

โครงการโรงเรียนสุจริต



แนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต



โรงเรียนบ้านเนินมะปราง



สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาพิษณุโลก เขต 2
สำนักงานคณะกรรมการศึกษาขั้นพื้นฐาน
กระทรวงศึกษาธิการ

คำนำ

โรงเรียนบ้านเนินมะปราง จัดทำแนวทางการดำเนินการต่อเรื่องร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับการทุจริตและประพฤติมิชอบของบุคลากร ในหน่วยงานโดยมีรายละเอียดประกอบด้วย วิธีการที่บุคคลภายนอกจัดทำกรร้องเรียน ขั้นตอนวิธีการในการจัดการต่อเรื่องร้องเรียน ส่วนงานที่รับผิดชอบและระยะเวลาดำเนินการมีช่องทางการร้องเรียนหลากหลายช่องทาง เพื่อเป็นการคุ้มครองข้อมูลของผู้แจ้งเบาะแส และเพื่อให้สอดคล้องกับแนวทางปฏิบัติการจัดการ เรื่อง ร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบสามารถเข้าถึง หรือเชื่อมโยงไปยังช่องทางต่าง ๆ ได้จากเว็บไซต์หลักของโรงเรียน เปิดโอกาสให้บุคคลภายนอกได้มีส่วนร่วมในการดำเนินงานตามภารกิจของโรงเรียน เช่น ร่วมวางแผนร่วมดำเนินการแลกเปลี่ยนความคิดเห็น ร่วมประเมินผล โดยผู้บริหารได้แสดงเจตจำนงสุจริต นโยบายไม่รับของขวัญปฏิบัติหน้าที่อย่างซื่อสัตย์ สุจริต โปร่งใส เป็นไปตามหลักธรรมาภิบาล

โรงเรียนบ้านเนินมะปราง

สารบัญ

เรื่อง	หน้า
ประกาศโรงเรียนบ้านเนินมะปราง	1
1. หลักการและเหตุผล	4
2. การจัดตั้ง ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์โรงเรียนบ้านเนินมะปราง	4
3. สถานที่ตั้ง	4
4. หน้าที่ความรับผิดชอบ	4
5. วัตถุประสงค์	4
6. คำจำกัดความ	4
7. ประเภทข้อร้องเรียน	5
8. ความรุนแรงข้อร้องเรียน	5
9. ระยะเวลาเปิดให้บริการ	5
10. แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	6
11. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	8
12. การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่างๆ	8
13. การบันทึกข้อร้องเรียน	8
14. การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ไขข้อร้องเรียนและการแจ้งกลับผู้ร้องเรียน	8
15. ติดตามการแก้ไขข้อร้องเรียน	9
16. การรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน	9
17. มาตรฐานงาน	9
18. แบบฟอร์ม	9
19. จัดทำโดย	9
20. แบบฟอร์มใบรับแจ้งเหตุเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์	10



ประกาศโรงเรียนบ้านเนินมะปราง

เรื่อง มาตรการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต ของโรงเรียนบ้านเนินมะปราง

ตามยุทธศาสตร์ว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต ระยะที่ 3 (พ.ศ. 2560-2564) มีวัตถุประสงค์หลักเพื่อให้สังคมมีพฤติกรรมร่วมกันต่อต้านทุจริตในวงกว้าง เพื่อให้โรงเรียนบ้านเนินมะปราง ดำเนินงานไปด้วยความโปร่งใส ตรวจสอบได้ทุกขั้นตอน เปิดเผยและเกิดประโยชน์สูงสุดต่อประชาชน รวมทั้ง ได้รับความไว้วางใจและความเชื่อมั่นจากประชาชน จึงได้กำหนดมาตรการการจัดการเรื่องร้องเรียน การทุจริต ของโรงเรียนบ้านเนินมะปราง

