



โรงเรียนเฉลิมพระเกียรติสมเด็จพระศรีนครินทร์ พะเยา

ในพระราชูปถัมภ์ สมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ สยามบรมราชกุมารี

SRINAGARINDRA THE PRINCESS MOTHER SCHOOL, PHAYAO

UNDER THE ROYAL PATRONAGE OF HER ROYAL HIGHNESS PRINCESS MAHA CHAKRI SRINDHORN



คู่มือ

แนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต และประพฤติมิชอบ

โรงเรียนเฉลิมพระเกียรติสมเด็จพระศรีนครินทร์ พะเยา

ในพระราชูปถัมภ์สมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ สยามบรมราชกุมารี

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาพะเยา

กระทรวงศึกษาธิการ

คำนำ

โรงเรียนเฉลิมพระเกียรติสมเด็จพระศรีนครินทร์พะเยา ได้จัดทำคู่มือแนวทางการปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบฉบับนี้ขึ้นเพื่อเป็นแนวทางในการปฏิบัติงานเกี่ยวกับการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ให้เป็นมาตรฐานเดียวกันและเกิดความเป็นธรรมแก่ทุกฝ่าย โดยแนวปฏิบัติดังกล่าวได้กำหนดแนวทางการปฏิบัติงาน วิธีการร้องเรียน ขั้นตอน หรือวิธีในการจัดการกับเรื่องร้องเรียนและระยะเวลาในการจัดการเรียนร้องเรียนไว้อย่างละเอียดและชัดเจน

โรงเรียนเฉลิมพระเกียรติสมเด็จพระศรีนครินทร์พะเยา หวังเป็นอย่างยิ่งว่า คู่มือแนวปฏิบัติ การจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบฉบับนี้ จะเป็นประโยชน์แก่ผู้ปฏิบัติงานและผู้รับบริการ หากมีข้อเสนอแนะประการใด แนวปฏิบัติจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติ หวังเป็นอย่างยิ่งว่าคู่มือมิชอบฉบับนี้ จะเป็นประโยชน์แก่ผู้ปฏิบัติงานและผู้รับบริการ หากมีข้อเสนอแนะประการใด โปรดแจ้ง โรงเรียนเฉลิมพระเกียรติสมเด็จพระศรีนครินทร์พะเยาทราบ เพื่อจะได้ปรับปรุงแก้ไขให้มีความสมบูรณ์มากยิ่งขึ้น

สารบัญ

1. หลักการและเหตุผล.....	1
2. การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ.....	1
3. สถานที่ตั้ง.....	2
4. หน้าที่ความรับผิดชอบ.....	2
5. วัตถุประสงค์.....	2
6. คำจำกัดความ.....	2
7. หลักเกณฑ์และรายละเอียดในการร้องเรียน.....	3
8. กระบวนการพิจารณาดำเนินการ.....	3
9. ช่องทางรับการร้องเรียน.....	5
10. การแจ้งผลการพิจารณาเรื่องร้องเรียน.....	5
11. เครื่องมือการกำกับติดตาม.....	5
12. การกำกับติดตามการดำเนินการ.....	5
ภาคผนวก.....	6
แบบฟอร์มแจ้งข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ/ร้องทุกข์	8
แบบบันทึกการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	9
การดำเนินการเบื้องต้น.....	10
สรุปประเด็น.....	11
ผังขั้นตอนกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์.....	12

แนวปฏิบัติการจัดการข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ โรงเรียนเฉลิมพระเกียรติสมเด็จพระศรีนครินทร์ พะเยา

1. หลักการและเหตุผล

พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการ มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการที่มีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการและมีการประเมินผลการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ

โรงเรียนเฉลิมพระเกียรติสมเด็จพระศรีนครินทร์ พะเยาเป็นหน่วยงานที่ให้บริการและมีการบริหารจัดการอย่างมีประสิทธิภาพในการ ขับเคลื่อนการศึกษาขั้นพื้นฐานระดับมัธยมศึกษาให้มีคุณภาพตามมาตรฐานการศึกษา พัฒนาสู่ความเป็นเลิศใน ระดับสากลบนพื้นฐานความรู้คุณธรรมและความเป็นไทย และให้ความสำคัญในการบริหารจัดการที่มุ่งเน้น คุณธรรมและความโปร่งใส ภายใต้กรอบการบริหารจัดการบ้านเมืองที่ดี ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์ และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.2546 และเพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการ ขับเคลื่อนระบบราชการและ องค์กรภาครัฐให้บรรลุเป้าหมาย ตามแผนพัฒนาชาติระยะยาว ตามยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี (พ.ศ.2561 – 2580)

