



คู่มือการปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต และประพฤติมิชอบของบุคลากรในหน่วยงาน

การประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ

(Integrity and Transparency Assessment: ITA)

ประจำปีงบประมาณ 2568

โรงเรียนตำรวจตระเวนชายแดน อำเภอแม่สอด จังหวัดตาก

สังกัด สำนักงานการศึกษาพิเศษเขตการศึกษาตาก เขต 2

คำนำ

คู่มือการปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของบุคลากรในหน่วยงานของโรงเรียนศรีแก่งคร้อฉบับนี้ จัดทำขึ้นเพื่อเป็นแนวทางการดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของบุคลากรในหน่วยงานโรงเรียนโรงเรียนศรีแก่งคร้อทั้งนี้ การจัดการข้อร้องเรียนจนได้ข้อยุติให้มีความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ เพื่อตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการจำเป็นจะต้องมีขั้นตอน กระบวนการและแนวทางในการปฏิบัติงานที่ชัดเจนและเป็นมาตรฐานเดียวกัน

โรงเรียนศรีแก่งคร้อ

สารบัญ

เรื่อง	หน้า
คำนำ	ก
สารบัญ	ข
๑. หลักการและเหตุผล	๑
๒. การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์โรงเรียนศรีแก้งคร้อ	๑
๓. สถานที่ตั้ง	๑
๔. หน้าที่ความรับผิดชอบ	๑
๕. วัตถุประสงค์	๑
๖. คำจำกัดความ	๑
๗. รายละเอียดของข้อมูลและผู้ร้องควรรู้เพื่อใช้ในการร้องเรียน	๒
๘. ช่องทางแจ้งเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ	๒
๙. ขั้นตอนการรับข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ	๒
๑๐. ส่วนงานที่รับผิดชอบ	๕
๑๑. ระยะเวลาเปิดให้บริการ	๗
๑๒. การบันทึกข้อร้องเรียน	๑๐
๑๓. การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ไขข้อร้องเรียนและการแจ้งกลับผู้ร้องเรียน	๑๐
๑๔. การติดตามแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน	๑๐
๑๕. การรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน	๑๐
๑๖. มาตรฐานงาน	๑๐
๑๗. แบบฟอร์ม	๑๐
๑๘. จัดทำโดย	๑๐
ภาคผนวก	
แบบฟอร์มใบรับแจ้งเหตุเรื่องราวร้องเรียน ร้องทุกข์	๑๒

คู่มือการปฏิบัติงานรับเรื่องราวร้องทุกข์ โรงเรียนศรีแก้งคร้อ

๑. หลักการและเหตุผล

พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีพ.ศ.๒๕๕๖ ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการมุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชนโดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการที่มีประสิทธิภาพ และเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวก และได้รับการตอบสนองความต้องการ และมีการประเมินผลการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ

๒. การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์โรงเรียนศรีแก้งคร้อ

เพื่อให้การบริหารระบบราชการเป็นไปด้วยความถูกต้องบริสุทธิ์ยุติธรรมควบคู่กับการพัฒนาบำบัดทุกข์ บำรุงสุข ตลอดจนดำเนินการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพด้วยความรวดเร็วประสบผลสำเร็จอย่างเป็นรูปธรรม อีกทั้งเพื่อเป็นศูนย์รับแจ้งเบาะแสการทุจริต หรือไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่โรงเรียนศรีแก้งคร้อ จึงได้จัดตั้งศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ขึ้นซึ่งในกรณีการร้องเรียนที่เกี่ยวกับบุคคลจะมีการเก็บรักษาเรื่องราวไว้เป็นความลับและปกปิดชื่อผู้ร้องเรียน เพื่อมิให้ผู้ร้องเรียนได้รับผลกระทบและได้รับความเดือดร้อนจากการร้องเรียน

๓. สถานที่ตั้ง

โรงเรียนศรีแก้งคร้อ ตั้งอยู่ บ้านเลขที่ ๕๕๕ หมู่ที่ ๑๐ ตำบลช่องสามหมอ อำเภอแก้งคร้อ จังหวัดชัยภูมิ รหัสไปรษณีย์ ๓๖๑๕๐

