



คู่มือการปฏิบัติงาน
รับเรื่องราวร้องทุกข์/ร้องเรียน

ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์หรือร้องเรียน

โรงเรียนศรีแก่งคร้อ

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาศัยภูมิ เขต ๒



ประกาศโรงเรียนศรีแก้งคร้อ
เรื่อง เจตจำนงสุจริตในการบริหารงานโรงเรียนศรีแก้งคร้อ

โรงเรียน“ศรีแก้งคร้อ”ให้ความสำคัญกับการบริหารงานด้วย คุณธรรมและความโปร่งใส ในด้านการส่งเสริมการ บริหารราชการแผ่นดินที่มีธรรมาภิบาล และการป้องกันปราบปรามการทุจริตและ ประพฤติมิชอบใน ภาครัฐ ตามประมวลจริยธรรมข้าราชการพลเรือน พ.ศ. ๒๕๕๒ ประมวลจริยธรรมเกี่ยวกับการ ปฏิบัติงานเพื่อป้องกัน ผลประโยชน์ทับซ้อนของข้าราชการในโรงเรียน “ศรีแก้งคร้อ” และตามคู่มือการประเมินคุณธรรมและ ความโปร่งใส ในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (Integrity and Transparency Assessment : ITA) ของสำนักงาน คณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ (สำนักงาน ป.ป.ช.) และสำนักงาน คณะกรรมการป้องกัน และปราบปรามการทุจริตในภาครัฐ (สำนักงาน ป.ป.ท.)

โรงเรียน “ศรีแก้งคร้อ” ได้ศึกษาและจัดทำแผนพัฒนาการป้องกัน และปราบปรามการทุจริต และ ประพฤติมิชอบในภาครัฐ ประจำปี ๒๕๖๕ – ๒๕๖๗ (ระยะ ๓ ปี) ซึ่งครอบคลุม ด้านความโปร่งใส ด้าน ความพร้อม รับผิด ด้านความปลอดภัยจากการทุจริตในการปฏิบัติงาน ด้านวัฒนธรรมคุณธรรม ในองค์กร ด้าน คุณธรรมการทำงาน ในหน่วยงาน และด้านการสื่อสารภายในหน่วยงานและเชื่อมั่นว่าความ ประพฤติของ ข้าราชการและบุคลากรทุกคนใน สังกัดจะต้องตอบสนองต่อความต้องการของสังคม เป็นที่เชื่อถือ ไว้วางใจของ ประชาชน และคาดหวังว่าข้าราชการ ทุกคนจะประพฤติตนอย่างสมเกียรติในขณะปฏิบัติหน้าที่ ตามความ รับผิดชอบของตนเพื่อให้พิจารณาปรับปรุง พฤติกรรมตนเองให้เหมาะสม

ข้าพเจ้าแสดงเจตจำนงในฐานะผู้บริหารโรงเรียน “ศรีแก้งคร้อ” ที่พร้อมจะส่งเสริมสนับสนุน ให้ ข้าราชการและบุคลากรในสังกัดทุกท่านปฏิบัติงานอย่างมีคุณธรรม ความโปร่งใส ในการดำเนินงานอย่างมี ประสิทธิภาพและประสิทธิผล พร้อมทั้งจะรักษาผลประโยชน์ของรัฐและมอบความเป็น ธรรมแก่ประชาชน อย่างเสมอภาคและเท่าเทียม

