



แนวปฏิบัติการจัดการ เรื่องร้องเรียนการทุจริต

โรงเรียนวาปีปทุม

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษามหาสารคาม

สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน

กระทรวงศึกษาธิการ

**SAY NO TO
CORRUPTION**



คำนำ

แนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตฉบับนี้ จัดทำขึ้นเพื่อเป็นแนวทางการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนการทุจริตของกลุ่มงานบริหารทั่วไป โรงเรียนวาปีปทุมโดยแนวทางการปฏิบัติงานดังกล่าวได้กำหนดวิธีการดำเนินการที่ชัดเจน ขั้นตอน กระบวนการระยะเวลาในการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตของโรงเรียนพังโคนวิทยาคมที่เป็นมาตรฐานเดียวกันข้อร้องเรียนของผู้เรียนของผู้รับบริการ ได้ข้อยุติ และให้มีความรวดเร็ว ถูกต้อง เป็นธรรม และมีประสิทธิภาพเพื่อตอบสนองความต้องการความหวังของผู้รับบริการให้มีความพึงพอใจมากที่สุด

กลุ่มงานบริหารทั่วไป
โรงเรียนวาปีปทุม

สารบัญ

เรื่อง	หน้า
หลักการและเหตุผล	1
สถานที่ตั้ง	1
ผู้รับผิดชอบจัดการเรื่องร้องเรียน	1
วัตถุประสงค์	4
คำจำกัดความ	4
แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน	5
การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่างๆ	6
การบันทึกข้อร้องเรียน	6
หลักเกณฑ์วิธีการตอบสนองข้อร้องเรียน และการแจ้งผู้ร้องเรียนทราบ	7
การติดตามแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน	7
รายงานผลการดำเนินการข้อร้องเรียนให้ผู้บริการทราบ	8
มาตรฐานงาน	8

ภาคผนวก

- ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยการจัดการเรื่องราວร้องทุกข์ พ.ศ.2552
- กฎ ก.ค.ศ. ว่าด้วยการร้องทุกข์และการพิจารณาเรื่องทุกข์ พ.ศ.2551

1. หลักการและเหตุผล

พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี ได้กำหนดแนวปฏิบัติราชการ มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการที่มีประสิทธิภาพ และเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ และมีการประเมินผลการให้บริการอย่างสม่ำเสมอเพื่อให้การบริหารระบบราชการเป็นไปด้วยความถูกต้อง บริสุทธิ ยุติธรรม ควบคู่กับการพัฒนา บำบัดทุกข์ บำรุงสุข ตลอดจนดำเนินการแก้ไขปัญหาคความเดือดร้อนของผู้มีส่วนเกี่ยวข้องได้อย่างมีประสิทธิภาพ ด้วยความรวดเร็วประสพผลสำเร็จอย่างเป็นรูปธรรม และเป็นการสร้างความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการดำเนินการในการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน ตลอดจนรับแจ้งเบาะแสการทุจริต หรือการไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการปฏิบัติงานของข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา และเจ้าหน้าที่ของโรงเรียนโรงเรียนวาปีปทุม จึงได้จัดทำแนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตฉบับนี้ขึ้น เพื่อแจ้งให้ทราบเกี่ยวกับกระบวนการขั้นตอนการจัดการเรื่องร้องเรียนของโรงเรียนวาปีปทุม

2. ที่ตั้งของกลุ่มงานบริหารทั่วไป โรงเรียนวาปีปทุม

ตั้งอยู่ ณ โรงเรียนวาปีปทุม 303 หมู่ 25 ตำบลหนองแสง อำเภอนาโพธิ์ จังหวัดมหาสารคาม 44120

3. ผู้รับผิดชอบจัดการเรื่องร้องเรียน

กลุ่มงานบริหารทั่วไป โดยมีงานวินัยและรักษาวินัยเป็นผู้รับผิดชอบในการดำเนินการเรื่องร้องเรียนของโรงเรียนวาปีปทุม ดังโครงสร้างขอบข่ายภารกิจงาน ที่กำหนดไว้ในแนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตของกลุ่มงานบริหารทั่วไป ดังนี้

