



แนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียน การทุจริตและประพฤติมิชอบ

013



STOP
CORRUPTION

โรงเรียนอนุบาลคลองหาด

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสระแก้ว เขต 1
สำนักงานคณะกรรมการสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน
กระทรวงศึกษาธิการ



โรงเรียนอนุบาลคลองหาด

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาระยอง เขต 1

สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน

กระทรวงศึกษาธิการ

คำนำ

โรงเรียนอนุบาลคลองหาดได้เล็งเห็นความสำคัญในกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตที่เกิดขึ้นในโรงเรียนอนุบาลคลองหาดให้สามารถแก้ไขปัญหาได้อย่างเป็นระบบ จึงจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานดำเนินการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริต และการประพจน์มิชอบของข้าราชการครู และบุคลากรทางการศึกษาโรงเรียนอนุบาลคลองหาด

ทั้งนี้เพื่อวางระบบในการจัดการข้อร้องเรียนให้ได้ข้อยุติมีความรวดเร็ว และมีประสิทธิภาพตอบสนองความต้องการ และความคาดหวังของผู้รับบริการ ซึ่งขั้นตอน และกระบวนการจึงมีความสำคัญเป็นอย่างยิ่ง อันจะเป็นแนวทางในการปฏิบัติงานที่ชัดเจน และเป็นมาตรฐานเดียวกัน เพื่อผดุงไว้ซึ่งความบริสุทธิ์ยุติธรรม เกิดประโยชน์ต่อผู้รับบริการ และอำนวยความสะดวกแก่เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน ทั้งนี้เพื่อให้การดำเนินการเรื่องร้องเรียนบรรลุผลสัมฤทธิ์ตามภารกิจที่ได้รับมอบหมาย

ในการนี้หวังเป็นอย่างยิ่งว่าเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติหน้าที่ของคุณยี่ให้ความช่วยเหลือ และรับเรื่องร้องเรียนข้าราชการครู และบุคลากรทางการศึกษาโรงเรียนอนุบาลคลองหาด จะได้นำคู่มือเล่มนี้ไปใช้ให้เกิดประโยชน์ต่อการปฏิบัติงานต่อไป

โรงเรียนอนุบาลคลองหาด

สารบัญ

เรื่อง	หน้า
คำนำ.....	ก
สารบัญ.....	ข
ประกาศโรงเรียนอนุบาลคลองหาด	1
คู่มือการปฏิบัติงานการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต และการประพฤติมิชอบ	5
- หลักการ และเหตุผล	5
- คู่มือการปฏิบัติงานรับเรื่องร้องเรียนการทุจริต และการประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่	5
- สถานที่ตั้งโรงเรียน	5
- หน้าที่ความรับผิดชอบ	5
- วัตถุประสงค์	6
- คำจำกัดความ	6
- ระยะเวลาเปิดให้บริการ	6
- แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต และการประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่	7
- ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	8
- การรับ และตรวจสอบข้อร้องเรียน จากช่องทางต่าง ๆ และช่องทางการร้องเรียน	8
- การบันทึกข้อร้องเรียน	8
- การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน และการแจ้งผู้ร้องเรียนทราบ	9
- การติดตามแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน และการแจ้งผลให้ผู้ร้องเรียนทราบ	9
- การรายงานผลการดำเนินการให้ผู้บริหารทราบ	9
- มาตรฐานงาน	9
- แบบฟอร์มใบรับแจ้งเหตุเรื่องร้องเรียน	9
- ผู้จัดทำ	9
ภาคผนวก.....	10
- แบบฟอร์มหนังสือร้องเรียนการทุจริต และการประพฤติมิชอบ.....	11



ประกาศโรงเรียนอนุบาลคลองหาด

เรื่อง แนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต และประพฤติมิชอบ ประจำปีการศึกษา 2568

