



แนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียน การทุจริตและประพฤติมิชอบ



โรงเรียนบ้านคลองมะขาม

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาตราด
สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน กระทรวงศึกษาธิการ

คำนำ

คู่มือการปฏิบัติงานรับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ของโรงเรียนบ้านคลองมะขามฉบับนี้จัดทำขึ้น เพื่อเป็นแนวทางการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนของศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์โรงเรียนบ้านคลองมะขาม และให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสีย จึงได้จัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน รับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ ซึ่งประกอบด้วย ขั้นตอน กระบวนการ หลักเกณฑ์แนวปฏิบัติ และระเบียบ กฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการตอบสนอง ข้อร้องเรียน เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานใช้อ้างอิง และถือปฏิบัติไปใน แนวทางเดียวกัน และเพื่อประโยชน์ในการจัดการ หรือตอบสนอง ข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ให้มีความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้เสีย อย่างเหมาะสมและทันท่วงที ทั้งนี้ การจัดการข้อร้องเรียนจนได้ข้อยุติให้มีความรวดเร็ว และมี ประสิทธิภาพ เพื่อตอบสนองความต้องการ และความคาดหวังของผู้รับบริการ จำเป็นต้องมีขั้นตอน กระบวนการ และแนวทาง ในการปฏิบัติงานที่ชัดเจนและเป็นมาตรฐานเดียวกัน

หวังเป็นอย่างยิ่งว่า คู่มือการปฏิบัติงานรับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ ของโรงเรียนบ้านคลองมะขามฉบับนี้ จะเป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติงานของโรงเรียน ตลอดจนผู้รับบริการหรือผู้มีส่วนได้เสีย หากมีข้อผิดพลาด หรือข้อเสนอแนะประการใด ผู้จัดทำพร้อมรับฟังข้อเสนอแนะเพื่อดำเนินการแก้ไขปรับปรุงในโอกาสต่อไป

ว่าที่เรื่อตรี.....

(ธนพงศ์ บุญวาที)

ผู้อำนวยการโรงเรียนบ้านคลองมะขาม

สารบัญ

เรื่อง	หน้า
คำนำ	
สารบัญ	
หลักการและเหตุผล	๑
การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์โรงเรียนบ้านคลองมะขาม	๑
สถานที่ตั้ง	๒
หน้าที่ความรับผิดชอบ	๒
วัตถุประสงค์	๒
คำจำกัดความ	๒
ระยะเวลาเปิดให้บริการ	๓
แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	๓
ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	๔
การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่างๆ	๔
การบันทึกข้อร้องเรียน	๕
การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ไขข้อร้องเรียนและการแจ้งกลับผู้ร้องเรียน	๕
ติดตามการแก้ไขข้อร้องเรียน	๕
การรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน	๕
มาตรฐานงาน	๕
แบบฟอร์ม	๕
จัดทำโดย	๕
ภาคผนวก	
แบบฟอร์มใบรับแจ้งเหตุเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์	
คำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินงานศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์	

คู่มือการปฏิบัติงานรับเรื่องราวร้องทุกข์

ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์โรงเรียนบ้านคลองมะขาม

๑. หลักการและเหตุผล

กระทรวงศึกษาธิการได้ดำเนินการจัดตั้งศูนย์บริการประชาชน เพื่อสนองนโยบายของรัฐบาล ในคราวประชุมคณะรัฐมนตรีเมื่อวันที่ ๑ เมษายน ๒๕๔๖ ตามหนังสือสำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี ด่วนที่สุด ที่ นร๐๔๐๕/ว๑๐๐ ลงวันที่ ๑๐ เมษายน ๒๕๔๖ โดยมีวัตถุประสงค์ในการบริการข้อมูลข่าวสาร รับฟังข้อเสนอแนะ รับ แจ้งเบาะแส และร้องเรียน พลติกรรมครู นักเรียน ผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ในสังกัดที่มีพฤติกรรมปกติ หรือส่อไปในทางที่ไม่เหมาะสมภายใต้ระเบียบกฎหมายที่เกี่ยวข้อง อันได้แก่ รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช ๒๕๕๐, พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.๒๕๔๖, ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ พ.ศ.๒๕๕๒ และประกาศ/คำสั่ง คณะรักษาความสงบแห่งชาติ (คสช.) ประกอบกับสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน ได้จัดทำโครงการ สพลู.ใสสะอาด ปราศจาก คอรัปชั่น โดยกำหนดให้มีการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ เพื่อ ทราบถึงสถานะระดับคุณธรรมและความโปร่งใสของหน่วยงานว่ามีการดำเนินงานเป็นไปตามหลักธรรมาภิบาล และเจ้าหน้าที่ในองค์กรปฏิบัติตามประมวลจริยธรรมอยู่ในระดับใด

