



แนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตประพฤติมิชอบ
โรงเรียนโนนสง่าหนองแวงวิทยา
สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาหนองคาย เขต ๑
สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน
กระทรวงศึกษาธิการ

คำนำ

คู่มือแนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของโรงเรียนโนนสง่าหนองแขวงวิทยานี้ จัดทำขึ้นเพื่อเป็นแนวทางการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนของศูนย์รับเรื่องราວร้องทุกข์โรงเรียนโนนสง่าหนองแขวงวิทยา ทั้งนี้ การจัดการข้อร้องเรียนจนได้ข้อยุติให้มีความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ เพื่อตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการจำเป็นจะต้องมีขั้นตอนกระบวนการและแนวทางในการปฏิบัติงานที่ชัดเจนและเป็นมาตรฐานเดียวกัน

โรงเรียนโนนสง่าหนองแขวงวิทยา

สารบัญ

เรื่อง

หน้า

คำนำ

แนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ	๑
หลักการและเหตุผล	๑
การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบโรงเรียนโนนสง่าหนองแขวงวิทยา	๑
สถานที่ตั้ง	๑
หน้าที่ความรับผิดชอบ	๑
วัตถุประสงค์	๑
คำจำกัดความ	๒
ประเภทข้อร้องเรียน	๒
ความรุนแรงข้อร้องเรียน	๒
ระยะเวลาเปิดให้บริการ	๒
แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์	๓
ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	๕
การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียน ร้องทุกข์จากช่องทางต่างๆ	๕
การบันทึกข้อร้องเรียน	๕
การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ไขข้อร้องเรียนและการแจ้งกลับผู้ร้องเรียน	๖
การติดตามแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน	๖
การรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน	๖
มาตรฐานงาน	๖
แบบฟอร์ม	๖
จัดทำโดย	๖
ภาคผนวก	ผิดพลาด! ไม่ได้กำหนดบุ๊กมาร์ก
แบบคำร้องเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแส ด้วยตนเอง	๘
แบบคำร้องเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแส ทางโทรศัพท์	๙
แบบแจ้งการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแส	๑๐
แบบแจ้งผลการดำเนินการต่อเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแส (กรณีหน่วยงานดำเนินการ)	๑๑
คำสั่งแต่งตั้งผู้รับผิดชอบในการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	๑๒
ช่องทางการแจ้งเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ	๑๓

แนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ โรงเรียนโนนสง่าหนองแวงวิทยา

หลักการและเหตุผล

พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีพ.ศ. ๒๕๔๖ ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการ มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลางเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการที่มีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ และมีการประเมินผล การให้บริการอย่างสม่ำเสมอ

การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบโรงเรียนโนนสง่าหนองแวงวิทยา

เพื่อให้การบริหารระบบราชการเป็นไปด้วยความถูกต้องบริสุทธิ์ยุติธรรม ควบคู่กับการพัฒนาบำบัดทุกข์ บำรุงสุข ตลอดจนดำเนินการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพด้วยความรวดเร็วประสพผลสำเร็จอย่างเป็นรูปธรรม อีกทั้งเพื่อเป็นศูนย์รับแจ้งเบาะแสการทุจริตหรือไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่โรงเรียนโนนสง่าหนองแวงวิทยาจึงได้จัดตั้งศูนย์รับเรื่องราวจุดร้องทุกข์ขึ้น ซึ่งในกรณีการร้องเรียนที่เกี่ยวกับบุคคลจะมีการเก็บรักษาเรื่องราวไว้เป็นความลับและปกปิดชื่อผู้ร้องเรียน เพื่อให้ผู้ร้องเรียนได้รับผลกระทบและได้รับความเดือดร้อนจากการร้องเรียน

สถานที่ตั้ง

โรงเรียนโนนสง่าหนองแวงวิทยา ตั้งอยู่ หมู่ที่ ๑๕ ตำบลพานพร้าว อำเภอศรีเชียงใหม่ จังหวัดหนองคาย รหัสไปรษณีย์ ๔๓๑๓๐

หน้าที่ความรับผิดชอบ

เป็นศูนย์กลางในการรับเรื่องราวจุดร้องทุกข์และให้บริการข้อมูลข่าวสารให้คำปรึกษารับเรื่องปัญหาความต้องการและข้อเสนอแนะของผู้ปกครองนักเรียนและประชาชน

วัตถุประสงค์

๑. เพื่อให้การดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ ของศูนย์รับเรื่องราวจุดร้องทุกข์โรงเรียนโนนสง่าหนองแวงวิทยา มีขั้นตอน กระบวนการและแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน
๒. เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอและมีประสิทธิภาพ

คำจำกัดความ

“ผู้รับบริการ” หมายถึง ผู้ที่มารับบริการจากส่วนราชการและประชาชนทั่วไป

“ผู้มีส่วนได้เสีย” หมายถึง ผู้ที่ได้รับผลกระทบทั้งทางบวกและทางลบ ทั้งทางตรงและทางอ้อม จากการดำเนินการของส่วนราชการ เช่น ผู้ปกครองนักเรียนและประชาชนในโรงเรียนโนนสง่าหนองแวงวิทยา “การจัดการข้อร้องเรียน” มีความหมายครอบคลุมถึงการจัดการในเรื่องข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็น คำชมเชย การสอบถามหรือการร้องขอข้อมูล

“ผู้ร้องเรียน ร้องทุกข์” หมายถึง ประชาชนทั่วไป ผู้มีส่วนได้เสียที่มาติดต่อราชการผ่านช่องทางต่างๆ โดยมีวัตถุประสงค์ครอบคลุมการร้องเรียน ร้องทุกข์ การให้ข้อเสนอแนะ การให้ข้อคิดเห็น การชมเชย การร้องขอข้อมูล

“ช่องทางการรับข้อร้องเรียน ร้องทุกข์” หมายถึงช่องทางต่าง ๆ ที่ใช้ในการรับข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ เช่น ติดต่อด้วยตนเอง ติดต่อกทางโทรศัพท์ เว็บไซต์ Facebook

ประเภทข้อร้องเรียน

๑. ข้อร้องเรียนการให้บริการ หมายถึงข้อไม่พึงพอใจด้านการให้บริการ วิชาการต้องการให้ผู้ให้บริการปรับปรุงแก้ไขการปฏิบัติงาน ได้แก่ความไม่สะดวกในการรับบริการ ความล่าช้า ข้อผิดพลาดในการให้บริการ การเลือกปฏิบัติกับผู้รับบริการ การใช้คำพูด การดูแลต้อนรับการควบคุมอารมณ์ของผู้ปฏิบัติงาน เป็นต้น

๒. ข้อร้องเรียนประเภทอื่น ๆ หมายถึง ข้อที่ไม่พึงพอใจในด้านการบริการ วิชาการต้องการให้ ผู้ให้บริการแก้ไขในด้านหลักสูตรการบริหารจัดการไม่โปร่งใส ระบบการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ เป็นต้น

ความรุนแรงข้อร้องเรียน

๑. ระดับรุนแรงมาก เป็นข้อร้องเรียนที่ผู้รับบริการไม่พึงพอใจเป็นอย่างมาก และเป็นเรื่องที่มีผลกระทบต่อภาพลักษณ์เสื่อมเสียชื่อเสียงองค์กร มีผลกระทบอย่างรุนแรงส่งผลให้ผู้รับบริการตัดสินใจไม่เลือกใช้บริการ

๒. ระดับรุนแรงปานกลาง เป็นข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการบริการ ที่สร้างความไม่พึงพอใจสำหรับผู้รับบริการ หากปล่อยทิ้งไว้จะทำให้ผู้รับบริการเลือกใช้บริการจากที่อื่น

๓. ระดับรุนแรงเล็กน้อย เป็นข้อร้องเรียนที่อาจจะเกิดจากการได้รับข้อมูลไม่ครบถ้วนสมบูรณ์การมีอคติ ต่อเจ้าหน้าที่ซึ่งเป็นปัจจัยส่วนบุคคลของผู้รับบริการ