และแผนปฏิรูปประเทศด้านการบริหารจัดการแผ่นดิน และแผนการปฏิรูปประเทศด้านการป้องกันและปราบปราม การทุจริตและประพฤติมิชอบ อีกทั้งยังเป็นภารกิจที่มีความสำคัญและเชื่อมโยงกับการขับเคลื่อนงาน ด้านการ ส่งเสริมคุณธรรมแห่งชาติ และงานด้านการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ ตามคู่มือ การ ประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินการของหน่วยงานภาครัฐ ของสำนักงานคณะกรรมการ ป้องกัน และปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ (สำนักงาน ป.ป.ช.) และสำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการ ทุจริตในภาครัฐ (สำนักงาน ป.ป.ท.) และให้สอดคล้องตามมาตรการป้องกันและปราบปรามการ ทุจริตและประพฤติ มิชอบในระบบราชการ

2. การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ของโรงเรียนเฉลิมพระเกียรติสมเด็จพระศรีนครินทร์ พะเยา

การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบเพื่อให้การบริหารระบบราชการเป็นไปด้วยความถูกต้องบริสุทธิ์ยุติธรรมควบคู่กับการพัฒนาบำบัดทุกข์บำรุงสุขตลอดจนดำเนินการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ด้วยความรวดเร็ว ประสพผลสำเร็จอย่างเป็นรูปธรรม อีกทั้งเพื่อเป็นศูนย์รับแจ้งเบาะแสการทุจริตร้องเรียน/ร้องทุกข์หรือไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ โรงเรียนหนองแขงวิทยาจึงได้จัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบขึ้นซึ่งในกรณีการร้องเรียนที่เกี่ยวกับบุคคล จะมีการเก็บรักษาเรื่องราวไว้เป็นความลับ และปกปิดชื่อผู้ร้องเรียนเพื่อมิให้ผู้ร้องเรียน ได้รับผลกระทบและได้รับความเดือดร้อนจากการร้องเรียน

3. สถานที่ตั้ง

ตั้งอยู่ ณ โรงเรียนเฉลิมพระเกียรติสมเด็จพระศรีนครินทร์ พะเยา เลขที่ 9 หมู่ที่ 17 ตำบลห้วยแก้ว
อำเภอภูกามยาว จังหวัดพะเยา 56000

4. หน้าที่ความรับผิดชอบ

เป็นศูนย์กลางในการรับเรื่องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ และให้บริการข้อมูลข่าวสาร
ให้คำปรึกษา รับเรื่องปัญหาความต้องการและข้อเสนอแนะของผู้ปกครอง นักเรียน และประชาชน ภายในขอบเขต
อำนาจหน้าที่ความรับผิดชอบของโรงเรียนเฉลิมพระเกียรติสมเด็จพระศรีนครินทร์ พะเยา

5. วัตถุประสงค์

5.1 เพื่อให้การดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ของศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและ
ประพฤติมิชอบ ของโรงเรียนหนองแขงวิทยามีขั้นตอน/กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐาน
เดียวกัน

5.2 เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนดระเบียบ หลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียน/
ร้องทุกข์ที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอและมีประสิทธิภาพ

6. คำจำกัดความ

6.1 “ผู้รับบริการ” หมายถึง ผู้ที่มารับบริการจากส่วนราชการและประชาชนทั่วไป

6.2 “ผู้มีส่วนได้เสีย” หมายถึง ผู้ที่ได้รับผลกระทบ ทั้งทางบวกและทางลบ ทั้งทางตรงและทางอ้อมจาก
การดำเนินงานของโรงเรียนเฉลิมพระเกียรติสมเด็จพระศรีนครินทร์ พะเยา เช่น ผู้ปกครอง นักเรียน และ
ประชาชน 6.3 “การจัดการข้อร้องเรียน” มีความหมายครอบคลุมถึงการจัดการในเรื่องข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์/
ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น/คำชมเชย/การสอบถามหรือการร้องขอข้อมูล

