

แนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียน การทุจริตและประพฤติมิชอบ



โรงเรียนน้ำดิบวิทยาคม

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาลำปาง ลำพูน

 <http://www.ndk.ac.th>

 199 หมู่ที่ 1 ต.น้ำดิบ อ.ป่าซาง จ.ลำพูน

คำนำ

แนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของโรงเรียนน้ำตึบวิทยาคมฉบับนี้ จัดทำขึ้นเพื่อเป็นแนวทางการดำเนินการต่อเรื่องร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับการทุจริตและประพฤติมิชอบของคณะครูบุคลากร ของโรงเรียนน้ำตึบวิทยาคม ทั้งนี้ การจัดการข้อร้องเรียนจนได้ข้อยุติ ให้มีความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ เพื่อตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการ จำเป็นต้องมีขั้นตอน/กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานที่ชัดเจนและเป็นมาตรฐานเดียวกัน

โรงเรียนน้ำตึบวิทยาคม

สารบัญ

เรื่อง	หน้า
คำนำ	ก
สารบัญ	ข
๑. หลักการและเหตุผล	๑
๒. วัตถุประสงค์	๑
๓. สถานที่ตั้ง	๑
๔. หน้าที่ความรับผิดชอบ	๑
๕. คำจำกัดความ	๒
๖. ขอร้องเรียนที่รับดำเนินการ	๒
๗. ประเภทขอร้องเรียน	๒
๘. ความรุนแรงขอร้องเรียน	๒
๙. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	๓
๑๐. การรับและตรวจสอบขอร้องเรียนจากช่องทางต่าง ๆ	๓
๑๑. การบันทึกขอร้องเรียน	๓
๑๒. การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ไขขอร้องเรียนและการแจ้งกลับผู้ร้องเรียน	๔
๑๓. ติดตามการแก้ไขขอร้องเรียน	๔
๑๔. การรายงานผลการจัดการขอร้องเรียนของหน่วยงาน	๔
๑๕. มาตรฐานงาน	๔
๑๖. การคุ้มครองผู้ร้องเรียนและผู้เป็นพยาน	๔
๑๗. การคุ้มครองผู้ถูกร้องเรียนกล่าวหา	๕
๑๘. ระยะเวลาเปิดให้บริการ	๕
ภาคผนวก	๖
แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ	๗
แบบคำร้องเรียน/ร้องทุกข์	๘

แนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ของ โรงเรียนน้ำตบวิทยาคม

๑. หลักการและเหตุผล

พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ได้ กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการ มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน ให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการมีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มี ขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการ อำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ และมีการประเมินผลการให้บริการ สม่าเสมอ ประกอบกับ นโยบายการพัฒนาประเทศตามยุทธศาสตร์ชาติ ระยะ ๒๐ ปี (พ.ศ.๒๕๖๐ – ๒๕๗๙) และยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต ระยะที่ ๓ (พ.ศ.๒๕๖๐ – ๒๕๖๔) มีพันธกิจในการสร้างวัฒนธรรมต่อต้านการทุจริต ยกระดับ ธรรมาภิบาลการบริหารจัดการทุกภาคส่วนแบบบูรณาการและปฏิรูปกระบวนการป้องกันและปราบปรามการทุจริตทั้งระบบให้มีมาตรฐานสากล โรงเรียนน้ำตบวิทยาคมได้ตระหนักถึงความสำคัญในการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ โดยยึดหลักคุณธรรม จริยธรรม และธรรมาภิบาล ในการดำเนินงานของหน่วยงาน มีเจตจำนงในการบริหารงานโรงเรียนน้ำตบวิทยาคมจำนวน ๕ ด้าน ได้แก่ ด้านความโปร่งใส ด้านความพร้อมรับผิด ด้านความปลอดภัยจากการทุจริต ด้านวัฒนธรรมคุณธรรมในองค์กร ด้านคุณธรรมการทำงานในหน่วยงาน รวมทั้งให้ดำเนินการตามแนวทางประกาศนโยบายการสร้างคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของโรงเรียนน้ำตบวิทยาคม

