



คู่มือ

การปฏิบัติงานรับเรื่องราวร้องทุกข์

โรงเรียนบ้านตาขุนวิทยา
อำเภอบ้านตาขุน จังหวัดสุราษฎร์ธานี
สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาสุราษฎร์ธานี ชุมพร

คำนำ

คู่มือการปฏิบัติงานรับเรื่องราวร้องทุกข์ของโรงเรียนบ้านตาขุนวิทยา ฉบับนี้จัดทำขึ้นเพื่อเป็นแนวทางการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนของศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ โรงเรียนบ้านตาขุนวิทยา ทั้งนี้ การจัดการข้อร้องเรียนจนได้ข้อยุติให้มีความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ เพื่อตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของ ผู้รับบริการ จำเป็นจะต้องมีขั้นตอน/กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานที่ชัดเจนและเป็นมาตรฐานเดียวกัน

ขอขอบคุณผู้อำนวยการโรงเรียนและผู้มีส่วนเกี่ยวข้องที่มีส่วนทำให้คู่มือเล่มนี้เสร็จสมบูรณ์ด้วยดี

สารบัญ

เรื่อง	หน้า
๑. หลักการและเหตุผล	๑
๒. การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์โรงเรียนบ้านตาขุนวิทยา	๑
๓. สถานที่ตั้ง	๑
๔. หน้าที่ความรับผิดชอบ	๑
๕. วัตถุประสงค์	๑
๖. คำจำกัดความ	๑
๗. ระยะเวลาเปิดให้บริการ	๒
๘. แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์	๒
๙. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	๓
๑๐. การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่าง ๆ	๔
๑๑. การบันทึกข้อร้องเรียน	๔
๑๒. การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ไขข้อร้องเรียนและการแจ้งกลับผู้ร้องเรียน	๖
๑๓. ติดตามการแก้ไขข้อร้องเรียน	๖
๑๔. การรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน	๖
๑๕. มาตรฐานงาน	๖
๑๖. แบบฟอร์ม	๖
๑๗. จัดทำโดย	๖
ภาคผนวก	๖
แบบฟอร์มใบรับแจ้งเหตุเรื่องราวร้องเรียน / ร้องทุกข์	๗
คำสั่งแต่งตั้งเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์	๘

คู่มือการปฏิบัติงานรับเรื่องราวร้องทุกข์ ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์โรงเรียนบ้านตาขุนวิทยา

๑. หลักการและเหตุผล

พระราชกฤษฎีกาด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ได้กำหนดแนวทาง ปฏิบัติราชการ มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของ ประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการที่มีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงาน เกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ประชาชน ได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการ ตอบสนองความต้องการ และมีการประเมินผลการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ

๒. การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์โรงเรียนบ้านตาขุนวิทยา

เพื่อให้การบริหารระบบราชการเป็นไปด้วยความถูกต้อง บริสุทธิ์ ยุติธรรม ตลอดจนดำเนินการแก้ไขปัญหาดังกล่าวได้อย่างมีประสิทธิภาพ ด้วยความรวดเร็ว ประสิทธิภาพสำเร็จอย่างเป็นรูปธรรม อีกทั้งเพื่อเป็นศูนย์รับแจ้งเบาะแสการทุจริต หรือไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ โรงเรียนบ้านตาขุนวิทยา จึงได้จัดตั้งศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ขึ้น ซึ่งในกรณีการร้องเรียนที่เกี่ยวกับบุคคล จะมีการเก็บรักษาเรื่องราวไว้เป็นความลับและปกปิดชื่อผู้ร้องเรียน เพื่อมิให้ผู้ร้องเรียนได้รับผลกระทบและได้รับความเดือดร้อนจากการร้องเรียน

๓. สถานที่ตั้ง

ตั้งอยู่ ณ โรงเรียนบ้านตาขุนวิทยา เลขที่ ๖๕ หมู่ ๖ ตำบลเขาวง อำเภอบ้านตาขุน จังหวัดสุราษฎร์ธานี