๔. หน้าที่ความรับผิดชอบ

เป็นศูนย์กลางในการรับเรื่องราวร้องทุกข์และให้บริการข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษารับเรื่องปัญหาความต้องการและข้อเสนอแนะของผู้ปกครองนักเรียนและประชาชน

๕. วัตถุประสงค์

๑. เพื่อให้การดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียนร้องทุกข์ของศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์โรงเรียนศรีแก้งคร้อ มีขั้นตอน กระบวนการและแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน
๒. เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนดระเบียบหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอและมีประสิทธิภาพ

๖. คำจำกัดความ (คำนิยาม)

“ผู้รับบริการ” หมายถึง ผู้ที่มารับบริการจากส่วนราชการและประชาชนทั่วไป

“ผู้มีส่วนได้เสีย” หมายถึง ผู้ที่ได้รับผลกระทบทั้งทางบวกและทางลบ ทั้งทางตรงและทางอ้อม จากการดำเนินการของส่วนราชการ เช่น ผู้ปกครองนักเรียนและประชาชนในโรงเรียนศรีแก้งคร้อ “การจัดการข้อร้องเรียน” มีความหมายครอบคลุมถึงการจัดการในเรื่องข้อร้องเรียนร้องทุกข์ ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็น คำชมเชย การสอบถามหรือการร้องขอข้อมูล

“ผู้ร้องเรียนร้องทุกข์” หมายถึง ประชาชนทั่วไปผู้มีส่วนได้เสียที่มาติดต่อราชการผ่านช่องทางต่างๆ โดยมีวัตถุประสงค์ครอบคลุมการร้องเรียน ร้องทุกข์ การให้ข้อเสนอแนะ การให้ข้อคิดเห็น การชมเชย การร้องขอข้อมูล

“ช่องทางการรับข้อร้องเรียน ร้องทุกข์” หมายถึงช่องทางต่าง ๆ ที่ใช้ในการรับข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ เช่น ติดต่อด้วยตนเอง ติดต่อทางโทรศัพท์ เว็บไซต์ Facebook

ประเภทข้อร้องเรียน

๑. ข้อร้องเรียนการให้บริการ หมายถึง ข้อไม่พึงพอใจด้านการให้บริการวิชาการต้องการให้ผู้ให้บริการปรับปรุงแก้ไขการปฏิบัติงาน ได้แก่ ความไม่สะดวกในการรับบริการความล่าช้าข้อผิดพลาดในการให้บริการการเลือกปฏิบัติกับผู้รับบริการการใช้คำพูดการดูแลต้อนรับการควบคุมอารมณ์ของผู้ปฏิบัติงาน เป็นต้น

๒. ข้อร้องเรียนประเภทอื่น ๆ หมายถึง ข้อที่ไม่พึงพอใจในด้านการบริการ วิชาการต้องการให้ผู้ให้บริการแก้ไขในด้านหลักสูตรการบริหารจัดการไม่โปร่งใส ระบบการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ เป็นต้น

ความรุนแรงข้อร้องเรียน

๑. ระดับรุนแรงมาก เป็นข้อร้องเรียนที่ผู้รับบริการไม่พึงพอใจเป็นอย่างมาก และเป็นเรื่องที่มีผลกระทบต่อภาพลักษณ์เสื่อมเสียชื่อเสียงองค์กร มีผลกระทบอย่างรุนแรงส่งผลให้ผู้รับบริการตัดสินใจไม่เลือกใช้บริการ

๒. ระดับรุนแรงปานกลาง เป็นข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการบริการ ที่สร้างความไม่พึงพอใจสำหรับผู้รับบริการ หากปล่อยทิ้งไว้จะทำให้ผู้รับบริการเลือกใช้บริการจากที่อื่น

๓. ระดับรุนแรงเล็กน้อย เป็นข้อร้องเรียนที่อาจจะเกิดจากการได้รับข้อมูลไม่ครบถ้วนสมบูรณ์การมีอคติ ต่อเจ้าหน้าที่ซึ่งเป็นปัจจัยส่วนบุคคลของผู้รับบริการ

๗. รายละเอียดของข้อมูลที่ผู้ร้องควรรู้เพื่อใช้ในการร้องเรียนเช่นชื่อ -สกุลของผู้ถูกร้อง ช่วงเวลาการกระทำผิด พฤติการณ์การทุจริตและประพฤตินิชอบดังนี้

