



โรงเรียนสิงห์บุรี

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาสิงห์บุรี อ่างทอง

คู่มือแนวทางการดำเนินการต่อเรื่องร้องเรียน การทุจริตและประพฤติมิชอบ โรงเรียนสิงห์บุรี จังหวัดสิงห์บุรี



กลุ่มบริหารงานบุคคล โรงเรียนสิงห์บุรี
สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาสิงห์บุรี อ่างทอง
สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาระดับพื้นฐาน กระทรวงศึกษาธิการ



036 507 171



118 หมู่ 1 ตำบลบางมัญ อำเภอเมือง จังหวัดสิงห์บุรี



www.sing.ac.th

คำนำ

คู่มือการปฏิบัติงานรับเรื่องราวร้องทุกข์ของโรงเรียนสิงห์บุรีฉบับนี้ จัดทำขึ้นเพื่อเป็นแนวทางการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนของศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์โรงเรียนสิงห์บุรี ทั้งนี้การจัดการข้อ ร้องเรียนจนได้ ยุติให้มีความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพเพื่อตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการ จำเป็นจะต้องมีขั้นตอน/กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานที่ชัดเจนและเป็นมาตรฐานเดียวกัน

โรงเรียนสิงห์บุรี

สารบัญ

เรื่อง

หน้า

คำนำ

สารบัญ

๑. หลักการและเหตุผล	๑
๒. การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์โรงเรียนสิงห์บุรี	๑
๓. สถานที่ตั้ง	๑
๔. หน้าที่ความรับผิดชอบ	๑
๕. วัตถุประสงค์	๑
๖. คำจำกัดความ	๒
๗. ระยะเวลาเปิดให้บริการ	๒
๘. แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์	๓
๙. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	๔
๑๐. การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่าง ๆ	๕
๑๑. การบันทึกข้อร้องเรียน	๕
๑๒. การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ไขข้อร้องเรียนและการแจ้งกลับผู้ร้องเรียน	๕
๑๓. ติดตามการแก้ไขข้อร้องเรียน	๕
๑๔. การรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน	๕
๑๕. มาตรฐานงาน	๕
ภาคผนวก	๖
แบบฟอร์มใบรับแจ้งเหตุเรื่องราวร้องเรียน / ร้องทุกข์	๗

คู่มือการปฏิบัติงานรับเรื่องราวร้องทุกข์ ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์โรงเรียนสิงห์บุรี



ประกาศโรงเรียนสิงห์บุรี เรื่อง แนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ของข้าราชการครูและ บุคลากรทางการศึกษา ลูกจ้างชั่วคราว

ด้วยโรงเรียนสิงห์บุรี ได้กำหนดมาตรการกลไกและการวางระบบในการจัดการเรื่อง ร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ของข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา ลูกจ้างชั่วคราว โรงเรียนสิงห์บุรี เกี่ยวกับการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่มีปัญหาซึ่งอาจเกิดขึ้นได้ โดย โรงเรียนสิงห์บุรี ได้กำหนดรายละเอียดเกี่ยวกับช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ กระบวนการ จัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต การตอบสนองต่อเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เพื่อให้สอดคล้องกับการวัดระดับ คุณธรรม ความโปร่งใส และการตรวจสอบได้ ตามหลักธรรมาภิบาล ว่าด้วยการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.๒๕๔๖ ในการปฏิบัติของโรงเรียนสิงห์บุรี เพื่อตอบสนองต่อการพัฒนาคุณภาพการจัดการเรียนการสอนให้กับโรงเรียน ให้มีประสิทธิภาพและเกิดประโยชน์สูงสุดต่อผู้เรียนเป็นสำคัญ อีกทั้งเพื่อให้เป็นไปตามพระราชบัญญัติแห่งชาติ พ.ศ.๒๕๔๒ และที่แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ ๒) พ.ศ.๒๕๔๕ ซึ่งมีเป้าหมายในการดำเนินการ เพื่อกำหนดมาตรการ กลไก และการวางระบบในการจัดการการร้องเรียน/ร้องทุกข์ ดังนี้

