



ประกาศสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาชุมพร เขต ๑

เรื่อง มาตรการการจัดการข้อร้องเรียน

เพื่อให้เป็นไปตามเจตนารมณ์ของรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. ๒๕๖๐ พระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. ๒๕๕๐ พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๕๖ นโยบายรัฐบาลด้านการส่งเสริมการบริหารราชการแผ่นดินที่มีธรรมาภิบาลและป้องกันปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบในภาครัฐ นโยบายเร่งด่วนของกระทรวงยุติธรรมด้านการป้องกันปราบปรามการทุจริตในภาครัฐ

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาชุมพร เขต๑ จึงได้กำหนดมาตรการการจัดการข้อร้องเรียนขึ้นเพื่อเสริมสร้างมาตรฐานความโปร่งใสตรวจสอบได้ให้แก่ เจ้าหน้าที่ ยึดถือเป็นแนวทางปฏิบัติ และเพื่อให้ประชาชนและผู้รับบริการเกิดความเชื่อมั่น ศรัทธาต่อการให้บริการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาชุมพรเขต๑ ดังนี้

ข้อ ๑. ประกาศนี้เรียกว่า ประกาศสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาชุมพรเขต๑ เรื่อง มาตรการการจัดการข้อร้องเรียน

ข้อ ๒. บทนิยามในประกาศนี้

“เจ้าหน้าที่ ” หมายความว่า ข้าราชการ ลูกจ้าง และพนักงานราชการ ในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาชุมพรเขต๑

“ข้อร้องเรียน” หมายความว่า ข้อร้องเรียนเรื่องการทุจริต การปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบของเจ้าหน้าที่ในสังกัด และข้อกล่าวหาว่าเจ้าหน้าที่ไม่ได้ปฏิบัติหน้าที่ราชการด้วยความ รับผิดชอบต่อผู้รับบริการ ไม่มีคุณธรรม จริยธรรม ไม่คำนึงถึงประโยชน์ส่วนรวมเป็นที่ตั้งและไม่มีธรรมาภิบาล ตามที่กฎหมาย ระเบียบ แบบแผนของทางราชการที่เกี่ยวข้องได้กำหนดไว้ และหมายความรวมถึง ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็น การสอบถามหรือร้องขอข้อมูลด้วย

“การจัดการข้อร้องเรียน” หมายความว่า การส่งต่อข้อร้องเรียน ให้กลุ่มที่เกี่ยวข้อง การ ตรวจสอบข้อเท็จจริง ตามระเบียบข้อกฎหมาย พร้อมกับแจ้งให้ผู้ร้องทราบผลหรือความคืบหน้าของการ ดำเนินการภายใน ๑๕ วัน

“ศูนย์บริหารจัดการข้อร้องเรียน หมายความว่า ศูนย์กลางของ สพป.ชุมพรเขต๑ ในการรับข้อ ร้องเรียน โดยมีกลุ่มอำนวยการเป็นผู้รับผิดชอบ

“กลุ่ม” หมายความว่า กลุ่มในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาชุมพร เขต ๑ ตาม ประกาศกระทรวงศึกษาธิการ เรื่อง การแบ่งส่วนราชการภายในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา พ.ศ. ๒๕๖๐

ข้อ ๓. หลักเกณฑ์และรายละเอียดในการร้องเรียน

๓.๑ เรื่องที่จะนำมาร้องเรียนต้องเป็นเรื่อง que ผู้ร้องได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหาย อัน เนื่องมาจากเจ้าหน้าที่ของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาชุมพร เขต๑ ในเรื่องดังนี้

- (๑) การกระทำทุจริตต่อหน้าที่ราชการ
- (๒) การละเลยหน้าที่ตามที่กฎหมายกำหนดให้ต้องปฏิบัติ
- (๓) การปฏิบัติหน้าที่ล่าช้าเกินสมควร
- (๔) การกระทำนอกเหนืออำนาจหน้าที่ หรือขัดหรือไม่ถูกต้องตามกฎหมาย

๓.๒ ข้อร้องเรียนต้องใช้ถ้อยคำสุภาพและต้องระบุข้อมูลต่อไปนี้

- (๑) ชื่อและที่อยู่ของผู้ร้องเรียน
- (๒) ชื่อเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องที่เป็นต้นเหตุแห่งการร้องเรียน
- (๓) การกระทำทั้งหลายที่เป็นเหตุแห่งการร้องเรียน พร้อมทั้งข้อเท็จจริงหรือ พฤติการณ์ตามสมควร

เกี่ยวกับการกระทำความผิดกล่าว หรือแจ้งช่องทางเบาะแสอย่างชัดเจนเพื่อดำเนินการ ตรวจสอบ สืบสวน สอบสวน

- (๔) คำขอของผู้ร้องเรียน
- (๕) ลายมือชื่อผู้ร้องเรียน
- (๖) ระบุวัน เดือน ปี

(๗) ระบุพยานเอกสาร พยานวัตถุ พยานบุคคล (ถ้ามี)

๓.๓ การร้องเรียนที่มีลักษณะเป็นบัตรสนเท่ห์ จะรับพิจารณาเฉพาะรายที่ระบุหลักฐานกรณี แวดล้อม ปรากฏชัดแจ้ง ตลอดจนชี้พยานบุคคลแน่นอนเท่านั้น

๓.๔ ช่องทางการร้องเรียน ผู้ร้องเรียนสามารถส่งข้อร้องเรียนผ่านช่องทาง ดังนี้

(๑) ส่งข้อร้องเรียนหรือร้องเรียนด้วยตนเองโดยตรงที่สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาชุมพร เขต ๑ เลขที่ ๖๐/๑ หมู่ ๕ ถนนเอเชีย ตำบลขุนกระหัง อำเภอเมือง จังหวัดชุมพร ๘๖๐๐๐

(๒) ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์สำนักงานที่ <http://www.cpn1.go.th>

(๓) ร้องเรียนผ่านศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดชุมพร เขต ๑

ข้อ ๔. กระบวนการพิจารณาดำเนินการ

๔.๑ ให้ศูนย์บริหารจัดการข้อร้องเรียนเป็นหน่วยงานในการรับเรื่องร้องเรียน

๔.๒ เมื่อได้รับเรื่องร้องเรียนให้อำนาจการกลุ่มอำนาจการเสนอผู้บังคับบัญชาตามลำดับชั้น

