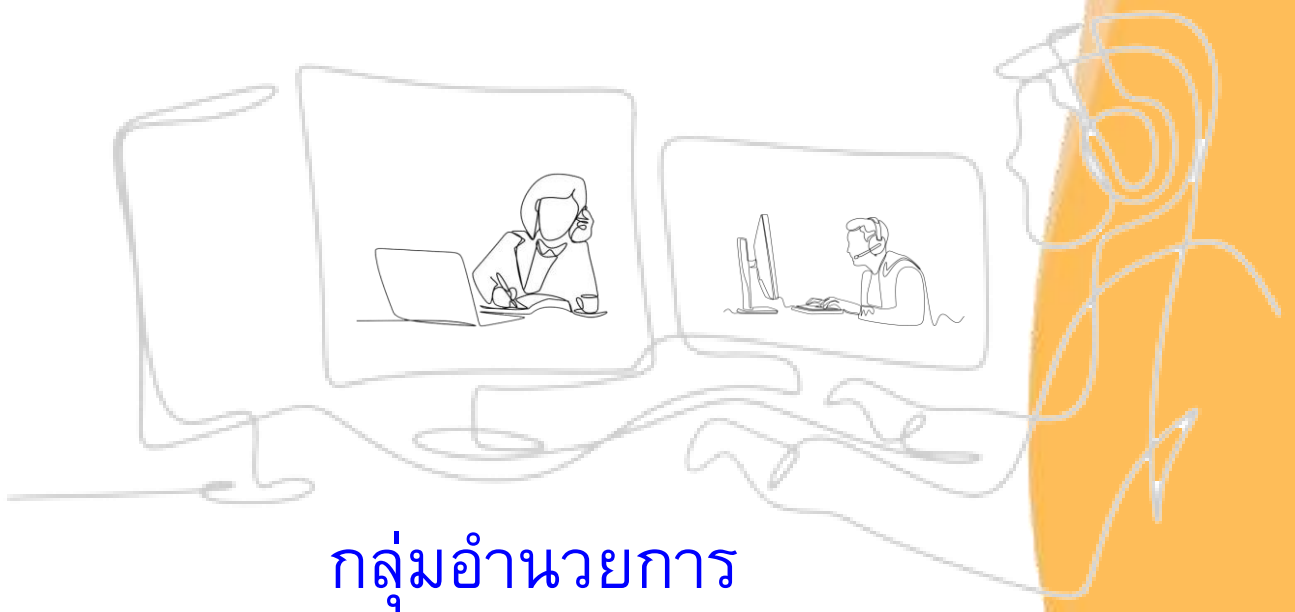


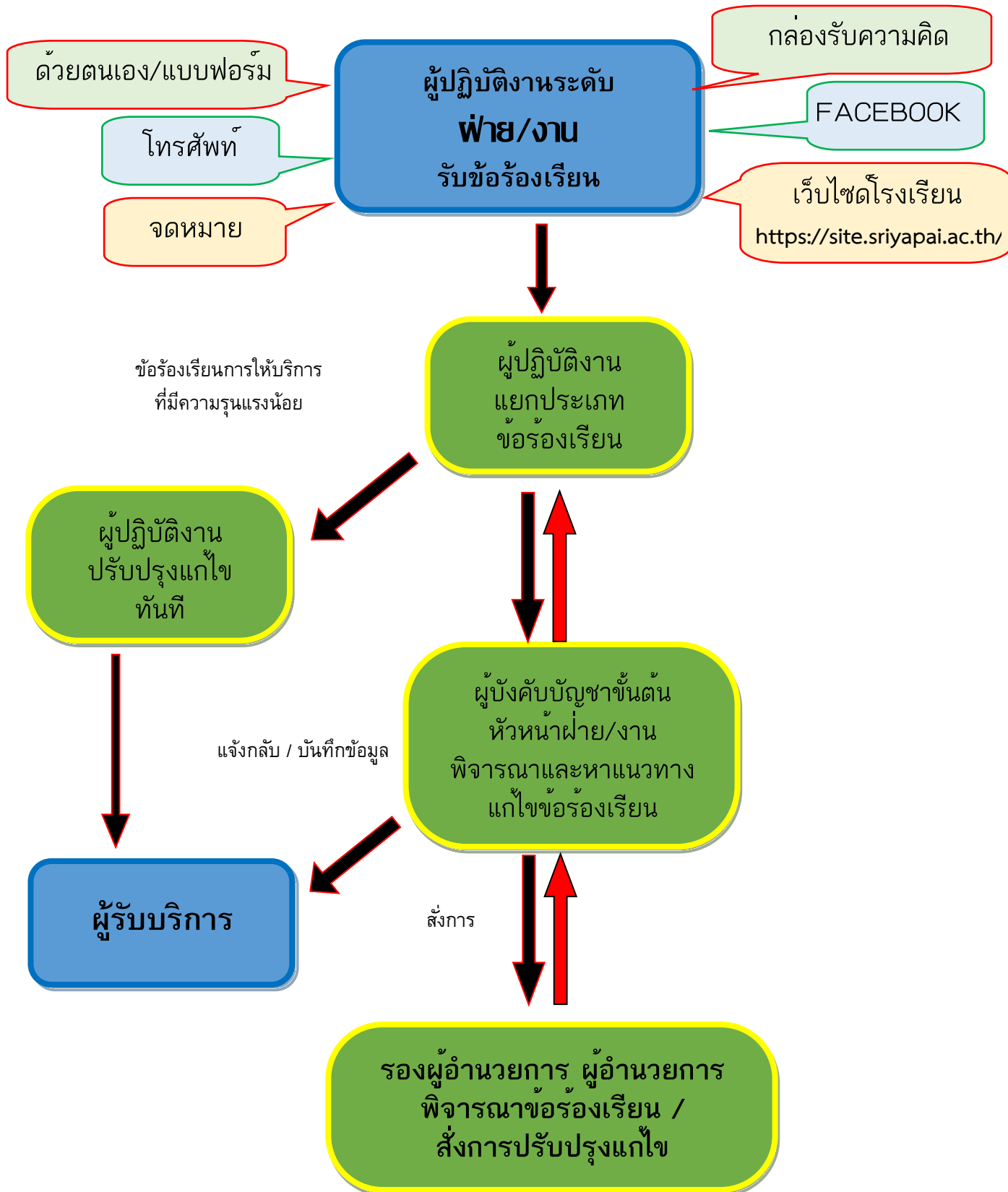


แนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียน  
การทุจริตและประพฤติมิชอบ  
โรงเรียนศรีयाภัย



กลุ่มอำนวยการ

แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์  
ของข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา ตามแนวปฏิบัติโรงเรียนศรีयाภัย



## ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

1. ผู้ปฏิบัติงานรับเรื่องร้องเรียน/การแจ้งเบาะแส จากช่องทางการร้องเรียน ๖ ช่องทาง
2. ผู้ปฏิบัติงานคัดแยกประเภท วิเคราะห์เนื้อหาของเรื่องร้องเรียน/การแจ้งเบาะแส
3. ผู้ปฏิบัติงานดำเนินการประสานส่งเรื่องต่อให้ผู้บังคับบัญชาชั้นต้น หัวหน้าฝ่าย/งานที่เกี่ยวข้อง พิจารณาหาแนวทางแก้ไขข้อร้องเรียน หรือรองผู้อำนวยการ ผู้อำนวยการพิจารณา สั่งการปรับปรุงแก้ไข หากเป็นข้อร้องเรียน/การแจ้งเบาะแสที่มีความรุนแรงน้อย ผู้ปฏิบัติงานปรับปรุงแก้ไขได้ทันที
4. ผู้ปฏิบัติงานแจ้งผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแสรอบเบื้องต้น ภายใน ๑๕ วัน
5. ผู้ปฏิบัติงานรับรายงาน และติดตามความก้าวหน้าผลการดำเนินงานจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
6. ผู้ปฏิบัติงาน จัดเก็บเรื่องการรับ การดำเนินการ และข้อสรุปเรื่องร้องเรียน/การแจ้งเบาะแสไว้เพื่อสรุปข้อมูลสำหรับการปฏิบัติงานต่อไป

## การรับและติดตามตรวจสอบเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส

การดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ที่เข้ามายังโรงเรียนจากช่องทางต่างๆ มีข้อปฏิบัติตามที่กำหนดดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องเรียน/แจ้งเบาะแสเพื่อประสานหาทางแก้ไขปัญหา
ร้องเรียนด้วยตนเอง ณ โรงเรียนศรียาภัย	วันเวลาราชการ	๑-๓ วันทำการ
ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์ <a href="https://site.sriyapai.ac.th/">https://site.sriyapai.ac.th/</a>	ทุกวัน	๑-๓ วันทำการ
ร้องเรียนผ่าน FACEBOOK โรงเรียนศรียาภัย	ทุกวัน	๑-๓ วันทำการ
ร้องเรียนผ่านจดหมาย จ่าหน้าของ เลขที่ ๑๔๙ ถนนพิศิษฐพยาบาล ตำบลท่าตะเภา อำเภอเมืองชุมพร จังหวัดชุมพร ๘๖๐๐๐	วันเวลาราชการ	๑-๓ วันทำการ
กล่องรับความคิดเห็น	วันเวลาราชการ	๑-๓ วันทำการ
โทรศัพท์โรงเรียน หมายเลข ๐๗๗-๕๐๓๓๗๖ โทรสาร ๐๗๗-๕๐๓๓๗๖	ทุกวัน	๑-๓ วันทำการ

## การบันทึกข้อร้องเรียน

- กรอกแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์โดยมีรายละเอียด ชื่อ-สกุล ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ติดต่อ เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์และสถานที่เกิดเหตุ
- ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียน เจ้าหน้าที่ต้องบันทึกข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ลงสมุดบันทึกข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์

## การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ปัญหาข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์และการแจ้งผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ทราบ

- กรณีเป็นการขอข้อมูลข่าวสาร ประสานหน่วยงานผู้ครอบครองเอกสาร เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ข้อมูลแก่ผู้ร้องขอได้ทันที
- ข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่เป็นการร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของหน่วยงาน เช่น การขอหลักฐานทางการศึกษา การเก็บเงินระดมทรัพยากรนักเรียน เป็นต้น จัดทำบันทึกข้อความเสนอไปยังผู้บริหารเพื่อสั่งการหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง โดยเบื้องต้นอาจโทรศัพท์แจ้งไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
- ข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่ไม่อยู่ในความรับผิดชอบของโรงเรียนศรีอยุธยา ให้ดำเนินการประสานหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้อง เพื่อความรวดเร็วและถูกต้อง ในการแก้ไขปัญหาต่อไป
- ข้อร้องเรียนที่ส่งผลกระทบต่อหน่วยงาน เช่น กรณีผู้ร้องเรียนทำหนังสือร้องเรียนความไม่โปร่งใสในการจัดซื้อจัดจ้าง ให้เจ้าหน้าที่จัดทำบันทึกข้อความเพื่อเสนอผู้บริหารพิจารณาสั่งการไปยังหน่วยงานที่รับผิดชอบเพื่อดำเนินการตรวจสอบและแจ้งผู้ร้องเรียนทราบต่อไป

## การติดตามแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน

ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องรายงานผลการดำเนินการให้ทราบภายใน ๕ วันทำการ เพื่อผู้ปฏิบัติจะได้แจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบ ต่อไป

## การรายงานผลการดำเนินการให้ผู้บริหารทราบ

- ให้รวบรวมและรายงานสรุปการจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ให้ผู้บริหารทราบทุกเดือน
- ให้รวบรวมรายงานสรุปข้อร้องเรียนหลังจากสิ้นปีงบประมาณ เพื่อนำมาวิเคราะห์การจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ในภาพรวมของหน่วยงาน เพื่อใช้เป็นแนวทางในการแก้ไข ปรับปรุง พัฒนาองค์กรต่อไป

## มาตรฐานงาน

การดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด กรณีได้รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ให้ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์โรงเรียน..... ดำเนินการตรวจสอบและพิจารณาส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ดำเนินการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ให้แล้วเสร็จภายใน ๑๕ วันทำการ

## แบบฟอร์ม

แบบฟอร์มใบรับแจ้งเหตุเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์

**ภาคผนวก**



## แบบฟอร์มหนังสือร้องทุกข์ - ร้องเรียน

เขียนที่.....

วันที่ ..... เดือน ..... พ.ศ. ....

เรียน ผู้อำนวยการโรงเรียนศรีอยุธยา

ข้าพเจ้า (นาย/นาง/นางสาว) ..... อายุ ..... ปี  
อยู่บ้านเลขที่ ..... หมู่ที่ ..... ตำบล ..... อำเภอ ..... จังหวัด.....  
ขอร้องทุกข์-ร้องเรียน แก่ท่าน เนื่องจาก .....

.....  
.....  
.....

เพื่อให้ดำเนินการช่วยเหลือและแก้ไขปัญหาดังนี้

.....  
.....  
.....  
.....

ขอแสดงความนับถือ

(ลงชื่อ).....ผู้ร้องทุกข์/ร้องเรียน  
(.....)

หมายเลขโทรศัพท์.....