เพื่อความโปร่งใส รวดเร็ว ตรวจสอบได้ และเป็นธรรมต่อทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้องเพื่อให้การดำเนินการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบของโรงเรียนบ้านเนินมะปราง ตั้งอยู่บนมาตรฐานทางคุณธรรม จริยธรรม และความโปร่งใส จึงขอประกาศใช้มาตรการดังกล่าว เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องกับการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตของโรงเรียนบ้านเนินมะปราง ยึดถือปฏิบัติ อย่างเคร่งครัด ดังมาตรการแนบท้าย ประกาศนี้

จึงประกาศให้ทราบโดยทั่วกัน

ประกาศ ณ วันที่ 1 เดือน ตุลาคม พ.ศ. 2564

(ลงชื่อ)

(นายสุริยัน ชัยพันธุ์)

ผู้อำนวยการโรงเรียนบ้านเนินมะปราง

มาตรการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต ของโรงเรียนบ้านเนินมะปราง

การทุจริต (Corruption) หมายถึง การใช้อำนาจที่ได้มาหรือการใช้ทรัพย์สินที่มีอยู่ในทางมิชอบ เพื่อประโยชน์ส่วนตน หรือก่อให้เกิดความเสียหายต่อประโยชน์ของผู้อื่น การทุจริตอาจเกิดได้หลาย ลักษณะ อาทิ การดิดสินบนเจ้าพนักงานด้วยการชักชวนการเสนอการให้หรือการรับสินบน ทั้งที่เป็นเงินและสิ่งของ การมีผลประโยชน์ทับซ้อน การฉ้อฉล การฟอกเงิน การยกยอกการปกปิดข้อเท็จจริง การขัดขวาง กระบวนการยุติธรรม การค้าภายใต้แรงอิทธิพล ทั้งนี้ การทุจริตดังกล่าวมิได้หมายความว่ามีความถึงเพียงความสัมพันธ์ ระหว่างเอกชนกับหน่วยงานของรัฐเท่านั้น แต่ยังครอบคลุมถึงธุรกรรมระหว่าง บุคคลหรือกิจการในระหว่าง ภาคเอกชนด้วยกันเองด้วยโรงเรียนบ้านเนินมะปราง

จึงได้ตระหนักถึงความโปร่งใส รวดเร็ว ตรวจสอบได้ และเป็นธรรม กรณีหากเกิดการร้องเรียนขึ้น ดังนั้นโรงเรียนบ้านเนินมะปราง จึงได้กำหนดมาตรการจัดการเรื่อง ร้องเรียนการทุจริต เพื่อให้เป็นไปตาม ยุทธศาสตร์ว่าด้วยการป้องกันและปรามปรามการทุจริต ระยะที่ 3 (พ.ศ. 2560 -2564) และมาตรฐาน ทางคุณธรรม จริยธรรม ความโปร่งใส ในการบริหารจัดการภายในหน่วยงาน ดังนี้

1.การร้องเรียนการทุจริต ต้องเป็นเรื่องที่ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อนเสียหายอันเนื่องมาจาก เจ้าหน้าที่กระทำความผิดต่อไปนี้

- 1.1 กระทำความผิดต่อตำแหน่งหน้าที่ราชการ
- 1.2 กระทำความผิดต่อตำแหน่งหน้าที่ราชการหรือทุจริตต่อหน้าที่ตามกฎหมายอื่น
- 1.3 กระทำความผิดอันเนื่องมาจากการประพฤติมิชอบ

2. การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนการทุจริตจากช่องทางต่าง ๆ ดังนี้

2.1 ทางโทรศัพท์ /โทรสารหมายเลข 055 -399112 หรือโทรศัพท์สายตรงผู้อำนวยการโรงเรียน หมายเลข 080 - 6863730

2.2 การร้องทุกข์ด้วยตนเองเป็นหนังสือหรือร้องเรียนด้วยวาจา โดยตรงที่ผู้อำนวยการโรงเรียน

