



คู่มือปฏิบัติงานรับเรื่องร้องเรียน
การทุจริตและประพฤติมิชอบ
(Corruption and Misconduct
Complaint Management Standard Operation
Procedure)

โรงเรียนสาขาสะเทีพิทยาสรรพ์
ตำบลสาละวิน อำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น
สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 25
กระทรวงศึกษาธิการ

คำนำ

คู่มือปฏิบัติงานการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบฉบับนี้จัดทำขึ้นเพื่อเป็นแนวทางการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของโรงเรียนสวະถິพิทยาสรรพ์โดยมีวัตถุประสงค์ให้มีการดำเนินการที่แตกต่างจากคู่มือปฏิบัติการรับเรื่องร้องทั่วไปเพื่อเปิดโอกาสให้ผู้มีส่วนได้เสียจากการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่รัฐมีช่องทางในการดำเนินการร้องเรียนและได้รับการตอบสนองต่อข้อร้องเรียนอย่างเหมาะสมเพื่อยกระดับคุณธรรมและความโปร่งใสของโรงเรียนให้ดียิ่งขึ้น

คณะกรรมการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานโรงเรียนสวະถິพิทยาสรรพ์ ขอขอบคุณคณะทำงานจัดทำแผนและผู้มีส่วนร่วมในการจัดทำคู่มือ มา ณ โอกาสนี้ด้วย

โรงเรียนสวະถິพิทยาสรรพ์

สารบัญ

วัตถุประสงค์ ขอบเขต คำจำกัดความ	1
ประเภทเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส	3
- ประเภทเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส	3
- หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ	4
ขั้นตอนการดำเนินการ	5
- ขั้นตอนการดำเนินการ	5
- ผังขั้นตอนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ	7
การวิเคราะห์ระดับข้อร้องเรียนของโรงเรียนสาธิตพิทยาสรรพ์	8
การแจ้งกลับผู้ร้องเรียน และการประสานหน่วยงานภายนอก	9
การประสานผู้ที่เกี่ยวข้องในหน่วยงานเพื่อดำเนินการแก้ไข / ปรับปรุง	9
การประสานศูนย์รับข้อร้องเรียน กรณีข้อร้องเรียนระดับ 3	10

คู่มือปฏิบัติงานการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

โรงเรียนสวະถิพิทยาสรรพ์

.....

1.วัตถุประสงค์ขอบเขต และคำจำกัดความ

1.1 วัตถุประสงค์

เพื่อให้เกิดกระบวนการดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบแยกจากการจัดการข้อร้องเรียนเรื่องทั่วไป เพื่อให้เจ้าหน้าที่ของรัฐมีความตระหนักและปฏิบัติหน้าที่อย่างตรงไปตรงมา ไม่ เลื อ ก บ ฎ ิ บั ตี ต่ อ ผู้ ร ับ บ ริ ก า ร ร าย ไ ต ร าย ห นี ง และส่งเสริมความโปร่งใสของการดำเนินงานของโรงเรียนสวະถิพิทยาสรรพ์

1.2 ขอบเขต

คู่มือการปฏิบัตินี้ครอบคลุมขั้นตอนการปฏิบัติงานรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของหน่วยงานรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่างๆ การบันทึกข้อร้องเรียน การวิเคราะห์ระดับข้อร้องเรียน การแจ้งกลับผู้ร้องเรียน การประสานผู้ที่เกี่ยวข้องในหน่วยงานเพื่อดำเนินการแก้ไข / ปรับปรุง การประสานศูนย์รับ ข้อร้องเรียนของโรงเรียนสวະถิพิทยาสรรพ์ การประสานหน่วยงานภายนอก การติดตามผลการแก้ไข / ปรับปรุง เพื่อแจ้งกลับให้ผู้ร้องเรียนทราบ และการรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียน

1.3 คำจำกัดความ

เรื่ อ ง ร้ อ ง เรี ย น ก า ร ทู จ ริ ต แ ลະ ป ระ พ ฤ ติ มิ ข อ บ ห ม า ย ถึ ง เรื่ อ ง ร้ อ ง เรี ย น ก า ร ดำ เนิน กำน กั บ ก า ร ทู จ ริ ต แ ลະ ป ระ พ ฤ ติ มิ ข อ บ ข อ ง ห นั ว ย กำน โดย มี ผู้ ร้ อ ง เรี ย น หรือ แฉ กำน การ ทู จ ริ ต แ ลະ ป ระ พ ฤ ติ มิ ข อ บ ข อ ง บុ ค ค ลาก รใน โรงเรียน สวະถิ พิ ตยาสรรพ์ รว ม ถึ ง มี ผู้ ใ ช้ บ ริ ก า ร หรือ ผู้ มี ส่ว น ได้ เส ย ยั น เรื่ อ ง ร้ อ ง เรี ย น ต่ อ ห นั ว ย กำน อื่ น แล ได้ ส่ ง ต่ อ มำ ยั ง โรงเรียน สวະถิ พิ ตยาสรรพ์ โดย เรื่ อ ง เรี ย น กั ย กั บ ก า ร ทู จ ริ ต แ ลະ ป ระ พ ฤ ติ มิ ข อ บ ต่ อ ง เป็ น เรื่ อ ง ร้ อ ง เรี ย น ที่ มี กำน ดำ เนิน กำน กำน ใน หั ว ง ปั ง บ ป ระ มำน พ.ศ. 2563 หรือ อาจ จะ เป็ น เรื่ อ ง ร้ อ ง เรี ย น หรือ แฉ กำน การ ทู จ ริ ต แ ลະ ป ระ พ ฤ ติ มิ ข อ บ ข อ ง ปั ง บ ป ระ มำน ที่ ผ่ำน มา แต่ ยั ง มี กำน ดำ เนิน กำน ต่ อ ใน หั ว ง ปั ง บ ป ระ มำน 2563

ก า ร ร้ อ ง ร้ อ ง เรี ย น / แ ฉ กำน แ ส ห ม า ย ถึ ง กำน ร้ อ ง เรี ย น / แ ฉ กำน แ ส ดำน กำน การ ทู จ ริ ต แ ลະ ป ระ พ ฤ ติ มิ ข อ บ เพื่อ ดำ เนิน กำน ตาม ที่ กำน หำ มำ กำน กำน หำ น ด ผ่ำน ช่ อ ง ทำ ง 3 ทำ ง อ น ได้ แ ก่

1. ยั น เรื่ อ ง ร้ อ ง เรี ย น มำ ยั ง ที่ ตั ง โรงเรียน สวະถิ พิ ตยาสรรพ์
 - ห นั ง สื่ อ ร้ อ ง เรี ย น (ล ง ชื่ อ ผู้ ร้ อ ง เรี ย น)

- บัตรสนเท่ห์ (ไม่ลงชื่อผู้ร้องเรียน)
- หน่วยงานราชการอื่น เช่น สพม.25

2. สื่อโซเชียลมีเดียเพจ

โรงเรียนสวະถິพิทยาสรรรพ <https://www.facebook.com/www.sawatee.ac.th>

2

การร้องเรียนกระทำผิดวินัย/ทุจริต หมายถึง การร้องเรียนกล่าวหาว่าเจ้าหน้าที่ของรัฐได้แก่ข้าราชการครู ลูกจ้างประจำ พนักงานราชการ กระทำความผิดทางวินัยโดยมีการฝ่าฝืนข้อห้ามหรือข้อปฏิบัติที่กฎหมายหรือระเบียบได้กำหนดไว้ว่าเป็นความผิดทางวินัยและได้กำหนดโทษไว้ ทั้งนี้ อาจเป็นทั้งเรื่องเกี่ยวกับงานราชการหรือเรื่องส่วนตัว

ผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแส หมายถึง ผู้พบเห็นการกระทำอันมิชอบด้านการทุจริตคอร์รัปชัน มีสิทธิเสนอคำร้องเรียน/แจ้งเบาะแสดังกล่าวต่อโรงเรียนสวະถິพิทยาสรรรพได้

หน่วยรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส หมายถึง งานบุคคลากรโรงเรียนสวະถິพิทยาสรรรพ

หน่วยงานดำเนินการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส หมายถึง งานบริหารงานทั่วไปหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสในสังกัดโรงเรียนสวະถິพิทยาสรรรพ

ก า ร ต ำ เนิ น ก า ร ห ม า ย ถึ ง
การจัดการกับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสตั้งแต่ต้นจนถึงการได้รับการแก้ไขหรือได้ข้อสรุปเพื่อแจ้งผู้ร้องเรียนกรณีผู้ร้องเรียนแจ้งชื่อที่อยู่ชัดเจน

2. ประเภทเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส

2.1 ประเภทเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส

ประเภท	นิยาม	ตัวอย่างที่เป็นรูปธรรม
1) การบริหารจัดการ	การที่สวนราชการดำเนินการด้านการบริหารจัดการโดยเปิดเผย โปร่งใส และเป็นธรรม โดยพิจารณาถึงประโยชน์และผลเสียทางสังคม ภาระต่อประชาชน คุณภาพ วัตถุประสงค์ที่จะดำเนินการ และประโยชน์ระยะยาวของราชการที่จะได้รับประกอบกัน	1. การบริหารทั่วไป และงบประมาณ ร้องเรียนโดยกล่าวหาผู้บริหาร เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานมีพฤติกรรมส่อในทางไม่สุจริตหลายประการ 2. การบริหารงานพัสดุ ร้องเรียนโดยกล่าวหาว่าผู้เกี่ยวข้องในการจัดซื้อจัดจ้างมีพฤติกรรมส่อในทางไม่โปร่งใสหลายประการ 3. การบริหารงานบุคคล ร้องเรียนโดยกล่าวหาว่าผู้บริหาร และผู้เกี่ยวข้องดำเนินการเกี่ยวกับการแต่งตั้ง การเลื่อน ตำแหน่ง การพิจารณาความดีความชอบ และการแต่งตั้งโยกย้าย ไม่ชอบธรรม
2) วินัยข้าราชการ	กฎ ระเบียบต่างๆ ที่วางหลักเกณฑ์ ขึ้นมาเป็นกรอบควบคุมให้ข้าราชการ ปฏิบัติหน้าที่ และกำหนดแบบแผนความประพฤติของข้าราชการ เพื่อให้ ข้าราชการประพฤติปฏิบัติหน้าที่ราชการเป็นไปด้วยความเรียบร้อย โดยกำหนดให้ข้าราชการวางตัวให้ถูกต้อง และเหมาะสมตามพ.ร.บ. ระเบียบข้าราชการพลเรือน พ.ศ. 2551 และประมวลจริยธรรมข้าราชการกำหนดไว้	การไม่ปฏิบัติหน้าที่ตามบทบัญญัติว่าด้วยวินัยข้าราชการตามที่กฎหมายกำหนด ฯลฯ
3) ค่าตอบแทน	การจ่ายเงินค่าตอบแทนในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ มีเจตนารมณ์เพื่อการจ่ายเงินค่าตอบแทนสำหรับเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานในหน่วยบริการในช่วงนอกเวลาราชการ และเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานนอกหน่วยบริการ	ค่าตอบแทนปฏิบัติงานนอกเวลาราชการ

	หรือต่างหน่วยบริการทั้งในเวลาราชการและนอกเวลา ราชการ ไปในทางมิชอบหรือมีการทุจริต	
--	---	--

ประเภท	นิยาม	ตัวอย่างที่เป็นรูปธรรม
4) ขัดแย้งกับเจ้าหน้าที่/ หน่วยงานของรัฐ	การที่ผู้ร้องเรียนหรือผู้เสียหายของ หน่วยงาน ร้องเรียนเจ้าหน้าที่หรือ หน่วยงานเกี่ยวกับการกระทำการใดๆ ที่มีผลก่อให้เกิดความเสียหายอย่างใด อย่างหนึ่ง ต่อผู้ร้องเรียนหรือโรงพยาบาลแพทย์	ปฏิบัติการใดที่ส่อไปในทางทุจริตประพดมิชอบ

2.2 หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพดมิชอบ

2.2.1 ใช้ถ้อยคำหรือข้อความสุภาพ ประกอบด้วย

- 1) ชื่อ ที่อยู่ของผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแสดชัดเจน
- 2) วัน เดือน ปี ของหนังสือร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด
- 3) ข้อเท็จจริง หรือ พ ร ฎ ทิ ก า ร ณ์ ของเรื่อง ที่ ร้องเรียน / แจ้งเบาะแสด
ปรากฏอย่างชัดเจนว่ามีมูลข้อเท็จจริง หรือชี้ช่องทางแจ้งเบาะแสด เกี่ยวกับการทุจริตของเจ้าหน้าที่/หน่วยงาน
ขัดแจ้งเพียงพอที่สามารถดำเนินการสืบสวน/สอบสวนได้

4) ระบุนายเอกสาร พยานวัตถุและพยานบุคคล (ถ้ามี)