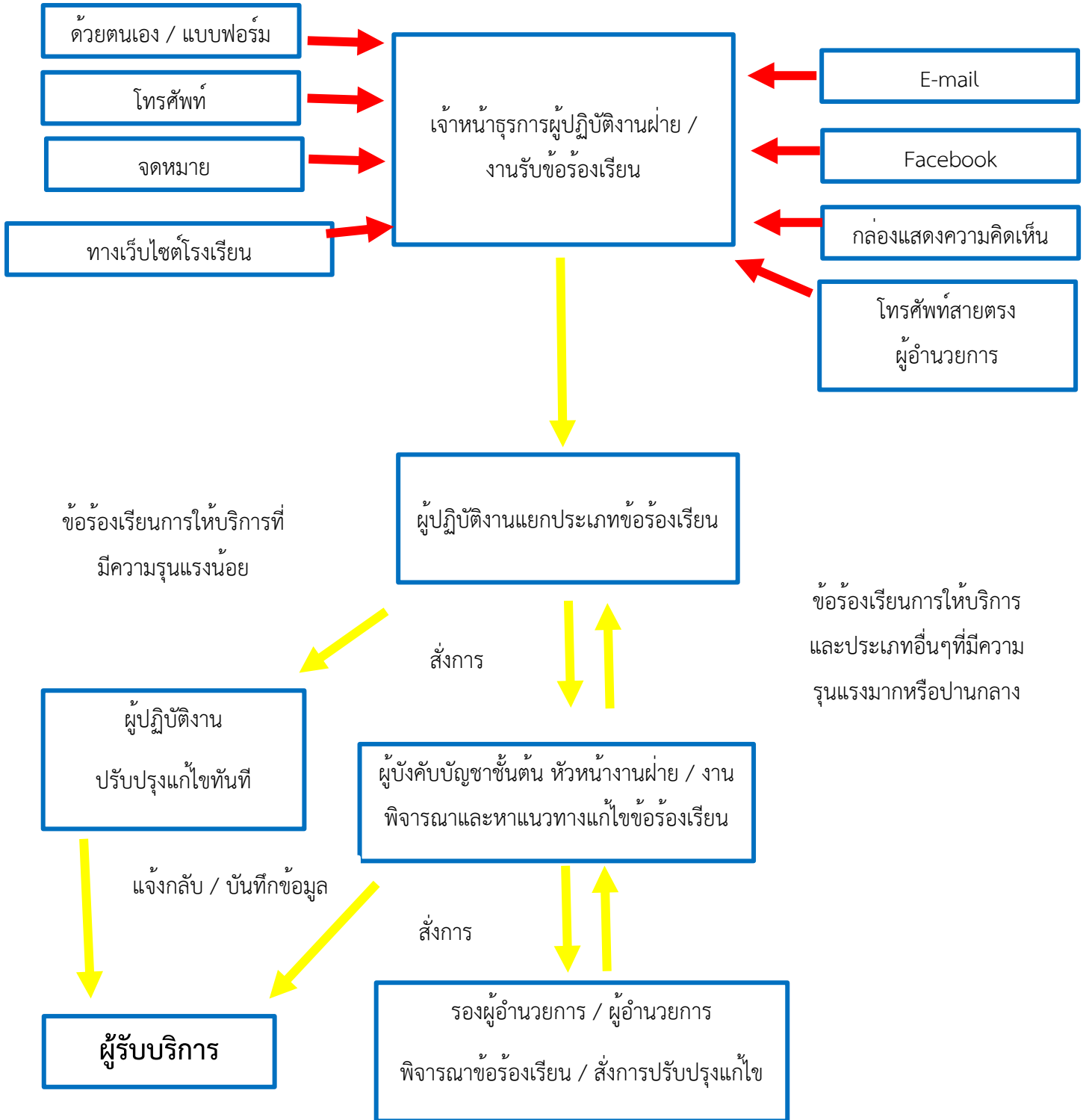
ระยะเวลาเปิดให้บริการ

เปิดให้บริการวันจันทร์ถึงวันศุกร์(ยกเว้นวันหยุดที่ทางราชการกำหนด) ตั้งแต่เวลา ๐๘.๓๐ – ๑๖.๓๐ น.

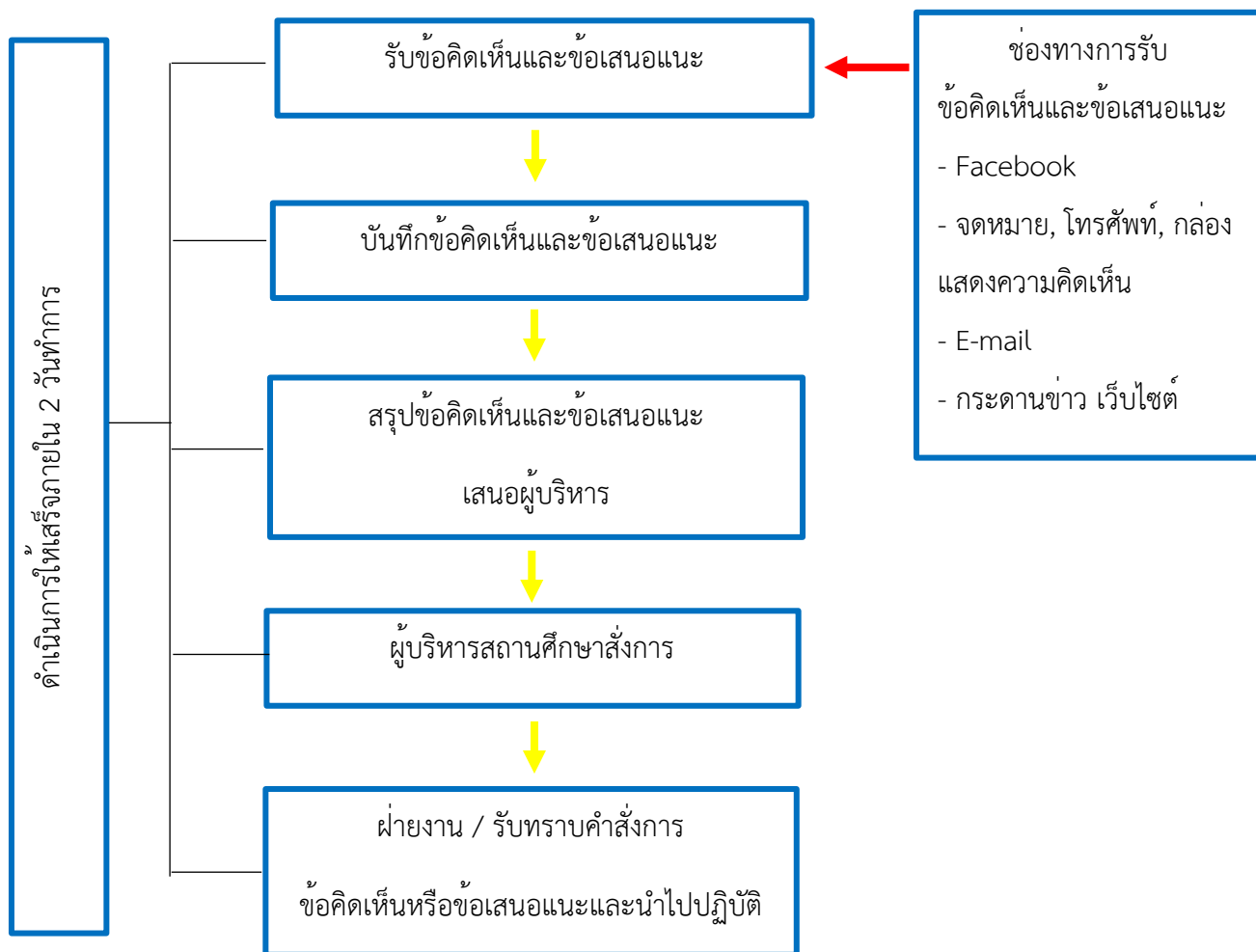
แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์