๑. เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อนักเรียน ผู้ปกครอง โรงเรียนและชุมชน
๒. เพื่อให้เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจหลักในการจัดการเรียนการสอน
๓. เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการปฏิบัติงาน
๕. ไม่ทำให้เกิดการสร้างขั้นตอนในการปฏิบัติงานเกินความจำเป็น
๖. เพื่อให้มีการปรับปรุงภารกิจของหน่วยงานให้ทันต่อสถานการณ์ในการให้บริการอย่างทั่วถึงและมีคุณภาพ
๗. นักเรียน ผู้ปกครอง ข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษาได้รับการตอบสนองตามอำนาจความสะดวก และได้รับการตอบสนองตามต้องการ มีขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงาน
๘. เพื่อให้มีการประเมินผลการปฏิบัติงานอย่างสม่ำเสมอ

แนวทางการปฏิบัติในการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตประพฤติมิชอบ ดังนี้

๑. รายละเอียดวิธีการที่บุคคลภายในและภายนอก จะทำการร้องเรียน ร้องทุกข์ การทุจริต ประพฤติมิชอบ

- ๑.๑ แจ้งหน่วยงานต้นสังกัดของผู้ถูกกล่าวหาหรือถูกร้องเรียนโดยตรง ทางโทรศัพท์ ๐-๓๖๕๐-๗๑๗๑
- ๑.๒ การร้องทุกข์ด้วยตนเองเป็นหนังสือหรือร้องเรียนด้วยวาจา โดยตรงที่ผู้อำนวยการโรงเรียน
- ๑.๓ การร้องเรียนทางไปรษณีย์ โดยระบุหน้าซองถึงผู้อำนวยการโรงเรียน ที่อยู่ ๑๑๘ โรงเรียนสิงห์บุรี ๑๑๘

หมู่ที่ ๑ ตำบลบางมัญ อำเภอเมืองสิงห์บุรี จังหวัดสิงห์บุรี ๑๖๐๐๐

๑.๔ การร้องเรียนผ่าน Website ; Facebook เว็บไซต์โรงเรียน โรงเรียนสิงห์บุรี Line เว็บไซต์ :

<https://www.sing.ac.th>

หมายเหตุ : ผู้ร้องทุกข์ควรร้องทุกข์ต่อบุคคลหรือหน่วยงานใดหน่วยงานหนึ่งจนกว่าจะเสร็จกระบวนการ หากไม่มีการดำเนินการใดๆ จึงร้องทุกข์ต่อบุคคลหรือหน่วยงานอื่น

๒. เงื่อนไขการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต

๒.๑ ผู้ร้องเรียนต้องเปิดเผยชื่อที่อยู่ หรือเบอร์โทรศัพท์ เพื่อติดต่อกลับ

๒.๒ รายละเอียดแห่งการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต ต้องให้ได้รับความชัดเจน หรือการชี้ เบาะแส พอที่จะสืบข้อเท็จจริงของเรื่องเพื่อจะได้ดำเนินการต่อไป

๒.๓ เรื่องร้องเรียนการทุจริต ต้องเป็นการกล่าวหาข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา ลูกจ้างชั่วคราว ในโรงเรียนคลองท่อมราชภัฏรำไพพรรณี

๓. กระบวนการและขั้นตอนในการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต

๓.๑ ในกรณีที่มิใช่ข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบของข้าราชการครูและ บุคลากรทางการศึกษา ลูกจ้างชั่วคราว ให้โรงเรียนสิงห์บุรี จะต้องดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงใน เบื้องต้นให้แล้วเสร็จภายใน ๗ วัน และให้พิจารณาดำเนินการทางวินัยหรืออาญาให้แล้วเสร็จ ภายใน ๓๐ วัน รวมทั้งพิจารณาปรับย้ายไปดำรงตำแหน่งอื่นเป็นการชั่วคราว เพื่อมิให้ยุ่งเกี่ยวกับพยานเอกสาร และพยาน บุคคล

๓.๒ ในกรณีที่ตรวจสอบข้อเท็จจริงแล้ว มีพยานหลักฐานที่เชื่อได้ว่ามีมูลความผิดที่ชัดเจน ให้ ดำเนินการทางวินัย กับข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา ลูกจ้างชั่วคราว อย่างเด็ดขาดและรวดเร็ว

