

โรงเรียนชลธารวิทยา
จังหวัดชุมพร



คู่มือการปฏิบัติงาน

รับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาสุราษฎร์ธานี ชุมพร
สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน กระทรวงศึกษาธิการ

คำนำ

โรงเรียนชลธารวิทยา ได้จัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ขึ้นเพื่อบริหารจัดการเกี่ยวกับรับเรื่อง ร้องเรียน ร้องทุกข์ การแจ้งเบาะแส ดิชม เสนอข้อคิดเห็นให้บริการแก่ประชาชน ในการรับทราบความคิดเห็น คำแนะนำ ภารกิจ บทบาทหน้าที่โครงการต่างๆ ให้บริการข้อมูลแก่ประชาชนที่ได้รับความเดือดร้อน หรือได้รับความเสียหาย หรืออาจเดือดร้อน หรือเสียหาย จากการปฏิบัติงานของข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษาของโรงเรียน หรือ ความจำเป็นต้องให้สถานศึกษาให้การช่วยเหลือ คຸ້ມครอง ผ่านช่องทางการรับเรื่อง ร้องเรียนร้องทุกข์ของบุคลากรและหน่วยงานอื่นส่งเรื่องให้ดำเนินการ

เพื่อให้การปฏิบัติงานของศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ โรงเรียนชลธารวิทยา เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ จึงได้จัดทำคู่มือการปฏิบัติงานขึ้น เพื่อกำหนดทิศทาง แนวทาง ขั้นตอนและแนวทางการแก้ไขปัญหาต่างๆ ที่เกิดขึ้น แบบมีกระบวนการ ขั้นตอนการดำเนินงานที่ครอบคลุม ชัดเจน ซึ่งเป็นแนวทางการดำเนินงานของผู้ปฏิบัติงาน เพื่ออำนวยความสะดวกและตอบสนองความต้องการของประชาชน

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์

โรงเรียนชลธารวิทยา

สารบัญ

	หน้า
คำนำ	ก
สารบัญ	ข
ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์	๑
หลักการและเหตุผล	๑
การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน โรงเรียนชลธารวิทยา	๑
สถานที่ตั้ง	๒
หน้าที่ความรับผิดชอบ	๒
วัตถุประสงค์	๓
คำจำกัดความ	๓
ระยะเวลาเปิดให้บริการ	๓
แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์	๔
ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	๔
การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียน ร้องทุกข์จากช่องทางต่าง ๆ	๕
การบันทึกข้อร้องเรียน	๕
การประสานผู้รับผิดชอบเพื่อแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน ร้องทุกข์	๕
การติดตามแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน	๖
การรายงานผลการดำเนินการให้ผู้บริหารทราบ	๖
มาตรฐาน	๗
แบบบันทึกรับเรื่อง	๗
การรายงานผลการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียน	๙
การดำเนินการจัดการข้อร้องเรียน สำหรับกลุ่มผู้รับผิดชอบ	๑๒

