

O29 แนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติไม่ชอบ

ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

1. ผู้ปฏิบัติงานรับเรื่องร้องเรียน/การแจ้งเบาะแส จากช่องทางการร้องเรียน 6 ช่องทาง
2. ผู้ปฏิบัติงานคัดแยกประเภท วิเคราะห์เนื้อหาของเรื่องร้องเรียน/การแจ้งเบาะแส
3. ผู้ปฏิบัติงานดำเนินการประสานส่งเรื่องต่อให้ผู้บังคับบัญชาชั้นต้น หัวหน้าฝ่าย/งานที่เกี่ยวข้อง

พิจารณาหาแนวทางแก้ไขข้อร้องเรียนหรือรองผู้อำนวยการ ผู้อำนวยการพิจารณา สั่งการ ปรับปรุง แก้ไข

หากเป็นข้อร้องเรียน/การแจ้งเบาะแสที่มีความรุนแรงน้อย ผู้ปฏิบัติงานปรับปรุง แก้ไขได้ทันที

4. ผู้ปฏิบัติงานแจ้งผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแสทราบเบื้องต้น
5. ผู้ปฏิบัติงานรับรายงานและติดตามความก้าวหน้าผลการดำเนินงานจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
6. ผู้ปฏิบัติงานจัดเก็บเรื่องการรับการดำเนินการและข้อสรุปเรื่องร้องเรียน/การแจ้งเบาะแสไว้ เพื่อสรุป

ข้อมูลสำหรับการปฏิบัติงานต่อไป

การรับและติดตามตรวจสอบเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส

การดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสที่เข้ามายังโรงเรียน จากช่องทาง

ต่าง ๆ มีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องเรียน/ แจ้งเบาะแส เพื่อประสานหาทางแก้ไข ปัญหา
ร้องเรียนด้วยตนเอง ณ โรงเรียนบ้านหนองหลุบ	วันและเวลาราชการ	1-5 วันทำการ
ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์ http://nongloob.com/	ทุกวัน	1-5 วันทำการ
ร้องเรียนผ่านอีเมลโรงเรียน bnl2558@gmail.com		1-5 วันทำการ
ร้องเรียนผ่าน FACEBOOK โรงเรียนบ้านหนองหลุบ ขอนแก่น	ทุกวัน	1-5 วันทำการ
กล่องรับความคิดเห็น	วันและเวลาราชการ	1-5 วันทำการ
ร้องเรียนผ่านจดหมาย จำหน่ายซองถึง โรงเรียนบ้านหนองหลุบ เลขที่ 498 ม. 7 ต. แดงใหญ่ อ. เมืง จ. ขอนแก่น 40000	วันและเวลาราชการ	1-5 วันทำการ

การบันทึกข้อร้องเรียน

- กรอกแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์โดยมีรายละเอียด ชื่อ-สกุล ที่อยู่ หมายเลข

โทรศัพท์ติดต่อ เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์และสถานที่เกิดเหตุ

- ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียน เจ้าหน้าที่ต้องบันทึกข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ลงสมุดบันทึก

ข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์

การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ปัญหาข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์และการแจ้งผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ทราบ

- กรณีเป็นการขอข้อมูลข่าวสาร ประสานหน่วยงานผู้ครอบครองเอกสาร เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง

เพื่อให้ข้อมูลแก่ผู้ร้องขอได้ทันที

- ข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่เป็นการร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของหน่วยงาน เช่น

การขอหลักฐานทางการศึกษา การเก็บเงินระดมทรัพยากรนักเรียน เป็นต้น จัดทำบันทึกข้อความ

เสนอไปยังผู้บริหารเพื่อส่งการกลุ่มงานที่เกี่ยวข้อง โดยเบื้องต้นอาจโทรศัพท์แจ้งไปยังกลุ่มงาน

ที่เกี่ยวข้อง

- ข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่ไม่อยู่ในความรับผิดชอบของโรงเรียนบ้านหนองหลุบ ให้ดำเนินการประสาน

หน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้อง เพื่อความรวดเร็วและถูกต้อง ในการแก้ไขปัญหาต่อไป

- ข้อร้องเรียนที่ส่งผลกระทบต่อหน่วยงาน เช่น กรณีผู้ร้องเรียนทำหนังสือร้องเรียนความไม่โปร่งใส

ในการจัดซื้อจัดจ้าง ให้เจ้าหน้าที่จัดทำบันทึกข้อความเพื่อเสนอผู้บริหารพิจารณาสั่งการไปยัง

กลุ่มงานที่รับผิดชอบเพื่อดำเนินการตรวจสอบและแจ้งผู้ร้องเรียนทราบต่อไป

การติดตามแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน

ให้กลุ่มงานที่เกี่ยวข้องรายงานผลการดำเนินการให้ทราบภายใน 1-5 วันทำการ เพื่อผู้ปฏิบัติจะได้

แจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบต่อไป

การรายงานผลการดำเนินการให้ผู้บริหารทราบ

- ให้รวบรวมรายงานสรุปข้อร้องเรียนหลังจากสิ้นปีงบประมาณ เพื่อนำมาวิเคราะห์การจัดการ

ข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ในภาพรวมของหน่วยงาน เพื่อใช้เป็นแนวทางในการแก้ไข ปรับปรุง พัฒนา

องค์กรต่อไป

มาตรฐานงาน

การดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด กรณีได้รับเรื่อง

ร้องเรียน/ร้องทุกข์ให้ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์โรงเรียนบ้านหนองหลุม ดำเนินการตรวจสอบและพิจารณา

ส่งเรื่องให้กลุ่มงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ให้แล้วเสร็จภายใน 1-5 วันทำการ

แบบฟอร์ม

แบบฟอร์มหนังสือร้องทุกข์ - ร้องเรียน

จัดทำโดย

กลุ่มบริหารแผนงานและงบประมาณ โรงเรียนบ้านหนองหลุม หมายเลขโทรศัพท์ 043-424 - 007



แบบฟอร์มหนังสือร้องทุกข์ - ร้องเรียน

เขียนที่.....

วันที่..... เดือน พ.ศ.....

เรียน ผู้อำนวยการโรงเรียนบ้านหนองหลุบ

ข้าพเจ้า (นาย/นาง/นางสาว) อายุปี

อยู่บ้านเลขที่ หมู่ที่ ตำบลอำเภอ..... จังหวัด.....

ขอร้องทุกข์ - ร้องเรียน แก่ท่าน เนื่องจาก

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

เพื่อให้ดำเนินการช่วยเหลือและแก้ไขปัญหาดังนี้

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

ขอแสดงความนับถือ

(ลงชื่อ) ผู้ร้องทุกข์ / ร้องเรียน

(.....)

หมายเลขโทรศัพท์