



คู่มือการปฏิบัติงาน

รับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์

โรงเรียนบางสวรรค์วิทยา

คำนำ

โรงเรียนบางสวรรค์วิทยาคม ได้จัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ขึ้น เพื่อบริหารจัดการเกี่ยวกับรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ การแจ้งเบาะแส ตีชม เสนอข้อคิดเห็นให้บริการแก่ประชาชน ในการรับทราบความคิดเห็น คำแนะนำ ภารกิจ บทบาทหน้าที่โครงการต่าง ๆ ให้บริการข้อมูลแก่ประชาชนที่ได้รับความเดือดร้อน หรือได้รับความเสียหาย หรืออาจเดือดร้อน หรือเสียหาย จากการปฏิบัติงานของข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษาของโรงเรียน หรือ ความจำเป็นต้องให้สถานศึกษาให้การช่วยเหลือ ค้ำครอง ผ่านช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ของบุคลากรและหน่วยงานอื่นส่งเรื่องให้ดำเนินการ เพื่อให้การปฏิบัติงานของศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ โรงเรียนบางสวรรค์วิทยาคม เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ จึงได้จัดทำคู่มือการปฏิบัติงานขึ้น เพื่อกำหนดทิศทาง แนวทาง ขั้นตอนและแนวทางการแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้น แบบมีกระบวนการ ขั้นตอนการดำเนินงานที่ครอบคลุม ชัดเจน ซึ่งเป็นแนวทางการดำเนินงานของผู้ปฏิบัติงาน เพื่ออำนวยความสะดวกและตอบสนองความต้องการของประชาชน

โรงเรียนบางสวรรค์วิทยาคม

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ โรงเรียนบางสวรรค์วิทยาคม

๑. หลักการและเหตุผล

ด้วยสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน ร่วมกับ สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ ดำเนินโครงการ สพฐ.ใสสะอาด ปราศจากคอร์รัปชัน และมีนโยบายให้มีการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ เพื่อทราบถึงสถานะระดับคุณธรรมและความโปร่งใสของหน่วยงานว่ามีการดำเนินงานเป็นไปตามหลักธรรมาภิบาล และเจ้าหน้าที่ในองค์กรปฏิบัติตามประมวลจริยธรรมอยู่ในระดับใด โรงเรียนบางสวรรค์วิทยาคม เล็งเห็นว่าเพื่อให้การดำเนินการขับเคลื่อนองค์กรเป็นไปอย่างสอดคล้องกับโครงการดังกล่าว และตามคำสั่งคณะรักษาความสงบแห่งชาติ ที่ ๖๙/๒๕๕๗ ลงวันที่ ๑๘ มิถุนายน ๒๕๕๗ เรื่องมาตรการป้องกันและแก้ไขปัญหาการทุจริตประพฤติมิชอบ ประกอบกับรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ.๒๕๖๐ หมวด ๓ สิทธิและเสรีภาพของประชาชนชาวไทย ส่วนที่ ๑๐ สิทธิในข้อมูลข่าวสารและการร้องเรียน มาตรา ๕๙ บุคคลย่อมมีสิทธิเสนอเรื่องราวร้องทุกข์และได้รับแจ้งผลการพิจารณาภายในเวลาอันรวดเร็วและพระราชกฤษฎีกา ว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.๒๕๕๖ หมวด ๗ การอำนวยความสะดวกและการตอบสนองความต้องการของประชาชน มาตรา ๓๘ เมื่อส่วนราชการใดได้รับการติดต่อจากประชาชน หรือจากส่วนราชการด้วยกันเกี่ยวกับงานที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของส่วนราชการนั้น ให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้นจะต้องตอบคำถามหรือแจ้งการดำเนินการให้ทราบภายใน ๑๕ วัน หรือภายในกำหนดไว้ใน มาตรา ๔๑ ในกรณีที่ส่วนราชการได้รับคำร้องเรียน เสนอแนะ หรือความคิดเห็นเกี่ยวกับวิธีปฏิบัติราชการ อุปสรรค ความยุ่งยาก หรือปัญหาอื่นใดจากบุคคลใด โดยมีข้อมูลและสาระตามสมควร ให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้นที่จะต้องพิจารณาดำเนินการให้ลุล่วง และในกรณีที่มิได้อยู่ของบุคคลนั้น ให้แจ้งให้บุคคลนั้นทราบผลการดำเนินการด้วย ทั้งนี้ อาจแจ้งให้ทราบผ่านทางระบบเครือข่ายสารสนเทศของส่วนราชการด้วยก็ได้ ในกรณีการแจ้งผ่านทางระบบเครือข่ายสารสนเทศมิให้เปิดเผยชื่อหรือที่อยู่ของผู้ร้องเรียน เสนอแนะหรือแสดงความคิดเห็น โรงเรียนบางสวรรค์วิทยาคม ได้จัดตั้งศูนย์ร้องเรียน ร้องทุกข์ การแจ้งเบาะแส ทิชม เสนอข้อคิดเห็นให้บริการแก่ประชาชนในการรับทราบความคิดเห็นคำแนะนำ ภารกิจ บทบาทหน้าที่ โครงการต่าง ๆ ให้บริการข้อมูลแก่ประชาชนที่ได้รับความสะดวกหรือเสียหาย หรืออาจเดือดร้อน หรือเสียหายจากการปฏิบัติงานข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษาในสถานศึกษา หรือความจำเป็นต้องให้สถานศึกษาให้การช่วยเหลือหรือคุ้มครองผ่านช่องทางการรับเรื่องร้องทุกข์ของหน่วยงานอื่น ส่งเรื่องให้ดำเนินการ เพื่อบำบัดความสะดวกและตอบสนองความต้องการของประชาชน

