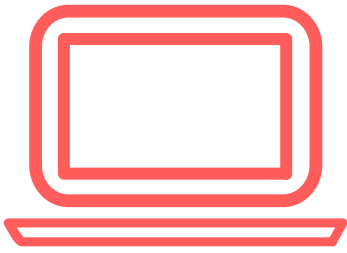




การปฏิบัติงานรับเรื่องราวร้องเรียนการทุจริต โรงเรียนบ้านหนองกก



กลุ่มบริหารงานบุคคล



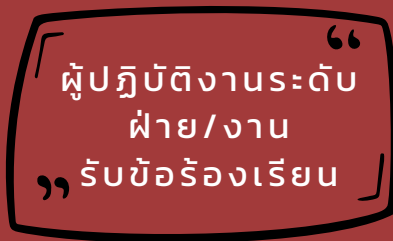
แผนผังกระบวนการจัดการ เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

ของข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา ตามแนว
ปฏิบัติโรงเรียนบ้านหนองกก

ร้องเรียนด้วยตนเอง/
แบบฟอร์ม

โทรศัพท์

จดหมาย



กล่องรับความคิดเห็น

FACEBOOK

เว็บไซต์โรงเรียน

<http://nongkok.ssk.in.th>

ผู้ปฏิบัติงานแยกประเภท
ข้อร้องเรียน

ข้อร้องเรียนการให้บริการ
ที่มีความรุนแรงน้อย

ผู้ปฏิบัติงาน
ปรับปรุง/แก้ไขทันที

แจ้งกลับ/บันทึกข้อมูล

สั่งการ

ผู้รับบริการ

ผู้บังคับบัญชาชั้นต้น
หัวหน้าฝ่าย/งาน
พิจารณาและหาแนวทาง
แก้ไขข้อร้องเรียน

รองผู้อำนวยการ/ผู้อำนวยการ
พิจารณาข้อร้องเรียน/
สั่งการปรับปรุงแก้ไข

ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

1. ผู้ปฏิบัติงานรับเรื่องร้องเรียน/การแจ้งเบาะแส จากช่องทาง การร้องเรียน 5 ช่องทาง
2. ผู้ปฏิบัติงานคัดแยกประเภท วิเคราะห์เนื้อหาของเรื่องร้องเรียน/การแจ้งเบาะแส
3. ผู้ปฏิบัติงานดำเนินการประสานส่งเรื่องต่อให้ผู้บังคับบัญชาชั้นต้น หัวหน้าฝ่าย/งาน ที่เกี่ยวข้องพิจารณา หาแนวทางแก้ไขข้อร้องเรียน หรือรองผู้อำนวยการ ผู้อำนวยการพิจารณา สั่งการปรับปรุงแก้ไข หากเป็นข้อร้องเรียน/การแจ้งเบาะแสที่มีความรุนแรงน้อยผู้ปฏิบัติงานปรับปรุงแก้ไขได้ทันที
4. ผู้ปฏิบัติงานแจ้งผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแสรอบเบื้องต้น ภายใน 15 วัน
5. ผู้ปฏิบัติงานรับรายงาน และติดตามความก้าวหน้าผลการดำเนินงานจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
6. ผู้ปฏิบัติงาน จัดเก็บเรื่องการรับ การดำเนินการ และข้อสรุปเรื่องร้องเรียน/การแจ้งเบาะแสไว้เพื่อสรุปข้อมูลสำหรับการปฏิบัติงานต่อไป

การรับและติดตามตรวจสอบเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส

การดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ที่เข้ามาถึงโรงเรียน จากช่องทางต่างๆ มีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องเรียน/แจ้งเบาะแส เพื่อประสานหาทางแก้ไขปัญหา
ร้องเรียนด้วยตนเอง ณ โรงเรียนบ้านหนองกก	วันเวลาราชการ	1-3 วันทำการ
ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์ http://nongkok.ssk.in.th	ทุกวัน	1-3 วันทำการ
ร้องเรียนผ่าน Facebook โรงเรียนบ้านหนองกก NongkokSchool	ทุกวัน	1-3 วันทำการ
กล่องรับความคิดเห็น	วันเวลาราชการ	1-3 วันทำการ
ร้องเรียนผ่านจดหมาย จำหน่ายของถึง โรงเรียนบ้านหนองกก เลขที่ 113 หมู่ 2 ตำบลยาง อำเภอกันทรารมย์ จังหวัดศรีสะเกษ 33130	วันเวลาราชการ	1-3 วันทำการ