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ โรงเรียนชลธารวิทยา

๑. หลักการและเหตุผล

ด้วย สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน ร่วมกับ สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ ดำเนินโครงการ สพฐ.ใสสะอาด ปราศจากคอร์รัปชัน และมีนโยบายให้มีการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ เพื่อทราบถึงสถานะระดับคุณธรรมและความโปร่งใสของหน่วยงานว่ามีการดำเนินงานเป็นไปตามหลักธรรมาภิบาล และเจ้าหน้าที่ในองค์กรปฏิบัติตามประมวลจริยธรรมอยู่ในระดับใด โรงเรียนชลธารวิทยา เล็งเห็นว่าเพื่อให้การดำเนินการขับเคลื่อนองค์กรเป็นไปอย่างสอดคล้องกับโครงการดังกล่าว และตามคำสั่งคณะรักษาความสงบแห่งชาติ ที่ ๖๙/๒๕๕๗ ลงวันที่ ๑๘ มิถุนายน ๒๕๕๗ เรื่องมาตรการป้องกันและแก้ไขปัญหาการทุจริตประพฤติมิชอบ ประกอบกับรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ.๒๕๖๐ หมวด ๓ สิทธิและเสรีภาพของประชาชนชาวไทย ส่วนที่ ๑๐ สิทธิในข้อมูลข่าวสารและการร้องเรียน มาตรา ๕๙ บุคคลย่อมมีสิทธิเสนอเรื่องราวร้องทุกข์และได้รับแจ้งผลการพิจารณาภายในเวลาอันรวดเร็วและพระราชกฤษฎีกา ว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.๒๕๔๖ หมวด ๗ การอำนวยความสะดวกและการตอบสนองความต้องการของประชาชน มาตรา ๓๘ เมื่อส่วนราชการใดได้รับการติดต่อจากประชาชน หรือจากส่วนราชการด้วยกันเกี่ยวกับงานที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของส่วนราชการนั้นให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้นจะต้องตอบคำถามหรือแจ้งการดำเนินการให้ทราบภายใน ๑๕ วัน หรือภายในกำหนดไว้ใน มาตรา ๔๑ ในกรณีที่ส่วนราชการได้รับคำร้องเรียนเสนอแนะ หรือความคิดเห็นเกี่ยวกับวิธีปฏิบัติราชการ อุปสรรค ความยุ่งยาก หรือปัญหาอื่นใดจากบุคคลใดโดยมีข้อมูลและสาระตามสมควร ให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้นที่จะต้องพิจารณาดำเนินการให้ลุล่วง และในกรณีที่มิที่อยู่ของบุคคลนั้น ให้แจ้งให้บุคคลนั้นทราบผลการดำเนินการด้วย ทั้งนี้ อาจแจ้งให้ทราบผ่านทางระบบเครือข่ายสารสนเทศของส่วนราชการด้วยก็ได้ ในกรณีการแจ้งผ่านทางระบบเครือข่ายสารสนเทศมิให้เปิดเผยชื่อหรือที่อยู่ของผู้ร้องเรียน เสนอแนะหรือแสดงความคิดเห็น โรงเรียนชลธารวิทยา ได้จัดตั้งศูนย์ร้องเรียน ร้องทุกข์ การแจ้งเบาะแส ดิชม เสนอข้อคิดเห็นให้บริการแก่ประชาชนในการรับทราบความคิดเห็น คำแนะนำ การกิจ บทบาทหน้าที่ โครงการต่าง ๆ ให้บริการข้อมูลแก่ประชาชนที่ได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหาย หรืออาจเดือดร้อน หรือเสียหายจากการปฏิบัติงานข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษาในสถานศึกษา หรือความจำเป็นต้องให้สถานศึกษาให้การช่วยเหลือหรือคุ้มครองผ่านช่องทางการรับเรื่องร้องทุกข์ของหน่วยงานอื่น ส่งเรื่องให้ดำเนินการ เพื่ออำนวยความสะดวกและตอบสนองความต้องการของประชาชน

๒. การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

ได้จัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ โรงเรียนชลธารวิทยา ขึ้น เพื่อบริหารจัดการเกี่ยวกับเรื่องร้องทุกข์ การแจ้งเบาะแส ดิชม เสนอข้อคิดเห็นให้บริการแก่ประชาชนในการรับทราบความคิดเห็น คำแนะนำ การกิจ บทบาทหน้าที่ โครงการต่าง ๆ ให้บริการข้อมูลแก่ประชาชนที่ได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหาย หรืออาจเดือดร้อน หรือเสียหายจากการปฏิบัติงานข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษาหรือความจำเป็นต้องให้สถานศึกษาให้การช่วยเหลือหรือคุ้มครอง ผ่านช่องทางการรับเรื่องร้องทุกข์ของบุคคลและหน่วยงานอื่นส่งเรื่องให้ดำเนินการ อันจะส่งผลให้การบริหารระบบราชการเป็นไปด้วยความถูกต้อง บริสุทธิ์ ยุติธรรม ควบคู่กับ

การพัฒนาบำบัดทุกข์ บำรุงสุข ตลอดจนดำเนินการแก้ไขปัญหาคือความเดือดร้อนของประชาชน ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ด้วยความรวดเร็วประสบผลสำเร็จอย่างเป็นรูปธรรม อีกทั้งเพื่อเป็นศูนย์รับแจ้งเบาะแสการทุจริต หรือไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการปฏิบัติงานของข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา ซึ่งในกรณีการร้องเรียนที่เกี่ยวกับบุคคล จะมีการเก็บรักษาเรื่องราวไว้เป็นความลับและปกปิดชื่อผู้ร้องเรียน เพื่อให้ผู้ร้องเรียนได้รับผลกระทบและได้รับความเดือดร้อนจากการร้องเรียน