6.4 “ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์” หมายถึง ประชาชนทั่วไป/ผู้มีส่วนได้เสีย ที่มาติดต่อราชการผ่านช่องทาง
ต่าง ๆ โดยมีวัตถุประสงค์ครอบคลุมการร้องเรียน/ร้องทุกข์/การให้ข้อเสนอแนะ/การให้ข้อคิดเห็น/การชมเชย/
การ ร้องขอข้อมูล

6.5 “ช่องทางการรับข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์” หมายถึง ช่องทางต่าง ๆ ที่ใช้ในการรับเรื่องร้องเรียน/ ร้อง
ทุกข์ เช่น ติดต่อด้วยตนเอง/ติดต่อทางโทรศัพท์/ติดต่อทางออนไลน์ เป็นต้น

7. หลักเกณฑ์และรายละเอียดในการร้องเรียน

7.1 หลักเกณฑ์การร้องเรียน

7.1.1 เรื่องที่จะนำมาร้องเรียนต้องเป็นเรื่องที่ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อน หรือเสียหายอัน
เนื่องมาจากการกระทำของเจ้าหน้าที่ ในเรื่องดังต่อไปนี้

- 1) กระทำการทุจริตต่อหน้าที่
- 2) กระทำความผิดต่อตำแหน่งหน้าที่ราชการ
- 3) ละเลยหน้าที่ตามที่กฎหมายกำหนดให้ต้องปฏิบัติ
- 4) ปฏิบัติหน้าที่ล่าช้าเกินสมควร
- 5) กระทำการนอกเหนืออำนาจหน้าที่ หรือขัด หรือไม่ถูกต้องตามกฎหมาย

7.1.2 เรื่องที่ร้องเรียนต้องเป็นเรื่องจริงที่มีมูล มีใช้ลักษณะกระแข่าวที่สร้างความเสียหายแก่ บุคคลที่ขาดพยานหลักฐานแวดล้อมที่ปรากฏชัดแจ้ง ตลอดจนขาดพยานบุคคลแน่นอน

7.2 ข้อร้องเรียนให้ใช้ถ้อยคำสุภาพและต้องระบุข้อมูล ต่อไปนี้

7.2.1 ชื่อและที่อยู่ของผู้ร้องเรียน พร้อมหมายเลขโทรศัพท์ หรือ E-mail ที่สามารถติดต่อกลับได้

7.2.2 ชื่อเจ้าหน้าที่ ที่เป็นเหตุแห่งการร้องเรียน

7.2.3 การกระทำทั้งหลายที่เป็นเหตุแห่งการร้องเรียน พร้อมทั้งวันเวลาที่เกิดเหตุ ข้อเท็จจริง หรือพฤติการณ์เกี่ยวกับการกระทำความผิดกล่าว หรือแจ้งช่องทางเบาะแสการทุจริตของเจ้าหน้าที่ให้ชัดเจนเพียงพอเพื่อการดำเนินการตรวจสอบ สืบสวน สอบสวนข้อเท็จจริงต่อไปได้

7.2.4 คำขอของผู้ร้องเรียน

7.2.5 ลายมือชื่อของผู้ร้องเรียน

7.2.6 ระบุวัน เดือน ปี ที่ร้องเรียน

7.2.7 ระบุพยานเอกสาร พยานวัตถุ หรือพยานบุคคล (ถ้ามี)

7.3 กรณีการร้องเรียนที่มีลักษณะเป็นบัตรสนเท่ห์ จะพิจารณาเฉพาะรายที่ระบุหลักฐานที่ปรากฏชัดเจนเพียงพอที่จะดำเนินการสืบสวนข้อเท็จจริงต่อไปได้เท่านั้น

