



แนวทางการแจ้งเรื่อง ร้องเรียน

โรงเรียนคลองบางบัว

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาสมุทรปราการ เขต ๑



1. แต่งตั้งผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียน
2. ช่องทางรับและตรวจสอบข้อร้องเรียน
3. การบันทึกข้อร้องเรียน
4. การแจ้งกลับตอบกลับผู้ร้องเรียน
5. การติดตามผลการดำเนินการ

1. แต่งตั้งผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียน

1.1 กำหนดหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ผู้รับเรื่องร้องเรียน เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียน

1.2 พิจารณาคุณสมบัติของบุคลากร เพื่อกำหนดเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบเรื่องร้องเรียน เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการเรื่องร้องเรียน

1.3 จัดทำคำสั่งแต่งตั้งและแจ้งให้บุคลากรทราบ

2. ช่องทางรับและตรวจสอบข้อร้องเรียน

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องเรียน เพื่อประสานหาทางแก้ไข
ผ่านสื่อสาธารณะ	ทุกครั้งที่มีการร้องเรียน	ภายใน วันทำการ
ติดต่อด้วยตนเอง	ทุกครั้งที่มีการร้องเรียน	ภายใน วันทำการ
ผ่านเจ้าหน้าที่	ทุกครั้งที่มีการร้องเรียน	ภายใน วันทำการ
โทรศัพท์ 02-384-8088	ทุกครั้งที่มีการร้องเรียน	ภายใน วันทำการ
ร้องเรียนเป็นหนังสือ	ทุกครั้งที่มีการร้องเรียน	ภายใน วันทำการ (นับแต่งานสารบรรณกลางลงเลขรับ)

3. การบันทึกข้อร้องเรียน

3.1 ทุกช่องทางที่มีข้อร้องเรียนเจ้าหน้าที่ต้องบันทึกข้อร้องเรียนลงในแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียน

3.2 การบันทึกข้อร้องเรียนควรถาม ชื่อ นามสกุล ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ สำหรับติดต่อกลับเพื่อเป็นการยืนยันความถูกต้องและเป็นประโยชน์ต่อการแจ้งข้อมูลกับผู้ร้องเรียน

4. การแจ้งกลับตอบกลับผู้ร้องเรียน

4.1 ข้อร้องเรียนระดับ 1 สามารถตอบข้อซักถามได้ทันที หรือกรณีผู้ร้องเรียนติดต่อโดยตรงไม่อยู่หรืออยู่แต่ไม่สามารถตอบปัญหาได้ หรือติดราชการ ให้เจ้าหน้าที่ผู้รับเรื่องไว้เพื่อแจ้งเจ้าของเรื่องโดยตรงและตอบกลับภายใน 3 วันทำการ

4.2 ข้อร้องเรียนระดับ 2 เจ้าหน้าที่ผู้รับเรื่องส่งเรื่องให้ผู้รับผิดชอบดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง เสนอผ่านเจ้าหน้าที่นั้น ๆ ร้องผู้อำนวยการโรงเรียนคลองบางปีนังหรือที่รับผิดชอบกลุ่มบริหารงานทั่วไปและผู้อำนวยการโรงเรียนคลองบางปีนัง และแจ้งผู้ร้องเรียนให้ทราบภายใน 5 - 15 วันทำการ

4.3 ข้อร้องเรียนระดับ 3 เจ้าหน้าที่ผู้รับเรื่องส่งเรื่องให้ผู้รับผิดชอบดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง เสนอผ่านเจ้าหน้าที่นั้น ๆ ร้องผู้อำนวยการโรงเรียนคลองบางปีนังหรือที่รับผิดชอบกลุ่มบริหารงานทั่วไปและผู้อำนวยการโรงเรียนคลองบางปีนัง มอบหมายให้นิติกรดำเนินการตามระเบียบข้อกฎหมาย โดยใช้ระยะเวลาในการจัดการข้อร้องเรียนไม่เกิน 15 วันทำการ

5. การติดตามผลการดำเนินการ

ทุกระยะ ๖ เดือนเจ้าหน้าที่ในแต่ละกลุ่ม/หน่วย สรุปรายงานต่อผู้อำนวยการโรงเรียนคลองบางปี้ง ผ่านเจ้าหน้าที่นั้น ๆ ร้องผู้อำนวยการโรงเรียนคลองบางปี้งหรือที่กำกับกลุ่มบริหารงานทั่วไป เจ้าหน้าที่แต่ละกลุ่มส่งสรุปให้กลุ่มผู้อำนวยการรวบรวมเป็นข้อมูลจัดการข้อร้องเรียนของโรงเรียนคลองบางปี้ง



แบบฟอร์มรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

เขียนที่.....

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

เรียน ผู้อำนวยการโรงเรียนคลองบางปลิ่

ด้วย ข้าพเจ้า นาย/นาง/นางสาว ผู้ร้องเรียน/ผู้ร้องทุกข์

ที่อยู่ เลขที่ หมู่ที่ ถนน ตำบล

อำเภอ จังหวัด รหัสไปรษณีย์

เบอร์โทรศัพท์

เรื่องร้องเรียน

.....

.....

รายละเอียด

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ลงชื่อ ผู้ร้องเรียน

(.....)

/...../...../.....



โรงเรียนคลองบางปลิ่

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาสมุทรปราการ เขต ๑

สามารถดาวน์โหลดแบบฟอร์มการร้องเรียน

ได้จาก

<http://www.kbp.ac.th/2023/07/28/แบบฟอร์มรับเรื่องร้องเ/>

หรือ

กรอกข้อมูลลงระบบผ่านเว็บไซต์

<http://www.kbp.ac.th/030/>