เอกสารแนบที่ 1

กระบวนการจัดการข้อร้องเรียน



ขั้นตอนการรับข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ



ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

การแต่งตั้งผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ของหน่วยงาน

๙.๑ จัดตั้งศูนย์ จุดรับข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ของประชาชน

๙.๒ จัดทำคำสั่งแต่งตั้งเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์

๙.๓ แจ้งผู้รับผิดชอบตามคำสั่งโรงเรียนโนนสง่าหนองแขวงวิทยา เพื่อความสะดวกในการประสานงาน

การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียน ร้องทุกข์จากช่องทางต่างๆ

ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ที่เข้ามายังหน่วยงานจากช่องทางต่าง ๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องเรียน ร้องทุกข์เพื่อประสานหาทางแก้ไขปัญหา	ส่วนงานที่รับผิดชอบ
ร้องเรียนด้วยตนเอง ณ ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์	วันเวลาดำเนินการราชการ	ภายใน ๑ วันทำการ	ผอ.รร.
ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์ http://www.nwschool.com/index.php	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	ผอ.รร.
ร้องเรียนทาง Facebook โรงเรียนโนนสง่าหนองแขวงวิทยา อำเภอศรีเชียงใหม่ จังหวัดหนองคาย	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	ผอ.รร.
ร้องเรียนทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ E-mail 1043660296@pracharath.ac.th	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	ผอ.รร.
ร้องเรียนทางจดหมาย จำหน่ายของถึง โรงเรียนโนนสง่าหนองแขวงวิทยา หมู่ที่ ๑๕ ตำบลพานพร้าว อำเภอศรีเชียงใหม่ จังหวัดหนองคาย รหัสไปรษณีย์ ๔๓๑๓๐	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	ผอ.รร.
กล่องรับความคิดเห็น	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	ผอ.รร.
โทรศัพท์สายตรงผู้อำนวยการโรงเรียน โทรศัพท์ ๐๙๕ - ๙๔๒ - ๙๖๙๓	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	ผอ.รร.

การบันทึกข้อร้องเรียน

๑๑.๑ กรอกแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียน ร้องทุกข์โดยมีรายละเอียด ชื่อ - สกุล ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ ติดต่อเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์และสถานที่เกิดเหตุ

๑๑.๒ ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียนเจ้าหน้าที่ต้องบันทึกข้อร้องเรียน/ ร้องทุกข์ลงสมุดบันทึกข้อร้องเรียน ร้องทุกข์

การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ไขข้อร้องเรียนและการแจ้งกลับผู้ร้องเรียน

๑๒.๑ กรณีเป็นการขอข้อมูลข่าวสาร ประสานหน่วยงานผู้ครอบครองเอกสารเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ข้อมูลแก่ผู้ร้องขอได้ทันที