2.3 การร้องเรียนทางไปรษณีย์ โดยระบุหน้าซองถึงผู้อำนวยการโรงเรียน ที่อยู่ โรงเรียน บ้านเนินมะปราง บ้านเลขที่ 9 หมู่ 2 ต.เนินมะปราง อ.เนินมะปราง จ.พิษณุโลก 65190

2.4. การแจ้งเรื่องร้องเรียนผ่านทางหน้าเว็บไซต์โรงเรียน <http://www.bannoenmaprang.ac.th/contact>

3. การบันทึกข้อร้องเรียน

3.1 กรออกแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียน โดยมีรายละเอียด ชื่อ-สกุล ที่อยู่ หมายเลข โทรศัพท์ ติดต่อผู้ร้องเรียน เรื่องร้องเรียนและสถานที่เกิดเหตุ

3.2 ทุกช่องทางการร้องเรียน เจ้าหน้าที่ต้องบันทึกข้อร้องเรียนนี้เป็นลายลักษณ์อักษร

4. วิธีการรับและพิจารณาเรื่องร้องเรียน

4.1 แจ้งชื่อที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ อีเมลล์ของผู้ร้องเรียน

4.2 ใช้ถ้อยคำหรือข้อความที่สุภาพ และต้องมี

- วัน เดือน ปี
- ผู้ถูกร้องเรียน (ชื่อ-นามสกุล/สังกัด)
- เรื่องที่ร้องเรียน เข้าลักษณะทุจริต ฝ่าฝืน หรือไม่ปฏิบัติตามกฎหมาย
- รายละเอียดการร้องเรียน
- ข้อเท็จจริงหรือพฤติการณ์ของเรื่องที่ร้องเรียนได้อย่างชัดเจนว่าได้รับความเดือดร้อน หรือเสียหายอย่างไร ต้องการให้แก้ไข ดำเนินการอย่างไรหรือชี้ช่องทางแจ้งเบาะแสเกี่ยวกับการทุจริตของเจ้าหน้าที่หน่วยงานได้ชัดเจนเพียงพอที่สามารถดำเนินการสืบสวน สอบสวนได้
- ระบุพยานเอกสาร พยานวัตถุและพยานบุคคล (ถ้ามี)

4.3 ข้อร้องเรียนต้องเป็นเรื่องจริงที่มีมูลเหตุมิได้หวังสร้างกระแสหรือสร้างข่าวที่เสียหาย ต่อบุคคลอื่นหรือหน่วยงาน

4.4 การใช้บริการร้องเรียน ต้องสามารถติดต่อกลับไปยังผู้ให้บริการได้ เพื่อยืนยันว่ามีตัวตนจริง ไม่ได้สร้างเรื่องเพื่อกล่าวหาบุคคลอื่นหรือหน่วยงานต่าง ๆ ให้เกิดความเสียหาย

4.5 ข้อร้องเรียนที่มีข้อมูลไม่ครบถ้วน ไม่เพียงพอหรือไม่สามารถหาข้อมูลเพิ่มเติมได้ ในการดำเนินการตรวจสอบ สืบสวน สอบสวน ข้อเท็จจริงตามรายละเอียดที่กล่าวมาในข้อ 2 นั้น ให้ยุติเรื่อง และเก็บเป็นฐานข้อมูล

5. หลักเกณฑ์วิธีการตอบสนองข้อร้องเรียนและการแจ้งผู้ร้องเรียนเรียนที่ทราบ

5.1 กรณีเป็นข้อมูลข่าวสาร ประสานหน่วยงานผู้ครอบครองเอกสาร เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ข้อมูลแก่ผู้ร้องขอได้ทันที

5.2 ข้อร้องเรียนที่ไม่อยู่ในความรับผิดชอบของโรงเรียน ให้ดำเนินการประสานหน่วยงาน ภายนอกที่เกี่ยวข้องเพื่อให้เกิดความรวดเร็วและถูกต้องในการแก้ไขปัญหาต่อไป

