



คู่มือปฏิบัติงาน

การจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ
โรงเรียนเวียงสระ อำเภอเวียงสระ จังหวัดสุราษฎร์ธานี



พบการทุจริต ประพฤติมิชอบ ของครูและบุคลากรทางการศึกษา โรงเรียนเวียงสระ
สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาสุราษฎร์ธานี ชุมพร
โปรดแจ้งข้อมูลหรือเบาะแสที่โรงเรียนเวียงสระ อำเภอเวียงสระ จังหวัดสุราษฎร์ธานี
โทรศัพท์ ๐๗๗-๓๖๑-๙๙๖ หรือยื่นแบบร้องเรียนที่ www.wsra.ac.th
ข้อมูลของท่านจะถูกเก็บเป็นความลับ



คำนำ

คู่มือปฏิบัติงานการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของโรงเรียนเวียงสระ จัดทำขึ้นเพื่อเป็นกรอบหรือแนวทางในการปฏิบัติงานด้านการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริต ให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต เพื่อใช้เป็นเครื่องมือสำคัญในการสร้างการมีส่วนร่วมจากทุกภาคีเครือข่ายด้านการป้องกันและปราบปรามการทุจริตคอร์รัปชัน การส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรม ภาครัฐ ภาคเอกชน โดยร่วมกำหนดเป้าหมายการพัฒนากลยุทธ์ไปสู่การปฏิบัติตามแผนงานหรือโครงการที่วางไว้ไปสู่เป้าหมายเดียวกัน คือ ความสำเร็จอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

คู่มือปฏิบัติงานฯ ฉบับนี้ประกอบด้วยรายละเอียดการจัดการเรื่องร้องเรียนต่างๆ วิธีการดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียน ซึ่งจะแบ่งเป็นแต่ละขั้นตอนตามกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน ตั้งแต่ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ และการรายงานสรุปผลการดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียน

หวังเป็นอย่างยิ่งว่าคู่มือการปฏิบัติงานการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต และประพฤติมิชอบจะเป็นประโยชน์สำหรับหน่วยงานและบุคลากรผู้ปฏิบัติงานที่จะนำไปเป็นมาตรฐานอย่างมีคุณภาพ

ศูนย์ประสานงานรับเรื่องราว/ร้องทุกข์
โรงเรียนเวียงสระ



สารบัญ

เรื่อง	หน้า
คำนำ	ก
สารบัญ.....	ข
หลักการและเหตุผล	๑
การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	๑
สถานที่ตั้ง	๒
หน้าที่ความรับผิดชอบ	๒
วัตถุประสงค์ของการจัดทำคู่มือ	๒
คำจำกัดความ	๓
ระยะเวลาเปิดให้บริการ.....	๓
แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์.....	๔
ขั้นตอนการปฏิบัติงาน การแต่งตั้งผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ของหน่วยงาน.....	๕
การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์จากช่องทางต่างๆ	๕
การบันทึกข้อร้องเรียน	๖
การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์และการแจ้งผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ทราบ	๖
การติดตามแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน	๖
การรายงานผลการดำเนินการให้ผู้บริหารทราบ	๖
มาตรฐานงาน	๖
แบบฟอร์ม	๖
จัดทำโดย.....	๖
ภาคผนวก.....	๗



คู่มือการปฏิบัติงานรับเรื่องราวร้องทุกข์ ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ โรงเรียนเวียงสระ