ข้าพเจ้า ขอแสดงเจตจำนง ต่อเพื่อนข้าราชการทุกคนว่า ข้าพเจ้าจะปฏิบัติหน้าที่ด้านการบริหาร ใน การป้องกันและปราบปรามการทุจริตในภาครัฐ ด้วยสำนึกและตระหนักในความรับผิดชอบที่มีอยู่ จะตั้งใจ ปฏิบัติ หน้าที่โดยเต็มสติปัญญาความสามารถด้วยความสุจริตเที่ยงตรง มีความมุ่งมั่นในการบริหารงาน ให้สำเร็จ ตามพันธกิจ ของโรงเรียน “ศรีแก้งคร้อ” อย่างมีธรรมาภิบาล และยืนหยัดต่อต้านการ ทุจริตทุก รูปแบบ ทั้งนี้เพื่อประโยชน์สูงสุด ของประชาชน และรวมใจทำดีเพื่อพ่อหลวงของเรา ในนามผู้บริหารโรงเรียน “ศรีแก้งคร้อ” ขอประกาศ เจตนารมณ์ ว่า จะบริหารงานด้วยความ ซื่อสัตย์สุจริตตามหลักธรรมาภิบาล อย่างโปร่งใส ตรวจสอบได้ พร้อม รับผิดชอบต่อสร้างความเชื่อมั่นแก่ สังคมว่า โรงเรียน “ศรีแก้งคร้อ” มีเจตจำนงต่อต้าน การทุจริตคอร์รัปชันทุกรูปแบบและจะยึดมั่นทำ ให้โรงเรียน “ศรีแก้งคร้อ” สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาชัยภูมิ เขต ๒ เป็นส่วนราชการ สีขาวอย่าง ยั่งยืน โดยจะดำเนินการดังนี้

๑. ปฏิบัติงานทุกขั้นตอนตามกฎหมาย ระเบียบ และข้อบังคับอย่างครบถ้วน เคร่งครัด ตลอดจน ส่งเสริมให้ บุคลากรปฏิบัติงานตามกฎหมาย ระเบียบ และข้อบังคับที่กำหนด

๒. ปลุกฝังและสร้างความตระหนักรู้ ค่านิยมในการต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชัน รู้จักแยกแยะ ประโยชน์ส่วน ตนกับประโยชน์ส่วนรวมให้ได้ เพื่อปลุกฝังจิตสำนึกในด้านคุณธรรมและป้องกันการทุจริต คอร์รัปชัน ในหน่วยงาน รวมถึงมีการถ่วงดุลภายในที่เข้มแข็ง มีประสิทธิภาพ ซึ่งจะทำให้บุคลากรในโรงเรียน “ศรีแก้งคร้อ” ตระหนักถึงผลร้าย ภัยของการทุจริตคอร์รัปชันต่อส่วนราชการและประเทศชาติ เพื่อให้เกิดวัฒนธรรมการต่อต้านทุจริตคอร์รัปชัน

๓. ไม่ยอมรับพฤติกรรมการทุจริตคอร์รัปชัน และไม่ทนต่อการทุจริตที่ก่อให้เกิดการลงโทษทางสังคม (Social Sanction) อันจะส่งผลให้บุคลากรในโรงเรียน “ศรีแก้งคร้อ” เกิดความละอายหรือ ความกลัว ที่จะกระทำการทุจริตคอร์รัปชัน

๔. ปลุกฝังจิตสำนึกให้ผู้เรียนของสถานศึกษาโรงเรียน “ศรีแก้งคร้อ” ตระหนักถึงผลร้าย และต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชัน

๕. แนวทางการดำเนินการและกิจกรรมความร่วมมือ

๕.๑ ประสานงานและให้ความร่วมมือหน่วยงานต่าง ๆ ในการดำเนินงานขับเคลื่อนยุทธศาสตร์ชาติ ว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต ระยะที่ ๓ (พ.ศ. ๒๕๖๕ – ๒๕๖๗)

๕.๒ ประสานความร่วมมือเป็นเครือข่ายป้องกันและปราบปรามการทุจริตในโรงเรียนศรีแก้งคร้อ และสถานศึกษาในสังกัด จัดทำช่องทางสื่อสาร เผยแพร่ และประชาสัมพันธ์ เพื่อสนับสนุนการ ดำเนินงานในฐานะเครือข่ายความร่วมมือป้องกันและปราบปรามการทุจริต

๕.๓ ร่วมกันดำเนินการศึกษาวิจัย รวบรวมองค์ความรู้ด้านการป้องกันและปราบปรามการทุจริต