โรงเรียนน้ำตบวิทยาคม จึงได้กำหนดให้มี มาตรการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบขึ้น เพื่อส่งเสริมคุณธรรมและความโปร่งใสภายในหน่วยงาน และบริหารจัดการความเสี่ยงในการดำเนินงานหรือการปฏิบัติหน้าที่ ที่อาจก่อให้เกิดการทุจริต ดังนี้

๒. วัตถุประสงค์

๑. เพื่อให้การดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียนการทุจริตของโรงเรียนน้ำตบวิทยาคม มีขั้นตอน/กระบวนการและแนวทางในการปฏิบัติงาน ที่เป็นมาตรฐาน มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ ข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา พนักงานราชการ ลูกจ้าง ของหน่วยงานราชการ นักเรียน ผู้ปกครอง และประชาชนทั่วไป

๒. เพื่อตอบสนองความต้องการของข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา พนักงานราชการ ลูกจ้างของหน่วยงานราชการ นักเรียน ผู้ปกครอง และประชาชนทั่วไป ให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดี ได้รับความเป็นธรรม เกิดผลสัมฤทธิ์ ประสิทธิภาพ และเกิดความคุ้มค่า ต่องานบริการ การจัดการศึกษา

๓. สถานที่ตั้ง

ตั้งอยู่ ณ โรงเรียนน้ำตบวิทยาคม บ้านเลขที่ ๑๙๙ หมู่ ๑ ตำบลน้ำตบ อำเภอป่าซาง จังหวัดลำพูน

๔. หน้าที่ความรับผิดชอบ

เป็นศูนย์กลางในการรับเรื่องราวร้องทุกข์ และให้บริการข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษา รับเรื่องปัญหาความต้องการและข้อเสนอแนะของผู้ปกครองนักเรียนและประชาชน

๕. คำจำกัดความ

ผู้ร้องเรียน หมายถึง ข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา พนักงานราชการ ลูกจ้าง ของหน่วยงานราชการ นักเรียน ผู้ปกครอง ประชาชนทั่วไป และหน่วยงานต่าง ๆ ของรัฐ

ผู้ขอรับบริการ หมายถึง ข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา พนักงานราชการ ลูกจ้าง ของหน่วยงานราชการ นักเรียน ผู้ปกครอง ประชาชนทั่วไป และหน่วยงานต่าง ๆ ของรัฐ

เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ หมายถึง เจ้าหน้าที่ผู้รับมอบหมายเป็นผู้รับผิดชอบดำเนินการข้อร้องเรียน
ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย หมายถึง ผู้ที่ได้รับผลกระทบ ทั้งทางบวกและทางลบ ทั้งทางตรงแล
 ทางอ้อมจากการดำเนินการของส่วนราชการ และสถานศึกษา

ข้อร้องเรียน หมายถึง ข้อร้องเรียนกล่าวหา กรณีการทุจริต และ ประพฤติมิชอบในตำแหน่งหน้าที่ราชการ

การจัดการข้อร้องเรียน หมายความว่า การจัดการใน กรณีการทุจริต และ ประพฤติ มิชอบในตำแหน่งหน้าที่ราชการ

ช่องทางการรับข้อร้องเรียน หมายความว่า ช่องทางต่าง ๆ ที่ใช้ในการรับเรื่องร้องเรียน เช่น การร้องเรียนด้วยตนเอง การร้องเรียนเป็นหนังสือ การร้องเรียนทางโทรศัพท์ / เว็บไซต์

๖. ข้อร้องเรียนที่รับดำเนินการ

๑. เป็นข้อร้องเรียนกล่าวหา กรณีการทุจริต และ ประพฤติมิชอบในตำแหน่งหน้าที่ราชการ
๒. ข้อร้องเรียนต้องระบุ ชื่อ ที่อยู่ ของผู้ขอรับบริการ/ผู้ร้องเรียน และ เรื่องหรือเหตุแห่งการร้องเรียน โดยมีข้อเท็จจริง พฤติการณ์ พยานหลักฐาน พอที่จะสามารถตรวจสอบ/สืบสวนหาข้อเท็จจริงได้
๓. ข้อร้องเรียนที่ไม่ได้ระบุชื่อ ที่อยู่ ของผู้ขอรับบริการ/ผู้ร้องเรียน ที่มีลักษณะเป็นบัตรสนเท่ห์ จะต้องมียานหลักฐานกรณีแวดล้อมปรากฏชัดแจ้ง ระบุพยานหลักฐานที่เกี่ยวข้องกับเรื่องที่ร้องเรียน ที่สามารถตรวจสอบ/สืบสวนหาข้อเท็จจริงได้