๒ ร้องทุกข์/การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียน .

ได้จัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ โรงเรียนบางสวรรค์วิทยาคม ขึ้น เพื่อบริหารจัดการเกี่ยวกับ

เรื่องร้องทุกข์ การแจ้งเบาะแส ดิชม เสนอข้อคิดเห็นให้บริการแก่ประชาชนในการรับทราบความคิดเห็น คำแนะนำ ภารกิจ บทบาทหน้าที่ โครงการต่าง ๆ ให้บริการข้อมูลแก่ประชาชนที่ได้รับความเดือดร้อน หรือเสียหาย หรืออาจเดือดร้อน หรือเสียหายจากการปฏิบัติงานข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา หรือความจำเป็นต้องให้สถานศึกษาให้การช่วยเหลือหรือคุ้มครอง ผ่านช่องทางการรับเรื่องร้องทุกข์ของ บุคคลและหน่วยงานอื่นส่งเรื่องให้ดำเนินการ อันจะส่งผลให้การบริหารระบบราชการเป็นไปด้วยความ ถูกต้อง บริสุทธิ์ ยุติธรรม ควบคู่กับการพัฒนาบำบัดทุกข์ บำรุงสุข ตลอดจนดำเนินการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ด้วยความรวดเร็วประสบผลสำเร็จอย่างเป็นรูปธรรม อีกทั้งเพื่อเป็นศูนย์รับแจ้งเบาะแสการทุจริต หรือไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการปฏิบัติงานของ ข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา ซึ่งในกรณีการร้องเรียนที่เกี่ยวกับบุคคล จะมีการเก็บรักษา เรื่องราวไว้เป็นความลับและปกปิดชื่อผู้ร้องเรียน เพื่อมิให้ผู้ร้องเรียนได้รับผลกระทบและได้รับความเดือดร้อนจากการร้องเรียน

๓สถานที่ตั้ง .

ณ ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ กลุ่มบริหารงานบุคคล โรงเรียนบางสวรรค์วิทยาคม หมู่ที่ 2 ตำบลบางสวรรค์ อำเภอยะแสง จังหวัดสุราษฎร์ธานี

๔หน้าที่ความรับผิดชอบ .

