมินผล การให้บริการอย่างสม่ำเสมอ

๒. การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์โรงเรียนบ้านโนนดู่

เพื่อให้การบริหารระบบราชการเป็นไปด้วยความถูกต้อง บริสุทธิ์ยุติธรรม ควบคู่กับการพัฒนาบำบัด ทุกข์ บำรุงสุข ตลอดจนดำเนินการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ด้วย ความรวดเร็ว ประสพผลสำเร็จอย่างเป็นรูปธรรม อีกทั้งเพื่อเป็นศูนย์รับแจ้งเบาะแสการทุจริต หรือไม่ได้รับ ความเป็นธรรมจากการ ปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ โรงเรียนบ้านโนนดู่จึงได้จัดตั้งศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ขึ้น ซึ่งในกรณีการร้องเรียนที่ เกี่ยวกับ บุคคล จะมีการเก็บรักษาเรื่องราวไว้เป็นความลับและปกปิดชื่อผู้ร้องเรียน เพื่อมิให้ผู้ร้องเรียนได้รับ ผลกระทบและ ได้รับความเดือดร้อนจากการร้องเรียน

๓. สถานที่ตั้ง

ตั้งอยู่ ณ โรงเรียนบ้านโนนคู่ หมู่ ๗ ตำบลควนใหญ่ อำเภอวังหิน จังหวัดศรีสะเกษ รหัสไปรษณีย์ ๓๓๒๗๐

๔. หน้าที่ความรับผิดชอบ

เป็นศูนย์กลางในการรับเรื่องราวร้องทุกข์และให้บริการข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษา รับเรื่องปัญหา ความต้องการและข้อเสนอแนะของผู้ปกครอง นักเรียนและประชาชน

๕. วัตถุประสงค์

๑. เพื่อให้การดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ของศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์โรงเรียนบ้านโนนคู่ มีขั้นตอน / กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน
๒. เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอและมีประสิทธิภาพ
๓. เพื่อให้ผู้บังคับบัญชาทุกระดับชั้น ตลอดจนเจ้าหน้าที่บุคลากรในโรงเรียนบ้านโนนคู่มีส่วนร่วม ในการแก้ไขปัญหา และหรือมีส่วนร่วมในการตอบสนองข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์
๔. เป็นช่องทางให้ประชาชนผู้รับบริการเข้ามามีส่วนร่วมในการรับรู้ ตรวจสอบ แสดงความคิดเห็น หรือ เสนอแนะ ตลอดจนการแจ้งข้อมูลเบาะแสเกี่ยวกับการปฏิบัติราชการของโรงเรียนบ้านโนนคู่ เพื่อเป็น ประโยชน์ ในการปรับปรุง การบริหารงานของโรงเรียนบ้านโนนคู่
๕. เพื่อใช้เป็นคู่มือและเอกสารอ้างอิงในการปฏิบัติงาน

๖. คำจำกัดความ

“ผู้รับบริการ” หมายถึง ครู เจ้าหน้าที่ในโรงเรียนบ้านโนนคู่ ส่วนราชการหรือหน่วยงานอื่นของรัฐ ประชาชนทั่วไปหรือผู้ที่มาติดต่อประสานงานหรือใช้บริการของโรงเรียนบ้านโนนคู่

“ผู้มีส่วนได้เสีย” หมายถึง ผู้ที่ได้รับผลกระทบ ทั้งทางบวกและทางลบ ทั้งทางตรงและทางอ้อม จาก การดำเนินการของโรงเรียนบ้านโนนคู่ เช่น ผู้ปกครองนักเรียนและประชาชนในโรงเรียนบ้านโนนคู่

“การจัดการข้อร้องเรียน” หมายถึง การจัดการในเรื่องข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์/ ข้อเสนอแนะ / ข้อคิดเห็น / คำ ชมเชย / การสอบถามหรือการร้องขอข้อมูล

“ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์” หมายถึง ประชาชนทั่วไป/ผู้มีส่วนได้เสียที่มาติดต่อราชการผ่านช่องทางต่าง ๆ โดยมี วัตถุประสงค์ครอบคลุมการร้องเรียน / ร้องทุกข์/ การให้ข้อเสนอแนะ / การให้ข้อคิดเห็น / การชมเชย / การร้องขอ ข้อมูล