๑. หลักการและเหตุผล

ด้วยสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน ร่วมกับ สำนักงานคณะกรรมการการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ ดำเนินโครงการ สพฐ.ใสสะอาด ปราศจากคอร์รัปชัน และมีนโยบายให้มีการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (Integrity & Transparency Assessment : ITA) เพื่อทราบถึงสถานะระดับคุณธรรมและความโปร่งใสของหน่วยงานว่ามีการดำเนินงานเป็นไปตามหลักธรรมาภิบาล และเจ้าหน้าที่ในองค์กรปฏิบัติตามประมวลจริยธรรมอยู่ในระดับใด โรงเรียนเวียงสระ เล็งเห็นว่าเพื่อให้การดำเนินการขับเคลื่อนองค์กรเป็นไปอย่างสอดคล้องกับโครงการดังกล่าว และตามคำสั่งคณะรักษาความสงบแห่งชาติ ที่ ๖๙/๒๕๕๗ ลงวันที่ ๑๘ มิถุนายน ๒๕๕๗ เรื่อง มาตรการป้องกันและแก้ไขปัญหาการทุจริตประพฤติมิชอบ ประกอบกับรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. ๒๕๖๐ หมวด ๓ สิทธิและเสรีภาพของชนชาวไทย มาตรา ๔๑(๒) “บุคคลย่อมมีสิทธิเสนอเรื่องราวร้องทุกข์ต่อหน่วยงานของรัฐ และได้รับแจ้งผลการพิจารณา โดยรวดเร็ว” และพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.๒๕๕๖ หมวด ๗ การอำนวยความสะดวกและการตอบสนองความต้องการของประชาชน มาตรา ๓๘ “เมื่อส่วนราชการใดได้รับการติดต่อจากประชาชน หรือจากส่วนราชการด้วยกัน เกี่ยวกับงานที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของส่วนราชการนั้น ให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้นที่จะต้องตอบคำถามหรือแจ้งการดำเนินการให้ทราบภายใน ๑๕ วัน หรือภายในกำหนดเวลาที่กำหนดไว้” และมาตรา ๔๑ ในกรณีที่ส่วนราชการได้รับคำร้องเรียน เสนอแนะ หรือความคิดเห็นเกี่ยวกับวิธีปฏิบัติราชการ อุปสรรค ความยุ่งยาก หรือปัญหาอื่นใดจากบุคคลใด โดยมีข้อมูลและสาระตามสมควร ให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้นที่จะต้องพิจารณาดำเนินการให้ลุล่วงไป และในกรณีที่มีที่อยู่ของบุคคลนั้น ให้แจ้งให้บุคคลนั้นทราบผลการดำเนินการด้วย ทั้งนี้ อาจแจ้งให้ทราบผ่านทางระบบเครือข่ายสารสนเทศของส่วนราชการด้วยก็ได้ ในกรณีการแจ้งผ่านทางระบบเครือข่ายสารสนเทศ มิให้เปิดเผยชื่อหรือที่อยู่ของผู้ร้องเรียน เสนอแนะหรือแสดงความคิดเห็น

โรงเรียนเวียงสระ ให้ความสำคัญในการรับฟังเสียงสะท้อนหรือข้อร้องเรียนจากผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ประชาชน รวมถึงการแจ้งเบาะแสการร้องเรียนเรื่องการทุจริตและประพฤติมิชอบ การปฏิบัติงาน หรือการให้บริการของบุคลากรภายในหน่วยงาน ซึ่งถือเป็นระบบที่สำคัญในการยกระดับคุณธรรม และความโปร่งใสของหน่วยงาน เนื่องจากการเปิดโอกาสให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียหรือผู้มารับบริการมีช่องทางที่จะร้องเรียนการให้บริการ หรือการปฏิบัติงานของบุคลากร ซึ่งจะส่งผลให้บุคลากรมีความตระหนักรู้ และปฏิบัติหน้าที่อย่างตรงไปตรงมา ไม่เลือกปฏิบัติต่อผู้รับบริการรายใดรายหนึ่ง ดังนั้นการมีระบบการจัดการเรื่องร้องเรียนต่างๆ จึงถือว่าเป็นการส่งเสริมความโปร่งใสให้หน่วยงานได้อีกวิธีหนึ่ง

๒. การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์

โรงเรียนเวียงสระ จัดตั้งศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน ร้องทุกข์ ขึ้นเพื่อบริหารจัดการเกี่ยวกับเรื่องร้องทุกข์ การแจ้งเบาะแส ทิชม เสนอข้อคิดเห็นให้บริการแก่ประชาชนในการรับทราบความคิดเห็น คำแนะนำ ภารกิจ บทบาทหน้าที่โครงการต่างๆ ให้บริการข้อมูลแก่ประชาชนที่ได้รับความเดือดร้อน ตลอดจนดำเนินการแก้ไขปัญหาได้อย่างมีประสิทธิภาพด้วยความรวดเร็ว ประสพผลสำเร็จอย่างเป็นรูปธรรม