๑๒.๒ ข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ ที่เป็นการร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของหน่วยงาน เช่น การขอหลักฐานทางการศึกษาการเก็บเงินระดมทรัพยากรนักเรียน เป็นต้น จัดทำ บันทึกข้อความเสนอไปยังผู้บริหาร เพื่อสั่งการหน่วยงานที่เกี่ยวข้องโดยเบื้องต้นอาจโทรศัพท์แจ้งไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๑๒.๓ ข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ที่ไม่อยู่ในความรับผิดชอบของโรงเรียนโนนสง่าหนองแขวงวิทยาให้ดำเนินการประสานหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้องเพื่อให้เกิดความรวดเร็วและถูกต้อง ในการแก้ไขปัญหาต่อไป

๑๒.๔ ข้อร้องเรียนที่ส่งผลกระทบต่อหน่วยงาน เช่นกรณีผู้ร้องเรียนทำหนังสือร้องเรียนความไม่โปร่งใสในการจัดซื้อจัดจ้าง ให้เจ้าหน้าที่จัดทำบันทึกข้อความเพื่อเสนอผู้บริหารพิจารณาสั่งการไปยังหน่วยงานที่รับผิดชอบเพื่อดำเนินการตรวจสอบและแจ้งผู้ร้องเรียนทราบต่อไป

การติดตามแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน

ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องรายงานผลการดำเนินการให้ทราบภายใน ๕ วันทำการ เพื่อเจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ จะได้แจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบต่อไป

การรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

๑๔.๑ ให้รวบรวมและรายงานสรุปการจัดการข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ให้ผู้บริหารทราบทุกเดือน

๑๔.๒ ให้รวบรวมรายงานสรุปข้อร้องเรียนหลังจากสิ้นปีงบประมาณ เพื่อนำมาวิเคราะห์การจัดการข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ในภาพรวมของหน่วยงาน เพื่อใช้เป็นแนวทางในการแก้ไขปรับปรุงพัฒนาองค์กรต่อไป

มาตรฐานงาน

การดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด กรณีได้รับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ให้ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์โรงเรียนโนนสง่าหนองแขวงวิทยาดำเนินการตรวจสอบและพิจารณาส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ให้แล้วเสร็จภายใน ๑๕ วันทำการ

แบบฟอร์ม

แบบฟอร์มใบรับแจ้งเหตุเรื่องราวร้องเรียน ร้องทุกข์

จัดทำโดย

ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์โรงเรียนโนนสง่าหนองแขวงวิทยา

รับผิดชอบโดย ผู้อำนวยการโรงเรียนโนนสง่าหนองแขวงวิทยา นางวัชรินทร์ ชัยจักร์

ภาคผนวก

แบบคำร้องเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแส ๑ (ด้วยตนเอง)

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแส
โรงเรียนโนนสง่าหนองแขวงวิทยา ต.พานพร้าว
อ.ศรีเชียงใหม่ จ.หนองคาย ๔๓๑๓๐

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.

เรื่อง

เรียน ผู้อำนวยการโรงเรียนโนนสง่าหนองแขวงวิทยา

ข้าพเจ้า (นาย/นาง/นางสาว).....อายุ.....ปี
อยู่บ้านเลขที่..... หมู่ที่..... ตำบล.....อำเภอ.....
จังหวัด..... อาชีพ.....ถือบัตร.....
เลขที่..... ออกโดย.....
วันออกบัตร.....บัตรหมดอายุ.....
มีความประสงค์ขอร้องเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแส เพื่อโรงเรียนโนนสง่าหนองแขวงวิทยา พิจารณา
ดำเนินการช่วยเหลือ
หรือแก้ไขปัญหาในเรื่อง.....
.....
.....

ทั้งนี้ ข้าพเจ้าขอรับรองว่าคำร้องเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแส ตามข้างต้นเป็นจริง และ
ยินดีรับผิดชอบทั้งทางแพ่งและทางอาญาหากจะพินิจศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแส
(แบบคำร้องเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแส ๑)

โดยข้าพเจ้าขอส่งเอกสารหลักฐานประกอบการร้องเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแส (ถ้ามี) ได้แก่

- ๑) จำนวน.....ชุด
๒) จำนวน.....ชุด
๓) จำนวน.....ชุด
๔) จำนวน.....ชุด

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการต่อไป

ขอแสดงความนับถือ

(ลงชื่อ).....
(.....)

แบบคำร้องเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแส ๒ (โทรศัพท์)

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแส
โรงเรียนโนนสง่าหนองแขวงวิทยา ต.พานพร้าว
อ.ศรีเชียงใหม่ จ.หนองคาย ๔๓๑๓๐

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.