5.3 ข้อร้องเรียนที่กระทบต่อหน่วยงาน จะดำเนินการตรวจสอบและแจ้งผู้ร้องเรียนให้ทราบ ต่อไป

6. การติดตามแก้ไขปัญหาผู้ร้องเรียน ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องรายงานผลการดำเนินงานให้ทราบ ภายใน 30 วันทำการเพื่อให้เจ้าหน้าที่จะได้แจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบต่อไป

7. การรายงานผลดำเนินการให้ผู้บริหารทราบ

7.1 ให้รวบรวมและรายงานสรุปการจัดการข้อร้องเรียนให้ผู้บริหารทราบทุกเดือน

7.2 ให้รวบรวมและรายงานข้อสรุป เพื่อนำมาวิเคราะห์ เพื่อใช้เป็นแนวทางในการแก้ไขและพัฒนาองค์กร ต่อไป

8. มาตรฐานงาน

8.1 การดำเนินแก้ไขข้อร้องเรียนให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด

8.2 กรณีได้รับเรื่องร้องเรียน ให้เจ้าหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย ดำเนินการตรวจสอบและพิจารณาส่งเรื่อง ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียนให้แล้วเสร็จภายใน 30 วันทำการ

9. การติดตามประเมินผล

เจ้าหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายจัดทำข้อมูลสถิติการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ พร้อมทั้งปัญหาอุปสรรค แนวทางแก้ไขปัญหา แล้วรายงานให้ผู้อำนวยการโรงเรียนทราบ

แนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต โรงเรียนบ้านเนินมะปราง

1. หลักการและเหตุผล

พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการมุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชนโดยยึดประชาชนนี้เป็น ศูนย์กลางเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการที่มีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็นมีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับ การตอบสนองความต้องการและมีการประเมินผลการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ

2. การจัดตั้งศูนย์ร้องเรียนการทุจริต

เพื่อให้การบริหารระบบราชการเป็นไปด้วยความถูกต้องบริสุทธิ์ยุติธรรมควบคู่กับการพัฒนา บำบัดทุกข์บำรุงสุข ตลอดจนดำเนินการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ ด้วยความรวดเร็ว ประสพผลสำเร็จอย่างเป็นรูปธรรมอีกทั้งเพื่อเป็นศูนย์รับแจ้ง เบาะแสการทุจริต หรือไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่โรงเรียนบ้านเนินมะปราง จึงได้จัดตั้งศูนย์รับเรื่องการทุจริตขึ้น ซึ่งในกรณีการร้องเรียนที่เกี่ยวกับบุคคล จะมีการเก็บรักษาเรื่องราวไว้เป็นความลับ

3. สถานที่ตั้ง ตั้งอยู่ ณ โรงเรียนบ้านเนินมะปราง ตำบลเนินมะปราง อำเภอเนินมะปราง จังหวัดพิษณุโลก

4. หน้าที่ความรับผิดชอบ

เป็นศูนย์กลางในการรับเรื่องราวร้องทุกข์และให้บริการข้อมูลข่าวสารให้คำปรึกษารับเรื่องปัญหา ความต้องการและข้อเสนอแนะของผู้ปกครองนักเรียนและประชาชน

5. วัตถุประสงค์

1. เพื่อให้การดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ของศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์โรงเรียนบ้านเนินมะปราง มีขั้นตอน/กระบวนการและแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน
2. เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนดระเบียบหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการร้องเรียน ร้องทุกข์ที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอและมีประสิทธิภาพ

6. คำจำกัดความ

“ผู้รับบริการ” หมายถึง ผู้ที่มารับบริการจากส่วนราชการและประชาชนทั่วไป

“ผู้มีส่วนได้เสีย” หมายถึง ที่ได้รับผลกระทบทั้งทางบวกและทางลบทั้งทางตรงและทางอ้อมจากการดำเนินการของส่วนราชการ เช่น ผู้ปกครองนักเรียนและประชาชนในโรงเรียนบ้านเนินมะปราง