๔. หน้าที่ความรับผิดชอบ

เป็นศูนย์กลางในการรับเรื่องราวร้องทุกข์และให้บริการข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษา รับเรื่องปัญหา ความ ต้องการและข้อเสนอแนะของผู้ปกครองนักเรียนและประชาชน

๕. วัตถุประสงค์

๑. เพื่อให้การดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ของศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ โรงเรียนบ้านตาขุนวิทยา มีขั้นตอน/กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน

๒. เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียน ร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอและมีประสิทธิภาพ

๖. คำจำกัดความ

“ผู้รับบริการ” หมายถึง ผู้ที่มาใช้บริการจากส่วนราชการและประชาชนทั่วไป

“ผู้มีส่วนได้เสีย” หมายถึง ผู้ที่ได้รับผลกระทบ ทั้งทางบวกและทางลบ ทั้งทางตรงและทางอ้อม จากการ ดำเนินการของส่วนราชการ เช่น ผู้ปกครองนักเรียนและประชาชนทั่วไป

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

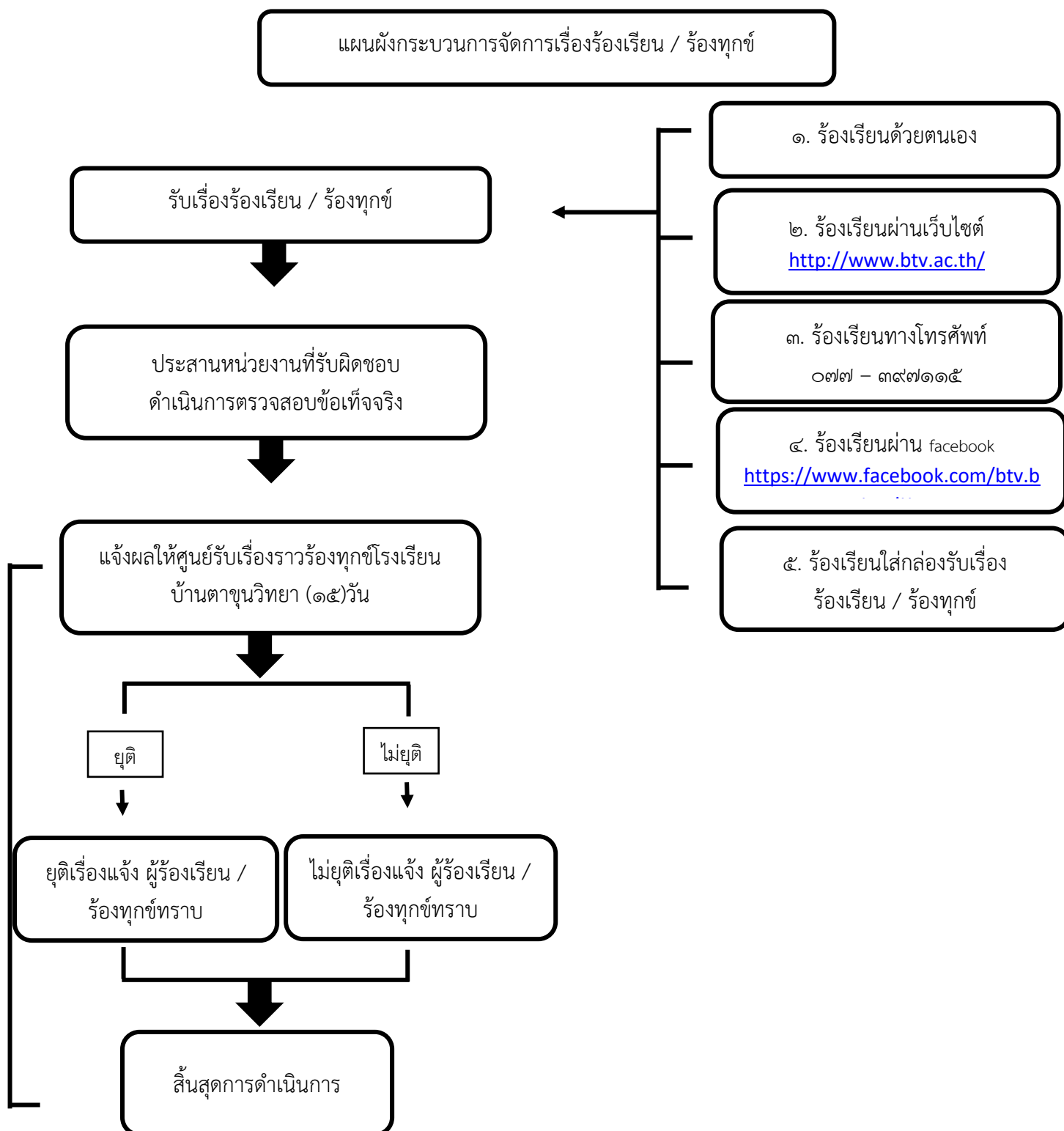
“ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์” หมายถึงประชาชนทั่วไป/ ผู้มีส่วนได้เสียที่มาติดต่อราชการผ่านช่องทางต่าง ๆ โดย มีวัตถุประสงค์ครอบคลุมการร้องเรียน/ร้องทุกข์/การให้ข้อเสนอแนะ/การให้ข้อคิดเห็น/การชมเชย/การ ร้องขอข้อมูล