๑รับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ การแจ้งเบาะแส ดิชม เสนอข้อคิดเห็นให้บริการแก่ประชาชน . ในการรับทราบความคิดเห็นแนะนำภารกิจ บทบาทหน้าที่ โครงการต่าง ๆ ให้บริการข้อมูลแก่ประชาชน ที่ได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหาย หรืออาจเดือดร้อน หรือเสียหายจากการปฏิบัติงานของข้าราชการครู และบุคลากรทางการศึกษาของโรงเรียนบางสวรรค์วิทยาคม หรือความจำเป็นที่ต้องการให้โรงเรียนให้การ ช่วยเหลือหรือคุ้มครอง

๒.บันทึกข้อมูลเรื่องร้องทุกข์ เข้าสู่ระบบการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ กรอแบบฟอร์มบันทึก ข้อร้องเรียน ร้องทุกข์โดยมีรายละเอียด ชื่อ – สกุล ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ติดต่อ เรื่องร้องเรียน ร้อง ทุกข์ และสถานที่เกิดเหตุ เสนอข้อมูลเบื้องต้นบันทึกข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ ให้แก่ผู้อำนวยการโรงเรียน ทราบ

๓การพิจารณาในการก ำหนดชั้นความลับ และคุ้มครองบุคคลที่เกี่ยวข้องนั้น จะต้องปฏิบัติตามระเบียบว่าด้วยการรักษาความลับของทางราชการ พและการส่งเรื่องให้หน่วย ๒๕๔๔.ศ.งานพิจารณานั้น ผู้ให้ข้อมูล ผู้ร้องและผู้ถูกร้อง อาจจะได้รับความสะดวก เช่น ข้อร้องกล่าวโทษ ในเบื้องต้นให้ถือว่าเป็น ความลับทางราชการ การแจ้งเบาะแสมิมีอิทธิพล ต้องปกปิดชื่อและที่อยู่ผู้ร้องจะต้องแจ้งให้หน่วยงานที่ เกี่ยวข้องทราบ และให้ความคุ้มครองแก่ผู้ร้องด้วย

๔ประสานหรือส่งเอกสารข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ ให้ผู้ที่รับผิดชอบได้พิจารณาหรือรับทราบ . เพื่อให้ข้อมูลแก่ผู้ร้องขอได้ทันที หรือดำเนินการตอบข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ ให้ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ได้ทราบ แล้วแต่กรณี

๕ให้ผู้รู้แจ้ง ้องเรียน ผู้ร้องทุกข์ ทราบผลการดำเนินการทันที หรือดำเนินการตอบข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ ภายใน ๗ วัน นับจากวันที่รับเรื่อง

๖ รายงานผลการดำเนินงานต่อที่ประชุมคณะกรรมการสถานศึกษา ทราบทุกครั้ง
๗ จัดท ำสารสนเทศและฐานข้อมูลการร้องเรียนด้านต่าง ๆ ของโรงเรียน

๕ วัตถุประสงค์ .

๑ เพื่อเป็นศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ การแจ้งเบาะแส ตีชม เสนอข้อคิดเห็นให้บริการ . แก่
ประชาชนในการรับทราบความคิดเห็นคำแนะนำหรือไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการปฏิบัติงานของ
ข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษาของโรงเรียนบางสวรรค์วิทยาคม

๒ . เพื่อให้การปฏิบัติงานของศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ของโรงเรียนบางสวรรค์วิทยาคมมี
ทิศทาง มีแนวทาง ขั้นตอนและแก้ไขปัญหาต่าง ๆ มีกระบวนการดำเนินงานที่ครอบคลุม

๖ . คำจำกัด

“ผู้รับบริการ” หมายถึง ผู้ที่มารับบริการจากส่วนราชการ ข้าราชการครูและบุคลากร ทางการศึกษา
นักเรียน ผู้ปกครองนักเรียนและประชาชนทั่วไป

“ผู้มีส่วนได้เสีย” หมายถึง ผู้ที่ได้รับผลกระทบ ทั้งทางบวกและทางลบ ทั้งทางตรงและทางอ้อม จาก
การดำเนินงานของโรงเรียนบางสวรรค์วิทยาคม

“การจัดการข้อร้องเรียน” มีความหมายครอบคลุมถึงการจัดการในเรื่องข้อร้องเรียน ร้องทุกข์
ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็น คำติชม การสอบถามหรือการร้องขอข้อมูล