๕.๔ ให้ความรู้เกี่ยวกับยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต ระยะที่ ๓ (๒๕๖๕ – ๒๕๖๗) โดยเฉพาะแนวทางการส่งเสริมด้านคุณธรรม จริยธรรม การเฝ้าระวังและการตรวจสอบ เพื่อต่อต้านการทุจริต แก่ผู้บริหารสถานศึกษาและบุคลากรทางการศึกษา เพื่อสร้างความรู้ ความเข้าใจและ การมี ส่วนร่วมในการเผยแพร่รณรงค์ให้เยาวชน ผู้ปกครอง และประชาชนทั่วไปเข้ามามีส่วนร่วมในการจัด กิจกรรม ต่อต้านการทุจริต และมีส่วนร่วมเป็นเครือข่ายป้องกันและปราบปรามการทุจริต

๕.๕ ให้คำปรึกษา เสนอแนะแนวทาง รวมถึงการติดตามและประเมินผลการดำเนินงาน ความร่วมมือ ดังกล่าว

๕.๖ ปลุกจิตสำนึกของบุคลากรในการปฏิบัติงาน ด้านความมีคุณธรรม จริยธรรม ดำรงชีวิตตามหลัก ปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง

๕.๗ ร่วมกันดำเนินการอื่นใดในด้านการป้องกันและปราบปรามการทุจริต ทุกรูปแบบ อย่างเต็มกำลัง ความสามารถจึงประกาศให้ทราบทั่วกัน จึงประกาศให้ทราบโดยทั่วกัน

ประกาศ ณ วันที่ ๑ มิถุนายน พ.ศ. ๒๕๖๗

ลงชื่อ



(นายวุฒิพงษ์ วงษ์ชู)
ผู้อำนวยการโรงเรียนศรีแก้งคร้อ



The Announcement of Srikaengkro School.

Titled "Intention on Integrity in the Administration of Srikaengkro School"

.....

Srikaengkro School pays attention to the importance of the ethical and transparent management in accordance with (Prime Minister General Prayut Chan O-Cha) dated September 12, 2014 (B.E. 2557) regarding the promotion of the national management with good governance along with the prevention of corruption in the government sector based on the ethical concerns according to the performance standard of Srikaengkro School as well as the manual of integrity and transparency assessment (ITA) of the state agencies of the Office of the National Counter Corruption Commission and the Office of Public Sector Anti-Corruption Commission.

Srikaengkro School realized and implements the practical plan on the prevention and suppression of corruption in the 3 years plan (2022-2024) covering the issues on transparency, readiness for wrongdoing acceptance, and corruption-free performances, the organizational ethics and morality, ethics and morality of agency and the internal communications to ensure the behaviors of all officials and personnel under Srikaengkro School. This is going to meet the needs of society and to become trustful agency for the people in society and to expect that. Srikaengkro School in Chaiyaphum Primary Educational Service Area Office 2 all will behave themselves with reputation of their performances based on their responsibilities compared to the standard performance in order to take into consideration to improve their further performances

I am the administrator of Srikaengkro School, intend to promote and support all officials and personnel under Srikaengkro School to perform their tasks with morality and transparency toward efficiency and effectiveness to be ready to maintain the state benefits along with justice of the Thai people with quality and equality.

I would like to confer my intention to my colleagues on prevention and suppression of corruption in the state sector with consciousness and awareness of the existing responsibilities, to perform my tasks with the utmost knowledge and intellectual under the principles of good

governance to reach the mission of Srikaengkro School and maintain them to be the benefit of the Thai people and collectively to do good deeds in remembrance of our beloved king, King Rama IX.

On administrator of Srikaengkro School, I would like to announce that we will manage education with integrity based on the principles of transparent good governance that can be checked and I am ready to responsible for the creation of the social creed that Srikaengkro School has a strong intention to encounter all types of corruption and will stick on the making of Srikaengkro School become the sustainable white government agency through the following performances:

1. To perform every stage in accordance with law, regulations and rules completely, strictly and help promote the personnel concerned to perform under law, regulations and rules assigned.