2.2.2 ร้องเรียน / แจ้งเบาะแสด ต้องเป็น เรื่องจริง ที่มีมูลเหตุ
มิได้หวังสร้างกระแสหรือสร้างข่าวที่เสียหายต่อบุคคลากรหรือโรงเรียนสวະถิพิทยาสรรรพ์ หรือบุคคลภายนอก

2.2.3 เป็นเรื่อง ที่ ร้องเรียน / แจ้งเบาะแสด ได้รับ ความไม่ชอบธรรม
อันเนื่องมาจากการปฏิบัติหน้าที่ต่างๆ ของบุคคลากรโรงเรียนสวະถิพิทยาสรรรพ์

2.2.4 เรื่องร้องเรียน / แจ้งเบาะแสด ที่มี ข้อมูลไม่ครบถ้วน ไม่เพียงพอ
หรือไม่สามารถหาข้อมูลเพิ่มเติมได้ในการดำเนินการตรวจสอบหาข้อเท็จจริง สืบสวน สอบสวน ให้ยุติเรื่อง
หรือรับทราบเป็นข้อมูล และเก็บเป็นฐานข้อมูล

2.2.5 ไม่เป็นคำร้องเรียนที่เข้าลักษณะดังต่อไปนี้

- 1) คำร้องเรียน / แจ้งเบาะแสด ที่เป็น บั ต ร ส น เท่ ห์
เว้นแต่บัตรสนเท่ห์ระบุหลักฐานพยานแวดล้อมชัดเจน และเพียงพอที่จะทำการสืบสวนสอบสวนต่อไปได้
ซึ่งเป็นไปตามมติคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ 22ธันวาคม 2551 จึงจะรับไว้พิจารณาเป็นการเฉพาะเรื่อง

- บัตรสนเท่ห์ (ไม่ลงชื่อผู้ร้องเรียน)

- หน่วยงานราชการอื่น เช่น สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาเขต 25

2. สื่อโซเชียลมีเดียเพจโรงเรียนสาวะถิพิทยาสรรพ์ <https://www.sawatee.ac.th>

(2) ครูผู้รับผิดชอบลงทะเบียนรับเรื่องในสมุดคุมเรื่องร้องเรียน

(3) ครูผู้รับผิดชอบคัดแยกหนังสือ

วิเคราะห์เนื้อหาของเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติชอบ

และเสนอต่อผู้บริหารสถานศึกษา

(4) ผู้บริหารสถานศึกษาสรุปความเห็นเสนอและแต่งตั้งคณะกรรมการตรวจสอบข้อร้องเรียน

(5) ครูผู้รับผิดชอบส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการ

6

(6) ครูผู้รับผิดชอบแจ้งผู้ร้องทุกข์/ร้องเรียน (กรณีมีชื่อ/ที่อยู่/หน่วยงาน ชัดเจน)

ทราบเบื้องต้นภายใน 15 วัน

(7)

ครูผู้รับผิดชอบรับรายงานและติดตามความก้าวหน้าผลการดำเนินงานจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

