

การปฏิบัติงานรับเรื่องราวร้องทุกข์

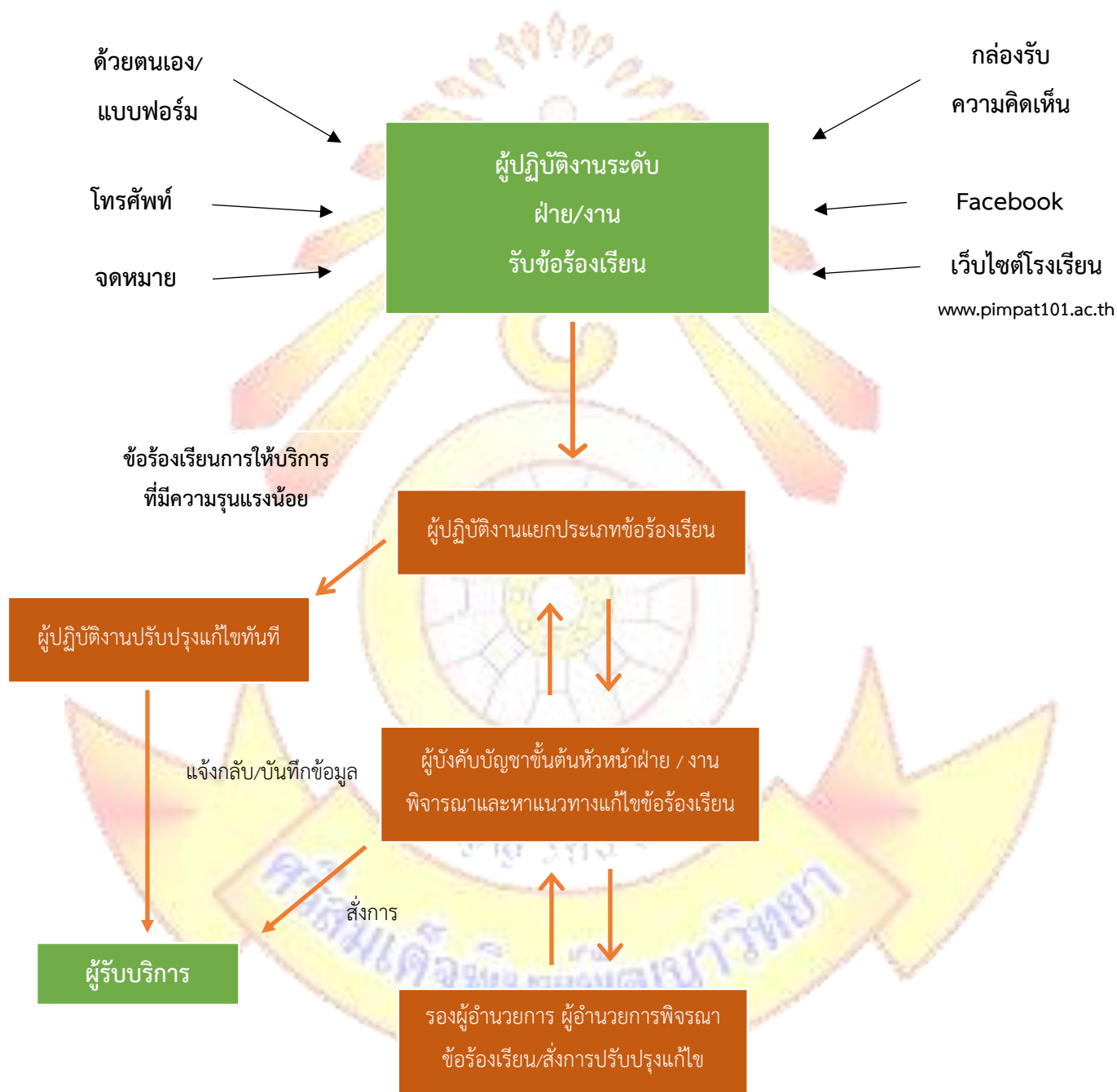
โรงเรียนศรีสมเด็จพิมพ์พัฒนาวิทยา



กลุ่มบริหารงานบุคคล

แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

ของข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา ตามแนวทางปฏิบัติโรงเรียนศรีสมเด็จจิมพ์พัฒนาวิทยา



ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

1. ผู้ปฏิบัติงานรับเรื่องร้องเรียน/การแจ้งเบาะแส จากช่องทางกรรเรียน 6 ช่องทาง
2. ผู้ปฏิบัติงานคัดแยกประเภท วิเคราะห์เนื้อหาของเรื่องร้องเรียนการแจ้งเบาะแส
3. ผู้ปฏิบัติงานดำเนินการประสานส่งเรื่องต่อให้ผู้บังคับบัญชาชั้นต้น หัวหน้าฝ่าย/งาน ที่เกี่ยวข้องพิจารณา หาแนวทางแก้ไขข้อร้องเรียน หรือรองผู้อำนวยการ ผู้อำนวยการพิจารณา สั่งการปรับปรุงแก้ไข หากเป็นข้อร้องเรียน/การแจ้งเบาะแสที่มีความรุนแรงน้อยผู้ปฏิบัติงานปรับปรุงแก้ไขได้ทันที
4. ผู้ปฏิบัติงานแจ้งผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแสรีบเบื้องต้น ภายใน 15 วัน
5. ผู้ปฏิบัติงานรับรายงานและติดตามความก้าวหน้าผลการดำเนินงานจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
6. ผู้ปฏิบัติงานจัดเก็บเรื่องการรับ การดำเนินการ และข้อสรุปเรื่องร้องเรียน/การแจ้งเบาะแสไว้เพื่อสรุปข้อมูลสำหรับการปฏิบัติงานต่อไป

การรับและติดตามตรวจสอบเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส

การดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสที่เข้ามายังโรงเรียนจากช่องทางต่าง ๆ มีข้อปฏิบัติตามที่กำหนดดัง

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องเรียน/แจ้งเบาะแส เพื่อประสานหาทางแก้ไขปัญหา
ร้องเรียนด้วยตนเอง ณ โรงเรียนศรีสมเด็จ พิมพ์พัฒนาวิทยา	รับเวลาราชการ	1-3 วันทำการ
ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์ www.pimpat101.ac.th	ทุกวัน	1-3 วันทำการ
ร้องเรียนผ่าน Facebook โรงเรียนศรีสมเด็จพิมพ์พัฒนาวิทยา	ทุกวัน	1-3 วันทำการ
ร้องเรียนผ่านจดหมายเจ้าหน้าที่ของถึง โรงเรียนศรีสมเด็จพิมพ์พัฒนาวิทยา 64 หมู่ 1 ต. ศรีสมเด็จ อ.ศรีสมเด็จ จ.ร้อยเอ็ด 45000	วันเวลาราชการ	1-3 วันทำการ
กล่องรับความเห็น	รับเวลาราชการ	1-3 วันทำการ
โทรศัพท์โรงเรียน หมายเลข 043508150 โทรสาร 043508150	ทุกวัน	1-3 วันทำการ

การบันทึกข้อร้องเรียน

- กรอกแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียน / ร้องทุกโดยมีรายละเอียด ชื่อ - สกุล ที่อยู่หมายเลขโทรศัพท์ติดต่อ เรื่องร้องเรียน / ร้องทุกและสถานที่เกิดเหตุ

- ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียน เจ้าหน้าที่ต้องบันทึกข้อร้องเรียน / ร้องทุกฯลงสมุดบันทึกข้อร้องเรียน / ร้องทุกฯ

การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ปัญหาข้อร้องเรียน / ร้องทุกฯและการแจ้งผู้ร้องเรียน / ร้องทุกฯทราบ

- กรณีเป็นการขอข้อมูลข่าวสาร ประสานหน่วยงานผู้ครอบครองเอกสาร เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ข้อมูลแก่ผู้ร้องขอได้ทันที

- ข้อร้องเรียน / ร้องทุกฯที่เป็นการร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของหน่วยงาน เช่น การขอหลักฐานทางการศึกษา การเก็บเงินระดมทุนทรพยากรนักเรียน เป็นต้น จัดทำบันทึกข้อความเสนอไปยังผู้บริหารเพื่อสั่งการหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง โดยเบื้องต้นอาจโทรศัพท์แจ้งไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

- ข้อร้องเรียน / ร้องทุกฯที่ไม่อยู่ในความรับผิดชอบของโรงเรียนศรีสมเด็จพิภพพัฒนาวิทยา ให้ดำเนินการประสานหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้อง เพื่อความรวดเร็วและถูกต้องในการแก้ไขปัญหาต่อไป

- ข้อร้องเรียนที่ส่งผลกระทบต่อหน่วยงาน เช่น กรณีผู้ร้องเรียนทำหนังสือร้องเรียนความไม่โปร่งใสในการจัดซื้อจัดจ้าง ให้เจ้าหน้าที่จัดทำบันทึกข้อความเพื่อเสนอผู้บริหารพิจารณาสั่งการไปยังหน่วยงานที่รับผิดชอบเพื่อดำเนินการตรวจสอบและแจ้งผู้ร้องเรียนทราบต่อไป

การติดตามแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน

ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องรายงานผลดำเนินการให้ทราบภายใน ๕ วันทำการเพื่อผู้ปฏิบัติจะได้แจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบ ต่อไป

การรายงานผลการดำเนินการให้ผู้บริหารทราบ

- ให้รวบรวมและรายงานสรุปการจัดการข้อร้องเรียน / ร้องทุกฯให้ผู้บริหารทราบทุกเดือน

- ให้รวบรวมรายงานสรุปข้อร้องเรียนหลังจากสิ้นปีงบประมาณ เพื่อนำมาวิเคราะห์การจัดการข้อร้องเรียน / ร้องทุกฯในภาพรวมของหน่วยงาน เพื่อใช้เป็นแนวทางในการแก้ไข ปรับปรุง พัฒนาองค์กร ต่อไป

มาตรฐานงาน

การดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียน / ร้องทุกฯให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนดกรณีได้รับเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกฯให้ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกฯโรงเรียนศรีสมเด็จพิภพพัฒนาวิทยา ดำเนินการตรวจสอบและพิจารณาส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ดำเนินการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน / ร้องทุกฯให้แล้วเสร็จภายใน ๑๕ วันทำการ

แบบฟอร์ม

แบบฟอร์มใบรับแจ้งเหตุเรื่องราวร้องเรียน / ร้องทุกฯ

จัดทำโดย

กลุ่มบริหารงานบุคคลโรงเรียนศรีสมเด็จพิภพพัฒนาวิทยา



แบบฟอร์มหนังสือร้องทุกข์ - ร้องเรียน

เขียนที่.....

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.

เรียน ผู้อำนวยการโรงเรียนศรีสมเด็จพิภพพัฒนาวิทยา

ข้าพเจ้า (นาย/นาง/นางสาว)อายุ.....ปี

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

ขอร้องทุกข์ - ร้องเรียน แก่ท่านเนื่องจาก

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

เพื่อให้ดำเนินการช่วยเหลือและแก้ไขปัญหาดังนี้

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

ขอแสดงความนับถือ

(ลงชื่อ).....ผู้ร้องทุกข์ / ร้องเรียน

(.....)

หมายเลขโทรศัพท์.....