2. To cultivate and crate awareness, values on the counteraction against corruption to know how to operate between personal advantages and general benefit, to cultivate awareness on morality as well as the strong internal checks and balances and efficiency in order to make the personnel in the school become aware of the disadvantages of corruption toward the state agency and the nation in order to create the culture if anti-corruption

3. To reject the behaviors of corruption and the feeling of being able to stand corruption itself by using the means of the social sanction to affect those personnel concerned under Srikaengkro School to become embarrassed or make them even fear to perform corruption.

4. To cultivate awareness for the learners in the educational institutes/schools under Srikaengkro School to be aware of damages caused by corruption and to encounter corruption.

5. To guideline of the implementation and cooperative activities.

- 5.1 To coordinate and provide cooperation in organizing the drive of the national strategies regarding the prevention and suppression of corruption in Stage 3 (2022-2024)

- 5.2 To coordinate and provide cooperation in order to let every agency under Srikaengkro School cooperate as the network in preventing and suppressing corruption and all agency under Srikaengkro School must organize the communication, publishing and public relation to promote preventing and suppressing corruption network.

- 5.3 To cooperate the investigation an doing research, collection of bodies of knowledge upon the prevention and suppression of corruption.

- 5.4 To collectively organize knowledge the national strategies concerning the prevention and suppression of corruption in Stage 3 (2022-2024) on the guidelines on the promotion

of morality, ethics for the school administrators, teachers and educational personnel under Srikaengkro School who take part in the implementation educational management at all levels together with the cooperation to obtain knowledge and understanding as well.

5.5 To cooperate the advice giving, recommendations of guidelines including the monitoring and evaluation of the cooperative implementation mentioned.

5.6 To cultivate awareness of work under the ethics and morals and live according to Sufficiency Economy Philosophy.

5.7 To participate other types of implementation regarding the prevention and suppression of all types of corruption at the ultimate ability.

Announced for being taken into consideration accordingly

Date 1 June, 2023



(Mr. Prapas kongjan)

Director of Srikaengkro School

คำนำ

คู่มือการปฏิบัติการรับเรื่องราวร้องทุกข์ / ร้องเรียนของศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์หรือร้องเรียนโรงเรียนศรี
แก่งคร้อ จัดทำขึ้นเพื่อเป็นแนวทางการดำเนินการจัดการข้อร้องทุกข์/ร้องเรียนของศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์หรือ
ร้องเรียนโรงเรียนศรีแก่งคร้อ ทั้งนี้การจัดการข้อร้องเรียนจนได้ข้อยุติ ให้มีความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ เพื่อ
ตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการ

ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์หรือร้องเรียน

โรงเรียนศรีแก่งคร้อ

คู่มือการปฏิบัติงานรับเรื่องราวร้องทุกข์/ร้องเรียน
ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์หรือร้องเรียนโรงเรียนศรีแก้งคร้อ

๑. หลักการและเหตุผลพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ แนวทางการปฏิบัติราชการ มุ่งให้เกิดประโยชน์สูงสุดของประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการที่มีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่า
๒. การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์หรือร้องเรียนโรงเรียนศรีแก้งคร้อ เพื่อให้การบริหารระบบราชการเป็นไปด้วยความถูกต้อง บริสุทธิ์ ยุติธรรม ควบคู่กับการพัฒนาบำบัดทุกข์ บำรุงสุข ตลอดจนการดำเนินการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน ได้อย่างมีประสิทธิภาพด้วยความรวดเร็วประสบผลสำเร็จอย่างเป็นรูปธรรม โรงเรียนศรีแก้งคร้อ จึงได้จัดตั้งศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ หรือร้องเรียนขึ้น ซึ่งในกรณีการร้องเรียนที่เกี่ยวกับบุคคลจะมีการเก็บรักษาเรื่องราวไว้เป็นความลับและปกปิดชื่อผู้ร้องเรียน เพื่อมิให้ผู้ร้องเรียนได้รับผลกระทบและได้รับความเดือดร้อนจากการร้องเรียน
๓. สถานที่ตั้ง
ตั้งอยู่ ณ โรงเรียนศรีแก้งคร้อ เลขที่ ๕๕๕ หมู่ ๑๐ ตำบลช่องสามหมอ อำเภอแก้งคร้อ จังหวัดชัยภูมิ
๔. หน้าที่ความรับผิดชอบ
เป็นศูนย์กลางในการรับเรื่องราวร้องทุกข์/ร้องเรียน และให้บริการข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษา รับเรื่องราว ปัญหาความต้องการและข้อเสนอแนะแก่ประชาชน

