



แนวปฏิบัติจัดการเรื่องร้องเรียน การทุจริตและประพฤติมิชอบ



กลุ่มบริหารงานบุคคล
โรงเรียนนาโบสถ์พิทยาคม
สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาตาก

คำนำ

คู่มือปฏิบัติงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบฉบับนี้ จัดทำขึ้นเพื่อเป็นแนวทางการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของกลุ่มบริหารงานบุคคล โรงเรียนนาโบสถ์พิทยาคม โดยคู่มือการปฏิบัติงานดังกล่าวได้กำหนดแนวทางปฏิบัติงานที่ชัดเจน วิธีการดำเนินการ ขั้นตอน กระบวนการ ระยะเวลาในการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน ของโรงเรียนนาโบสถ์พิทยาคม ที่เป็นมาตรฐานเดียวกัน ทำให้ข้อร้องเรียนของผู้รับบริการ ได้ข้อยุติ มีความรวดเร็ว ถูกต้อง เป็นธรรม และมีประสิทธิภาพ เพื่อตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการให้มีความพึงพอใจมากที่สุด

กลุ่มบริหารงานบุคคล

โรงเรียนนาโบสถ์พิทยาคม

สารบัญ

เรื่อง	หน้า
หลักการและเหตุผล	๑
สถานที่ตั้ง	๑
หน้าที่รับผิดชอบ	๒
วัตถุประสงค์	๒
คำจำกัดความ	๒
การดำเนินการสืบสวนเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน	๒
แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน	๔
- ขั้นตอนการร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ผ่านเว็บไซต์	๕
การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่างๆ	๗
การบันทึกข้อร้องเรียน	๘
การรับและพิจารณาเรื่องร้องเรียน	๘
หลักเกณฑ์วิธีการตอบสนองข้อร้องเรียน และการแจ้งผู้ร้องเรียนทราบ	๘
การติดตามแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน	๙
การรายงานผลการดำเนินการข้อร้องเรียนให้ผู้บริหารทราบ	๙
- มาตรฐานงาน	๙

คู่มือปฏิบัติงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

กลุ่มบริหารงานบุคคล โรงเรียนนาโบสถ์พิทยาคม

๑. หลักการและเหตุผล

พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการ มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ ต่องานบริการที่มีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนอง ความต้องการและมีการประเมินผลการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ

ตามที่กระทรวงศึกษาธิการได้ออกประกาศกระทรวงศึกษาธิการ เรื่อง การแบ่งส่วนราชการ ภายในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา พ.ศ. ๒๕๖๐ ประกาศ ณ วันที่ ๒ พฤศจิกายน พ.ศ. ๒๕๖๐ นั้น เพื่อให้ การดำเนินการแบ่งส่วนราชการภายในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาเป็นไปด้วยความเหมาะสมกับภารกิจ ปริมาณ คุณภาพการจัดการศึกษาในแต่ละเขตพื้นที่การศึกษา สนองนโยบายของรัฐบาลด้านการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบในระบอบราชการ และสนับสนุนระบบงานกฎหมายและคดีของรัฐให้มี ประสิทธิภาพยิ่งขึ้น อีกทั้งเพื่อเป็นศูนย์รับแจ้งเบาะแสการทุจริต หรือไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการ ปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ โรงเรียนนาโบสถ์พิทยาคมจึงได้จัดตั้งกลุ่มบริหารงานบุคคลขึ้น และเพื่อให้การบริหาร ระบบราชการเป็นไปด้วยความถูกต้อง บริสุทธิ์ ยุติธรรม ควบคู่กับการพัฒนา บำบัดทุกข์ บำรุงสุข ตลอดจน ดำเนินการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพด้วยความรวดเร็วประสบผลสำเร็จ อย่างเป็นรูปธรรม และเป็นการสร้างความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับการดำเนินการในการบริหารจัดการเรื่อง ร้องเรียน ตลอดจนรับแจ้งเบาะแสการทุจริต หรือการไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ ของโรงเรียนนาโบสถ์พิทยาคม จึงได้จัดทำคู่มือการปฏิบัติงานฉบับนี้ขึ้นเพื่อแจ้งให้ทราบเกี่ยวกับกระบวนการ ขั้นตอนการจัดการเรื่องร้องเรียนของโรงเรียนนาโบสถ์พิทยาคมขึ้น