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

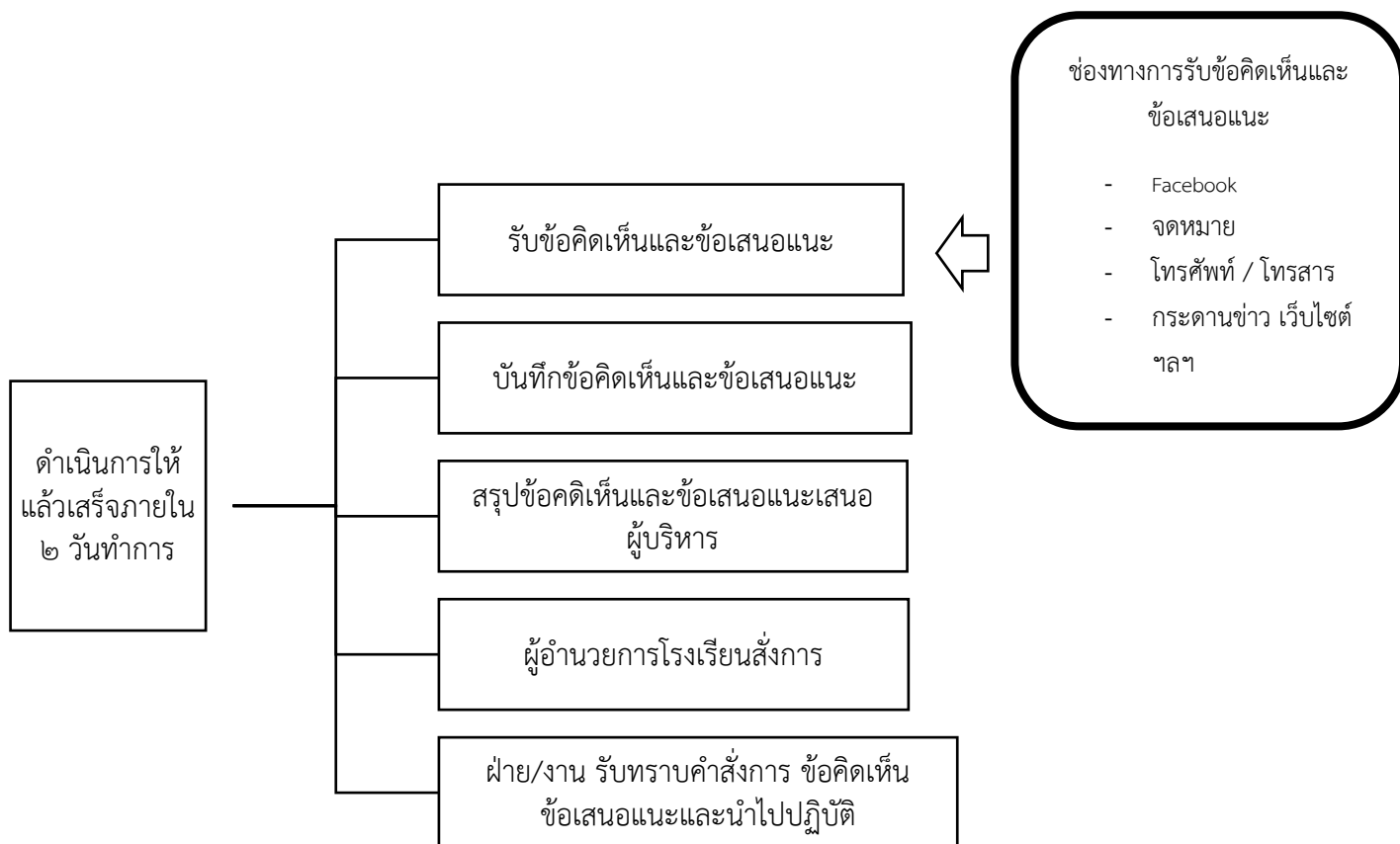
๗. ระยะเวลาเปิดให้บริการ

เปิดให้บริการวันจันทร์ถึงวันศุกร์ (ยกเว้นวันหยุดที่ทางราชการกำหนด) ตั้งแต่เวลา ๐๘.๓๐ - ๑๖.๓๐ น.

๘. แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์



ขั้นตอนการรับข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ



๙. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน การแต่งตั้งผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ของหน่วยงาน

๙.๑ จัดตั้งศูนย์/ จุดรับข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ของประชาชน

๙.๒ จัดทำคำสั่งแต่งตั้งเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์

๙.๓ แจ้งผู้รับผิดชอบตามคำสั่งโรงเรียนบ้านตาขุนวิทยา เพื่อความสะดวกในการประสานงาน

๑๐. การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์จากช่องทางต่าง ๆ

ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ที่เข้ามายังหน่วยงานจากช่องทางต่าง ๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ เพื่อประสานหาทางแก้ไขปัญหา	หมายเหตุ
๑. ร้องเรียนด้วยตนเอง ณ ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์	วันเวลายาราชการ	ภายใน ๑ วันทำการ	
๒. ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์ http://www.btv.ac.th/	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	
๓. ร้องเรียนทาง Face Book โรงเรียนบ้านตาขุนวิทยา https://www.facebook.com/btv.bantakhunwittaya	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	
๔. ร้องเรียนทางจดหมาย จำหน่ายซองถึง โรงเรียนบ้านตาขุนวิทยา เลขที่ ๖๕ หมู่ ๖ ตำบลเขาวง อำเภอบ้านตาขุน จังหวัดสุราษฎร์ธานี	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	