๔.๓ กรณีให้อำนาจการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาชุมพร เขต ๑ เห็นสมควรให้ แต่งตั้ง

คณะกรรมการสืบสวนข้อเท็จจริงหรือมอบหมายให้ผู้ใดตรวจสอบข้อเท็จจริง ให้ศูนย์บริหารจัดการข้อร้องเรียน ดำเนินการตามนั้น

๔.๔ ให้คณะกรรมการสืบสวนข้อเท็จจริงหรือมอบหมายให้ผู้ใดตรวจสอบข้อเท็จจริง มีหน้าที่ รวบรวม ข้อเท็จจริงที่เกี่ยวข้อง และแสวงหาข้อเท็จจริงว่าเรื่องร้องเรียนมีมูลหรือไม่เพียงใด โดยให้ดำเนินการให้ แล้วเสร็จ โดยเร็ว พร้อมทั้งรายงานผลการดำเนินการและทำความเข้าใจเสนอให้อำนาจการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาชุมพร เขต ๑ ว่ามีการกระทำความผิดตามเรื่องร้องเรียนหรือไม่ เป็นการกระทำความผิดวินัยหรือไม่ หากกรณีไม่มีมูลที่ควรกล่าวหา ให้เสนอความเห็นยุติเรื่อง

๔.๕ ในการแสวงหาข้อเท็จจริงให้ดำเนินการอย่างลับ และต้องเปิดโอกาสให้เจ้าหน้าที่ที่ถูก กล่าวหาได้ พิสูจน์ข้อเท็จจริงอย่างเป็นธรรม

๔.๖ ให้คณะกรรมการสืบสวนข้อเท็จจริงหรือมอบหมายให้ผู้ใดตรวจสอบข้อเท็จจริง รายงาน ผลการ ดำเนินการต่อให้อำนาจการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาชุมพร เขต ๑ ภายในสามสัปดาห์ นับแต่วัน ได้รับทราบคำสั่งหากมีเหตุผลที่จำเป็นไม่อาจหลีกเลี่ยงได้ อาจเสนอขอขยายระยะเวลาดำเนินการต่อให้อำนาจการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาชุมพร เขต ๑ ได้ไม่เกินสองครั้งๆ ละ ไม่เกินสามสัปดาห์

๔.๗ เมื่อมีการดำเนินการในเบื้องต้นประการใด ให้ศูนย์บริหารจัดการข้อร้องเรียน แจ้งให้ผู้ ร้องเรียนทราบภายในสัปดาห์วัน เว้นแต่ผู้ร้องเรียนไม่ให้ข้อมูลที่สามารถติดต่อกลับไปยังผู้ร้องเรียนได้

๔.๘ ในกรณีเรื่องร้องเรียนเป็นเรื่องที่ ผู้นอกเหนืออำนาจการพิจารณาของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาชุมพรเขต๑ ให้ส่งต่อไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้องโดยตรง และแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบและถืออ เป็นการสิ้นสุดการจัดการข้อร้องเรียน

ประกาศ ณ วันที่ ๑ เดือนกันยายน พ.ศ. ๒๕๖๕

.....

นายธรรมรงค์ เทพไพฑูรย์
(ผู้อำนวยการโรงเรียนอนุบาลปะทิว (บางสนพิพิธราษฎร์บำรุง)

คู่มือ
การจัดการซื้อร้องเรียน
โรงเรียนอนุบาลปะทิวบางสนพิพิธราษฎร์บำรุง

จัดทำโดย
โรงเรียนอนุบาลปะทิวบางสนพิพิธราษฎร์บำรุง

คำนำ

ปัจจุบันหน่วยงานราชการต่างมุ่งปรับปรุงระบบการบริหารจัดการการดำเนินงานรวมทั้งการให้บริการต่างๆ เพื่อก่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อประเทศชาติและประชาชน การร้องเรียนของประชาชน ผู้ปกครองและผู้มีส่วนได้เสียเป็นเสียงสะท้อนให้ โรงเรียนอนุบาลปะทิวฯ ได้ทราบว่า การบริหารราชการมีประสิทธิภาพและมีประสิทธิผลมกน้อยเพียงใด ดังนั้น การดำเนินการจัดการข้อร้องเรียน ของโรงเรียนอนุบาลปะทิวฯ จึงจำเป็นต้องมีขั้นตอน/กระบวนการ และแนวทางในการ ปฏิบัติงานที่เป็นมาตรฐานเดียวกัน อีกทั้งเพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนดระเบียบ หลักเกณฑ์ เกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียนที่กำหนดไว้ อย่างสม่ำเสมอ และมีประสิทธิภาพสอดคล้องกับนโยบายของรัฐบาล และของโรงเรียนอนุบาลปะทิวฯ ซึ่งเป็นการสร้างความเชื่อมั่นและภาพลักษณ์ที่ดีของโรงเรียนอนุบาลปะทิวฯทั้งนี้การที่จะจัดการข้อร้องเรียนจนได้ข้อยุติ ให้ความ รวดเร็วและมีประสิทธิภาพเพื่อตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการเท่าที่จะเป็นไปได้นั้น จำเป็นต้องมีขั้นตอน/กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานที่ชัดเจนและเป็นมาตรฐาน เดียวกัน

คู่มือการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนของโรงเรียนอนุบาลปะทิวฯเล่มนี้ จัดทำขึ้นเพื่อกำหนดเป็นมาตรฐาน ในการบริหารจัดการข้อร้องเรียนของศูนย์จัดการข้อร้องเรียนโรงเรียนอนุบาลปะทิวฯ ทั้งนี้ได้นำเสนอขอบเขต ขั้นตอนการจัดการข้อร้องเรียน ช่องทางการ รับข้อร้องเรียน การวิเคราะห์ระดับข้อร้องเรียน แบบฟอร์ม/ เอกสารที่เกี่ยวข้อง การประสานผู้ที่เกี่ยวข้อง การติดตามประเมินผล และการรายงานผลการจัดการข้อ ร้องเรียน

คณะผู้จัดทำหวังเป็นอย่างยิ่งว่าคู่มือเล่มนี้จะเป็นแนวทางในการปฏิบัติงานของข้าราชการครู และ บุคลากรทางการศึกษา และสร้างความเข้าใจในวิธีการบริหารจัดการข้อร้องเรียนของศูนย์ฯ แก่ผู้รับบริการ ของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาชุมพร เขต ๑ ตลอดจนผู้สนใจ ต่อไป