๗.๑ ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ถูกร้อง

- ชื่อ-สกุล (หรือชื่อที่ใช้เรียกขานหากไม่ทราบชื่อจริง)
- ตำแหน่ง หน่วยงาน หรือสถานศึกษา
- ความเกี่ยวข้องกับผู้ร้อง (หากมี)

๗.๒ ช่วงเวลาเกิดเหตุ

- วันที่/เดือน/ปี ที่เกิดเหตุการณ์
- ระยะเวลาความถี่ของการกระทำ (ครั้งเดียว/ต่อเนื่อง/เป็นระบบ)
- ช่วงเวลาระหว่างปฏิบัติหน้าที่หรือนอกเวลาราชการ

๗.๓ พฤติการณ์แห่งการกระทำผิด

- ลักษณะการกระทำที่ส่อไปในทางทุจริตหรือประพฤตินิชอบ เช่น:
- เรียกผลประโยชน์หรือของขวัญในการให้บริการ
- ละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิเจตนา
- ใช้อำนาจในทางมิชอบหรือไม่เป็นธรรม
- บิดเบือนข้อมูลหรือแก้ไขผลการประเมิน/คัดเลือก/สอบแข่งขัน

- รายละเอียดเหตุการณ์ เช่น สถานที่ บุคคลที่อยู่ร่วมเหตุการณ์ การสนทนา หรือหลักฐานที่เกี่ยวข้อง

๗.๔ ผลกระทบที่เกิดขึ้น

- ผลกระทบต่อผู้ร้องหรือผู้อื่น
- ความเสียหายที่เกิดขึ้นในระดับบุคคลหรือองค์กร
- ความเสื่อมเสียต่อภาพลักษณ์ของหน่วยงานหรือความเชื่อมั่นของประชาชน

๗.๕ หลักฐานประกอบ (ถ้ามี)

- ภาพถ่าย/คลิปเสียง/วิดีโอ
- เอกสาร หนังสือราชการ หรือบันทึกต่าง ๆ
- พยานบุคคล หรือข้อมูลที่สามารถติดตามสอบสวนต่อได้

๘. ช่องทางแจ้งเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

ติดต่อด้วยตนเอง

ยื่นคำร้องที่สำนักงานของหน่วยงานโดยตรง โรงเรียนศรีแก่งคร้อ สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ประถมศึกษาชัยภูมิ เขต ๒

ทางโทรศัพท์

เบอร์โทร : ๐๔๔- ๘๘๒ - ๙๑๑

ทางเว็บไซต์

เว็บไซต์โรงเรียนศรีแก่งคร้อ .<http://www.skkschool.com/>

ทางแอปพลิเคชัน

Facebook: <https://www.facebook.com> (รองรับทั้ง iOS และ Android) ที่เปิดรับเรื่องร้องเรียนผ่านข้อความ (Inbox)

ทางจดหมาย/ไปรษณีย์

ส่งถึงโรงเรียนศรีแก่งคร้อ บ้านเลขที่ ๕๕๕ หมู่ที่ ๑๐ ตำบล ช่างสามหมอ อำเภอแก่งคร้อ จังหวัดชัยภูมิ รหัสไปรษณีย์ ๓๖๑๕๐ โทรศัพท์ ๐๔๔- ๘๘๒ - ๙๑๑

๙. ขั้นตอนการรับข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

การรับเรื่องร้องเรียน

รับเรื่องผ่านช่องทางต่างๆ เช่น ติดต่อด้วยตนเอง โทรศัพท์ เว็บไซต์ อีเมล หรือกล่องรับเรื่อง บันทึกข้อร้องเรียน เช่น ชื่อผู้ร้อง วันเวลา ช่องทาง และเนื้อหาการร้องเรียน

การตรวจสอบเบื้องต้น

ตรวจสอบความครบถ้วนของข้อมูล เช่น ชื่อผู้ถูกร้อง พฤติการณ์ ช่วงเวลา และหลักฐาน พิจารณาว่าเรื่องอยู่ในอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานหรือไม่