โรงเรียนบ้านคลองมะขาม ได้จัดให้มีระบบการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ เพื่อให้เป็นไปตามรัฐธรรมนูญ พระราชกฤษฎีกา ระเบียบและหลักเกณฑ์ที่กำหนด และจัดทำคู่มือการจัดการ เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ กำหนดโครงสร้างและเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบที่ชัดเจน และมีการกำหนดช่องทางการติดต่อแจ้ง เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ กำหนดวิธีการเก็บรักษาความลับเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน/ร้อง ทุกข์ ระบบการจัดการ การติดตามและประเมินผล การจัดทำสถิติ รวบรวมและเผยแพร่ข้อมูลการจัดการ ข้อร้องเรียน เพื่อมุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการ ของประชาชนให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการที่มีประสิทธิภาพ และเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มีขั้นตอนการปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อ สถานการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ และมีการประเมินผล การให้บริการอย่างสม่ำเสมอ

๒. การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์โรงเรียนบ้านคลองมะขาม

เพื่อให้การบริหารระบบราชการเป็นไปด้วยความถูกต้อง บริสุทธิยุติธรรม ควบคู่กับการพัฒนาบำบัดทุกข์ บำรุงสุข ตลอดจนการดำเนินการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ด้วยความ รวดเร็ว ประสพผลสำเร็จอย่างเป็นรูปธรรม อีกทั้งเพื่อเป็นศูนย์รับแจ้งเบาะแสการทุจริต หรือไม่ได้รับความเป็น ธรรมจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ โรงเรียนบ้านคลองมะขาม จึงจัดตั้งศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ขึ้น ซึ่งในกรณี การร้องเรียนที่เกี่ยวกับบุคคล จะมีการเก็บรักษาเรื่องราวไว้เป็นความลับและปกปิดชื่อผู้ร้องเรียน เพื่อมิให้ผู้ร้องเรียน ได้รับผลกระทบและได้รับความเดือดร้อนจากการร้องเรียน

๓. สถานที่ตั้ง

ตั้งอยู่ ณ โรงเรียนบ้านคลองมะขาม ๖๓/๒ ม.1 ตำบลหาดเล็ก อำเภอคลองใหญ่ จังหวัดตราด รหัสไปรษณีย์

๔. หน้าที่ความรับผิดชอบ

เป็นศูนย์กลางในการรับเรื่องราวร้องทุกข์และให้บริการข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษา รับเรื่องปัญหา ความต้องการและข้อเสนอแนะของผู้ปกครอง นักเรียนและประชาชน

๕. วัตถุประสงค์

๑. เพื่อให้การดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ของศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ โรงเรียนบ้านคลองมะขาม มีขั้นตอน/กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน
๒. เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอและมีประสิทธิภาพ
๓. เพื่อให้ผู้บังคับบัญชาทุกระดับชั้น ตลอดจนเจ้าหน้าที่บุคลากรในโรงเรียนบ้านคลองมะขาม มีส่วนร่วมในการ แก้ไขปัญหาและหรือมีส่วนร่วมในการตอบสนองข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์
๔. เป็นช่องทางให้ประชาชนผู้รับบริการเข้ามามีส่วนร่วมในการรับรู้ ตรวจสอบ แสดงความคิดเห็นหรือ เสนอแนะ ตลอดจนการแจ้งข้อมูลเบาะแสเกี่ยวกับการปฏิบัติราชการของโรงเรียน บ้านคลองมะขาม เพื่อเป็นประโยชน์ใน การปรับปรุงการบริหารงานของโรงเรียนบ้านคลองมะขาม
๕. เพื่อใช้เป็นคู่มือและเอกสารอ้างอิงในการปฏิบัติงาน