๓. สถานที่ตั้ง

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ โรงเรียนเวียงสระ เลขที่ ๔๑๒ หมู่ที่ ๑ ตำบลเวียงสระ อำเภอเวียงสระ จังหวัดสุราษฎร์ธานี

๔. หน้าที่ความรับผิดชอบ

๔.๑ รับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ การแจ้งเบาะแส ดิชม เสนอข้อคิดเห็นให้บริการแก่ประชาชน ในการรับทราบความคิดเห็นแนะนำ ภารกิจ บทบาทหน้าที่โครงการต่างๆ ให้บริการข้อมูลแก่ประชาชน ที่ได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหาย หรืออาจเดือดร้อน หรือเสียหายจากการปฏิบัติงานของข้าราชการครู และบุคลากรทางการศึกษาของโรงเรียนเวียงสระ หรือความจำเป็นที่ต้องการให้โรงเรียนให้การช่วยเหลือ ค้ำครอง

๔.๒ บันทึกข้อมูลเรื่องร้องทุกข์ เข้าสู่ระบบการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ กรอกแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ โดยมีรายละเอียด ชื่อ - สกุล ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ติดต่อ เรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ และสถานที่เกิดเหตุ เสนอข้อมูลเบื้องต้นบันทึกข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ ให้แก่ผู้อำนวยการโรงเรียน ทราบ

๔.๓ การพิจารณาในการกำหนดชั้นความลับ และคุ้มครองบุคคลที่เกี่ยวข้องนั้นจะต้องปฏิบัติตามระเบียบว่าด้วยการรักษาความลับของทางราชการ พ.ศ. ๒๕๔๔ และการส่งเรื่องให้หน่วยงานพิจารณานั้น ผู้ให้ข้อมูล ผู้ร้องและผู้ถูกร้อง อาจจะได้รับความสะดวก เช่น ข้อร้องกล่าวโทษในเบื้องต้นให้ถือว่าเป็นความลับทางราชการ การแจ้งเบาะแสผู้มีอิทธิพลต้องปกปิดชื่อและที่อยู่ ผู้ร้องจะต้องแจ้งให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องทราบและให้ความคุ้มครองแก่ผู้ร้องด้วย

๔.๔ ประสานหรือส่งเอกสารข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ ให้ผู้ที่รับผิดชอบได้พิจารณาหรือรับทราบ เพื่อให้ข้อมูลแก่ผู้ร้องขอได้ทันที หรือดำเนินการตอบข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ ให้ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ได้ทราบแล้วแต่กรณี

๔.๕ แจ้งให้ผู้ร้องเรียน ผู้ร้องทุกข์ ทราบผลการดำเนินการทันที หรือดำเนินการตอบข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ ภายใน ๗ วัน นับจากวันที่รับเรื่อง

๔.๖ รายงานผลการดำเนินงานต่อที่ประชุมคณะกรรมการสถานศึกษาทราบทุกครั้ง

๔.๗ จัดทำสารสนเทศและฐานข้อมูลการร้องเรียนด้านต่างๆ ของโรงเรียน

๕. วัตถุประสงค์ของการจัดทำคู่มือ

๕.๑ เพื่อแสดงขั้นตอนและวิธีการปฏิบัติงาน เผยแพร่ให้กับบุคคลภายนอก และผู้มารับบริการ ให้สามารถเข้าใจและใช้ประโยชน์ รวมถึงการเสนอแนะ ปรับปรุงกระบวนการในการปฏิบัติงานได้

๕.๒ เพื่อให้บุคลากรผู้เกี่ยวข้อง และเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ นำไปเป็นกรอบแนวทางในการปฏิบัติงานตามมาตรฐานการจัดการเรื่องร้องเรียน แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ และดำเนินการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนให้เป็นไปตามมาตรฐานเดียวกัน และมีประสิทธิภาพ