การลงทะเบียนและจัดเก็บข้อมูล

ลงทะเบียนเรื่องร้องเรียนในระบบหรือแบบฟอร์มที่กำหนดจัดเก็บข้อมูลอย่างเป็นความลับและปลอดภัย

การแต่งตั้งผู้รับผิดชอบ

มอบหมายเจ้าหน้าที่หรือคณะกรรมการตรวจสอบข้อเท็จจริงดำเนินการสอบสวนตามระเบียบและหลักธรรมาภิบาล

การดำเนินการตรวจสอบ

สืบสวนข้อเท็จจริงโดยอาศัยพยานหลักฐานหากพบมูลความผิด ให้ดำเนินการตามระเบียบวินัยหรือกฎหมายที่เกี่ยวข้อง

การแจ้งผล

แจ้งผลการดำเนินงานให้ผู้ร้องทราบภายในระยะเวลาที่กำหนดหากยังไม่สามารถสรุปผลได้ ให้แจ้งความคืบหน้าเป็นระยะ

การติดตามและสรุปผล

ติดตามผลการดำเนินการและความพึงพอใจของผู้ร้องสรุปบทเรียนเพื่อปรับปรุงกระบวนการให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

ตารางดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียนร้องทุกข์ที่เข้ามายังหน่วยงาน
จากช่องทางต่างๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการ ตรวจสอบ ช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการ รับ ข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ เพื่อประสานหาทาง แก้ไขปัญหา	หมายเหตุ
ร้องเรียนด้วยตนเอง ณ ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์	วันเวลาราชการ	ภายใน ๑ วันทำ การ	
ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์ http://www.skkschool.com/	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนทาง Facebook โรงเรียนศรีแก้งคร้อ อำเภอ แก้งคร้อ จังหวัด ชัยภูมิ	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนทางจดหมายเจ้าหน้าที่ของโรงเรียนศรีแก้งคร้อ บ้านเลขที่ ๕๕๕ หมู่ที่ ๑๐ ตำบล ช้องสามหมอ อำเภอ แก้งคร้อ จังหวัด ชัยภูมิ รหัสไปรษณีย์ ๓๖๑๕๐ โทรศัพท์ ๐๔๔- ๘๘๒ - ๙๑๑ (ผู้อำนวยการนายวุฒิพงษ์ วงษ์ชู)	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	
กล่องรับความคิดเห็น	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	
โทรศัพท์สายตรงผู้อำนวยการโรงเรียน โทรศัพท์ ๐๘๗ - ๒๕๑ - ๐๗๑๑ (ผู้อำนวยการนายวุฒิพงษ์ วงษ์ชู)	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	

๑๐. ส่วนงานที่รับผิดชอบ

๑๐.๑ ผู้อำนวยการสถานศึกษา

เป็นผู้รับผิดชอบสูงสุดในการกำกับดูแลและพิจารณาเบื้องต้นเกี่ยวกับข้อร้องเรียนมีอำนาจ
แต่งตั้งคณะกรรมการตรวจสอบข้อเท็จจริง

๑๐.๒ คณะกรรมการรับเรื่องร้องเรียนของโรงเรียน

ประกอบด้วยตัวแทนจากฝ่ายบริหาร ครูอาวุโส และบุคลากรที่ได้รับมอบหมายทำหน้าที่รับ
เรื่องตรวจสอบเบื้องต้นและเสนอแนวทางดำเนินการ