๓. สถานที่ตั้ง

ณ ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ กลุ่มบริหารทั่วไป ห้องประชาสัมพันธ์โรงเรียนชลธารวิทยา เลขที่ ๑๐๐ หมู่ที่ ๑๐ ตำบลบ้านควน อำเภอหลังสวน จังหวัดชุมพร ๘๖๑๑๐

๔. หน้าที่ความรับผิดชอบ

๑. รับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ การแจ้งเบาะแส ทิชม เสนอข้อคิดเห็นให้บริการแก่ประชาชนในการรับทราบความคิดเห็นแนะนำ การกิจ บทบาทหน้าที่ โครงการต่าง ๆ ให้บริการข้อมูลแก่ประชาชนที่ได้รับ ความเดือดร้อนหรือเสียหาย หรืออาจเดือดร้อน หรือเสียหายจากการปฏิบัติงานของข้าราชการครูและบุคลากร ทางการศึกษาของโรงเรียนชลธารวิทยา หรือความจำเป็นที่ต้องการให้โรงเรียนให้การช่วยเหลือหรือคุ้มครอง

๒. บันทึกข้อมูลเรื่องร้องทุกข์ เข้าสู่ระบบการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ กรอกรูปแบบฟอร์มบันทึกข้อ ร้องเรียน ร้องทุกข์โดยมีรายละเอียด ชื่อ – สกุล ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ติดต่อ เรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ และ สถานที่เกิดเหตุ เสนอข้อมูลเบื้องต้นบันทึกข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ ให้แก่ผู้อำนวยการโรงเรียนทราบ

๓. การพิจารณาในการกำหนดชั้นความลับ และคุ้มครองบุคคลที่เกี่ยวข้องนั้น จะต้องปฏิบัติตาม ระเบียบว่าด้วยการรักษาความลับของทางราชการ พ.ศ.๒๕๔๔ และการส่งเรื่องให้หน่วยงานพิจารณานั้น ผู้ให้ ข้อมูล ผู้ร้องและผู้ถูกร้อง อาจจะได้รับความสะดวก เช่น ข้อร้องกล่าวโทษ ในเบื้องต้นให้ถือว่าเป็น ความลับ ทางราชการ การแจ้งเบาะแสผู้มีอิทธิพล ต้องปกปิดชื่อและที่อยู่ผู้ร้องจะต้องแจ้งให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องทราบ และให้ความคุ้มครองแก่ผู้ร้องด้วย

๔. ประสานหรือส่งเอกสารข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ ให้ผู้ที่รับผิดชอบได้พิจารณาหรือรับทราบ เพื่อให้ ข้อมูลแก่ผู้ร้องขอได้ทันที หรือดำเนินการตอบข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ ให้ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ได้ ทราบ แล้วแต่กรณี

๕. แจ้งให้ผู้ร้องเรียน ผู้ร้องทุกข์ ทราบผลการดำเนินการทันที หรือดำเนินการตอบข้อร้องเรียน ร้อง ทุกข์ ภายใน ๗ วัน นับจากวันที่รับเรื่อง

๖. รายงานผลการดำเนินงานต่อที่ประชุมคณะกรรมการสถานศึกษา ทราบทุกครั้ง

๗. จัดทำสารสนเทศและฐานข้อมูลการร้องเรียนด้านต่าง ๆ ของโรงเรียน

๕. วัตถุประสงค์

๑. เพื่อเป็นศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ การแจ้งเบาะแส ทิชม เสนอข้อคิดเห็นให้บริการแก่ประชาชนในการรับทราบความคิดเห็นคำแนะนำ หรือไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการปฏิบัติงานของข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษาของโรงเรียนชลธารวิทยา

๒. เพื่อให้การปฏิบัติงานของศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ของโรงเรียนชลธารวิทยา มีทิศทาง มีแนวทาง ขั้นตอนและแก้ไขปัญหาต่าง ๆ มีกระบวนการดำเนินงานที่ครอบคลุม ชัดเจน

๖. คำจำกัดความ

“ผู้รับบริการ” หมายถึง ผู้ที่มารับบริการจากส่วนราชการ ข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา นักเรียน ผู้ปกครองนักเรียนและประชาชนทั่วไป