๕.๓ เพื่อพัฒนาระบบในการจัดการเรื่องร้องเรียนให้เป็นไปตามมาตรฐานเรื่องร้องเรียนด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ อย่างเป็นรูปธรรม และสอดคล้องกับข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์ และกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการรับเรื่องราวร้องทุกข์อย่างครบถ้วน และมีประสิทธิภาพ



๖. คำจำกัดความ

๖.๑ ข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ หมายถึง เรื่องที่ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ หน่วยงาน แจ้งข้อมูลร้องเรียนเกี่ยวกับการให้บริการ ความบกพร่องในการปฏิบัติงาน ความล่าช้าในการดำเนินการ ความไม่โปร่งใส และไม่เหมาะสมในการปฏิบัติงาน ปัญหาอันเกิดจากการปฏิบัติงานหรือการให้บริการ การได้รับความเดือดร้อน ขอรับความช่วยเหลือ ขอความเป็นธรรม การทุจริต ประพฤติมิชอบ การปฏิบัติหน้าที่ และละเว้นการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่

๖.๒ ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ หมายถึง เรื่องที่ผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้งภายในและภายนอก มีข้อคิดเห็น และข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการบริการของเจ้าหน้าที่

๖.๓ ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ หมายถึง นักเรียน ครู บุคลากรทางการศึกษา ผู้ปกครองนักเรียนคู่สัญญา ผู้รับบริการ ผู้ร้องเรียนหรือผู้มาปรึกษา ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้งภายในและภายนอกของโรงเรียนเวียงสระ

๖.๔ กระบวนการจัดการข้อร้องเรียน หมายถึง ขั้นตอนและกระบวนการในการดำเนินการจัดการในเรื่องข้อร้องเรียน ร้องเรียนการทุจริต ร้องทุกข์ การสอบถามหรือร้องขอข้อมูล

๖.๕ กระบวนการจัดการข้อคิดเห็น และข้อเสนอแนะ หมายถึง ขั้นตอนและกระบวนการดำเนินการจัดการข้อคิดเห็น และข้อเสนอแนะ

๖.๖ การตอบสนอง หมายถึง การนำเรื่องร้องเรียน ร้องเรียนการทุจริต ร้องทุกข์ ข้อคิดเห็น และข้อเสนอแนะ เข้าสู่กระบวนการพิจารณาตรวจสอบข้อเท็จจริงและการส่งต่อให้แก่หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง การตรวจสอบ แจ้งตักเตือน หรืออื่นๆ ตามระเบียบข้อกฎหมาย พร้อมกับแจ้งให้ผู้รับบริการ ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ ทราบผลหรือความคืบหน้าของการดำเนินการภายในเวลา ๑๕ วันทำการ ทั้งนี้ กรณีที่ข้อร้องเรียนไม่ได้ระบุชื่อ และที่อยู่หรือหมายเลขโทรศัพท์ที่ติดต่อได้หรืออีเมลติดต่อ จะพิจารณาตอบสนองสิ้นสุดที่การนำเรื่องร้องเรียนเข้าสู่กระบวนการตรวจสอบข้อเท็จจริง แจ้งตักเตือน การนำไปแก้ไขปัญหาการดำเนินงานหรืออื่นๆ ตามระเบียบข้อกฎหมาย