คู่มือการจัดการข้อร้องเรียน โรงเรียนอนุบาลปะทิวฯ

๑. หลักการ และเหตุผล

รัฐบาลตระหนักและให้ความสำคัญกับการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ของประชาชนมา โดยตลอด เช่น รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ.๒๕๖๐ หมวด ๓ สิทธิและเสรีภาพของปวงชนชาวไทย ส่วนที่ ๑๐ สิทธิในข้อมูลข่าวสารและการร้องเรียน

มาตรา ๔๑ บุคคลและชุมชนย่อมมีสิทธิ

(๑) ได้รับทราบและเข้าถึงข้อมูลหรือข่าวสารสาธารณะในครอบครองของหน่วยงานของรัฐตามที่

กฎหมายบัญญัติ

(๒) เสนอเรื่องราวร้องทุกข์ต่อหน่วยงานของรัฐและได้รับแจ้งผลการพิจารณาโดยรวดเร็ว

(๓) ฟ้องหน่วยงานของรัฐให้รับผิดชอบจากการกระทำหรือการละเว้นการกระทำของข้าราชการ

พนักงาน หรือลูกจ้างของหน่วยงานของรัฐ

พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ หมวด ๗ การอำนวยความสะดวกและการตอบสนองความต้องการของประชาชน

มาตรา ๓๘ “เมื่อส่วนราชการใดได้รับการติดต่อจากประชาชน หรือจากส่วนราชการด้วยกัน เกี่ยวกับงานที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของส่วนราชการนั้น ให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้นที่จะต้องตอบคำถามหรือแจ้งการดำเนินการให้ทราบภายใน ๑๕ วันหรือภายในกำหนดเวลาที่กำหนดไว้”

มาตรา ๔๑ “ในกรณีที่ส่วนราชการได้รับคำร้องเรียน เสนอแนะ หรือความคิดเห็นเกี่ยวกับ วิธีปฏิบัติราชการ อุปสรรค ความยุ่งยาก หรือปัญหาอื่นใดจากบุคคลใด โดยมีข้อมูลและสาระตามสมควร ให้เป็น หน้าที่ของส่วนราชการนั้นที่จะต้องพิจารณาดำเนินการให้ลุล่วงไป”

๒. การจัดตั้งศูนย์บริหารจัดการข้อร้องเรียน

การบริหารจัดการข้อร้องเรียนของโรงเรียนอนุบาลปะทิวฯที่เป็นอยู่เดิม จะมีลักษณะของการมอบหมายให้กลุ่มต่างๆ ในโรงเรียนอนุบาลปะทิวฯบังรับผิดชอบใน เรื่องร้องเรียนที่เข้ามาในแต่ละช่องทางที่แตกต่างกันไป ไม่มีกลุ่ม

ใดที่ได้รับมอบหมายชัดเจนให้เป็นศูนย์กลาง ของการรวบรวม และบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนต่างๆ อย่างเป็นรูปธรรม ส่งผลให้เกิดปัญหาในการประมวลผล ในภาพรวมไม่สามารถดำเนินการได้อย่างครบถ้วน รวดเร็ว และมีประสิทธิภาพ ดังนั้นเพื่อแก้ปัญหาดังกล่าว จึง ให้ตั้งศูนย์บริหารจัดการข้อร้องเรียนอนุบาลปะทิวฯ

๓. สถานที่ตั้ง

ศูนย์บริหารจัดการข้อร้องเรียนโรงเรียนอนุบาลปะทิวฯ ที่อยู่ ๕๗ หมู่ที่ ตำบล บางสน

อำเภอ ปะทิว จังหวัด ชุมพร รหัสไปรษณีย์ ๘๖๑๖๐

๔. หน้าที่ความรับผิดชอบ

๔.๑ ศูนย์กลางในการบริหารจัดการข้อร้องเรียน

เป็นศูนย์กลางในการบริหารจัดการข้อร้องเรียน ทำหน้าที่รับเรื่องราวร้องทุกข์ ร้องเรียน ขอความ เป็นธรรม ขอความช่วยเหลือ ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็น คำชมเชย การสอบถามหรือร้องขอข้อมูล ตลอดจนการแจ้ง

เบาะแสที่เกี่ยวข้องกับการกิจโรงเรียนอนุบาลปะทิวฯ และประสานงานส่งเรื่องต่อให้ กลุ่มเจ้าของเรื่องรับไปดำเนินการตามขั้นตอนของแต่ละกลุ่ม

๔.๒ ทุกกลุ่มงาน และข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา มีหน้าที่รับผิดชอบข้อร้องเรียน ในโรงเรียนอนุบาลปะทิวฯ

๕. วัตถุประสงค์

- เพื่อให้การดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียนของทุกกลุ่มในโรงเรียนอนุบาลปะทิวฯ มีขั้นตอน/กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานที่เป็นมาตรฐานเดียวกัน

- เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนดระเบียบ หลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการข้อ ร้องเรียนที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอและมีประสิทธิภาพ สอดคล้องกับนโยบายของโรงเรียนอนุบาลปะทิวฯ

๖. ขอบเขต

คู่มือการปฏิบัติงานเล่มนี้ ครอบคลุมขั้นตอนการจัดการข้อร้องเรียนของโรงเรียนอนุบาลปะทิวฯ ตั้งแต่ขั้นตอนการแต่งตั้งผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของแต่ละกลุ่ม การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่างๆ การบันทึกข้อร้องเรียน การวิเคราะห์ระดับข้อร้องเรียน การแจ้งกลับผู้ ร้องเรียน การประสานผู้ที่เกี่ยวข้องในกลุ่มเพื่อดำเนินการแก้ไข / ปรับปรุง การประสานศูนย์บริหารจัดการข้อ ร้องเรียน สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาชุมพร เขต ๑ การประสานกลุ่มภายนอกโรงเรียนอนุบาลปะทิวฯ การติดตามผลการแก้ไข /ปรับปรุง เพื่อแจ้งกลับให้ผู้ร้องเรียนทราบ และการรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนของกลุ่มให้ศูนย์บริหารจัดการข้อร้องเรียนของโรงเรียนอนุบาลปะทิวฯทราบ