๗. ประเภทข้อร้องเรียน

๑. ข้อร้องเรียนการให้บริการ หมายถึง ข้อไม่พึงพอใจด้านการให้บริการวิชาการต้องการให้ผู้ให้บริการปรับปรุงแก้ไขการปฏิบัติงาน ได้แก่ ความไม่สะดวกในการรับบริการ ความล่าช้า ข้อผิดพลาดในการให้บริการ การเลือกปฏิบัติกับผู้รับบริการ การใช้คำพูด การดูแลต้อนรับ การควบคุมอารมณ์ของผู้ปฏิบัติงาน เป็นต้น
๒. ข้อร้องเรียนประเภทอื่น ๆ หมายถึง ข้อที่ไม่พึงใจในด้านการบริการวิชาการต้องการให้ผู้ให้บริการแก้ไขในด้านหลักสูตร การบริหารจัดการไม่โปร่งใส ระบบการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ เป็นต้น

๘. ความรุนแรงข้อร้องเรียน

๑. ระดับรุนแรงมาก เป็นข้อร้องเรียนผู้รับบริการไม่พึงพอใจอย่างมาก และเป็นเรื่องที่ผลกระทบภาพลักษณ์เสื่อมเสียชื่อเสียงองค์กร มีผลกระทบอย่างรุนแรงส่งผลให้ผู้รับบริการตัดสินใจไม่เลือกใช้บริการ
๒. ระดับรุนแรงปานกลาง เป็นข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการบริการ ที่สร้างความไม่พึงพอใจสำหรับผู้รับบริการ หากปล่อยทิ้งไว้จะทำให้ผู้รับบริการเลือกใช้บริการจากที่อื่น
๓. ระดับรุนแรงเล็กน้อย เป็นข้อร้องเรียนอาจจะเกิดจากการได้รับข้อมูลไม่ครบถ้วนสมบูรณ์ การมีอคติต่อเจ้าหน้าที่ ซึ่งเป็นปัจจัยส่วนบุคคลของผู้รับบริการ

๙. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

การแต่งตั้งผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ของหน่วยงาน

๙.๑ จัดตั้งศูนย์ / จุดรับข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ของประชาชน

๙.๒ จัดทำคำสั่งแต่งตั้งเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์

๙.๓ แจกผู้รับผิดชอบตามคำสั่งโรงเรียนน้ำดิบวิทยาคม เพื่อความสะดวกในการประสานงาน

๑๐. การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ จากช่องทางต่าง ๆ

ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ที่เข้ามายังหน่วยงานจากช่องทางต่าง ๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ เพื่อประสานหาทางแก้ไขปัญหา	หมายเหตุ
ร้องเรียนด้วยตนเอง ณ ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์	วันเวลาราชการ	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์ http://www.ndk.ac.th	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนทาง Face Book โรงเรียนน้ำดิบวิทยาคม	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนทางจดหมาย จ่าหน้า ซองถึง โรงเรียนน้ำดิบวิทยาคม บ้านเลขที่ ๑๙๙ หมู่ ๑ ตำบลน้ำ ดิบ อำเภอป่าซาง จังหวัดลำพูน	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	
กล่องรับความคิดเห็น	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	
โทรศัพท์สายตรงผู้อำนวยการ โรงเรียน หมายเลข ๐๘๙๒๖๑๕๐๑๕	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	

๑๑. การบันทึกข้อร้องเรียน

๑๑.๑ กรอกแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ โดยมีรายละเอียด ชื่อ-สกุล ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ติดต่อ เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ และสถานที่เกิดเหตุ

