

โรงเรียนเฉลิมพระเกียรติสมเด็จพระศรีนครินทร์ พะเยา ได้จัดทำแนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต และประพฤติมิชอบฉบับนี้ขึ้น ซึ่งได้กำหนดรายละเอียดวิธีการในการดำเนินการการร้องเรียน แนวทางการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ชั้นตอนหรือวิธีการในการจัดการต่อเรื่องร้องเรียน ส่วนงานหรือเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ และระยะเวลาในการจัดการเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบไว้อย่างชัดเจน เพื่อให้ข้าราชการครู บุคลากรทางการศึกษา และเจ้าหน้าที่ในสังกัด ใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานเกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียน การทุจริตและประพฤติมิชอบ เพื่อให้มีความเป็นมาตรฐานไปในทิศทางเดียวกัน และเป็นมาตรการในการป้องกันการทุจริตและประพฤติมิชอบและให้เกิดความเป็นธรรมแก่ทุกฝ่าย อีกทั้ง เพื่อใช้เป็นแนวทางในการจัดการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนของโรงเรียนเฉลิมพระเกียรติสมเด็จพระศรีนครินทร์ พะเยา ให้เป็นไปด้วยความเรียบร้อย ถูกต้อง ตามระเบียบกฎหมาย เป็นธรรม สามารถตรวจสอบได้รวมถึงมีมาตรฐานเป็นไปในแนวทางเดียวกันของหน่วยงานในสังกัดและหน่วยงานภาครัฐอื่น โรงเรียนเฉลิมพระเกียรติสมเด็จพระศรีนครินทร์ พะเยา หวังเป็นอย่างยิ่งว่า แนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบฉบับนี้จะเป็นแนวทางหรือคู่มือในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องและเป็นประโยชน์ต่อข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษาในสังกัด ตลอดจนผู้รับบริการ และประชาชนทั่วไป ที่มีความประสงค์จะร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่นั้น ทั้งนี้หากมีข้อเสนอแนะประการใด โปรดแจ้งโรงเรียนเฉลิมพระเกียรติสมเด็จพระศรีนครินทร์ พะเยา ทราบเพื่อจักได้ปรับปรุงแก้ไข หรือเพิ่มเติม แนวปฏิบัติการจัดการฯ ดังกล่าว ให้มีความถูกต้อง ครบถ้วน และอำนวยความสะดวกแก่ผู้ร้องเรียน/ผู้รับบริการ ได้มากยิ่งขึ้นต่อไป

สารบัญ

เรื่อง	หน้า
คำนำ	ก
สารบัญ	๗
หลักการและเหตุผล	1
หน่วยรับเรื่องร้องเรียน	1
หน้าที่ความรับผิดชอบ	1
วัตถุประสงค์	1
คำจำกัดความ	2
เรื่องร้องเรียนที่รับดำเนินการ	2
ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน	2
การรับและการตรวจสอบเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบจากช่องทางต่าง ๆ	2
การบันทึกข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ	3
กระบวนการในการจัดการเรื่องร้องเรียน	3
แนวทางการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ในการพิจารณาเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ	3
หลักเกณฑ์วิธีการตอบสนองข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบและการแจ้งผู้ร้องเรียนทราบ	4
การติดตามการดำเนินการเรื่องร้องเรียนและการร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ	4
การรายงานผลการดำเนินการให้ผู้บริหารทราบ	4
มาตรฐานงาน	5
ภาคผนวก	6
แบบคำร้องเรียน / ร้องทุกข์	
บันทึกการร้องเรียน	
แบบรายงานการกำกับ ติดตาม การจัดการเรื่องร้องเรียน	

แนวปฏิบัติกำรจัดกำรเรื่องร้องเรียนกำรทุจริตและประพฤติมิชอบ โรงเรียนเฉลิมพระเกียรติสมเด็จพระศรีนครินทร์ พะเยา