“ช่องทางการรับข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์” หมายถึง ช่องทางต่าง ๆ ที่ใช้ในการรับเรื่องร้องเรียน / ร้อง ทุกข์ เช่น ติดต่อด้วยตนเอง / ติดต่อทางโทรศัพท์/ เว็บไซต์/ Face Book

“เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ/เจ้าหน้าที่ผู้ประสานงาน” หมายถึง เจ้าหน้าที่ที่ผู้บังคับบัญชาได้มอบหมาย ให้ รับผิดชอบเกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียนหรือเจ้าหน้าที่ผู้ประสานงานเกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียน ของ โรงเรียน บ้านโนนคู่

“คณะกรรมการ” หมายถึง คณะกรรมการตอบสนองข้อร้องเรียนซึ่งได้รับแต่งตั้งตามที่กำหนดใน โครงสร้าง งานดำรงธรรมของโรงเรียนบ้านโนนคู่ หรือผู้ที่ผู้บังคับบัญชามอบหมายให้มีหน้าที่สืบสวน สอบสวน ตรวจสอบ ข้อเท็จจริง หรือดำเนินการอื่นใดตามที่ผู้บังคับบัญชามอบหมาย กรณีที่มีการร้องเรียนแต่ ละครั้ง

“การติดตามประเมินผล” หมายถึง

๑. การติดตามเรื่องร้องเรียน
๒. การให้บริการของเจ้าหน้าที่ และการแจ้งเตือน
๓. การประเมินผลจัดการข้อร้องเรียน

“คำร้องเรียน” หมายถึง คำหรือข้อความที่ผู้ร้องเรียนกรอกตามแบบฟอร์มที่ศูนย์ร้องทุกข์ หรือระบบ การ รับคำร้องเรียนเอง มีแหล่งที่สามารถตอบสนองหรือมีรายละเอียดอย่างชัดเจนหรือมีนัยสำคัญที่เชื่อถือได้

“การจัดการเรื่องร้องเรียน” หมายถึง กระบวนการที่ดำเนินการในการแก้ไขปัญหาตามที่ได้รับ ให้ ได้รับ การ แก้ไข หรือบรรเทาความเดือดร้อนจากการดำเนินงาน

“การตอบสนองข้อร้องเรียน” หมายถึง การสืบสวน สอบสวน การตรวจสอบข้อเท็จจริง เรื่องร้องเรียน การ ให้คำปรึกษาแนะนำ การแก้ไขปัญหา การดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ที่กำหนดไว้ในกฎหมายในส่วนที่ เกี่ยวข้องตาม กรณี หรือการแจ้ง การให้การส่งต่อให้แก่หน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อดำเนินการตามอำนาจหน้าที่

ประเภทข้อร้องเรียน

1. ข้อร้องเรียนการให้บริการ หมายถึง ข้อไม่พึงพอใจด้านการให้บริการวิชาการต้องการให้ผู้ให้ บริการ ปรับปรุงแก้ไขการปฏิบัติงาน ได้แก่ ความไม่สะดวกในการรับบริการ ความล่าช้า ข้อผิดพลาดในการ ให้บริการ การเลือกปฏิบัติกับผู้รับบริการ การใช้คำพูด การดูแคลต่อนรับ การควบคุมอารมณ์ของผู้ปฏิบัติงาน เป็นต้น
2. ข้อร้องเรียนประเภทอื่น ๆ หมายถึง ข้อที่ไม่พึงใจในด้านการบริการวิชาการต้องการให้ผู้ให้บริการ แก้ไข ใน ด้านหลักสูตร การบริหารจัดการไม่โปร่งใส ระบบการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ เป็นต้น