๕. กล้องรับความคิดเห็น/ข้อร้องเรียน	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	
๖. โทรศัพท์สายตรงผู้อำนวยการ โรงเรียน ๐๘๒-๒๗๑-๖๘๔๙	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	
๗. ร้องเรียนโทรศัพท์ หมายเลข ๐๗๗-๓๙๗-๑๑๕	วันเวลายาราชการ	ภายใน ๑ วันทำการ	

๑๑. การบันทึกข้อร้องเรียน

๑๑.๑ กรอกรูปแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์โดยมีรายละเอียด ชื่อ-สกุล ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ ติดต่อ เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์และสถานที่เกิดเหตุ

๑๑.๒ ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียน เจ้าหน้าที่ต้องบันทึกข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ลงสมุดบันทึกข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์

๑๒. การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ปัญหาข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์และการแจ้งผู้ร้องเรียน / ร้องทุกข์ทราบ

๑๒.๑ กรณีเป็นการขอข้อมูลข่าวสาร ประสานหน่วยงานผู้ครอบครองเอกสาร เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ข้อมูลแก่ผู้ร้องขอได้ทันที

๑๒.๒ ข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่เป็นการร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของหน่วยงาน เช่น การขอหลักฐานทางการศึกษา การเก็บเงินระดมทรัพยากรนักเรียน เป็นต้น จัดทำบันทึกข้อความเสนอไปยังผู้บริหารเพื่อสั่งการหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง โดยเบื้องต้นอาจโทรศัพท์แจ้งไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๑๒.๓ ข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่ไม่อยู่ในความรับผิดชอบของโรงเรียนบ้านตาขุนวิทยา ให้ดำเนินการ ประสานหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้เกิดความรวดเร็วและถูกต้อง ในการแก้ไขปัญหาต่อไป