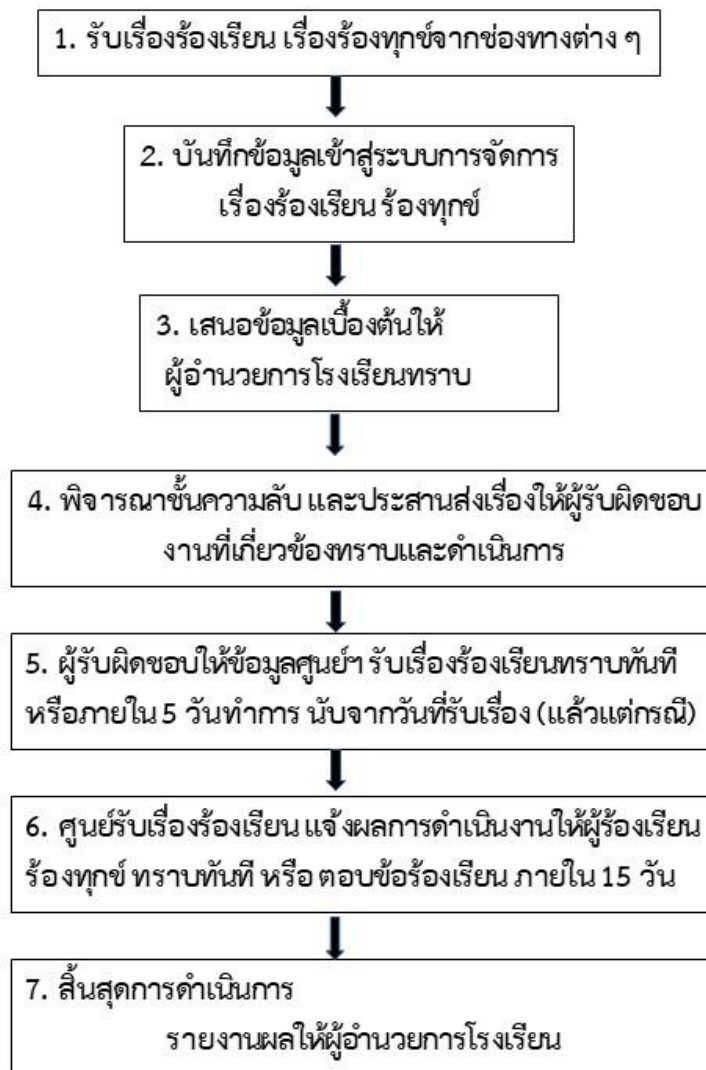
๖.๗ การติดตามประเมินผล หมายถึง การติดตามและการประเมินผลการจัดการเรื่องร้องเรียน การทุจริต ร้องทุกข์ ข้อคิดเห็น และข้อเสนอแนะ