เรื่อง

เรียน ผู้อำนวยการโรงเรียนโนนสง่าหนองแขวงวิทยา

ข้าพเจ้า (นาย/นาง/นางสาว).....อายุ.....ปี
อยู่บ้านเลขที่..... หมู่ที่..... ตำบล.....อำเภอ.....
จังหวัด..... โทรศัพท์..... อาชีพ.....
มีความประสงค์ขอเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแส เพื่อโรงเรียนโนนสง่าหนองแขวงวิทยา พิจารณา
ดำเนินการช่วยเหลือ
หรือแก้ไขปัญหาในเรื่อง.....
.....
.....
.....

โดยขออ้าง
.....
.....
.....

.....เป็นพยานหลักฐานประกอบ

ทั้งนี้ ข้าพเจ้าขอรับรองว่าคำร้องเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแสดังกล่าวข้างต้นเป็นจริง และ จนท.
ได้แจ้งให้ข้าพเจ้าทราบแล้วว่าหากเป็นคำร้องที่ไม่สุจริตอาจต้องรับผิดชอบตามกฎหมายได้

(ลงชื่อ).....เจ้าหน้าที่ผู้รับเรื่อง

(.....)

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

เวลา.....

(ตอบข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแส ๑)

แบบแจ้งการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแส

ที่ (เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแส) /.....

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแส
โรงเรียนโนนสง่าหนองแขวงวิทยา ต.พานพร้าว
อ.ศรีเชียงใหม่ จ.หนองคาย ๔๓๑๓๐

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.

เรื่อง ตอบรับการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแส

เรียน

ตามที่ท่านได้ ร้องเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแส ผ่านศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแสโรงเรียนโนนสง่าหนองแขวงวิทยา โดยทาง () หนังสือร้องเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแสทางไปรษณีย์ () ด้วยตนเอง () ทางโทรศัพท์ () อื่น ๆ

ลงวันที่..... เกี่ยวกับเรื่อง.....

.....

โรงเรียนโนนสง่าหนองแขวงวิทยา ได้ลงทะเบียนรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแสของท่านไว้แล้ว ตามทะเบียนรับเรื่อง เลขรับที่.....ลงวันที่.....

และโรงเรียนโนนสง่าหนองแขวงวิทยาได้พิจารณาเรื่องของท่านแล้วเห็นว่า

() เป็นเรื่องที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของโรงเรียนโนนสง่าหนองแขวงวิทยา และได้มอบหมายให้

.....เป็นหน่วยตรวจสอบและดำเนินการ

() เป็นเรื่องที่ไม่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของโรงเรียนโนนสง่าหนองแขวงวิทยา และได้จัดส่งเรื่องให้.....

..... ซึ่งเป็นหน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่เกี่ยวข้อง ดำเนินการต่อไปแล้วทั้งนี้ ท่านสามารถติดต่อประสานงาน หรือขอทราบผลโดยตรงกับหน่วยงานดังกล่าวได้อีกทางหนึ่ง

() เป็นเรื่องที่มีกฎหมายบัญญัติขั้นตอนและวิธีการปฏิบัติไว้เป็นการเฉพาะแล้ว ตามกฎหมาย.....

.....

จึงขอให้ท่านดำเนินการตามขั้นตอนและวิธีการที่กฎหมายนั้นบัญญัติไว้ต่อไป

จึงแจ้งมาเพื่อทราบ

ขอแสดงความนับถือ

(.....)

ผู้อำนวยการโรงเรียนโนนสง่าหนองแขวงวิทยา

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแส

โรงเรียนโนนสง่าหนองแขวงวิทยา

โทร.๐๙๕๕๔๒๙๖๙๓

(ตอบข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแส ๒)

แบบแจ้งผลการดำเนินการต่อเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแส (กรณีหน่วยงานดำเนินการ)

ที่ (เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแส) /.....

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแส
โรงเรียนโนนสง่าหนองแขวงวิทยา ต.พานพร้าว
อ.ศรีเชียงใหม่ จ.หนองคาย ๔๓๑๓๐

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.

เรื่อง แจ้งผลการดำเนินการต่อเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแส

เรียน

อ้างถึง หนังสือ ที่ ลงวันที่.....

สิ่งที่ส่งมาด้วย ๑.
๒.
๓.

ตามที่โรงเรียนโนนสง่าหนองแขวงวิทยา (ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแส) ได้แจ้งตอบรับ
การรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแสของท่านตามที่ท่านได้ร้องเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแสไว้ ความ
ละเอียดแจ้งแล้ว นั้น

โรงเรียนโนนสง่าหนองแขวงวิทยา ได้รับแจ้งผลการดำเนินการจากส่วนราชการ/หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
ตามประเด็นที่ท่านได้ ร้องเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแสแล้ว ปรากฏข้อเท็จจริงโดย
สรุปว่า.....