กลุ่มงานบริหารทั่วไป

1. งานธุรการและสารบรรณ

- งานรับหนังสือราชการ
- งานส่งหนังสือราชการ
- งานจัดทำหนังสือราชการ
- งานจัดการประชุมภายในกลุ่มงานบริหารทั่วไป
- งานจัดการความรู้ภายในกลุ่มงานบริหารทั่วไป

2. งาน อาคารสถานที่และสิ่งแวดล้อม

- งานวางแผน พัฒนา ปรับปรุงตกแต่ง อาคารสถานที่ บริเวณ และสิ่งแวดล้อม
- งาน พัฒนาอาคาร สถานที่และสิ่งแวดล้อมจัดบรรยากาศทั้งภายในและภายนอกห้องเรียน
- งานดูแล ปรับปรุงซ่อมแซม ตกแต่ง บำรุงรักษาอาคารเรียน อาคารประกอบ ห้องเรียนและห้องบริการต่างๆ ให้มีการใช้งานอย่างปลอดภัยและคุ้มค่า

- งานให้บริการสนามหญ้าเทียม ห้องโสตทัศนูปกรณ์ หอประชุม ควบคุม ดูแล ปรับปรุงและซ่อมแซม ให้พร้อมใช้งาน

3. งานโภชนาการ

- งานควบคุม กำกับ ดูแลการจำหน่ายอาหารโรงเรียน
- งานจัดทำบัญชีรายรับ – จ่าย เงินให้กับลูกจ้างบริการในการจัดจำหน่ายอาหาร
- งานจัดทำทะเบียนควบคุมวัสดุ อุปกรณ์เครื่องใช้ต่าง ๆ ในโรงอาหาร
- งานควบคุม ดูแล ตรวจสอบคุณภาพอาหารในโรงอาหาร
- งานดำเนินการประสานงานให้ผู้จำหน่ายอาหารในโรงเรียนได้ตรวจสอบสภาพอนามัยของผู้ประกอบอาหารประจำปี
- งานจัดทำข้อกำหนด ระเบียบปฏิบัติการ จำหน่ายอาหารแต่ละประเภทพร้อมทั้งจัดทำป้ายรายการอาหารและราคาอาหาร
- งานดูแลรักษาความสะอาด วัสดุ – อุปกรณ์ เครื่องใช้ เช่น ช้อน ส้อม จาน ชาม ถ้วย ให้สะอาด ปลอดภัย ถูกสุขอนามัย
- งานกำกับ ดูแลการรักษาความสะอาดของสถานที่จำหน่ายอาหาร โต๊ะอาหาร พื้นโรงอาหารให้สะอาด
- งานดำเนินการประเมินร้านค้าในโรงอาหาร
- งานจัดทำสรุปผลการปฏิบัติงานในรอบเดือน แล้วรายงานให้ผู้บังคับบัญชาทราบเป็นประจำทุกภาคเรียน

4. งานโสตทัศนูปกรณ์

- งานจัดทำแผน และดำเนินการเพื่อพัฒนางานโสตทัศนูปกรณ์
- งานจัดทำระบบการให้บริการโสตทัศนูปกรณ์ ให้บริการติดตั้ง ยืม คืน อุปกรณ์โสตทัศนฯ แก่ บุคลากรและหน่วยงานที่ขอใช้บริการให้ได้รับความสะดวก
- งานบริการบันทึกภาพนิ่ง ภาพเคลื่อนไหว กิจกรรมต่าง ๆ ของโรงเรียน
- งานให้บริการระบบภาพและเสียงภายในโรงเรียน
- งานดำเนินการติดตั้ง เครื่องเสียง ไมค์ และอุปกรณ์อื่น ๆ ภายในโรงเรียน
- งานซ่อมบำรุง เครื่องมือและอุปกรณ์ วัสดุ โสตทัศนูปกรณ์
- งานดูแล ซ่อมแซม ปรับปรุง เครื่องมือและอุปกรณ์ วัสดุ โสตทัศนูปกรณ์ ระบบโทรทัศน์ ระบบเคเบิลทีวีระบบวงจรปิดภายในโรงเรียน
- งานให้บริการห้องประชุม (ห้องโสตทัศนูปกรณ์) หอประชุม และสถานที่ต่างๆภายในโรงเรียน พร้อมทั้ง ควบคุม ดูแล ปรับปรุงและซ่อมแซมให้พร้อมใช้งาน
- งานรายงานผลการดำเนินงาน ปัญหาอุปสรรคในการทำงานเกี่ยวข้อง