๓.๓ อาจพิจารณาให้ข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา ที่มีมูลความผิดวินัยอย่าง ร้ายแรง ให้ออกจากข้าราชการไว้ก่อนหรือสั่งให้พักราชการตามความเหมาะสม

๓.๔ ห้ามปรับย้ายข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา ลูกจ้างชั่วคราว กลับไปดำรง ตำแหน่งที่มีลักษณะงานเดิมอีก

๔. ระยะเวลาในการดำเนินการตอบสนองต่อเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์

๔.๑ เมื่อหน่วยงานได้รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์แล้ว เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจะต้องนำดสนอต่อผู้บังคับบัญชา ภายใน ๓ วัน

๔.๒ เมื่อผู้บังคับบัญชาพิจารณาแล้วจะดำเนินการดังนี้

๔.๒.๑ กรณีให้ตรวจสอบข้อเท็จจริง จะใช้เวลาในการดำเนินการให้แล้วเสร็จ ใช้เวลาไม่เกิน ๗ วัน

๔.๒.๒ การแจ้งผลการพิจารณาการตรวจสอบ ให้ผู้ร้องรับทราบ ภายใน ๑๕ วัน

๔.๒.๓ กรณีมีประเด็นไม่สลับซับซ้อนหรือดพยานบุคคลสอบปากคำไม่มาก จะใช้เวลาดำเนินการให้แล้วเสร็จ ใช้เวลาประมาณ ๑๕ วัน

๔.๒.๔ กรณีมีประเด็นสลับซับซ้อนมากหรือมีพยานบุคคลหลายคน จะใช้เวลาดำเนินการให้แล้วเสร็จ ใช้เวลาไม่เกิน ๓๐ วัน

๕. กลุ่มงานที่รับผิดชอบ คือ กลุ่มงานบริหารงานบุคคล

ประกาศ ณ วันที่ ๓ กรกฎาคม พ.ศ.๒๕๖๘

(นางนัฐวรรณ ศรีทอง)
ผู้อำนวยการโรงเรียนสิงห์บุรี

๑. หลักการและเหตุผล

พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการ มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการที่มีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ และมีการประเมินผลการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ

๒. การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์โรงเรียนสิงห์บุรี

เพื่อให้การบริหารระบบราชการเป็นไปด้วยความถูกต้อง บริสุทธิ์ ยุติธรรม ควบคู่กับการพัฒนาบำบัดทุกข์ บำรุงสุข ตลอดจนดำเนินการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ด้วยความรวดเร็ว ประสิทธิภาพสำเร็จอย่างเป็นรูปธรรม อีกทั้งเพื่อเป็นศูนย์รับแจ้งเบาะแสการทุจริต หรือไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ โรงเรียนสิงห์บุรี จึงได้จัดตั้งศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ ขึ้น ซึ่งในกรณีการร้องเรียนที่เกี่ยวกับบุคคล จะมีการเก็บรักษาเรื่องราวไว้เป็นความลับและปกปิดชื่อผู้ร้องเรียน เพื่อมิให้ผู้ร้องเรียนได้รับผลกระทบและได้รับความเดือดร้อนจากการร้องเรียน

๓. สถานที่ตั้ง

ตั้งอยู่ ณ โรงเรียนสิงห์บุรี หมู่ ๑ ตำบล บางมัญ อำเภอ เมือง จังหวัด สิงห์บุรี

๔. หน้าที่ความรับผิดชอบ

เป็นศูนย์กลางในการรับเรื่องราวร้องทุกข์และให้บริการข้อมูลข่าวสารให้คำปรึกษารับเรื่องปัญหา ความต้องการและข้อเสนอแนะของผู้ปกครองนักเรียนและประชาชน

๕. วัตถุประสงค์

๑. เพื่อให้การดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียน/ ร้องทุกข์ ของศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์โรงเรียน สิงห์บุรีมีขั้นตอน / กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน

๒. เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอและมีประสิทธิภาพ

๖. คำจำกัดความ

“ผู้รับบริการ” หมายถึง ผู้ที่มารับบริการจากส่วนราชการและประชาชนทั่วไป

“ผู้มีส่วนได้เสีย” หมายถึง ผู้ที่ได้รับผลกระทบ ทั้งทางบวกและทางลบ ทั้งทางตรงและทางอ้อม จากการ ดำเนินการของส่วนราชการ เช่น ผู้ปกครองนักเรียนและประชาชนในโรงเรียนสิงห์บุรี

“การจัดการข้อร้องเรียน” มีความหมายครอบคลุมถึงการจัดการในเรื่องข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์/ ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น/คำชมเชย/การสอบถามหรือการร้องขอข้อมูล

“ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์” หมายถึง ประชาชนทั่วไป/ผู้มีส่วนได้เสียที่มาติดต่อราชการผ่านช่องทางต่าง ๆ โดยมีวัตถุประสงค์ครอบคลุมการร้องเรียน/ร้องทุกข์/การให้ข้อเสนอแนะ/การให้ข้อคิดเห็น/การชมเชย/การร้องขอข้อมูล

“ช่องทางการรับข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์” หมายถึง ช่องทางต่าง ๆ ที่ใช้ในการรับเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์ เช่น ติดต่อด้วยตนเอง / ติดต่อทางโทรศัพท์ / เว็บไซต์/ Face Book

ประเภทข้อร้องเรียน

๑. ข้อร้องเรียนการให้บริการ หมายถึง ข้อไม่พึงพอใจด้านการให้บริการวิชาการต้องการให้ผู้ให้บริการปรับปรุงแก้ไขการปฏิบัติงาน ได้แก่ ความไม่สะดวกในการรับบริการ ความล่าช้า ข้อผิดพลาดในการให้บริการ การเลือกปฏิบัติกับผู้รับบริการ การใช้คำพูด การดูแลต้อนรับ การควบคุมอารมณ์ของผู้ปฏิบัติงาน เป็นต้น

๒. ข้อร้องเรียนประเภทอื่น ๆ หมายถึง ข้อที่ไม่พึงใจในด้านการบริการวิชาการต้องการให้ผู้ให้บริการแก้ไขในด้านหลักสูตร การบริหารจัดการไม่โปร่งใส ระบบการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ เป็นต้น

ความรุนแรงข้อร้องเรียน

๑. ระดับรุนแรงมาก เป็นข้อร้องเรียนผู้รับบริการไม่พึงพอใจอย่างมาก และเป็นเรื่องที่ผลกระทบภาพลักษณ์เสื่อมเสียชื่อเสียงองค์กร มีผลกระทบอย่างรุนแรงส่งผลให้ผู้รับบริการตัดสินใจไม่เลือกใช้บริการ