๑๒.๔ ข้อร้องเรียนที่ส่งผลกระทบต่อหน่วยงาน เช่น กรณีผู้ร้องเรียนทำหนังสือร้องเรียนความไม่โปร่งใสใน การจัดซื้อจัดจ้าง ให้เจ้าหน้าที่จัดทำบันทึกข้อความเพื่อเสนอผู้บริหารพิจารณาสั่งการไปยังหน่วยงานที่รับผิดชอบ เพื่อดำเนินการตรวจสอบและแจ้งผู้ร้องเรียนทราบต่อไป

๑๓. การติดตามแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องรายงานผลการดำเนินการให้ทราบภายใน ๕ วันทำการ เพื่อเจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ จะได้แจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบต่อไป

๑๔. การรายงานผลการดำเนินการให้ผู้บริหารทราบ

๑๔.๑ ให้รวบรวมและรายงานสรุปการจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ให้ผู้บริหารทราบทุกเดือน

๑๔.๒ ให้รวบรวมรายงานสรุปข้อร้องเรียนหลังจากสิ้นปีงบประมาณ เพื่อนำมาวิเคราะห์การจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ในภาพรวมของหน่วยงาน เพื่อใช้เป็นแนวทางในการแก้ไข ปรับปรุง พัฒนางองค์กรต่อไป

๑๕. มาตรฐานงาน

การดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด กรณีได้รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ให้ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์โรงเรียนบ้านตาขุนวิทยาดำเนินการตรวจสอบและพิจารณาส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ดำเนินการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ให้แล้วเสร็จภายใน ๑๕ วัน ทำการ

๑๖. แบบฟอร์ม แบบฟอร์มใบรับแจ้งเหตุเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์

๑๗. จัดทำโดย

ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์โรงเรียนบ้านตาขุนวิทยา

ภาคผนวก



แบบฟอร์มหนังสือร้องทุกข์-ร้องเรียน

เขียนที่.....

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.

เรียน ผู้อำนวยการโรงเรียนบ้านตาขุนวิทยา

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

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

เพื่อให้ดำเนินการช่วยเหลือและแก้ไขปัญหา ดังนี้

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

ขอแสดงความนับถือ

(ลงชื่อ).....ผู้ร้องทุกข์/ ร้องเรียน

(.....)

หมายเลขโทรศัพท์.....



คำสั่งโรงเรียนบ้านตาขุนวิทยา

ที่ ๐๗๙/๒๕๖๔

เรื่อง จัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ร้องเรียนทุกข์ ข้อคิดเห็น และข้อเสนอแนะ และแต่งตั้งคณะกรรมการศูนย์
รับเรื่องร้องเรียน ร้องเรียนการทุจริต ร้องทุกข์ ข้อคิดเห็น และข้อเสนอแนะ

โรงเรียนบ้านตาขุนวิทยา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาสุราษฎร์ธานี ชุมพร ในฐานะที่รับผิดชอบงาน จัดการศึกษาเยาวชน ให้มีคุณภาพตามมาตรฐานการศึกษา ด้วยความซื่อสัตย์ สุจริต โปร่งใส สามารถตรวจสอบได้พร้อมรับผิดชอบ รวมถึงการป้องกันและปราบปรามการทุจริตประพฤติมิชอบ และต่อต้านทุกรูปแบบ โดยให้ความสำคัญในการบริหารจัดการที่มุ่งเน้นผู้รับบริการและได้กำหนดค่านิยมขององค์กรว่า “อารมณดี มีน้ำใจ นิยดี มีความรู้ ดูเป็นแบบอย่างได้” เพื่อให้การบริหารจัดการข้อร้องเรียนและอื่น ๆ เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ผู้รับบริการได้รับข้อมูลที่ถูกต้องโปร่งใส สร้างความเชื่อมั่นและพึงพอใจในบริการขององค์กรมากขึ้น จึงได้จัดตั้งศูนย์รับแจ้งเรื่องร้องเรียน ร้องเรียนการทุจริต ร้องทุกข์ ข้อคิดเห็น และข้อเสนอแนะ จากผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้เสียหรือหน่วยงาน โรงเรียนบ้านตาขุนวิทยา โดยมีรายละเอียดดังนี้