๒. สถานที่ตั้ง

ตั้งอยู่ ณ ๒๕๕ หมู่ ๗ ตำบลนาโบสถ์ อำเภอนาโพธิ์ จังหวัดตาก ๖๓๐๑๘๐

๓. หน้าที่ความรับผิดชอบ

เป็นศูนย์กลางในการรับเรื่องราวร้องทุกข์/ร้องเรียน และให้บริการข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษา รับเรื่องปัญหาความต้องการและข้อเสนอแนะของประชาชน ผู้ปกครอง และเด็กนักเรียน

๔. วัตถุประสงค์

๑. เพื่อให้การจัดการข้อร้องเรียน ของโรงเรียนนาโบสถ์พิทยาคมมีขั้นตอน/กระบวนการ และ แนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน

๒. เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการ ข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอและมีประสิทธิภาพ

๕. คำจำกัดความ

“ผู้รับบริการ” หมายถึง ผู้ที่มารับบริการจากส่วนราชการและประชาชนทั่วไป

“ผู้มีส่วนได้เสีย” หมายถึง ผู้ที่ได้รับผลกระทบ ทั้งทางบวกและทางลบ ทั้งทางตรงและทางอ้อม จากการดำเนินการของส่วนราชการ เช่น ข้าราชการในสังกัด เด็กนักเรียน ครูผู้บริหารสถานศึกษา ผู้ปกครอง และประชาชนทั่วไป

“การจัดการข้อร้องเรียน” มีความหมายครอบคลุมถึงการจัดการในเรื่องข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์/ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น/คำชมเชย/การสอบถามหรือการร้องขอข้อมูล

“ผู้ร้องเรียน” หมายถึง ประชาชนทั่วไป/ผู้มีส่วนได้เสียที่มาติดต่อราชการผ่านช่องทางต่างๆ โดยมีวัตถุประสงค์ครอบคลุมการร้องเรียน/ร้องทุกข์/การให้ข้อเสนอแนะ/การให้ข้อคิดเห็น/การชมเชย/การร้องขอข้อมูล