โรงเรียนอนุบาลคลองหาดได้กำหนดให้มีมาตรการจัดการข้อร้องเรียน โดยมุ่งส่งเสริมสร้างคุณภาพบุคลากรทุกระดับในโรงเรียนอนุบาลคลองหาดต้องปฏิบัติตามแนวทางที่ได้กำหนดไว้ และค่านิยมสำหรับข้าราชการ และบุคลากรขององค์กร โดยยึดถือ และปฏิบัติควบคู่กับกฎ ระเบียบ และข้อบังคับอื่น ๆ มุ่งมั่นที่จะนำหน่วยงานดำเนินการตามภารกิจด้วยความโปร่งใส บริหารงานด้วยความซื่อสัตย์สุจริต มีคุณธรรม จึงอาศัยอำนาจตามมาตรา 24 แห่งพระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการครู และบุคลากรทางการศึกษา พ.ศ. 2547 กำหนดมาตรการ และแนวทางการปฏิบัติเกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียนกรณีเกิดการทุจริต และประพฤติมิชอบของข้าราชการครู และบุคลากรทางการศึกษาโรงเรียนอนุบาลคลองหาด ดังนี้

ข้อ 1. ประกาศนี้เรียกว่า “ประกาศโรงเรียนอนุบาลคลองหาด เรื่อง แนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต และประพฤติมิชอบ ประจำปีการศึกษา 2568”

ข้อ 2. บทนิยามในประกาศนี้

“**ข้าราชการครู**” หมายความว่า ผู้ที่ประกอบวิชาชีพ ซึ่งทำหน้าที่หลักทางด้านการเรียนการสอน และส่งเสริมการเรียนรู้ของผู้เรียนด้วยวิธีการต่าง ๆ ในสถานศึกษาของรัฐ

“**บุคลากรทางการศึกษา**” ผู้บริหารสถานศึกษา ผู้บริหารการศึกษา รวมทั้งผู้สนับสนุนการศึกษาซึ่งเป็นผู้ทำหน้าที่ให้บริการ หรือปฏิบัติงานเกี่ยวเนื่องกับการจัดกระบวนการเรียนการสอน การนิเทศ การบริหารการศึกษา และปฏิบัติงานอื่นในหน่วยงานการศึกษา

“**ทุจริต**” หมายความว่า การแสวงหาประโยชน์ที่มีควรได้โดยชอบด้วยกฎหมาย สำหรับตนเองหรือผู้อื่น

“**ประพฤติมิชอบ**” หมายความว่า การที่เจ้าหน้าที่ปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติกรอย่างใดในตำแหน่งหรือหน้าที่ หรือใช้อำนาจในตำแหน่งหรือที่อื่นอันเป็นการฝ่าฝืนกฎหมายระเบียบข้อบังคับคำสั่งอย่างใดอย่างหนึ่งซึ่งมุ่งหมายจะควบคุมดูแลการรับ การเก็บรักษาหรือการใช้เงินหรือทรัพย์สินของส่วนราชการไม่ว่าการปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติหน้าที่เป็นการทุจริตด้วยหรือไม่ก็ตาม และให้หมายความรวมถึงการประมาทเลินเล่อในหน้าที่ดังกล่าวด้วย

“**ข้อร้องเรียน**” หมายถึง ข้อร้องเรียนเรื่องการทุจริตการปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติหน้าที่ โดยไม่ชอบของเจ้าหน้าที่ของรัฐในสังกัด และข้อกล่าวหาเจ้าหน้าที่ของรัฐที่ไม่ได้ปฏิบัติหน้าที่ราชการด้วย

ความรับผิดชอบต่อประชาชน ไม่มีคุณธรรม จริยธรรม ไม่คำนึงถึงประโยชน์ส่วนรวมเป็นที่ตั้ง และไม่มีธรรมาภิบาลตามที่กฎหมาย ระเบียบแบบแผนของทางราชการที่เกี่ยวข้องได้กำหนดไว้