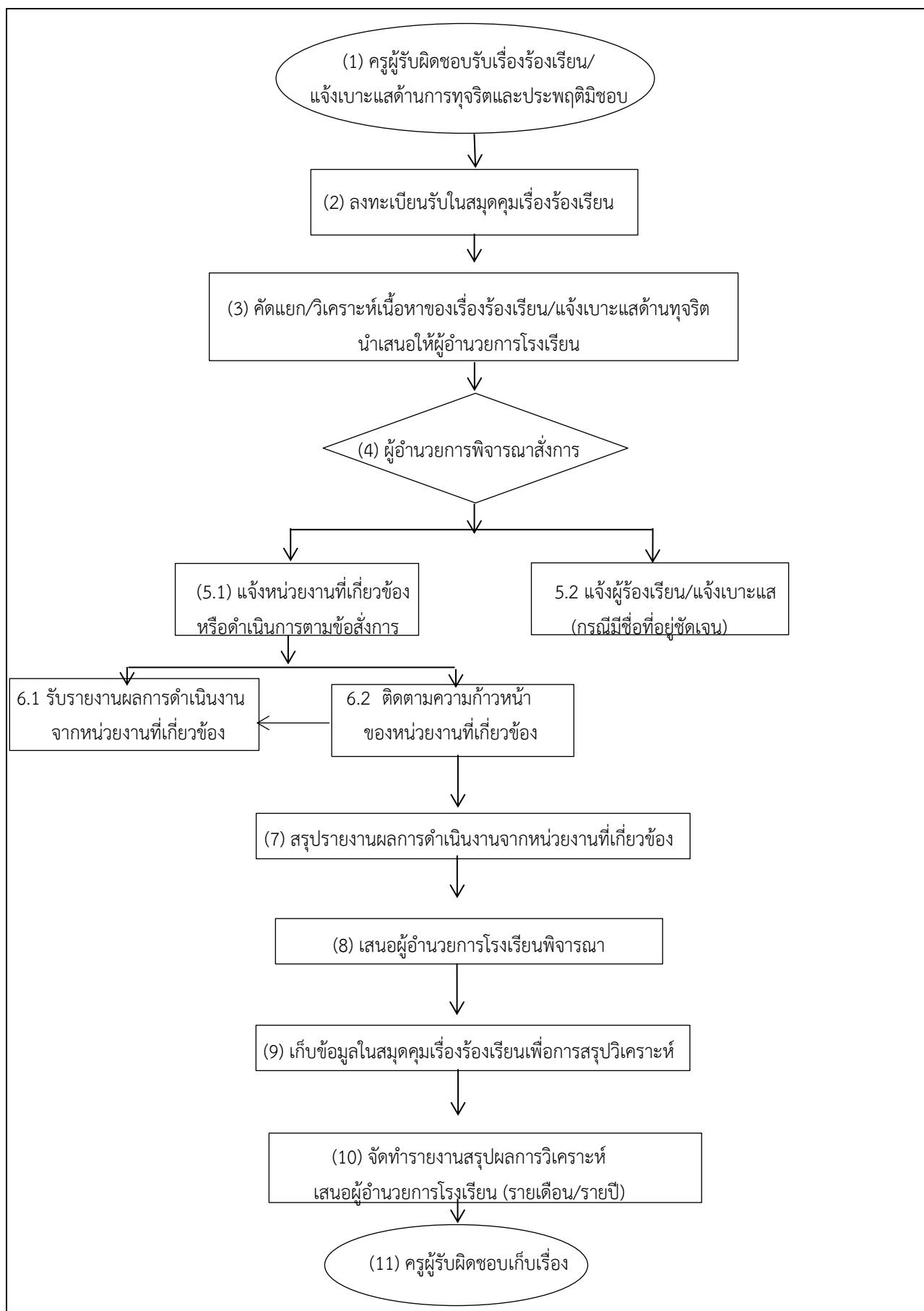
(8) ครูผู้รับผิดชอบเสนอผู้อำนวยการโรงเรียนสาวะถิพิทยาสรรพ์

(9) ครูผู้รับผิดชอบเก็บข้อมูลในสมุดคุมเรื่องร้องเรียน เพื่อการประมวลผลและสรุปวิเคราะห์

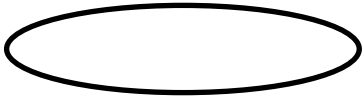
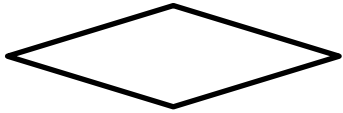
(10) ครูผู้รับผิดชอบจัดทำรายงานสรุปผลการวิเคราะห์เสนอผู้บริหาร (รายเดือน/รายปี)

(11) ครูผู้รับผิดชอบจัดเก็บเรื่อง

3.2 ผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ



สัญลักษณ์ที่ใช้ในการจัดทำ Work Flow

สัญลักษณ์	คำอธิบาย
	จุดเริ่มต้นและสิ้นสุดของกระบวนการ
	กิจกรรมและการปฏิบัติงาน
	การตัดสินใจ เช่น การพิจารณาให้ความเห็น การอนุมัติ เป็นต้น
	แสดงถึงความเชื่อมโยงของกิจกรรม และการปฏิบัติงาน



4. การวิเคราะห์ระดับข้อร้องเรียนของสาวะถีพิทยาสรรพ์

ครูผู้รับผิดชอบ

4.1 พิจารณาจำแนกระดับข้อร้องเรียน แบ่งตามความง่าย – ยาก ดังนี้

- ❖ ข้อร้องเรียนระดับ 1 เป็นข้อคิดเห็น, ข้อเสนอแนะ, คำชมเชย, สอบถามหรือร้องขอข้อมูล กล่าวคือ ผู้ร้องเรียนไม่ได้รับความเดือดร้อน แต่ติดต่อมาเพื่อให้ข้อเสนอแนะ/ ให้ข้อคิดเห็น / ชมเชย / สอบถามหรือร้องขอข้อมูลของโรงเรียนสาวะถีพิทยาสรรพ์
- ❖ ข้อร้องเรียนระดับ 2 เป็นข้อร้องเรียนเล็กน้อย กล่าวคือ ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อนแต่สามารถแก้ไขได้โดยหน่วยงานเดียว
- ❖ ข้อร้องเรียนระดับ 3 เป็นข้อร้องเรียนใหญ่ กล่าวคือ ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อนไม่สามารถแก้ไขได้โดยหน่วยงานเดียว ต้องต้องเสนอเรื่องต่อผู้บังคับบัญชาต่อไป (สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาเขต 25 หรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง)