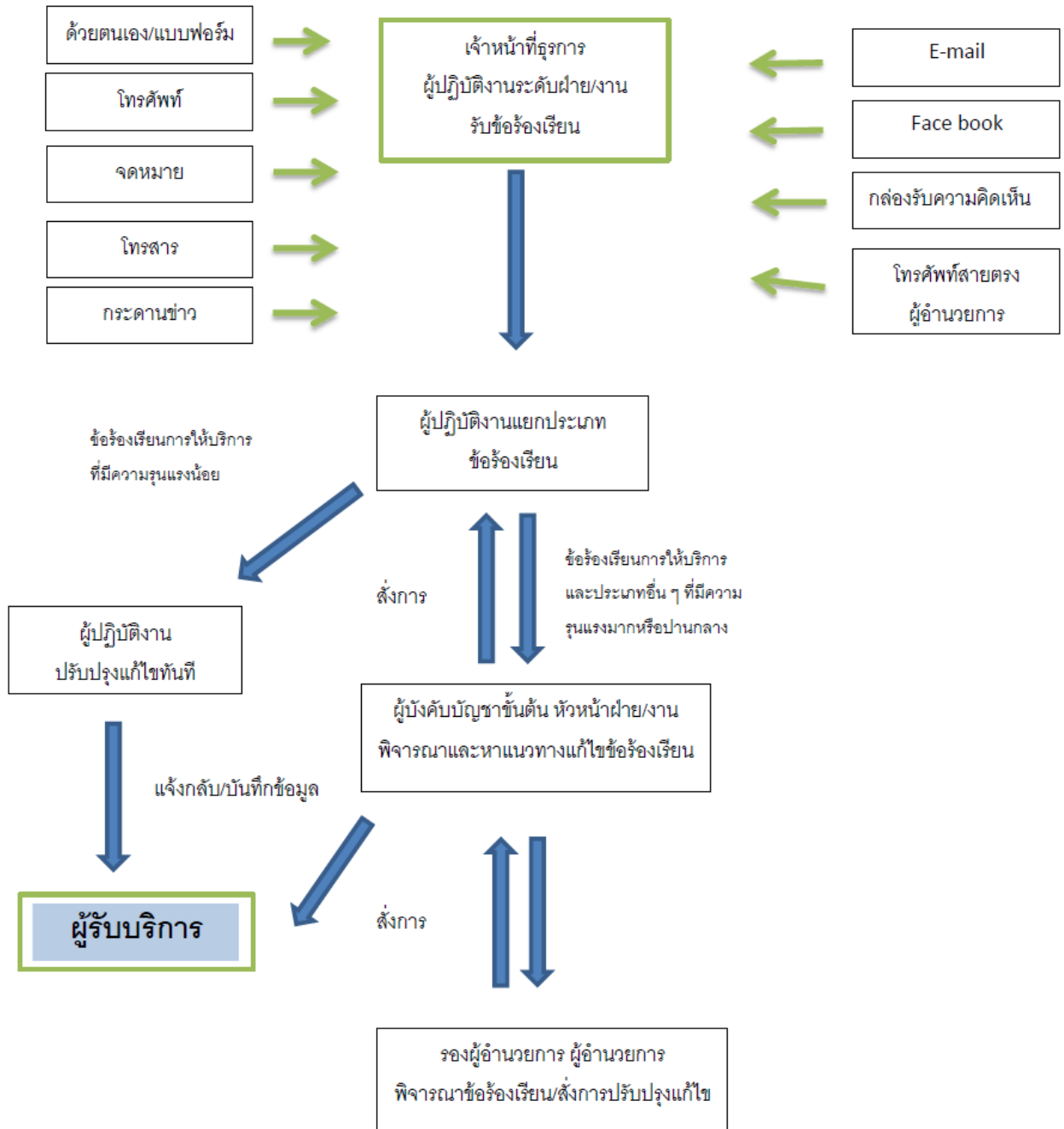
๒. ระดับรุนแรงปานกลาง เป็นข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการบริการ ที่สร้างความไม่พึงพอใจสาหรับผู้รับบริการ หากปล่อยทิ้งไว้จะทำให้ผู้รับบริการเลือกใช้บริการจากที่อื่น

๓. ระดับรุนแรงเล็กน้อย เป็นข้อร้องเรียนอาจจะเกิดจากการได้รับข้อมูลไม่ครบถ้วนสมบูรณ์ การมีอคติต่อเจ้าหน้าที่ ซึ่งเป็นปัจจัยส่วนบุคคลของผู้รับบริการ

๗. ระยะเวลาเปิดให้บริการ

เปิดให้บริการวันจันทร์ ถึง วันศุกร์ (ยกเว้นวันหยุดที่ทางราชการกำหนด) ตั้งแต่เวลา ๐๘.๓๐ – ๑๖.๓๐ น.

กระบวนการจัดการข้อร้องเรียน



๙. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

การแต่งตั้งผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ของหน่วยงาน

๘.๑ จัดตั้งศูนย์ / จุดรับข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ของประชาชน

๘.๒ จัดทำคำสั่งแต่งตั้งเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์

๘.๓ แต่งผู้รับผิดชอบตามคำสั่งโรงเรียนสิงห์บุรี เพื่อความสะดวกในการประสานงาน

๑๐. การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียน/ ร้องทุกข์ จากช่องทางต่าง ๆ

ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ที่เข้ามายังหน่วยงานจากช่องทางต่าง ๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ เพื่อประสานหาทางแก้ไขปัญหา	หมายเหตุ
ร้องเรียนด้วยตนเอง ณ ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์	วันเวลาราชการ	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์ http://www.sing.ac.th	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนทางจดหมาย จ่าหน้าซองถึง โรงเรียนสิงห์บุรี หมู่ ๑ ตำบล บางมัญ อำเภอ เมือง จังหวัดสิงห์บุรี	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	
กล่องรับความคิดเห็น	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	
โทรศัพท์สายตรงผู้อำนวยการโรงเรียน หมายเลข ๐๖๖๑๐๓๕๓๕	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	