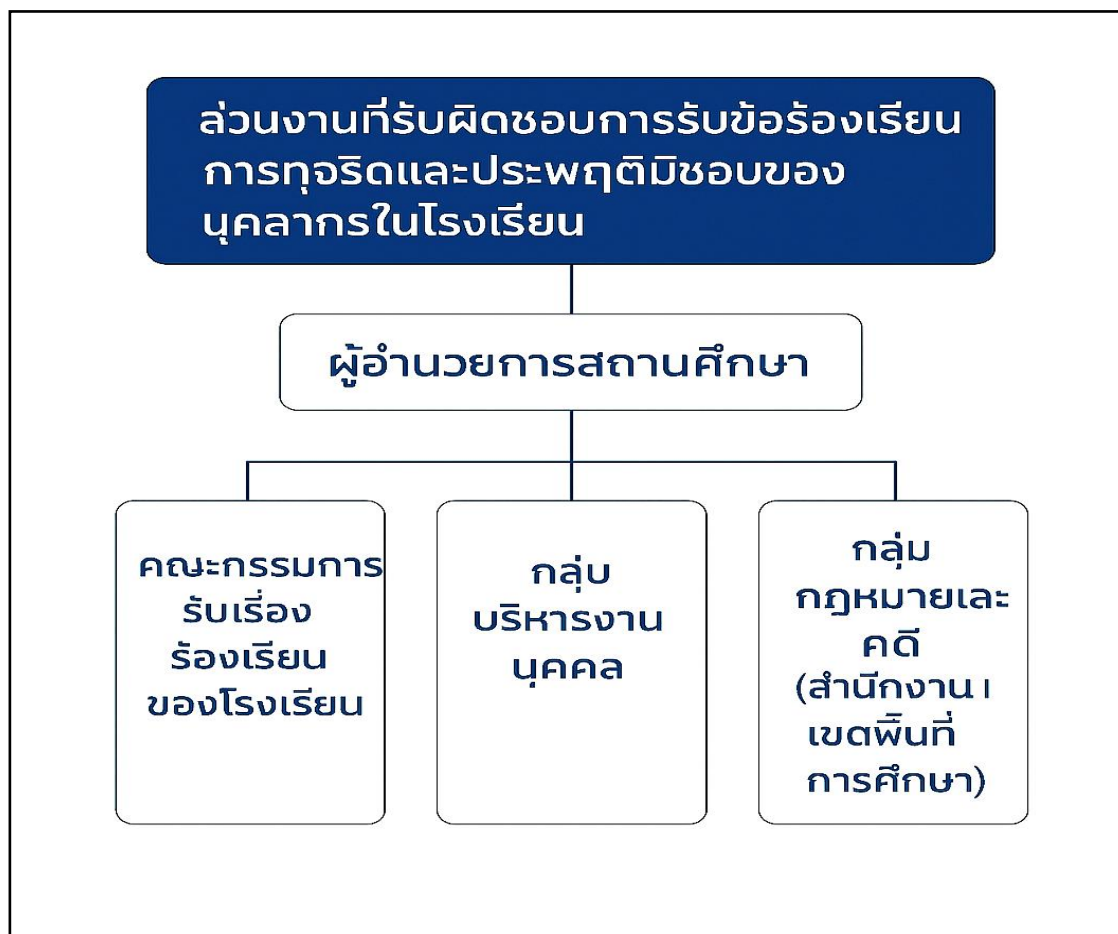
๑๐.๓ กลุ่มบริหารงานบุคคล

รับผิดชอบด้านวินัยและการดำเนินการทางกฎหมายในกรณีที่พบมูลความผิดประสานงานกับสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา

๑๐.๔ กลุ่มกฎหมายและคดี (ในระดับเขตพื้นที่การศึกษา)

เป็นหน่วยงานที่ให้คำปรึกษาและดำเนินการสอบสวนในกรณีที่เรื่องมีความซับซ้อนหรือเกี่ยวข้องกับหลายฝ่ายมีหน้าที่กำกับดูแลให้การดำเนินการเป็นไปตามระเบียบราชการ

ตารางส่วนงานที่รับผิดชอบ



๑๑. ระยะเวลาเปิดให้บริการ เปิดให้บริการ วันจันทร์ถึงวันศุกร์ (ยกเว้นวันหยุดที่ทางราชการกำหนด)
ตั้งแต่เวลา ๐๘.๓๐ – ๑๖.๓๐ น.