“การตอบสนอง” หมายความว่า การส่งต่อให้แก่หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง การตรวจสอบ และนำเรื่องร้องเรียนเข้าสู่กระบวนการสอบสวนข้อเท็จจริง แจ้งตักเตือน ดำเนินคดีหรืออื่น ๆ ตามระเบียบ ข้อกฎหมาย พร้อมกับแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบผลหรือความคืบหน้าของการดำเนินการ ภายในเวลา 15 วัน ทั้งนี้ กรณีที่ข้อร้องเรียนไม่ได้ระบุชื่อ และที่อยู่หรือหมายเลขโทรศัพท์ที่ติดต่อได้หรืออีเมลติดต่อของผู้ร้องเรียน จะพิจารณาการตอบสนองสิ้นสุดที่การนำเรื่องร้องเรียนเข้าสู่กระบวนการสอบสวนข้อเท็จจริง แจ้งตักเตือน ดำเนินคดีหรืออื่น ๆ ตามระเบียบข้อกฎหมาย

ข้อ 3. หลักเกณฑ์ และรายละเอียดในการร้องเรียน

3.1 หลักเกณฑ์การร้องเรียน

3.1.1 เรื่องที่จะนำมาร้องเรียนต้องเป็นเรื่องที่ผู้ร้องได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหาย อันเนื่องมาจากข้าราชการครู และบุคลากรทางการศึกษาโรงเรียนอนุบาลคลองหาดในเรื่องดังต่อไปนี้

- 1.) กระทำการทุจริตต่อหน้าที่ราชการ
- 2.) กระทำความผิดต่อตำแหน่งหน้าที่ราชการ
- 3.) ละเลยหน้าที่ตามที่กฎหมายกำหนดให้ต้องปฏิบัติ
- 4.) ปฏิบัติหน้าที่ล่าช้าเกินสมควร
- 5.) กระทำการนอกเหนืออำนาจหน้าที่หรือไม่ถูกต้องตามกฎหมาย

3.1.2 เรื่องที่ร้องเรียนต้องเป็นเรื่องจริงที่มีมูล มีใช้ลักษณะกระแสบางที่สร้างความเสียหายแก่บุคคลที่ขาดหลักฐานแวดล้อมที่ปรากฏชัดแจ้ง ตลอดจนขาดพยานบุคคลแน่นอน

3.2 ข้อร้องเรียนให้ใช้ถ้อยคำสุภาพ และต้องระบุข้อมูลต่อไปนี้

3.2.1 ชื่อ และที่อยู่ของผู้ร้องเรียน

3.2.2 ชื่อหน่วยงานหรือเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องที่เป็นเหตุแห่งการร้องเรียน

3.2.3 การกระทำทั้งหลายที่เป็นเหตุแห่งการร้องเรียนพร้อมทั้งข้อเท็จจริงหรือพฤติการณ์ตามสมควรเกี่ยวกับการกระทำดังกล่าว (หรือแจ้งช่องทางเบาะแสการทุจริตของเจ้าหน้าที่อย่างชัดเจนเพื่อดำเนินการสืบสวน สอบสวน)

3.2.4 คำขอของผู้ร้องเรียน

3.2.5 ลายมือชื่อของผู้ร้องเรียน

3.2.6 ระบุวัน เดือน ปี

3.2.7 ระบุพยานเอกสาร พยานวัตถุ พยานบุคคล (ถ้ามี)

3.3 กรณีการร้องเรียนที่มีลักษณะเป็นบัตรสนเท่ห์จะรับพิจารณาเฉพาะรายที่ระบุหลักฐานกรณีแวดล้อมปรากฏชัดแจ้งตลอดจนชี้พยานบุคคลแน่นอนเท่านั้น