“การจัดการข้อร้องเรียน” มีความหมาย ครอบคลุมถึงการจัดการในเรื่องข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น/ การสอบถามหรือการร้องขอข้อมูล

“ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์” หมายถึง ประชาชนทั่วไป/ผู้มีส่วนได้เสียที่มาติดต่อ ราชการผ่านช่องทางต่าง ๆ โดยมีวัตถุประสงค์ครอบคลุมการร้องเรียน/ร้องทุกข์ /การให้ข้อเสนอแนะ/การให้ข้อคิดเห็น/ การชมเชย การร้องขอข้อมูล

7. ประเภทข้อร้องเรียน

ข้อร้องเรียนการให้บริการหมายถึงข้อไม่พึงพอใจด้านการให้บริการวิชาการต้องการให้ผู้ให้บริการปรับปรุงแก้ไขการปฏิบัติงานได้แก่ความไม่สะดวกในการรับบริการความล่าช้าข้อผิดพลาดในการให้บริการเลือกปฏิบัติกับผู้รับบริการใช้คำพูดการดูแคลต่อนรับ การควบคุมอารมณ์ของผู้ปฏิบัติงาน เป็นต้น

ข้อร้องเรียนประเภทอื่น ๆ หมายถึง ข้อที่ไม่พึงใจในการบริการวิชาการต้องการให้ผู้ให้บริการด้านหลักสูตรการบริหารจัดการไม่โปร่งใสระบบการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ เป็นต้น

8. ความรุนแรงข้อร้องเรียน

1. ระดับรุนแรงมาก เป็นข้อร้องเรียนผู้รับบริการไม่พึงพอใจอย่างมาก และเป็นเรื่องที่ผลกระทบภาพลักษณ์ เสื่อมเสียชื่อเสียงองค์กรมีผลกระทบอย่างรุนแรงส่งผลให้ผู้รับบริการตัดสินใจไม่เลือกใช้บริการ

2. ระดับรุนแรงปานกลางเป็นข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการบริการที่สร้างความไม่พึงพอใจสำหรับผู้รับบริการหากปล่อยทิ้งไว้จะทำให้ผู้รับบริการเลือกใช้บริการจากที่อื่น