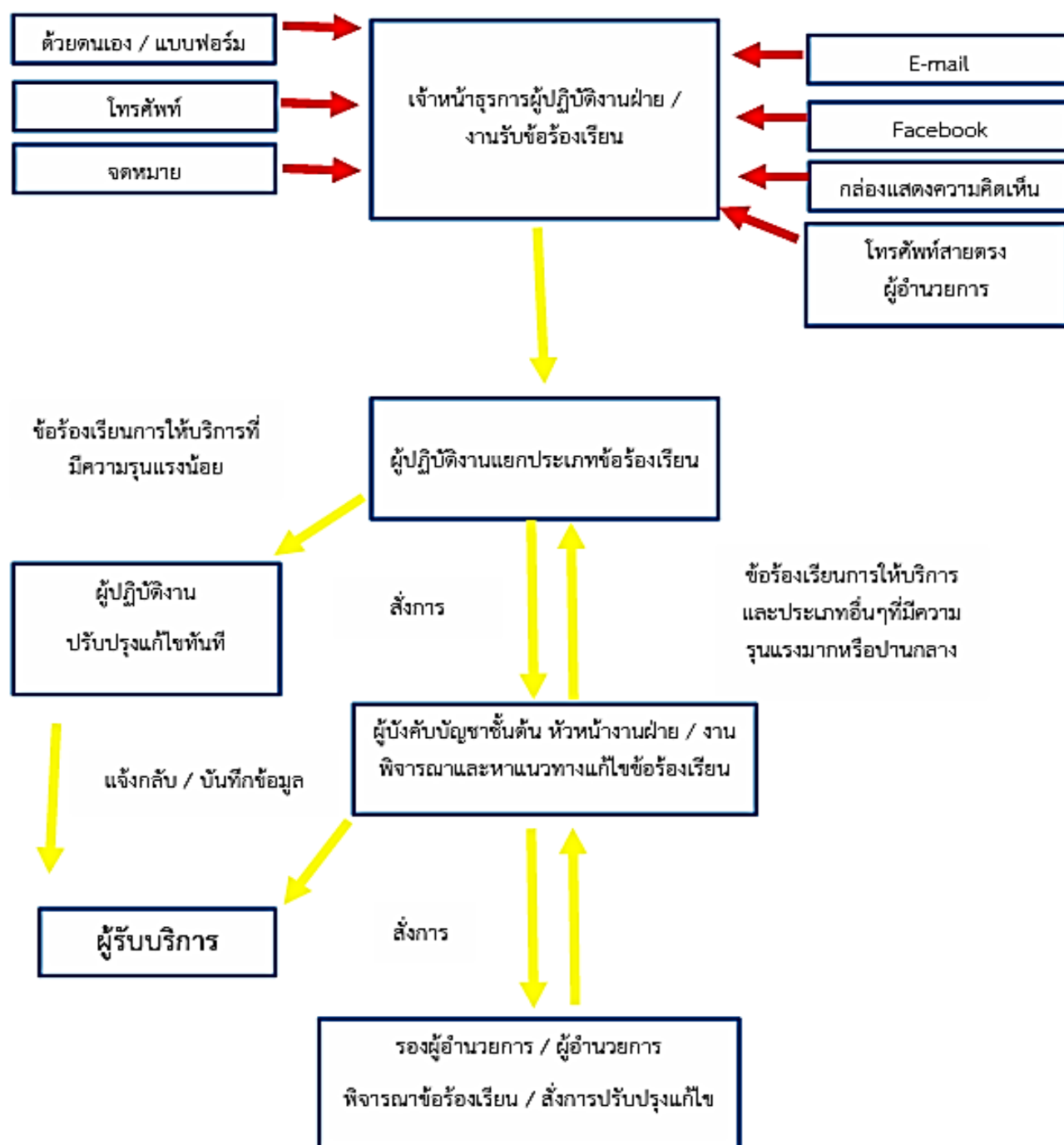
ตารางระยะเวลาการรับและดำเนินการเบื้องต้น (ภายใน ๒ วันทำการ)

ช่วงเวลา	กิจกรรม/ขั้นตอน	ผู้รับผิดชอบ
๐๘.๐๐ - ๐๙.๐๐ น.	เปิดระบบ/กล่องรับเรื่อง ตรวจสอบ ช่องทางออนไลน์และออฟไลน์	เจ้าหน้าที่รับเรื่อง (เช่น งานธุรการ)
๐๙.๐๐ - ๑๐.๐๐ น.	บันทึกข้อมูลเบื้องต้น ตรวจสอบ ความครบถ้วนของข้อมูล	เจ้าหน้าที่รับเรื่อง
๑๐.๓๐ - ๑๒.๐๐ น.	เสนอผู้อำนวยการสถานศึกษาเพื่อ พิจารณาเบื้องต้น	เจ้าหน้าที่รับเรื่อง/ เลขานุการ คณะกรรมการ
๑๓.๐๐ - ๑๔.๓๐ น.	ผู้อำนวยการพิจารณาและ มอบหมายคณะกรรมการตรวจสอบ ข้อเท็จจริง (หากมีมูล)	ผู้อำนวยการ สถานศึกษา
๑๔.๓๐ - ๑๕.๐๐ น.	แจ้งผู้ร้องว่ารับเรื่องแล้ว พร้อมแจ้ง ระยะเวลาการดำเนินการถัดไป	เจ้าหน้าที่รับเรื่อง

แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์

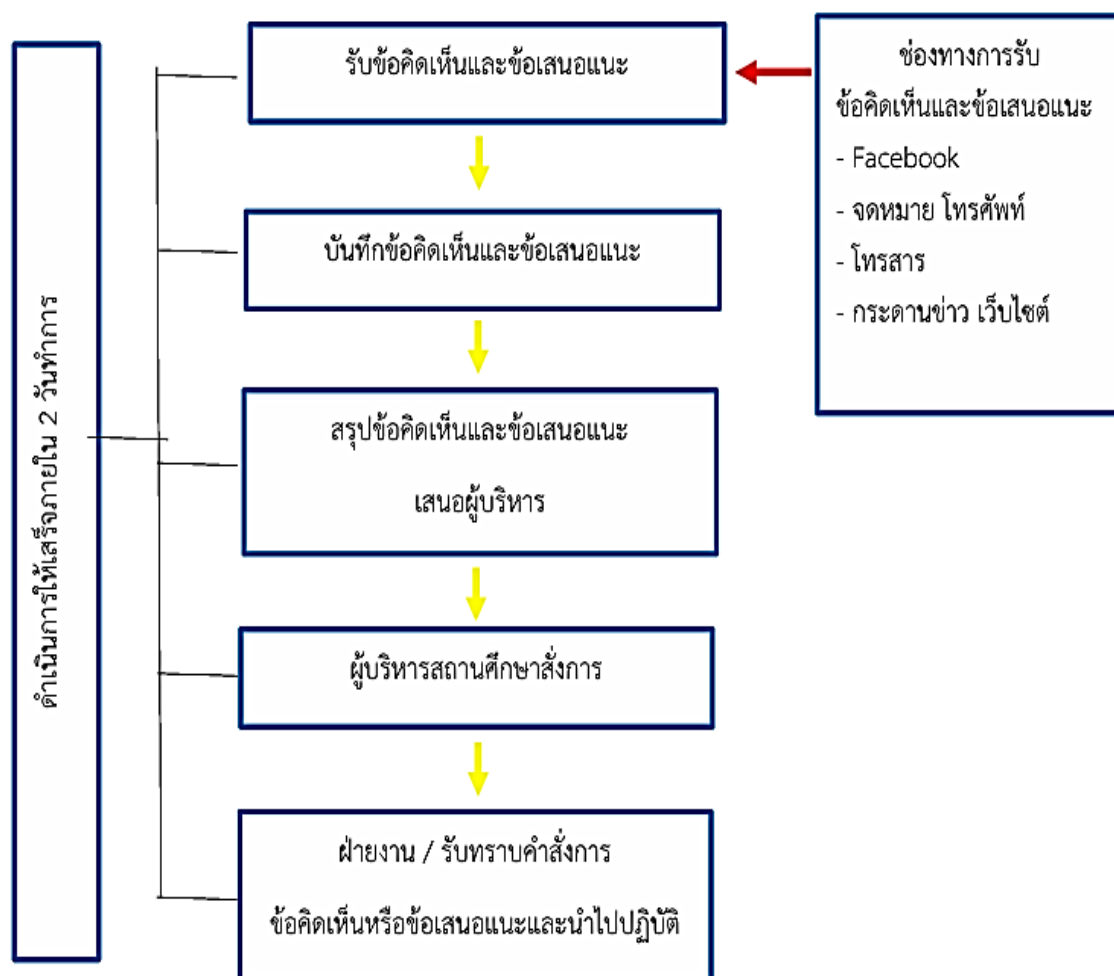
เอกสารแนบที่ 1

กระบวนการจัดการข้อร้องเรียน



เอกสารแนบที่ 2

ขั้นตอนการรับข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ



๑๒. การบันทึกข้อร้องเรียน

๑๒.๑ กรอกแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียน ร้องทุกข์โดยมีรายละเอียด ชื่อ – สกุล ที่อยู่หมายเลขโทรศัพท์ ติดต่อเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์และสถานที่เกิดเหตุ