๑๑. การบันทึกข้อร้องเรียน

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

๑๑.๒ ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียน เจ้าหน้าที่ต้องบันทึกข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ลงสมุดบันทึกข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์

๑๒. การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ปัญหาข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ และการแจ้งผู้ร้องเรียน / ร้องทุกข์ทราบ

๑๒.๑ กรณีเป็นการขอข้อมูลข่าวสาร ประสานหน่วยงานผู้ครอบครองเอกสาร เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ข้อมูลแก่ผู้ร้องขอได้ทันที

๑๒.๒ ข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ที่เป็นการร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของหน่วยงาน เช่น การขอหลักฐานทางการศึกษา การเก็บเงินระดมทรัพยากรนักเรียน เป็นต้น จัดทำบันทึกข้อความเสนอไปยังผู้บริหารเพื่อส่งการหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง โดยเบื้องต้นอาจโทรศัพท์แจ้งไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๑๒.๓ ข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ที่ไม่อยู่ในความรับผิดชอบของโรงเรียนสิงห์บุรี ให้ดำเนินการประสานหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้เกิดความรวดเร็วและถูกต้อง ในการแก้ไขปัญหาต่อไป

๑๒.๔ ข้อร้องเรียนที่ส่งผลกระทบต่อหน่วยงาน เช่น กรณี ผู้ร้องเรียนทำหนังสือร้องเรียนความไม่โปร่งใสในการจัดซื้อจัดจ้าง ให้เจ้าหน้าที่จัดทำบันทึกข้อความเพื่อเสนอผู้บริหารพิจารณาสั่งการไปยังหน่วยงานที่รับผิดชอบ เพื่อดำเนินการตรวจสอบและแจ้งผู้ร้องเรียนทราบ ต่อไป

๑๓. การติดตามแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน

ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องรายงานผลการดำเนินการให้ทราบภายใน ๕ วันทำการ เพื่อเจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ จะได้แจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบ ต่อไป

๑๔. การรายงานผลการดำเนินการให้ผู้บริหารทราบ

๑๔.๑ ให้รวบรวมและรายงานสรุปการจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ให้ผู้บริหารทราบทุกเดือน

๑๔.๒ ให้รวบรวมรายงานสรุปข้อร้องเรียนหลังจากสิ้นปีงบประมาณ เพื่อนำมาวิเคราะห์การจัดการข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ในภาพรวมของหน่วยงาน เพื่อใช้เป็นแนวทางในการแก้ไข ปรับปรุง พัฒนา องค์กร ต่อไป

๑๕. มาตรฐานงาน

การดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด กรณีได้รับเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์ ให้ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์โรงเรียนสิงห์บุรี ดำเนินการตรวจสอบและพิจารณาส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ดำเนินการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ให้แล้วเสร็จภายใน ๑๕ วัน ทำการ

๑๖. แบบฟอร์ม

แบบฟอร์มใบรับแจ้งเหตุเรื่องราวร้องเรียน / ร้องทุกข์

ภาคผนวก

แบบฟอร์มหนังสือร้องทุกข์ – ร้องเรียน

ผ

เขียนที่.....
วันที่.....เดือน.....พ.ศ.

เรียน ผู้อำนวยการโรงเรียนสิงห์บุรี

ข้าพเจ้า (นาย/นาง/นางสาว).....อายุปี
อยู่บ้านเลขที่.....หมู่ที่..... ตำบล.....อำเภอ.....จังหวัด.....
ขอร้องทุกข์ – ร้องเรียน แก่ท่าน เนื่องจาก.....
.....
.....
.....

เพื่อให้ดำเนินการช่วยเหลือและแก้ไขปัญหา ดังนี้
.....
.....
.....
.....

ขอแสดงความนับถือ

(ลงชื่อ).

(.....)

ผู้ร้องทุกข์ / ร้องเรียน

หมายเลขโทรศัพท์.....