๖. คำจำกัดความ

“ผู้รับบริการ” หมายถึง ครู เจ้าหน้าที่ในโรงเรียนบ้านคลองมะขาม ส่วนราชการหรือหน่วยงานอื่นของรัฐ องค์กรเอกชน ประชาชนทั่วไปหรือผู้ที่มาติดต่อประสานงานหรือใช้บริการของโรงเรียนบ้านคลองมะขาม

“ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย” หมายถึง ผู้ที่ได้รับผลกระทบ ทั้งทางบวกและทางลบ ทั้งทางตรงและทางอ้อม จากการดำเนินการของโรงเรียนบ้านคลองมะขาม เช่น ผู้ปกครองนักเรียนและประชาชนในโรงเรียนบ้านคลองมะขาม

“การจัดการข้อร้องเรียน” หมายถึง การจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์/ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น/คำชมเชย/ การสอบถามหรือการร้องขอข้อมูล

“ช่องทางการรับข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์” หมายถึง ช่องทางต่างๆที่ใช้ในการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เช่น ติดต่อด้วยตนเอง/ติดต่อทางโทรศัพท์/เว็บไซต์/Face book

“เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ/เจ้าหน้าที่ผู้ประสานงาน” หมายถึง เจ้าหน้าที่ที่ผู้บังคับบัญชาได้มอบหมายให้ รับผิดชอบเกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียนหรือเจ้าหน้าที่ผู้ประสานงานเกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียน ของโรงเรียนบ้านคลองมะขาม

“คณะกรรมการ” หมายถึง คณะกรรมการตอบสนองข้อร้องเรียนซึ่งได้รับแต่งตั้งตามที่กำหนดในโครงสร้าง งานดำรงธรรมของโรงเรียนบ้านคลองมะขาม หรือผู้ที่ผู้บังคับบัญชามอบหมายให้มีหน้าที่สืบสวน สอบสวน ตรวจสอบ ข้อเท็จจริง หรือดำเนินการอื่นใดตามที่ผู้บังคับบัญชามอบหมาย กรณีที่มีการร้องเรียนแต่ละครั้ง

“การติดตามประเมินผล” หมายถึง

๑. การติดตามเรื่องร้องเรียน
๒. การให้บริการของเจ้าหน้าที่ และการแจ้งเตือน
๓. การประเมินผลจัดการข้อร้องเรียน

“คำร้องเรียน” หมายถึง คำหรือข้อความที่ผู้ร้องเรียนกรอกตามแบบฟอร์มที่ศูนย์ร้องทุกข์ หรือระบบ รับคำร้องเรียนเอง มีแหล่งที่สามารถตอบสนองหรือมีรายละเอียดอย่างชัดเจนหรือมีนัยสำคัญที่เชื่อถือได้

“การจัดการเรื่องร้องเรียน” หมายถึง กระบวนการที่ดำเนินการในการแก้ไขปัญหาตามที่ได้รับ ให้ได้รับการแก้ไขหรือบรรเทาความเดือดร้อนจากการดำเนินงาน

“การตอบสนองข้อร้องเรียน” หมายถึง การสืบสวน สอบสวน การตรวจสอบข้อเท็จจริง เรื่องร้องเรียน การให้คำปรึกษาแนะนำ การแก้ไขปัญหา การดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ที่กำหนดไว้ในกฎหมายในส่วนที่เกี่ยวข้อง ตามกรณี หรือการแจ้ง การให้การส่งต่อให้แก่หน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อดำเนินการตามอำนาจหน้าที่

ประเภทข้อร้องเรียน

๑. ระดับรุนแรงมาก เป็นข้อร้องเรียนผู้รับบริการไม่พึงพอใจอย่างมากและเป็นเรื่องที่มีผลกระทบภาพลักษณ์ เสื่อมเสียชื่อเสียงองค์กร มีผลกระทบอย่างรุนแรงส่งผลให้ผู้รับบริการตัดสินใจไม่เลือกรับบริการ