๕. วัตถุประสงค์

๑. เพื่อให้การดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ของศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์หรือร้องเรียน โรงเรียนปาโมกข์วิทยาคม มีขั้นตอน/กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน
๒. เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอและมีประสิทธิภาพ

๖. คำจำกัดความ

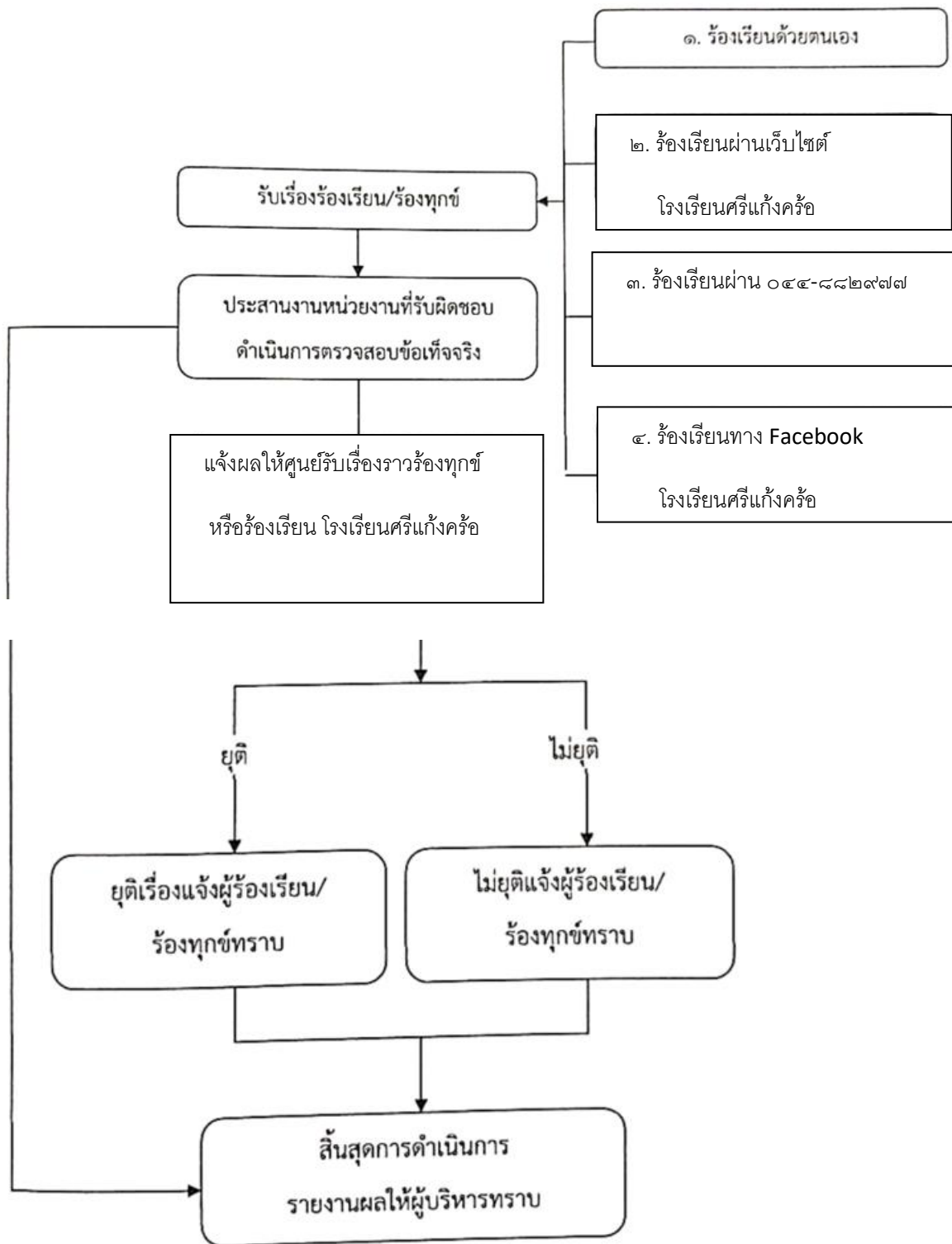
- “ผู้รับบริการ” หมายถึง ผู้ที่มาใช้บริการจากส่วนราชการและประชาชนทั่วไป
- “ผู้มีส่วนได้เสีย” หมายถึง ผู้ที่ได้รับผลกระทบ ทั้งทางบวกและทางลบ ทั้งทางตรงและทางอ้อม จากการดำเนินการของส่วนราชการ เช่น ประชาชนที่มาใช้บริการจากโรงเรียนปาโมกข์วิทยาคม
- “การจัดการข้อร้องเรียน” มีความหมายครอบคลุมถึงการจัดการในเรื่องข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์/ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น/คำขมေး/การสอบถามหรือการร้องขอข้อมูล
- “ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์” หมายถึง ประชาชนทั่วไป/ผู้มีส่วนได้เสียที่มติดต่อราชการผ่านช่องทางต่าง ๆ โดยมีวัตถุประสงค์ครอบคลุมการร้องเรียน/ร้องทุกข์/การให้ข้อเสนอแนะ/การให้ข้อคิดเห็น/การขมေး/การร้องขอข้อมูล
- “ช่องทางการรับข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์” หมายถึง ช่องทางต่าง ๆ ที่ใช้ในการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เช่น ติดต่อด้วยตนเอง/ติดต่อทางโทรศัพท์/เว็บไซต์/Face Book