๑. หลักกำรและเหตุผล

การบริหารราชการและแนวทางปฏิบัติราชของทงส่วนราชการตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีพ.ศ. ๒๕๔๖ และที่แก้ไขเพิ่มเติม ได้กำหนดว่าการกระทำภารกิจของส่วนราชการนั้น จะต้องมุ่งให้เกิดประโยชน์สุขของประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนให้เกิดความผาสุก และได้รับการอำนวยความสะดวกในการใช้บริการ เกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการอย่างมีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็นมีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ตลอดจนมีการประเมินผลการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ ทั้งนี้การบริหารราชการให้เกิดประโยชน์สุขของประชาชนนั้น ต้องอยู่ในแนวทางที่ถือว่าประชาชนเป็นศูนย์กลางในการได้รับบริการจากรัฐนั้น จึงจกต้องจัดวางระบบให้การปฏิบัติราชการด้วยความซื่อสัตย์สุจริตและสามารถตรวจสอบได้โดยมุ่งให้เกิดประโยชน์แก่ประชาชนในภาพรวม หากพบปัญหาหรืออุปสรรคต้องจัดให้มีการแก้ไขปัญหาที่นั้นโดยเร็ว การดำเนินการให้มีความโปร่งใสจะเกิดขึ้นได้เมื่อส่วนราชการได้สร้างหลักเกณฑ์การปฏิบัติในแต่ละเรื่องขึ้นไว้อย่างชัดเจนและตรวจสอบได้ในทุกขั้นตอน ด้วยเหตุดังกล่าวข้างต้นจึงจำเป็นต้องมีการจัดทำแนวปฏิบัติกำรจัดกำรเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของโรงเรียนเฉลิมพระเกียรติสมเด็จพระศรีนครินทร์ พะเยา ขึ้นเพื่อกำหนดแนวทางในการจัดการเรื่องร้องเรียนให้ชัดเจนและตรวจสอบได้ในทุกขั้นตอน

๒. หน่วยรับเรื่องร้องเรียน

โรงเรียนเฉลิมพระเกียรติสมเด็จพระศรีนครินทร์ พะเยา ตั้งอยู่เลขที่ ๙ หมู่ที่ ๑๗ ตำบลห้วยแก้ว
อำเภอภูพานยาว จังหวัดพะเยา รหัสไปรษณีย์ ๕๖๐๐๐
โทรศัพท์ : สำนักงานอำนวยการ ๐๘๘-๒๕๘๑๕๓๘ โทรสาร. ๐-๕๔๔๒-๒๘๓๙
: สำนักงานพัฒนาคุณธรรมฯ ๐๘๘-๒๙๐๘๓๕๘ สำนักงานวิชาการ ๐๘๖-๔๒๐๗๕๗๐
ทางเว็บไซต์ : <http://www.sw-phayao.ac.th> อีเมลล์: documentswpy@gmail.com

๓. หน้าที่ความรับผิดชอบ

เป็นศูนย์กลางในการรับเรื่องร้องเรียนทุกขและให้บริการข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษา รับเรื่องปัญหาความต้องการและข้อเสนอแนะของผู้ปกครองนักเรียน นักเรียน และประชาชนทั่วไป

๔. วัตถุประสงค์

๔.๑ เพื่อให้การดำเนินการเกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียนและข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของโรงเรียนเฉลิมพระเกียรติสมเด็จพระศรีนครินทร์ พะเยา โดยมีขั้นตอนหรือกระบวนการและแนวทางในการปฏิบัติงานที่เป็นมาตรฐาน เป็นไปในแนวทางเดียวกัน

๔.๒ เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียนหรือร้องทุกข์ที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอและมีประสิทธิภาพ

๔.๓ เพื่อตอบสนองต่อข้อร้องเรียนหรือร้องทุกข์ของข้าราชการครูบุคลากรทางการศึกษา ลูกจ้างในสังกัด

โรงเรียนเฉลิมพระเกียรติสมเด็จพระศรีนครินทร์ พะเยา ผู้ปกครองนักเรียน นักเรียน รวมถึงประชาชนทั่วไปได้รับความเป็นธรรม

๕. คำจำกัดความ

“ผู้รับบริการ” หมายถึง ผู้ที่มารับบริการจากส่วนราชการและประชาชนทั่วไป

“ผู้มีส่วนได้เสีย” หมายถึง ผู้ที่ได้รับผลกระทบ ทั้งทางบวกและทางลบ ทั้งทางตรงและทางอ้อมจากการดำเนินการของส่วนราชการ เช่น ข้าราชการ บุคลากรในสังกัด นักเรียน ผู้ปกครอง และประชาชนทั่วไป