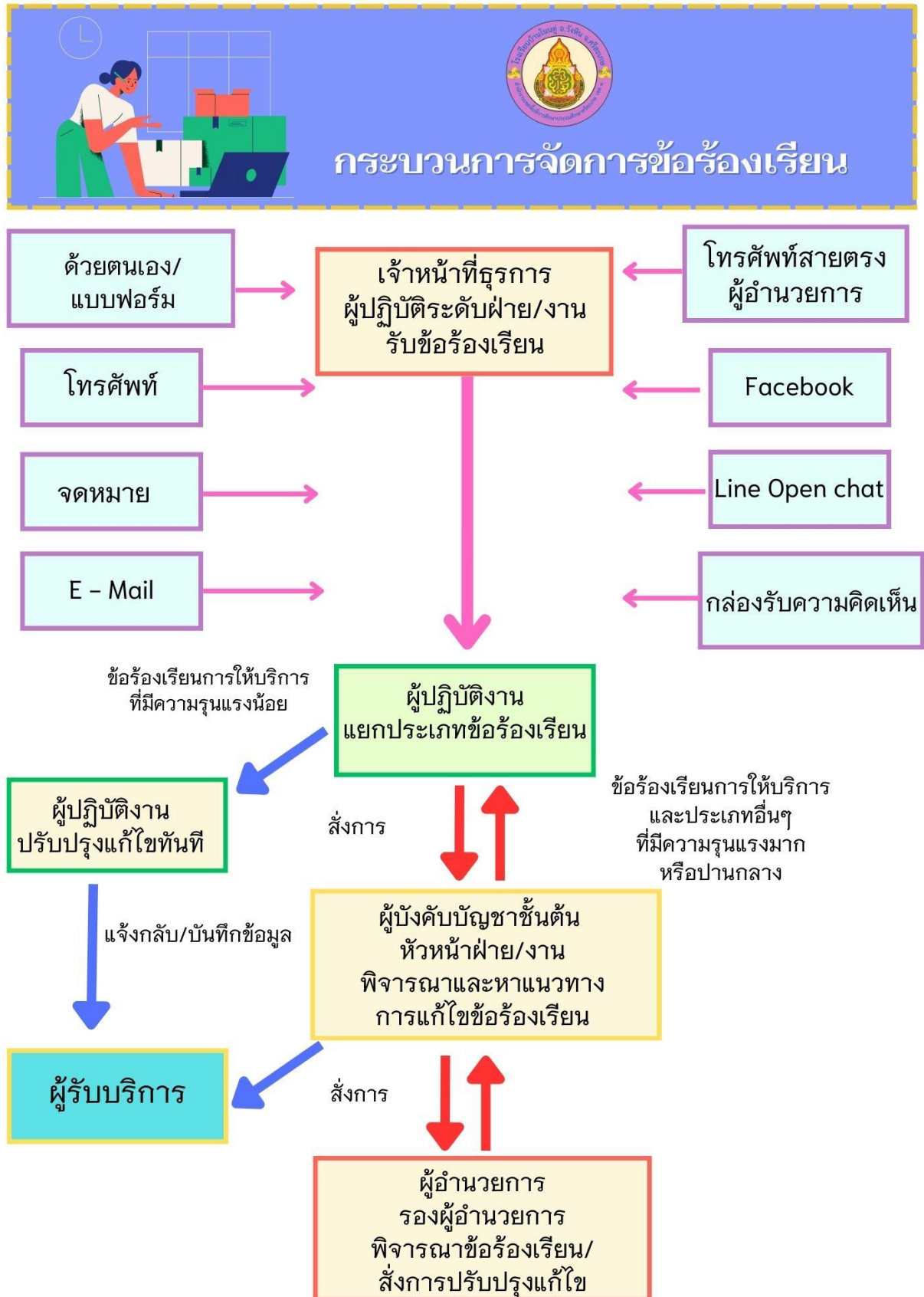
ความรุนแรงข้อร้องเรียน

1. ระดับรุนแรงมาก เป็นข้อร้องเรียนผู้รับบริการไม่พึงพอใจอย่างมาก และเป็นเรื่องที่มีผลกระทบ ภาพลักษณ์ เสื่อมเสียชื่อเสียงองค์กร มีผลกระทบอย่างรุนแรงส่งผลให้ผู้รับบริการตัดสินใจไม่เลือกใช้บริการ
2. ระดับรุนแรงปานกลาง เป็นข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการบริการ ที่สร้างความไม่พึงพอใจสำหรับ ผู้รับบริการ หากปล่อยทิ้งไว้จะทำให้ผู้รับบริการเลือกใช้บริการจากที่อื่น
3. ระดับรุนแรงเล็กน้อย เป็นข้อร้องเรียนอาจจะเกิดจากการได้รับข้อมูลไม่ครบถ้วนสมบูรณ์ การมี อคติ ต่อ เจ้าหน้าที่ ซึ่งเป็นปัจจัยส่วนบุคคลของผู้รับบริการ

๗. ระยะเวลาเปิดให้บริการ

เปิดให้บริการวันจันทร์ถึงวันศุกร์(ยกเว้นวันหยุดที่ทางราชการกำหนด)ตั้งแต่เวลา ๐๘.๓๐ – ๑๖.๓๐ น.