๑๑.๒ ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียน เจ้าหน้าที่ต้องบันทึกข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ลงสมุดบันทึกข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์

๑๒. การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ปัญหาข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ และการแจ้งผู้ร้องเรียน / ร้องทุกข์ทราบ

๑๒.๑ กรณีเป็นการขอข้อมูลข่าวสาร ประสานหน่วยงานผู้ครอบครองเอกสาร เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ข้อมูลแก่ผู้ร้องขอได้ทันที

๑๒.๒ ข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ที่เป็นการร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของหน่วยงาน เช่น การขอหลักฐานทางการศึกษา การเก็บเงินระดมทรัพยากรนักเรียน เป็นต้น จัดทำบันทึกข้อความเสนอไปยังผู้บริหารเพื่อส่งการหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง โดยเบื้องต้นอาจโทรศัพท์แจ้งไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๑๒.๓ ข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ที่ไม่อยู่ในความรับผิดชอบของโรงเรียนน้ำดิบวิทยาฯ ให้ดำเนินการประสานหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้เกิดความรวดเร็วและถูกต้อง ในการแก้ไขปัญหาต่อไป

๑๒.๔ ข้อร้องเรียนที่ส่งผลกระทบต่อหน่วยงาน เช่น กรณี ผู้ร้องเรียนทำหนังสือร้องเรียนความไม่โปร่งใสในการจัดซื้อจัดจ้าง ให้เจ้าหน้าที่จัดทำบันทึกข้อความเพื่อเสนอผู้บริหารพิจารณาสั่งการไปยังหน่วยงานที่รับผิดชอบ เพื่อดำเนินการตรวจสอบและแจ้งผู้ร้องเรียนทราบ ต่อไป

๑๓. การติดตามแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน

ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องรายงานผลการดำเนินการให้ทราบภายใน ๕ วันทำการ เพื่อเจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ จะได้แจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบ ต่อไป

๑๔. การรายงานผลการดำเนินการให้ผู้บริหารทราบ

๑๔.๑ ให้รวบรวมและรายงานสรุปการจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ให้ผู้บริหารทราบทุกเดือน

๑๔.๒ ให้รวบรวมรายงานสรุปข้อร้องเรียนหลังจากสิ้นปีงบประมาณ เพื่อนำมาวิเคราะห์การจัดการข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ในภาพรวมของหน่วยงาน เพื่อใช้เป็นแนวทางในการแก้ไข ปรับปรุง พัฒนา องค์กร ต่อไป

๑๕. มาตรฐานงาน

การดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด กรณีได้รับเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์ ให้ศูนย์ฯรับเรื่องราวร้องทุกข์โรงเรียนน้ำดิบวิทยาฯ ดำเนินการตรวจสอบและพิจารณาส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ดำเนินการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ให้แล้วเสร็จภายใน ๑๕ วัน ทำการ