- ❖ ข้อร้องเรียนระดับ 4 เป็นข้อร้องเรียนนอกเหนืออำนาจโรงเรียนสาเวณีพิทยาสรรพ์ กล่าวคือ ผู้ร้องเรียนร้องขอ ในสิ่งที่อยู่นอกเหนือบทบาทอำนาจหน้าที่ของโรงเรียนสาเวณีพิทยาสรรพ์

9

5 . ก า ร แ จ้ ง ก ลั บ ผู้ ร ้อง เ รีย น กรณิ ข ้อ ร ้อง เ รีย น ระ ดั บ 1 และการประสานหน่วยงานภายนอกกรณีข้อร้องเรียนระดับ 4

ครูผู้รับผิดชอบ

5.1 ข้อร้องเรียนระดับ 1

เป็น ข้อ คิ ด เ ห็น , ข้อ เสน อ แ น ะ , ค ำ ช ม เ ช ย , สอบถามหรือร้องขอข้อมูลสามารถรับเรื่องและชี้แจงให้ผู้ร้องเรียนรับทราบได้ทันที โดยกำหนดระยะเวลาในการตอบข้อร้องเรียนภายใน 1 วันทำการ ยกตัวอย่างเช่น ผู้ ร ้อง เ รีย น โ ท ร ศ ี พ ท์ เ ข้ า มา ส อบ ถ า ม เ กี่ ย ว กั บ ก า ร เ ก้ บ เ จ้ น ค ำ ต ำ ง ๆ ครูผู้รับผิดชอบสามารถอธิบายรายละเอียด ขั้นตอน ได้ทันที เนื่องจากเป็นข้อคำถามที่ไม่ซับซ้อน และโรงเรียนสาเวณีพิทยาสรรพ์มีเกณฑ์การดำเนินงานในเรื่องที่ซักถามอย่างละเอียดดีแล้ว ยกเว้น กรณี ที่ ผู้ ร ้อง เ รีย น จั ด ท ำ เ ป็น ห นั ง ส ี อ ส ่ง เ ข้ า มา ที่ ห นั ง เ ย น ก รุผู้รับผิดชอบอาจใช้เวลาในการเขียนหนังสือเพื่อตอบข้อมูลส่งกลับไปยังผู้ร้องเรียน (ระดับ 1) แต่สามารถดำเนินการได้เสร็จสิ้นภายใน 1 วันทำการ เป็นต้น

5.2 ข้อร้องเรียนระดับ 4

เป็น ข้อ ร ้อง เ รีย น น อ ก เ ห็น อ ำ น า จ ของโรงเรียนสาเวณีพิทยาสรรพ์ ให้ พิจา ร ณ ำ ค วาม เ หมา ะ ส ม ข อ ง ข ้อ ร ้อง เ รีย น โดยเบื้องต้นให้ชี้แจงทำความเข้าใจกับผู้ร้องเรียนเกี่ยวกับอำนาจหน้าที่การทำงานของโรงเรียนสาเวณีพิทยาสรรพ์ และแนะนำหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับปัญหาของผู้ร้องเรียนโดยตรง ซึ่งอาจหาหมายเลขโทรศัพท์ของหน่วยงานนั้น ๆ ให้แก่ผู้ร้องเรียน โดยกำหนดระยะเวลาในการตอบข้อร้องเรียนภายใน 1 วันทำการ ในกรณี ที่ ผู้ ร ้อง เ รีย น ร ้อง เ รีย น เ ป็น ห นั ง ส ี อ / จ ด ห มา ย / โ ท ร ส า ร อาจจัดทำหนังสือส่งต่อไปยังหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้องโดยตรงต่อไป โดยกำหนดระยะเวลาในการตอบ ข้อ ร ้อง เ รีย น ตา ม ค วาม เ หมา ะ ส ม หรือกรณี ที่ ผู้ ร ้อง เ รีย น จั ด ท ำ เ ป็น ห นั ง ส ี อ ร ้อง เ รีย น ใน กรณิ เ ดี ย กั น มา ที่ ห นั ง เ ย น ก รุผู้ ร ับ ผิ ด ข อ บ ส า ม า ร ถ ท ำ ห นั ง ส ี อ ต อ บ ก ลั บ ไป ยัง ผู้ ร ้อง เ รีย น และจัดทำหนังสือส่งต่อไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อพิจารณาดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้องต่อไปได้