“ผู้มีส่วนได้เสีย” หมายถึง ผู้ที่ได้รับผลกระทบ ทั้งทางบวกและทางลบ ทั้งทางตรงและทางอ้อม จากการดำเนินงานของโรงเรียนชลธารวิทยา

“การจัดการข้อร้องเรียน” มีความหมายครอบคลุมถึงการจัดการในเรื่องข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็น คำติชม การสอบถามหรือการร้องขอข้อมูล

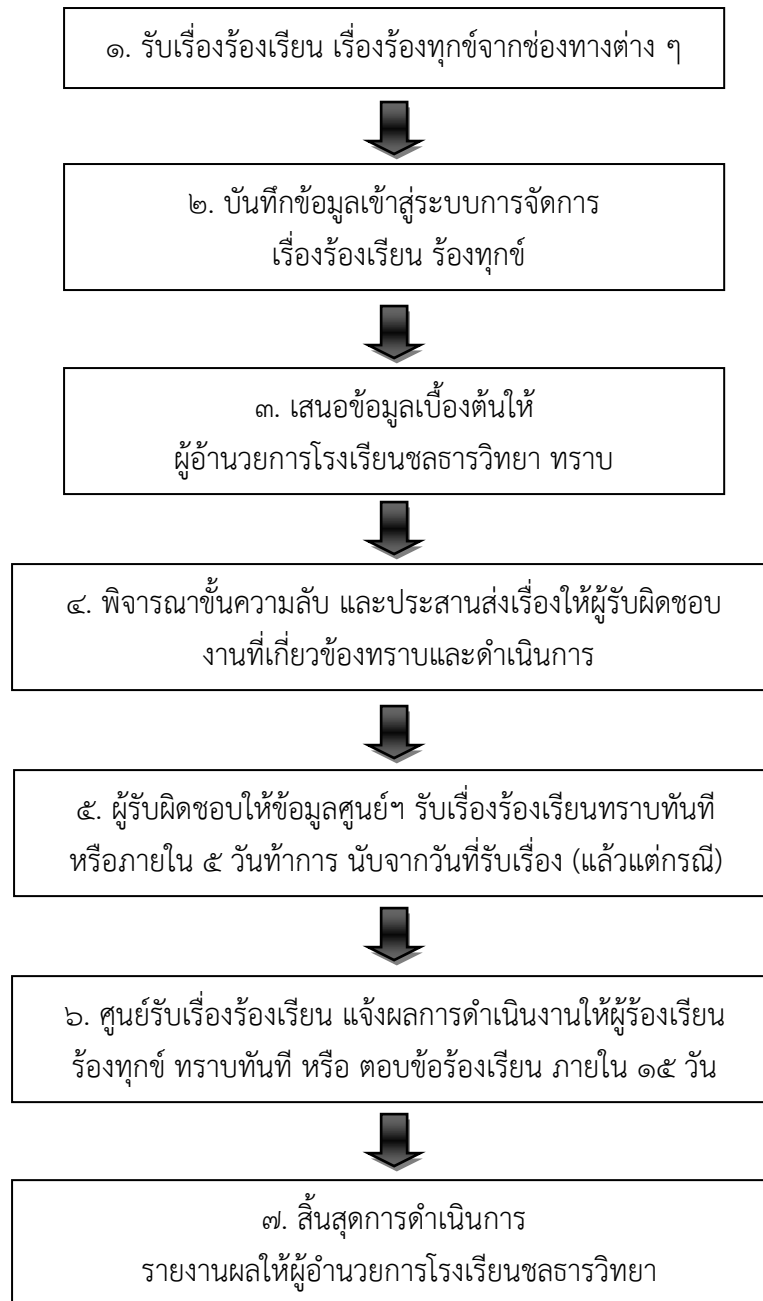
“ผู้ร้องเรียน ร้องทุกข์” หมายถึง ข้าราชการครู บุคลากรทางการศึกษา นักเรียน ผู้ปกครอง ประชาชนทั่วไป ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มาติดต่อราชการผ่านช่องทางต่าง ๆ โดยมีวัตถุประสงค์ครอบคลุมการร้องเรียน ร้องทุกข์ การให้ข้อเสนอแนะ การให้ข้อคิดเห็น การติชม การร้องขอข้อมูล