8. กระบวนการพิจารณาดำเนินการ

8.1 ให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบซึ่งได้รับมอบหมายจากผู้อำนวยการสถานศึกษา มีหน้าที่รับเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบ ให้บริการวันจันทร์ถึงวันศุกร์ (ยกเว้นวันหยุดที่ทางราชการกำหนด) ตั้งแต่เวลา 08.30–16.30 น. และดำเนินการตามที่มีการร้องเรียน ดังนี้

ขั้นตอนที่ 1

กรณีมีเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เจ้าหน้าที่รับเรื่อง/รับผิดชอบ ลงทะเบียนระบบสารบรรณทะเบียนรับ-ส่ง เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

ขั้นตอนที่ 2

1. เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ทำการวิเคราะห์ข้อมูลเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ แล้วดำเนินการ ดังนี้

1.1 ถ้าเห็นว่าข้อร้องเรียนนั้นไม่สมบูรณ์ครบถ้วน ไม่ว่าเหตุใด ๆ ให้เจ้าหน้าที่แนะนำให้ผู้ร้องเรียน แก้ไขให้ถูกต้องภายในระยะที่กำหนด หากเห็นว่าข้อที่ไม่สมบูรณ์ครบถ้วนนั้นเป็นกรณีที่ไม่อาจแก้ไขให้ถูกต้องได้ หรือเป็นข้อร้องเรียนที่ไม่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของโรงเรียนหนองแขงวิทยาหรือผู้ร้องเรียนไม่แก้ไขข้อร้องเรียนภายใน ระยะเวลาที่กำหนด ให้แจ้งผู้ร้องเรียนทราบถึงความไม่สมบูรณ์ของข้อร้องเรียน

1.2 ถ้าเห็นว่าเป็นกรณีร้องเรียนกล่าวหาข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษาของโรงเรียนว่ากระทำความผิดวินัยโดยมีพยานหลักฐานในเบื้องต้นอยู่แล้ว ให้เสนอผู้อำนวยการสถานศึกษาเพื่อพิจารณาดำเนินการทางวินัยต่อไป

1.3 ถ้าเห็นว่าเป็นกรณีกล่าวหาข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษาของโรงเรียน โดยรู้ตัวผู้ที่ถูกกล่าวหา หรือกรณีเป็นที่สงสัยว่าข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษาผู้ใดกระทำความผิดวินัย แต่ยังไม่มีความพยานหลักฐาน ให้เสนอผู้อำนวยการสถานศึกษา เพื่อพิจารณาสืบสวนข้อเท็จจริงต่อไป

2. บันทึกรายงานเสนอผู้อำนวยการสถานศึกษา เพื่อพิจารณามอบหมายให้เจ้าหน้าที่ดำเนินการตามอำนาจหน้าที่

ขั้นตอนที่ 3

เจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบหรือที่ได้รับมอบหมาย ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง และสรุปเรื่องและทำบันทึกเสนอผู้อำนวยการสถานศึกษา เพื่อพิจารณาสั่งการ

ขั้นตอนที่ 4

1. กรณียุติเรื่อง ให้แจ้งผลการพิจารณาแก่ผู้ร้องเรียนภายใน 15 วัน (กรณีทราบชื่อ/ที่อยู่)
2. กรณีไม่ยุติเรื่อง ให้ดำเนินการดังนี้

(1) กรณีมีมูลวินัยไม่ร้ายแรง ให้แต่งตั้งคณะกรรมการสอบสวนวินัยไม่ร้ายแรง โดยสถานศึกษาเป็นหน่วยงานที่ดำเนินการทางวินัยและพิจารณาสั่งลงโทษ โดยต้องดำเนินการสอบสวนวินัยไม่ร้ายแรง ให้แล้วเสร็จ ภายใน ระยะเวลาที่กฎหมาย กฏระเบียบ กำหนดไว้

(2) กรณีมีมูลวินัยอย่างร้ายแรง ให้ส่งเรื่องไปยังสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาจังหวัดพะเยาเป็นผู้ดำเนินการต่อไป

8.2 ในกรณีที่ข้อร้องเรียนเป็นเรื่องที่ยอยู่นอกเหนืออำนาจการพิจารณา ให้ดำเนินการดังต่อไปนี้