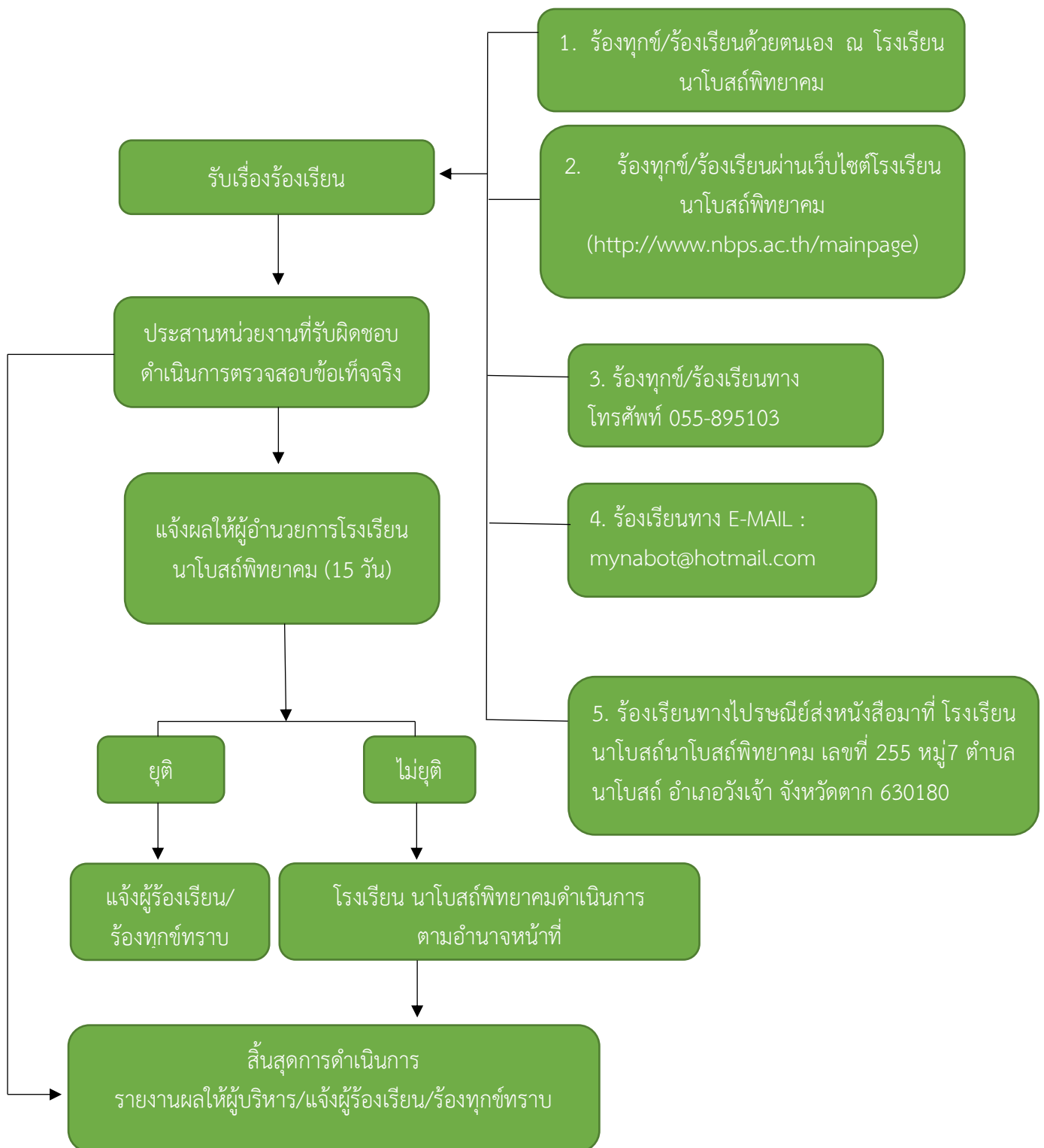
“ช่องทางการรับข้อร้องเรียน” หมายถึง ช่องทางต่างๆ ที่ใช้ในการรับเรื่องร้องเรียน เช่น ติดต่อด้วยตนเอง/ติดตามทางโทรศัพท์/โทรสาร/E-mail/ไปรษณีย์

๖. การดำเนินการสืบสวนเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน

การร้องเรียนข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา ผู้ใดจะเป็นผู้ร้องเรียนก็ได้ผู้ร้องเรียนไม่จำเป็นต้องเป็นผู้เสียหายจากการกระทำที่ถูกร้องเรียนนั้น ซึ่งแตกต่างจากกรณีการร้องทุกข์ในคดีอาญา เนื่องจากผู้ร้องทุกข์ในคดีอาญาต้องเป็นผู้ได้รับความเสียหายจากการกระทำความผิดนั้น การร้องเรียนในทางวินัยจึงมีลักษณะเป็นการกล่าวหาข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษาว่าผู้นั้นกระทำความผิดวินัยหรือไม่ การร้องเรียนอาจทำเป็นหนังสือร้องเรียนโดยปรากฏชื่อผู้ร้องเรียนในกรณีมีชื่อผู้ร้องเรียนผู้ได้รับคำร้องเรียนต้องให้ความคุ้มครองแก่ผู้ร้องเรียนตามสมควรเพื่อไม่ให้ได้รับผลกระทบในทางเสียหายต่อผู้ร้องเรียนหากเป็นหนังสือร้องเรียนที่ไม่ปรากฏชื่อผู้ร้องเรียนหรือผู้ร้องเรียนไม่ได้ลงชื่อร้องเรียนหนังสือดังกล่าวเรียกว่าหนังสือสนเทห์หรือบัตรสนเทห์ซึ่งผู้รับเรื่องร้องเรียนอาจพิจารณาดำเนินการได้หากการร้องเรียนนั้นระบุหลักฐานพยานแวดล้อมอย่างชัดเจน ซึ่งพยานบุคคลแน่นอนหาให้สามารถสืบสวนข้อเท็จจริงได้ ทั้งนี้ตามมติคณะรัฐมนตรีที่ส่งตามหนังสือสำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี ที่ นร ๐๒๐๖/ว ๒๑๘ ลงวันที่ ๒๕ ธันวาคม ๒๕๔๑ และตามหนังสือสำนักงาน ก.พ. ที่ นร ๑๐๑๑/ว ๒๖ ลงวันที่ ๑๗ กันยายน ๒๕๔๗ และในส่วนมาตรการคุ้มครองข้าราชการผู้ให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์แก่ทางราชการในเรื่องที่ร้องเรียนนั้น ได้แก่ การไปเป็นพยานให้ถือว่าไปราชการ การไม่กลั่นแกล้งผู้ให้ข้อมูลแก่ทางราชการ การให้บำเหน็จความชอบแก่ผู้ให้ข้อมูล เป็นต้น ทั้งนี้ตามหนังสือสำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี ที่ นร ๐๒๐๖/ว ๓๑ ลงวันที่ ๒๕ กุมภาพันธ์ ๒๕๔๒ การดำเนินการภายหลังจากรับเรื่องร้องเรียนแล้วให้ถือว่าเรื่องร้องเรียนนั้นเป็นความลับของทางราชการ หนังสือร้องเรียนดังกล่าวต้องเป็นเอกสารประทับ “ลับ” ถ้าผู้รับเรื่องร้องเรียนมิใช่ผู้บังคับบัญชาของผู้ถูกร้องเรียนให้ส่งเรื่องร้องเรียนนั้นให้ผู้บังคับบัญชาของผู้นั้น ถ้าผู้รับเรื่องร้องเรียนเป็นผู้บังคับบัญชาระดับเหนือกว่าผู้บังคับบัญชาของผู้ถูกร้องเรียน ผู้บังคับบัญชานั้นอาจรับดำเนินการเองหรือส่งเรื่องร้องเรียนให้ผู้บังคับบัญชาชั้นต้นเป็นผู้ดำเนินการก็ได้ตามที่เห็นสมควรแก่เรื่องร้องเรียนนั้น ได้แก่ หากเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับผู้บังคับบัญชาชั้นต้นด้วยหรืออาจมีความยุ่งยากในการดำเนินการผู้บังคับบัญชาชั้นเหนือกว่าก็ควรรับดำเนินการ ผู้บังคับบัญชาซึ่งอยู่ในฐานะผู้ดำเนินการต้องพิจารณาว่าเรื่องร้องเรียนดังกล่าวมีพยานหลักฐานในเบื้องต้นอยู่แล้วหรือไม่มีอยู่แล้วได้แก่ พยานเอกสารได้แนบเรื่องร้องเรียนมาอยู่แล้วและพยานเอกสารนั้นมี