๗. คำจำกัดความ

หัวข้อ	คำอธิบาย
การจัดการข้อร้องเรียน	มีความหมายครอบคลุมถึงการจัดการในเรื่องข้อร้องเรียน/ข้อเสนอแนะ /ข้อคิดเห็น / คำชมเชย / การสอบถามหรือร้องขอข้อมูลประชาชนทั่วไป, องค์กรภาครัฐ / ภาคเอกชน, ผู้รับบริการ, ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่ติดต่อมายังโรงเรียนอนุบาลปะทิวฯผ่านช่องทางต่างๆ โดยมี วัตถุประสงค์ครอบคลุม ผู้ร้องเรียน การร้องเรียน / การให้ข้อเสนอแนะ / การให้ข้อคิดเห็น / การชมเชย/ การสอบถามหรือร้องขอข้อมูล มีความหมายครอบคลุมถึงการรับข้อร้องเรียน/ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็น /ศูนย์รับข้อร้องเรียนคำชมเชย / การสอบถามหรือร้องขอข้อมูลศูนย์บริหารจัดการข้อ เป็นศูนย์กลางของโรงเรียนในการรับข้อร้องเรียน/
	ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น /คำร้องเรียนโรงเรียนอนุบาลปะทิวฯ ชมเชย /การสอบถาม หรือร้องขอข้อมูลจากผู้ร้องเรียนโดยมีสำนักบริหารกลางเป็น
	ผู้รับผิดชอบข้าราชการครูและข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา
	ผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของกลุ่มบุคลากรทางการศึกษาข้าราชการครูและ
	บุคลากรทางการศึกษาของโรงเรียนอนุบาลปะทิวฯทุกกลุ่มของโรงเรียนอนุบาลปะทิวฯ

กลุ่มที่เกี่ยวข้อง	กลุ่มของโรงเรียนที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินการแก้ไขปรับปรุงตามข้อร้องเรียน ในเรื่องนั้นๆ เช่น ข้อร้องเรียนเกี่ยวกับกฎหมาย ข้าราชการครู กลุ่มที่เกี่ยวข้อง คือ กลุ่มงานวินัยและนิติการ หรือข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการ จัดซื้อจัดจ้าง กลุ่มที่เกี่ยวข้อง คือ กลุ่มบริหารงานการเงินและพัสดุ
ผู้ที่เกี่ยวข้องในกลุ่ม	ผู้อำนวยการกลุ่ม / หรือคณะทำงานที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินการแก้ไขปรับปรุงตามข้อร้องเรียนเรื่องนั้นๆ
กลุ่มภายนอก	กลุ่มหรือองค์กรนอกสังกัดโรงเรียนอนุบาลปะทิวฯ
การดำเนินการได้ข้อยุติ	๑. เรื่องที่ดำเนินการแล้ว ได้ตามความประสงค์ของผู้ร้องทั้งหมด ๒. เรื่องที่ดำเนินการแล้ว ได้ตามความประสงค์ของผู้ร้องบางส่วน (กลุ่มเจ้าของเรื่อง ดำเนินการตามขอบเขตเต็มที่แล้ว หรือได้บรรเทาเยียวยาปัญหาความเดือดร้อนของ ผู้ร้องตามความเหมาะสม และได้แจ้งให้ผู้ร้องทราบ) ๓. เรื่องที่ดำเนินการแล้วแต่ไม่ได้ตามความประสงค์ของผู้ร้อง (เช่น พันวิสัยดำเนินการ) ๔. เรื่องที่ส่งต่อให้กลุ่มอื่นเพื่อทราบ หรือดำเนินการตามอำนาจหน้าที่แล้วและได้แจ้งให้ ผู้ร้องทราบแล้ว ๕. เรื่องร้องเรียนที่ระงับการพิจารณา หรือรวมเรื่อง เช่น บัตรสนเทห์ เรื่องที่อยู่ ในกระบวนการศาล เรื่องร้องทุกข์กล่าวโทษแต่ไม่มีหลักฐาน และได้แจ้งให้ผู้ร้องทราบ ตามควรแก่กรณี ๖. เรื่องเสนอข้อคิดเห็นที่พันวิสัยดำเนินการหรือเป็นกรณีที่กลุ่มได้ดำเนินการอยู่ ๗. กรณีที่เป็นการเสนอข้อคิดเห็นที่มีผลต่อส่วนรวม ให้กลุ่มประมวลข้อมูลและเสนอ ข้อคิดเห็นเชิงนโยบายต่อผู้บริหาร

๘ ขั้นตอนกระบวนการจัดการข้อร้องเรียน

๑. การแต่งตั้งผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของกลุ่ม
๒. การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่างๆ
๓. การบันทึกข้อร้องเรียน
๔. การวิเคราะห์ระดับข้อร้องเรียน
๕. การแจ้งกลับผู้ร้องเรียน
๖. การประสานผู้ที่เกี่ยวข้องในกลุ่มเพื่อดำเนินการแก้ไข / ปรับปรุง
๗. การประสานศูนย์รับข้อร้องเรียนโรงเรียนอนุบาลปะทิวฯและกลุ่มภายนอกโรงเรียนอนุบาลปะทิวฯ
๘. การติดตามผลการแก้ไข / ปรับปรุง เพื่อแจ้งกลับให้ผู้ร้องเรียนทราบ
๙. การรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนของกลุ่มให้ศูนย์บริหารจัดการข้อร้องเรียนโรงเรียนอนุบาลปะทิวฯรับทราบ (รายเดือน)

๙. รายละเอียดของขั้นตอนกระบวนการจัดการข้อร้องเรียน

(๑) การแต่งตั้งผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของกลุ่ม

๑.๑ กำหนดสถานที่จัดตั้งศูนย์ / จุดรับข้อร้องเรียนของกลุ่ม

๑.๒ พิจารณาคุณสมบัติของบุคลากรที่เหมาะสม เพื่อกำหนดข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษาผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของกลุ่ม

๑.๓ กำหนดหน้าที่ของข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษาผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียน ของกลุ่ม

๑.๔ ออก / แจกคำสั่งแต่งตั้งข้าราชการครู และบุคลากรทางการศึกษาผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของกลุ่ม พร้อมทั้งแจ้งให้บุคลากรภายในกลุ่มทราบเกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียนของกลุ่ม

๑.๕ แจกรายชื่อข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา ให้ทุกกลุ่มในโรงเรียนอนุบาลปะทิวฯ ทราบ เพื่อความสะดวกในการประสานงาน