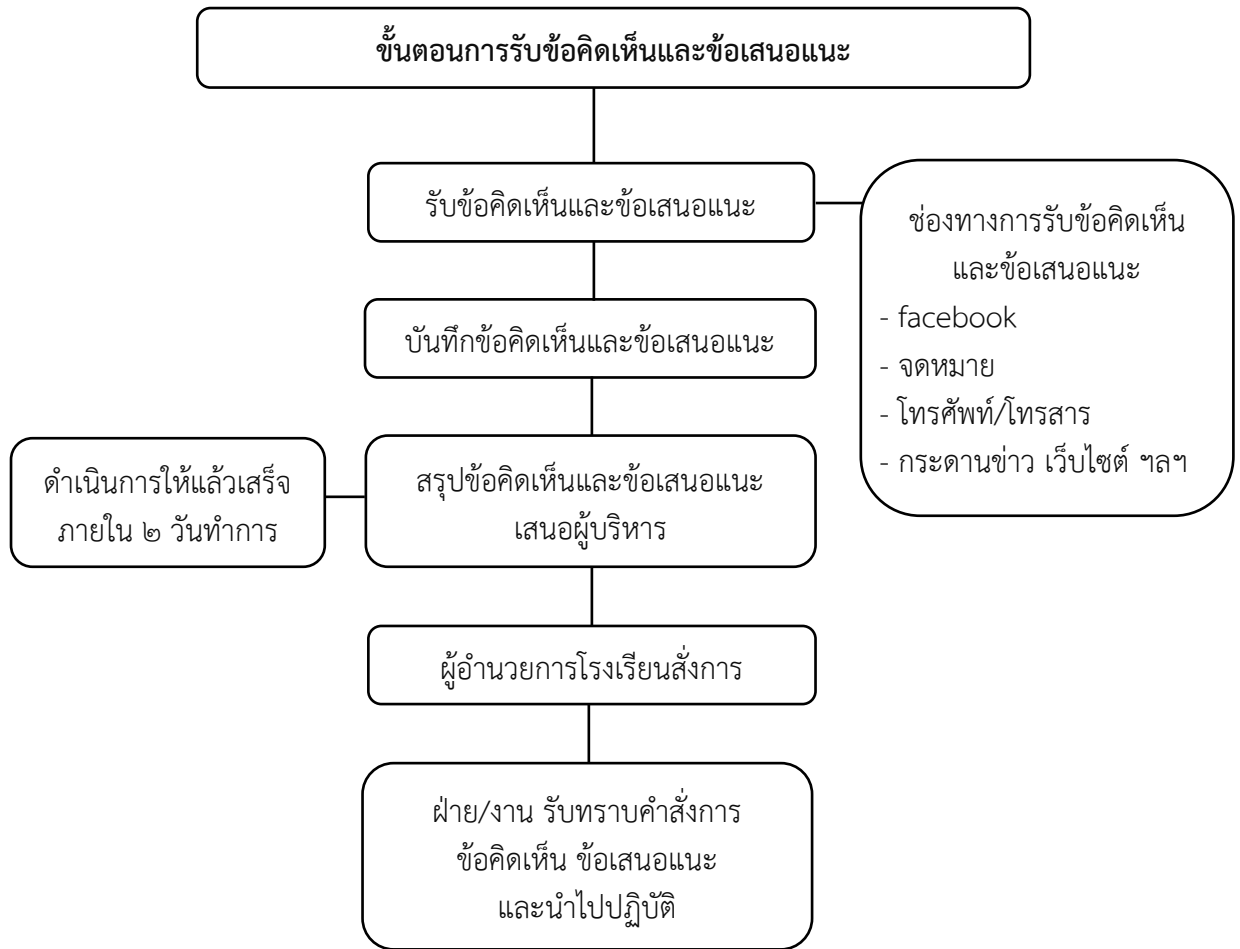
๗. ระยะเวลาเปิดให้บริการ

กรณีร้องเรียนด้วยตนเอง หรือติดตามเรื่องร้องเรียน เปิดให้บริการวันจันทร์ถึงศุกร์ (ยกเว้นวันหยุดที่ทางราชการกำหนด) ตั้งแต่เวลา ๐๘.๓๐ - ๑๖.๓๐ น.



๘. แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์





๙. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน การแต่งตั้งผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ของหน่วยงาน

- ๙.๑ จัดตั้งศูนย์/จุดรับข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ของประชาชน
- ๙.๒ จัดทำคำสั่งแต่งตั้งเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์
- ๙.๓ แจ้งผู้รับผิดชอบตามคำสั่งโรงเรียนเวียงสระ เพื่อความสะดวกในการประสานงาน

๑๐. การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์จากช่องทางต่างๆ

ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่เข้ามาถึงหน่วยงานจากช่องทางต่างๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

๑๐.๑ ร้องเรียนด้วยตนเอง ในขณะการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ ณ จุดปฏิบัติงาน โดยเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานรับเรื่องร้องเรียน

๑๐.๒ ร้องเรียนด้วยตนเอง ในวัน เวลาราชการ ที่ศูนย์ประสานงานรับเรื่องราว/ร้องทุกข์โรงเรียนเวียงสระ โดยมีบุคลากร เจ้าหน้าที่ผู้รับข้อร้องเรียน บันทึกข้อมูลตามแบบฟอร์ม หรือผู้รับบริการกรอกข้อมูลแบบฟอร์มแจ้งข้อร้องเรียน

๑๐.๓ ร้องเรียนผ่านโทรศัพท์ หมายเลข ๐๗๗-๓๖๑-๙๙๖

๑๐.๔ ร้องเรียนการทุจริต การประพฤติมิชอบ ที่เว็บไซต์โรงเรียนเวียงสระ www.wsra.ac.th

๑๐.๕ ช่องทางออนไลน์หรือสื่อสังคมออนไลน์ ได้แก่ <https://www.facebook.com/wiengsaschool>