6. การประสานผู้ที่เกี่ยวข้องในหน่วยงานเพื่อดำเนินการแก้ไข / ปรับปรุง กรณีข้อร้องเรียนระดับ 2

ครูผู้รับผิดชอบ

6.1 ข้อร้องเรียนระดับ 2

เป็นข้อร้องเรียนเล็ก ให้พิจารณาจัดทำบันทึกข้อความส่งต่อไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่ อ ด ำ เนิ น ก าร แ ก้ ไ ข / ป ร้ บ ป รุ ง ต่ อ ไป โดยเบื้องต้นอาจโทรศัพท์แจ้งไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้องให้รับทราบข้อมูลก่อนจัดทำบันทึกข้อความส่งไป ยั ง ห ่ น ุ ว ย ง า น ที่ ก่ ย ว ขั อ ง ต่ อ ไป หั ง นั้ กำหนดระยะเวลาในการจัดทำบันทึกข้อความส่งต่อไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ภายใน 1 วันทำการ ยกตัวอย่างเช่น ผู้ร้องเรียนจัดทำหนังสือถึงหน่วยงาน ร้องเรียนเจ้าหน้าที่ของกลุ่มงานหนึ่ง พุดจาไม่สุภาพ อี ก หั ง ยั ง พุด ใน ลั ก ษ ณะ ตะ ค อ ก ใส่ ผู้ ร้ บ บ ริ ก าร ต ล อ ด เ ว ล า ๓ ล ๓ ครูผู้รับผิดชอบสามารถโทรศัพท์แจ้งไปยังหน่วยงานที่ถูกร้องเรียน พร้อมจัด

10

ทำบันทึกข้อความส่งไปยังหน่วยงานที่ถูกร้องเรียน ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงต่อไปได้ภายใน 1 วันทำการ เป็นต้น

ผู้ที่เกี่ยวข้องในหน่วยงาน

6.2 ภายหลังจากได้รับโทรศัพท์แจ้งข้อร้องเรียนจากเจ้าหน้าที่ฯ หรือได้รับบันทึกข้อความจากเจ้าหน้าที่ฯ ให้พิจารณาแก้ไขตามความเหมาะสม และให้ส่งผลการดำเนินงานแก้ไข/ปรับปรุง ไปยังผู้ร้องเรียนโดยตรง และสำเนาผลการดำเนินงานแก้ไข/ปรับปรุงให้ศูนย์รับข้อร้องเรียนทราบภายใน 10 วันทำการ ยกตัวอย่างจากกรณีข้อร้องเรียนระดับ 2 ข้างต้น เมื่อหน่วยงานได้รับแจ้งทางโทรศัพท์ หรือบันทึกข้อความ สามารถดำเนินการสอบถามข้อเท็จจริงจากเจ้าหน้าที่ที่ถูกร้องเรียน และสอบถามเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการในวัน เวลา สถานที่ ที่เกิดเรื่องร้องเรียน ขึ้น หากพบว่า เป็นจริงหวั่น ำงาน / ฝ ำย อ ำ จ ใช้ ดุ ล พินิจ ในการ แก้ ไ ข / ป ร้ บ ป รุ ง ป ญ ห า ที่ ก่ ย ขั น แ ต ก ต ำ ก น แ ต่ เมื่ อ ได้ แ ก้ ไ ข / ป ร้ บ ป รุ ง ป ญ ห า ที่ ร้ อ ง ร่ ย เ รีย บ ร้ อ ย แ ล้ ว ให้เจ้าหน้าที่ผู้ที่เกี่ยวข้องในการจัดการเรื่องร้องเรียนในหน่วยงาน จัดทำหนังสือแจ้งกลับไปยัง ผู้ร้องเรียน พร้อมส่งสำเนาหนังสือแจ้งกลับผู้ร้องเรียนไปยังศูนย์รับข้อร้องเรียนของหน่วยงานทราบ ภายใน 15 วันทำการหลังจากได้รับเรื่องร้องเรียนด้วย