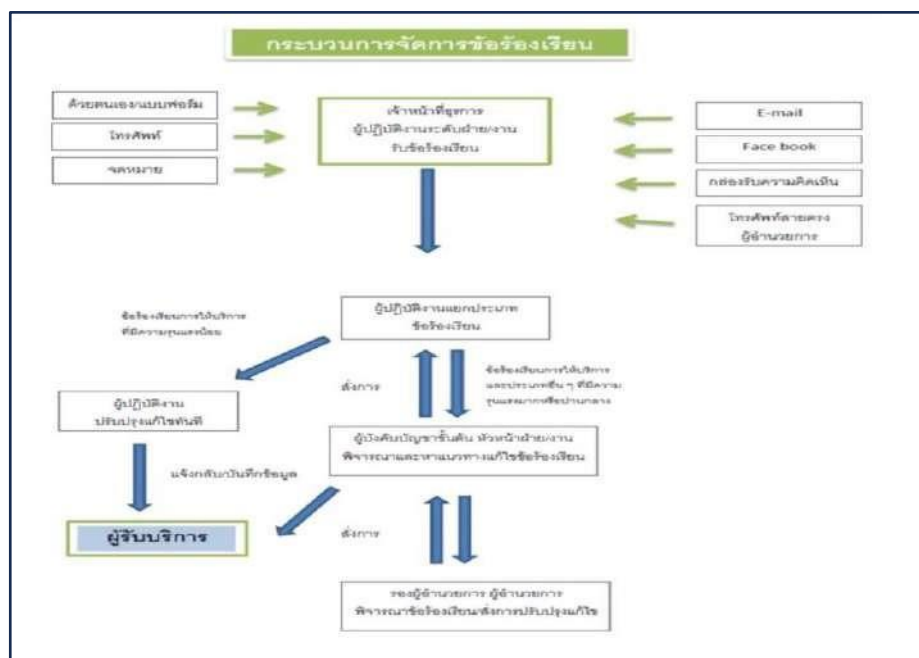
๒. ระดับรุนแรงปานกลาง เป็นข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการบริการ ที่สร้างความไม่พึงพอใจสำหรับผู้รับบริการ หากปล่อยทิ้งไว้จะทำให้ผู้รับบริการเลือกใช้บริการจากที่อื่น

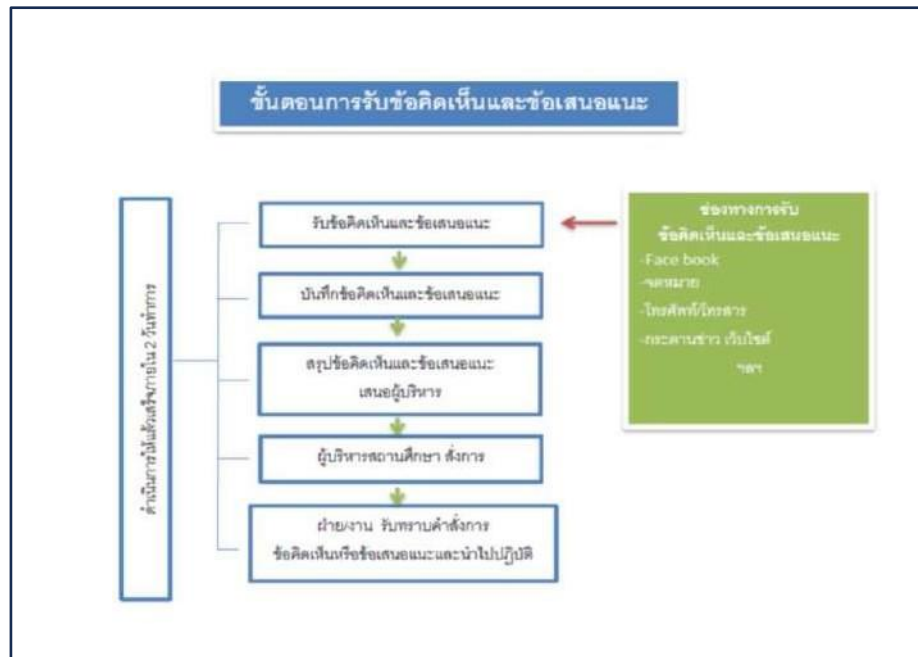
๓. ระดับรุนแรงเล็กน้อย เป็นข้อร้องเรียนอาจจะเกิดจากการได้รับข้อมูลไม่ครบถ้วนสมบูรณ์ การมีอคติ เจ้าหน้าที่ ซึ่งเป็นปัจจัยส่วนบุคคลของผู้รับบริการ

๗. ระยะเวลาเปิดให้บริการ

เปิดให้บริการวันจันทร์ ถึง วันศุกร์ (ยกเว้นวันหยุดที่ทางราชการกำหนด) ตั้งแต่เวลา ๐๘.๓๐ - ๑๖.๓๐ น.

