



งานรักษาความปลอดภัย

โรงเรียนชะรัดชานุภัณฑ์



สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาพิจิตร
สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน
กระทรวงศึกษาธิการ

คำนำ

คู่มือการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่งานรักษาความปลอดภัย เรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ กลุ่มบริหารงานกิจการนักเรียน โรงเรียนเซนต์ดอมินิก จัดทำขึ้นเพื่อเป็นคู่มือในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ให้มีขั้นตอนกระบวนการและแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน โดยมีสาระสำคัญประกอบด้วย ขั้นตอนการปฏิบัติงานแต่ละกระบวนการและกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับงานรักษาความปลอดภัย เรื่องร้องเรียนร้องทุกข์รวมทั้งยังเป็นกรอบแนวทางในการติดตามและประเมินผลการดำเนินงานของโรงเรียน ให้เกิดประสิทธิภาพและสูงสุดต่องานรักษาความปลอดภัย โดยมุ่งสู่เป้าหมายสุดท้าย คือ โรงเรียนมีความโปร่งใส ไร้ต่าง ๆ นักเรียนได้รับการพัฒนาอย่างมีคุณภาพตามศักยภาพอย่างเท่าเทียมกัน

งานรักษาความปลอดภัย

กลุ่มบริหารงานกิจการนักเรียน โรงเรียนเซนต์ดอมินิก

ชื่องาน : เรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ กลุ่มงาน : งานรักษาความปลอดภัย กลุ่มบริหารกิจการนักเรียน โรงเรียนชนูปถัมภ์

วัตถุประสงค์ : เพื่อให้การดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ของศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ โรงเรียนชะรัดชนูปถัมภ์ มีขั้นตอนกระบวนการ

และแนวทางในการปฏิบัติงาน เป็นมาตรฐานเดียวกัน

ลำดับ ที่	วิธีการขั้นตอนการปฏิบัติงาน	รายละเอียดงาน	ระยะเวลา การดำเนิน	ช่องทางการ ให้บริการ	ค่าธรรมเนียม	หมายเหตุ
1	รับข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์	ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์เขียนคำร้องขอ ยื่นคำร้อง ขอ และหลักฐานข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์	1 วัน	ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้อง ทุกข์งานรักษาความปลอดภัย กลุ่มบริหารกิจการนักเรียน โรงเรียนชะรัดชนูปถัมภ์	ไม่มีค่าธรรมเนียม	
2	ตรวจสอบ หลักฐานข้อ ร้องเรียน /ร้องทุกข์	เจ้าหน้าที่ ตรวจสอบคำร้องขอ และ หลักฐาน ข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์	1วัน			
3	บันทึกเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	เจ้าหน้าที่บันทึกเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ ลงใน สมุดรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	1 วัน			
4	ประสานหน่วยงานแก้ปัญหา แจ้งผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ทราบ	เจ้าหน้าที่ประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อ แก้ปัญหาข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์และ แจ้งผู้ ร้องเรียน/ร้องทุกข์ทราบ	1 วัน			
5	ติดตามแก้ไขปัญหา	เจ้าหน้าที่ติดตาม แก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน ร้อง ทุกข์	1-3 วัน			
6	รายงานผล	รายงานผลการดำเนินการให้ผู้บริหาร และ ผู้ ร้องเรียนทราบ	1 วัน			

กฎหมายที่เกี่ยวข้อง :

1. พระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการพลเรือน พ.ศ. 2551
2. พระราชกฤษฎีกา ว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546
3. พระราชบัญญัติวิธีปฏิบัติราชการทางปกครอง พ.ศ. 2539



www.charadchanupatham.ac.th



186 หมู่ 4 ต.สมหวัง อ.กงหรา
จ.พัทลุง 93000