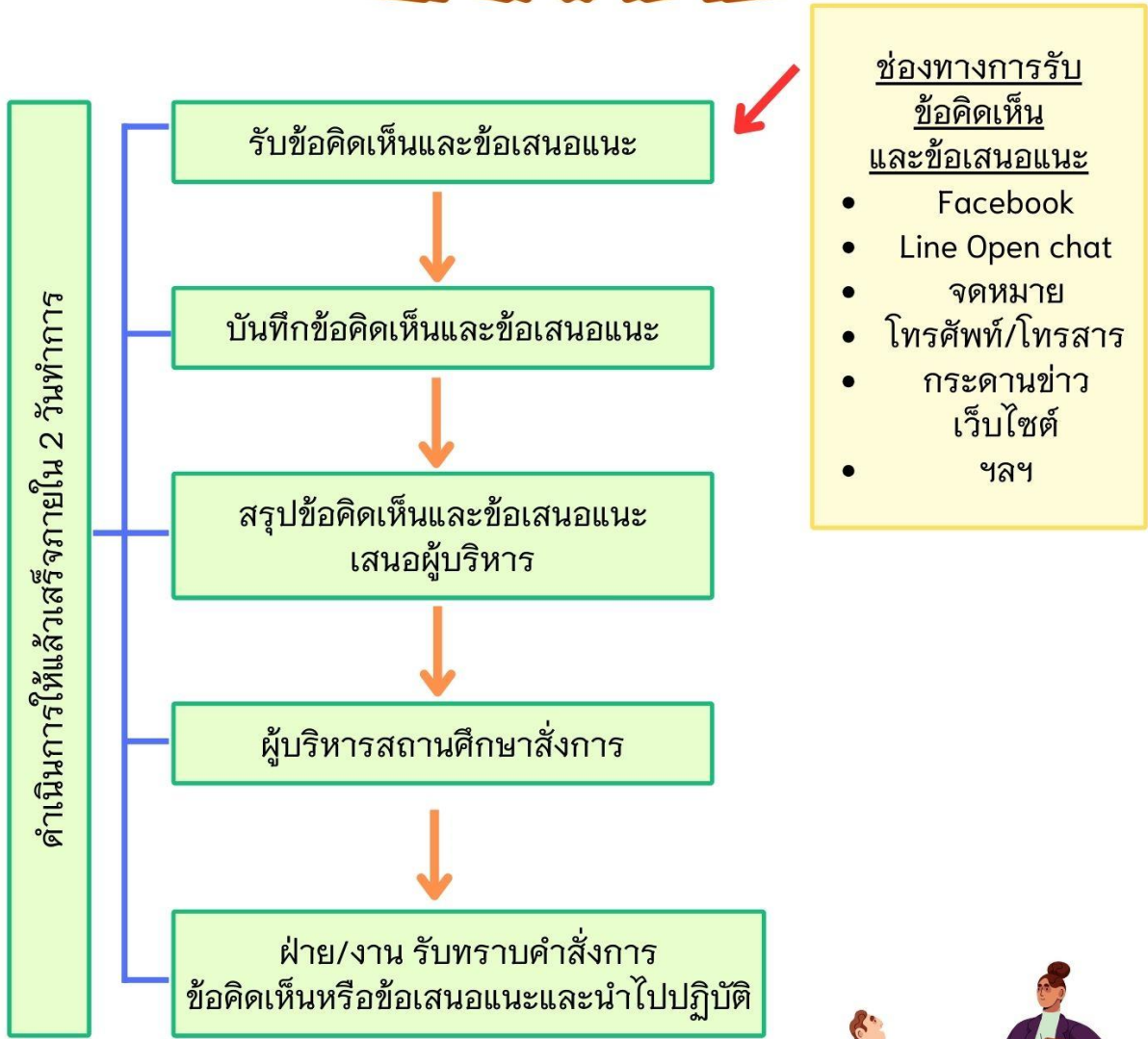
๘. แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์