๑๐.๖ กล่องรับข้อคิดเห็น/ข้อร้องเรียน

๑๐.๗ ร้องเรียนโดยตรงต่อผู้อำนวยการโรงเรียนเวียงสระ ได้ที่หมายเลข ๐๖๕-๙๕๓-๙๙๖๑



๑๑. การบันทึกข้อร้องเรียน

๑๑.๑ กรอกแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์โดยมีรายละเอียด ชื่อ-สกุล ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ ติดต่อเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์และสถานที่เกิดเหตุ

๑๑.๒ ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียน เจ้าหน้าที่ต้องบันทึกข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ลงสมุดบันทึกข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์

๑๒. การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ปัญหาข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์และการแจ้งผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ทราบ

๑๒.๑ กรณีเป็นการขอข้อมูลข่าวสาร ประสานหน่วยงานผู้ครอบครองเอกสาร เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ข้อมูลแก่ผู้ร้องขอได้ทันที

๑๒.๒ ข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่เป็นการร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของหน่วยงาน เช่น การขอหลักฐานทางการศึกษา การเก็บเงินระดมทรัพยากรนักเรียน เป็นต้น จัดทำบันทึกข้อความเสนอไปยังผู้บริหารเพื่อส่งการหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง โดยเบื้องต้นอาจโทรศัพท์แจ้งไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๑๒.๓ ข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่ไม่อยู่ในความรับผิดชอบของโรงเรียนเวียงสระ ให้ดำเนินการประสานหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้เกิดความรวดเร็วและถูกต้องในการแก้ไขปัญหาต่อไป

๑๒.๔ ข้อร้องเรียนที่ส่งผลกระทบต่อหน่วยงาน เช่น กรณีผู้ร้องเรียนทำหนังสือร้องเรียนความไม่โปร่งใสในการจัดซื้อจัดจ้าง ให้เจ้าหน้าที่จัดทำบันทึกข้อความเพื่อเสนอผู้บริหารพิจารณาสั่งการไปยังหน่วยงานที่รับผิดชอบ เพื่อดำเนินการตรวจสอบและแจ้งผู้ร้องเรียนทราบต่อไป

๑๓. การติดตามแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน

ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องรายงานผลการดำเนินการให้ทราบภายใน ๔ วันทำการ เพื่อเจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ จะได้แจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบต่อไป

๑๔. การรายงานผลการดำเนินการให้ผู้บริหารทราบ

๑๔.๑ ให้รวบรวมและรายงานสรุปการจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ให้ผู้บริหารทราบทุกเดือน

๑๔.๒ ให้รวบรวมรายงานสรุปข้อร้องเรียนหลังจากสิ้นปีงบประมาณ เพื่อนำมาวิเคราะห์การจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ในภาพรวมของหน่วยงาน เพื่อใช้เป็นแนวทางในการแก้ไข ปรับปรุง พัฒนางองค์กรต่อไป

๑๕. มาตรฐานงาน

การดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด กรณีได้รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ให้ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์โรงเรียนเวียงสระ ดำเนินการตรวจสอบและพิจารณาส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ให้แล้วเสร็จภายใน ๑๔ วันทำการ

๑๖. แบบฟอร์ม

แบบฟอร์มใบรับแจ้งเหตุเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์

๑๗. จัดทำโดย

ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์โรงเรียนเวียงสระ



ภาคผนวก



แบบฟอร์มแจ้งข้อร้องเรียน ร้องเรียนการทุจริต ร้องทุกข์ ข้อคิดเห็น และข้อเสนอแนะ

เลขที่รับ.....

วันที่.....

ชื่อ-นามสกุล ผู้รับบริการ.....

เลขที่บัตรประชาชน.....

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

ถนน..... แขวง/ตำบล..... เขต/อำเภอ..... จังหวัด.....

รหัสไปรษณีย์..... โทรศัพท์.....

E-mail address.....

สถานที่ติดต่อ/แจ้งผล

ที่อยู่ตามบัตรประชาชนหรือ

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

ถนน..... แขวง/ตำบล..... เขต/อำเภอ..... จังหวัด.....

รหัสไปรษณีย์..... โทรศัพท์.....

E-mail address.....

รายละเอียดโดยสรุป.....

.....

.....

.....