(๒) การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่าง ๆ

๒.๑ ในแต่ละวัน ข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษาต้องดำเนินการรับและ ติดตาม ตรวจสอบข้อร้องเรียนที่เข้ามายังกลุ่มจากช่องทางต่าง ๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

ช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการรับ ความถี่ในการตรวจสอบ ช่องทางเพื่อประสานหา ทางแก้ไข	ข้อช่องทาง ร้องเรียน	หมายเหตุ
ร้องเรียนผ่านระบบ เรื่อง ร้องเรียน / ร้อง ทุกข์	ทุกครั้งที่มีผู้ร้องเรียน	ภายใน ๑ วันทำการ	
โทรศัพท์	ทุกครั้งที่มีเสียงโทรศัพท์ ดัง	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนกับข้าราชการ ครูและทุกครั้งที่มีผู้ ร้องเรียนบุคลากรทุกครั้ง ที่มีผู้ร้องเรียนทางการศึกษา ณ ศูนย์ / จุดรับข้อร้องเรียน		ภายใน ๑ วันทำการ	
หนังสือ / จดหมาย	ทุกครั้งที่มีผู้ร้องเรียน	ภายใน ๑ วัน (นับจาก วันทำงาน สารบรรณของ กลุ่มลงเลขรับ หนังสือ / จดหมาย)	
เว็บไซต์ / E-MAIL	ทุกวัน (เช้า - บ่าย)	ภายใน ๑ วันทำการ	
อื่นๆ เช่น กล่องรับข้อ ร้องเรียน / แสดงความ คิดเห็น	ทุกวัน (ช่วงเวลา แล้วแต่ ภายใน ๑ วันทำการ ความเหมาะสม)		

(๓) การบันทึกข้อร้องเรียน

ข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา

๓.๑ ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียน ข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษาต้องบันทึกข้อร้องเรียน ลงบนแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียนของโรงเรียนอนุบาลปะทิวฯ

๓.๒ การกรอกแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียนของโรงเรียนอนุบาลปะทิวฯรายบุคคล ควรถามชื่อ-สกุล หมายเลขติดต่อกลับของผู้ร้องเรียน เพื่อเป็นหลักฐานยืนยัน และป้องกันการ กลั่นแกล้ง รวมทั้งเป็นประโยชน์ในการแจ้งข้อมูลการดำเนินงานแก้ไข/ปรับปรุงกลับแก่ผู้ร้องเรียน

(๔) การวิเคราะห์ระดับข้อร้องเรียน

ข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา

๔.๑ พิจารณาจำแนก ระดับข้อร้องเรียน แบ่งตามความง่าย - ยาก ดังนี้

ข้อร้องเรียนระดับ ๑ เป็นข้อคิดเห็น, ข้อเสนอแนะ, คำชมเชย, สอบถามหรือร้องขอข้อมูล กล่าวคือ ผู้ร้องเรียนไม่ได้รับความเดือดร้อน แต่ติดต่อมาเพื่อให้ข้อเสนอแนะ / ให้ข้อคิดเห็น / ชมเชย / สอบถามหรือร้องขอข้อมูลของโรงเรียนอนุบาลปะทิวฯ

ข้อร้องเรียนระดับ ๒ เป็นข้อร้องเรียนระดับโรงเรียนภายใน กล่าวคือ ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อน แต่สามารถแก้ไขได้โดยโรงเรียน

ข้อ ร้องเรียนระดับ๓ เป็นข้อร้องเรียนระดับสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา กล่าวคือ ผู้ร้องเรียน ได้รับความเดือดร้อน ไม่สามารถแก้ไขได้โดยกลุ่มเดียว ต้องอาศัยอำนาจของผู้อำนวยการโรงเรียนอนุบาลปะทิวฯหรือที่ประชุมสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาชุมพร เขต ๑ หรือ อ.ก.ค.ศ. สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาชุมพร

(๕) การแจ้งกลับผู้ร้องเรียน กรณีข้อร้องเรียนระดับ ๑ และการประสานกลุ่มภายนอกกรณีข้อร้องเรียนระดับ ๔

ข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา

๕.๑ ข้อร้องเรียนระดับ ๑ เป็นข้อคิดเห็น, ข้อเสนอแนะ, คำชมเชย, สอบถามหรือร้องขอข้อมูล สามารถรับเรื่องและชี้แจงหรือประสานให้ผู้เกี่ยวข้องชี้แจงให้ผู้ร้องเรียนรับทราบได้ทันที โดยกำหนดระยะเวลา ในการตอบข้อร้องเรียนภายใน ๗ วันทำการ ยกตัวอย่าง เช่น ผู้ร้องเรียนโทรศัพท์เข้ามาสอบถามถึงคุณสมบัติ ของผู้ที่จะได้รับการจัดที่ดิน ข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษาสามารถอธิบายรายละเอียดคุณสมบัติ ของผู้ที่ได้รับการจัดที่ดินจาก สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาชุมพรศึกษา เขต๑ ได้ทันที เนื่องจากเป็นข้อ คำถามที่ไม่ซับซ้อน และโรงเรียนอนุบาลปะทิวฯมีหลักเกณฑ์การดำเนินงานในเรื่อง ที่ซักถามอย่างละเอียดดีแล้ว ยกเว้นกรณีที่ผู้ร้องเรียนจัดทำเป็นหนังสือส่งเข้ามาที่กลุ่ม ข้าราชการครูและ บุคลากรทางการศึกษา อาจใช้เวลาในการจัดทำหนังสือหรือประสานเจ้าหน้าที่ผู้เกี่ยวข้องจัดทำหนังสือเพื่อตอบ ข้อมูลส่งกลับไปยังผู้ร้องเรียน (ระดับ ๑) แต่สามารถดำเนินการได้เสร็จสิ้นภายใน ๗ วันทำการ เป็นต้น

๕.๒ ข้อร้องเรียนระดับ ๔ เป็นข้อร้องเรียนนอกเหนืออำนาจของโรงเรียนอนุบาลปะทิวฯให้พิจารณาความเหมาะสมของข้อร้องเรียน โดยเบื้องต้นให้ชี้แจงทำความเข้าใจกับผู้ ร้องเรียนเกี่ยวกับอำนาจหน้าที่การทำงานของ สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาชุมพร เขต๑ และแนะนำ กลุ่มที่เกี่ยวข้องกับปัญหาของผู้ร้องเรียนโดยตรงซึ่งอาจหาหมายเลขโทรศัพท์ของกลุ่มนั้นๆ ให้แก่ ผู้ร้องเรียน