FEEDBACK




ขั้นตอนการรับข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ



๙. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

การแต่งตั้งผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ของหน่วยงาน

๙.๑ จัดตั้งศูนย์/ จุดรับข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ของประชาชน

๙.๒ จัดทำคำสั่งแต่งตั้งเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์

๙.๓ แจ้งผู้รับผิดชอบตามคำสั่งโรงเรียนบ้านโนนดู่ เพื่อความสะดวกในการประสานงาน

๑๐. การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์จากช่องทางต่าง ๆ

ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ที่เข้ามายังหน่วยงานจากช่องทางต่าง ๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบ ช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ เพื่อประสานหาทางแก้ไขปัญหา	หมายเหตุ
ร้องเรียนด้วยตนเอง ณ ศูนย์ รับเรื่องราวร้องทุกข์	วันเวลาราชการ	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์โรงเรียน	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนผ่านเฟสบุค (Facebook)ของโรงเรียน	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	
กล่องรับความคิดเห็น	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	
โทรศัพท์สายตรงผู้อำนวยการ โรงเรียน หมายเลข 081-2825775	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	

๑๑. การบันทึกข้อร้องเรียน

๑๑.๑ กรอกแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ โดยมีรายละเอียด ชื่อ-สกุล ที่อยู่ หมายเลข โทรศัพท์ ติดต่อ เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ และสถานที่เกิดเหตุ

๑๑.๒ ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียน เจ้าหน้าที่ต้องบันทึกข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ลงสมุดบันทึก ข้อ ร้องเรียน / ร้องทุกข์

๑๒. การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ปัญหาข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์และการแจ้งผู้ร้องเรียน / ร้องทุกข์ทราบ

๑๒.๑ กรณีเป็นการขอข้อมูลข่าวสาร ประสานหน่วยงานผู้ครอบครองเอกสาร เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ข้อมูลแก่ผู้ร้องขอได้ทันที

๑๒.๒ ข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ที่เป็นการร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของหน่วยงาน เช่น การขอหลักฐานทางการศึกษา การเก็บเงินระดมทรัพยากรนักเรียน เป็นต้น จัดทำบันทึกข้อความเสนอไปยัง ผู้บริหารเพื่อสั่งการหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง โดยเบื้องต้นอาจโทรศัพท์แจ้งไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๑๒.๓ ข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ที่ไม่อยู่ในความรับผิดชอบของโรงเรียนโรงเรียนวัดจินดารามให้ ดำเนินการประสานหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้เกิดความรวดเร็วและถูกต้องในการแก้ไขปัญหา ต่อไป

๑๒.๔ ข้อร้องเรียนที่ส่งผลกระทบต่อหน่วยงาน เช่น กรณีผู้ร้องเรียนทำหนังสือร้องเรียนความไม่ โปร่งใส ในการจัดซื้อจัดจ้าง ให้เจ้าหน้าที่จัดทำบันทึกข้อความเพื่อเสนอผู้บริหารพิจารณาสั่งการไปยัง หน่วยงานที่รับผิดชอบ เพื่อดำเนินการตรวจสอบและแจ้งผู้ร้องเรียนทราบต่อไป

๑๓. การติดตามแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน

ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องรายงานผลการดำเนินการให้ทราบภายใน ๕ วันทำการ เพื่อเจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ จะได้แจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบ ต่อไป

๑๔. การรายงานผลการดำเนินการให้ผู้บริหารทราบ

๑๔.๑ ให้รวบรวมและรายงานสรุปการจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ให้ผู้บริหารทราบทุกเดือน

๑๔.๒ ให้รวบรวมรายงานสรุปข้อร้องเรียนหลังจากสิ้นปีงบประมาณ เพื่อนำมาวิเคราะห์การจัดการข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ในภาพรวมของหน่วยงาน เพื่อใช้เป็นแนวทางในการแก้ไข ปรับปรุง พัฒนางองค์กรต่อไป

๑๕. มาตรฐานงาน

การดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด กรณีได้รับเรื่อง ร้องเรียน / ร้องทุกข์ให้ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์โรงเรียนบ้านโนนดู่ ดำเนินการตรวจสอบและพิจารณาส่ง เรื่องให้ หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ดำเนินการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ให้แล้วเสร็จภายใน ๑๕ วันทำการ

๑๖. แบบฟอร์ม

แบบฟอร์มใบรับแจ้งเหตุเรื่องราวร้องเรียน / ร้องทุกข์

๑๗. จัดทำโดย

ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์โรงเรียนบ้านโนนดู่

ภาคผนวก



แบบฟอร์มหนังสือร้องเรียน – ร้องทุกข์

เขียนที่.....