.....ดังมีรายละเอียดปรากฏตามสิ่งที่
ส่งมาพร้อมนี้

ทั้งนี้ หากท่านไม่เห็นด้วยประการใด ขอให้แจ้งคัดค้านพร้อมพยานหลักฐานประกอบด้วย

จึงเรียนมาเพื่อทราบ

ขอแสดงความนับถือ

(.....)

ผู้อำนวยการโรงเรียนโนนสง่าหนองแขวงวิทยา

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแส
โรงเรียนโนนสง่าหนองแขวงวิทยา
โทร.๐๙๕๕๔๒๙๖๙๓



คำสั่งโรงเรียนโนนสง่าหนองแขวงวิทยา
ที่ ๕๙/๒๕๖๗
เรื่อง แต่งตั้งผู้รับผิดชอบในการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

.....

ด้วยโรงเรียนโนนสง่าหนองแขวงวิทยา ได้จัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เพื่อให้การดำเนินการในการร้องเรียน/ร้องทุกข์ สอดคล้องกับสถานการณ์ปัจจุบัน เพื่อให้เกิดความคล่องตัว โรงเรียนโนนสง่าหนองแขวงวิทยา จึงได้ประกาศมาตรการในการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ และจัดทำเป็นคู่มือพร้อมทั้งประกาศให้ผู้ที่เกี่ยวข้องจะร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่ได้รับความเดือดร้อนหรือได้รับผลกระทบอื่น ๆ ได้รับการตอบสนองการร้องเรียนร้องทุกข์อย่างเป็นรูปธรรม และมีการบริหารจัดการในเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์อย่างเป็นระบบโดยมีขั้นตอนการร้องเรียนที่ไม่ยุ่งยากซับซ้อน ผู้ร้องเรียนร้องทุกข์สามารถเข้าถึงได้หลายช่องทาง มีเจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบและมีการตอบสนองเรื่องร้องเรียน ชัดเจน

ดังนั้น เพื่อให้การดำเนินการตอบสนองเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ของประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ จึงแต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ ในโรงเรียนโนนสง่าหนองแขวงวิทยา ดังต่อไปนี้

- | | |
|---|---------------------|
| ๑. ผู้อำนวยการโรงเรียนโนนสง่าหนองแขวงวิทยา | ประธาน |
| ๒. ผู้ช่วยผู้อำนวยการโรงเรียนโนนสง่าหนองแขวงวิทยา | รองประธาน |
| ๓. หัวหน้าฝ่ายบริหารวิชาการ | กรรมการ |
| ๔. หัวหน้าฝ่ายบริหารทั่วไป | กรรมการ |
| ๕. หัวหน้าฝ่ายงบประมาณ | กรรมการ |
| ๖. หัวหน้าฝ่ายบริหารงานบุคคล | กรรมการและเลขานุการ |

ให้คณะกรรมการที่ได้รับแต่งตั้งปฏิบัติหน้าที่ให้เป็นไปตามมาตรการและนโยบายของทางราชการและปฏิบัติตามคู่มือการปฏิบัติงานรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ หากพบปัญหาอุปสรรคในการปฏิบัติหน้าที่ให้รายงานผู้อำนวยการโรงเรียนโนนสง่าหนองแขวงวิทยา เพื่อรับทราบในการแก้ปัญหาต่อไป

ทั้งนี้ ตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไป

สั่ง ณ วันที่ ๗ กรกฎาคม ๒๕๖๗

(นางวัชรินทร์ ชัยจักร)

ผู้อำนวยการโรงเรียนโนนสง่าหนองแขวงวิทยา

ช่องทางการแจ้งเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

โรงเรียนโนนสง่าหนองแวงวิทยา สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาหนองคายเขต๑

โรงเรียนโนนสง่าหนองแวงวิทยา ดำเนินการรับผิดและติดตาม ตรวจสอบข้อร้องเรียนร้องทุกข์ ที่เข้ามายังหน่วยงาน จากข้อความต่าง ๆ โดยมีข้อปฏิบัติและกำหนดดังนี้

