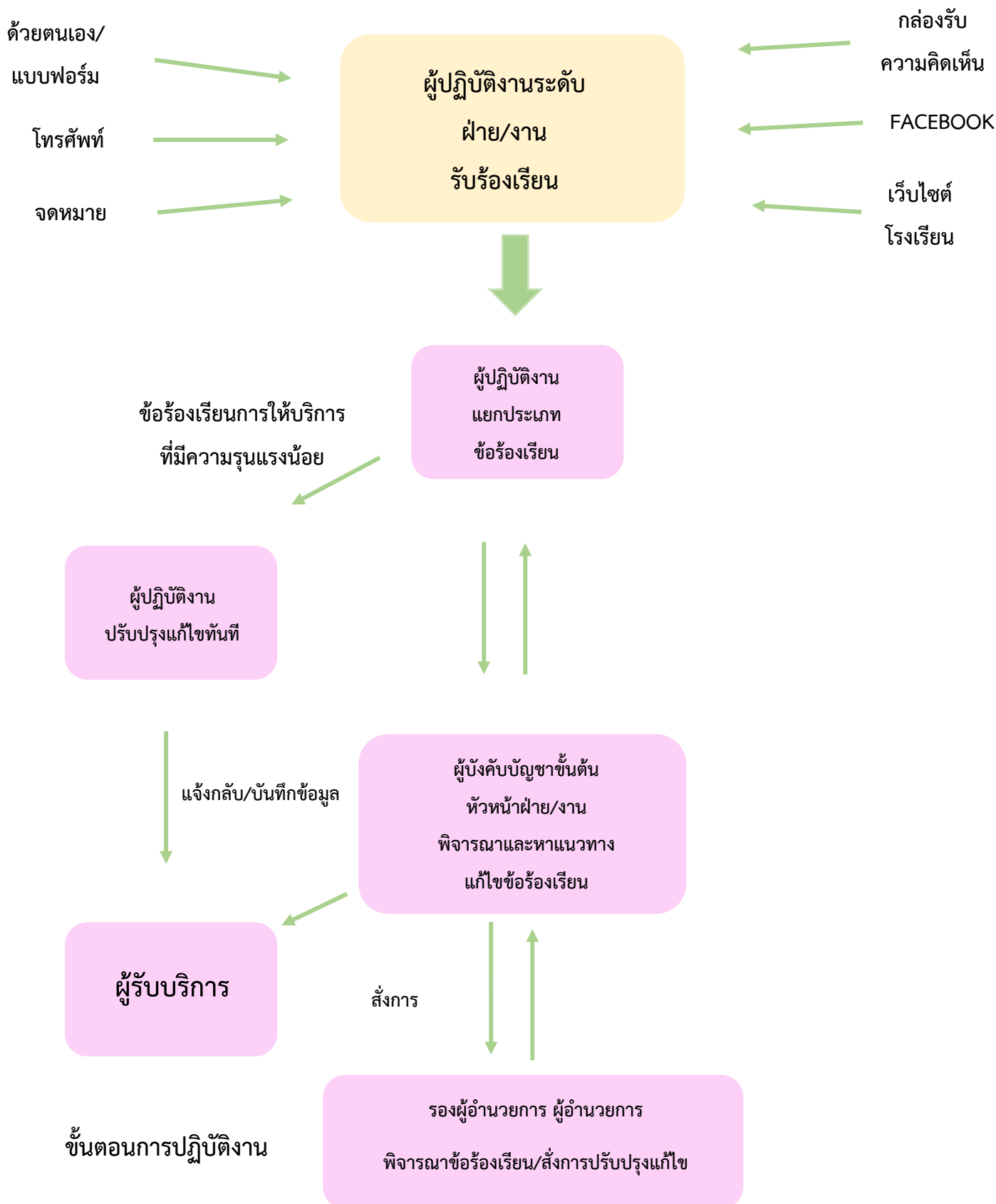


แผนผังกระบวนการจัดการร้องเรียน/ร้องทุกข์

ของข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา ตามแนวปฏิบัติโรงเรียนกระเทียมวิทยา



1. ผู้ปฏิบัติงานรับเรื่องร้องเรียน / การแจ้งเบาะแส จากช่องทางการร้องเรียน 6 ช่องทาง
2. ผู้ปฏิบัติงานคัดแยกประเภท วิเคราะห์เนื้อหาของเรื่องร้องเรียน/การแจ้งเบาะแส
3. ผู้ปฏิบัติงานดำเนินการประสานส่งเรื่องต่อให้ผู้บังคับบัญชาชั้นต้น หัวหน้าฝ่าย/งาน ที่เกี่ยวข้อง พิจารณา หาแนวทางแก้ไขข้อร้องเรียน หรือรองผู้อำนวยการ ผู้อำนวยการ สั่งการปรับปรุงแก้ไข หากเป็นข้อร้องเรียน/การแจ้งเบาะแสที่มีความรุนแรงน้อยผู้ปฏิบัติงานปรับปรุงแก้ไขได้ทันที
4. ผู้ปฏิบัติงานแจ้งผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแสดทราบบื้องต้น ภายใน 15 วัน
5. ผู้ปฏิบัติงานรับรายงานและติดตามความก้าวหน้าผลการดำเนินงานจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
5. ผู้ปฏิบัติงานรับรายงาน จัดเก็บเรื่องการรับ การดำเนินการ และข้อสรุปเรื่องร้องเรียน/การแจ้งเบาะแสไว้เพื่อสรุปข้อมูลสำหรับการปฏิบัติงานต่อไป

การรับและติดตามตรวจสอบเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส

การดำเนินการและติดตามตรวจสอบเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ที่เข้ามายังโรงเรียนจากช่องทางต่างๆ มีข้อปฏิบัติตามกำหนด ดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบ	ระยะเวลาดำเนินการรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส เพื่อประสานหาทางแก้ไขปัญหา
ร้องเรียนด้วยตัวเอง ณ โรงเรียนกระเทียมวิทยา	วันเวลาราชการ	1-3 วันทำการ
ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์ www.ktw.ac.th	ทุกวัน	1-3 วันทำการ
ร้องเรียนผ่านเพจ Facebook โรงเรียนกระเทียมวิทยา	ทุกวัน	1-3 วันทำการ
ร้องเรียนผ่านจดหมายเจ้าหน้าที่ของถึง โรงเรียนกระเทียมวิทยา หมู่2 ต.กระเทียม อ.สังขะ จ.สุรินทร์ 32150	วันเวลาราชการ	1-3 วันทำการ
กล่องรับความคิดเห็น	วันเวลาทำการ	1-3 วันทำการ
โทรศัพท์โรงเรียน หมายเลข 044-571228	ทุกวัน	1-3 วันทำการ

การบันทึกข้อร้องเรียน

- กรอกรูปแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์โดยมีรายละเอียด ชื่อ-สกุล ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ติดต่อ เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์และสถานที่เกิดเหตุ
- ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียน เจ้าหน้าที่ต้องบันทึกข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ลงสมุดบันทึกข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์

การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์และการแจ้งผู้ร้องเรียน / ร้องทุกข์ทราบ

- กรณีเป็นการขอข้อมูลข่าวสาร ประสานหน่วยงานผู้ครอบครองเอกสาร เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องเพื่อให้ข้อมูลแก่ผู้ร้องขอได้ทันที
- ข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ที่เป็นการร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของหน่วยงาน เช่น การขอหลักฐานทางการศึกษา การเก็บเงินระดมทรัพยากรนักเรียน เป็นต้น จัดทำบันทึกข้อความเสนอไปยังผู้บริหารเพื่อสั่งการหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง โดยเบื้องต้นอาจโทรศัพท์แจ้งไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
- ข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ที่ไม่อยู่ในความรับผิดชอบของโรงเรียนกระเทียมวิทยา ให้ดำเนินการประสานหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้อง เพื่อความรวดเร็วและถูกต้อง ในการแก้ไขปัญหาต่อไป
- ข้อร้องเรียนที่ส่งผลกระทบต่อหน่วยงาน เช่น กรณีผู้ร้องเรียนทำหนังสือร้องเรียนความไม่โปร่งใสในการจัดซื้อจัดจ้าง ให้เจ้าหน้าที่จัดทำบันทึกข้อความเพื่อเสนอผู้บริหารพิจารณาสั่งการไปยังหน่วยงานที่รับผิดชอบเพื่อดำเนินการตรวจสอบและแจ้งผู้ร้องเรียนทราบต่อไป

การติดตามแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน

ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องรายงานผลการดำเนินการให้ทราบภายใน 5 วันทำการ เพื่อผู้ปฏิบัติจะได้แจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบต่อไป

มาตรฐานงาน

การดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด กรณีได้รับเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์ให้ศูนย์รับเรื่องร้องทุกข์ของโรงเรียนกระเทียมวิทยา ดำเนินการตรวจสอบและพิจารณาส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ดำเนินการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ให้แล้วเสร็จภายใน 15 วันทำการ

แบบฟอร์ม

แบบฟอร์มใบรับแจ้งเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์

จัดทำโดย

กลุ่มบริหารงานบุคคลโรงเรียนกระเทียมวิทยา

ภาคผนวก



แบบฟอร์มหนังสือร้องเรียน / ร้องทุกข์

เขียนที่.....

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

เรียน ผู้อำนวยการโรงเรียนกระเทียมวิทยา

ข้าพเจ้า (นาย / นาง / นางสาว).....อายุ.....ปี

อยู่บ้านเลขที่.....หมู่ที่.....ตำบล.....อำเภอ.....จังหวัด.....

ขอร้องเรียน / ร้องทุกข์ แก่ท่าน เนื่องจาก.....

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

เพื่อให้ดำเนินการช่วยเหลือและแก้ปัญหา ดังนี้

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

ขอแสดงความนับถือ

ลงชื่อ.....ผู้ร้องเรียน / ร้องทุกข์

(.....)

หมายเลขโทรศัพท์.....