๑.ที่ตั้งศูนย์รับแจ้งเรื่องร้องเรียน ร้องเรียนการทุจริต ร้องทุกข์ ข้อคิดเห็น และข้อเสนอแนะ โรงเรียนบ้านตาขุนวิทยา

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน โรงเรียนบ้านตาขุนวิทยา เลขที่ ๖๕ หมู่ ๖ ตำบลเขาวง อำเภอบ้านตาขุน
จังหวัดสุราษฎร์ธานี

๒.ช่องทางการติดต่อและแจ้งเรื่องร้องเรียน ร้องเรียนการทุจริต ร้องทุกข์ ข้อคิดเห็น และ ข้อเสนอแนะ

๑. ร้องเรียนด้วยตนเอง ณ ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์
๒. ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์ <http://www.btv.ac.th/>
๓. ร้องเรียนทาง Face Book <https://www.facebook.com/btv.bantakhunwittaya>
๔. ร้องเรียนทางจดหมาย จ่าหน้าซองถึง โรงเรียนบ้านตาขุนวิทยา เลขที่ ๖๕ หมู่ ๖
ตำบลเขาวง อำเภอบ้านตาขุน จังหวัดสุราษฎร์ธานี
๕. กล่องรับความคิดเห็น/ข้อร้องเรียน
๖. โทรศัพท์สายตรงผู้อำนวยการ โรงเรียน ๐๘๒-๒๗๑-๖๘๔๙
๗. ร้องเรียนโทรศัพท์ หมายเลข ๐๗๗-๓๙๗-๑๑๕

๓. คณะกรรมการศูนย์รับแจ้งเรื่องร้องเรียน ร้องเรียนการทุจริต ร้องทุกข์ ข้อคิดเห็น และ ข้อเสนอแนะ จากผู้รับบริการหรือหน่วยงาน โรงเรียนบ้านตาขุนวิทยา ประกอบด้วย

- | | | |
|---------------------|------------------------|------------------|
| ๑. นายบุญเลิศ ทองชล | ผู้อำนวยการโรงเรียน | ประธานกรรมการ |
| ๒. นางกัญจนา สมชาติ | รองผู้อำนวยการโรงเรียน | รองประธานกรรมการ |
| ๓. นายปวิรรต ธงวัช | รองผู้อำนวยการโรงเรียน | รองประธานกรรมการ |

- | | | |
|---------------------------|-------------------------------|----------------------------|
| ๔. นางจกกล รจนา | หัวหน้ากลุ่มบริหารงานบุคคล | กรรมการ |
| ๕. นายสัญญา เจริญ | หัวหน้ากลุ่มบริหารงานงบประมาณ | กรรมการ |
| ๖. นางสาวปรีฉัตร จันทร์หอ | หัวหน้ากลุ่มบริหารงานวิชาการ | กรรมการ |
| ๗. นายสุนทร เพชรชู | หัวหน้ากลุ่มบริหารงานทั่วไป | กรรมการและเลขานุการ |
| ๘. นางสาวกิงดาว ช่วยชนะ | หัวหน้างานกิจการนักเรียน | กรรมการและผู้ช่วยเลขานุการ |

ให้คณะกรรมการศูนย์รับแจ้งเรื่องร้องเรียน ร้องเรียนการทุจริต ร้องทุกข์ ข้อคิดเห็น และข้อเสนอแนะจากผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้เสียหรือหน่วยงาน โรงเรียนบ้านตาขุนวิทยา มีอำนาจหน้าที่ดังนี้

๑. บริหารจัดการและวางระบบการดำเนินงานให้สอดคล้องและเป็นไปตามพระราชกฤษฎีกาว่า ด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖

๒. จัดทำกำหนดประกาศมาตรการ กลไก หรือระบบในการจัดการเรื่องร้องเรียน ร้องเรียนการทุจริต ร้องทุกข์ ข้อคิดเห็น และข้อเสนอแนะของโรงเรียนบ้านตาขุนวิทยา