“ช่องทางการรับข้อร้องเรียน ร้องทุกข์” หมายถึง ช่องทางต่าง ๆ ที่ใช้ในการรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ เช่น ติดต่อด้วยตนเอง ติดต่อทางโทรศัพท์ เว็บไซต์ จดหมาย เฟซบุ๊ก หรือช่องทางอื่น ๆ

๗. ระยะเวลาเปิดให้บริการ

กรณีร้องเรียนด้วยตนเอง หรือติดตามเรื่องร้องเรียน เปิดให้บริการวันจันทร์ ถึง วันศุกร์ (ยกเว้นวันหยุดที่ทางราชการกำหนด) ตั้งแต่เวลา ๐๘.๓๐ น. – ๑๖.๓๐ น.

๘. แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์



๙. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

๑. จัดทำประกาศจัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์
๒. จัดทำคำสั่งแต่งตั้งเจ้าหน้าที่ปฏิบัติหน้าที่รับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์
๓. จัดทำประกาศมาตรการ กลไก ระบบในการจัดการเรื่องร้องเรียน
๔. แจ้งผู้รับผิดชอบทราบ
๕. จัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน

๑๐. การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ จากช่องทางต่าง ๆ

ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ ที่เข้ามายังโรงเรียนจากช่องทางต่าง ๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ เพื่อประสานหาทางแก้ไขปัญหา	หมายเหตุ
ร้องเรียนด้วยตนเอง	ทุกครั้งที่มีการร้องเรียน	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์โรงเรียน	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนผ่านโทรศัพท์หรือโทรสาร	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนผ่านจดหมายหรือหนังสือราชการ	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนผ่านช่องทางอื่นๆ เช่น เฟซบุ๊ก หรือสื่อออนไลน์ทุกประเภท	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	

๑๑. การบันทึกข้อร้องเรียน

๑. กรอกรูปแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ โดยมีรายละเอียด ชื่อ - สกุล ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ติดต่อ เรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ และสถานที่เกิดเหตุ

๒. ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียน เจ้าหน้าที่ต้องบันทึกข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ ลงสมุดบันทึกข้อร้องเรียน ร้องทุกข์

๑๒. การประสานผู้รับผิดชอบเพื่อแก้ปัญหาข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ และการแจ้งผู้ร้องเรียน ร้องทุกข์ ทราบ

๑. กรณีเป็นการขอข้อมูล ข่าวดสาร ประสานหน่วยงานผู้ครอบครองเอกสาร เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องเพื่อให้ข้อมูลแก่ผู้ร้องขอได้ทันที

๒. ข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ ที่เป็นการร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของหน่วยงาน จัดทำบันทึกข้อความเสนอไปยังผู้บริหารเพื่อส่งการผู้ที่เกี่ยวข้อง

๓. ร้องเรียน ร้องทุกข์ ที่ไม่อยู่ในความรับผิดชอบของโรงเรียนชลธารวิทยา ให้ดำเนินการประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้เกิดความรวดเร็วและถูกต้อง ในการแก้ไขปัญหาต่อไป

๔. ข้อร้องเรียนที่ส่งผลกระทบต่อหน่วยงาน เช่น กรณีผู้ร้องเรียนทำหนังสือร้องเรียนความไม่โปร่งใสในการจัดซื้อจัดจ้าง ให้เจ้าหน้าที่จัดทำบันทึกข้อความเพื่อเสนอผู้บริหารส่งการไปยังผู้รับผิดชอบ เพื่อดำเนินการตรวจสอบและแจ้งผู้ร้องเรียนทราบ ต่อไป

๑๓. การติดตามแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน

ให้ผู้ที่ได้รับผิดชอบงานที่เกี่ยวข้อง รายงานผลการดำเนินการให้ทราบภายใน ๕ วันทำการ เพื่อเจ้าหน้าที่ของโรงเรียนจะได้แจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบ ต่อไป

๑๔. การรายงานผลการดำเนินการให้ผู้บริหารทราบ

๑. ให้รวบรวมและรายงานสรุปการจัดการข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ ให้ผู้บริหารทราบทุกเดือน

๒. ให้จัดทำข้อมูลสารสนเทศ ในภาพรวมของหน่วยงาน เพื่อใช้เป็นแนวทางในการแก้ไข ปรับปรุง และพัฒนาองค์กร ต่อไป

