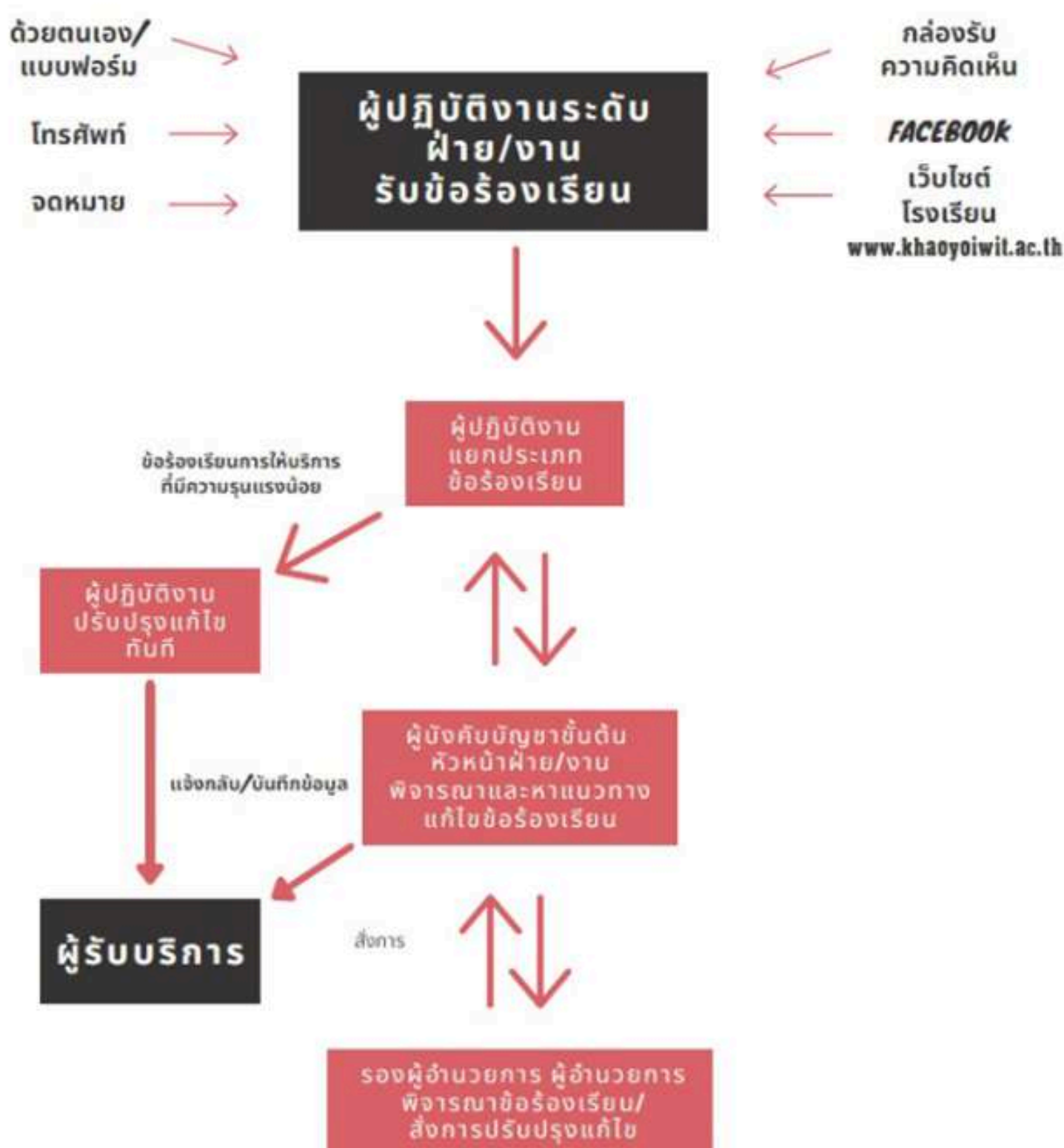


แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

ของข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา ตามแนวปฏิบัติ

โรงเรียนเขาชัยวิทยา





ขั้นตอนการปฏิบัติงาน



รับเรื่องร้องเรียน

ผู้ปฏิบัติงานรับเรื่องร้องเรียน/การแจ้งเบาะแส
จากช่องทางการร้องเรียน 5 ช่องทาง



01

02

คัดแยกประเภท

ผู้ปฏิบัติงาน คัดแยกประเภท วิเคราะห์เนื้อหา
ของเรื่องร้องเรียน/การแจ้งเบาะแส



ประสานเรื่อง

ผู้ปฏิบัติงานดำเนินการประสานเรื่อง ส่งต่อให้ผู้บังคับ
บัญชาชั้นต้น หัวหน้าฝ่าย/งานที่เกี่ยวข้องพิจารณา หา
แนวทางแก้ไขข้อร้องเรียน หรือรองผู้อำนวยการ ผู้
อำนวยการพิจารณา สั่งการปรับปรุงแก้ไขหากเป็นข้อ
ร้องเรียน/การแจ้งเบาะแสที่มีความรุนแรงน้อย ผู้ปฏิบัติ
งานปรับปรุงแก้ไขได้ทันที

03

04

แจ้งผู้ร้องเรียน

ผู้ปฏิบัติงานแจ้งผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแส
ทราบเบื้องต้น ภายใน 15 วัน



รับรายงาน

ผู้ปฏิบัติงานรับรายงาน และติดตามความ
ก้าวหน้า ผลการดำเนินงานจากหน่วยงานที่
เกี่ยวข้อง

05

06

จัดเก็บ

ผู้ปฏิบัติงาน จัดเก็บเรื่องการรับ การดำเนิน
การและข้อสรุปเรื่องร้องเรียน/การแจ้ง
เบาะแสไว้ เพื่อสรุปข้อมูลสำหรับการปฏิบัติ
งานต่อไป



การรับและติดตาม ตรวจสอบเรื่องร้อง เรียน/แจ้งเบาะแส

การดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ที่เข้ามายังโรงเรียนจากช่องทางต่าง ๆ มีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้



ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องเรียน/แจ้งเบาะแส เพื่อประสานหาทางแก้ไขปัญหา
ร้องเรียนด้วยตนเอง ณ โรงเรียนเขาย้อยวิทยา	วันเวลาราชการ	1-3 วันทำการ
ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์ www.khaoyoiwit.ac.th	ทุกวัน	1-3 วันทำการ
ร้องเรียนผ่าน FACEBOOK งานประชาสัมพันธ์ โรงเรียนเขาย้อยวิทยา	ทุกวัน	1-3 วันทำการ
กล่องรับความคิดเห็น	วันเวลาราชการ	1-3 วันทำการ
โทรศัพท์โรงเรียน หมายเลข 032-562512 โทรสาร 032-439746	ทุกวัน	1-3 วันทำการ



โรงเรียนเขาย้อยวิทยา