“การจัดการข้อร้องเรียน” มีความหมายครอบคลุมถึงการจัดการในเรื่องข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์/ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น/คำชมเชย/การสอบถาม หรือการร้องขอข้อมูล

“ผู้ร้องเรียน” หมายถึง ข้าราชการ บุคลากรในสังกัด นักเรียน ผู้ปกครอง ประชาชนทั่วไป/ผู้มีส่วนได้เสีย ที่มาติดต่อราชการผ่านช่องทางต่าง ๆ โดยมีวัตถุประสงค์ครอบคลุมการร้องเรียน/ร้องทุกข์/การให้ข้อเสนอแนะ/การให้ข้อคิดเห็น/การชมเชย/การร้องขอข้อมูล

“ช่องทางการรับข้อร้องเรียน” หมายถึง ช่องทางต่าง ๆ ที่ใช้ในการรับเรื่องร้องเรียน เช่น การติดต่อด้วยตนเอง / ติดต่อทางโทรศัพท์/ โทรสาร / E-mail / ไปรษณีย์/ เว็บไซต์

๖. เรื่องร้องเรียนที่รับดำเนินการ

๖.๑ เป็นเรื่องร้องเรียนที่อยู่ในอำนาจและหน้าที่ตามกฎหมาย

๖.๒ เรื่องร้องเรียนที่ระบุชื่อและที่อยู่ของผู้ร้องเรียน เรื่องและเหตุแห่งการร้องเรียน โดยมีข้อเท็จจริงพฤติการณ์หรือพยานหลักฐานพอสมควร กรณีเป็นบัตรสนเท่ห์ต้องมีรายละเอียดของเรื่องพยานหลักฐานหรือพฤติการณ์แวดล้อมเพียงพอ

๗. ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน

๗.๑ ร้องเรียนด้วยตนเอง/ทางจดหมาย ณ โรงเรียนเฉลิมพระเกียรติสมเด็จพระศรีนครินทร์ พะเยา เลขที่ ๙ หมู่ที่ ๑๗ ตำบลห้วยแก้ว อำเภอภูกามยาว จังหวัดพะเยา ๕๖๐๐๐

๗.๒ ร้องเรียนทางโทรศัพท์หมายเลข : ๐๘๖-๔๒๐๑๕๗๐

๗.๓ ร้องเรียนทางโทรสารหมายเลข : ๐-๕๔๔๒-๒๘๓๙

๗.๔ ร้องเรียนทางอีเมล : srinagarin@sw-phayao.ac.th

๗.๕ ร้องเรียนทางเว็บไซต์ : <http://www.sw-phayao.ac.th>

๘. การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบจากช่องทางต่าง ๆ

การดำเนินการในการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบที่เข้ามายังหน่วยงานผ่านช่องทางต่างๆโดยมีข้อปฏิบัติที่กำหนดดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบ ช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องเรียน เพื่อประสานหาทางแก้ไข
ร้องเรียนด้วยตนเอง/ไปรษณีย์	ทุกครั้งที่มีการร้องเรียน	ภายใน ๑ วันทำการ
ร้องเรียนทางโทรศัพท์	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ
ร้องเรียนทางโทรสาร	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ
ร้องเรียนทางเว็บไซต์/Email	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ
ร้องเรียนผ่านกลุ่มไลน์ผู้ปกครอง	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ

๙. การบันทึกข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

๙.๑ กรอกรูปแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียน โดยมีรายละเอียด ชื่อ – นามสกุล ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ติดต่อ ของผู้ร้องเรียน เรื่องร้องเรียน พฤติการณ์ตามความจำเป็น สถานที่เกิดเหตุและผู้ถูกร้องเรียน

๙.๒ ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียน เจ้าหน้าที่ต้องบันทึกข้อร้องเรียนลงสมุดบันทึกข้อร้องเรียน

๑๐. กระบวนการในการจัดการเรื่องร้องเรียน

๑๐.๑ เมื่อได้รับเรื่องร้องเรียน ให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบลงทะเบียนและออกใบรับแก่ผู้ร้องภายใน ๑ วันทำการ นับแต่วันที่ได้รับเรื่องร้องเรียน