๑๕. มาตรฐานงาน

๑. การดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ ให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด

๒. กรณีได้รับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ โรงเรียนชลธารวิทยา ดำเนินการตรวจสอบและพิจารณาเรื่องให้ผู้ที่เกี่ยวข้องดำเนินการแก้ไขปัญหา ข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ให้แล้วเสร็จภายใน ๑๕ วันทำการ

๑๖. แบบบันทึกการรับเรื่อง

แบบบันทึกการรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ โรงเรียนชลธารวิทยา (แบบรับเรื่อง ๑)

แบบรับเรื่องที่ ๑
สำหรับผู้ร้องเรียน

แบบบันทึกการรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ โรงเรียนชลธารวิทยา

วันเดือนปี ที่รับเรื่อง วัน.....ที่.....เดือน.....พ.ศ.....เวลา.....น

ช่องทางรับเรื่องราวร้องเรียน ร้องทุกข์.....

เรื่อง.....

ผู้ถูกร้องเรียน ร้องทุกข์.....

รายละเอียดข้อร้องเรียน / ข้อเสนอแนะ.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ข้อมูลติดต่อกลับผู้ร้องเรียน

ข้อ - สกูล

ที่อยู่

.....

หมายเลขโทรศัพท์มือถือ.....Email.....

ข้อเสนอผู้รับเรื่อง	ความคิดเห็นของหัวหน้าศูนย์
.....	
.....	
.....	
ลงชื่อ.....	ลงชื่อ.....
(.....)	(.....)
วันที่.....	วันที่.....

ความเห็นและสั่งการของผู้อำนวยการโรงเรียนชลธารวิทยา

มอบหมายให้ผู้รับผิดชอบดำเนินการดังนี้

☐ กลุ่มงานวิชาการ

☐ กลุ่มงานบุคคล

☐ กลุ่มงานบริหารทั่วไป

☐ กลุ่มงานการเงิน

☐ อื่นๆ

คำสั่ง/ข้อสั่งการ

.....

.....

.....

.....

.....

ลงชื่อ.....

(.....)

ผู้อำนวยการโรงเรียนชลธารวิทยา

วันที่.....

๑๗. การรายงานผลการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียน

๑. รายงานสรุปผลการดำเนินงานข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ ในรอบประจำเดือน (แบบรายงาน ๑) ให้เจ้าหน้าที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ดำเนินการสรุปรายงานประจำเดือน เสนอผู้อำนวยการโรงเรียน ไม่เกิน ๕ วัน นับตั้งแต่วันสิ้นสุดแต่ละไตรมาส

๒. รายงานสรุปจำนวนข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ ในรอบปีงบประมาณ (แบบรายงาน ๒) ให้เจ้าหน้าที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ดำเนินการสรุปรายงานประจำเดือน เสนอผู้อำนวยการโรงเรียนชลธารวิทยา ภายในเดือนตุลาคม

(แบบรายงาน ๑)
สำหรับเจ้าหน้าที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน

แบบรายงานสรุปผลการดำเนินงานข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ โรงเรียนชลธารวิทยา

ประจำไตรมาสที่.....พ.ศ.....

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ โรงเรียนชลธารวิทยา สรุปและรายงานผลการดำเนินงานข้อร้องเรียน
ร้องทุกข์ ดังนี้

ลำดับ	ช่องทางรับเรื่อง	วันที่รับเรื่อง (ทะเบียนรับ)	เรื่อง	กลุ่ม/ หน่วย ที่ รับผิดชอบ	ความคืบหน้า (ระบุว่าอยู่ใน ขั้นตอนไหน)	หมายเหตุ

ลงชื่อ.....ผู้รายงาน

(.....)

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

(แบบรายงาน ๒)

สำหรับเจ้าหน้าที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน

แบบรายงานสรุปจำนวนเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ โรงเรียนชลธารวิทยา

ในรอบปีงบประมาณ.....

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ โรงเรียนชลธารวิทยา สรุปจำนวนเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ดังนี้

ที่	เดือน	จำนวนเรื่อง	อยู่ระหว่างดำเนินการ	ยุติเรื่อง	หมายเหตุ
๑.	ตุลาคม				
๒.	พฤศจิกายน				
๓.	ธันวาคม				
๔.	มกราคม				
๕.	กุมภาพันธ์				
๖.	มีนาคม				
๗.	เมษายน				
๘.	พฤษภาคม				
๙.	มิถุนายน				
๑๐.	กรกฎาคม				
๑๑.	สิงหาคม				
๑๒.	กันยายน				
รวม					

ลงชื่อ.....ผู้รายงาน

(.....)