๑๖. การคุ้มครองผู้ร้องและผู้เป็นพยาน

(๑) การพิจารณาข้อร้องเรียน ให้กำหนดชั้นความลับและคุ้มครองผู้เกี่ยวข้องตามระเบียบว่าด้วยการรักษาความลับของทางราชการ พ.ศ. ๒๕๔๔ และการส่งเรื่องให้หน่วยงานพิจารณานั้น ผู้ให้ข้อมูลและผู้ร้องอาจได้รับความเดือดร้อน เช่น ข้อร้องเรียนกล่าวโทษข้าราชการในเบื้องต้นให้ถือว่า เป็นความลับทางราชการ หากเป็นบัตรสนเท่ห์ ให้พิจารณาเฉพาะรายชื่อที่ระบุหลักฐาน กรณีแวดล้อมปรากฏชัดแจ้ง ตลอดจนชี้พยานบุคคลแน่นอนเท่านั้น การแจ้งเบาะแสผู้มีอิทธิพลต้องปกปิดชื่อและที่อยู่ผู้ร้อง หากไม่ปกปิดชื่อที่อยู่ของผู้ร้องจะต้องแจ้งให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องทราบและให้ความคุ้มครองแก่ผู้ร้องดังนี้ “ให้ผู้บังคับบัญชาใช้ดุลพินิจสั่งการตามสมควรเพื่อคุ้มครองผู้ร้องพยาน และบุคคลที่ให้ข้อมูล ในการสืบสวนสอบสวน อย่าให้ต้องรับภัยหรือความไม่เป็นธรรม ที่อาจเกิดมาจากการร้องเรียน การเป็นพยานหรือการให้ข้อมูลนั้น” กรณีมีการระบุชื่อ ผู้ถูกกล่าวหา จะต้องคุ้มครองทั้งฝ่ายผู้ร้องและผู้ถูกร้องเนื่องจากเรื่องยังไม่ได้ผ่านกระบวนการตรวจสอบข้อเท็จจริงและอาจเป็นการกลั่นแกล้งกล่าวหาให้ได้รับความเดือดร้อนและเสียหายได้ และกรณีผู้ร้องเรียนระบุในคำร้องขอให้ปกปิดหรือไม่ประสงค์ให้เปิดเผยชื่อผู้ร้องเรียน หน่วยงานต้องไม่เปิดเผยชื่อผู้ร้องให้หน่วยงาน ผู้ถูกร้องทราบ เนื่องจากผู้ร้องอาจได้รับความเดือดร้อนตามเหตุแห่งการร้องเรียนนั้นๆ

(๒) เมื่อมีการร้องเรียน ผู้ร้องและพยานจะไม่ถูกดำเนินการใดๆ ที่กระทบต่อหน้าที่การงานหรือการดำรงชีวิต หากจำเป็นต้องมีการดำเนินการใดๆ เช่น การแยกสถานที่ทำงานเพื่อป้องกันมิให้ ผู้ร้อง พยาน และผู้ถูกกล่าวหาพบปะกัน เป็นต้น ต้องได้รับความยินยอมจากผู้ร้องและพยาน

(๓) ขอร้องขอของผู้เสียหาย ผู้ร้อง หรือพยาน เช่น การขอย้ายสถานที่ทำงาน หรือวิธีการในการป้องกันหรือแก้ไขปัญหา ควรได้รับการพิจารณาจากบุคคลหรือหน่วยงานที่รับผิดชอบ ตามความเหมาะสม

(๔) ให้ความคุ้มครองผู้ร้องเรียนไม่ให้ถูกกลั่นแกล้ง

๑๗. การคุ้มครองผู้ถูกร้องเรียนกล่าวหา

(๑) ในระหว่างการพิจารณาข้อร้องเรียนยังไม่ถือว่าผู้ถูกกล่าวหามีความผิด ต้องให้ความเป็นธรรมและให้ได้รับการปฏิบัติเช่นเดียวกับบุคลากรอื่น