ความชัดเจนน่าเชื่อถือ ผู้บังคับบัญชาก็สามารถดำเนินการทางวินัยได้ทันที แต่หากไม่มีความชัดเจน หรือไม่มีพยานหลักฐาน ก็ต้องทำการสืบสวนข้อเท็จจริง หรือทำการตรวจสอบข้อเท็จจริง หรือทำการรวบรวมข้อเท็จจริงในเรื่องร้องเรียนนั้นให้ได้ ความชัดเจนเสียก่อน แต่อย่างไรก็ตามแม้เรื่องร้องเรียนดังกล่าวไม่มีพยานหลักฐานพอที่จะดำเนินการทางวินัยได้ทันที ในกรณีที่ปรากฏตัวผู้ถูกกล่าวหาได้แก่ผู้ร้องเรียนมีตัวตนลงชื่อร้องเรียนในหนังสือร้องเรียน หรือเป็นกรณีที่ผู้บังคับบัญชาสงสัยว่าข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษาที่ถูกร้องเรียนกระทำความผิดวินัย ผู้บังคับบัญชา ก็ต้องดำเนินการสืบสวนข้อเท็จจริง ซึ่งการสืบสวนข้อเท็จจริงนั้นเพื่อให้ทราบว่ากรณีร้องเรียนมีมูลที่ควรกล่าวหาว่าข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษานั้นได้ทำความผิดทางวินัยหรือไม่ หากมีมูลผู้บังคับบัญชาต้องดำเนินการทางวินัยทันที หากกรณีไม่มีมูลก็ให้ยุติเรื่อง ตามมาตรา ๙๕ วรรคสี่และวรรคห้า แห่งพระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา พ.ศ. ๒๕๔๗

๗. แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

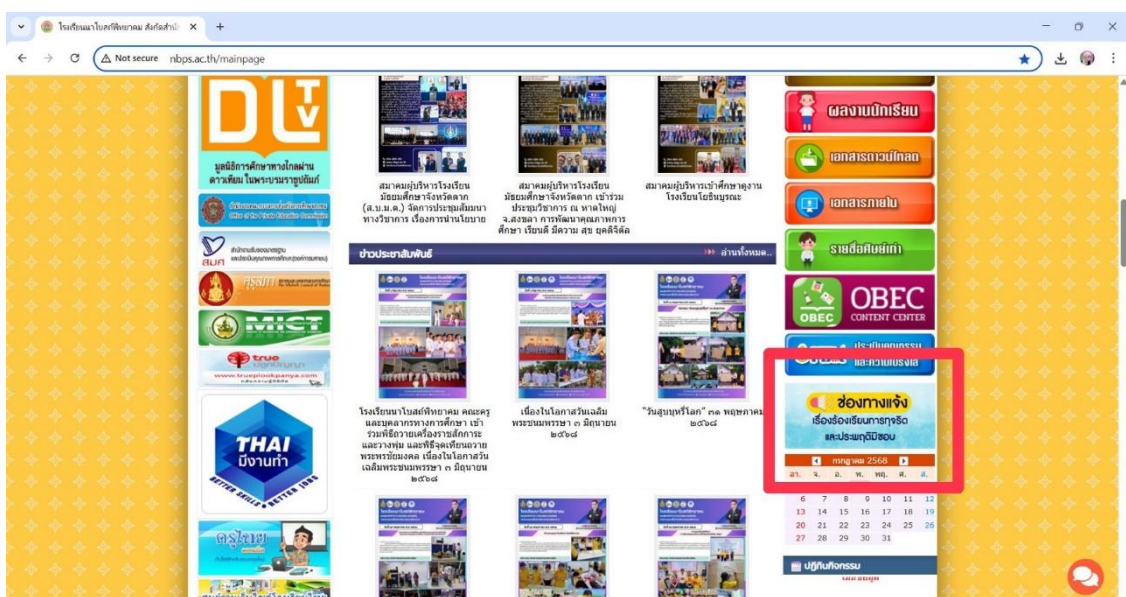


ขั้นตอนการร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ผ่านเว็บไซต์ โรงเรียนนาโบสถ์พิทยาคม

๑. ค้นหาหน้า Website (<http://www.nbps.ac.th/mainpage>)



๒. หาไอคอนที่เป็นรูป



๓. เมื่อกดเข้าไปแล้วจะเป็นหน้าต่าง กรอกรายละเอียดให้ครบถ้วน และกด Submit เพื่อยืนยันข้อมูลทั้งหมด



ช่องทางแจ้งเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

โรงเรียนนาโบสถ์พิทยาคม จะถือว่าข้อมูลของท่านเป็นความลับ และจะได้รับความคุ้มครองตามกฎหมาย