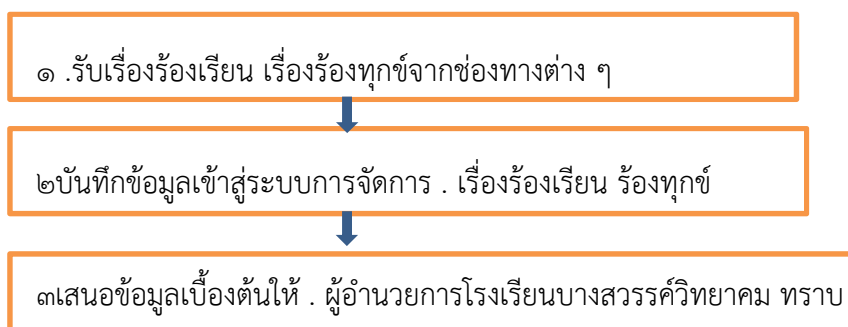
“ผู้ร้องเรียน ร้องทุกข์” หมายถึง ข้าราชการครู บุคลากรทางการศึกษา นักเรียน ผู้ปกครอง
ประชาชนทั่วไป ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มาติดต่อราชการผ่านช่องทางต่าง ๆ โดยมีวัตถุประสงค์ครอบคลุม การ
ร้องเรียน ร้องทุกข์ การให้ข้อเสนอแนะ การให้ข้อคิดเห็น การติชม การร้องขอข้อมูล

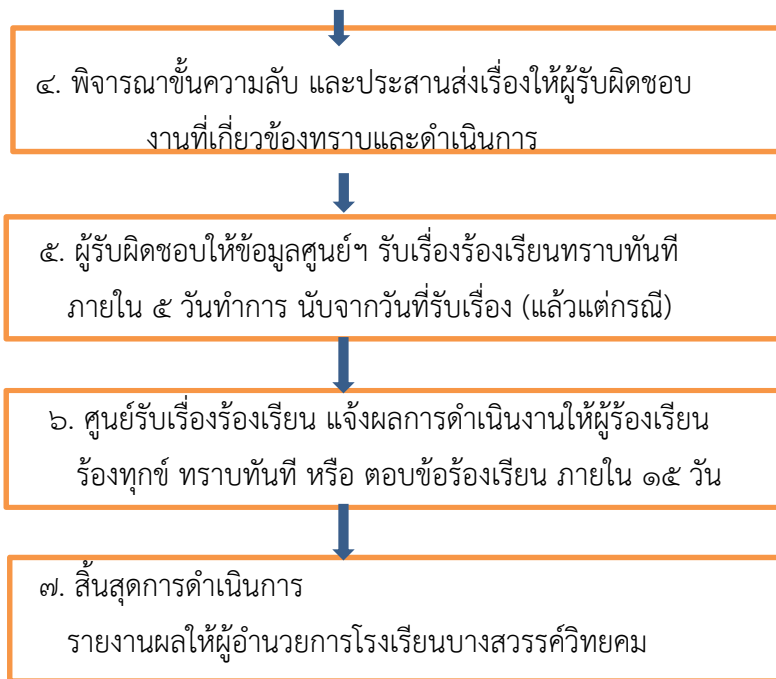
“ช่องทางการรับข้อร้องเรียน ร้องทุกข์” หมายถึง ช่องทางต่าง ๆ ที่ใช้ในการรับเรื่องร้องเรียน ร้อง
ทุกข์ เช่น ติดต่อด้วยตนเอง ติดต่อทางโทรศัพท์ เว็บไซต์ จดหมาย เฟสบุ๊ก หรือช่องทางอื่น

๗ ระยะเวลาเปิดให้บริการ .

กรณีร้องเรียนด้วยตนเอง หรือติดตามเรื่องร้องเรียน เปิดให้บริการวันจันทร์ ถึง วันศุกร์ (ยกเว้น
วันหยุดที่ทางราชการกำหนด.๐๘ตั้งแต่เวลา (๓๐ น .- ๑๖น ๓๐.

๘. แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์





๙. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

๑. จัดทำประกาศจัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์
๒. จัดทำคำสั่งแต่งตั้งเจ้าหน้าที่ปฏิบัติหน้าที่รับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์
๓. จัดทำประกาศมาตรการ กลไก ระบบในการจัดการเรื่องร้องเรียน
๔. แจ้งผู้รับผิดชอบทราบ
๕. จัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน

๑๐. การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ จากช่องทางต่าง ๆ

ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ ที่เข้ามายังโรงเรียนจากช่องทางต่าง ๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการรับ ข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ เพื่อ ประสานหาทางแก้ไข ปัญหา	หมายเหตุ
ร้องเรียนด้วยตนเอง	ทุกครั้งที่มีการร้องเรียน	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์โรงเรียน	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนทางโทรศัพท์หรือโทรสาร	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนผ่านจดหมายหรือหนังสือราชการ	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนผ่านช่องทางอื่น ๆ เช่น เฟสบุ๊ก หรือ สื่อออนไลน์ทุกประเภท	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	

๑๑การบันทึกข้อร้องเรียน .