การบันทึกข้อร้องเรียน

1. กรอกแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์โดยมีรายละเอียด ชื่อ-สกุล ที่อยู่หมายเลขโทรศัพท์ติดต่อ เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์และสถานที่เกิดเหตุ
2. ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียน เจ้าหน้าที่ต้องบันทึกข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ลงสมุด บันทึกข้อร้องเรียน/ ร้องทุกข์

การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ปัญหาข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ และการแจ้งผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ทราบ

1. กรณีเป็นการขอข้อมูลข่าวสาร ประสานหน่วยงานผู้ครอบครองเอกสาร เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องเพื่อให้ข้อมูลแก่ผู้ร้องขอได้ทันที
2. ข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ที่เป็นการร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของหน่วยงาน เช่น การขอหลักฐานทางการศึกษา การเก็บเงินระดมทรัพยากรนักเรียน เป็นต้น จัดทำบันทึกข้อความเสนอไปยังผู้บริหารเพื่อสั่งการหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง โดยเบื้องต้นอาจโทรศัพท์แจ้งไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
3. ข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ที่ไม่อยู่ในความรับผิดชอบของโรงเรียนบ้านหนองกก ให้ดำเนินการประสานหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้อง เพื่อความรวดเร็วและถูกต้อง ในการแก้ไขปัญหาคต่อไป
4. ข้อร้องเรียนที่ส่งผลกระทบต่อหน่วยงาน เช่น กรณีผู้ร้องเรียนทำหนังสือร้องเรียนความไม่โปร่งใสในการจัดซื้อจัดจ้าง ให้เจ้าหน้าที่จัดทำบันทึกข้อความเพื่อเสนอผู้บริหารพิจารณาสั่งการไปยังหน่วยงานที่รับผิดชอบเพื่อดำเนินการตรวจสอบและแจ้งผู้ร้องเรียนทราบต่อไป

การติดตามแก้ปัญหาข้อร้องเรียน

ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องรายงานผลการดำเนินการให้ทราบภายใน 5 วันทำการ เพื่อผู้ปฏิบัติจะได้แจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบต่อไป

การรายงานผลการดำเนินการให้ผู้บริหารทราบ

1. ให้รวบรวมและรายงานสรุปการจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ให้ผู้บริหารทราบทุกเดือน
2. ให้รวบรวมรายงานสรุปข้อร้องเรียนหลังจากสิ้นปีงบประมาณ เพื่อนำมาวิเคราะห์การจัดการข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ในภาพรวมของหน่วยงาน เพื่อใช้เป็นแนวทางในการแก้ไข ปรับปรุงพัฒนาองค์กรต่อไป

มาตรฐานงาน

การดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด กรณีได้รับเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์ให้ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์โรงเรียนบ้านหนองกก ดำเนินการตรวจสอบและพิจารณาส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ดำเนินการแก้ไขปัญหาคข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ให้แล้วเสร็จภายใน 15 วันทำการ

แบบฟอร์ม

แบบฟอร์มใบรับแจ้งเหตุเรื่องราวร้องเรียน / ร้องทุกข์

จัดทำโดย

กลุ่มบริหารงานบุคคลโรงเรียนบ้านหนองกก



ภาคผนวก



แบบฟอร์มหนังสือร้องทุกข์/ร้องเรียนการทุจริต

เขียนที่.....
วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

เรียน ผู้อำนวยการโรงเรียนบ้านหนองกก

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

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

เพื่อให้ดำเนินการช่วยเหลือและแก้ไขปัญหา ดังนี้

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

ขอแสดงความนับถือ

(ลงชื่อ).....ผู้ร้องทุกข์/ร้องเรียน
(.....)
หมายเลขโทรศัพท์.....