โดยกำหนดระยะเวลาในการตอบข้อร้องเรียนภายใน ๗ วันทำการในกรณีที่ผู้ร้องเรียน ร้องเรียนเป็นหนังสือ/จดหมาย/โทรสาร อาจจัดทำหนังสือส่งต่อไปยังกลุ่มภายนอกที่เกี่ยวข้อง โดยตรงต่อไป โดยกำหนด ระยะเวลา ในการตอบข้อร้องเรียนตามความเหมาะสม ยกตัวอย่างเช่น ผู้ร้องเรียนโทรศัพท์เข้ามาร้องเรียนว่า ข้าราชการครูกู้ยืมเงินของตนแล้วไม่ใช้คืน ข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา สามารถอธิบายขอบเขตความรับผิดชอบของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ประถมศึกษาชุมพร เขต๑ ว่ามีหน้าที่ความรับผิดชอบที่จะดำเนินการ ไດๆ ได้บ้าง และแนะนำให้ ดำเนินการตามกฎหมายที่เกี่ยวข้อง หรือกรณีที่ผู้ร้องเรียนจัดทำเป็นหนังสือ ร้องเรียนในกรณีเดียวกันมา ที่กลุ่ม ข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษาสามารถทำหนังสือตอบกลับไปยังผู้ร้องเรียน และจัดทำ หนังสือส่งต่อไปยังสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐานเพื่อพิจารณาดำเนินการในส่วนที่ เกี่ยวข้องต่อไปได้

(๖) การประสานผู้ที่เกี่ยวข้องในกลุ่มเพื่อดำเนินการแก้ไข / ปรับปรุง กรณีข้อร้องเรียนระดับ ๒

๖.๑ ข้อร้องเรียนระดับ ๒ เป็นข้อร้องเรียนระดับกลุ่มย่อยภายใน โรงเรียนบ้านอนุบาลปะทิวฯ ให้ พิจารณาจัดทำบันทึกข้อความส่งต่อไปยังกลุ่มที่เกี่ยวข้อง เพื่อดำเนินการแก้ไข/ ปรับปรุงต่อไป โดย เบื้องต้นอาจโทรศัพท์แจ้งไปยังกลุ่มที่เกี่ยวข้องให้รับทราบข้อมูลก่อนจัดทำบันทึกข้อความ ส่งไปยัง กลุ่มที่เกี่ยวข้อง ทั้งนี้ กำหนดระยะเวลาในการจัดทำบันทึกข้อความส่งต่อไปยังกลุ่มที่เกี่ยวข้อง ภายใน ๑ วันทำการ ยกตัวอย่างเช่น ผู้ร้องเรียนจัดทำหนังสือถึง โรงเรียนบ้านอนุบาลปะทิวฯ ร้องเรียนข้าราชการ ครูและบุคลากรทางการศึกษาของกลุ่มงานหนึ่ง ว่าพูดจาไม่สุภาพ ขอข้อมูลอะไร ข้าราชการครูและ บุคลากรทางการศึกษาก็ไม่เต็มใจให้บริการ ทั้งยังพูดในลักษณะตะคอกใส่ผู้รับบริการ ตลอดเวลา ฯลฯ ข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา สามารถโทรศัพท์แจ้งไปยังกลุ่มที่ถูกร้องเรียน พร้อมจัดทำ บันทึกข้อความส่งไปยังกลุ่มที่ถูกร้องเรียน ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงต่อไปได้ ภายใน ๑ วัน ทำการ เป็นต้น

ผู้ที่เกี่ยวข้องในกลุ่ม

๖.๒ ภายหลังจากได้รับโทรศัพท์แจ้งข้อร้องเรียนจากข้าราชการครูฯ หรือได้รับบันทึก ข้อความจาก ข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา ให้พิจารณาแก้ไขตามความเหมาะสม และให้ ส่งผลการดำเนินงาน แก้ไข/ปรับปรุง ไปยังผู้ร้องเรียนโดยตรง และสำเนาผลการดำเนินงานแก้ไข ปรับปรุงให้ศูนย์รับข้อร้องเรียน ทราบ ภายใน ๑๐ วันทำการ ยกตัวอย่างจากกรณีข้อร้องเรียนระดับ ๒ ข้างต้น เมื่อกลุ่มได้รับแจ้งทางโทรศัพท์ หรือ บันทึกข้อความ สามารถดำเนินการสอบถาม ข้อเท็จจริงจากข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษาที่ถูก ร้องเรียน และสอบถามข้าราชการครู และบุคลากรทางการศึกษาที่ให้บริการในวัน เวลา สถานที่ที่เกิดเรื่อง ร้องเรียนขึ้น หากพบว่าเป็นจริง ผู้อำนวยกรกลุ่มอาจใช้ดุลพินิจในการแก้ไข/ปรับปรุงปัญหาที่เกิดขึ้นแตกต่าง กัน แต่เมื่อได้แก้ไข/ ปรับปรุงปัญหาที่ร้องเรียนเรียบร้อยแล้ว ให้ข้าราชการครูฯ ผู้ที่เกี่ยวข้องในการจัดการเรื่อง ร้องเรียน ในกลุ่ม จัดทำหนังสือแจ้งกลับไปยังผู้ร้องเรียน พร้อมส่งสำเนาหนังสือแจ้งกลับผู้ร้องเรียนไปยังศูนย์รับ ข้อร้องเรียนทราบภายใน 90 วันทำการ หลังจากได้รับเรื่องร้องเรียนด้วย

(๗) การประสานศูนย์บริหารจัดการข้อร้องเรียน โรงเรียนอนุบาลปะทิวฯกรณีข้อร้องเรียนระดับ ๓

ข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา

๗.๑ ข้อร้องเรียนระดับ ๓ เป็นข้อร้องเรียนระดับกรม ไม่สามารถพิจารณาแก้ไข/ปรับปรุงได้ ภายในกลุ่ม ให้จัดทำบันทึกข้อความส่งต่อไปยังศูนย์บริหารจัดการข้อร้องเรียน โรงเรียนอนุบาลปะทิวฯ เพื่อดำเนินการต่อไป ทั้งนี้ กำหนดระยะเวลาในการจัดทำบันทึกข้อความส่งต่อไปยังศูนย์ บริหาร