๘. แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์





๙. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

การแต่งตั้งผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ของหน่วยงาน

๙.๑ จัดตั้งศูนย์/จุดรับข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ของประชาชน

๙.๒ จัดทำคำสั่งแต่งตั้งเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์

๙.๓ แจ้งผู้รับผิดชอบตามคำสั่งโรงเรียนบ้านคลองมะขาม เพื่อความสะดวกในการประสานงาน

๑๐. การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์จากช่องทางต่างๆ

ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่เข้ามายังหน่วยงานจากช่องทางต่างๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนดดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ เพื่อประสานหาแนวทางแก้ไขปัญหา	หมายเหตุ
ร้องเรียนด้วยตนเอง ณ ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์	วันเวลาราชการ	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์ ถึงโรงเรียนบ้านคลองมะขาม ๖๗/๒ หมู่ ๑ ตำบลหาดเล็ก อำเภอกลองใหญ่ จังหวัดตราด ๒๓๑๑๐	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	
กล่องรับความคิดเห็น	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	
โทรศัพท์สายตรงผู้อำนวยการโรงเรียน หมายเลขโทรศัพท์ ๐๘๙-๒๔๕๘๖๕๕	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	

๑๑. การบันทึกข้อร้องเรียน

๑๑.๑ กรอกรูปแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ โดยมีรายละเอียด ชื่อ - สกุล ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ติดต่อ เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ และสถานที่เกิดเหตุ

๑๑.๒ ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียน เจ้าหน้าที่ต้องบันทึกข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ลงสมุดบันทึกข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์

๑๒. การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ปัญหาข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์และการแจ้งผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ทราบ

๑๒.๑ กรณีเป็นการขอข้อมูลข่าวสาร ประสานหน่วยงานผู้ครอบครองเอกสาร เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องเพื่อให้ข้อมูลแก่ผู้ร้องขอได้ทันที

๑๒.๒ ข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่เป็นการร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของหน่วยงาน เช่น การขอหลักฐานทางการศึกษา การเก็บเงินระดมทรัพยากรนักเรียน เป็นต้น จัดทำบันทึกข้อความเสนอไปยังผู้บริหารเพื่อสั่งการหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง โดยเบื้องต้นอาจโทรศัพท์แจ้งไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๑๒.๓ ข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่ไม่อยู่ในความรับผิดชอบของโรงเรียนบ้านคลองมะขามให้ดำเนินการประสานงาน ภายนอกที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้เกิดความรวดเร็วและถูกต้องในการแก้ไขปัญหาต่อไป

๑๒.๔ ข้อร้องเรียนที่ส่งผลกระทบต่อหน่วยงาน เช่น กรณีผู้ร้องเรียนทำหนังสือร้องเรียนความไม่โปร่งใสในการจัดซื้อจัดจ้าง ให้เจ้าหน้าที่จัดทำบันทึกข้อความเพื่อเสนอผู้บริหารพิจารณาสั่งการไปยังหน่วยงานที่รับผิดชอบเพื่อดำเนินการตรวจสอบและแจ้งผู้ร้องเรียนทราบต่อไป

๑๓. การติดตามแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน

ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องรายงานผลการดำเนินการให้ทราบภายใน ๕ วันทำการ เพื่อเจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ จะได้แจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบต่อไป

๑๔. การรายงานผลการดำเนินการให้ผู้บริหารทราบ

๑๔.๑ ให้รวบรวมและรายงานสรุปการจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ให้ผู้บริหารทราบทุกเดือน

๑๔.๒ ให้รวบรวมรายงานสรุปข้อร้องเรียนหลังจากสิ้นปีงบประมาณ เพื่อนำมาวิเคราะห์การจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ในภาพรวมของหน่วยงาน เพื่อใช้เป็นแนวทางในการแก้ไข ปรับปรุง พัฒนาองค์กรต่อไป

๑๕. มาตรฐานงาน

การดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด กรณีได้รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ให้ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์โรงเรียนบ้านคลองมะขาม ดำเนินการตรวจสอบและพิจารณาส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ดำเนินการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ให้แล้วเสร็จภายใน ๑๕ วันทำการ

๑๖. แบบฟอร์ม

แบบฟอร์มใบรับแจ้งเหตุเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์

๑๗. จัดทำโดย

ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์โรงเรียนบ้านคลองมะขาม

ภาคผนวก



แบบฟอร์มหนังสือร้องเรียน - ร้องทุกข์

เขียนที่.....