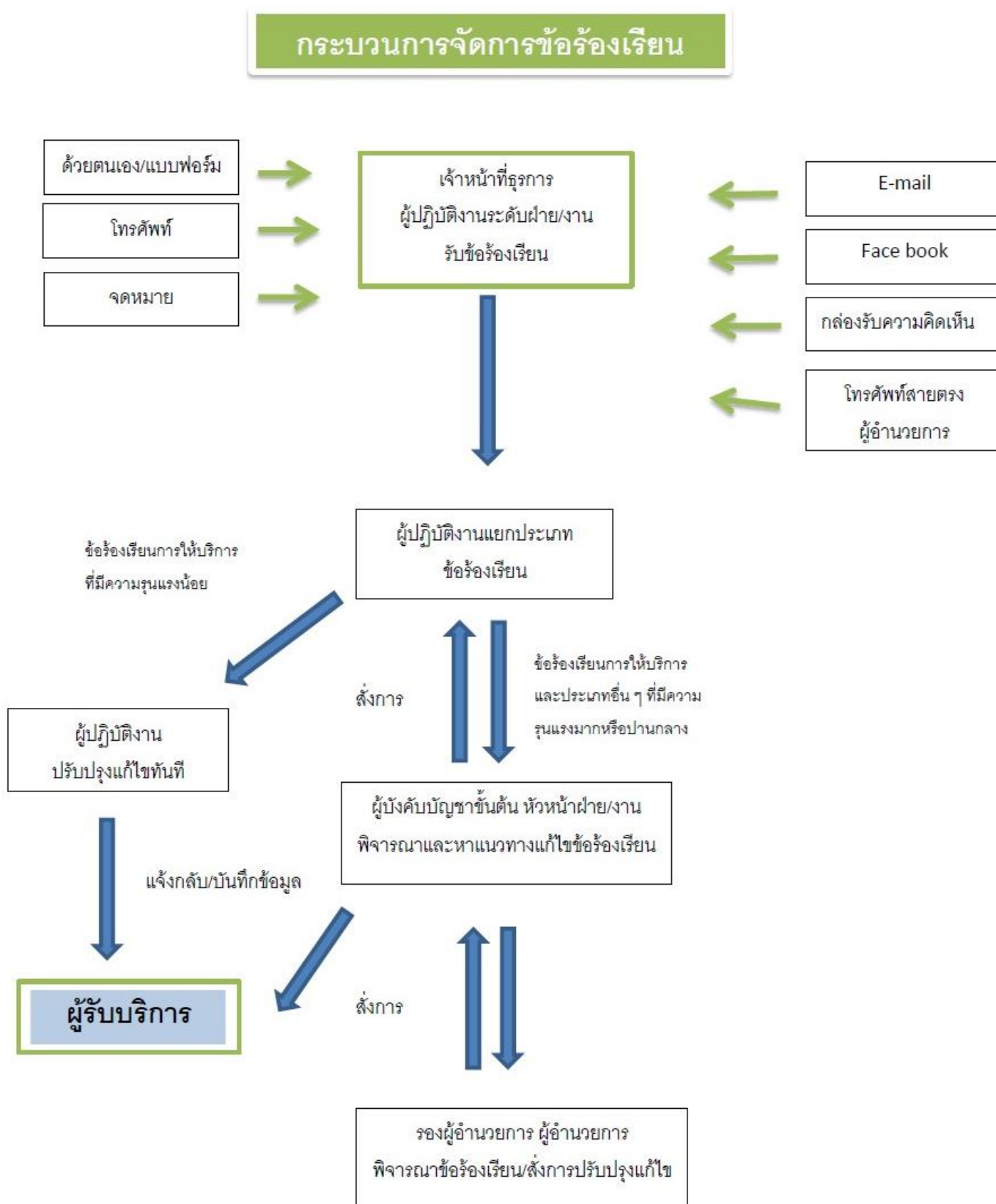
3. ระดับรุนแรงเล็กน้อยเป็นข้อร้องเรียนอาจจะเกิดจากการได้รับข้อมูลไม่ครบถ้วนสมบูรณ์การมีอคติต่อเจ้าหน้าที่ซึ่งเป็นปัจจัยส่วนบุคคลของผู้รับบริการ