๑๐.๒ เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบรายงานให้ผู้บังคับบัญชาทราบภายใน ๑ วันทำการ นับแต่วันรับเรื่องร้องเรียน

๑๐.๓ ผู้บังคับบัญชามอบหมายให้บุคคล/คณะบุคคลทำการตรวจสอบข้อเท็จจริงภายใน ๑ วันทำการ นับแต่วันที่ได้รับทราบรายงานเรื่องร้องเรียน

๑๐.๔ บุคคลหรือคณะบุคคลที่ได้รับมอบหมายให้ทำการตรวจสอบข้อเท็จจริงดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงให้แล้วเสร็จภายใน ๓ วันทำการ นับแต่วันที่ได้รับมอบหมาย

๑๐.๕ หากผลการตรวจสอบข้อเท็จจริงพบว่ามีมูลตามที่ร้องเรียนให้ผู้บังคับบัญชาสั่งให้เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องดำเนินการแก้ไขให้ถูกต้องภายใน ๓ วันทำการ นับแต่วันที่ได้รับทราบผลการตรวจสอบข้อเท็จจริงและแจ้งผลการดำเนินการให้ผู้ร้องเรียนทราบภายใน ๑ วันทำการ นับแต่วันดำเนินการแก้ไขแล้วเสร็จ กรณีตรวจสอบพบว่ามีมูลเป็นความผิด ให้ผู้บังคับบัญชาดำเนินการทางวินัยกับเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง และรายงานผลการดำเนินการให้ส่วนราชการต้นสังกัดทราบต่อไป

๑๐.๖ หากผลการตรวจสอบข้อเท็จจริงพบว่าไม่มีมูลตามที่ร้องเรียนให้ยุติเรื่องและแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบภายใน ๑ วันทำการ นับแต่วันที่สั่งให้ยุติเรื่อง

๑๑. แนวทางการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ในการพิจารณาเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

๑๑.๑ เจ้าหน้าที่ต้องอ่านหนังสือร้องเรียนและตรวจสอบข้อมูลรวมทั้งเอกสารประกอบการร้องเรียนโดยละเอียด

๑๑.๒ สรุปประเด็นการร้องเรียนโดยย่อเพื่อเสนอผู้บังคับบัญชา หากเรื่องร้องเรียนมีประเด็นเกี่ยวข้องกับกฎหมายให้ระบุตัวบทกฎหมายเสนอผู้บังคับบัญชาเพื่อประกอบการพิจารณาด้วย

๑๑.๓ หนังสือที่ส่งถึงหน่วยงานผ่านช่องทางต่าง ๆ หากมีความเห็นหรือข้อสังเกตเพื่อเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพหรือการเอาใจใส่ของหน่วยงานก็ควรใส่ความเห็นหรือข้อสังเกตนั้น ๆ ด้วย

๑๑.๔ เรื่องร้องเรียนกล่าวโทษ ควรแจ้งให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องคุ้มครองความปลอดภัยให้แก่ผู้ร้องเรียน และพยานที่เกี่ยวข้อง และประทับตรา"ลับ"ในเอกสารทุกแผ่น

๑๑.๕ เรื่องร้องเรียนกล่าวโทษ แจ้งเบาะแสการกระทำความผิด หรือผู้มีอิทธิพลซึ่งน่าจะเป็นอันตรายต่อผู้ร้อง ควรปกปิดชื่อและที่อยู่ของผู้ร้องก่อนถ่ายสำเนาคำร้องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง แต่หากเป็นการกล่าวหาในเรื่องที่เป็นภัยร้ายแรงและน่าจะเป็นอันตรายต่อผู้ร้องเป็นอย่างมาก ก็ไม่ควรส่งสำเนาคำร้องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง แต่ควรใช้วิธีคัดย่อคำร้องแล้วพิมพ์ขึ้นใหม่ส่งให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องและ ประทับตรา "ลับ" ในเอกสารทุกแผ่น