3.4 เรื่องร้องเรียนที่อาจไม่รับพิจารณา

3.4.1 ข้อร้องเรียนที่มีได้ทำเป็นหนังสือ

3.4.2 ข้อร้องเรียนที่ไม่ระบุพยานหรือหลักฐานที่เพียงพอ

3.4.3 ข้อร้องเรียนที่ไม่มีรายการตามข้อ 3.2

3.5 ช่องทางการร้องเรียนผู้ร้องเรียนสามารถส่งข้อร้องเรียนผ่านช่องทาง ดังนี้

3.5.1 ติดต่อร้องเรียนด้วยตนเอง ณ โรงเรียนอนุบาลคลองหาด ตำบลคลองหาด อำเภอคลองหาด จังหวัดสระแก้ว

3.5.2 ส่งหนังสือร้องเรียนทางไปรษณีย์มายังโรงเรียนอนุบาลคลองหาด เลขที่ 454 หมู่ 1 ตำบลคลองหาด อำเภอคลองหาด จังหวัดสระแก้ว รหัสไปรษณีย์ 27260

3.5.3 ร้องเรียนผ่านทางโทรศัพท์ หมายเลข 085-603-8013

3.5.4 ร้องเรียนผ่านทาง Facebook ของโรงเรียน

<https://www.facebook.com/AKschool.ac.th>

ข้อ 4. กระบวนการพิจารณาดำเนินการ

4.1 ให้เจ้าหน้าที่ธุรการเป็นหน่วยงานหลักในการรับเรื่องร้องเรียน

4.2 เมื่อได้รับเรื่องร้องเรียนให้รวบรวมข้อมูลการร้องเรียนนำเสนอผู้บังคับบัญชาตามลำดับในกรณีเป็นลักษณะบัตรสนเท่ห์ให้พิจารณาเฉพาะรายที่มีลักษณะตามที่กำหนดในประกาศนี้

4.3 กรณีผู้อำนวยการโรงเรียนอนุบาลคลองหาดเห็นสมควรให้แต่งตั้งคณะกรรมการสอบสวนข้อเท็จจริงหรือมอบหมายให้ผู้ใดตรวจสอบข้อเท็จจริงให้ดำเนินการตามคำสั่งนั้น

4.4 ให้คณะกรรมการสอบสวนข้อเท็จจริงที่ได้รับแต่งตั้งมีหน้าที่รวบรวมข้อเท็จจริงที่เกี่ยวข้อง และพิจารณาไต่สวนหาข้อเท็จจริงว่าเรื่องร้องเรียนมีมูลความจริงหรือไม่ เพียงใด โดยให้ดำเนินการให้แล้วเสร็จโดยเร็วพร้อมทั้งทำความเห็นเสนอผู้อำนวยการโรงเรียนอนุบาลคลองหาดว่ามีการกระทำทุจริตและการประพฤติไม่ชอบเกิดขึ้นหรือไม่ และเป็นกรกระทำผิดวินัยหรือไม่ หากเป็นกรณีไม่มีมูลที่ควรกล่าวหาให้เสนอความเห็นต่อผู้อำนวยการโรงเรียนอนุบาลคลองหาดยุติเรื่อง

4.5 ในการพิจารณาไต่สวนข้อเท็จจริงให้ดำเนินการอย่างลับ และต้องเปิดโอกาสให้เจ้าหน้าที่ผู้ถูกกล่าวหาพิสูจน์ข้อเท็จจริงอย่างเป็นธรรม

4.6 ให้คณะกรรมการสอบสวนข้อเท็จจริงรายงานผลการสอบสวนต่อผู้อำนวยการโรงเรียนอนุบาลคลองหาด ภายใน 30 วันนับแต่วันที่ได้รับแต่งตั้ง หากมีเหตุผลความจำเป็นที่ไม่อาจหลีกเลี่ยงได้ คณะกรรมการอาจเสนอขอขยายระยะเวลาดำเนินการต่อผู้อำนวยการโรงเรียนอนุบาลคลองหาด โดยเสนอขอขยายระยะเวลาได้ไม่เกิน 2 ครั้ง ครั้งละไม่เกิน 15 วัน

4.7 เมื่อมีการดำเนินการในเบื้องต้นเป็นประการใด ให้เจ้าหน้าที่ธุรการแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบภายในเวลา 15 วัน เว้นแต่กรณีที่ผู้ร้องเรียนไม่ให้ข้อมูลที่สมารถติดต่อกับไปยังผู้ร้องเรียนได้