5. งานยานพาหนะ

- งานวางแผน การใช้ยานพาหนะของโรงเรียนตามที่ได้รับมอบหมาย
- งานควบคุม กำกับ ติดตามพนักงานขับรถของโรงเรียน
- งานจัดทำสรุปผลการปฏิบัติงานในรอบเดือน เพื่อรายงานให้ผู้บังคับบัญชาทราบเป็นประจำ

- งานตรวจสอบ บำรุง ซ่อมแซม สภาพรถให้พร้อมใช้งานอยู่เสมอ
- งานจัดทำทะเบียนการใช้รถของโรงเรียนประจำปี

6. งานอนามัยโรงเรียน

- งานจัดทำรายงานแผนการปฏิบัติงานอนามัยโรงเรียน
- งานจัดทำสถิติและข้อมูลด้านการให้บริการรักษาพยาบาลเบื้องต้นแก่นักเรียน
- งานจัดหา ยา เวชภัณฑ์ และเครื่องมือใช้ในการให้บริการรักษาพยาบาลเบื้องต้นแก่นักเรียน
- งานจัดทำระเบียบการใช้ห้องพยาบาลและการดูแลรักษาห้องให้สะอาดเรียบร้อย สะดวก สบาย ปลอดภัย และถูกสุขอนามัย
- งานติดต่อประสานงานกับแพทย์ พยาบาล และเจ้าหน้าที่สาธารณสุขมาให้ความรู้เกี่ยวกับ สุขภาพ โรคติดต่อและ อื่น ๆ แก่นักเรียน
- งานให้บริการคลินิกสุขภาพให้แก่ครู – บุคลากรทางการศึกษาและนักเรียน
- งานติดต่อประสานงานกับผู้ปกครองกรณีที่มีนักเรียนเจ็บป่วยเมื่อนำส่งโรงพยาบาล
- งานปฏิบัติงานทางด้านวิชาพยาบาล เช่น ร่วมกับเจ้าหน้าที่พยาบาลและชุมชนในการจัดอบรม ให้ความรู้เกี่ยวกับสุขภาพอนามัย
- งานจัดทำสรุปผลการปฏิบัติงานในรอบเดือน แล้วรายงานให้ผู้บังคับบัญชาทราบ เป็นประจำ
- งานติดต่อประสานงานด้านงานประกันอุบัติเหตุของนักเรียน

7. งานสาธารณูปโภค

- งานจัดทำแผนงานพัฒนางาน/โครงการเพื่อเสนอต่อผู้บริหาร เพื่อจัดสรรงบประมาณ
- งานจัดซื้อ จัดหา สาธารณูปโภคในโรงเรียนให้เพียงพออยู่ตลอดเวลา
- งานกำหนดข้อปฏิบัติและติดตามการใช้น้ำ ใช้ไฟฟ้าให้เป็นไปอย่างประหยัด
- งานจัดบริการและติดตามการใช้สาธารณูปโภคให้เป็นไปอย่างประหยัด
- งานมีมาตรการตรวจสอบคุณภาพของน้ำดื่ม น้ำใช้ เครื่องกรองน้ำ หม้อแปลงไฟฟ้าและ สาธารณูปโภคอื่น ๆ ให้อยู่ในสภาพที่ได้มาตรฐาน

8. งานบ้านพักครู

- งานวางแผนกำหนดงาน/โครงการงบประมาณแผนปฏิบัติงานของงานบ้านพักครู
- งานเสนอของบประมาณจัดซื้อวัสดุอุปกรณ์ในการปรับปรุง ซ่อมแซม บ้านพักครูของโรงเรียน
- งานจัดทำระเบียบ กฎเกณฑ์ ในการเข้าอยู่อาศัยบ้านพักครูของโรงเรียน
- งานประสานงานกับผู้ที่อยู่อาศัยในบ้านพักครูของโรงเรียนเมื่อมีการซ่อมแซม หรือการต่อเติม บ้านพัก
- งานอำนวยความสะดวกในการใช้บ้านพักครูแก่ผู้ที่อยู่บ้านพักครูของโรงเรียน
- งานจัดทำสรุปผลการปฏิบัติงานในรอบเดือน แล้วรายงานให้ผู้บังคับบัญชาทราบเป็นประจำ