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

เรียน ผู้อำนวยการโรงเรียนบ้านคลองมะขาม

ข้าพเจ้า (นาย/นาง/นางสาว) ชื่อ.....สกุล.....ผู้ร้องเรียน
อายุ.....ปี อยู่บ้านเลขที่.....หมู่ที่.....ถนน.....ตำบล.....
อำเภอ.....จังหวัด.....รหัสไปรษณีย์.....หมายเลขโทรศัพท์.....
เรื่องร้องเรียน.....
รายละเอียด.....

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

(ลงชื่อ).....

(.....)

ผู้ร้องเรียน

เรียนผู้อำนวยการโรงเรียนวัดอ่าวใหญ่ ได้ดำเนินการในส่วนเกี่ยวข้อง ดังนี้

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

จึงเรียนมาเพื่อทราบและสั่งการ

(ลงชื่อ).....

(.....)

เจ้าหน้าที่/ผู้รับเรื่องร้องเรียน



คำสั่งโรงเรียนบ้านคลองมะขาม

ที่ ๒๙ /๒๕๖๘

เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินงานศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์โรงเรียนบ้านคลองมะขาม

.....
ด้วยสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน กระทรวงศึกษาธิการ มีนโยบายให้มีโครงการเสริมสร้างคุณธรรมจริยธรรมและธรรมาภิบาลในสถานศึกษา “ป้องกันการทุจริต” ร่วมเป็นกลไกหนึ่งในการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ ให้ผู้เกี่ยวข้องทุกฝ่ายมีส่วนร่วมในการดำเนินงานของโรงเรียนบ้านคลองมะขาม เพื่อให้เกิดความโปร่งใสเสมอภาคและเป็นธรรม ตามยุทธศาสตร์ พันธกิจ วัตถุประสงค์ และปณิญาของโรงเรียนสุจริต

เพื่อเป็นการนํานโยบายสู่การปฏิบัติอย่างเป็นรูปธรรม โรงเรียนบ้านคลองมะขามจึงแต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินงานศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ของโรงเรียนบ้านคลองมะขามดังนี้

๑. ว่าที่เรือตรีธนพงศ์ บุญวาที	ผู้อำนวยการโรงเรียน	ประธานกรรมการ
๒. นางสินทัย อุคำ	รองผู้อำนวยการโรงเรียน	รองประธานกรรมการ
๓. นางพิลดา แซ่ลี้	ครู คศ.๓	กรรมการ
๔. นายศุภกฤต กิจจานนท์	ครู คศ.๓	กรรมการ
๕. นางสาวโตษยา พลาเกตุ	ครู คศ.๒	กรรมการ
๖. นายวีระ หอยสังข์	ครู	กรรมการและเลขานุการ

มีหน้าที่ วิเคราะห์ ติดตาม ประสานงานและประเมินเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ตามลำดับ ความสำคัญเร่งด่วน และประสานแจ้งผู้เกี่ยวข้องตรวจสอบข้อเท็จจริงและพิจารณาหาแนวแก้ไข เร่งรัด ติดตามผลการดำเนินงานและแจ้งผลการดำเนินงานให้ผู้ร้องทราบ จัดทำสถิติ และรายงานผลผู้บังคับบัญชาทราบ

ให้ผู้มีรายชื่อตามคำสั่งนี้ ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความใส่ใจ รับผิดชอบอย่างเต็มความสามารถ เพื่อเกิดผลดีแก่นักเรียน โรงเรียน และราชการสืบไป

สั่ง ณ วันที่ ๓๑ มีนาคม พ.ศ. ๒๕๖๘

ว่าที่เรือตรี.....

(ธนพงศ์ บุญวาที)

ผู้อำนวยการโรงเรียนบ้านคลองมะขาม