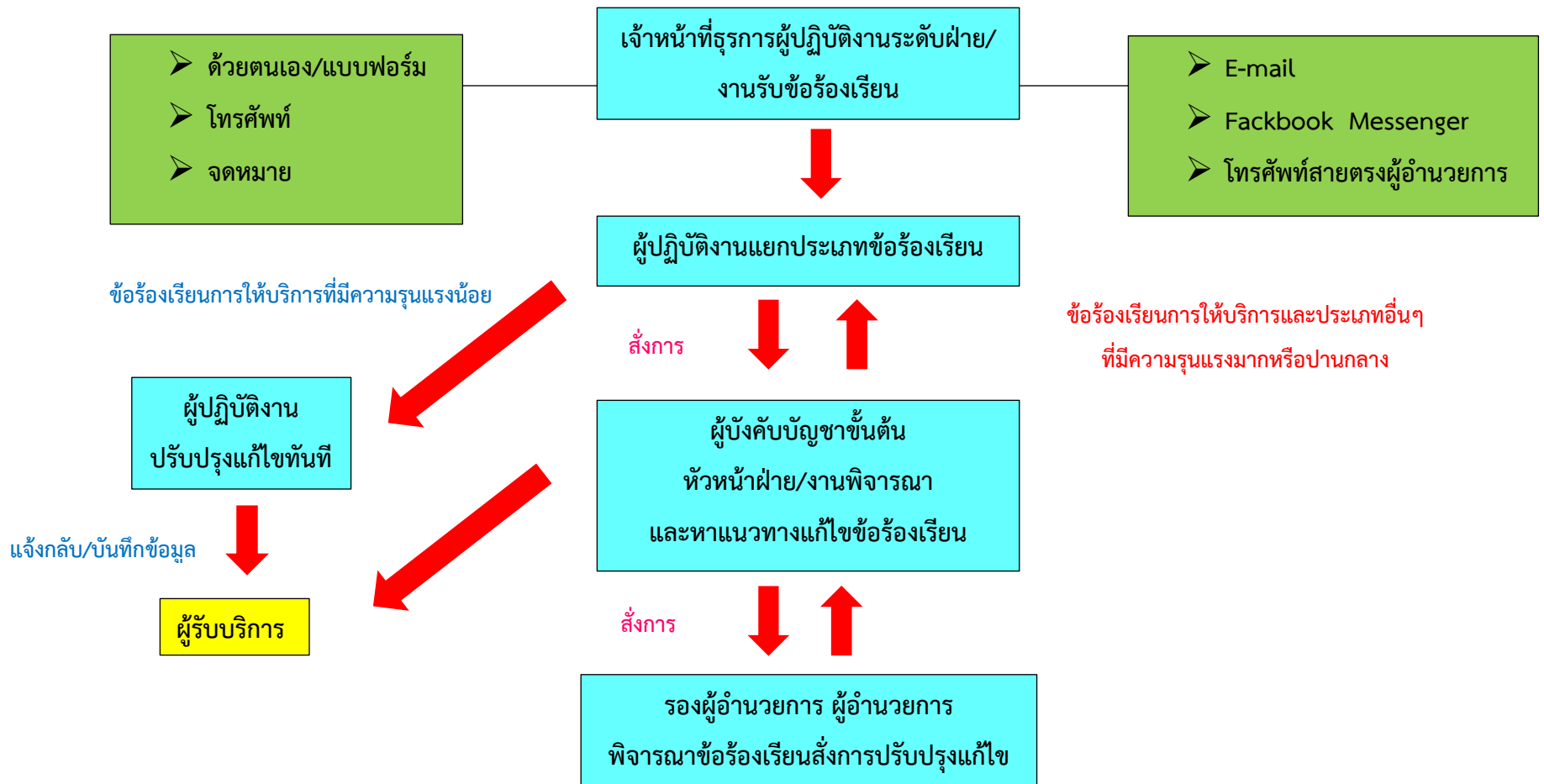


แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน



ขั้นตอนการรับข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

ดำเนินการให้แล้วเสร็จภายใน 2 วันทำการ

รับข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

บันทึกข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

สรุปข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ
เสนอผู้บริหาร



ผู้บริหารสถานศึกษา สั่งการ

ฝ่ายงาน รับทราบคำสั่งข้อคิดเห็น
หรือข้อเสนอแนะนำไปปฏิบัติ

ช่องทางการรับข้อคิดเห็น
และข้อเสนอแนะ

- ❖ Facebook
- ❖ จดหมาย
- ❖ โทรศัพท์/โทรสาร
- ❖ กระดานข่าว เว็บไซต์
- ❖ ฯลฯ

ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่เข้ามายังหน่วยงานจากช่องทางต่างๆโดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