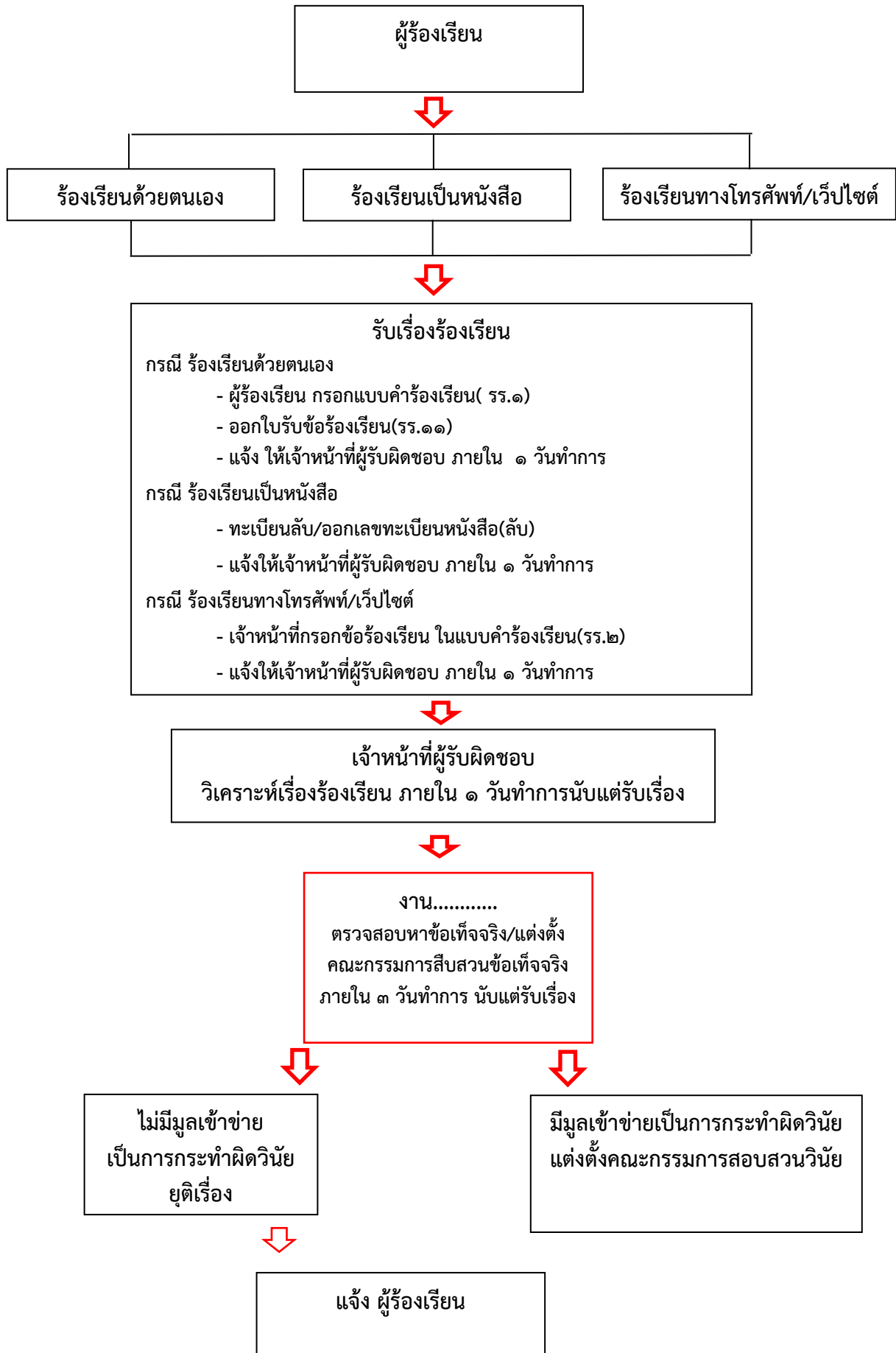
(๒) ให้โอกาสผู้ถูกกล่าวหาในการชี้แจงข้อกล่าวหาอย่างเต็มที่ รวมทั้งสิทธิ ในการแสดงเอกสาร/พยานหลักฐาน

๑๘. ระยะเวลาเปิดให้บริการ

เปิดให้บริการวันจันทร์ ถึง วันศุกร์ (ยกเว้นวันหยุดที่ทางราชการกำหนด) ตั้งแต่เวลา ๐๘.๓๐ – ๑๖.๓๐ น.

ภาคผนวก

แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ





(แบบ รร.๑)

แบบคำร้องเรียน/ร้องทุกข์
(ด้วยตนเอง)

ที่.....

วันที่..... เดือน..... พ.ศ.

เรื่อง.....

เรียน ผู้อำนวยการ.....

ข้าพเจ้าชื่อ นามสกุล อายุ ปี
 อยู่บ้านเลขที่..... หมู่ที่ ตำบล อำเภอ จังหวัด
 โทรศัพท์ อาชีพ ตำแหน่ง
 บัตรประจำตัวประชาชน/ข้าราชการ/อื่นๆ(ระบุ)..... เลขที่
 วันที่ออกบัตร วันที่บัตรหมดอายุ

มีความประสงค์ ขอร้องเรียน/ร้องทุกข์ เพื่อให้ โรงเรียน..... พิจารณาดำเนินการ/ช่วยเหลือ/แก้ไข
 ปัญหา ในเรื่อง