๗. ระยะเวลาเปิดให้บริการ

เปิดให้บริการวันจันทร์ ถึง วันศุกร์ (ยกเว้นวันหยุดที่ทางราชการกำหนด) ตั้งแต่เวลา

๐๘.๓๐ – ๑๖.๓๐ น.

๘. แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์



๙. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

การแต่งตั้งผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ของหน่วยงาน

๘.๑ จัดตั้งศูนย์/จุดรับข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ของประชาชน

๘.๒ จัดทำคำสั่งแต่งตั้งเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์

๘.๓ แจ้งผู้รับผิดชอบตามคำสั่งโรงเรียนศรีแก้งคร้อ เพื่อความสะดวกในการประสานงาน

๑๐. การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ จากช่องทางต่าง ๆ

ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่เข้ามายังหน่วยงานจากช่องทางต่าง ๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ เพื่อประสานหาทางแก้ไข ปัญหา	หมายเหตุ
ร้องเรียนด้วยตนเอง ณ ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์หรือ ร้องเรียน โรงเรียนศรีแก้งคร้อ	ทุกครั้งที่มีการร้องเรียน	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์ โรงเรียนศรีแก้งคร้อ	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนทางโทรศัพท์ ๐๔๔-๘๘๒๙๗๗	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนทาง Face Book	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	

๑๑. การบันทึกข้อร้องเรียน

๑๐.๑ กรอกแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ โดยมีรายละเอียด ชื่อ-สกุล ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ติดต่อ เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ และสถานที่เกิดเหตุ

๑๐.๒ ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียน เจ้าหน้าที่ต้องบันทึกข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ลงสมุดบันทึกข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์

