

ขั้นตอนการดำเนินการเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน)

1. ผู้ร้องเรียน ร้องทุกข์ ยื่นเรื่อง ผ่าน 4 ช่องทาง
- 1) ยื่นเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ด้วยตนเองที่ สทศ. เป็นหนังสือหรือด้วยวาจา
 - 2) ไปรษณีย์/ศูนย์บริการประชาชน/จากหน่วยงานภายนอก
 - 3) ทาง E-mail: webmaster@niets.or.th
 - 4) สายตรงผู้บริหาร ผ่านทาง <http://www.niets.or.th>

2. รับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์

3. ผู้อำนวยการหรือผู้ที่ได้รับมอบหมายจากผู้อำนวยการ
พิจารณาตรวจสอบเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์

4. ผู้อำนวยการหรือผู้ที่ได้รับมอบหมายจากผู้อำนวยการ สั่งการ
และแต่งตั้งคณะทำงาน/คณะกรรมการสอบสวน
เพื่อพิจารณา ตรวจสอบ/สอบสวนข้อเท็จจริง



กรณีมีมูล

ดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ให้แล้วเสร็จ
ภายใน 30 วัน นับแต่วันที่ได้รับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์

กรณีดำเนินการไม่แล้วเสร็จภายใน 30 วัน
สามารถขยายได้อีกไม่เกิน 30 วัน

ดำเนินการแล้วเสร็จ

กรณีไม่มีมูล

รายงาน/สรุปผลให้ผู้อำนวยการหรือผู้ที่ได้รับ
มอบหมายจากผู้อำนวยการ พิจารณา/ทราบ

5. การแจ้งผล

1. แจ้งผลการพิจารณา ให้ผู้ร้องเรียน ร้องทุกข์ ทราบ
2. ยุติเรื่องและเก็บเรื่องพร้อมจัดเก็บสถิติ