* ระบุว่าเป็นคำถามที่จำเป็น

ชื่อ-นามสกุล ของผู้ร้องเรียน *

คำตอบของคุณ

หมายเลขโทรศัพท์ *

ประเภทการร้องเรียน *

- ☐ การทุจริต
- ☐ การประพฤติมิชอบ
- ☐ ละเว้นการปฏิบัติหน้าที่
- ☐ การเรียกรับเงิน สิ้นบน ค่าตอบแทนในการดำเนินการ
- ☐ การกระทำที่ส่อไปในทางทุจริต
- ☐ อื่น ๆ

ชื่อ-นามสกุล ของผู้ถูกร้องเรียน *

คำตอบของคุณ

กรณารับตำแหน่ง หรือสถานที่ ของผู้ถูกร้องเรียน

คำตอบของคุณ

๘. การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ จากช่องทางต่างๆ

ดำเนินการรับ และติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่เข้ามายังหน่วยงานจากช่องทางต่างๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาการรับข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์เพื่อประสานหาทางแก้ไข	หมายเหตุ
ร้องเรียนด้วยตนเอง ณ โรงเรียนนาโบสถ์พิทยาคม	ทุกครั้งที่มีการร้องเรียน	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนผ่าน E-Mail ของโรงเรียนนาโบสถ์พิทยาคม	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนทางโทรศัพท์ ๐๕๕ ๘๙๕ ๑๐๓	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องทุกข์ผ่านเว็บไซต์ โรงเรียนนาโบสถ์พิทยาคม (http://www.nbps.ac.th/mainpage)	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	

๙. การบันทึกข้อร้องเรียน

๑. กรอกรูปแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียน โดยมีรายละเอียด ชื่อ – นามสกุล ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ติดต่อของผู้ร้องเรียน เรื่องร้องเรียน และสถานที่เกิดเหตุ

๒. ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียน เจ้าหน้าที่ต้องบันทึกข้อร้องเรียนลงสมุดบันทึกข้อร้องเรียน

๑๐. การรับ และพิจารณาเรื่องร้องเรียน

๑. เจ้าหน้าที่ต้องอ่านหนังสือร้องเรียนและตรวจสอบข้อมูลรวมทั้งเอกสารประกอบการร้องเรียนโดยละเอียด

๒. สรุปประเด็นการร้องเรียน โดยย่อเพื่อเสนอผู้บังคับบัญชา หากเรื่องร้องเรียนมีประเด็นเกี่ยวข้องกับ กฎหมายให้ระบุตัวบทกฎหมายเสนอผู้บังคับบัญชาเพื่อประกอบการพิจารณาด้วย

๓. หนังสือที่ส่งถึงหน่วยงาน หากมีความเห็นหรือข้อสังเกตเพื่อเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพหรือการเอาใจใส่ของหน่วยงานก็ควรใส่ความเห็นหรือข้อสังเกตนั้นๆ ด้วย

๔. เรื่องร้องเรียนกล่าวโทษ ควรแจ้งให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องคุ้มครองความปลอดภัยให้แก่ผู้ร้องเรียนและพยานที่เกี่ยวข้อง ตามมติคณะรัฐมนตรี พ.ศ. ๒๕๔๑ และประทับตรา “ลับ” ในเอกสารทุกแผ่น

๕. เรื่องร้องเรียนกล่าวโทษ แจ้งเบาะแสการกระทำความผิด หรือผู้มีอิทธิพลซึ่งน่าจะเป็นอันตรายต่อผู้ร้อง ควรปกปิดชื่อและที่อยู่ของผู้ร้องก่อนถ่ายสำเนาคำร้องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องแต่หากเป็นการกล่าวหาในเรื่องที่เป็นภัยร้ายแรงและน่าจะเป็นอันตรายต่อผู้ร้องเป็นอย่างมาก ก็ไม่ควรส่งสำเนาคำร้องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง แต่ควรใช้วิธีคัดย่อคำร้องแล้วพิมพ์ขึ้นใหม่ส่งให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องและประทับตรา “ลับ” ในเอกสารทุกแผ่น

