



คู่มือปฏิบัติงาน

การจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ
โรงเรียนเวียงสระ อำเภอเวียงสระ จังหวัดสุราษฎร์ธานี



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



คำนำ

คู่มือปฏิบัติงานการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของโรงเรียนเวียงสระ จัดทำขึ้นเพื่อเป็นกรอบหรือแนวทางในการปฏิบัติงานด้านการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริต ให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต เพื่อใช้เป็นเครื่องมือสำคัญในการสร้างการมีส่วนร่วมจากทุกภาคีเครือข่ายด้านการป้องกันและปราบปรามการทุจริตคอร์รัปชัน การส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรม ภาครัฐ ภาคเอกชน โดยร่วมกำหนดเป้าหมายการพัฒนาหลักสูตรไปสู่การปฏิบัติตามแผนงานหรือโครงการที่วางไว้ไปสู่เป้าหมายเดียวกัน 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
ผู้รับผิดชอบ	๖
ภาคผนวก	๗



คู่มือการปฏิบัติงานรับเรื่องราวร้องทุกข์ ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ โรงเรียนเวียงสระ

๑. หลักการและเหตุผล

ด้วยสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน ร่วมกับ สำนักงานคณะกรรมการการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ ดำเนินโครงการ สปฐ.ใสสะอาด ปราศจากคอร์รัปชัน และมโนนโยบายให้มีการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (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 ซึ่งจะส่งผลให้บุคลากรมีความตระหนัก และปฏิบัติหน้าที่อย่างตรงไปตรงมา ไม่เลือกปฏิบัติต่อผู้รับบริการรายใดรายหนึ่ง ดังนั้นการมีระบบการจัดการเรื่องร้องเรียนต่างๆ จึงถือว่าเป็นการส่งเสริมความโปร่งใสให้หน่วยงานได้อีกวิธีหนึ่ง

๒. การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์

โรงเรียนเวียงสระ จัดตั้งศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน ร้องทุกข์ ขึ้นเพื่อบริหารจัดการเกี่ยวกับเรื่องร้องทุกข์ การแจ้งเบาะแส ดิชม 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 เสนอข้อคิดเห็นให้บริการแก่ประชาชนในการรับทราบความคิดเห็นแนะนำ การกิจ บทบาทหน้าที่โครงการต่างๆ ให้บริการข้อมูลแก่ประชาชนที่ได้รับความสะดวกหรือเสียหาย หรืออาจเดือดร้อน หรือเสียหายจากการปฏิบัติงานของข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษาของโรงเรียนเวียงสระ หรือความจำเป็นที่ต้องการให้โรงเรียนให้การช่วยเหลือคุ้มครอง

๔.๒ บันทึกข้อมูลเรื่องร้องทุกข์ เข้าสู่ระบบการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ กรอแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ โดยมีรายละเอียด ชื่อ - สกุล ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ติดต่อ เรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ และสถานที่เกิดเหตุ เสนอข้อมูลเบื้องต้นบันทึกข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ ให้แก่ผู้อำนวยการโรงเรียนทราบ

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

๔.๔ ประสานหรือส่งเอกสารข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ ให้ผู้ที่รับผิดชอบได้พิจารณาหรือรับทราบเพื่อให้ข้อมูลแก่ผู้ร้องขอได้ทันที 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 และผู้มารับบริการให้สามารถเข้าใจและใช้ประโยชน์ 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 เข้าสู่กระบวนการพิจารณาตรวจสอบข้อเท็จจริงและการส่งต่อไปแก่หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง การตรวจสอบ แจ้งตักเตือน หรืออื่นๆ ตามระเบียบข้อกฎหมาย พร้อมกับแจ้งให้ผู้รับบริการ ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ ทราบผลหรือความคืบหน้าของการดำเนินการภายในเวลา ๑๕ วันทำการ ทั้งนี้ กรณีที่ข้อร้องเรียนไม่ได้ระบุชื่อ และที่อยู่หรือหมายเลขโทรศัพท์ที่ติดต่อได้หรืออีเมลติดต่อ จะพิจารณาตอบสนองสิ้นสุดที่การนำเรื่องร้องเรียนเข้าสู่กระบวนการตรวจสอบข้อเท็จจริง แจ้งตักเตือน การนำไปแก้ไขปัญหาคำเนินงานหรืออื่นๆ ตามระเบียบข้อกฎหมาย