๑๑.๖ เมื่ออ่านคำร้องแล้วต้องประเมินด้วยว่า เรื่องน่าเชื่อถือเพียงใด หากผู้ร้องแจ้งหมายเลขโทรศัพท์มาด้วย ควรสอบถามข้อมูลเพิ่มเติมจากผู้ร้องโดยขอให้ยืนยันว่า ผู้ร้องได้ร้องเรียนจริง เพราะบางครั้งอาจมีการแอบอ้างชื่อผู้อื่นมาเป็นผู้ร้อง วิธีการสอบถามไม่ควรบอกเรื่องหรือประเด็นการร้องเรียนก่อน ควรถามว่าท่านได้ส่งเรื่องร้องเรียนมาจริงหรือไม่ในลักษณะใด หากผู้ร้องปฏิเสธให้ชี้แจงว่า เป็นการประสานตรวจสอบข้อมูลเบื้องต้นแล้วรีบจบการสนทนา

๑๒. หลักเกณฑ์การแจ้งผู้ร้องเรียนทราบและวิธีการตอบสนองข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

๑๒.๑ กรณีเป็นการขอข้อมูลข่าวสาร ประสานหน่วยงานผู้ครอบครองเอกสาร เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องเพื่อให้ข้อมูลแก่ผู้ร้องขอในทันที

๑๒.๒ ข้อร้องเรียนที่ไม่อยู่ในความรับผิดชอบของโรงเรียนเฉลิมพระเกียรติสมเด็จพระศรีนครินทร์ พะเยา ให้ดำเนินการประสานหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้อง ซึ่งมีอำนาจหน้าที่ในการแก้ไขปัญหาดังกล่าวเพื่อให้เกิดความถูกต้องรวดเร็วต่อไป

๑๒.๓ ข้อร้องเรียนที่ส่งผลกระทบต่อหน่วยงาน เช่น กรณีผู้ร้องเรียนทหาหนังสือร้องเรียนความไม่โปร่งใสในการจัดซื้อจัดจ้าง ให้เจ้าหน้าที่จัดทำบันทึกข้อความ เพื่อเสนอผู้บริหารพิจารณาสั่งการไปยังหน่วยงานที่รับผิดชอบเพื่อดำเนินการตรวจสอบและแจ้งผู้ร้องเรียนทราบต่อไป

๑๓. การติดตามการดำเนินการเรื่องร้องเรียนและร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องรายงานผลการดำเนินการให้ทราบภายใน ๓๐ วันทำการ เพื่อเจ้าหน้าที่จะได้แจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบต่อไป

๑๓.๑ มีการกำกับติดตามการดำเนินการจัดการร้องเรียนโดยผู้ที่ได้รับมอบหมาย

๑๓.๒ มีการจัดทำรายงานสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียน

๑๔. การรายงานผลการดำเนินการให้ผู้บริหารทราบ

๑๔.๑ ให้รวบรวมและรายงานสรุปการจัดการข้อร้องเรียนให้ผู้บริหารทราบต่อไป

๑๔.๒ ให้รวบรวมรายงานสรุปข้อร้องเรียนหลังจากสิ้นปีงบประมาณ เพื่อนามาวิเคราะห์การจัดการข้อร้องเรียนในภาพรวมของหน่วยงาน เพื่อให้เป็นแนวทางในการแก้ไข ปรับปรุงและพัฒนาองค์กรต่อไป