๑๒. การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ปัญหาข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ และการแจ้งผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ทราบ

๑๒.๑ กรณีเป็นการขอข้อมูลข่าวสาร ประสานหน่วยงานผู้ครอบครองเอกสาร เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ข้อมูลแก่ผู้ร้องขอได้ทันที

๑๒.๒ ข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่เป็นการร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของหน่วยงาน เช่น ปัญหาการทำงานของผู้บริหาร ปัญหาการทำงานของบุคลากรในสถานศึกษา ปัญหาการเรียนของนักเรียน ปัญหาการจัดซื้อจัดจ้าง เป็นต้น จัดทำบันทึกข้อความเสนอไปยังผู้บริหารเพื่อสั่งการหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง โดยเบื้องต้นอาจโทรศัพท์แจ้งไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๑๒.๓ ข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่ไม่อยู่ในความรับผิดชอบของโรงเรียนปทุมธานีวิทยาคม ให้ดำเนินการประสานหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้เกิดความรวดเร็วและถูกต้องในการแก้ไขปัญหาต่อไป

๑๒.๔ ข้อร้องเรียนที่ส่งผลกระทบต่อหน่วยงาน เช่น กรณีผู้ร้องเรียนทำหนังสือร้องเรียนความไม่โปร่งใสในการจัดซื้อจัดจ้าง ให้เจ้าหน้าที่จัดทำบันทึกข้อความเพื่อเสนอผู้บริหารพิจารณาสั่งการไปยังหน่วยงานที่รับผิดชอบ เพื่อดำเนินการตรวจสอบและแจ้งผู้ร้องเรียนทราบ ต่อไป

๑๓. การติดตามแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน

ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องรายงานผลการดำเนินการให้ทราบภายใน ๕ วันทำการ เพื่อเจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ จะได้แจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบ ต่อไป

๑๔. การรายงานผลการดำเนินการให้ผู้บริหารทราบ

๑๓.๑ ให้รวบรวมและรายงานสรุปการจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ให้ผู้บริหารทราบทุกเดือน

๑๓.๒ ให้รวบรวมรายงานสรุปข้อร้องเรียนหลังจากสิ้นปีงบประมาณ เพื่อนำมาวิเคราะห์การจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ในภาพรวมของหน่วยงาน เพื่อใช้เป็นแนวทางในการแก้ไข ปรับปรุง พัฒนาองค์กรต่อไป

๑๕. มาตรฐานงาน

การดำเนินการแก้ไขร้องเรียน/ร้องทุกข์ให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด

กรณีได้รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ให้ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์หรือร้องเรียนโรงเรียนศรีแก้วศรีครี ดำเนินการตรวจสอบและพิจารณาส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ดำเนินการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ให้แล้วเสร็จภายใน ๑๕ วันทำการ

๑๖. แบบฟอร์ม

แบบฟอร์มคำร้องเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์

๑๗. จัดทำโดย

ศูนย์เรื่องราวร้องทุกข์โรงเรียนศรีแก้วศรีครี

ภาคผนวก

แบบฟอร์มคำร้องเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์

อันดับที่...../.....

คำร้องเรื่อง.....

เขียนที่.....

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

ข้าพเจ้า.....อายุ.....ปี เชื้อชาติ.....สัญชาติ.....

อยู่บ้านเลขที่.....หมู่ที่.....ตำบล.....อำเภอ.....จังหวัด.....

ขอทำคำร้องยื่นต่อ.....

ด้วยข้าพเจ้า.....

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

เพราะฉะนั้น ขอได้โปรดอนุญาตด้วย

(ลงชื่อ).....ผู้ยื่นคำร้อง

(.....)

ความเห็นเจ้าหน้าที่

.....
.....

(ลงชื่อ).....เจ้าหน้าที่

(.....)

คำสั่ง

.....
.....

(ลงชื่อ).....

(.....)

ตำแหน่ง.....