- 1) ส่งต่อเรื่องร้องเรียนไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้องโดยตรง ในกรณีที่ข้อร้องเรียนระบุถึงหน่วยงานนั้น ๆ และถือเป็นการสิ้นสุดกระบวนการตอบสนองต่อข้อร้องเรียน
- 2) ส่งเรื่องร้องเรียนคืนกลับไปยังผู้ร้องเรียน กรณีที่ผู้ร้องเรียนไม่ได้ระบุถึงหน่วยงานที่เกี่ยวข้องโดยตรง พร้อมชี้แจงเหตุผลและแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบ โดยถือเป็นการสิ้นสุดกระบวนการตอบสนองต่อข้อร้องเรียน

9. ช่องทางรับการร้องเรียน

9.1 ร้องเรียนด้วยตนเอง ในวันเวลาราชการ ที่โรงเรียนเฉลิมพระเกียรติสมเด็จพระศรีนครินทร์ พะเยา โดยมีเจ้าหน้าที่รับข้อร้องเรียน

9.2 โทรศัพท์โรงเรียน หมายเลข 088-258-1538

9.3 ช่องทางรับเรื่องร้องเรียน Line Official



9.5 แอปพลิเคชัน line ของครูประจำชั้นทุกชั้น

9.6 ส่งจดหมายทางไปรษณีย์ จ่าหน้าซองถึง ผู้อำนวยการโรงเรียนเฉลิมพระเกียรติสมเด็จพระศรีนครินทร์ พะเยาเลขที่ 71 หมู่ที่ 4 ตำบลห้วยแก้ว อำเภอภูพานยาว จังหวัดพะเยา 56000

9.7 ที่เพจเฟซบุ๊กโรงเรียนเฉลิมพระเกียรติสมเด็จพระศรีนครินทร์ พะเยา

<https://www.facebook.com/swpy2539>



9.8 ผู้รับเรื่องร้องเรียน/แสดงความคิดเห็น

10. การแจ้งผลการพิจารณาเรื่องร้องเรียน

เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจะแจ้งผลการดำเนินการให้ผู้ร้องทราบ ภายใน 15 วัน นับแต่วันที่ได้นำดำเนินการเสร็จสิ้นตามกระบวนการ โดยมีหนังสือแจ้งผลการพิจารณาดำเนินการจัดส่งไปตามที่อยู่ของผู้ร้องได้แจ้งไว้

11. เครื่องมือการกำกับติดตาม

เครื่องมือดำเนินการและกำกับติดตามในการจัดการเรื่องร้องเรียน ให้ใช้ตามแบบฟอร์มในภาคผนวก

12. การกำกับติดตามการดำเนินการ

ให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ ตามที่ได้รับมอบหมายจากผู้อำนวยการสถานศึกษา มีหน้าที่ในการรายงานเกี่ยวกับจำนวนเรื่องร้องเรียนที่ได้รับในแต่ละปีงบประมาณและผลการดำเนินการตามเรื่องร้องเรียน

12.1 เรื่องเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่

12.2 เรื่องเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง

12.3 เรื่องทั่วไปเกี่ยวกับพฤติกรรมปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่

ภาคผนวก

แบบฟอร์มแจ้งข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ/ร้องทุกข์

เขียนที่.....

วันที่.....

ชื่อ-นามสกุลผู้ร้อง.....

เลขที่บัตรประจำตัวประชาชน

ที่อยู่ตามบัตรประชาชน บ้านเลขที่.....หมู่ที่.....ตรอก/ซอย.....

ถนน.....แขวง/ตำบล.....เขต/อำเภอ.....

จังหวัด.....รหัสไปรษณีย์.....

โทรศัพท์..... โทรศัพท์เคลื่อนที่.....โทรสาร.....

E-mail address.....

สถานที่ติดต่อ/แจ้งผล ที่อยู่ตามบัตรประชาชนหรือ บ้านเลขที่.....หมู่ที่.....

ตรอก/ซอย..... ถนน.....แขวง/ตำบล.....

เขต/อำเภอ..... จังหวัด.....รหัสไปรษณีย์.....

โทรศัพท์..... โทรศัพท์เคลื่อนที่.....โทรสาร.....

E-mail address..... รายละเอียดโดยสรุป

.....