จัดการข้อร้องเรียน สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาชุมพรศึกษา เขต๑ ภายใน ๑ วัน ทำการยกตัวอย่าง เช่น ผู้ร้องเรียนทำหนังสือร้องเรียนความไม่โปร่งใสในการเปิดซองประกวดราคาการซ่อมแซมอาคารโรงเรียน และเคยร้องเรียนกับกลุ่มมาแล้ว แต่โรงเรียนไม่มีการดำเนินการชี้แจงข้อเท็จจริง แต่ประการใด ทั้งยังทำ สัญญาว่าจ้างบริษัทรับเหมาที่มีราคาแพงกว่าผู้ร้องเรียนอีกด้วย ข้าราชการครูฯ พิจารณาแล้วเป็นข้อร้องเรียน ระดับ ๓ อาจโทรศัพท์แจ้งข้อมูลเบื้องต้นให้ข้าราชการครูฯ ของศูนย์บริหารจัดการข้อร้องเรียน โรงเรียนอนุบาลปะทิวาทราบ พร้อมทั้งจัดทำบันทึกข้อความเพื่อเสนอผู้อำนวยการโรงเรียนอนุบาลปะทิวาบังพิจารณาสั่งการมาที่ศูนย์บริหารจัดการข้อร้องเรียน โรงเรียนอนุบาลปะทิวาให้ดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้องต่อไป ศูนย์บริหารจัดการข้อร้องเรียนโรงเรียนอนุบาลปะทิวา

๗.๒ ภายหลังจากได้รับโทรศัพท์แจ้งข้อร้องเรียนจากข้าราชการครูฯ หรือได้รับบันทึกข้อความจาก ข้าราชการครูฯ ให้พิจารณาระดับข้อร้องเรียนซ้ำเพราะข้อร้องเรียนระดับ ๓ จากกลุ่มส่วนภูมิภาคอาจเป็นข้อ ร้องเรียนระดับ ๒ ของส่วนกลาง ทั้งนี้ หากเป็นข้อร้องเรียนระดับกรม (ระดับ ๓) อาทิ ข้อร้องเรียนความไม่ โปร่งใสในการประกวดราคาจ้าง หรือ ข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตของข้าราชการครูฯ ให้ศูนย์บริหารจัดการ ข้อร้องเรียน สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาชุมพร เขต๑ รายงานผู้อำนวยการหรือรองผู้อำนวยการที่ ได้รับมอบหมายโดยตรง เพื่อพิจารณาสั่งการกลุ่มที่เกี่ยวข้องในการตรวจสอบข้อเท็จจริง โดยชั้น ตอนนีกำหนดระยะเวลาในการจัดทำบันทึกข้อความส่งต่อไปยังกลุ่มที่เกี่ยวข้อง ภายใน ๑ วันทำการผู้ที่เกี่ยวข้องในกลุ่ม

๗.๓ ภายหลังจากได้รับโทรศัพท์แจ้งข้อร้องเรียนจากศูนย์บริหารจัดการข้อร้องเรียน โรงเรียนอนุบาลปะทิวาหรือได้รับบันทึกข้อความจากบริหารจัดการข้อโรงเรียนอนุบาลปะทิวาหรือได้รับการสั่งการจากผู้อำนวยการหรือรองผู้อำนวยการที่ได้รับ มอบหมาย หรือมติที่ประชุมคณะกรรมการฯ ให้พิจารณาแก้ไขตามความเหมาะสม และให้ส่งผลการดำเนินงาน แก้ไข/ปรับปรุง ไปยังผู้ร้องเรียนโดยตรง รวมทั้งสำเนาผลการดำเนินงานแก้ไข/ปรับ ปรุงให้บริหารจัดการข้อ ร้องเรียน โรงเรียนอนุบาลปะทิวาทราบ ภายใน 90 วันทำการ

(๘) ติดตามประเมินผลและรายงาน

๘.๑ ภายหลังจากโทรศัพท์ หรือ ส่งบันทึกข้อความให้กลุ่มที่เกี่ยวข้องดำเนินการแก้ไข/ปรับปรุง ข้อร้องเรียนในระดับ ๒ และ ระดับ ๓ เรียบร้อยแล้ว ประมาณ ๕ วันทำการ ให้โทรศัพท์ติดตามความคืบหน้า ในการดำเนินงานแก้ไขปัญหากลุ่มที่เกี่ยวข้อง กลุ่มที่เกี่ยวข้อง

๘.๒ เมื่อได้รับโทรศัพท์ หรือ บันทึกข้อความแจ้งเรื่องร้องเรียนระดับ ๒ จากข้าราชการครู และ บุคลากรทางการศึกษา ของศูนย์รับเรื่องร้องเรียน หรือ เรื่องร้องเรียนระดับ ๓ จากศูนย์บริหารจัดการข้อ ร้องเรียน โรงเรียนอนุบาลปะทิวาบางสนพิพิธราษฎร์บำรุง ให้พิจารณาดำเนินการแก้ไขปรับปรุงข้อร้องเรียน แต่ละกรณี

ตามความเหมาะสม ภายใน 90 วันทำการ เมื่อดำเนินการแก้ไข/ปรับปรุงเรียบร้อยแล้วให้จัดทำหนังสือตอบกลับข้อร้องเรียนไปยังผู้ร้องเรียนโดยตรง และสำเนาหนังสือตอบกลับข้อร้องเรียน ระดับ ๒) ให้ ข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษาศูนย์รับข้อร้องเรียน สำเนาหนังสือตอบกลับข้อร้องเรียน ระดับ ๓) ให้ ข้าราชการครูฯ ศูนย์บริหารจัดการข้อร้องเรียน โรงเรียนบ้านอนุบาลปะทิวาทราบด้วย

๘.๓ รวบรวมข้อร้องเรียนและการดำเนินการแก้ไข/ปรับปรุงข้อร้องเรียนทั้งหมด จัดเก็บในแฟ้ม ข้อร้องเรียนของกลุ่มโดยเฉพาะ เพื่อความสะดวกในการสืบค้นและจัดทำรายงานการจัดการข้อร้องเรียนในแต่ละเดือน

(๘) การรายงานผลการจัดการซื้อร้องเรียนของกลุ่มให้ศูนย์บริหารจัดการซื้อร้องเรียน
โรงเรียนอนุบาลปะทิวาทราบ (รายเดือน)