๑ กรอกแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ โดยมีรายละเอียด ชื่อ สกุล ที่อยู่ .หมายเลขโทรศัพท์ ติดต่อ เรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ และสถานที่เกิดเหตุ

๒ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียน เจ้าหน้าที่ต้องบันทึกข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ ลงสมุดบันทึกข้อร้องเรียน . ร้องทุกข์

๑๒และการแจ้งผู้ร้องเรียน ร้องทุกข์ ทราบ การประสานผู้รับผิดชอบเพื่อแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ .

๑กรณีเป็นการขอข้อมูล ข่าวสาร ประสานหน่วยงานผู้ครอบครองเอกสาร เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง . เพื่อให้ ข้อมูลแก่ผู้ร้องขอได้ทันที

๒ ข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ .ที่เป็นการร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของหน่วยงาน จัดทำ บันทึก ข้อความเสนอไปยังผู้บริหารเพื่อส่งการผู้ที่เกี่ยวข้อง

๓ร้องเรียน ร้องทุกข์ ที่ไม่อยู่ในความรับผิดชอบของโรงเรียน .บางสวรรค์วิทยาคม ให้ดำเนินการ ประสาน หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้เกิดความรวดเร็วและถูกต้อง ในการแก้ไขปัญหาต่อไป

๔ส่งผลกระทบต่องานที่ .หน่วยงาน เช่น กรณีผู้ร้องเรียนทำหนังสือร้องเรียนความไม่โปร่งใส ใน การจัดซื้อจัดจ้าง ให้เจ้าหน้าที่จัดทำบันทึกข้อความเพื่อเสนอผู้บริหารส่งไปยังผู้รับผิดชอบ เพื่อ ดำเนินการ ตรวจสอบและแจ้งผู้ร้องเรียนทราบ ต่อไป

๑๓การติดตามแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน .

ให้ผู้รับผิดชอบงานที่เกี่ยวข้อง รายงานผลการดำเนินการให้ทราบภายใน ๕ วันทำการ เพื่อเจ้าหน้าที่ ของโรงเรียนจะได้แจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบ ต่อไป

๑๔ .การรายงานผลการดำเนินการให้ผู้บริหารทราบ

๑ .ให้รวบรวมและรายงานสรุปการจัดการข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ ให้ผู้บริหารทราบทุกเดือน

๒ให้จัดทำข้อมูลสารสนเทศ ในภาพรวมของหน่วยงาน เพื่อใช้เป็นแนวทางในการแก้ไข ปรับปรุง . และ พัฒนางค์กร ต่อไป

๑๕มาตรฐานงาน .

๑. การดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ ให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด

๒กรณีได้รับเรื่องร้องเรียน .น ร้องทุกข์ โรงเรียนบางสวรรค์วิทยาคม ดำเนินการตรวจสอบและ พิจารณาเรื่อง ให้ผู้ที่เกี่ยวข้องดำเนินการแก้ไขปัญหา ข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ให้แล้วเสร็จภายใน ๑๕ วันทำการ

๑๖แบบบันทึกการรับเรื่อง .

แบบบันทึกการรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ โรงเรียนบางสวรรค์วิทยาคม (แบบรับเรื่อง ๑)

หมายเลขโทรศัพท์มือถือ.....Email.....

ข้อเสนอผู้รับเรื่อง ลงชื่อ..... (.....) วันที่.....	ความคิดเห็นของหัวหน้าศูนย์ ลงชื่อ..... (.....) วันที่.....
ความเห็นและสั่งการของผู้อำนวยการโรงเรียนบางสวรรค์วิทยาคม ให้ผู้รับผิดชอบดำเนินการดังนี้ ☐ กลุ่มอำนวยการ ☐ กลุ่มบริหารงานบุคคล ☐ กลุ่มบริหารการเงินและสินทรัพย์ ☐ กลุ่มบริหารงานวิชาการ ☐ กลุ่มงานกิจการนักเรียน ☐ อื่น ๆ คำสั่งข้อสั่งการ/ ลงชื่อ..... (.....) ผู้อำนวยการโรงเรียนบางสวรรค์วิทยาคม วันที่.....	