9. ระยะเวลาเปิดให้บริการ

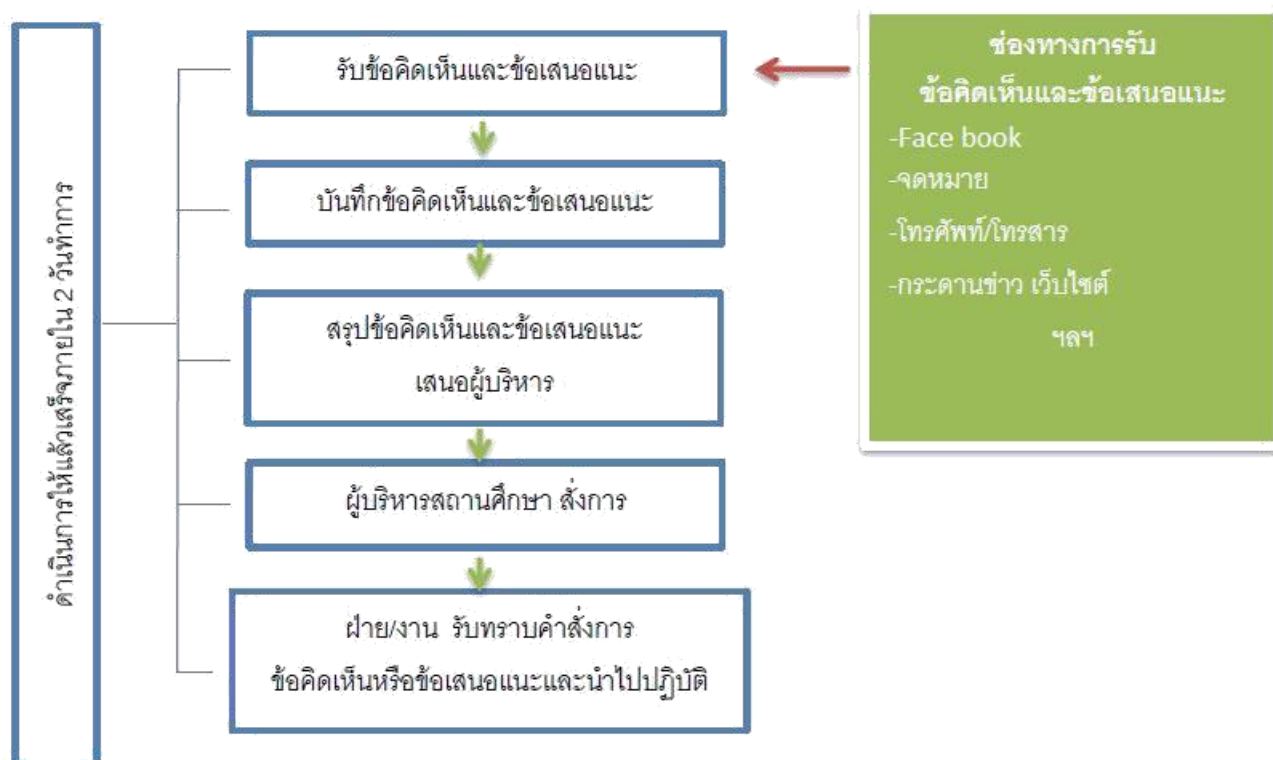
เปิดให้บริการวันจันทร์ถึงวันศุกร์ (ยกเว้นวันหยุดที่ทางราชการกำหนด) ตั้งแต่เวลา 08.30 - 6.30 น.

10 . แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน

เอกสารแนบที่ 1



ขั้นตอนการรับข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ



11. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน การแต่งตั้งผู้รับผิดชอบจัดการของหน่วยงานร้องเรียน

- 11.1 จัดตั้งศูนย์ / จุดรับข้อร้องเรียนของประชาชน
- 11.2 จัดทำคำสั่งแต่งตั้งเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์
- 11.3 แจ้งผู้รับผิดชอบตามคำสั่งโรงเรียนบ้านเนินมะปรางเพื่อความสะดวกในการประสานงาน

12. การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่าง ๆ

ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียนที่เข้ามายังหน่วยงานจากช่องทางต่าง ๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องเรียนร้องทุกข์เพื่อประสานหาทางแก้ไข	หมายเหตุ
ร้องเรียนด้วยตนเอง ณ ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริต	วันเวลาราชการ	ภายใน 1 วันทำการ	
ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์ http://www.bannoenmaprang.ac.th/contact	ทุกวัน	ภายใน 1 วันทำการ	
ร้องเรียนทางจดหมาย จ่าหน้าซองถึง โรงเรียนบ้านเนินมะปราง	ทุกวัน	ภายใน 1 วันทำการ	
กล่องรับความคิดเห็น	ทุกวัน	ภายใน 1 วันทำการ	
โทรศัพท์สายตรงผู้อำนวยการโรงเรียน หมายเลข 080 - 6863760	ทุกวัน	ภายใน 1 วันทำการ	

13. การบันทึกข้อร้องเรียน

13.1 กรอกรูปแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียนโดยมีรายละเอียด ชื่อ – สกุล ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ติดต่อ เรื่องร้องเรียนและสถานที่เกิดเหตุ