4.8 ในกรณีที่ข้อร้องเรียนเป็นเรื่องที่อยู่นอกเหนืออำนาจการพิจารณาของโรงเรียนอนุบาลคลองหาดให้ดำเนินการ ดังนี้

4.8.1 ส่งต่อเรื่องร้องเรียนไปยังผู้ร้องเรียน กรณีที่ผู้ร้องเรียนไม่ได้ระบุถึงชื่อหน่วยงานนั้น ๆ ถือเป็น การสิ้นสุดกระบวนการตอบสนองต่อข้อร้องเรียน

4.8.2 ส่งเรื่องร้องเรียนไปยังผู้ร้องเรียน กรณีที่ผู้ร้องเรียนไม่ได้ระบุถึงหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง โดยตรงพร้อมชี้แจงเหตุผล และแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบ ถือเป็น การสิ้นสุดกระบวนการตอบสนองต่อข้อร้องเรียน

จึงประกาศให้ทราบโดยทั่วกัน

ประกาศ ณ วันที่ 16 เดือน พฤษภาคม พ.ศ. 2568



(นายคุณาพัฒน์ เวทย์มนต์)

ผู้อำนวยการโรงเรียนอนุบาลคลองหาด



คู่มือการปฏิบัติงาน

การจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต และการประพฤติมิชอบ

1. หลักการ และเหตุผล

พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์ และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการมุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนให้เกิดความผาสุก และความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการที่มีประสิทธิภาพ และเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจ ให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวก และได้รับการตอบสนองความต้องการ และมีการประเมินผลการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ

2. คู่มือการปฏิบัติงานรับเรื่องร้องเรียนการทุจริต และการประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ เพื่อให้การบริหารระบบ ราชการเป็นไปด้วยความถูกต้อง บริสุทธิ์ ยุติธรรม ควบคู่กับการพัฒนาบำบัดทุกข์ บำรุงสุข ตลอดจนดำเนินการแก้ไขปัญหาคความเดือดร้อนของข้าราชการครู และบุคลากรทางการศึกษา และประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ ด้วยความรวดเร็วประสบผลสำเร็จอย่างเป็นรูปธรรม อีกทั้งเพื่อเป็นศูนย์รับแจ้งเบาะแสการทุจริต หรือไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ จึงได้จัดทำคู่มือการปฏิบัติงานรับเรื่องร้องเรียน การทุจริต และการประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ขึ้น ซึ่งในกรณีการร้องเรียนที่เกี่ยวกับบุคคลจะมีการเก็บรักษาเรื่องราวไว้เป็นความลับ และปกปิดชื่อผู้ร้องเรียน เพื่อมิให้ผู้ร้องเรียนได้รับผลกระทบ และได้รับความเดือดร้อนจากการร้องเรียน

3. สถานที่ตั้งโรงเรียน

โรงเรียนอนุบาลคลองหาด เลขที่ 454 หมู่ 1 ตำบลคลองหาด อำเภอคลองหาด จังหวัดสระแก้ว รหัสไปรษณีย์ 27260

4. หน้าที่ความรับผิดชอบ

เป็นศูนย์กลางในการรับเรื่องร้องเรียน การทุจริต และการประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ และให้บริการข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษา รับเรื่องปัญหาความต้องการ และข้อเสนอแนะของ ข้าราชการครู และบุคลากรทางการศึกษา และประชาชน

5. วัตถุประสงค์

1. เพื่อให้การดำเนินงานจัดการเรื่องร้องเรียน การทุจริต และการประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ของศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน มีขั้นตอนหรือกระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน
2. เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียนที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอ และมีประสิทธิภาพ

6. คำจำกัดความ

“ผู้รับบริการ” หมายถึง ผู้ที่มีารับบริการจากข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา และประชาชนทั่วไป