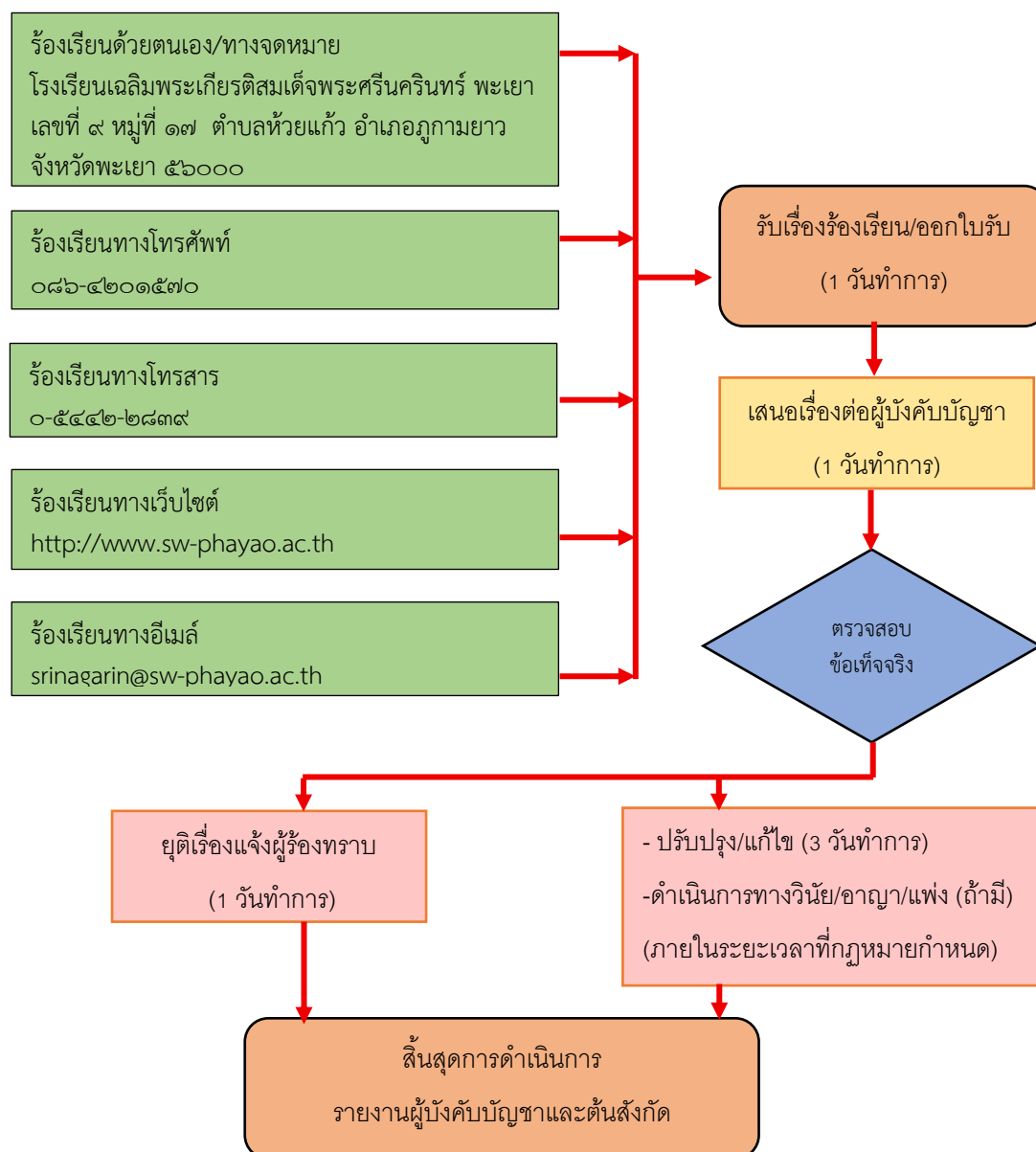
๑๕. มาตรฐานงาน

๑๕.๑ ดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด

๑๕.๒ กรณีได้รับเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบ ที่ไม่อยู่ในความรับผิดชอบของโรงเรียนเฉลิมพระเกียรติสมเด็จพระศรีนครินทร์ พะเยา ดำเนินการตรวจสอบและพิจารณาส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ดำเนินการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน เกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบให้แล้วเสร็จภายใน ๓๐ วันทำการ

๑๕.๓ การแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบ ให้แจ้งภายในวัน นับจากดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียนแล้วเสร็จ

แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ



ภาคผนวก

คณะจัดทำแนวปฏิบัติ
การจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ
โรงเรียนเฉลิมพระเกียรติสมเด็จพระศรีนครินทร์ พะเยา

ที่ปรึกษา

- | | | |
|-----------------|-----------------|---|
| ๑. นายสัญญา | ทะกั้น | ผู้อำนวยการโรงเรียนเฉลิมพระเกียรติสมเด็จพระศรีนครินทร์ พะเยา |
| ๒. นายสมหวัง | ศรีธิเลิศ | รองผู้อำนวยการโรงเรียนเฉลิมพระเกียรติสมเด็จพระศรีนครินทร์ พะเยา |
| ๓. นางสาวปณัสยา | ลีประเสริฐสุนทร | รองผู้อำนวยการโรงเรียนเฉลิมพระเกียรติสมเด็จพระศรีนครินทร์ พะเยา |