๑๒.๒ ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียนเจ้าหน้าที่ต้องบันทึกข้อร้องเรียน/ ร้องทุกข์ลงสมุดบันทึกขอร้องเรียน ร้องทุกข์

๑๓. การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ไขข้อร้องเรียนและการแจ้งกลับผู้ร้องเรียน

๑๓.๑ กรณีเป็นการขอข้อมูลข่าวสารประสานหน่วยงานผู้ครอบครองเอกสารเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องเพื่อให้ข้อมูลแก่ผู้ร้องขอได้ทันที

๑๒.๒ ข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ ที่เป็นการร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของหน่วยงาน เช่น การขอ หลักฐานทางการศึกษาการเก็บเงินระดมทรัพยากรนักเรียน เป็นต้น จัดทำบันทึกข้อความเสนอไปยังผู้บริหารเพื่อสั่งการหน่วยงานที่เกี่ยวข้องโดยเบื้องต้นอาจโทรศัพท์แจ้งไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๑๓.๓ ข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ที่ไม่อยู่ในความรับผิดชอบของโรงเรียนศรีแก้งคร้อ ให้ดำเนินการประสานหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้องเพื่อให้เกิดความรวดเร็วและถูกต้องในการแก้ไขปัญหาต่อไป

๑๓.๔ ข้อร้องเรียนที่ส่งผลกระทบต่อหน่วยงานเช่นกรณีผู้ร้องเรียนทำหนังสือร้องเรียนความไม่โปร่งใสในการจัดซื้อจัดจ้างให้เจ้าหน้าที่จัดทำบันทึกข้อความเพื่อเสนอผู้บริหารพิจารณาสั่งการไปยังหน่วยงานที่รับผิดชอบเพื่อดำเนินการตรวจสอบและแจ้งผู้ร้องเรียนทราบต่อไป

๑๔. การติดตามแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน

ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องรายงานผลการดำเนินการให้ทราบภายใน ๕ วันทำการเพื่อเจ้าหน้าที่ศูนย์จะได้แจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบต่อไป

๑๕. การรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

๑๕.๑ ให้รวบรวมและรายงานสรุปการจัดการข้อร้องเรียนร้องทุกข์ให้ผู้บริหารทราบทุกเดือน

๑๕.๒ ให้รวบรวมรายงานสรุปข้อร้องเรียนหลังจากสิ้นปีงบประมาณเพื่อนำมาวิเคราะห์การจัดการข้อร้องเรียนร้องทุกข์ในภาพรวมของหน่วยงานเพื่อใช้เป็นแนวทางในการแก้ไขปรับปรุงพัฒนาองค์กรต่อไป

๑๖. มาตรฐานงาน

การดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียนร้องทุกข์ให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนดกรณีได้รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ให้ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์โรงเรียนศรีแก้งคร้อดำเนินการตรวจสอบและพิจารณาส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียนร้องทุกข์ให้แล้วเสร็จภายใน ๑๕ วันทำการ

๑๗. แบบฟอร์ม

แบบฟอร์มใบรับแจ้งเหตุเรื่องราวร้องเรียน ร้องทุกข์

๑๘. จัดทำโดย

ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์โรงเรียนศรีแก้งคร้อ

ภาคผนวก



แบบฟอร์มหนังสือร้องทุกข์- ร้องเรียน

เขียนที่.....

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.

เรียนผู้อำนวยการโรงเรียนศรีแก่งคร้อ

ข้าพเจ้า (นาย/นาง/นางสาว).....อายุ.....ปี
 อยู่บ้านเลขที่..... หมู่ที่..... ตำบล.....อำเภอ.....จังหวัด.....
 ขอร้องทุกข์-ร้องเรียนแก่ท่าน

.....

ให้ดำเนินการช่วยเหลือและแก้ไขปัญหาดังนี้

.....

ขอแสดงความนับถือ

(ลงชื่อ).....ผู้ร้องทุกข์-ร้องเรียน

(.....)

หมายเลขโทรศัพท์.....