“ผู้มีส่วนได้เสีย” หมายถึง ผู้รับรู้ถึงการทุจริตของเจ้าหน้าที่ ผู้ที่ได้รับผลกระทบทั้งทางบวก และทางลบ ทั้งทางตรง และทางอ้อมจากการดำเนินการของส่วนราชการ

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

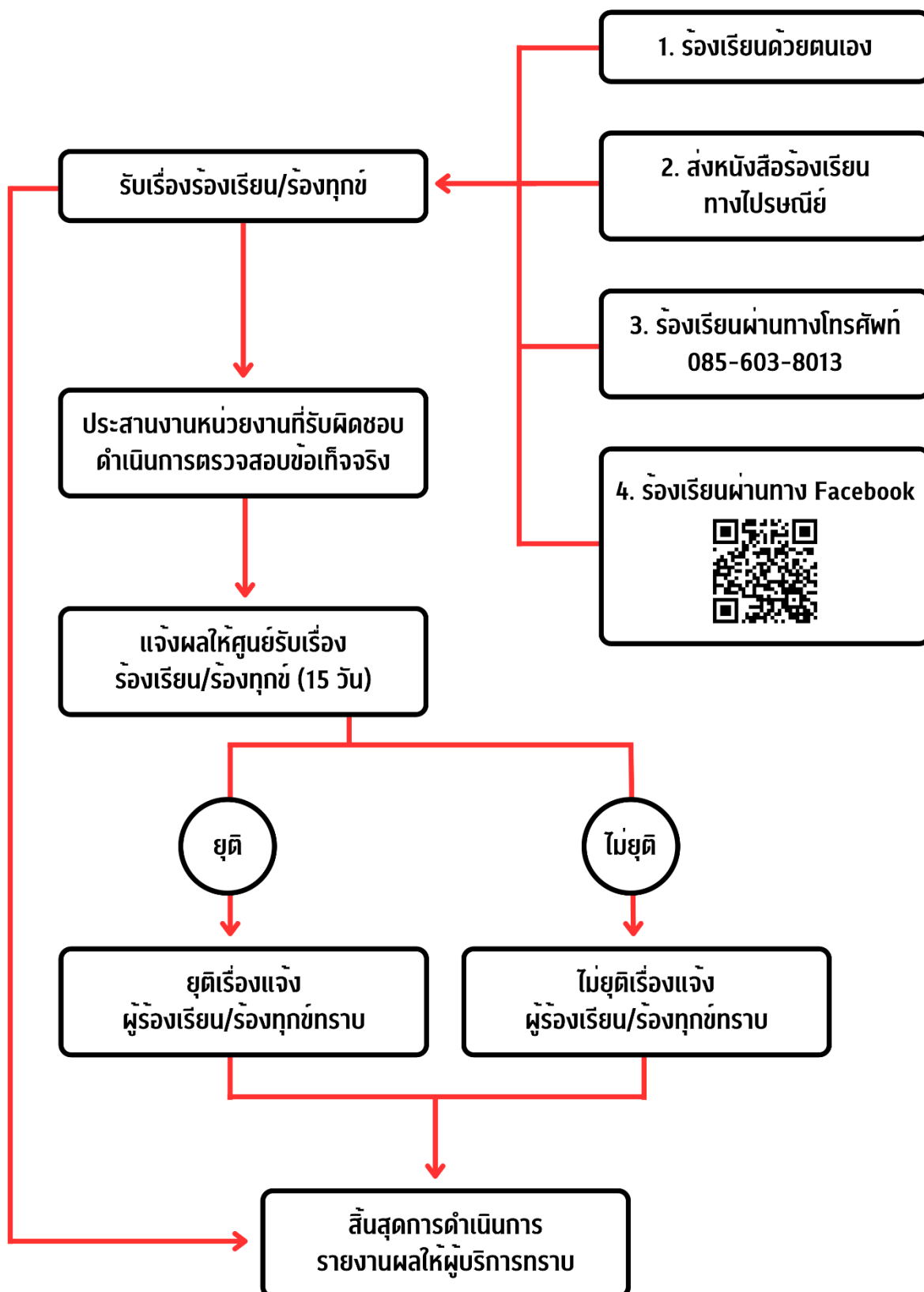
“ผู้ร้องเรียน” หมายถึง ข้าราชการครู บุคลากรทางการศึกษา ประชาชนทั่วไป/ผู้มีส่วนได้เสียที่มาติดต่อราชการผ่านช่องทางต่าง ๆ โดยมีวัตถุประสงค์ครอบคลุมการร้องเรียน/การให้ ข้อเสนอแนะ/การให้ข้อคิดเห็น/การชมเชย/การร้องขอข้อมูล