๑๗การรายงานผลการด ำเนินการจัดการข้อร้องเรียน

๑รายงานสรุปผลการด ำเนินงานข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ ในรอบประจำเดือน (๑แบบรายงาน)ให้เจ้าหน้าที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ด ำเนินการสรุปรายงานประจำเดือน เสนอผู้อำนวยการโรงเรียน ไม่เกิน ๕ วัน นับตั้งแต่วันสิ้นสุดแต่ละไตรมาส

๒รายงานสรุปจ ำนวนข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ ในรอบปีงบประมาณ (๒แบบรายงาน)ให้เจ้าหน้าที่ศูนย์ รับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ด ำเนินการสรุปรายงานประจำเดือน เสนอผู้อำนวยการโรงเรียนบางสวรรค์ วิทยาคม ภายใน เดือนตุลาคม

แบบรายงาน ๑
สำหรับเจ้าหน้าที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน

แบบรายงานสรุปผลการดำเนินงานข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ โรงเรียนบางสวรรค์วิทยาคม

ประจำไตรมาสที่..... ศ.พ.....

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ โรงเรียนบางสวรรค์วิทยาคม สรุปและรายงานผลการดำเนินงานข้อร้องเรียน
ร้องทุกข์ ดังนี้

ลำดับ	ช่องทางรับเรื่อง	วันที่รับเรื่อง (ทะเบียนรับ)	เรื่อง	กลุ่ม/ หน่วย ที่ รับผิดชอบ	ความ คืบหน้า (ระบุว่าอยู่ใน ขั้นตอนไหน(	หมายเหตุ

ลงชื่อ.....

(.....)

วันที่..... ศ.พ.....เดือน.....

แบบรายงาน ๑
สำหรับเจ้าหน้าที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน

แบบรายงานสรุปผลการดำเนินงานข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ โรงเรียนบางสวรรค์วิทยาคม

ประจำไตรมาสที่..... ศ.พ.....

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ โรงเรียนบางสวรรค์วิทยาคม สรุปและรายงานผลการดำเนินงานข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ ดังนี้

ลำดับ	ช่องทางรับเรื่อง	วันที่รับเรื่อง (ทะเบียนรับ)	เรื่อง	กลุ่ม/ หน่วย ที่รับผิดชอบ	ความ คืบหน้า (ระบุว่าอยู่ใน ขั้นตอนไหน)	หมายเหตุ

ลงชื่อ.....

(.....)

วันที่..... ศ.พ.....เดือน.....

แบบรายงาน ๒
สำหรับเจ้าหน้าที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน

แบบรายงานสรุปผลการดำเนินงานข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ โรงเรียนบางสวรรค์วิทยาคม

ในรอบปีงบประมาณ

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ โรงเรียนบางสวรรค์วิทยาคม สรุปจำนวนเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ดังนี้

ที่	เดือน	จำนวนเรื่อง	อยู่ระหว่าง ดำเนินการ	ยุติเรื่อง	หมายเหตุ
๑	ตุลาคม				
๒	พฤศจิกายน				
๓	ธันวาคม				
๔	มกราคม				
๕	กุมภาพันธ์				
๖	มีนาคม				
๗	เมษายน				
๘	พฤษภาคม				
๙	มิถุนายน				
๑๐	กรกฎาคม				
๑๑	สิงหาคม				
๑๒	กันยายน				
รวม					

ลงชื่อ.....ผู้รายงาน

(.....)

วันที่..... ศ.พ.....เดือน.....