คำขอที่ต้องการให้โรงเรียนเวียงสระดำเนินการ

.....

.....

.....

ลงชื่อ.....ผู้รับบริการ/ผู้ร้องเรียน

(.....)

ลงชื่อ.....ผู้รับเรื่องร้องเรียน

(.....)

ตำแหน่ง.....




เรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ผ่านทาง www.wsra.ac.th

The screenshot displays the official website of Wiengsa School. On the left, there is a vertical navigation menu with icons for various school services. The main content area features a large banner for the principal, Ms. Kiatkiri, with her name in Thai and English, her title as 'Principal', and a list of her qualifications and roles. Below the banner is a section titled 'ภาพกิจกรรม' (Activity Photos) containing a grid of small images showing school events. On the right side, there are several utility buttons and QR codes, including one for 'ผลการปฏิบัติที่เป็นเลิศ Best practice' and another for 'EIT(2) แบบสำรวจครู'. A prominent red arrow points to a button labeled 'ร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ' (Report Corruption and Misconduct) with a 'Q & A' icon.







การร้องเรียนผ่าน www.wsra.ac.th โดยคลิกที่ “ร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ”




การร้องเรียนผ่าน www.wsra.ac.th โดยคลิกที่ “ร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ”




ช่องทางแจ้งเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ
โรงเรียนเวียงสระ อำเภอเวียงสระ จังหวัดสุราษฎร์ธานี



ช่องทางแจ้งเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

wiengsaschool.wsra@gmail.com สลับบัญชี 

 ไม่ใช้ร่วมกัน

* ระบุว่าเป็นคำถามที่จำเป็น

ส่วนที่ 1 รายละเอียดของผู้ร้องเรียน

ชื่อ-นามสกุล ผู้ร้องเรียน *

คำตอบของคุณ

ที่อยู่ผู้ร้องเรียน *

คำตอบของคุณ

เบอร์โทรศัพท์ผู้ร้องเรียน *

คำตอบของคุณ

E-mail ผู้ร้องเรียน *


คำตอบของคุณ

[ถัดไป](#) ล้างแบบฟอร์ม

ห้ามส่งรหัสผ่านใน Google ฟอร์ม









การร้องเรียนผ่าน www.wsra.ac.th โดยคลิกที่ “ร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ”



ช่องทางแจ้งเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ



โรงเรียนเวียงสระ อำเภอเวียงสระ จังหวัดสุราษฎร์ธานี



ช่องทางแจ้งเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

wiengsaschool.wsra@gmail.com [สลับบัญชี](#)

 ไม่ใช้ร่วมกัน 

** ระบุว่าเป็นคำถามที่จำเป็น*

ช่องทางแจ้งเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

ส่วนที่ 2 รายละเอียดการร้องเรียน

ชื่อ-นามสกุล ผู้ถูกร้องเรียน *

คำตอบของคุณ

ช่วงเวลาการกระทำความผิด *

คำตอบของคุณ

รายละเอียดเรื่องที่ร้องเรียน *

คำตอบของคุณ

กลับ
ส่ง

ล้างแบบฟอร์ม

ห้ามส่งรหัสผ่านใน Google ฟอร์ม

เนื้อหาที่มีได้ถูกสร้างขึ้นหรือรับรองโดย Google [รายงานการละเมิด](#) - [ข้อกำหนดในการให้บริการ](#) - [นโยบายความเป็นส่วนตัว](#)

Google ฟอร์ม

การร้องเรียนผ่านทาง www.wsra.ac.th หัวข้อ ช่องทางร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ของเจ้าหน้าที่ ข้อมูลเรื่องร้องเรียนจะถูกส่งเข้าสู่ E-mail ของเจ้าหน้าที่ผู้รับเรื่องร้องเรียน) และ Google Drive ช่องทางแจ้งเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ



โรงเรียนเวียงสระ

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาสุราษฎร์ธานี ชุมพร



โรงเรียนเวียงสระ อำเภอเวียงสระ จังหวัดสุราษฎร์ธานี
สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาสุราษฎร์ธานี ชุมพร
สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน
กระทรวงศึกษาธิการ