คำขอที่ต้องการให้โรงเรียนเฉลิมพระเกียรติสมเด็จพระศรีนครินทร์ พะเยาดำเนินการ

.....

ลงชื่อ.....ผู้ร้องเรียน

(.....)

แบบบันทึกการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

ช่องทางที่รับแจ้ง ☐ โทรศัพท์/โทรสาร ☐ บุคคล ☐ หนังสือ/จดหมาย ☐ อีเมล/เว็บไซต์

☐ ผู้รับเรื่องร้องเรียน ☐ บัตรสนเท่ห์ ☐ อื่นๆ

วันที่ร้องเรียน/ร้องทุกข์

ชื่อ-สกุล ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์

ที่อยู่เลขที่..... หมู่.....ตำบล..... อำเภอ..... จังหวัด.....

รหัสไปรษณีย์..... โทรศัพท์..... โทรสาร.....

อีเมล.....

ชื่อ - สกุล ผู้ถูกร้องเรียน.....

กลุ่มงาน

ข้อกล่าวหา/ข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์

ผู้รับแจ้ง.....

รายละเอียดการร้องเรียน/ร้องทุกข์ (พร้อมระบุพยานหลักฐาน)

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ผู้ที่สามารถให้ข้อมูลเพิ่มเติมได้ (ชื่อ - สกุล).....

แผนกงาน..... โทรศัพท์.....

อีเมล.....

สถานที่ติดต่อกลับ.....

.....

ลงชื่อ..... เจ้าหน้าที่ผู้รายงาน

(.....)

การดำเนินการเบื้องต้น

ความเห็นของฝ่ายรับผิดชอบรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

.....

.....

.....

.....

(ลงชื่อ)

(.....)

ตำแหน่ง.....

ความเห็นของรองผู้อำนวยการสถานศึกษา ที่ได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

.....

.....

.....

การดำเนินการ

(ลงชื่อ)

(.....)

ตำแหน่ง.....

คำสั่ง

.....

.....

.....

(ลงชื่อ)

(.....)

ตำแหน่งผู้อำนวยการโรงเรียน

สรุปประเด็น

เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ยุติวันที่..... เวลา..... น.

รวมจำนวนวันที่แก้ไขปัญหา..... วัน

การยุติเรื่อง

1. แจ้งให้ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ รับทราบโดย

☐ โทรศัพท์ / โทรสาร

☐ บุคคล

☐ จดหมาย / อีเมล

☐ อื่น ๆ (ระบุ)

2. การยอมรับของผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์

☐ พึงพอใจ / ยอมรับได้

☐ ไม่พึงพอใจ / ยอมรับไม่ได้

(ลงชื่อ)..... ผู้สรุป

(.....)

ตำแหน่ง.....

หมายเหตุ

1. ข้อมูลเกี่ยวกับ ชื่อ สกุล หมายเลขโทรศัพท์ อีเมล สถานที่ติดต่อกลับ จะถูกจัดเก็บเป็นความลับ เว้นแต่จำเป็นต้องเปิดเผยตามข้อกำหนดของกฎหมาย

2. ผู้ร้องเรียน ผู้ถูกร้องเรียน และผู้เกี่ยวข้องจะได้รับความคุ้มครองที่เหมาะสมจาก โรงเรียนเฉลิมพระเกียรติสมเด็จพระศรีนครินทร์ พะเยา

3. การนำความเท็จมาร้องเรียนต่อเจ้าหน้าที่ ซึ่งทำให้ผู้อื่นได้รับความเสียหายอาจเป็นความผิดฐานแจ้งความเท็จต่อเจ้าพนักงานตามประมวลกฎหมายอาญา

4. ข้าพเจ้าขอรับรองว่าข้อเท็จจริงที่ได้ยื่นร้องเรียน/ร้องทุกข์ ต่อโรงเรียนเฉลิมพระเกียรติสมเด็จพระศรีนครินทร์ พะเยา เป็นเรื่องที่เกิดขึ้นจริงทั้งหมดและขอรับผิดชอบต่อข้อเท็จจริงดังกล่าวข้างต้นทุกประการ

ขั้นตอนกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์
ของโรงเรียนเฉลิมพระเกียรติสมเด็จพระศรีนครินทร์ พะเยา