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

7. ระยะเวลาเปิดให้บริการ

เปิดให้บริการทุกวันจันทร์ - วันศุกร์ (ยกเว้นวันหยุดที่ทางราชการกำหนด) ตั้งแต่เวลา 08.30 น. - 16.30 น.

8. แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต และการประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่



9. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

การแต่งตั้งผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียน ของหน่วยงาน

9.1 จัดตั้งศูนย์/จุดรับข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ของข้าราชการครู บุคลากรทางการศึกษา และประชาชน

9.2 จัดทำคำสั่งแต่งตั้งเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์

9.3 แจ้งผู้รับผิดชอบตามคำสั่ง เพื่อความสะดวกในการประสานงาน

10. การรับ และตรวจสอบข้อร้องเรียน จากช่องทางต่าง ๆ และช่องทางการร้องเรียน

ดำเนินการรับ และติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียน ที่เข้ามายังหน่วยงานจากช่องทางต่าง ๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

ช่องทาง การร้องเรียน	ความถี่ในการ ตรวจสอบช่องทาง การร้องเรียน	ระยะเวลาดำเนินการ รับข้อร้องเรียน เพื่อประสานหาทางแก้ไขปัญหา	หมายเหตุ
1. ร้องเรียนด้วยตนเอง ณ โรงเรียนอนุบาลคลองหาด	ทุกครั้งที่มีการร้องเรียน	ภายใน 1 วันทำการ	ยกเว้น วันหยุดราชการ
2. ส่งหนังสือร้องเรียนทาง ไปรษณีย์	ทุกครั้งที่มีการร้องเรียน	ภายใน 1 วันทำการ	ยกเว้น วันหยุดราชการ
3. ร้องเรียนทางโทรศัพท์ 085-603-8013	ทุกวัน	ภายใน 1 วันทำการ	ยกเว้น วันหยุดราชการ
4. ร้องเรียนผ่าน Facebook โรงเรียนอนุบาลคลองหาด	ทุกวัน	ภายใน 1 วันทำการ	ยกเว้น วันหยุดราชการ

11. การบันทึกข้อร้องเรียน

11.1 กรอกแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียน โดยมีรายละเอียด ชื่อ - สกุล ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ติดต่อเรื่องร้องเรียน ของผู้ร้องเรียน และระบุรายละเอียดเท่าที่มี เช่น ชื่อ - สกุลของ ผู้ถูกร้องเรียน ช่วงเวลาการกระทำผิด พฤติการณ์การกระทำความผิด และสถานที่เกิดเหตุ

11.2 ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียน เจ้าหน้าที่ต้องบันทึกข้อร้องเรียน ลงสมุดบันทึก ข้อร้องเรียน

12. การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน และการแจ้งผู้ร้องเรียนทราบ

12.1 กรณีเป็นการขอข้อมูลข่าวสาร ประสานหน่วยงานผู้ครอบครองเอกสาร เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ข้อมูลแก่ผู้ร้องขอได้ทันที

12.2 ข้อร้องเรียน ที่เป็นการร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของหน่วยงาน เช่น งานการเงิน งานบุคคล งานอำนวยการ เป็นต้น จัดทำบันทึกข้อความเสนอไปยังผู้บริหาร เพื่อสั่งการหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง โดยเบื้องต้นอาจโทรศัพท์แจ้งไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