7. การประสานศูนย์รับข้อร้องเรียน กรณีข้อร้องเรียนระดับ 3

ครูผู้รับผิดชอบ

7.1 ข้อ ร้ อ ง ร่ ย เ รีย น ระ ด บ 3 เป็ น ข้อ ร้ อ ง ร่ ย เ รีย น ไ ห ญู ไม่ ส ำ ม า ร ท พิจา ร ณ ำ แ ก้ ไ ข / ป ร้ บ ป รุ ง ได้ ภาย ใน ห ่ น ุ ว ย ง า น ให้จัดทำบันทึกข้อความส่งต่อไปยังสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาเขต 25 หรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง แล้วแต่กรณี เพื่อดำเนินการต่อไป

ผู้ที่เกี่ยวข้องในหน่วยงาน

7.2 ภายหลังจากได้รับโทรศัพท์แจ้งข้อร้องเรียนจากศูนย์รับข้อร้องเรียนโรงเรียนสาเวณีพิทยาสรรพ์ ให้พิจารณาแก้ไขตามความเหมาะสม และให้ส่งผลการดำเนินงานแก้ไข/ปรับปรุงไปยังผู้ร้องเรียนโดยตรง

8. ติดตามประเมินผลและรายงาน

ครูผู้รับผิดชอบ

8.1 ภายหลังจากโทรศัพท์ หรือ ส่งบันทึกข้อความให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการแก้ไข/ปรับปรุงข้อร้องเรียนในระดับ 2 และ ระดับ 3 เรียบร้อยแล้ว ๗ วันทำการ ให้โทรศัพท์ติดต่อความคืบหน้าในการดำเนินงานแก้ไขปัญหาจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

8.2 เมื่อได้รับโทรศัพท์ หรือ บันทึกข้อความแจ้งเรื่องร้องเรียนระดับ 2 จากเจ้าหน้าที่ฯ ของศูนย์รับเรื่องร้องเรียน หรือ เรื่องร้องเรียนระดับ 3 จากศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ให้พิจารณาดำเนินการแก้ไข/ปรับปรุงข้อร้องเรียนแต่ละกรณีตามความเหมาะสม ภายใน 10 วันทำการ เมื่อดำเนินการแก้ไข/ปรับปรุงเรียบร้อยแล้ว

11

ให้จัดทำหนังสือตอบกลับข้อร้องเรียนไปยังผู้ร้องเรียนโดยตรง

8.3 รวบรวมข้อร้องเรียนและการดำเนินการแก้ไข/ปรับปรุงข้อร้องเรียนทั้งหมด จัดเก็บในแฟ้มข้อร้องเรียนของหน่วยงาน โดยเฉพาะ เพื่อความสะดวกในการสืบค้นและจัดทำรายงานการจัดการ ข้อร้องเรียนในแต่ละเดือน

9. การรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงานให้ศูนย์รับข้อร้องเรียนโรงเรียนสาเวณีพิทยาสรรพ์ ประจำปี 2563

ครูผู้รับผิดชอบ

9

1

จัดทำบันทึกข้อความขอให้ส่งสรุปรายการการจัดการข้อร้องเรียนจากทุกหน่วยงานในความรับผิดชอบ กรอกรายละเอียดตามแบบฟอร์มรายงานสรุปข้อร้องเรียน จากนั้นจะนำข้อมูลมาวิเคราะห์การจัดการข้อร้องเรียนในภาพรวมของหน่วยงาน เมื่อวิเคราะห์ภาพรวมการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงานเรียบร้อยแล้วให้ส่งรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงานเข้าที่ประชุมประจำเดือนของคณะกรรมการบริหารโรงเรียนสาเวณีพิทยาสรรพ์ เพื่อเป็นแนวทางป้องกันและแก้ไขต่อไป

หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

9.2 เมื่อได้รับบันทึกข้อความขอให้ส่งสรุปรายการการจัดการข้อร้องเรียนจากครูผู้รับผิดชอบ ให้พิจารณาการดำเนินการแก้ไข/ปรับปรุงข้อร้องเรียนจากแฟ้มข้อร้องเรียนของหน่วยงาน กรอกรายละเอียดตามแบบฟอร์มรายงานสรุปข้อร้องเรียน หากหน่วยงานไม่มีเรื่องร้องเรียนให้แจ้งว่าไม่มี