9. งานลูกจ้างประจำและลูกจ้างชั่วคราว

- งานจัดทำแผนหรือโครงการสำหรับพัฒนาลูกจ้างประจำและลูกจ้างชั่วคราว
- งานมอบหมายงานประจำและงานอื่น ๆ แก่ลูกจ้างประจำและลูกจ้างชั่วคราว
- งานควบคุม ดูแล สนับสนุนการปฏิบัติงานให้ประสบผลสำเร็จ

- งานประสานงานกับกลุ่มงานต่าง ๆ เพื่อการปฏิบัติงานให้เกิดประสิทธิภาพ
- งานส่งเสริมและสนับสนุนการให้สวัสดิการ ช่วยเหลือ และสร้างขวัญกำลังใจให้แก่ลูกจ้างประจำ และลูกจ้างชั่วคราว
- งานติดตามรวบรวมข้อมูล สรุปและประเมินผลการปฏิบัติงาน รายงานผลการปฏิบัติงาน ประจำปี

10. งานตกแต่งอาคารสถานที่

- งานวางแผน ออกแบบ จัดเตรียม วัสดุอุปกรณ์ที่ใช้ในการจัดประดับตกแต่งสถานที่ให้เรียบร้อย
- งานจัดตกแต่ง สถานที่ให้เรียบร้อยสวยงามดูเหมาะสม
- งานจัดเก็บสถานที่และอุปกรณ์หลังเสร็จงาน

4. วัตถุประสงค์

1. เพื่อให้การดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียนของโรงเรียนพังโคนวิทยาคม มีขั้นตอน/กระบวนการและแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน
2. เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์ที่เกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียนร้องทุกข์ ที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอและมีประสิทธิภาพ

5. คำจำกัดความ

“ผู้รับบริการ” หมายถึง ผู้ที่มารับบริการจากส่วนราชการและประชาชนทั่วไป

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

“การจัดการข้อร้องเรียน” มีความหมายครอบคลุมถึงการจัดการในเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์/ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น/คำขมေး/การสอบถามหรือการร้องขอข้อมูล

“ผู้ร้องเรียน” หมายถึง ประชาชนทั่วไป/ผู้มีส่วนได้เสียที่มาติดต่อราชการผ่านช่องทางต่างๆ โดยมีวัตถุประสงค์ครอบคลุมการร้องเรียน/ร้องทุกข์/การให้ข้อเสนอแนะ/การให้ข้อคิดเห็น/การขมေး/การร้องขอข้อมูล “ช่องทางการรับข้อร้องเรียน” หมายถึง ช่องทางต่างๆ ที่ใช้ในการรับเรื่องร้องเรียน เช่น ติดต่อด้วยตนเอง/ติดต่อทางโทรศัพท์/โทรสาร/E-mail/ไปรษณีย์/เว็บไซต์

๖. ขั้นตอนกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน กลุ่มงานบริหารทั่วไป

▶ ๑. เริ่มต้น

- ได้รับแจ้ง เรื่องการร้องเรียน

▶ ๒. รับการร้องเรียน

E-mal : www.wpt.ac.th

Facebook : โรงเรียนวาปีปทุม

เบอร์โทร : 043-399372

▶ ๓. ตรวจสอบ

- ตรวจสอบข้อเท็จจริง และพิจารณาว่าอยู่ในขอบเขตความรับผิดชอบของโรงเรียนหรือไม่

▶ ๔. เสนอต่อผู้บริหาร

- นำเรื่องร้องเรียน /ข้อเสนอนะ เสนอต่อผู้อำนวยการเพื่อพิจารณา

▶ ๕. ผู้อำนวยการ

- ผู้อำนวยการ หรือเพื่อพิจารณาหาแนวทางการแก้ไขปัญหา /ป้องกัน

▶ ๖. ผู้อำนวยการ มอบหมายตามคำสั่ง

- ผู้อำนวยการ มอบหมายผู้ที่เกี่ยวข้องให้ดำเนินการตามคำสั่ง

▶ ๗. สิ้นสุด

- ดำเนินการให้แล้วเสร็จ

7. การรับและการตรวจสอบข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ จากช่องทางต่างๆ ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่เข้ามายังหน่วยงานจากช่องทางต่างๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์เพื่อประสานหาทางแก้ไขปัญหา	หมายเหตุ
ร้องเรียนด้วยตนเอง	ทุกครั้งที่มีการร้องเรียน	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนผ่าน E-mail	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนผ่านทาง Facebook	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนเป็นหนังสือส่งผ่านมาทางไปรษณีย์	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนทางโทรศัพท์	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนผ่านโทรสาร	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	
เว็บไซต์	ทุกครั้งที่มีการร้องเรียน	ภายใน ๑ วันทำการ	