ข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา

๙.๑ จัดทำบันทึกข้อความขอให้ส่งสรุปรายงานการจัดการซื้อร้องเรียนจากทุกกลุ่ม ในความ
รับผิดชอบ กรอรายละเอียดตามแบบฟอร์มรายงานสรุปซื้อร้องเรียนของโรงเรียนอนุบาลปะทิวา
รายเดือน โดยส่งบันทึกข้อความไปยังกลุ่ม ทุกวันจันทร์ก่อนสิ้นเดือน และให้กลุ่ม/ฝ่ายส่ง แบบฟอร์มกลับมา
ยังข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา ไม่เกินวันที่ ๑๐ ของเดือนถัดไป

๙.๒ รวบรวมแบบฟอร์มรายงานสรุปซื้อร้องเรียน โรงเรียนอนุบาลปะทิวา ประจำเดือน ให้ครบ
จากทุกกลุ่ม ภายในวันที่ ๑๐ ของแต่ละเดือน และนำมาวิเคราะห์การจัดการซื้อ ร้องเรียนในภาพรวม
ของกลุ่ม เมื่อวิเคราะห์ภาพรวมการจัดการซื้อร้องเรียนของกลุ่มเรียบร้อยแล้วให้ส่ง รายงานผลการ
จัดการซื้อร้องเรียนของกลุ่มให้ศูนย์บริหารจัดการซื้อร้องเรียนโรงเรียนอนุบาลปะทิวาทราบ ทุกวันที่ ๑๕
ของแต่ละเดือน

กลุ่มที่เกี่ยวข้อง

๙.๓ เมื่อได้รับบันทึกข้อความขอให้ส่งสรุปรายงานการจัดการซื้อร้องเรียนจากข้าราชการครูฯ ให้
พิจารณาการดำเนินการแก้ไข/ปรับปรุงซื้อร้องเรียนจากแฟ้มซื้อร้องเรียนของกลุ่ม กรอรายละเอียด
ตาม แบบฟอร์มรายงานสรุปซื้อร้องเรียน โรงเรียนอนุบาลปะทิวา ประจำเดือน หากกลุ่ม ไม่มีเรื่องร้องเรียน
ให้แจ้งว่าไม่มี แล้วส่งกลับไปยังศูนย์รับซื้อร้องเรียน ก่อนวันที่ ๑๐ ของแต่ละเดือน ศูนย์บริหารจัดการ
ซื้อร้องเรียนโรงเรียนอนุบาลปะทิวา

๙.๔ จัดทำบันทึกข้อความขอให้ ศูนย์รับซื้อร้องเรียนจากทุกกลุ่มของโรงเรียนอนุบาลปะทิวา
ติดตามแบบฟอร์มรายงานสรุป ซื้อร้องเรียนโรงเรียนอนุบาลปะทิวา (ประจำเดือน) ส่งให้ทุกกลุ่มของ
โรงเรียนอนุบาลปะทิวา ทุกวันที่ ๒๐ ของ เดือน และส่งรายงานผลการจัดการซื้อร้องเรียนของกลุ่มให้ศูนย์
บริหารจัดการซื้อร้องเรียนของโรงเรียนอนุบาลปะทิวาทราบ ภายในวันที่ ๑๕ ของเดือนถัดไป เมื่อได้รับ
รายงานผลการจัดการ ซื้อร้องเรียนครบทุกกลุ่มในสังกัด โรงเรียนอนุบาลปะทิวาเรียบร้อยแล้วให้นำมา
วิเคราะห์เป็นภาพรวมการจัดการซื้อร้องเรียนของ โรงเรียนอนุบาลปะทิวาโดยให้ จัดทำรายงานสรุปการ
จัดการซื้อร้องเรียน ระดับ ๓ นำเสนอในที่ประชุมโรงเรียนอนุบาลปะทิวาเป็นประจำทุกเดือน

คำขอร้องเรียน

เรื่อง.....

ชื่อ - สกุล.....ผู้ร้องเรียน เบอร์โทรศัพท์.....

ที่อยู่.....

ชื่อ - สกุล ผู้ร้องเรียน.....

ตำแหน่ง/ระดับ หรือข้อมูลที่สามารถบ่งชี้และสืบทราบตัวผู้ถูกกล่าวหาได้.....

.....

.....

.....

รายละเอียดเรื่องร้องเรียน

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

(ลงชื่อ).....ผู้ร้องเรียน

(.....)

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

คำแนะนำ

๑. ขอร้องเรียนต้องใช้ถ้อยคำสุภาพและมีรายละเอียดการร้องเรียน ดังนี้

(๑) ชื่อ - สกุล และหมายเลขโทรศัพท์ ของผู้ร้องเรียน

(๒) ชื่อ - สกุล เจ้าหน้าที่ผู้ถูกร้องเรียน หรือข้อมูลที่สามารถบ่งชี้และสืบทราบตัวผู้ถูกร้องเรียนได้

(๓) บรรยายการกระทำทั้งหลายที่เป็นเหตุแห่งการร้องเรียน

- การกระทำทั้งหลายที่เป็นเหตุแห่งการร้องเรียน

- มีขั้นตอนหรือรายละเอียดการกระทำเหตุนั้นอย่างไร

- ระบุพยานเอกสาร พยานวัตถุ พยานบุคคล (ถ้ามี)

(๔) ลายมือชื่อผู้ร้องเรียน และชื่อ - สกุล เขียนด้วยตัวบรรจง พร้อมแจ้งที่อยู่อย่างชัดเจน โรงเรียน

อนุบาลปะทิวา จะติดต่อผู้ร้องเรียนได้ การจัดการเรื่องร้องเรียนทุจริต โรงเรียนอนุบาลปะทิวา

การจัดการเรื่องร้องเรียนทุจริต

๖. ยติ

๔. ไม่มี

๗. ดาเนินการทางวินัยอย่างร้ายแรง (ไม่เกิน ๑๘๐ วัน)

๑. รับเรื่องร้องเรียน

๒. ผอ.รร.อนุบาลปะทิวฯ

๒. สืบสวน/สอบสวนข้อเท็จจริง (ไม่เกิน ๑๕ วัน)

๘. รายงาน สพฐ. เพื่อแจ้งสำนักปลัด สำนักนายก กรมบัญชีกลาง ตามระเบียบ

๙. ดาเนินคดีอาญา/ส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องพิจารณาดาเนินการ เช่น ป.ป.ช หรือ ป.ต.ท

๕. ใช่