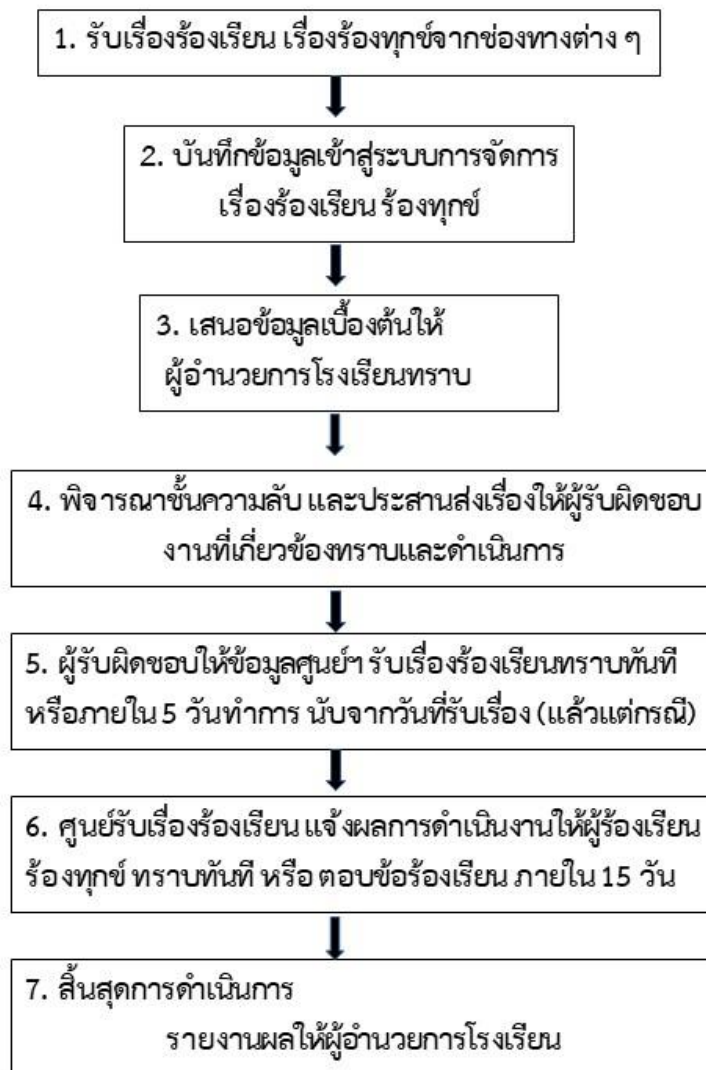
๖.๗ การติดตามประเมินผล หมายถึง การติดตามและการประเมินผลการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต ร้องทุกข์ ข้อคิดเห็น และข้อเสนอแนะ

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/ร้องทุกข์ที่เข้ามายังหน่วยงานจากช่องทางต่างๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

๑๐.๑ ร้องเรียนด้วยตนเอง ในขณะการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ ณ จุดปฏิบัติงาน โดยเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานรับเรื่องร้องเรียน

๑๐.๒ ร้องเรียนด้วยตนเอง ในวัน เวลาราชการ ที่ศูนย์ประสานงานรับเรื่องราว/ร้องทุกข์โรงเรียนเวียงสระ โดยมีบุคลากร เจ้าหน้าที่ผู้รับข้อร้องเรียน บันทึกข้อมูลตามแบบฟอร์ม หรือผู้ให้บริการกรอกข้อมูลแบบฟอร์มแจ้งข้อร้องเรียน

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 กรอกรูปแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์โดยมีรายละเอียด ชื่อ-สกุล ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ ติดต่อเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์และสถานที่เกิดเหตุ

๑๑.๒ ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียน เจ้าหน้าที่ต้องบันทึกข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ลงสมุดบันทึกข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์

๑๒. การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ปัญหาข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์และการแจ้งผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ทราบ

๑๒.๑ กรณีเป็นการขอข้อมูลข่าวสาร ประสานหน่วยงานผู้ครอบครองเอกสาร เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องเพื่อให้ข้อมูลแก่ผู้ร้องขอได้ทันที

๑๒.๒ ข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่เป็นการร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของหน่วยงาน เช่น การขอหลักฐานทางการศึกษา การเก็บเงินระดมทรัพยากรนักเรียน เป็นต้น จัดทำบันทึกข้อความเสนอไปยังผู้บริหารเพื่อสั่งการหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง 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 ดำเนินการตรวจสอบและพิจารณาส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ให้แล้วเสร็จภายใน ๑๔ วันทำการ

๑๖. แบบฟอร์ม

แบบฟอร์มใบรับแจ้งเหตุเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์

๑๗. จัดทำโดย

ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์โรงเรียนเวียงสระ

๑๘. ผู้รับผิดชอบ

นายสุเมฆ สุวรรณสาม หัวหน้ากลุ่มบริหารทั่วไป โรงเรียนเวียงสระ



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.....



โรงเรียนเวียงสระ

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาสุราษฎร์ธานี ชุมพร

เรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ผ่านทาง www.wsra.ac.th

The screenshot displays the official website of Wiengsa School. The main content area features a large banner for a commendation ceremony. The banner includes the school's name in Thai and English, the name of the recipient, Ms. Nangsa Worranee Kaewasiri, and details of the award. A photograph of the teacher in uniform is shown on the left. To the right of the photo is a certificate of commendation. Below the banner is a section titled 'ภาพกิจกรรม' (Activity Photos) showing a grid of smaller images from various school events. On the left side of the website, there is a vertical menu with icons and text for different sections: ภาษาต่างประเทศ (Foreign Language), การงานอาชีพ (Vocational Education), สังคมศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม (Social Studies, Religion, and Culture), สุขศึกษาและพลศึกษา (Physical Education and Sports), กลุ่มบริหารโรงเรียน (School Administration), กลุ่มงานแนะแนว (Guidance), กลุ่มงานทะเบียน (Records), กิจกรรมพัฒนาผู้เรียน (Student Development Activities), and เจ้าหน้าที่สารสนเทศ (Information Technology Staff). On the right side, there are several smaller boxes containing information about the school's management system (E-MIS), a QR code for a mobile app, and a section for 'ผลการปฏิบัติที่เป็นเลิศ' (Best Practice) featuring a QR code and the name of the teacher, Ms. Nangsa Worranee Kaewasiri. A red arrow points from the bottom right of the screenshot towards the text below.

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



โรงเรียนเวียงสระ

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาสุราษฎร์ธานี ชุมพร

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



โรงเรียนเวียงสระ

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาสุราษฎร์ธานี ชุมพร

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