โดยมีข้อเท็จจริง ดังนี้

ข้าพเจ้า ขอส่งเอกสารหลักฐานประกอบการร้องเรียน/ร้องทุกข์(ถ้ามี) ดังนี้

- ๑) จำนวน ฉบับ
 ๒) จำนวน ฉบับ
 ๓) จำนวน ฉบับ

ข้าพเจ้า ขอรับรองว่าคำร้องเรียน/ร้องทุกข์ ดังกล่าวข้างต้นเป็นความจริง และหากเป็นการร้องเรียน/ร้อง
 ทุกข์ปราศจากความจริงและเป็นคำร้องที่ไม่สุจริต ยินดีรับความรับผิดชอบตามกฎหมายทั้งทางแพ่งและอาญาหากพึงมี

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการต่อไป

ขอแสดงความนับถือ

(ลงชื่อ)

.....)

ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์



(แบบ รร.๒)

แบบคำร้องเรียน/ร้องทุกข์
(ทางโทรศัพท์/เว็บไซต์)

ที่.....

วันที่..... เดือน..... พ.ศ.

เรื่อง.....

เรียน ผู้อำนวยการ.....

ข้าพเจ้าชื่อ นามสกุล อายุ ปี
 อยู่บ้านเลขที่..... หมู่ที่ ตำบล อำเภอ จังหวัด
 โทรศัพท์ อาชีพ ตำแหน่ง
 เวลาที่รับแจ้ง(ทางโทรศัพท์) น. หมายเลขโทรศัพท์ที่รับแจ้ง

มีความประสงค์ ขอร้องเรียน/ร้องทุกข์ เพื่อให้ โรงเรียนพิจารณาดำเนินการ/ช่วยเหลือ/
 แก้ไขปัญหา ในเรื่อง

โดยมีข้อเท็จจริง ดังนี้

มีพยานหลักฐานประกอบการร้องเรียน/ร้องทุกข์(ถ้ามี) ดังนี้

- ๑)
- ๒)
- ๓)

ข้าพเจ้า ขอรับรองว่าคำร้องเรียน/ร้องทุกข์ ดังกล่าวข้างต้นเป็นความจริง และหากเป็นการร้องเรียน/ร้อง
 ทุกข์ปราศจากความจริงและเป็นคำร้องที่ไม่สุจริต เจ้าหน้าที่ได้แจ้งข้าพเจ้าทราบแล้วว่าอาจต้องรับผิดชอบตามกฎหมาย
 ทั้งทางแพ่งและอาญาได้

(ลงชื่อ)เจ้าหน้าที่รับเรื่อง

.....

วันที่..... เดือน..... พ.ศ. เวลาน.



แบบแจ้งผลการดำเนินการต่อเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

ที่.....

.....

วันที่..... เดือน..... พ.ศ.

เรื่อง การดำเนินการต่อข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์

เรียน

อ้างถึง

สิ่งที่ส่งมาด้วย

ตามที่ โรงเรียน..... ได้รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ของท่าน ไว้ดำเนินการ ความ
ละเอียดแจ้งแล้ว นั้น

บัดนี้ โรงเรียน..... ได้ดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้องกับเรื่องที่ร้องเรียนแล้ว จึงขอแจ้งผล
การดำเนินการ ซึ่งปรากฏข้อเท็จจริง ดังนี้

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

..... ดังมีรายละเอียดปรากฏตามสิ่งที่ส่งมาด้วย

จึงเรียนมาเพื่อทราบ

ขอแสดงความนับถือ

(ลงชื่อ)

(.....)



(แบบ รร.๑๑)

ใบรับคำร้องเรียน/ร้องทุกข์

ที่.....

วันที่..... เดือน..... พ.ศ.

เรื่อง แจ้งการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

เรียนผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์

ตามที่ท่านได้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ ต่อ โรงเรียน เมื่อวันที่ เดือน
 พ.ศ. เกี่ยวกับเรื่อง

..... นั้น

ได้รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ของท่านไว้ดำเนินการเรียบร้อยแล้ว เพื่อจักได้พิจารณาดำเนินการ
 ต่อไป

จึงแจ้งเพื่อทราบ

ขอแสดงความนับถือ

(ลงชื่อ) เจ้าหน้าที่รับเรื่อง

.....)