13.2 ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียนเจ้าหน้าที่ต้องบันทึกข้อร้องเรียนลงสมุดบันทึกข้อร้องเรียน

14. การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ปัญหาข้อร้องเรียนและการแจ้งผู้ร้องเรียนทราบ

14.1 กรณีเป็นการขอข้อมูลข่าวสารประสานหน่วยงานผู้ครอบครองเอกสารเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องเพื่อให้ข้อมูลแก่ผู้ร้องขอได้ทันที

14.2 ข้อร้องเรียนที่เป็นการร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของหน่วยงาน เช่น การขอหลักฐานทางการศึกษาการเก็บเงินระดมทรัพยากรนักเรียน เป็นต้น จะทำบันทึกข้อความเสนอไปยังผู้บริหารเพื่อสั่งการหน่วยงานที่เกี่ยวข้องโดยเบื้องต้นอาจโทรศัพท์แจ้งไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

14.3 ขอร้องเรียนที่ไม่อยู่ในความรับผิดชอบของโรงเรียนบ้านเนินมะปรางให้ดำเนินการประสานหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้องเพื่อให้เกิดความรวดเร็วและถูกต้องในการแก้ไขปัญหาต่อไป

14.4 ขอร้องเรียนที่ส่งผลกระทบต่อหน่วยงาน เช่น กรณี ผู้ร้องเรียนทำหนังสือความไม่โปร่งใสในการจัดซื้อจัดจ้างให้เจ้าหน้าที่จัดทำบันทึกข้อความเพื่อเสนอผู้บริหารพิจารณาสั่งการไปยังหน่วยงานเพื่อดำเนินการตรวจสอบและแจ้งผู้ร้องเรียนทราบ ต่อไป

15. การติดตามแก้ไขปัญหาขอร้องเรียน

ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องรายงานผลการดำเนินการให้ทราบภายใน 5 วันทำการเพื่อเจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ จะได้แจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบต่อไป

16. การรายงานผลการดำเนินการให้ผู้บริหารทราบ

16.1 ให้รวบรวมและรายงานสรุปการจัดการขอร้องเรียนให้ผู้บริหารทราบทุกเดือน

16.2 ให้รวบรวมรายงานสรุปขอร้องเรียนหลังจากสิ้น ปีงบประมาณเพื่อมาวิเคราะห์การจัดการขอร้องเรียนในภาพรวมของหน่วยงานเพื่อใช้เป็นแนวทางในการแก้ไขปรับปรุงพัฒนาองค์กร ต่อไป

17. มาตรฐานงาน

การดำเนินการแก้ไขขอร้องเรียนให้แล้วภายในระยะเวลาที่กำหนด กรณีได้รับเรื่องร้องเรียนให้ศูนย์ฯ รับเรื่องราວร้องเรียนโรงเรียนบ้านเนินมะปราง ดำเนินการตรวจสอบและพิจารณาส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการ การแก้ไขปัญหาขอร้องเรียนให้แล้วเสร็จภายใน 15 วันทำการ

18. แบบฟอร์ม

แบบฟอร์มใบรับแจ้งเหตุเรื่องราວร้องเรียน

19. จัดทำโดย ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตโรงเรียนบ้านเนินมะปราง



แบบฟอร์มหนังสือร้องเรียน

เขียนที่.....

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.

เรียน ผู้อำนวยการโรงเรียนบ้านเนินมะปราง

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

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

ขอร้องทุกข์ร้องเรียนแก่ท่านเนื่องจาก.....

.....

เพื่อให้ดำเนินการช่วยเหลือและแก้ไขปัญหาดังนี้

.....

ขอแสดงความนับถือ

(ลงชื่อ).....ผู้ร้องทุกข์/ร้องเรียน

(.....)

หมายเลขโทรศัพท์.....