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.

เรียน ผู้อำนวยการโรงเรียนบ้านโนนตู

ข้าพเจ้า (นาย/นาง/นางสาว) ชื่อ.....สกุล.....ผู้ร้องเรียน

อายุ.....ปี อยู่บ้านเลขที่..... หมู่ที่..... ถนน..... ตำบล.....

อำเภอ..... จังหวัด..... รหัสไปรษณีย์..... หมายเลขโทรศัพท์.....

เรื่องร้องเรียน.....

รายละเอียด.....

.....

.....

.....

(ลงชื่อ).....

(.....)

ผู้ร้องเรียน

เรียน ผู้อำนวยการโรงเรียนบ้านโนนตู ได้ดำเนินการในส่วนเกี่ยวข้อง ดังนี้

.....

.....

.....

.....

.....

จึงเรียนมาเพื่อทราบและสั่งการ

(ลงชื่อ).....

(.....)

เจ้าหน้าที่/ผู้รับเรื่องร้องเรียน



คำสั่งโรงเรียนบ้านโนนตู

ที่ ๓/ ๒๕๖๗

เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินงานศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์โรงเรียนบ้านโนนตู

ด้วยสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน กระทรวงศึกษาธิการ มีนโยบายให้มีโครงการ เสริมสร้างคุณธรรม จริยธรรมและธรรมาภิบาลในสถานศึกษา”ป้องกันการทุจริต” ร่วมกลไกหนึ่งในการป้องกัน และปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ ให้ผู้เกี่ยวข้องทุกฝ่ายมีส่วนร่วมในการดำเนินงานของโรงเรียนบ้านโนนตู เพื่อให้เกิดความโปร่งใสเสมอภาคและเป็นธรรม ตามยุทธศาสตร์ พันธกิจ วัตถุประสงค์ และปณิญาของ โรงเรียนสุจริต

เพื่อเป็นการนํานโยบายสู่การปฏิบัติอย่างเป็นรูปธรรม โรงเรียนบ้านโนนตู จึงแต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินงานศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ของโรงเรียนบ้านโนนตู ดังนี้

๑. นายสุรียา สุขเกษม	ผู้อำนวยการโรงเรียน	ประธานกรรมการ
๒. นายคม สุธรรมมา	รองผู้อำนวยการโรงเรียน	รองประธานกรรมการ
๓. นางวนิดา ศรีสง่า	ครู ชำนาญการพิเศษ	กรรมการ
๔. นางจิตภินันท์ พลยศกุลพงศ์	ครู ชำนาญการพิเศษ	กรรมการ
๕. นายภูษนะ อ้อมแก้ว	ครู ชำนาญการพิเศษ	กรรมการและเลขานุการ
๖. นายสมพงษ์ ประเทืองไทย	ครู ชำนาญการ	กรรมการและผู้ช่วยเลขานุการ

มีหน้าที่ วิเคราะห์ ติดตาม ประสานและประเมินเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ตามลำดับความสำคัญเร่งด่วน และประสาน แจ้งผู้เกี่ยวข้อง ตรวจสอบข้อเท็จจริงและพิจารณาหาแนวทางแก้ไข เร่งรัด ติดตามผลการดำเนินงานและแจ้งผลการดำเนินงานให้ผู้ร้องทราบ และรายงานผลให้ผู้บังคับบัญชาทราบ

ทั้งนี้ ตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไป

สั่ง ณ วันที่ ๑๖ พฤษภาคม พ.ศ. ๒๕๖๗

(ลงชื่อ)

(นายสุรียา สุขเกษม)

ผู้อำนวยการโรงเรียนบ้านโนนตู