8. การบันทึกข้อร้องเรียน

1. กรอกรูปแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียน โดยมีรายละเอียด ชื่อ-นามสกุล ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ติดต่อของผู้ร้องเรียน เรื่องร้องเรียน และสถานที่เกิดเหตุ
2. ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียน เจ้าหน้าที่ต้องบันทึกข้อร้องเรียนลงสมุดบันทึกข้อร้องเรียน

9. การรับและพิจารณาเรื่องร้องเรียน

1. เจ้าหน้าที่ต้องอ่านหนังสือร้องเรียนและตรวจสอบข้อมูลรวมทั้งเอกสารประกอบการร้องเรียนโดยละเอียด
2. สรุปประเด็นการเรียนโดยย่อเพื่อเสนอผู้บังคับ หากเรื่องร้องเรียนมีประเด็นเกี่ยวข้องกับกฎหมาย ให้ระบุข้อกฎหมาย เสนอผู้บังคับเพื่อประกอบการพิจารณาด้วย
3. หนังสือที่ส่งถึงหน่วยงาน หากมีความเห็นหรือข้อสังเกตเพื่อเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพหรือการเอาใจใส่ของหน่วยงานก็ควรใส่ความคิดเห็นหรือข้อสังเกตนั้นๆ ด้วย
4. เรื่องร้องเรียนกล่าวโทษ ควรแจ้งให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องคุ้มครองความปลอดภัยให้แก่ผู้เรียนและพยานที่เกี่ยวข้อง ตามมติคณะรัฐมนตรี พ.ศ.2551 และประกาศตรา “ลับ” ในเอกสารทุกแผ่น
5. เรื่องร้องเรียนกล่าวโทษ แจ้งเบาะแสดกระทำความผิด หรือผู้มีอิทธิพลซึ่งน่าจะเป็นอันตรายต่อผู้ร้อง

ควรปกปิดชื่อและที่อยู่ของผู้ร้องก่อนถ่ายสำเนาคำร้องเรียนให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องแต่หากเป็นการกล่าวหาในเรื่อง

ที่เป็นภัยร้ายแรงและน่าจะเป็นอันตรายต่อผู้ร้องเป็นอย่างมาก ก็ไม่ควรส่งสำเนาคำร้องเรียนให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง แต่ควรใช้วิธีคัดย่อคำร้องแล้วพิมพ์ขึ้นใหม่ส่งให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องและประทับตรา “ลับ” ในเอกสาร

ทุกแผ่น

6. เมื่ออ่านคำร้องแล้วต้องประเมินด้วยว่าเรื่องน่าเชื่อถือเพียงใด หากผู้ร้องเรียนแจ้งหมายเลขโทรศัพท์มาด้วยควรสอบถามข้อมูลเพิ่มเติมจากผู้ร้องเรียนโดยขอให้ยืนยันว่าได้ร้องเรียนเรื่องจริง เพราะบางครั้งอาจมีการแอบอ้างชื่อผู้อื่นเป็นผู้ร้องเรียน วิธีการสอบถามไม่ควรบอกเรื่องหรือประเด็นการร้องเรียนก่อนควรถามว่า ท่านได้

ส่งเรื่องร้องเรียนมาจริงหรือไม่ ในลักษณะใด หากผู้ร้องเรียนปฏิเสธก็จะชี้แจงว่า โทรศัพท์มาเพื่อตรวจสอบข้อมูล

เบื้องต้น แล้วรีบจบการสนทนา

10. หลักเกณฑ์วิธีการตอบสนองข้อร้องเรียน และการแจ้งผู้ร้องเรียนทราบ

1. กรณีเป็นการขอข้อมูลข่าวสาร ประสานหน่วยงานผู้ครอบครองเอกสาร เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ข้อมูลแก่ผู้ร้องเรียนขอได้ทันที