๓. พิจารณา วินิจฉัยชี้ขาดแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน ร้องเรียนการทุจริต ร้องทุกข์ ข้อคิดเห็น และข้อเสนอแนะจากผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้เสียหรือหน่วยงาน ที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของโรงเรียนบ้านตาขุนวิทยา

๔. การให้ข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษา รับเรื่องปัญหาความต้องการ ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะของผู้รับบริการหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติราชการของโรงเรียนบ้านตาขุนวิทยา

๕. แต่งตั้งคณะทำงานหรือคณะอนุกรรมการเพื่อช่วยเหลือการปฏิบัติงานในการวินิจฉัยชี้ขาด แก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน ร้องเรียนการทุจริต ร้องทุกข์ ข้อคิดเห็น และข้อเสนอแนะจากผู้รับบริการหรือหน่วยงานตามความเหมาะสม

๖. ปฏิบัติงานอื่น ๆ ตามที่ได้รับมอบหมาย

๔. เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์รับแจ้งเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ข้อคิดเห็น และข้อเสนอแนะจากผู้รับบริการหรือหน่วยงานโรงเรียนบ้านตาขุนวิทยา ประกอบด้วย

- | | | |
|---------------------------|-----------|-------------------------|
| ๑. นายสุนทร เพชรชู | ครู คศ. ๓ | เป็นหัวหน้า |
| ๒. นางสาวขวัญชนก สังข์เทพ | ครู คศ. ๒ | เป็นผู้ช่วย |
| ๓. นางสาวกิงดาว ช่วยชนะ | ครู คศ. ๒ | เป็นผู้ช่วยและเลขานุการ |
- มีอำนาจหน้าที่ดังนี้

๑. จัดทำสมุดทะเบียนรับเรื่องร้องเรียน ร้องเรียนการทุจริต ร้องทุกข์ ข้อคิดเห็น และ ข้อเสนอแนะจากผู้รับบริการหรือหน่วยงาน

๒. รับแจ้งเรื่องร้องเรียน ร้องเรียนการทุจริต ร้องทุกข์ ข้อคิดเห็น และข้อเสนอแนะจากผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้เสีย หรือหน่วยงานจากช่องทางการติดต่อและแจ้งเรื่องต่าง ๆ เช่น เอกสาร เว็บไซต์ โทรศัพท์และช่องทางอื่น ๆ

๓. ส่งเรื่องร้องเรียน ร้องเรียนการทุจริต ร้องทุกข์ ข้อคิดเห็น และข้อเสนอแนะจากผู้รับบริการหรือหน่วยงาน ให้คณะกรรมการศูนย์ฯและหรือผู้บังคับบัญชา เพื่อพิจารณาตรวจสอบและ วิเคราะห์เรื่องร้องเรียน

ร้องเรียนการทุจริต ร้องทุกข์ ข้อคิดเห็น และข้อเสนอแนะ พร้อมทั้งติดตามผลการ ดำเนินการและความคืบหน้าในการแก้ไขปัญหาร้องเรียน

๔. รายงานหรือแจ้งผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียน ร้องเรียนการทุจริต ร้องทุกข์ ข้อคิดเห็น และข้อเสนอแนะ จากผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้เสียหรือหน่วยงานตามระยะเวลาที่กำหนด แล้วเสร็จภายใน ๑๕ วัน

๕. รายงานสรุปและวิเคราะห์เรื่องร้องเรียนร้องเรียน ร้องเรียนการทุจริต ร้องทุกข์ ข้อคิดเห็น และข้อเสนอแนะ จากผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้เสียหรือหน่วยงาน ให้คณะกรรมการศูนย์ฯ และผู้บังคับบัญชาทราบ ทุกกรอบ ๓ เดือน

๖. ประสาน ติดตาม กับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องและแจ้งผลการดำเนินแล้วเสร็จให้ทราบ

๗. ปฏิบัติงานอื่นตามที่ได้รับมอบหมาย

ทั้งนี้ ตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไป

สั่ง ณ วันที่ ๒๐ พฤษภาคม ๒๕๖๔



(นายบุญเลิศ ทองชล)

ผู้อำนวยการโรงเรียนบ้านตาขุนวิทยา