ผู้จัดทำ

- | | |
|----------------------------|------------------------|
| ๑. นางสาวธัญลักษณ์ ยอดอ้อย | ครูอัตราจ้างภาษาอังกฤษ |
| ๒. นางสาวพินา มนตรีฤกษ์ | ครูอัตราจ้างภาษาไทย |

แบบคำร้องเรียน/ร้องทุกข์

เขียนที่

วันที่ เดือน พ.ศ.....

เรียน ผู้อำนวยการโรงเรียนเฉลิมพระเกียรติสมเด็จพระศรีนครินทร์ พะเยา

เรื่อง ร้องเรียน/ร้องทุกข์

ด้วยข้าพเจ้า นาย/นาง/นางสาวผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์

ที่อยู่.....หมู่ที่ ถนน.....ตำบล.....อำเภอ.....

จังหวัด.....รหัสไปรษณีย์หมายเลขโทรศัพท์

หมายเลขประจำตัวประชาชน

รายละเอียดโดยสังเขป

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

คำขอท้ายคำร้อง

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ลงชื่อ

(.....) ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์

บันทึกการร้องเรียน

หน่วยงาน

เลขที่รับ.....

โรงเรียนเฉลิมพระเกียรติสมเด็จพระศรีนครินทร์ พะเยา

วันที่รับ.....

เวลา.....

ช่องทางร้องเรียน

☐ ด้วยตนเอง

☐ ไปรษณีย์/จดหมาย

☐ โทรศัพท์

☐ เว็บไซต์

☐ อีเมล

☐ อื่นๆ.....

ประเภทการร้องเรียน

เรื่อง :

ผู้ร้องเรียนหมายเลขประจำตัวประชาชน

ที่อยู่.....

หมายเลขโทรศัพท์.....

รายละเอียด:

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

พยานหลักฐาน/เอกสารประกอบการร้องเรียน

๑.

๒.

๓.

๔.

๕.

คำขอท้ายคำร้อง

.....

.....

.....

.....

.....

.....

(ลงชื่อ)ผู้ร้องเรียน
(.....)

สำหรับเจ้าหน้าที่

ได้รับเรื่องร้องเรียน

เมื่อวันที่จาก

.....

(ลงชื่อ)ผู้รับเรื่อง

(.....)

(ตำแหน่ง).....

แบบรายงานการกำกับ ติดตาม การจัดการเรื่องร้องเรียน

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไป ๑.๑ เรื่องร้องเรียน กรณี ๑.๒ วัด/เดือน/ปี ที่ร้องเรียน	
ตอนที่ ๒ ข้อมูลดำเนินการ	
๒.๑ คำขอท้ายคำร้อง	☐ บรรลุตามคำขอท้ายคำร้อง ☐ ไม่บรรลุตามคำขอท้ายคำร้อง เนื่องจาก
๒.๒ ผลการตรวจสอบข้อเท็จจริง	☐ มีมูลตามที่ร้องเรียน ☐ ไม่มีมูลตามที่ร้องเรียน
๒.๓ การดำเนินการกรณีมีมูลตามที่ร้องเรียน	☐ ปรับปรุง/แก้ไข ☐ ไม่ปรับปรุง/แก้ไข เนื่องจาก
๒.๔ การดำเนินการกรณีมีมูลเป็นความผิดวินัย หรืออาญา หรือ แพ่ง	☐ ทางวินัย ระบุ..... ☐ ทางอาญา ระบุ..... ☐ ทางแพ่ง ระบุ.....
๒.๕ ระยะเวลาในการดำเนินการ	☐ ตามกำหนด ☐ เกินกำหนด
๒.๖ ปัญหา/อุปสรรคในการดำเนินการ	☐ ไม่มี ☐ มี ระบุ.....
ตอนที่ ๓ ข้อเสนอแนะ/แนวทางการแก้ไขปัญหา (ลงชื่อ) ผู้รับเรื่อง (.....) (ตำแหน่ง).....	