2. ข้อร้องเรียน ที่เป็นการร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของหน่วยงาน เช่น การใช้วาจาไม่สุภาพ การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ กริยา มารยาทไม่สุภาพ ไม่เหมาะสม การอำนวยความสะดวกต่างๆ เป็นต้น จัดทำบันทึกข้อความเสนอไปยังผู้บริหารเพื่อสั่งการหน่วยงานที่เกี่ยวข้องโดยเบื้องต้นอาจโทรศัพท์แจ้งไป

ยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

3. ข้อร้องเรียนที่ไม่อยู่ในความรับผิดชอบของโรงเรียนพังโคนวิทยาคม ให้ดำเนินงานประสานหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้เกิดความรวดเร็วและถูกต้องในการแก้ไขปัญหาต่อไป

4. ข้อร้องเรียนที่ส่งผลกระทบต่อหน่วยงาน เช่น กรณีผู้ร้องเรียนทำหนังสือร้องเรียนไม่โปร่งใสในการจัดซื้อจัดจ้าง ให้เจ้าหน้าที่จัดทำบันทึกข้อความเพื่อเสนอผู้บริหารพิจารณาสั่งการ ไปยังหน่วยงานที่รับผิดชอบเพื่อดำเนินการตรวจสอบและแจ้งผู้ร้องเรียนทราบต่อไป

11. การติดตามแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน

ให้เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องรายงานผลการดำเนินการให้ทราบภายใน 30 วันทำการ เพื่อเจ้าหน้าที่จะได้แจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบต่อไป

12. การรายงานผลการดำเนินการให้ผู้บริหารทราบ

1. ให้รวบรวมและรายงานสรุปผลการจัดการข้อร้องเรียน ให้ผู้บริหารทราบทุกเดือน

2. ให้รวบรวมรายงานสรุปผลข้อร้องเรียนหลังจากสิ้นปีงบประมาณ เพื่อนำมาวิเคราะห์ การจัดการข้อร้องเรียนในภาพรวมของหน่วยงาน เพื่อใช้เป็นแนวทางในการแก้ไข ปรับปรุง พัฒนางองค์กร ต่อไป

13. มาตรฐานงาน

- การดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียนให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด

- กรณีได้รับเรื่องร้องเรียน ให้กลุ่มงานบริหารทั่วไปดำเนินการตรวจสอบและพิจารณาส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ดำเนินการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน ให้แล้วเสร็จภายใน 30 วันทำการ

ภาคผนวก

แบบฟอร์มหนังสือร้องทุกข์ร้องเรียน

โรงเรียนวาปีปทุม 303 หมู่ 25
ตำบลหนองแสง อำเภอนาโพธิ์
จังหวัดมหาสารคาม 44120

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

เรียน ผู้อำนวยการโรงเรียนพังโคนวิทยาคม

ข้าพเจ้า.....อายุ.....ปี อยู่บ้านเลขที่.....หมู่ที่.....

ตำบล.....อำเภอ.....จังหวัด.....โทรศัพท์.....

อาชีพ.....ตำแหน่ง.....

เลขที่บัตรประจำตัวประชาชน.....ออกโดย.....

วันออกบัตร.....วันหมดอายุ.....

มีความประสงค์ขอร้องเรียน/แจ้งเบาะแสการต่อต้านการทุจริต เพื่อให้โรงเรียนวาปีปทุมพิจารณาดำเนินการตรวจสอบหรือ
และแก้ไขปัญหาในเรื่อง

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

ทั้งนี้ ข้าพเจ้าขอรับรองว่าคำขอร้อง / แจ้งเบาะแสการต่อต้านการทุจริต ตามข้างต้นเป็นจริงทุกประการ

โดยข้าพเจ้าขอส่งเอกสารหลักฐานประกอบการร้องเรียน / ร้องทุกข์ (ถ้ามี) ได้แก่

- 1.).....จำนวนชุด
- 2.).....จำนวนชุด
- 3.).....จำนวนชุด

ขอแสดงความนับถือ

(ลงชื่อ).....ผู้ร้องทุกข์ / ร้องเรียน

(.....)