

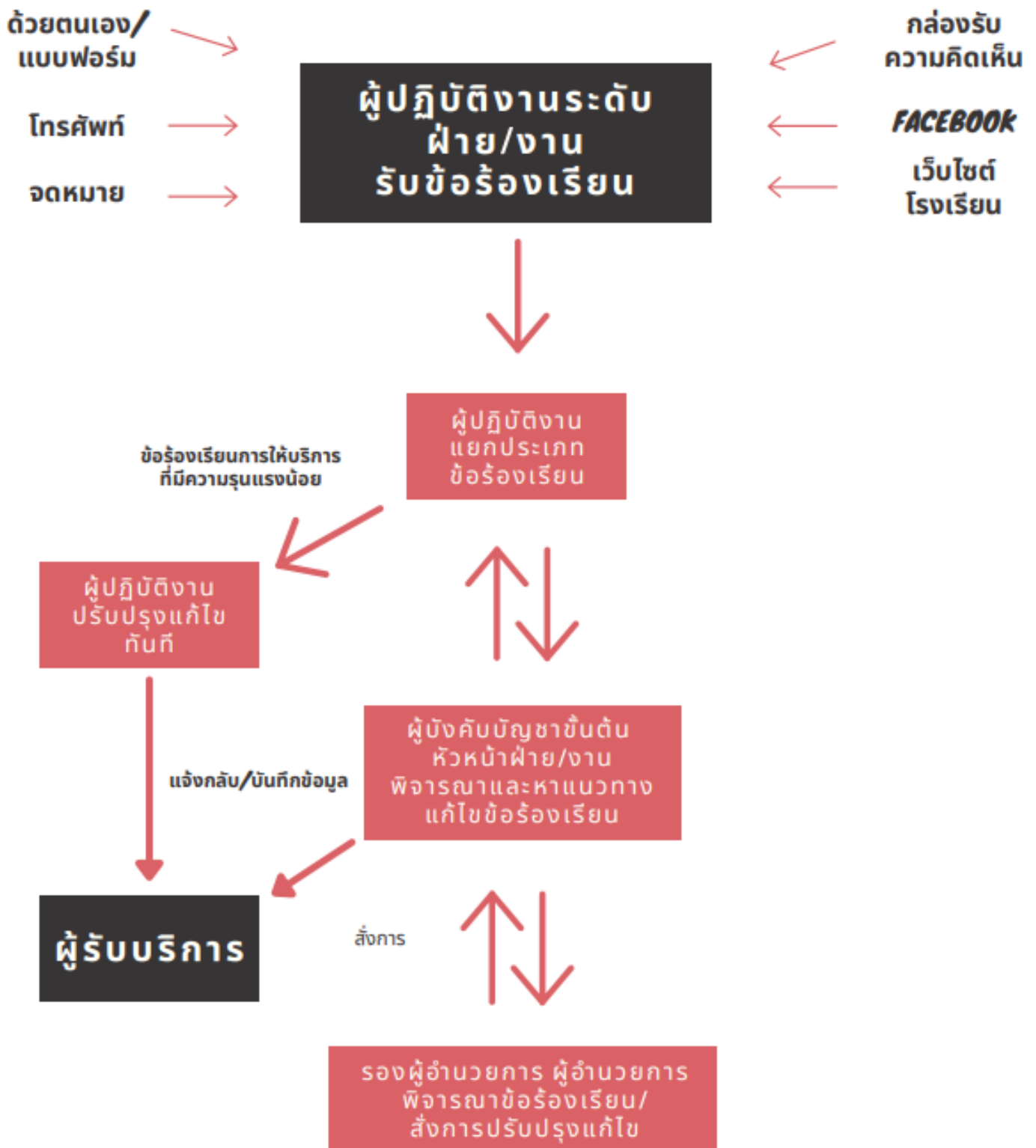


แนวทางปฏิบัติการจัดการเรื่อง ร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

โรงเรียนชัยปัญญาวิทยานุสรณ์
สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษามุกดาหาร



แผนผังการปฏิบัติงานรับเรื่องราวร้องทุกข์



การรับและติดตามตรวจสอบเรื่องร้องเรียน

การดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสที่เข้ามายังโรงเรียนจากช่องทางต่าง ๆ มีข้อปฏิบัติตามกำหนดดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาการดำเนินการรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส เพื่อประสานแก้ไขปัญหา
ร้องเรียนด้วยตนเอง ณ โรงเรียนชัยปัญญาวิทยานุสรณ์	วันเวลาราชการ	10 วันทำการ
ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์โรงเรียน http://www.chaipanya.ac.th/complain	ทุกวัน	10 วันทำการ
ร้องเรียนผ่าน FACEBOOK ประชาสัมพันธ์ ชัยปัญญาวิทยานุสรณ์	ทุกวัน	10 วันทำการ
ร้องเรียนผ่านจดหมาย เจ้าหน้าที่ โรงเรียนชัยปัญญาวิทยานุสรณ์ 153 หมู่ 11 ตำบลบ้านค้อ อำเภอคำชะอี จังหวัดมุกดาหาร 49110	วันเวลาราชการ	10 วันทำการ
กล่องรับความคิดเห็น	วันเวลาราชการ	10 วันทำการ
เบอร์โทรศัพท์ หมายเลข 042 684 099	วันเวลาราชการ	10 วันทำการ

การบันทึกข้อร้องเรียน

- กรอกรูปแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียนโดยมีรายละเอียดชื่อ-สกุลที่อยู่หมายเลขโทรศัพท์ติดต่อเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์และสถานที่เกิดเหตุ
- ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียนเจ้าหน้าที่ต้องบันทึกข้อ/ร้องเรียนทุกข้อลงสมุดบันทึกข้อร้องเรียนร้องทุกข์

การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ปัญหาข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์และการแจ้งผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ทราบ

- กรณีเป็นการขอข้อมูลข่าวสารประสานหน่วยงานผู้ครอบครองเอกสารเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องเพื่อให้ข้อมูลแก่ผู้ร้องขอได้ทันที
- ข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่เป็นการร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของหน่วยงานเช่น
หลักฐานทางการศึกษาการเก็บเงินระดมทรัพยากรนักเรียนจัดทำบันทึกข้อความเสนอไปยังผู้บริหารเพื่อส่ง
การหน่วยงานที่เกี่ยวข้องโดยเบื้องต้นอาจโทรศัพท์แจ้งไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
- ข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่ไม่อยู่ในความรับผิดชอบของโรงเรียนบ้านโคกวิทยาคมให้ดำเนินการประสาน
หน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้องเพื่อให้เกิดความรวดเร็วและถูกต้องในการแก้ไขปัญหาต่อไป
- ข้อร้องเรียนที่ส่งผลกระทบต่อหน่วยงานกรณีผู้ร้องเรียนหนังสือร้องเรียนความไม่โปร่งใสใน การจัดซื้อจัดจ้าง
ให้ทางเจ้าหน้าที่จัดทำบันทึกข้อความเพื่อเสนอผู้บริหารพิจารณาสั่งการไปยังหน่วยงานที่รับเพื่อดำเนินการตรวจสอบและแจ้ง
ผู้ร้องเรียนทราบต่อไป

การติดตามแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน

ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องรายงานผลการดำเนินการให้ทราบภายใน 10 วันทำการ เพื่อเจ้าหน้าที่โรงเรียน จะได้แจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบต่อไป

การรายงานผลการดำเนินการให้ผู้บริหารทราบ

- ให้รวบรวมและรายงานสรุปการจัดการข้อร้องเรียนให้ผู้บริหารทราบทุกเดือน
- ให้รวบรวมรายงานสรุปข้อร้องเรียนหลังจากสิ้นปีงบประมาณวิเคราะห์การจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ในภาพรวมของ
หน่วยงานเพื่อใช้เป็นแนวทางในการแก้ไขปรับปรุงพัฒนาองค์กรต่อไป

มาตรฐานงาน

การดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียนให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนดกรณีได้รับเรื่องร้องเรียนให้โรงเรียนรับเรื่องราวร้องทุกข์โรงเรียนชัยปัญญาวิทยานุสรณ์ดำเนินการตรวจสอบและพิจารณาส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ให้แล้วเสร็จภายใน 10 วันทำการ

แบบฟอร์ม

แบบฟอร์มใบรับแจ้งเหตุเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์

จัดทำโดย

ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์โรงเรียนชัยปัญญาวิทยานุสรณ์



เขียนที่.....

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

เรียน ผู้อำนวยการโรงเรียนชัยปัญญาวិทยานุสรณ์

ข้าพเจ้า(นาย/นาง/นางสาว).....อายุ.....ปี
อยู่บ้านเลขที่.....หมู่.....หมู่บ้าน.....ตำบล.....อำเภอ.....จังหวัด.....
ขอร้องทุกข์-ร้องเรียนแก่ท่านเนื่องจาก.....

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

เพื่อให้ดำเนินการช่วยเหลือและแก้ไขปัญหาดังนี้.....

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

ขอแสดงความนับถือ

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

หมายเลขโทรศัพท์.....