๖. เมื่ออ่านคำร้องแล้วต้องประเมินด้วยว่าเรื่องน่าเชื่อถือเพียงใด หากผู้ร้องแจ้งหมายเลขโทรศัพท์มาด้วย ควรสอบถามข้อมูลเพิ่มเติมจากผู้ร้องโดยขอให้ยืนยันว่า ผู้ร้องได้ร้องเรียนจริง เพราะบางครั้งอาจมีการแอบอ้างชื่อเป็นผู้ร้อง วิธีการสอบถามไม่ควรบอกเรื่องหรือประเด็นการร้องเรียนก่อนควรถามว่า ท่านได้ส่งเรื่องร้องเรียนมาจริงหรือไม่ ในลักษณะใดหากผู้ร้องปฏิเสธก็จะชี้แจงว่า โทรศัพท์มาเพื่อตรวจสอบข้อมูลเบื้องต้นแล้วรีบจบการสนทนา

๑๑. หลักเกณฑ์วิธีการตอบสนองข้อร้องเรียนและการแจ้งผู้ร้องเรียนทราบ

๑. กรณีเป็นการขอข้อมูลข่าวสาร ประสานหน่วยงานผู้ครอบครองเอกสาร เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ข้อมูลแก่ผู้ร้องขอได้ทันที

๒. ข้อร้องเรียน ที่เป็นการร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของหน่วยงาน เช่น การใช้วาจาไม่สุภาพ การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่กริยา มารยาทไม่สุภาพ ไม่เหมาะสม การอำนวยความสะดวกต่างๆ เป็นต้น จัดทำบันทึกข้อความเสนอไปยังผู้บริหารเพื่อสั่งการหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง โดยเบื้องต้นอาจโทรศัพท์แจ้งไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๓. ข้อร้องเรียนที่ไม่อยู่ในความรับผิดชอบของโรงเรียนนาโบสถ์พิทยาคม ให้ดำเนินการประสานหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้เกิดความรวดเร็วและถูกต้องในการแก้ไขปัญหาต่อไป

๔. ข้อร้องเรียนที่ส่งผลกระทบต่อหน่วยงาน เช่น กรณีผู้ร้องเรียนทำหนังสือร้องเรียนความไม่โปร่งใสในการจัดซื้อจัดจ้าง ให้เจ้าหน้าที่จัดทำบันทึกข้อความเพื่อเสนอผู้บริหารพิจารณาสั่งการไปยังหน่วยงานที่รับผิดชอบ เพื่อดำเนินการตรวจสอบและแจ้งผู้ร้องเรียนทราบต่อไป

๑๒. การติดตามแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน

ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องรายงานผลการดำเนินการให้ทราบภายใน ๓๐ วันทำการเพื่อเจ้าหน้าที่จะได้แจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบต่อไป

๑๓. การรายงานผลการดำเนินการให้ผู้บริหารทราบ

๑. ให้รวบรวมและรายงานสรุปการจัดการข้อร้องเรียนให้ผู้บริหารทราบทุกเดือน

๒. ให้รวบรวมรายงานสรุปข้อร้องเรียนหลังจากสิ้นปีงบประมาณเพื่อนำมาวิเคราะห์การจัดการ ข้อร้องเรียนในภาพรวมของหน่วยงาน เพื่อใช้เป็นแนวทางในการแก้ไข ปรับปรุง พัฒนา องค์กร ต่อไป

๑๔. มาตรฐานงาน

การดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียนให้แล้วเสร็จภายในเวลาที่กำหนดกรณีได้รับเรื่องร้องเรียน ให้กลุ่มกฎหมายและคดี ดำเนินการตรวจสอบและพิจารณาส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ดำเนินการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน ให้แล้วเสร็จภายใน ๓๐ วันทำการ