12.3 ข้อร้องเรียน ที่ไม่อยู่ในความรับผิดชอบของโรงเรียนอนุบาลคลองหาดให้ดำเนินการประสานหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้เกิดความรวดเร็ว และถูกต้องในการแก้ไขปัญหาต่อไป

12.4 ข้อร้องเรียนที่ส่งผลกระทบต่อหน่วยงาน เช่น กรณี ผู้ร้องเรียนทำหนังสือร้องเรียน ความไม่โปร่งใสในการจัดซื้อจัดจ้าง ให้เจ้าหน้าที่จัดทำบันทึกข้อความ เพื่อเสนอผู้บริหารพิจารณาสั่งการไปยังหน่วยงานที่รับผิดชอบ เพื่อดำเนินการตรวจสอบ และแจ้งผู้ร้องเรียนทราบต่อไป

13. การติดตามแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน และการแจ้งผลให้ผู้ร้องเรียนทราบ

ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องรายงานผลการดำเนินการให้ทราบภายใน 5 วันทำการ เพื่อเจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ จะได้แจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบต่อไป

14. การรายงานผลการดำเนินการให้ผู้บริหารทราบ

ให้รวบรวมรายงานสรุปข้อร้องเรียนผลการดำเนินการทุก 3 เดือน และเมื่อสิ้นปีงบประมาณ ให้สรุปผลการดำเนินการทั้งปีงบประมาณ เพื่อนำมาวิเคราะห์การจัดการข้อร้องเรียน ในภาพรวมของหน่วยงานเพื่อใช้เป็นแนวทางในการแก้ไข ปรับปรุงพัฒนาองค์กรต่อไป

15. มาตรฐานงาน

การดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียน ให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด

กรณีได้รับเรื่องร้องเรียน ให้ศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียนโรงเรียนอนุบาลคลองหาดดำเนินการตรวจสอบ และพิจารณาสั่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ดำเนินการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียนให้แล้วเสร็จภายใน 15 วันทำการ

16. แบบฟอร์มใบรับแจ้งเหตุเรื่องราวร้องเรียน

แบบฟอร์มหนังสือร้องเรียนการทุจริต และการประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่โรงเรียนอนุบาลคลองหาด

17. จัดทำโดย

ศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียนโรงเรียนอนุบาลคลองหาด

ภาคผนวก





แบบฟอร์มหนังสือร้องเรียนการทุจริต และการประพฤติมิชอบ
ของเจ้าหน้าที่โรงเรียนอนุบาลคลองหาด

เขียนที่

วันที่ เดือน พ.ศ.

เรียน ผู้อำนวยการโรงเรียนอนุบาลคลองหาด

ข้าพเจ้า (นาย/นาง/นางสาว) อายุ ปี

อยู่บ้านเลขที่ หมู่ที่ ตำบล อำเภอ จังหวัด

ขอร้องเรียน ต่อผู้อำนวยการโรงเรียนอนุบาลคลองหาด เนื่องจาก

(นาย/นาง/นางสาว)

ข้อร้องเรียน (เรื่อง)

รายละเอียด

วัน/เดือน/ปี หรือช่วงเวลาการทุจริต

เหตุการณ์โดยย่อ

เพื่อให้ดำเนินการช่วยเหลือ และแก้ปัญหา ดังนี้

พร้อมนี้ข้าพเจ้าได้แนบเอกสารหลักฐานต่าง ๆ มาด้วย คือ

1. สำเนาบัตรประจำตัวประชาชน จำนวน ฉบับ

2. เอกสารอื่น ๆ (ระบุ) จำนวน ฉบับ

ขอแสดงความนับถือ

(ลงชื่อ) ผู้ร้องเรียน

(.....)

หมายเลขโทรศัพท์

* หมายเหตุ : ข้อมูลของท่านจะถูกเก็บเป็นความลับ