๑๘การด ำเนินการจัดการข้อร้องเรียน สำหรับกลุ่มผู้รับผิดชอบ

๑ผู้รับผิดชอบดำเนินงาน .ตามข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ แบบด ำเนินการ ๑ตามกระบวนการ ขั้นตอน (ระเบียบ วิธีการดำเนินงาน และรายงานผลการดำเนินงานเสนอผู้อำนวยการโรงเรียน ภายใน ๕ วัน ที่ได้รับ เรื่อง ร้องเรียน หรือภายหลังการดำเนินงานสิ้นสุด

๒ผู้รับผิดชอบรายงานสรุปผลการด ำเนินงาน แบบด ำเนินการ ๒เพื่อรายงานศูนย์รับเรื่องร้องเรียน (ร้องทุกข์ ของโรงเรียนบางสวรรค์วิทยาคม เป็นประจำทุกเดือน

(แบบดำเนินการ ๑)
สำหรับกลุ่มงานผู้รับผิดชอบ

แบบดำเนินการตามมาตรการจัดการเรื่องร้องเรียน โรงเรียนบางสวรรค์วิทยาคม

ประจำปีงบประมาณ.....

กลุ่มงาน.....

วัน เดือน ปี	เรื่อง	ช่องทางร้องเรียน	วิธีการ ระบายการ จัดการเรื่องร้องเรียน	การตอบสนอง เรื่อง ร้องเรียน
		ทางเว็บไซต์ ตนเอง ระบบออนไลน์ จดหมาย/ หนังสือ ราชการ อื่น ๆ (ระบุ.....(		แจ้งผู้ร้องเรียน แจ้งหน่วยงาน ที่ เกี่ยวข้อง

ลงชื่อ.....ผู้ดำเนินการ
(.....)

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

ลงชื่อ.....ผู้รับรองข้อมูล
(.....)

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

(แบบดำเนินการ ๒)
สำหรับกลุ่มงานผู้รับผิดชอบ

แบบสรุปเรื่องร้องเรียนตามมาตรการจัดการเรื่องร้องเรียน
โรงเรียนบางสวรรค์วิทยาคม
ประจำปีงบประมาณ.....

ที่	กลุ่ม	จำนวนเดือน / จำนวนเรื่อง					
		ตุลาคม	พฤศจิกายน	ธันวาคม	มกราคม	กุมภาพันธ์	มีนาคม

ลงชื่อ.....ผู้ดำเนินการ
(.....)

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

ลงชื่อ.....ผู้รับรองข้อมูล
(.....)

วันที่..... เดือน.....พ.ศ.....

๑๙. จัดทำโดย

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ โรงเรียนบางสวรค์วิทยาคม

หมายเลขโทรศัพท์ ๐๗๗ ๓๖๕๐๑๒

เว็บไซต์ <http://bswschool.ac.th>

(แบบติดตาม)
สำหรับผู้กำกับติดตาม

มาตรการ กลไก หรือระบบในการจัดการเรื่องร้องเรียน ระบบงาน การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่
โรงเรียนบางสวรรค์วิทยาคม ประจำปีงบประมาณ.....

การกำกับติดตามการดำเนินงาน ครั้งที่..... ศ.พ.....เดือน.....วันที่.....

เรื่อง

ดำเนินการโดย กลุ่ม

ผลการดำเนินงาน ☐ ยังไม่ได้ดำเนินงาน ☐ กำลังดำเนินงาน ☐ ดำเนินงานเสร็จสิ้นแล้ว

ส่วนที่ ๑ การบริหารจัดการและการดำเนินงานตามกิจกรรม

ที่	รายการ	การปฏิบัติ	
		ปฏิบัติ	ไม่ปฏิบัติ
๑	แต่งตั้งคณะทำงาน		
๒	ศึกษาสภาพ ข้อมูล ผลการปฏิบัติงานที่ผ่านมา		
๓	ประชุมคณะทำงาน และร่วมกันวางแผนการปฏิบัติงาน		
๔	ดำเนินการตามแผนปฏิบัติงาน		
๕	วิเคราะห์ สรุป รายงานผลการปฏิบัติงานตามกิจกรรม		

ส่วนที่ ๒ ผลการดำเนินงาน

ระยะเวลา ☐ ตรงตามที่กำหนด ☐ เร็วกว่าที่กำหนด ☐ ช้ากว่าที่กำหนด

ผลสำเร็จ ☐ ร้อยละ ๑ - ๔๙ ☐ ร้อยละ ๕๐ - ๗๙ ☐ ร้อยละ ๘๐ เป็นต้นไป

ส่วนที่ ๓ ปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะ

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

ลงชื่อ.....ประธานกรรมการ
(.....)

ลงชื่อ.....กรรมการ
(.....)

ลงชื่อ.....กรรมการและเลขานุการ
(.....)