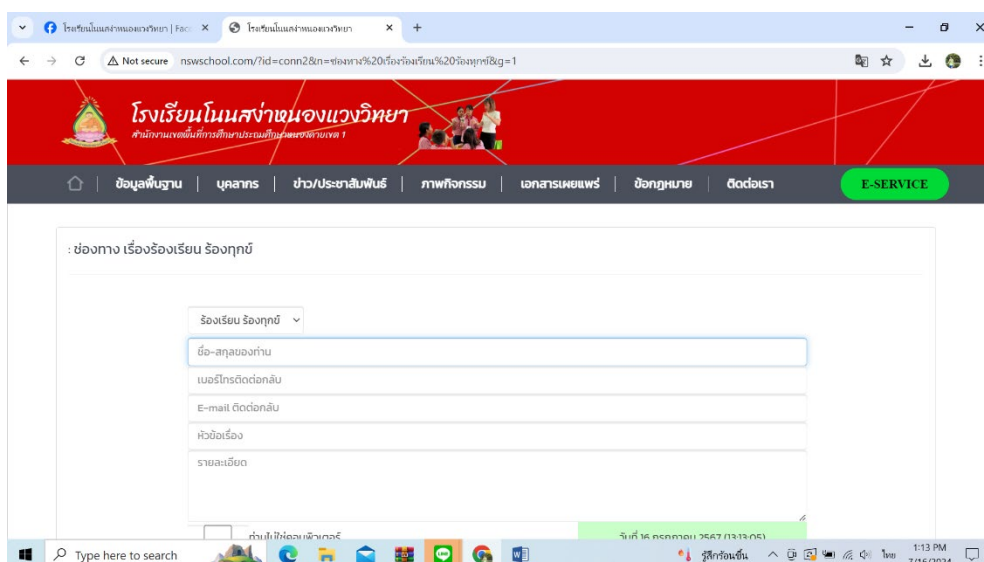
ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาในการดำเนินการเพื่อประสานหาทางแก้ไขปัญหา
ร้องเรียนด้วยตนเอง ที่โรงเรียนโนนสง่าหนองแวงวิทยา หมู่ที่ ๑๕ ต.พานพร้าว อ.ศรีเชียงใหม่ จ.หนองคาย ๔๓๑๓๐	วันเวลาราชการ	ภายใน ๑ วันทำการ
ทางโทรศัพท์สายตรงผู้อำนวยการโรงเรียนโนนสง่าหนองแวงวิทยา ๐๙๕๕๔๒๙๖๙๓	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ
จดหมายไปรษณีย์ จำหน้าซองถึงที่โรงเรียนโนนสง่าหนองแวงวิทยา หมู่ที่ ๑๕ ต.พานพร้าว อ.ศรีเชียงใหม่ จ.หนองคาย ๔๓๑๓๐	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ
จดหมายไปรษณีย์ อิเล็กทรอนิกส์ ผู้อำนวยการโรงเรียน โนนสง่าหนองแวงวิทยา E-mail:timtimsri@gmail.com	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ
ช่องทางเว็บไซต์ http://www.nswschool.com	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ
ร้องเรียนทางเพจ Facebook โรงเรียนโนนสง่าหนองแวงวิทยา 	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ

ช่องทางเว็บไซต์ <http://www.nswschool.com>

ช่องทางกรรเรียน



<http://www.nswschool.com/?id=conn๒&n=%E0%B๘%๘A%E0%B๙%๘๘%E0%B๘%AD%E0%B๘%๘๗%E0%B๘%๘๗%E0%B๘%B๒%E0%B๘%๘๗%๒๐%E0%B๙%๘๐%E0%B๘%A๓%E0%B๘%B๗%E0%B๙%๘๘%E0%B๘%AD%E0%B๘%๘๗%E0%B๘%A๓%E0%B๙%๘๙%E0%B๘%AD%E0%B๙%๘๐%E0%B๘%A๓%E0%B๘%B๕%E0%B๘%A๒%E0%B๘%๙๙%๒๐%E0%B๘%A๓%E0%B๙%๘๙%E0%B๘%AD%E0%B๘%๘๗%E0%B๘%๘๗%E0%B๘%๘๑%E0%B๘%๘๒%E0%B๙%๘C&g=๑>



ช่องทางเว็บไซต์ <http://www.nswschool.com>

สายตรงผู้อำนวยการ

หน้าบ้าน | บุคลากร | ข่าว/ประชาสัมพันธ์ | ภาพกิจกรรม | เอกสารเผยแพร่ | ชื่องาน | ติดต่อเรา | E-SERVICE

ข่าวประชาสัมพันธ์ : ยินในสง่างามของแฉงวิทยา ต้นพานพร้าว อำเภอศรีเชียงใหม่ จ.หนองคาย 43130

ข้อความ :
 ชื่อ :
 เบอร์โทร :
 อีเมล :
 Capchar : AIE
 ใ้รหัส : ใช้ตัวพิมพ์ใหญ่ทั้งหมด

: บันทึกข้อความ :

MOVE CLOSE

นางชวีจริพร ชัยจรรย์
 ผู้อำนวยการโรงเรียน
 โทร.0090420008
 E-mail : timtimsri01@gmail.com

ทำบัญชี บริหาร | สายตรง ผู้อำนวยการ | ช่องทาง เรื่องเรียน

ช่องทาง <https://www.facebook.com/nwschool.nkedu๑/about> โรงเรียนโนนสง่างามของแฉงวิทยา

โรงเรียนโนนสง่างามของแฉงวิทยา
 11 หมู่ ๓ ต.หนองบัว อ.เมือง จ.หนองคาย