| ช่องทาง | ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง | ระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ เพื่อประสานหาทางแก้ไขปัญหา | หมายเหตุ |
|---|----------------------------|---|----------|
| ร้องเรียนด้วยตนเอง ณ ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ | วัน/เวลา/ราชการ | ภายใน 1 วันทำการ | |
| ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์ http://nl.kkzone1.go.th/index.php?leftmenu_view=50 | ทุกวัน | ภายใน 1 วันทำการ | |
| ร้องเรียนทางจดหมาย จำหน่ายของถึง โรงเรียนบ้านหนองหลุบ 498 หมู่ 7 ตำบลแดงใหญ่ อำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น 40000 | ทุกวัน | ภายใน 1 วันทำการ | |
| Fackbook Messenger  | ทุกวัน | ภายใน 1 วันทำการ | |
| โทรศัพท์สายตรงผู้อำนวยการโรงเรียน หมายเลข 088-5494555  | ทุกวัน | ภายใน 1 วันทำการ | |
| ร้องเรียนผ่านช่องทาง E-mail โรงเรียน bnl2558@gmail.com  | ทุกวัน | ภายใน 1 วันทำการ | |

การบันทึกข้อร้องเรียน



1. กรอกแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ โดยมีรายละเอียด ชื่อ-สกุล ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ติดต่อ เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ และสถานที่เกิดเหตุ
2. ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียน เจ้าหน้าที่ต้องบันทึกข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ลงสมุดบันทึกข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์

การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ปัญหาข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ และการแจ้งผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ทราบ



1. กรณีเป็นการขอข้อมูลข่าวสาร ประสานหน่วยงานผู้ครอบครองเอกสาร เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ข้อมูลแก่ผู้ร้องขอได้ทันที
2. ข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่เป็นการร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของหน่วยงาน เช่น การขอหลักฐานทางการศึกษา การเก็บเงินระดมทรัพยากรนักเรียน เป็นต้น จัดทำบันทึกข้อความเสนอผู้บริหารสถานศึกษาเพื่อสั่งการหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง โดยเบื้องต้นอาจโทรศัพท์แจ้งไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
3. ข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่ไม่อยู่ในความรับผิดชอบของโรงเรียนบ้านหนองหลุม ให้ดำเนินการประสานหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้เกิดความรวดเร็วและถูกต้อง ในการแก้ไขปัญหาต่อไป
4. ข้อร้องเรียนที่ส่งผลกระทบต่อหน่วยงาน เช่น กรณีผู้ร้องเรียนทำหนังสือร้องเรียนความไม่โปร่งใสในการจัดซื้อจัดจ้าง ให้เจ้าหน้าที่จัดทำบันทึกข้อความเพื่อเสนอผู้บริหารสถานศึกษาพิจารณาสั่งการหน่วยงานที่รับผิดชอบ เพื่อดำเนินการตรวจสอบและแจ้งผู้ร้องเรียนทราบต่อไป

การติดตามแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน



ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องรายงานผลการดำเนินการให้ทราบภายใน 5 วันทำการ
เพื่อเจ้าหน้าที่ศูนย์จะได้แจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบต่อไป

การรายงานผลการดำเนินงานให้ผู้บริหารสถานศึกษาทราบ



1. ให้รวบรวมและรายงานสรุปการจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ให้ผู้บริหาร
สถานศึกษาทราบทุกเดือน
2. ให้รวบรวมรายงานสรุปข้อร้องเรียนจากสิ้นปีงบประมาณ เพื่อนำมาวิเคราะห์การ
จัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ในภาพรวมของหน่วยงาน เพื่อใช้เป็นแนวทางใน
การแก้ไข ปรับปรุง พัฒนาองค์กรต่อไป