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

๑๘. การดำเนินการจัดการข้อร้องเรียน สำหรับกลุ่มผู้รับผิดชอบ

๑. ผู้รับผิดชอบดำเนินงานตามข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ (แบบดำเนินการ ๑) ตามกระบวนการ ขั้นตอน ระเบียบ วิธีการดำเนินงาน และรายงานผลการดำเนินงานเสนอผู้อำนวยการโรงเรียน ภายใน ๕ วัน ที่ได้รับเรื่องร้องเรียน หรือภายหลังการดำเนินงานสิ้นสุด

๒. ผู้รับผิดชอบรายงานสรุปผลการดำเนินงาน (แบบดำเนินการ ๒) เพื่อรายงานศูนย์รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ ของโรงเรียนชลธารวิทยา เป็นประจำทุกเดือน

(แบบดำเนินการ ๑)

สำหรับกลุ่มงานผู้รับผิดชอบ

แบบดำเนินการตามมาตรการจัดการเรื่องร้องเรียน

โรงเรียนชลธารวิทยา ประจำปีงบประมาณ.....

กลุ่มงาน.....

วันเดือนปี	เรื่อง	ช่องทางร้องเรียน	วิธีการ กระบวนการ จัดการเรื่องร้องเรียน	การตอบสนอง เรื่องร้องเรียน
		ทางเว็บไซต์ตนเองระบบออนไลน์จดหมาย/ หนังสือราชการอื่นๆ (ระบุ).....		

ลงชื่อ.....ผู้ดำเนินการ

(.....)

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

ลงชื่อ.....ผู้รับรองข้อมูล

(.....)

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

(แบบดำเนินการ ๒)

สำหรับกลุ่มงานผู้รับผิดชอบ

แบบสรุปรายงานการรับเรื่องร้องเรียนตามมาตรการจัดการเรื่องร้องเรียน

โรงเรียนชลธารวิทยา

ประจำปีงบประมาณ.....

ที่	กลุ่ม	จำนวนเดือน/จำนวนเรื่อง					
		ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.

ลงชื่อ.....ผู้ดำเนินการ

(.....)

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

ลงชื่อ.....ผู้รับรองข้อมูล

(.....)

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

๑๙. จัดทำโดย

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ กลุ่มงานบริหารทั่วไปโรงเรียนชลธารวิทยา

หมายเลขโทรศัพท์ ๐๗๗ ๕๙๖๐๕๘

เว็บไซต์ chollatharnwittaya.ac.th

สำหรับผู้กำกับติดตาม

การกำกับติดตามการดำเนินงาน ครั้งที่.....วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....
เรื่อง.....
ดำเนินการโดย กลุ่ม.....
ผลการดำเนินงาน ☐ ยังไม่ได้ดำเนินงาน ☐ กำลังดำเนินงาน ☐ ดำเนินงานเสร็จสิ้นแล้ว
ส่วนที่ ๑ การบริหารจัดการและการดำเนินงานตามกิจกรรม

ที่	รายการ	การปฏิบัติ	
		ปฏิบัติ	ไม่ปฏิบัติ
๑.	แต่งตั้งคณะทำงาน		
๒.	ศึกษาสภาพ ข้อมูล ผลการปฏิบัติงานที่ผ่านมา		
๓.	ประชุมคณะทำงาน และร่วมกันวางแผนการปฏิบัติงาน		
๔.	ดำเนินการตามแผนปฏิบัติงาน		
๕.	วิเคราะห์ สรุป รายงานผลการปฏิบัติงานตามกิจกรรม		

ระยะเวลา ☐ ตรงตามที่กำหนด ☐ เร็วกว่าที่กำหนด ☐ ช้ากว่าที่กำหนด

ผลสำเร็จ ☐ ร้อยละ ๑ - ๔๙ ☐ ร้อยละ ๕๐ - ๗๙ ☐ ร้อยละ ๘๐ เป็นต้นไป

.....

.....

.....

ลงชื่อ.....กรรมการและเลขานุการ
(.....)

